# 【酒店行业】酒店行业人力资源部工作总结

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-12-26

*第一篇：【酒店行业】酒店行业人力资源部工作总结20xx年工作总结与20xx年工作计划人资源部人力资源部20xx年度工作总结和20xx年工作计划前言：20xx年人力资源部管理工作是伴随酒店诞生以及成长的一年，通过渐进一年来的不断完善与改进，...*

**第一篇：【酒店行业】酒店行业人力资源部工作总结**

20xx年工作总结与20xx年工作计划

人

资源部

人力资源部20xx年度工作总结和20xx年工作计划

前言：20xx年人力资源部管理工作是伴随酒店诞生以及成长的一年，通过渐进一年来的不断完善与改进，整体工作有了一个全面的提升，各项工作均能有序开展，针对人力资源部职能运作，从酒店人力资源总体规划—人员招聘—员工培训—员工开发、利用、留用—劳资关系处理—员工餐厅、员工宿舍—企业凝聚力的打造，以及其它行政后勤管理这八个至关重要的环节，人力资源部站在企业发展战略的角度思考并发挥着引导性作用，以下将从本部门几个职能版块的工作做总体报告与分析，以利于20xx年更好的规划，最终实现整体工作完美结合的执行效果。

（一）20xx年度工作总结及20xx年工作计划：

一、人事管理：

1、酒店截止20xx年12月31日止共有人员311人，其中经理级以上管理人员16人，主管级以下人员295人，离职员工共256人，全年员工在岗率55%，流动率45%，尤其餐饮部、客房部基层人员紧缺。

2、人员紧缺的应对解决措施：

①20xx年本部门将继续对外扩展人才引入酒店，对内实行推介激励机制：通过半年多来对人力市场的开拓，已基本了解并掌握了人力市场人才走势与规则，也有了一定的招聘途径，尽量做到了既保证各部门用人的质与量，又最低限度的控制人力成本的投入与支出；在20xx年我们将继续采取多方式多渠道拓宽人力市场，主要应对人员流动，以月为单位根据各部门预离职情况与人员在岗思想状态摸底制定招聘计划，比如参加酒店专场招聘会、进行网络招聘或通过报纸刊登招聘广告。

②加大专业院校联络：20xx年度我们与专业院校的合作渐进空白，在20xx我们将加大与专业院校的合作力度，通过尝试创新与经验积累后建立实习就业一体的供用人关系，我们将逐步完善该招聘渠道并使之成熟化。

3、针对部分部门提出的“入职手续繁琐”这一问题，我们将进行一定程度的改进以方便各类求职人员，提高合适人员的到位率。在新的一年建立更加完善的人事管理规程，从对内对外联络、招聘准备、人员筛选、面试安排、办理入职手续、培训考核形成一套更加行之有效的操作流程，并对的相关问题进行改进，4、建立了详细的酒店人力资源档案，通过人员档案随时调出酒店人力资源状况，并随时更新，员工档案按部门统一归类管理，并存放于规定的部门档案柜内，以便查询。员工档案涉及员工个人及家庭信息等资料，严格做好保密工作，不得随意借阅、泄露员工档案内容，规范员工工资档案管理，每月定期入档，查找便捷。

5、能保持思想高度的一致性：半年以来人事劳资能较好的领会酒店意图、部门要求与岗位职责，做好人员流动的把关控制，有预见性的处理好各类劳资关系与纠纷，既保障了员工权益又较好的维护了酒店形象和根本利益；能协调处理好各种劳动关系，为员工做好解释说服工作，在一定程度上缓冲与避免了用工矛盾。

6、健康证方面：员工健康证的办理较迟缓，目前还有相当一部门新老员工的健康证未交至人力资源部，使得其他员工的健康存在隐患，而且相关卫生部门也会前至酒店进行检查，为保障所有的员工的健康以及避免不必要

的处罚，希望在新的一年各部门对此能予以高度重视。

二、培训方面：人员招聘的质量、人员招聘到位实效性是目前人事管理的薄弱环节，导致此现状人员流动大事客观存在的，但人员流动在一定程度和范围内也是正常的，关键是如何针对社会实情做好员工素质提高工作，如何保证人员走一批，培养一批，成长一批，把培养骨干和技术尖子作为常年的工作，而目前培训计划与规划还欠完善、欠专业甚至空白，在20xx年我们会落实与加强员工培训工作。

