# 教务人员的酒店员工年终工作总结大全（17篇）

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-06-22

*通过总结，我们可以更好地规划和安排未来的工作和学习计划。写总结时，我们可以设定一些具体的目标和期望，以激励自己不断提高和进步。此处列出的范文可供参考，但我们需要根据自身情况进行改编和拓展。教务人员的酒店员工年终工作总结篇一回首我来到酒店的这...*

通过总结，我们可以更好地规划和安排未来的工作和学习计划。写总结时，我们可以设定一些具体的目标和期望，以激励自己不断提高和进步。此处列出的范文可供参考，但我们需要根据自身情况进行改编和拓展。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇一**

回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇二**

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店、今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812、9元，附上商务中心20xx年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务、

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇三**

20xx年，在酒店领导的正确指导下，面对xx星级酒店相继崛起的竞争形势，行政部紧紧围绕管理、学习、服务、招聘、沟通等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方面的中心枢纽作用，积极努力的完成各项工作任务，现将这一年的工作情况汇报如下：

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，为公司各项工作的开展创造了良好条件。同时，行政部不定期的深入到员工之中，加强与员工的沟通，积极了解员工的思想动态。

比如在前厅工作的pa阿姨们，虽然人数不多，但其几年下来，相互之间存在着一些误会与积怨，导致两位从开荒一直工作到现在的pa唐阿姨和史阿姨，在工作中因为一些小事而时常产生摩擦，行政部在走访中对分别和两位阿姨进行了沟通，使原本已提交辞职书的唐阿姨留了下来，为酒店挽留了一位优秀的老员工。客房部服务员张以凤是一位工作认真、不怕苦不怕累的好员工，每一次客房的绩效工资她都是排名前几位。

有一次在和她聊天时，发现她的气色大不如刚开始来上班的时候，便对她的近况做了一些询问，才知道她在最近一段时间做了手术，她个人怕影响到部门工作，一直没有向部门领导反映其身体状况，仍然坚持在一线部门。行政部考虑到她的实际情况，积极与其部门总监沟通，给予了一定时间的休息和合理的工作安排。

行政部始终坚持给员工最好的工作环境，为员工提供人性化的人文关怀，让员工真正感受到酒店是家，切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强酒店的凝聚力和战斗力。

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。酒店网站建立起来了，也得到了客人的关注，有些客人已经开始在网站上面提交预定信息，只是我们酒店没有专人负责，酒店在线预定这一块成为了一个空缺。

在3月7日举办的迎“三八”员工卡拉ok比赛中，员工都积极踊跃的报名，大展自己的歌喉，不仅丰富了酒店全体员工的精神生活和业余生活，更加促进了员工的音乐素养。后来又在4月25日—5月4日酒店开展了“踏青?运动?休闲”为主题的外出春游活动，组织全体员工分四批次去宜昌山峡人家游玩，使员工们全身心的投入到大自然的怀抱中，丰富了员工的文化生活，增强了团队意识和团队凝聚力。

由于进入6月以后酒店也进入了升学宴的高峰期，楼多功能厅一直有宴席接待，20xx年1-6月份的员工生日晚会也因故推迟到9月26日晚举办，上半年度的寿星共有95人。晚会当天，恰逢潜江七喜国际大酒店的管理人员到访，并邀请了他们一同参加。晚会上大家和到访嘉宾一起同台歌唱、载歌载舞，现场气氛异常活跃，所有人一起唱着生日快乐歌、吹着蜡烛，一起分享甜蜜的生日蛋糕，并为寿星们发放了各种不同的生日礼物，表达了酒店对员工的体贴与关怀。

自20xx年年初开始实施指纹打卡以来，行政部对考勤管理实行指纹考勤与纸卡考勤相结合的方法，认真做好每天各部门出勤卡的跟踪检查工作，及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门，并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作，使得考勤管理与之有很大的改进。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些问题，部门考勤管理较混乱，管理人员对部门员工的考勤管理不严格，对违反考勤制度的员工的处理不及时、不严格，这些问题将在20xx年度作为行政部完善考勤管理的一项重点工作。

