# 酒店员工上半年工作总结大全(十篇)

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-01-09

*酒店员工上半年工作总结一成立了筹建领导小组，召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时...*

**酒店员工上半年工作总结一**

成立了筹建领导小组，召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业。成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。

充分利用报纸、广播和电视进行宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;组织体检，确保受聘人员身体健康;对新近招聘的人员进行了，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

**酒店员工上半年工作总结二**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，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，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。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，不但要让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：“客人永远不会做错，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，工作班次分为早班、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。在这半年我主要做到以下工作：

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。

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。

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！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**酒店员工上半年工作总结三**

光阴飞逝，时光如梭，半年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展.在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这半年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾上半年，现将工作总结如下：

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

能通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

以上是我个人上半年工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在下半年的工作中，我将重点提高一下几点：

1.提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；

2.工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；

3.提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；

4.把握一切机会，提高业务技能，加强平时总结工作；

5.精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造xx更美好的明天！

**酒店员工上半年工作总结四**

财办部是酒店的后勤部门主要为前勤做好各项服务工作保证酒店的正常运转，它由财务室、办公室和采保室组成。自20××年1月酒店开始筹备至今，我们财办部全体员工在酒店领导的关心和指导下，在其他各部门的热心支持和大力帮助下，克服了种种困难，配合各部门顺利的完成了20××年上半年的各项工作。

1、按照总经理室的安排，组织召开了3次员工大会，传达了酒店的工作思想和工作目标。

2、出台了《员工入职管理制度》、《员工管理制度》、《物资采购制度》、《物资领用制度》、《员工活动室管理制度》等一系列管理制度，并且完成了《》初稿。

3、组建了员工活动室，为员工提供阅读休憩的场所，丰富了员工的业余生活。

4、2月初，组织召开了一次意义非凡的员工联欢会，加强员工间的团结，丰富了员工的生活。

5、在总经理室的领导及各部门的配合下，顺利完成了20××年的人事招聘工作，并组织员工对酒店服务意识、、餐饮服务、客房服务等一系列相关知识的培训，进一步提升了员工的操作水平。

6、从开业至今酒店营业额达到了300万，每月平均在80万左右，财务科负责资金的收付和财务报帐、记账。

7、酒店自3月14日开始对经理进行绩效考核，实行营业额与工资挂钩，真正做到了奖罚分明。

8、采保室20××年配合各部门顺利完成了采购任务保证了物资和食品的及时供应。

回顾半年来的工作，我们较圆满地完成了各项工作，取得一定的成绩，在总结成绩的同时，还存在不足之处。

1、财务科、办公室整条线的工作人员都是新手，对业务方面的知识非常欠缺，从而导致工作思路不够清晰，出现问题后处理力度不够等问题。

2、管理制度不够完善，贯彻实施的力度也不够。

为确保20××年的.工作顺利的开展，财办部全体员工要加强学习，努力工作，积极配合其他部门办好领导安排的工作，尽自己最大的努力使工作水平上升到新的台阶。

1、结合评星工作，进一步完善管理制度，并加大实施力度。

2、加强酒店文书档案管理和重要文件的处理，提高服务水平。

3、加强业务学习和知识更新，进一步提高自身的组织协调能力。

4、大力加强员工岗位知识、技能和素质的培训，加大内部人才开发力度，并制定好每月的培训计划。

5、积极配合各部门做好日常人力资源招聘与配置工作。

6、加强酒店、表单式管理。

7、进一步完善制度。

8、落实相关营业点及部门的奖罚制度。

9、统计各营业点的低值易耗品及接待中心移交的固定资产实存数。

10、做好各项费用的开支节流工作。

11、采保方面要把好质量关，做好物资食品的供应工作。

12、积极响应总经理室的号召，认真完成领导安排的各项任务。

20××年是酒店发展最关键的一年，我们将以崭新的面貌迎接一年的工作，在总经理的领导下，结合三星标准，围绕“竭尽全力为前勤服务，保证酒店正常运转”的服务宗旨，齐心协力，团结一致，为酒店的美好明天共同努力。