三、在员工福利等方面：①每月评选优秀员工并予以奖励以促进员工工作的积极性；②每两月为员工举办一次员工生日会，为员工发放生活用品等小礼物，以培养员工的归属感；③组织节日活动，增强企业文化；

四、员工宿舍

1、由宿舍管理员为入职员工发放被褥等物品、安排床位，尽量做到合理安排。员工离职时予以收回被褥等物品并进行登记。

2、由于宿舍是新修建的楼房，很多设施设备不齐全，而且宿舍潮湿严重，以至于员工整体反映居住条件比较恶劣，遂由工程部协助我部门为员工配备小太阳、安装空调，以改善员工的居住条件。

3、宿舍公共卫生由宿舍管理员进行打扫，宿舍管理员做到了任劳任怨、尽职尽责。

4、宿舍曾多次出现物品被盗及员工自行破坏等不良现象，情节较严重，故于楼道安装监控以杜绝此类事件的发生。

5、员工宿舍内部卫生较差，五、员工餐厅

1、管理方面：在管理上采用预测、计划、组织、指挥、协调、控制原则，以人为本，结合员工实际情况加强素质教育，定期对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励员工把工作当做是自己的事业，经过努力，员工的整体素质得以提高，如注重仪表、遵守员餐厨房的规章制度，有些员工甚至可以自动自发的研究新菜谱，现以形成一个和谐、优质、高效、创新的团队；

2、质量方面：质量是每道工序的标准化操作，我们做到了严把质量关，确保每道菜色、香、味、型的稳定，我们也做到了认真听取就餐员工的意见以及建议，总结每日的出品问题，及时改正不足之处，还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样、确保饭菜的质量。

3、卫生方面：严格执行《食品卫生法》认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节，按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由厨师长不定期的检查。其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨具存放在固定的位置，冷柜、冰箱存放物定期清理，确保食品卫生安全，防止食物中毒，造成不良后果；

4、成本方面：在保证菜品质量的情况下，降低成本，并不定期的进行市场采价，让厨师知道自已所用原料的单价，每日估算所用原料的成本，这样可将成本控制落实到每个员工的身上，使所有厨房员工关心成本，为酒店节约费用；

5、综述：在20xx年，员工餐厅通过团队的共同努力，在厨房管理方面取得了一定的成绩，在出品质量、成本控制、员工素质提高等方面取得较高的成绩，当然也存在着不足之处，比如由于客观原因造成的不能按时开餐

等；在20xx年，员工餐厅的各位员工将更加努力工作、创新，烹饪出更加美味的菜肴，同时严格控制好成本；

六、员工更衣室的管理及更衣柜钥匙的发放与收回。

七、员工浴室：酒店致力于为员工提供良好的生活居住环境，故与20xx年开放员工浴室，目前正在准备当中，将以近期解决。

（二）人员流动量过大是目前阻碍企业发展至关重要的因素，相关部门应予以重视。

人力资源部只有在各部门的配合下才能更好的完成本部门的工作，希望我们富海明都酒店的所有部门以及员工都能团结在一起，共同致力于打造一流的星级酒店。

人力资源部 20xx-1-8

**第二篇：酒店行业工作总结**

酒店行业工作总结

尊敬的xx-x总、店委会委员、全体员工同志们：

伴随着xx大酒店新年联谊晚会上嘹亮的歌声，我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年，酒店行业工作总结。

过去的一年，是对xx发展具有重大而深远意义的一年。在xx-x总英明果断的决策和店委会的正确领导下，与时俱进，积极适应市场需求，xx完成了二楼鲍翅馆、前厅、停车场的装修改造，创办了一楼山珍宝火锅城;为进一步加强内部建设，形成了〈xx会议决议〉〉等文件，使xx初步走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，xx在海淀乃至整个北京的知名度都扩大了。今天我代表xx总和店委会向大家作2024年的工作总结和2024年工作安排，还请各位指正。

一、回顾2024年的主要工作

过去的一年，凯瑞在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了巨大的成绩。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”。

——抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作。xx全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、店委会委员、领班、主管以上的酒店管理人员，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。

——实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点。

2024年，xx全年客房入住率高达80%，平均房价230元/间，在北京市同行业中处于前列，客务部去年也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是客务部全体员工努力的结果，也与客务部经理xx的严格管理是分不开的。她们管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率，工作总结《酒店行业工作总结》。