从20xx年7月1日截止到20xx年6月30止，酒店在社保局共办理了77人的社会养老保险。其中，新开户人员有11人，酒店续保人员有50人，从外单位转入酒店购买养老保险的人16人。保险基数也由去年的3696元/年调整为4334元/年，此次共向社保局缴纳保险费用339528元。因为基数上调，12个已离职人员应补缴每月的差额15元，为了保障公司的利益不受损失，行政部协同财务室、社保局共同把关，由行政部、财务室开具证明离职和已补缴金额单据到社保局，再由社保局给予办理后期转出手续。在此基础上，行政部并对酒店在职人员的医疗保险购买情况做了一个详细的统计：目前在编人数共有190人。购买农村合作医疗的有62人;购买城镇居民医保的有32人;购买职工医保的有5人;共计为：99人。

为了更好的改善酒店员工的住宿环境，行政部在7月10日将员工宿舍由老板街搬迁到了四岭村的一套三房两厅的居室，住宿环境相比以前有了很大的改善，并配备了一些必要的生活设施，行政部也本着为员工的贴心服务，合理的安排了她们的房间分配，保障每一位住宿员工住的舒心，睡的安心，员工也为此感到非常的满意。但是，男员工的住宿却没有地方安排，导致在招聘男员工时，因为无法提供住宿而招不进来。有的男员工招进来了，因为外面房租太贵自己的工资承担有限而离职。建议在新的一年里，能够落实男员工的住宿问题。

七月的高温天气如同酒店升学宴的节节升温。在6月底7月初，酒店进入了一年一度的升学宴高峰期，为了保证高峰期时的工作人员充足，不影响酒店的服务质量，行政部针对升学宴的季节性特点，面向广大中高在校学生招聘了17名暑期工，并配合餐饮部组织其参加了部门的岗位培训。暑期工的进场，给餐饮部带来了更多的活力和帮助。针对大型会议来临时，人员不够，行政部积极组织各部门员工协助餐饮部的工作，大家本着齐心协力、团结一致的工作作风和态度，认真圆满的完成了每一次的大型接待活动。

在行政部的日常工作中，招聘与录用一直有序进行。目前，共有在编人数257人(含厨部、物业、安保)，各部门人员数均在编制范围以内。从每周五的卫生检查情况反映，各部门的卫生状况相比从前有一些比较明显的进步，改善最明显的房务部的卫生情况。针对每次的检查结果，行政部都给予了相应的奖罚和警告提示。由于前期宴席、会议较多，场地不允许的情况下，管理层的培训工作也变得断断续续。但通过年底的星级复核，认识到了我们平时的卫生检查、培训工作都不够专业和系统，在20xx年的工作中将成立专班小组对照星标要求来检查各个工作，真正起到质检督查的作用。

存在的问题：

1、酒店的有些制度有待完善，制度的执行力度不够。

2、员工活动组织较少，培训系统不够健全。

3、管理人员持证率低，持证级别低。

4、没有男生宿舍，男员工不容易招进来。

5、酒店网站的在线预定没有专人负责，形同虚设。

6、没有专业的人事管理模板，手工管理办事效率低、不全面。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇四**

前言：光阴如梭，时光荏苒，酒店电脑部的工作总结。转眼一年又快过去了，我们在董事会领导们的带领下走过了20xx，即将迎来20xx，这一年里在各个部门领导同事的积极配合下我们较好的完成了上级下达的各项工作任务。当然也还有很多不足的方面需要学习改进。现将工作总结如下：

1、酒店从开业至今年五月份一直使用华盛酒店管理系统，由于该系统功能方面跟不上我们酒店的发展，功能满足不了我们的需求。经领导决定更换成捷信达管理系统，在捷信达使用初期处于磨合阶段由于时间仓促陪训不到位，导致在使用过程中出现诸多问题。我们实行加班加点跟踪处理。经过快半年的使用现各个部门都能正确熟练的操作使用。

2、为提高办事效率，降低办公成本，我们酒店向软件公司购买了一套oa（无纸化办公系统）。由于考虑酒店成本方面，购买时我们选择没有提供售后服务。购买后我们自己先学习摸索，然后模拟演练，最后给各个部门员工陪训，在使用中应各部门要求我们在oa设计了多套流程，以满足各部门使用需求。

