

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结 个人(通用9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇一

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

一、11月份工作回顾

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度；本月进行了积极的招聘，补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口；为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目；制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰；248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境；对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受；餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观；餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结；虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4

次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

二、目前存在的问题

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

下面我再向分析一下我们的工资构成：

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资(减少两天休假)，所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右(不含内招)，这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映

说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的品牌在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

我们的工资彰显原则：

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨50块钱得了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的‘制度有什么科学性？干了两年的优秀员工和干了两个月

刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗？不公平！我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得！那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

三、鉴于以上问题，对我们的员工队伍提出一个告诫和一个建议

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，

朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

拉帮结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高50元，我要跳过去，后天乙又比甲高20元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

溜奸耍滑就是老想占个小便宜、打个擦边球、少干点工作、降低点标准，这样的人，我们也不欢迎。

号如我们的员工睁大眼睛，提高警惕，远离小人，孤立小人，使他们无处藏身，净化员工队伍。

我们的建议是：

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被踩的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被踩上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摞上去的。为什么会有这样的行动？就是缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你?挖过去后再在人家的店里搞破坏?到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸!我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好;而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会和同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利己的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划浆，船上的人才能和船一起到达胜利的彼岸。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇二

20xx年，我在店领导的关心关怀下，在各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，尽职尽责，较好的完成了自己的本职工作和领导交付的其它工作任务。通过一年来的学习与工作，我的各项技能有了新的提高，服务水平得到进一步提升，工作方式更加全面和完善。

一年来，本人严格做到爱岗敬业，工作积极主动，坚决服从领导安排。努力达到领导的要求。在门市一般图书销售方面，按照公司总体要求，和单位同事把文件图书送到每一个单位做到不漏一家。在急需图书方面及时联系货源进货，退货。每月及时统计门市一般图书销售，上报重点政治读物发行情况，协助门市部结账。做好门市日常图书资料录入，年终做好门市盘点工作；维护好各个图书代销点，努力提高代销点

教辅发行量。

在业务上面，查看下发文件，了解发行品种及政策，结合库存、对照品种，设定教材系统免费教材与教辅模块，逐校按照教师用书情况、免费数情况，做好各个品种及配套品种的报订与调整。按照学籍实名制配合县自助中心逐校落实免费教材人数，统计汇总上报。统计各校教辅、课本退货，核算应收款项，逐个落实教辅首款情况。统计报订寒暑假作业，逐校收缴作业款。每学期结束对库存图书进行盘退货，整理库存。按季度做好教材教辅到货、卸货、收货、送货工作。对收货、订货、退货、情况统计，汇总，整理货票、退货单、报订单，发行清单、免费清单等单据进行分类装订。力争做到教材、教辅、假期作业账物相符，款项回收及时，发行无差错。

在办公室方面，按照我县创建文明县城总体要求，结合病媒生物防止具体细则，以及全县安全大检查、三严三实的具体要求，制定工作计划，整理上报文件，整理收集文件及开展工作留影，及时上报各项工作情况及考核资料。按照省、市公司的具体要求，整理上报各项工作开展情况，及工作计划等。积极参与省、市公司组织的各项活动，在日常工作中注重安全，及时排查库房及办公用房漏雨、防火情况，定期车辆保养，发现问题及时维护，做到安全驾驶，不酒驾、冬季常备防滑链，冰雪路面尽量不上路，若有急需办理业务，绝不单车单人上路，尽确保一切经营活动安全。

在财务方面，努力学习财务知识，做好结账、报税、办理医保、养老、预算填报各项财务报表等。回顾20xx年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20xx年，我想我应该努力学习，提高各项业务技能、技巧的学习，向领导学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，积极向优秀的员工靠拢。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇三

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酒店做出成绩。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。

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，积极为酒店增收节支，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。在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；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；把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；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，就能创造酒店更美好的明天！

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇四

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的2020年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对2020年的工作做一个总结。

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。

前台作为酒店的门面，我们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酒店的服务水准和管理水平，因此我要定期进行接听电话语言技巧培训，前台人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。

前台根据市场情况，我要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方案，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。所以我要坚持贯彻“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。