去年，xx餐厅就餐率高达70%，日均收入4万元，成绩非常喜人。特别是二楼餐厅装修和一楼调整产业结构后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于硬件设施的改进、菜品质量的提高。在后厨的努力下，凯瑞菜品基本形成了自己的三大特色：粤菜鲍翅宴、晋菜山西面和山珍宝火锅。我们的曾厨、王厨、文厨、郭厨和李厨等一批名菜高手，几乎月月推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们没有休息日，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上、不论工作时间多长、任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志才使凯瑞坚持了火爆。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎。

——搞好了三项基本建设：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.大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上半年酒店顺利完成了前厅、二楼餐厅、楼前停车场的扩建和改造。下半年又进行了一楼餐厅的改建，连续施工，工程部同志在xx总的直接领导下服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。改建一楼火锅城时，正值营销旺季，在总经理办公室协调下，从创意到完成硬件构置、聘请厨师、采购原料到培训服务员，前后10天时间即开张营业，又一次创造了凯瑞速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达到1700余万元，经过改造后的xx，成为集餐饮、住宿、娱乐为一体的综合型大酒店。

2.逐步完善管理制度建设。为了使xx-x进一步走入规范化轨道，在xx总主持下，2024年9月21日，店委会在怀柔召开扩大会议，制定了《凯瑞大酒店五年发展规划纲要》，重新组建了店委会，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”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的五项改革，形成了八项决议。之后，xx老总又召集店委会成员，多次开会讨论研究，制定了《凯瑞大酒店怀柔会议决议细则》、《凯瑞大酒店有关制度规定》，重新任命了店委会成员以下、领班主管以上管理岗位的人员，并正式以xx-x大酒店一、二、三、四号文件下发。文件对企业的稳定与发展起着关键作用，鼓舞人心，意义重大。今年我们要全面、深入地贯彻执行。

**第三篇：2024酒店行业工作总结3篇**

2024酒店行业工作总结3篇

2024年酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，小编为大家收集了《2024酒店行业工作总结范文3篇》，欢迎大家阅读参考！

2024酒店行业工作总结范文

在市局领导和董事会的关心支持帮助下，\*\*\*\*大酒店从4月16日正式开业以来,走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20xx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次,创营业收入万元,实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重,人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，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,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是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。为此，我们认真作了以下工作：1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;2.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;3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训，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。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

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岗位职责、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“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，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。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\*\*\*\*大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前,酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个,对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准,对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循,有规可依。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

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,加强人员的培养与教育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。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴\*\*\*学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组,对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查,发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。20xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时,积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子,印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五

一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验,也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递(2024年 交通局半年工作总结)交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施,同时,按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度,拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的\*\*\*大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

五、认真做好财务核算,努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此,财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用,制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现,保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神,严把进货关,采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品,间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充。

2024酒店行业工作总结范文

时间转瞬即逝，又一年过去了，在新的一年即将到来之际，我对这一年中自己的工作做出了以下总结，希望得到领导及同事们的评定和指导：

1、尊守酒店的各项规章制度。每天按时上下班，不迟到不早退，认真做好自己的本职工作;

2、工作态度认真负责。做好旅客入住登记，认真填写旅客住宿登记表，仔细核对旅客信息，做到公安部门要求的实名登记;旅客离店时，做好结帐工作，认真核算费用，尽量做到准确无误;

3、每天认真核对当日帐务及票据，上交财务部，并于次日与同事做好交接工作，发便于工作继续顺利进行;

4、克服工作中遇到的一切困难，在人手不够工作量大幅增加的情况下能够坚守岗位。在新进人员对工作不熟悉的情况下，能够手把手不厌其烦的教她们并做好带头工作，认真执行领导的各项工作指示，让她们快速投入工作状态;

5、在日常工作中遇到紧急情况或突发事件时，能够冷静的做出分析及相应的应急措施，第一时间汇报给领导等待指示，并及时通知有关负责部门，以便于做出更好的解决方案;

前台是酒店的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时如果是熟客我们要准确的说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽最大的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者，提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们要多关心客人，多询问客人，如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情，主动向他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续;当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限，所以面对客人的投拆与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。只要我们保持微笑就会收到意想不到的效果。我认为只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更加色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲!

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

在20XX年始，我会认真回顾过去，反省自己的不到之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年里，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌!