3、为酒店营销信息有效传达，我们酒店向移动公司购买了一套移动代理服务器用于短信发送。购买后依照各个部门业务需求分配信息数量。

4、由于软件的不断更新我们定期对客用电脑常用软件网络版杀毒软件更新。

1、酒店筹建期设计无线wifi覆盖区域只有主楼一到五楼公共区域，由于客人经常自带笔记本要求无线上网，按客人提的要求为客房架设了wifi信号，以供客人免费上网，工作总结《酒店电脑部的工作总结》。为节约成本我们自主设计自己安装调试，现客房各个区域均可收到无线信号能正常上网。

2、由于更换酒店管理系统，华盛网络线路已不能使用。为了捷信达系统能正常使用我们对酒店网络进行改造，把酒店所有出品打印机进行归类，用几台服务器进行控制。

3、ktv四楼全面装修升级装修期间我们全程跟踪网络综合布线以确保网络的正常使用，为满足客人上网需求对整个楼层进行无线覆盖，由于点歌系统版本升级导致包厢点单接口不能使用，经过我们多面努力安装测试现已能正常使用。

4、由于网络软件的发展更新，网络也存在安全隐患我们酒店装有重要数据电脑安装防火墙进行访问控制，同时定期对酒店所有电脑安装和更新杀毒软件。

5、今年酒店荣膺国家五星酒店，我们以前的网站结够陈旧在功能上满足不了我们的使用需求，按要求对网站进行更改，改成3d视觉效果同时新增营销动态模块，酒店营销内容定期发布更新。

1、据统计目前酒店pc电脑总数已有三百余台，另外还有网络、多媒体发布系统、点歌系统等设备和服务器等。酒店开业至今已有三年多，有些设备还是筹建期间购买。由于使用年限较久设备老化，我们采取定期保养维护。

3、为加大酒店多媒体系统发布的营销宣传力度，对多媒体系统进行加装设备，现已能发布图片跟视频。

1.继续做好酒店管理系统、电脑维护、网络管理基础工作，保障一线基础营运设施的正常运作。及时对杀毒软件各一些常用的软件定期升级，对发现病毒的机器及时的进行处理，同时为优化酒店网络资源改进网络结构。

2.进一步网站的维护建设与开发管理，让酒店网络“窗口”与客人发挥更好的互动作用。

3.加强对相关服务部门电脑基础知识的培训，便于服务客人。

4.不断提升本部门专业知识以更好为酒店服务。

以上是电脑部工作总结及20xx年工作计划。相信新的一年一定会有新的成就，同时感谢酒店领导们对我们部门的信任与支持。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇五**

在20xx年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇六**

岁月如梦，时光如梭，转眼间大学的生活已经成为过去，我也踏上了工作岗位。俗话说的好，“十年育树，百年树人”。在学校度过10多年的我，终于迈向这个展示自我的平台，荣幸地成为了一名宇通人。严格算起来，我是第二代宇通人，也正因如此，我对于宇通有着更为特殊的感情。这种情感，犹如孩童对于父亲，怀着一份最真的仰慕和崇敬。在这个亲如家人的大团体中，相信我会一直抱着感恩的心来工作。

曾经，我也年少轻狂，上学的时间不短，却没有好好珍惜利用，荒废了大好青春。而今，我站在宇通这个大舞台上，通过比以往更犀利地剖析自我，豁然开朗。原来以前的自己，一直缺少的是责任心。因为没有责任心，才会把学习看得那样轻；因为没有责任心，才会不够追求上进；因为没有责任心，才会荒度时光。“亡羊补牢，时犹未晚”，尽管我的往昔不够灿烂，可是我已明白自己缺失的东西。未来的路还长，相信我会揣着责任心踏实地走下去。

20xx年1月3日我进入宇通房地产开发公司参加工作，现就大半年以来的具体工作情况做如下总结：

记得刚开始来到宇通商务酒店工地时，因为在学校学的都是理论性的知识，缺乏工地现场实践的机会和经验，看到什么都觉得新鲜，对于图纸方面及现场施工更是弄不通透，身为宇通人，我认识到必须加强学习，在工作中不断接受新的知识，要积累丰富的经验，勇于进取，坚持充电，提高自身的综合素质，尽己之所学，尽已之所能，使自己成为宇通的有用之才，可用之才，能用之才；后来通过认真研究图纸、查看图纸规范说明、翻阅图集，在施工现场有不明白的问题及时请教有经验的施工技术员和监理；在每周的例会上认真听取并做好会议记录内容，会后认真琢磨并消化其中的管理经验，慢慢的我在施工现场从模板的支设、钢筋梁（柱）的配筋、绑扎、搭接、混凝土的浇筑及施工现场的调度中一点一滴积累起来了自己的实践经验。