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。前台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，我要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，“事不关己，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，我们酒店前台人员应沉着冷静发挥中介功能，主动上前询问情况如果自己无法解决就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。在新的一年里，我们将迈着矫健的步伐，不断的向前走，走出我们的一片可以展翅高飞的天空！

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇五

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般

书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来xx书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，今年在林经理的带领下，虽然林经理是个女人，但她对工作那份执著和热爱是男人都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是乳山的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书，每当为读者成功找到他们所需要的图书我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是公家书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，林经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，

那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在林经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，林经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从林经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和邹林杰都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和邹林杰就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为新华事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇六

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，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，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。

虽然今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，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

1、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，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、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。

3、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。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，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□20xx年，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。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇七

晚上好！

庆典之际，及一年来的工作总结，我谨代表股东会向关心大酒店成长发展的每位员工，深情地道一声：你们辛苦了。

一年来，是执著追求的一年，是锲而不舍的一年，是风风雨雨的一年。虽然只是一年的时间，但我们的成就是有目共睹。这一年，是面对酒店行业竞争的压力，酒店装修投资巨额，在迷茫中探索、开拓、承受着巨大压力的情况下，我们酒店依然取得了辉煌的成绩。我们酒店刚刚起步，底子薄，酒店经营管理正处于探讨之中，又置身于激烈竞争潮流之中，我们的方向是打造金源，树金源品牌，创一流的环境、一流的服务质量，赢得社会的好评和知名度。取得这样的成绩，来源于我们充满激情的董事会高层领导，来源于我们任劳任怨的员工，来源于我们雷厉风行的部门领导。由于我们抓信了经营主体，以餐饮为重点，推动客房发展，狠抓环境卫生、优质服务、产品质量、严格管理，得到了社会各界人士、新老客户的高度评价，我们的经营也在日趋完善地发展。员工同志们，一年来，你们是好样的，你们不计报酬、不限时间、任劳任怨工作在自己的工作岗位上，酒店行业是锻炼、培养人才的熔炉，培养出很多人才，有从部长提升为部门经理，有从员工提升为领班，有从工作表现突出的评为季度优秀员工和年度优秀员工35名，还有很多员工默默地为酒店奉献工作。一年来，我们酒店狠抓了以下几点工作。

在抓经营管理的同时，对酒店的环境卫生制定了管理措施和制度，落实了环境卫生区域，各部门规范了卫生管理，区域到位，责任到人，并成立了卫生监督小组，由办公室牵头，

酒店老总组织对各部门环境卫生督导检查，并在各部门领导严格管理、督促检查，各部门的环境卫生取得了较好的成效，客房部卫生最佳，得到了新老客户的好评。

在酒店营销经营发展中，制定了服务规范管理措施，强化服务意识管理。一是从接待到迎送客人的礼节礼貌、面带笑容微笑服务；二是从入住、就餐服务方式的管理，客人进店如进家，热情专心地为客人服务，在服务过程中每一项服务环节都积极主动为客人服务到位；三是从加强服务态度的管理。酒店的营销经营，服务态度是关键，对客人服务做到热情周到，为我们酒店完美服务树立了良好形象。

一年来，重点狠抓了餐饮经营管理。一是抓营销经营，推出特色产品；二是抓在经营产品不断更新推出新产品；三是抓产品质量，烹饪技术，色香味；四是抓承办酒席的主原料，价格合理，味道鲜美；五是抓成本核算，酒店老总经常到长沙、衡阳等地调查，了解市场行情，采购员每月三次到本地市场了解原材料的价格；六是抓原材料购进验收入库的管理，仓管员工作务实，严把原材料验收进货关，掌握原材料质量关，入库的原材料做到了先进先出、后进后出的原则管理。

酒店在经营过程中，狠抓了经营效益管理。一是严格管理产品的原材料，控制成本，提高经营利润；二是狠抓经营操作规范，财务会计对餐饮、住宿当日销售清单进行审核，对出现的销售项目单价出现问题，及时纠正，有效地加强财务管理；三是狠抓水电、能源消耗的管理。水电、能源是酒店消耗容量最大的开支，节约用水、用电是最大的关键；四是狠抓物流管理。对一次性用品、垃圾袋、拖把、扫把等用量相当大，加强控制管理，节省和浪费流失；五是狠抓设施设备维修管理，按照维修管理要求，对部门的设施设备维修做到了随喊随到，及时维修整改到位，确保设备正常运行。