2024酒店行业工作总结范文

xxxx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，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入： xxxx万元，较去年同比上升%;经营利润：xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：

1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、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。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、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。

3、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。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、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，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“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。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xxxx消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

**第四篇：酒店行业知识**

酒店英语 rent

租金 bill

账单 manager 经理 attendant 服务员 desk clerk 值班服务员 waiter（餐厅）服务员 waitress（餐厅）女服务员

information desk 问讯处 reception office 接待室 hotel register 旅客登记簿 registration form 登记表 newsstand 售报处

postal service 邮局服务处 shop 小卖部 bar 酒吧间

lounge 休息厅

roof garden 屋顶花园 billiard-room 球房

dining-room, dining hall 餐厅 men\'s room 男盥洗室 ladies\' room 女盥洗室 cloak-room 存衣处 basement 地下室 cellar 地窖

broom closet 杂物室 room number 房间号码 room key 房间钥匙 suite 一套房间

single room 单人房间

double room 双人房间

sitting-room, living-room 起居室 sofa, settee 长沙发 easy chair 安乐椅 armchair 扶手椅 wicker chair 藤椅 folding chair 叠椅 swivel chair 转椅 rocking chair 摇椅 stool 凳子 stool 凳子 bench 条凳 tea table 茶几 desk 书桌 bookcase 书橱

bookshelf 书架 wardrobe 衣柜

built-in wardrobe, closet 壁橱 chest of drawers 五斗橱 screen 屏风 hat rack 帽架 rug 小地毯 carpet 大地毯 single bed 单人床 double bed 双人床 twin beds 成对床 mattress 褥子 quilt 被 blanket 毯子 sheet 床单

bedspread 床罩

cotton terry blanket 毛巾被 pillow 枕头 pillow 枕头 pillowcase 枕套 mat 席

cushion 垫子 bathroom 浴室 bath tub 浴盆

shower bath, shower 淋浴

cold and hot water taps 冷热自来水龙头 sprinkle-nozzle,(shower)nozzle 喷头 dressingtable 梳妆台 mirror 镜子 washbasin 洗脸盆 towel 毛巾

toilet, lavatory, washroom 卫生间 water closet, W.C.厕所；抽水马桶 toilet roll, toilet paper 卫生纸 bath towel 浴巾 bathrobe 浴衣

towel rail, towel rack 毛巾架 sponge 海绵

waste-paper basket 废纸篓 thermometer 温度计 balcony 阳台 balcony 阳台

sash window 上下开关窗 shutters 百叶窗

transom, transom window 气窗 curtain 窗帘

lace curtain 挑花窗帘 windowsill 窗台

air-conditioned 有空调设备的 radiator 暖气片 central heating 暖气 ashtray 烟灰碟 smoking set 烟具 electric fan 电扇

chandelier, pendant lamp 吊灯 fluorescent lamp 日光灯 desk lamp 台灯 bedside lamp 床头灯 floor lamp 落地灯 wall lamp 壁灯 lampshade 灯罩 bulb holder 灯头 bulb 灯泡