工作中的不足与今后努力方向：

半年来的工作虽然取得了一定的成绩和进步，但也存在一些不足，主要是专业水平不精、现场管理协调应变能力有待提高、在工作中缺乏持之以恒的精神。

在今后的工作中，我一定要认真总结经验，提高自身素质，为做好本职工作，严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，诚实敬业，细心学习他人长处，改掉自身不足。作为一名年轻工作者，对待工作我们不能有丝毫懈怠，要做到手勤，多做笔记，多做记录，把工作中的得失和每次出现的问题记下来吸取经验教训；口勤，要多问，遇到疑难问题或工作中遇到困难就向老同志和有经验的同志问；耳勤，多听取同事们提出的好的意见、建议、改进工作。

我还要向公司优秀的宇通人学习，学习吃苦耐劳，乐于奉献，敢于拼搏，勇往直前的工作作风和敬业精神。在工作中既要会干，能干，还要巧干，精干，不断磨砺头上竞争的触角，活跃头脑智慧的灵光。

相信通过自身的不断学习，我会成为一名合格的宇通人。我会向领导们学习，向同事们看齐，努力褪去自身的不和谐因素，深深地融入到宇通这个大集体，以宇通精神为我之精神，以宇通文化为我之向标。

总之，在下半年的工作中，我要克服之前自身存在的不足之处，将以崭新的面貌、高度的热情去干好工作，请领导放心。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇七**

欢歌辞旧岁，笑语迎新春，不寻常的20xx年已经过去，充满希望的20xx年已经到来。面对发展的机遇和巨大的挑战，我们必须统一思想，提高认识，认真总结经验教训，合理安排部署20xx年度的全面工作，把钻石时代推向跨越发展、创新经营的轨道。下面我就去年的工作和今年的安排讲几点意见。

一、20xx年工作回顾。

去年，为了完成年初确定的任务指标，我们全体员工发扬爱岗敬业、团结奉献的钻石时代精神，恪尽职守、默默奉献、奋力拼搏，敢为人先，取得了较为理想的业绩，各项工作都再上一个新台阶：

第一、特色管理求发展。

1、餐饮特色化。两店餐饮去年任务完成较好，尤其是郁金香中餐厅，业绩骄人，得益于两个方面，一是餐饮趋于市场化。随着社会发展，人们的消费水平与观念发生改变，百姓宴请逐步形成气候、年夜饭散客档次也一再提高，两店都形成了各自的优势与固定客源。二是管理趋于精细化。钻石时代凭借亲情化的服务、地道实惠的本地菜系;郁金香特色化的经营方式、中高档次宴请的准确定位吸引着八方宾客，营业额逐年攀升。

中餐广式宵夜是运城市唯一一家正宗宵夜，我们巧妙的将广式宵夜与本地风味完美结合，利用较为超前的硬件与细致周到的服务拉动了人气，引领了餐饮新潮流;钻石餐饮部利用地理优势，准确定位，酒席宴请标准化、流程化，品牌逐步树立，客源稳中有升。各项举措，提高了钻石时代和郁金香的知名度,取得了社会效益和经济效益双丰收。

2、客房个性化。我一直强调服务精细无止境，工作要做有心人，客房在这方面意识较强，注重细节服务，自制天气预报、电视开机提示、睡前问候等温馨提示卡，方便了客人的生活起居和出行，受到了客人的高度评价。我们要时刻站在客人角度思考问题，有针对性的为客人提供满意加惊喜的服务。

第二、硬件升级增效益。

20xx年，根据公司实际情况与市场需求，公司投资100多万改造了2个大会议室、西餐厅改造大型宴会厅、燃煤锅炉改天然气锅炉、地沟暖气管道更换、消防设施重新整修等，设备设施的完善，以硬件升级来满足客户需求，提升经济效益。