一年来，我们很重视消防安全。消防安全关系到酒店生存发展的重要工作。做到常抓严管，并制定了消防安全防范管理，

下发了消防安全制度。各部门也很重视，做到了下班人走灯熄，切断电源，保安人员工作负责，值班人员对酒店各岗位经常巡逻检查，确保酒店消防安全、平安稳定。

这一年来，我们坚持以发展主业为主，进一步加速酒店的发展，我们坚持以人为一，进一步完善目标体制改革，营造以美好事业留人，良好待遇留人，深厚感情留人的创业环境。我相信经过我们的努力，在新的一年里，即将跨进新的春天，展望我们的未来，倍感任重道远，面临激情燃烧的岁月，我们必须永远保持朝气蓬勃的精神和坚韧不拔的意志去竞争，去开拓、去创造，为我们酒店事业作出更强大，飞得更高更远。

- 1、不遵守规章制度，上班迟到、离岗，经常出现。
- 3、环境卫生检查不合格，受到政府主管部门的指责。
- 4、消防安全检查落实不到位，消防器材出现故障和灭火器失去使用效期的。
- 5、出品的产品色味，成品不鲜，时有出现退菜。
- 6、饮食卫生，出现头发，蚊子也时有出现。
- 7、节流客源，节约用水用电、一次性用品、拖把、扫把用量相当大。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇八

为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

坚持床上用品一客一换，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、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。查退房后拔掉取电牌。做房时关灯关空调。定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

宠物店店员日常工作 酒店员工工作总结个人篇九

时候，我对于自己在这段时间的工作还算是满意，虽然犯了几个小错误，但是领导没有过多的计较，只要有过一次失误，我就时刻谨记着，甚至记录在了随身携带的本子上面，工作期间没有发生过太大的过错，没有什么波澜起伏。

在工作期间我思想积极性高，主动了解工作的内容，和同事之间打好关系，在能够用到自己的地方主动的帮忙，没有逞能，也没有推脱任务，在过去的工作同事对于我的评价、领导对我的评价都很不错，我自己也很满意这样的结果，相信在接下来的工作中我会一直发挥这样的积极性，为酒店员工之间的团结和谐关系作出自己的贡献。

工作的内容并不复杂，但是对于我们酒店的员工要求较多，并且整天工作的时间不能有空闲，更不能和同事之间闲聊，在刚开始我还是很随意，经过培训之后，明白了自己的工作职责，和在酒店之中工作的禁忌，将这些资料深刻的融入到我的日常工作中，圆满完成自己的工作任务。

因为我们作为酒店的员工对于很多方面的信息要有足够深的了解，还有注重每件事情的细节，我们需要将这些知识融会贯通，当有客人问起时必须给出明确的回答，办理事务更是不能出错。学习的生活很让人感觉苦恼，因为上班的时间不能随意的挪用，我学习的时间就只能是在下班之后或者是上班之前了，在这个范围内自学还好，当要向人请教时，很多的前辈不是还没来就是没有时间，我也不能强迫别人为我解答问题，只能在工作期间自己慢慢的摸索。

工作经验的不足让我在工作中、学习上都遇到了很大的难题，在这点上还是像挤海绵中水一样挤出时间，有些事情不能操之过急，有些事情是当务之急，在失败中寻找答案，大胆前行。我害怕自己做的不好，又想学习更多的知识，有一点踟蹰，但是在前辈的鼓励下踏出了前进的第一步，虽然有过错，

但是积累了更多的经验，让我明白做事情要经过很多的实践才会有收获。

经过这段时间的工作，相信我能够做出好的表现，虽然工作的规定限制了我的活动，但是也给了我很大的发挥空间，在这样的情形中，我会勇敢的表现自己，压榨出更多的潜力为酒店的业绩做贡献。