screw-type bulb 罗口灯泡 bayonet-type bulb 卡口灯泡 frosted bulb 磨砂灯泡

opal bulb, opaque bulb 乳白灯泡 switch 开关 socket 插座 plug 插头

telephone 电话 electric iron 电熨斗 peg, hook 衣钩

clothes-hanger 衣架

door-mat 门前的擦鞋棕垫

酒店英语词汇2

外部设施

information desk 服务台

hotel register book 旅客登记簿

registration form 登记表

newsstand 售报处

postal service 邮局服务处

shop 小卖部

bar 酒吧间

lounge 酒店大厅

billiard-room 台球房

dining-room, dining hall 餐厅

men\'s room 男盥洗室

ladies\' room 女盥洗室

cloak-room 寄存处

basement 地下室

cellar 地窖

broom closet 杂物室

room number 房间号码

room key 房间钥匙

suite 套房

single room 单人房

double room 双人房

sofa, settee 长沙发

easy chair 安乐椅 室内家具

armchair 扶手椅

wicker chair 藤椅

folding chair 叠椅

swivel chair 转椅

rocking chair 摇椅

stool 凳子

bench 板凳

tea table 茶几

wardrobe 衣柜

built-in wardrobe, closet 壁橱

screen 屏风

hat rack 帽架

rug 小地毯

carpet 大地毯

slipper 拖鞋

single bed 单人床

double bed 双人床

mattress 褥子

quilt 棉被

blanket 毯子

sheet 床单

bedspread 床罩

cotton terry blanket 毛巾被

pillow 枕头

pillowcase 枕套

mat 席

cushion 垫子

bathroom 浴室

bath tub 浴缸

shower bath, shower 淋浴

cold and hot water taps 冷热自来水龙头

sprinkle-nozzle,（shower）nozzle 喷头

dressing table 梳妆台

mirror 镜子

washbasin 洗脸盆

towel 毛巾

toilet, lavatory, washroom 卫生间

water closet, W.C.厕所；抽水马桶

toilet roll, toilet paper 卫生纸；手纸

bath towel 浴巾

bathrobe 浴衣

towel rail, towel rack 毛巾架

sponge 海绵

waste-paper basket 废纸篓

thermometer 温度计

balcony 阳台

sash window 上下拉的窗户

shutters 百叶窗

transom, transom window 气窗

curtain 窗帘

lace curtain 挑花窗帘；蕾丝窗帘

windowsill 窗台

air-conditioned 有空调的

radiator 暖气片

central heating 中央暖气

ashtray 烟灰缸

smoking set 烟具

electric fan 电扇

chandelier, pendant lamp 吊灯

fluorescent lamp 日光灯

desk lamp 台灯

bedside lamp 床头灯

floor lamp 落地灯

wall lamp 壁灯

lampshade 灯罩

bulb holder 灯头

bulb 灯泡

screw-type bulb 螺口灯泡

bayonet-type bulb 卡口灯泡

frosted bulb 磨砂灯泡

opal bulb, opaque bulb 乳白灯泡

switch 开关

socket 插座

plug 插头

electric iron 电熨斗

peg, hook 衣钩

clothes-hanger 衣架

door-mat 门前的擦鞋棕垫

manager 经理

attendant 服务员

desk clerk 值班服务员

waiter（餐厅）服务员

waitress（餐厅）女服务员

bill 账单

旅游英语

旅行 journey, trip 旅游 tour 旅行推销员 commercial traveller(美作:traveling salesman)旅游者 tourist 旅行指南 itinerary 旅行路线 route 游览pleasure trip 商务旅行business trip 出境游 outbound tourism;outbound travel 出境游客 outbound tourist 背包旅行者 backpacker 自由行 free walker 环程旅行 circular tour 往返旅行 return journey;round trip 单程旅行 outward journey 套餐游；包办游 package tour;inclusive tour 远足 excursion;outing 探险 expedition 旅行支票 traveller\'s cheque 旅游散客 independent traveler 旅游团 tour group 度假区 holiday resort

票 ticket 票价 fare 单程票 single ticket 往返票 round-trip ticket;return ticket 半票 half-price ticket

乘火车 Take the train

铁路 railway(美作:railroad)轨道 track

火车 train

铁路系统 railway system, railway network 特快车 express train 快车 fast train

直达快车 through train

慢车 stopping train, slow train

游览列车 excursion train

市郊列车 commuter train, suburban train 车厢 coach, carriage

卧铺 sleeper

餐车 dining car, restaurant car, luncheon car 双层卧铺车 sleeper with couchettes 铺位 berth, bunk 上行车 up train 下行车 down train

行李车厢 luggage van, baggage car 车站大厅 station hall

收票员 ticket-collector, gateman 月台,站台 platform 站台票 platform ticket 小卖部 buffet 候车室 waiting room

行李暂存处 left-luggage office 列车员 car attendant, train attendant 列车长 guard, conductor 行李架 rack, baggage rack

在(某地)换车 to change trains at...在(某时)到达 the train is due at.乘飞机 Take the flight

护照 passport 签证 visa 证件 papers

安全通行证 safe-conduct, pass 起飞 take off 落地 touch down 登记牌 boarding pass 办理登机手续 check in 候机室 departure lounge 航班号 flight number

国际抵达处 international arrival 国内抵达处 domestic arrival 航站楼 terminal

行李 Luggage

推行李车 luggage barrow 私人用品 personal effects 团体行李 group baggage 行李票 claim tag 行李牌 handbag tag 行李标签 label