第三、制度改革添活力。

全员参与绩效管理，尝试绩效考核，业务销售比例提成，这些举措充分证明，收效显著，所有员工的销售意识增强，尽管在实施中遇到了很多困难，但大家都能顾全大局，克服重重困难，保证了制度的有效实施;质检小组成立后，监督机制充分发挥了作用。酒店规章制度进一步健全和完善，各项考核指标也逐步明确化、细致化，随着内部管理，调整步伐不断加快，酒店控制力、协调能力明显增强。

第四、文化生活聚人心。

公司坚持举行的技能比武大赛获得圆满成功，两店前厅、客房、餐厅、后勤、后厨全部参与，使我们的服务技能从简单的机械操作过渡到用心、用情来演绎服务全过程，充分展示了我们酒店员工高超的技能和精湛的技艺;竞聘上岗、元旦酒会、中秋晚会的成功举办，都为丰富员工生活、加强团队凝聚力和企业文化建设打下坚实基础。

当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们钻石时代人永不言败，成功，就在明天!

二、当前形势和现存问题。

出处 wWw.xuEFEn.cOm.Cn

去年，金融危机余波震荡，经济市场动荡不安，国家政策调整下达“禁酒令”;新康、米兰、爱家等星级和连锁酒店入驻运城，快捷连锁和商务酒店纷纷开张，使原本饱和的运城酒店市场竞争更加激烈;我们内部经营成本逐年攀升，水、电、煤的价格大幅上涨……各种变数交织在一起，使旅游行业受到前所未有的冲击。我公司2025年度营业收入实现===万元，比计划的==万元少完成了3万元，少完成4.38%，比2025年度减少===万，减少1.79%。我们在工作中还存在几个方面有待加强和改进：

1、营销意识淡薄，工作缺乏前瞻。

首先是营销团队缺少协作务实精神，各自为战，一盘散沙，自扫门前雪，对部门其他的事情不闻不问，爱理不理，使工作难以开展。营销人员不能深入一线，发扬吃苦精神，关注顾客动态，及时反馈信息;其次，营销意识淡薄，市场分析不明确、合约履行不完善、营销政策不到位，信息渠道不畅通，多次让其他同行抢了先机，占了客源。老客源流失，新客源难以为继，人气指数下降，循环往复的恶性循环，导致经济效益直接受损。

2、部分设施陈旧，难以满足客户。

酒店行业的特殊性决定了硬件环境必须紧跟市场。20xx年，+++凭借较好的硬件资源和管理服务，发展态势良好;而===由于经营时间长，硬件过时陈旧，造成服务质量下降，吸引不了客人，老客户逐渐流失。摆在我们面前的路只有一条——就是下定决心重新装修，以崭新的姿态顺应潮流，迎接20xx年。

3、管理工作被动，缺乏创新意识。

经过长期发展，管理流程基本顺畅，执行力与团队凝聚力都是郁金香学习的榜样，但长期的积淀，形成了一些格式化、程序化的东西，老三板太多，阻碍企业发展，导致业绩下滑。当务之急是输入新鲜血液，管理上也要突破固有思维，不能一直按老套数出牌，包括对员工的管理，特殊情况要特殊对待，注重亲情化教育与引导。近期就发生过两起打架事件，酿成了严重的后果，影响极其恶劣，教训也很深刻，从侧面反映出一个问题，日常监督与管理机制滞后，员工整体素质亟待提高。在今后的管理上，人事部门招聘要严格把关，把好人员入口外调关，对于年龄小、资历浅的要慎重对待，按程序录用，逐步按照国家要求以相关的职业资格证录用和使用。过去是特殊工种要求这样做，现在几乎所有的岗位都要求这样，服务员、厨师、保安等都要经过相关的正规培训，拿到相应的资格证书才能上岗。部门也要加强员工管理，严格组织纪律性，尤其是后厨管理，菜品质量要把关，其他的卫生、纪律也要紧抓不放，后厨本身就是危险地带，员工操作上一定要严格按照规程来，为自己的安全负责任。

部分管理人员普遍存在一定惰性，思路不灵活，创新无活力，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，大到酒店整体环境氛围的营造，我们管理人员都没有去认真思考如何做才更完美，如何做才对酒店有利。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了，我们必须从目前市场竞争的现状和未来着眼，进一步增强生存危机感，加强市场竞争意识，努力在环境布置、服务质量上多下功夫、多动脑筋，这样，我们的事业才能不断向前发展。