**酒店员工上半年工作总结五**

回首我来到酒店的上半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，上半年时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢领导无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就上半年具体工作如下总结：

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，评估期间承蒙领导的信任在领导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！

作为xx酒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xx这个特定的氛围内得到了熏染，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。竞争也是企业的发展动力，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xx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，我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，续写人生新的辉煌！

**酒店员工上半年工作总结六**

时光飞逝，转眼间上半年即将过去。在上半年里，酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将上半年的工作情况汇报如下：

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然上半年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好今后的销售任务。

继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店员工上半年工作总结七**

半年的时间总是不知不觉就过去了，酒店工作让我每天很充实，充实是很值得一提的，半年来我明确酒店的各项工作，完成好自己的工作任务，这是基本的工作情况，做好自己手里的每一件工作，离不开领导的正确指示，同事的相互帮助配合，这半年像是一场比赛每个人都在争先恐后，作为xx酒店的员工，我们每一个人都有着这种精神，好强的精神，半年的时间或许不是很长一段时间但是对于我来讲，把在xx酒店的每一件事情做好的了就够了，半年来我也对自己工作总结一下。

我就是一名普通的酒店员工，但是我对自己的要求不低，对于酒店的各项工作任务，我一定会做好，一件事情在自己能够做好之后做到更好，半年来我养成了这个习惯，不是为了让领导看到自己表现得怎么怎么样，我是不辜负这份工作罢了，在工作中我一直都会保持着这样的状态，落实好每一项工作，在酒店工作我知道不管是什么工作都不能够拖，一定要及时的落实到位，上半年来我从来不拖工作，对于上级的安排一定回落实到位，有的时候会有一些问题但是我摆好心态，我不相信一件事情没有做好，是事情本身的问题，在xx酒店工作了这么久，经验告诉我一定是自己本身的问题，这也是半年来我对工作的一个态度，我觉得做好一件工作一定要认真。

作为一名服务者，酒店的服务人员我必须让自己具备，高素质，好服务这两个因素，一个好的服务者一定是喜欢做这件事情，我很喜欢服务行业，在xx酒店上半年来很多时候会受到一些顾客的不满，或许是一些顾客无理取闹，或许也是自己服务确实做的不是很好，我端正好自己心态，不会让顾客的不满对我产生工作上的影响，但是顾客的这些不满我一定会去改变，自己是哪里除了问题了这些是很关键的，在今后的工作方向中这也是一部分。

上半年来，我一切是按照酒店的各项工作指标在完成工作，不敢有自己私自去做一些事情的想法，对于上级下达的工作我按部就班的完成，上半年来较好的完成了酒店的各项工作，作为一名服务人员我很清楚自己的代表的就是酒店的形象，端正好自己，不要因为自己影响到公司的形象。

上半年的工作让我发掘了自己不足，在跟顾客交流的过程中，细节没有注意到位，我也经常看待身边 一些优秀的同事的在对待顾客中一些细节是我没有做到的，在酒店这个环境中这些细节决定着工作，我会改善的。

**酒店员工上半年工作总结八**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx上半年，迎来了下半年，回首我来到酒店的这半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，半年时间虽然短暂，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x总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢x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x总的信任在x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。

作为事业单位下属的经营类场所xx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，在下半年中继续努力工作，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下半年里续写人生新的辉煌！

**酒店员工上半年工作总结九**

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，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。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是一下几点：

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何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礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

**酒店员工上半年工作总结篇十**

今年上半年，xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，较好地完成了上半年的任务指标，现对上半年酒店工作总结如下。

采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

回顾酒店这半年的工作，我们还有非常多的不足，对此我深感歉意，在以前的工作中没有做好后勤服务和配合，往后我会更努力地完成自身的工作。

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！