行李房 luggage office 行李搬运车 baggage train 航运收据 airway bill 手提行李 hand luggage

住宿 Accommodation

旅馆 hotel

汽车旅馆 motel

提供一夜住宿和早餐的旅馆 B&B 青年招待所 youth hostel 豪华饭店 luxury hotel 公寓旅馆 residential hotel 寄宿公寓 boardinghouse 空房 vacant room 套房 suite

旅馆大厅 lobby

旅馆登记薄 hotel register 登记 check-in 结帐 check-out

预定房间 reservation 行李托管证 baggage check 接待 reception 登记表 registration form 单人房间 single room 双人房间 double room 门房 porter

侍者 bellboy

清理房间的女服务员 chambermaid 餐厅领班 headwaiter 半膳 half board 全膳 full board

在一家旅馆住宿 to put up at a hotel 订房间 to book a room

酒吧水吧词汇

bar 酒吧 counter 吧台 bar chair 酒吧椅 barman 酒吧男招待 barmaid 酒吧女招待 bottle opener 开瓶刀 corkscrew 酒钻 ice shaver 削冰器 ice maker 制冰机 ice bucket 小冰桶 ice tongs 冰勺夹 ice scoop 冰勺 cocktail shaker 调酒器 pouring measure 量酒器 juice extractor 果汁榨汁机 electric blender 电动搅拌机 water jug 水壶

champagne bucket 香槟桶

enamelled cup 搪瓷杯 ceramic cup 陶瓷杯 straw 吸管 decanter 酒壶

mixing glasses 调酒杯 beer mug 啤酒杯 champagne glass 香槟杯 measuring jug 量杯 wine glass 葡萄酒杯 brandy glass 白兰地杯 tumbler平底无脚酒杯 goblet 高脚杯

tapering glass 圆锥形酒杯

cherry 樱桃 lemon 柠檬 clove 丁香 pineapple 菠萝 onion 洋葱

strawberry 草莓 olive 橄榄 cucumber 黄瓜 mint 薄荷

grapefruit 西柚 grape 葡萄

soda water 苏打水 rice wine 黄酒

appetizer 餐前葡萄酒

Martini Rosso, Blanco, Dry 马丁尼红/干/白 Gin 金酒

Gordon’s 哥顿 Rum 郎姆酒 Bacardi 百家得 Vodka 伏特加 Smirnoff 皇冠 Whisky 威士忌 Calvados 苹果酒 Glenfiddich 格兰菲迪 Bailey’s 比利酒 Budweiser 百威啤 Foster’s 福士啤 Beck’s 贝克啤 Carlsbery 加士伯啤 Guinness 健力士啤 drink饮料

mineral water矿泉水 orange juice桔子原汁

orangeade, orange squash桔子水 lemon juice柠檬原汁 lemonade柠檬水 beer啤酒

white wine白葡萄酒 red wine红葡萄酒 claret波尔多红葡萄酒 cider苹果酒 champagne香槟酒 cocktail鸡尾酒 liqueur白酒,烧酒 shaohsing wine绍兴酒 yellow wine黄酒 Kaoliang spirits 高粱酒 Wu Chia Pee五加皮 vodka伏特加 whisky威士忌 brandy白兰地 cognac法国白兰地 gin琴酒

gin flzz杜松子酒 martini马提尼酒 coke, coca cola 可口可乐 pepsi cola 百事可乐 sprite 雪碧

**第五篇：酒店行业辞职报告**

酒店行业辞职报告

当我们工作一段时间后，可能会由于某些问题导致我们有辞职的想法，现在这个时候就要备好辞职报告。我们该怎么去写辞职报告呢？下面是小编为大家整理的酒店行业辞职报告，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

酒店行业辞职报告1

尊敬的领导：

您好，首先非常感激这一年来您们对我的关心及照顾，让我学到很多也领会很多。由于本人能力有限，很多任务上的忽略和缺陷您们都能宽大我并常常教导我行进，更是让我由衷的感激。