4、节约意识不强，成本居高不下。

20xx年，政府为了应对金融危机，迅速拉动市场，物价也随之上涨，造成各种原材料、辅料的价格上扬，经营成本上涨;水电油气价格大幅提高、工程上的重复改造，水费每方由原来的3元上升到5.5元，增长幅度近一倍，电价、气价、油价也有大幅度的攀升，几项费用全年支出总共超过300万，加重了企业负担，使公司背上沉重的包袱。新的一年，全体员工必须强化节约意识，杜绝长明灯、长流水现象，多方式、多途径节约一次性用品，多渠道、全方位节约费用。对长明灯、长流水和有意浪费的行为按照制度要严厉处罚。工程部要做好节流堵漏工作，通过采取技术改造、选择替代产品、合理调配使用时间，最大化的降低运营成本;堵漏就是要做好维护计划，防患于未然，按时间、按季节做好维护保养工作，同时要分秒必争的做好抢修维修工作，杜绝跑冒滴漏，切实达到节支增效的目的。

三、20xx年工作安排。

随着金融危机基本缓解，预计20xx年经济会较为活跃，所以面对新形势、新任务的要求，我们要坚持与时俱进，改革创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬过去的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，建立自己的服务品牌。全体员工要立足本职工作，注重每个服务环节，突破固有思维，完成品牌优化。20xx年，我们的工作主要从以下几方面进行：

(一)、硬件环境主题化。

目前，公司的装修筹备小组已经成立，由工程部牵头、办公室协调、部门参与展开工作，各部门发挥职能优势，积极走访市场，借鉴以往装修经验，对各装修公司的方案排劣选优，综合简单、实用、时尚等元素，选择并确定一至两家装修公司在2月中旬正式施工，公司准备投巨资重磅出击、全面“包装”，消防系统、中央空调要全部更换重整，接待大厅、楼面及各房间风格的设置要简洁明快;为提高档次，+++中餐增设豪包、其余包间局部装修，观光梯也会在今年到位。总之，公司的改造要突出“我们的酒店是花园”这个主题，管理和服务上，全方位营造花园式酒店，彰显文化底蕴，烘托温馨氛围。

(二)、开源节流多元化。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇八**

随着日历一页页被撕下，20xx这一年已经过去，而我们一年的工作已经告一段落，又要迎来新的一年，新的起点。在领导与同事的帮助下，在这一年我取得了比较好的成绩。现在我就酒店工作做一个总结如下：

在平时的工作中，对每一个细小的细节都不放过，老老实实的做好自己的工作，不推诿，不偷懒。领导临时加派的任务也能认真、高效的完成。屡次收到上级的表扬及奖励。

作为一名服务员，我认为能力工作不可缺失的一部分，而我时常要与客人打交道就要注意以下几点：

1、优美的姿态，令人舒服的语言

在进入酒店时，客人首先会注意到服务人员的着装、礼仪，在平时我们就要时刻注意，以一种不刻意的姿态，让客人感到舒适。而语言是我们与客人建立联系的一道桥梁，是留下酒店印象的一种工具。因此，我们在接待客人时，表述时就要亲切自然，同时利用恰当的手势来引导客人。

2、优秀的交际能力

在与人交往时，以一种什么样的方式切入话题同时又不引起人的反感与厌恶使我们需要去学习和锻炼的。在酒店会接触各式各样的人群，而我们是直接接触他们的，在这时就需要妥善处理好客人的要求，以及顾及到客人与客人之间的联系。让客人觉得在酒店是被尊重的，舒适的。

3、敏锐的观察能力

客人在酒店就会需要服务，我们能够提供给他们的是一些例行服务，但是我们要做到的观察客人潜在的、他们自己都没有察觉到的需求，等到客人自己要求时，就已经落后了。

和工作人员打成一片，帮助爱护同事，维护好关系。团结是完美完成工作任务的前提。

这一年来，我严格遵守酒店的规定，为客人服务，让大家满意。

以上是我对20xx这一年的简单总结，虽然学到很多新的知识，但是也有做的不足的地方。展望20xx，我会改正自己的缺点，积极进取，继续为酒店创造新的辉煌！

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇九**

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

xx酒店从开荒到试营业以来已有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。在你们的帮助下我学到了许多宝贵的东西，促使我在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年里通过自身的不懈努力得到领导认可，并完成了一次角色的转换。成为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，各项工作都将从头开始，许多事情都是边摸索边实践。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。因为每天做的工作有些琐碎，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:。

