# 酒店员工述职报告范文6篇

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-03-09

*述职报告可以帮助员工与同事和上级共享他解决问题方面的经验和见解，写好述职报告能准确地呈现工作中的创新风险和挑战，以下是小编精心为您推荐的酒店员工述职报告范文6篇，供大家参考。我入职至今已快三个月了，这几个月里，在领导和同事的帮助下，我对工作...*

述职报告可以帮助员工与同事和上级共享他解决问题方面的经验和见解，写好述职报告能准确地呈现工作中的创新风险和挑战，以下是小编精心为您推荐的酒店员工述职报告范文6篇，供大家参考。

我入职至今已快三个月了，这几个月里，在领导和同事的帮助下，我对工作流程了解许多，后来又经过酒店的专业培训，又使我了解了以“以情服务、用心做事、务实高效、开拓进取”为核心的企业文化及各项规章制度。

一、以情服务、用心做事

工作中我对来访的客人以礼相待，保持着热情，耐心地帮助他们，对他们提出的问题自己不能回答时，我向主任、老同事请教后，给予解答，工作中时刻想着自己代表的是酒店，对处理违规违纪的事情都是做到“礼先到”，不摆架子，耐心地和他们沟通，于他们谈心，避免和他们矛盾，影响酒店形象。

二、遵守制度、敢抓敢管

施工期间，我按制度、按程序对工人进行管理，每天对进出的人员、货物进行严格的检查，以免可疑人员进入、酒店财物被盗；对于那些安全措施不到位的，比如：“进入施工区域没戴安全帽，高空作业没系安全带；动火时没有灭火设施”等之类的现象，我都按照酒店的制度、程序进行整改处罚，把各项安全措施落实到位，以确保施工期间零事故。

三、任劳任怨、孜孜不倦

对领导的安排是完全的服从，并不折不扣的执行，以坚持到“最后一分钟”的心态去工作，一如既往地做好每天的职责，生活中我也常常关心同事，经常于他们谈心、交流，他们不开心时，我就会去开导他们，给他们讲笑话，逗他们开心。我始终以一个学者的身份向他们请教工作中的经验。工作中我也有很多不足处，但我时刻以“合格xx人”的标准来要求自己，以同事为榜样去提醒自己，争取能做一名合格的员工，能在酒店这个大舞台上展示自己，能为x的辉煌奉献自己的一份力量。

作为刚刚踏入社会的我，甚至自己要学的东西很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心里的促使下，我满怀着信心和期待迎接它，在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员，在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一切工作，无论工作室繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的，我们重要做的是不要把事情的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态使我们不觉得工作的疲劳与乏味。

一、\_\_公司经营概况

今年我部门仅仅围绕“规范管理”，塑造形象、强力营销、增创收益“的工作指导方针以市场为指导，树立”三种意识“即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行”三化“即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩，以下是这一年工作的总结。

二、\_\_工作总结

(1)安全创稳定。酒店通过制定安全第一、质量为主等项安全预案。做到了日常的防火，放到等六防。全年几乎未发生意见意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求、保安部安排干部员工家岗加班时，勤于巡逻、严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2)实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

1、以效益为目标，抓好销售工作。

2、以改革为动力，抓好餐饮工作。

3、以客户为重点。

4、以质量为前提，抓好客房工作。

5、以”六防“为内容抓好安保工作。

6、以降耗为核心，抓好维保工作。

7、以竟敢为原则，抓好人事工作。

8、以”准则“为参照。抓好培训工作。

(3)员工时酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场状态，组织多系营销会议，结合目前客户来酒店消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求，我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则，采取一切措施避免不必要的开支。

2在饭店的人和一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着利益文化的熏陶。处于社会的个人永远都在受着周边的影响，无谓人以群分;礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有意影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度，人事管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们;管理是一种特殊的复苏，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出有意的成绩，管理者自己才拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店全烧一种能够凝结人心的精神性的酒店文化，一个民族有它自己的民族的文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有人能够群策群力，团结一致，共度难关。

\_\_即将成为过去，而过去的成功与失败都已经成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，他可能有很多的主管的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

人们常常说“时间如流水，一去不返”，所以总是没有给人回头的机会，但是却也推着人们不断的向前。而我们能做的也只有顺应时间和总结过去工作的经验，以便走好接下来的路，所以下面就是我对我在酒店作为保洁员7月份的一个工作总结：