我在前台效劳的岗位上，所做的一举一动都代表着酒店，但是在这一年里，我在思想认识还有实际任务中并没有尽到这个义务。经过认真反思，辞职信次要缘由有以下几点：

一、对本人的本职任务操作机械化，不创新求异。

二、任务时任务怠慢，热情度不高。在效劳上缺乏灵敏消息和主动消息。

三、本身调理力差，情绪化严重。

四、缺乏出售认识和出售技巧，客房消息率低。

五、效劳认识澹薄，没有真正的把客人的需求放在第一位。

六、缺乏交换和沟通，消息反馈不及时，招致任务不协调。

七、微机变革之后，缺乏义务心，没有及时的数据统计和消息理。

在这个时分提出这样的请求，我晓得让指导非常的为难，我要表示深深的歉意。为了酒店的抽象及利益，我选择了分开，希望领导能够予以同意！

此致

敬礼！

申请人：

申请时间：

酒店行业辞职报告2

尊敬的xx：

您好！

首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这一年来的工作情况，觉得来xx酒店工作是我的幸运，我一直非常珍惜这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不尽。在公司工作的一年多时间中，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。但同时，我发觉自己从事xx行业的兴趣也减退了，我不希望自己带着这种情绪工作，对不起您也对不起我自己。真得该改行了，刚好此时有个机会，我打算试试看，所以我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职报告后1—2周后离开公司，以便完成工作交接。

在短短的一年时间我们酒店已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升！公司领导及各位同事工作顺利！

此致

敬礼！

申请人：

申请时间：

酒店行业辞职报告3

尊敬的酒店领导：

你好！

非常感谢酒店领导给予我在这里工作的机会以及在这两年多时间里给我的帮助和关怀！因三月底需返校进行为期一年的xxxx培训，今天我在这里提出正式辞职申请。

来到xx已两载有余，正是在这里我步入了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。两年多的时间里，有过欢笑，有过收获，也有过苦涩。酒店新鲜的工作环境以及和谐的同事关系，能使我在这里安心的工作、开心的学习，然而随着时间的推移，一切微妙的变化着，工作上的不成熟感、面对琐事的烦闷感、生活的压迫感、未来的彷徨感开始让自己焦躁不安。

记得有人曾这么说过，工作上如果两年没有起色就该往自己身上找原因了。或许这真是对的，当然我也只能这么或许着，由此我开始了思考，认真的思考。然而我的每一次思考，都会让上帝发笑，且这笑里带着的一丝苦涩不禁让自己害怕，每次思考的结果连自己都感到惊讶——或许腹中所学真的太少，或许自己并不适合这里，并不适合这个工作环境。还记得11年来的时候一大群，而今屈指，寥寥无几，或许走有走的原因，留有留的理由，细想我的原由，还真不知道是什么：或许这个地方是我第一次由学校踏入社会的纽带；或许这个地方曾经让我细细品味过酸甜苦辣；或许这个地方有那么多帮助过我的同事，关心过我的领导；或许这个地方给我留下过很多夹杂琐碎烦恼的美好；或许这个地方只是我人生旅途的一个小小站台……

人总是要面对现实的，曾经一连串的问号：自己的兴趣是什么，自己喜欢什么，自己适合做什么。如今已打破这一连串让人彷徨的问号，是到该做点什么的时候了，家人给我争取的机会是该好好珍惜了，故而确定了辞职的念头，若执着于根本，或为原因者四：

1、有言道，父母在，不远游，期或近之，此为其一也；

2、近三载，困守一岗，虽智不逮，未能尽善，然疲乏之心满矣，窃或离之，亦不可得，然境不合，登大雅难也，余生亦不想混迹于碌碌无为中矣，此为其二；

3、不敢言辞劳苦，但凡琐碎之事，东奔西顾，未曾少安，绩或无表。然至而立不久矣，其岗虽无忧于温饱，然念及日后，禄俸单薄，又何希冀于家之担当，是为其三；

4、混迹现世三载，沌淆求生，然觉腹墨甚少，无从大展，顾需返校求知，此为其四，也为首要矣。

或许只有重新跑入社会去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。从小到大一直过得很顺心，这曾让我骄傲，如今却让自己闷愤不已，如再不破釜，或将沦入另一无法自拔，也许人真的要学会慢慢长大。

能为酒店效力的日子不多了，我会站好自己最后一班岗，做好本职工作，尽全力让班组员工平稳、顺利过渡，不至于让酒店工作环节受到影响。

在xx酒店的这段时间里，受益实多，在此无以复言，唯多作感谢，徒表我心！愿华天兴旺发达，终开天下！

申请人：

申请时间：

酒店行业辞职报告4

尊敬的领导：

我于20xx年xx月到xxx酒店上班，担任前台工作。经过这段时间，我觉得和我原来设想的个人职业规划相差太大，因此我不得不向公司提出辞职申请，并希望能与xx月xx日正式离职。希望公司能体恤我的个人实际，对我的申请予以考虑并批准为盼。