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的`努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。

自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十**

对于这份工作，我能认仔细真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个一般的角色，这个角色不单单是收钱这么简洁，其中还有许多简单的程序。在工作期间我吸取了不少的阅历，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗乐观、热忱、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中间或会遇到许多不开心的事，但是我都必需克服，不能带有负面的心情，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应供应不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，供应礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不开心的事情，假如我们仍旧以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简洁单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人许多道理，提高我们自身的素养。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是一般的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必需懂以及必需自我要求的观念：

（每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们供应不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不开心的事情，仍能以笑脸相迎，信任再无理的顾客也没道理发脾气。）

（当客人的需求需由其他部门或个人的帮助下完成时，就应当询问清晰后再作打算，因为客人想得到的是最精确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切方法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以立刻解决的，而你的确在尽力关心他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满意客人的需求，但绝不行为附和客人而违反原则。）

（前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不行取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应镇静冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明状况，恳求关心，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热忱关心感化，从而转变最初的不良印象，甚至会建立亲热和相互信任的客户和我们之间的关系。）

（不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品德，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着强健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

信任我，我可以把它做的更好，感谢领导的赏识，我喜爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十一**

xx年即将过去，回首年前的工作计划和这一年中的种种忙碌，厨房员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个的惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。

1、加强厨房内部培训。根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的`综合能力。

2、加强前后台沟通和协调，提升对客服务。定期拓开厨房、前台协调会议，增强香榭里人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中的存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。

3、合理安排人员，劳动力综合运用。在竞争日益激烈的当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。

4、进一步规范和明确厨房奖励考核制度。为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方案作了进一步的明细规定。

5、一如既往做好厨房“五常法”和卫生工作，厨房的卫生和“五常法”工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店星级复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部“五常法”示范厨房。

6、体现餐厅品牌，突出个性化服务。在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

7、坚持做好各厨房的协调配合工作。严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

8、圆满完成月饼销售任务。一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

9、各节日美食活动丰富多彩。从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

10、创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴。厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴；在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

这些都离不开全体人员的共同努力，也离不开领导的支持和配合。在这一年中厨房取得了一些成绩，但我们更多的思考应该是我们的不足，在竞争如此激烈的今天，我们如何在明天创造更多的业绩，这需要我们群力群策。我们会在新的一年中，共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十二**

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的\'素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1.急客人之所急，想客人之所想。

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)。

3.不要对客人做出没有把握的承诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。4.考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

5.不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十三**

即将过去的20xx年酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。以下是酒店的本年工作总结，主要是抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。

（一）搞好三项基本建设：一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、不断加强员工队伍建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了x楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在x总监、x经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建x楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达x万元，经过改造后的xx大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的.综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在x总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作也都有了很大起色：

4、公室和质检部在x主任的正确领导下，积极协调与外部职能部门的关系，为酒店的正常经营创造了一个良好的外部经营环境，尽量为酒店减少每一笔开支，加强了内部各部门的协调，对一些难点、疑点、热点问题及时介入，保证各部门的正常工作；5、安全管理是酒店经营发展中的重要工作，加强保安队伍建设，是确保酒店安全的重要保证。为了提高保安队伍的整体素质，切实发挥保安员的作用，在赵海斌经理的领导下，大力开展业务培训和检查工作，确保了酒店经营全年无重大事故。

回顾过去一年的酒店工作，我们深切感到，酒店的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助，得益于多年来酒店管理层打下的良好基础，凝聚着酒店广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是老酒店新发展的一年，是我们这个老酒店重新组建与规划的一年，是极不寻常的一年，遇到的困难和问题比预料的要大的多，取得的成绩比想象的要多得多。但是，我们也要清醒的看到，当前酒店的发展还存在不少矛盾和困难。主要是与沿海先进酒店相比，我们酒店硬件结构不合理，软件层次偏低、经营收入总量不够，管理、服务质量还需要上一个层次，离现代化酒店管理标准还有不小的差距，软、硬件任务依然十分艰巨，酒店发展的效益还没有充分体现到财务收入上来，收支矛盾仍较突出；经营保障的物质基础较弱，员工业余文化生活有所欠缺；酒店职能较复杂，管理意识有待进一步加强。