保洁员的工作其实也就和这个职位的名字的含义是一样的——保护环境干净整洁的工作人员。就是这样的，所以我们主要要面对的事情也就是打扫卫生，保持酒店环境的干净，为客人提供干净的房间，干净的用品。但是这个工作也只是看起来很好做，实际却不是这样的，也还是有许多的地方是需要注意的。

就比如说，做一个保洁员我们在工作的时候也是要注意细节问题的，酒店在装潢的时候为了使酒店的档次看起来很高大上，所以用了很多富丽堂皇的东西去装饰酒店，而面对这些东西，我们在打扫的时候是格外的要注意的，这些东西不仅要把它弄干净，还要保证清洁之后上面不会因为化学反应残留下一些痕迹，影响到装饰品的美感。

除了对于那些装饰品的打扫，我们在清洁地板的时候也是很多要注意的，我们不仅要使地板干净的能够折射出人的影子，还要使 地板保持干燥，客人不会因为地板而滑倒。同时还要时刻注意上面是否有什么粘住的东西没有清除干净。

除了以上的，做为保洁员，我们还要注意客人退房的时候，这个时候我们也是要打扫房间的，我们不仅要打扫干净，还要确保酒店的用品是被换上了新的用品。在打扫完之后也不能够急着打扫下一个，而是要检查一下是否有死角没有被打扫的到或是没有打扫干净。这些都还只是日常的工作。

而我们在打扫完卫生之后也并不是说我们的工作就是完成了，我们还要对我们打扫的区域进行一个巡视，检查一下是不是还有没有打扫干净的地方。最后就是填写区域卫生打扫过的表格，而上面的的领导也是通过这个表格看我们的工作情况的，当然他们偶尔有事会抽检的。

而保洁员的工作也并不是只是打扫完卫生就好了，还是要多多的去检查一下的，并且要不定时的巡查自己的打扫过的区域，确保没有什么突发事件使打扫过的地方变脏了。这也是需要耐心的更是需要具备一定的毅力的，因为这一份工作也是很累人的，所以也是要有一个吃苦的准备的。

以上也就是我对我在酒店做保洁员的时候7月份的一个工作总结，要是大家觉得我总结的并不是很完善的话，我很乐意听取指教，并且把听到的建议融入我之后的工作中，把之后的工作做的更加的好。

行李员是酒店一个重要的岗位，客人抵店后，应主动上前向客人表示欢迎，将客人引至总台，帮助客人搬运所带的行李，搬运时必须十分小心，不可损坏行李;贵重物品要让客人自己拿，客人办理住宿登记时，行李员要站在一旁等候，带领客人到客房。所有的这些是为酒店带来了生机和希望，酒店设备的更新，服务项目的完善，员工服务水准的提高，将迈出争创星级酒店的关键一步作为行李员我们应该做好以下几点。

1.微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好!欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。

2.动作有礼

行李员动作应有礼貌，不可用脚踢行李，对易破的行李要注意，客人如果要自己提取行李的不可勉强接过来。

3.引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳。

4.引导客人时的礼仪

(1)以前为尊，以右为大的原则;

(2)女士优先为尊的原则;

(3)接近门口，员工应超前为客人开门，请客人先进，出门时亦同;

(4)主动征得客人同意后为其提行李;

(5)三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

5.看管行李 以正确的姿势立于客人身后约1.5米处，替客人看管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。

6.送客人到房间 待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

7.搭乘电梯 搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯;出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

8.入房前 进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好!服务员。”连续问候三声后如果房内没有反应，再用钥匙开门。

9.开门后

先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。

开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前台联系为客人换房。如果个别客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

10.随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别、道谢，祝客人愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

11.寄存行李

(1)客人如果到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好，“××先生/小姐，早上好!/中午好!/下午好!/晚上好!请问您要寄存行李吗?”

(2)帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品。其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。

“请问您的行李装的是什么东西呢?我们酒店有规定易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品时不予寄存的。”

“请问您什么时间取呢?”

“您能告诉我您的房间号码吗?”

(3)提示客人寄存行李过夜要收取费用(每件行李2元钱)。通过几年多的工作，本人理论水平和实践水平都有所提高，在今后的工作中，本人将继续努力，牢记行李员职责，我会不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水平，为顾客提供优质服务.