申请人：xxx

20xx年xx月xx日

酒店行业辞职报告5

尊敬的陈总：

您好！作为一名在酒店工作了三年多的员工，我对酒店有着一种格外亲切的感觉。每一个人在他年轻的时候，都有很多第一次，我当然也不例外。我的第一份工作是在酒店，我最青春的三年也是在酒店度过的。在这里，我学会了很多东西，能够跟同事们在一起工作，我觉得很开心，这里的每一位都是我的大哥大姐，我的叔叔阿姨，是他们教给了我在学校里面学不到的知识，如何为人、如何处事、如何工作……

在酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。因为我是酒店里年龄最小的，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴着我，直到我离开……但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。

李总，还记得第一次跟您近距离接触和认识是在20xx年的时候。那时的我们参加酒店自成立以来组建的第一届篮球队，您正好是队长。让我意想不到的是，平时看起来那么斯文而又带点书卷气息的您在球场上也是那么的生龙活虎，丝毫也不比年轻人逊色，虽然我们在第一次的组队中没有取得好的成绩，但我们坚持到底、团结奋斗的拼搏精神，同样赢得了观众与组委会的认同，最后摘取了精神文明风尚奖的称号。这是您带领我们取得的第一次成绩。

随着时间的流逝，斗转星移，您多年积累的工作经验与个人才华也得到充分的施展。这时的您已成为我们酒店的总经理。您在上任之后，制定了一系列的政策与方针，重新定位了酒店的经营策略，不断地尝试新的机制与奖励、分配办法，力争让酒店的经济效益不断迈上新高，也让酒店员工的福利待遇如芝麻开花一般节节高樊。更让人钦佩的是，在今年的非典时期，同行中大多数都以停业减薪的方式来躲避这场灾难时，您却以审时度势的目光，作出在做好预防工作的.同时继续经营的决定，酒店也因此没有为客源的减少而受到大的损失，职工的正常收入与福利也未受到任何的影响。可能这一切的一切在您眼里看来也许只是为员工办了一点实事而已，可在我们眼里，在我们心里都认为这才是一件大事，这才是为员工谋利益的举动，这才是一位被员工在心里面所认可的老总！而我，作为这个集体的一份子，更加感觉到您对员工的关心与培养。

您肯定想到，酒店要想在竞争激烈的社会中立于不败之地，人才的培养与发展是不可忽视的环节之一；对于酒店里为数不多的年轻人来说，要想在酒店里得到长足的发展，就必须得到管理的岗位上去锻炼不可。恰恰是在酒店飞速发展的时刻，您也有意识的让我走到了管理的岗上来，希望我从中能够学到一些管理的经验和处理各种关系的办法，为酒店的发展起到应有的作用。这是我人生中的又一个“第一”次，即第一次在工作中得到升职，对于一个初涉社会没多久的年轻人来说，它是一种激励，一种鞭策，一种锻炼，对我而言，这正是您对我工作的一种肯定，给我的一种鼓舞。在这里，我非常感谢您给我的这次机会，也想借此在这里向您说一声：“谢谢”！

人往高处走，这句千古不变的名言似乎在什么时候都非常适用，但是对于我来说，讲这句话时，声音是哽咽的，因为我马上就要离开我工作了三年多的酒店，离开与我并肩工作了三年多时间的同事和关心我的领导们。当我做出这个决定的时候，心中的波澜久久不能平息。而在我把这个决定告诉您的时候，李总，您又是那样的通情达理，不仅语重心长地替我权衡利弊，分析情况，提醒我要做好家人的解释工作，而且又在办理手续方面给予我各种便利和一定的补偿，我真的不知该说什么才好。也许，千言万语也抵不过一句感谢，我想再对您说一声“谢谢您，李总”！万水千山多变换，人生犹如戏一场。人的一生可能都要扮演很多角色，也可能要走过很多的路才能到达一定高度，取得一些成就，得到众人的认可，成为主演。

刘总，在这里，我衷心的祝愿您扮演的角色可以得到更多人的认可，祝愿您的事业能够得到不断的进步，祝愿酒店在您的领导下蒸蒸日上，也真诚的祝福您在未来的人生旅途中一帆风顺，做主演中的主演。

此致

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！