总之，在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，同时，酒店也是大有希望的。困难与希望同在，挑战与机遇并存。让我们振奋起来，携手共进、顽强拼搏、埋头苦干、抓住机遇、迎接挑战，为开创xx大酒店更加美好的明天而努力奋斗！

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十四**

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的`流动情况等。

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

一是加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二是加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三是注重各部门之间的协调工作酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四是考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十五**

在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的。

1、态度决定一切。

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

2注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力。

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

3立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力。

沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

1、务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房。

（1）加强员工意识教育，明确自身责任。我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

（2）切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

2．树立品牌服务意识，提高综合服务水平。

在部门领导下，客房各项服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。始终坚持部门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

1、工作中的不足：

（1）涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细；

（2）员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效；

（3）员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。

2、展望：

这一年，作为人事，我也是感受到工作的艰难，自己也是不断去学习，去让自己找到更多的方法来做好工作，而自己也是顺利的处理好工作，去完成领导交付的任务，在此也是来就自己人事工作做个总结。

上半年的工作，可以说开展的很不顺利，疫情也是让我们酒店基本上半年没有怎么营业而且还很难去熬过去，但是经过了大家的努力，也是慢慢的度过了这段艰难的日子，工作上虽然没有太多的事情要去做，但是我也是积极的去学习，去提升，作为人事我明白，也是多和同事们交流，了解他们的一些想法，是否是愿意陪着酒店一起继续走下去的，又是有要离开的也是要去办理好手续，的确工作的开展并不容易，同时也是需要我们持续的付出才会有收获的。而自己也是跟着酒店一起走了过来，更是看到酒店付出的努力，大家都是不断的去深思，即使有疫情，有外部环境的变化，但是提升自己，也是可以更好的去度过这些难关并且在疫情缓解了之后可以更好的去做好工作，去开展好新的工作，特别是此次让我也是明白自己还有很长的路要去走，很多方面依旧是要提升，才能把工作开展更为顺利的。

下半年疫情的缓解，工作也是慢慢的恢复，同时也是酒店需要招聘新的人手，也是之前离开了一些，所以也是我们的工作开始忙碌起来，我也是积极的去做好相关的事情，去找到合适的人员来面试，去做好培训，让新人融入到酒店的工作里头来。工作的开展也是很多的事情要去处理，但经过了上半年的学习以及煎熬，也是做起事情来更为的顺利，让我知道此次的危机也是一个机会，让我得到了成长，工作里头，同事们也是积极的配合，大家都是知道只有自己去努力，那么才能和酒店一起去成长，去把上半年的危机给解除，同时也是有更多的一个收获。工作上，我也是没有松懈，尽责的做好自己该做的事情，同时也是感受到的确和之前自己工作相比，也是有了很多的不同，我也是发现了一些细节方面可以继续的去做好的。

一年的工作要结束了，回头看这一年经历了很多，同时也是让我们知道，危机还在，我们也是要继续的去努力，去把工作开展，去做的更好一些才行的。我也是会继续的努力在来年把人事工作处理的更好。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十六**

我于20xx年4月xx日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任前台一职。

本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和酒店同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正自学日语课程，计划报考全国研究生硕士，以期将来能学以致用，同酒店共同发展、进步。

三个多月来，我在x总、酒店领导和同事们的热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

一、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从；

二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；

三、工作主动性发挥的还是不够，预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的`距离；

四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步，根据酒店规章制度，试用人员在试用期满三个月合格后，即可被录用成为酒店正式员工。因此，我特向x总申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。来到这里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，酒店的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

**教务人员的酒店员工年终工作总结篇十七**

保证人员储备，加强人员培训。20xx年x月，酒店确立全体人员编制为x人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。

对于职位缺口较大的部门，采取了多种的`招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共x人，主要为：行政办x人，财务部x人，前厅部x人，管家部x人，餐饮部x人，营销推广部x人，人力资源部x人，厨房x人，采购部x人，工程部x人，保安部x人。以上数据未包含x年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“x商学院”、“x学院”和“x学校”等三所。实习期从x年1月3日至x年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。

现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！