员工培训及对客服务

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等。对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

卫生方面

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。要求\_\_员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

物品配备及维护

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

大家好!今日我们回首过去总结20xx年的工作，放眼未来规划20xx年的全景工作，首先我谨代表公司董事会和厦门xxx公司全体成员向大家致谢，向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感激，向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意，向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。

感激大家在过去的一年里，在全体员工的共同努力下，经过大家辛勤的工作和无私的奉献，圆满完成了公司的营业任务指标，为公司的发展作出了进取的贡献。

回首过去的一年，酒店在集团王董、詹董的领导下，紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据，即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”，全年总营业额元，出租客房间数间，平均房价元，出租率%，总结今年的主要工作如下：

一、以顾客为中心：

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，可是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：经过各岗位设立宾客意见提议表、实时跟进网络宾客的意见提议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不一样的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请教师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高管理水平，供给舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合。

根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。

仅有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，所以酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”。

二、重管理树形象、重发展控成本：

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房房调整了逯经理为客房部经理，经过组织架构的合并缩减了人员成本。

2、加强了日常工作管理制度，经过酒店各部门规章制度的制定，严格落实，从而规范了各岗位的制度，使之更加规范化;

3、严格落实消防、公安和工商系统的各项要求，全年共举办消防培训两次，理解公安局和工商领导检查不少于十次;

4、对外，我们经过发放的士带客提成奖励方案的的士卡片，并在酒店边上制作了酒店指引牌，提升了酒店的宣传力度和知名度;

5、同居委会和物业管理处协调处理了酒店门口跳舞一事，使之我们的客人有了一个更安静的休息场所;

6、在员工管理方面，树立员工家的归属感，并落实到日常的工作管理当中去，一方面要求行政部定期举行员工生日活动，另一方面不定期举办员工的团体活动，如外出烧烤、团体出游、羽毛球比赛等，经过一系列的活动，提升了员工对酒店的认可度，也提现了酒店对员工的关怀;

7、在服务方面：提升服务细节，如接送机服务，送果盘服务、客房限额免洗衣服务等。

经过这一细节的服务，大大提升了宾客的满意度;

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，经过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原先占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

9、在成本控制方面，一方面要求各部门制定并严格执行了相关的节能方案，如灯光的控制、低值易耗品的控管和回收等，另一方面要求各部门严格把控所有物品的采购和报废制度，其次对酒店用电较大的区域，如大堂的水池射灯和钨丝灯进行改造、关掉了客房卫生间的部分射灯等，从而节省了一些不必要的浪费现象;

三、存着的不足之处：

一年来我们做的有很多，其主要的目的就是期望能够提升我们的营业利润，并努力为员工创造一个良好、温馨的工作环境，回首过去的一年我们的不足还有很多很多：

1、各部门的执行本事和管控本事相对不足：一方面各部门负责人在执行酒店相关规定和制度时，比较随意，不会用心并重视酒店的相关指令等;另一方面各部门员工在执行酒店相关规章制度时，缺乏持之以恒的工作态度，以致很多方面无法长期有效地执行下去;

2、对客服务的不足：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”这个道理相信很多员工都能理解和明白，可是在服务的过程中很多员工往往就疏于对这些细节的日常养成，如服务的不及时，不到位，不亲切等，导致大多的客人对于我们的服务一向无法给予肯定，这也必将是我们今后所要努力和完善的;

3、日常维护工作的不足：主要体此刻工程和酒店设备的维护方面，一方面由于工程人员的不足和水平限制，导致我店的日常维护制度较难以执行，也所以各个区域的硬件方面都出现了或大或小的问题，修补工作无法及时，很多时候又要请外援，以致客户对于我们的硬件方面总有些美中不足;

4、保安日常维护方面：整体保安的人员素质和服务有待于进一步提高，一方面服务的意识还不够积极主动，另一方应对于车场和日常工作区域的管控还需加强，一年来发生过了三次保安人员同客人吵架的现象，也因为对车辆管控的不到位导致客人车辆损坏和投诉等;

5、后勤保障工作方面：日常工作的组织本事和后勤保障本事还需进一步加强，如员工的每次活动要善于安排和总结，以致在下次的活动中能更好地奠定基础。

其次对于员工的关心、关爱还远远不够，我们一向在讲仅有服务好我们的员工，员工才能更好地服务好我们的客人，在今后的工作中不管行政部还是各部门负责人要多关心员工，尽可能地帮忙和解决员工在工作和生活中所遇到的困难，努力营造一个温馨的工作氛围;

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得异常进取，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也所以会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是100-1=0的道理就是期望大家能够从一而终做好各项服务。

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！