

# 酒店员工上半年工作总结(通用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店员工上半年工作总结篇一

进入酒店工作，也是有了多年了，而今年上半年却是格外的艰难，要做好酒店工作很不容易，而酒店最终也是熬过来了，虽然有很多的挑战，但是我们也是经历了此次的疫情让我们更看到自身的问题，同时也是努力的去做好，去改善，来让酒店能更好的经营下去，而我也是对于自己的工作要来总结下。

从这半年来看，的确业绩和之前相比很是糟糕，但是能坚持下来，而且也是有了很多的改变，之前酒店的工作虽然会去认真的做好，但是其实没有想过太多要去优化，要去改变提升的地方，毕竟工作本来就是很忙，而且也是没有那么多的时间去学习，而今年确实很不一样，还没复工的时候，酒店也是开线上的会议，探讨如何的去改进我们的工作，如何的来做能让我们在复工之中更好的去把事情做好，接纳客户，去做好服务，从而让酒店更好的运营下去，其实这次的危机也是可以看到，如果不去作出改变，那么就是会被淘汰的，市场的竞争是非常的残酷，如果不够好，那么就可能做不下去了。客源的减少也是带动了我们的竞争的压力更大，而谁能做好服务，能把客户招待的更好，那么选择也是会在服务好的，而我们酒店也是做出了很多的改变，不但是在服务方面，推广方面，还有招揽客户方面也是如此，让我们也是去为酒店业绩而努力。

个人来说，自己的改变也是特别的大，以前的自己工作的效率来说觉得还不错，但是一回顾，去思考却是发现很多的。事情其实还是做的比较的拖沓，还能有很多进步空间，我也是在改变之中去提升，去思考自己的工作如何在面对客源减少的情况下，做的更有效率，从而为酒店更好的做好，只有业绩上去了，入住率提升了，那么自己的工作才有真的有用，而如果没有业绩也是特别的难熬，疫情带给我们的影响不但是客源，同时也是让我们去思考自己的酒店，很多的服务，以前忙起来没察觉到问题，但是而今冷静下来思考，的确一些服务没做得好，也是导致我们流失了一些客户，而经过改善，也是得到了更多客户的肯定，特别是一些老客户更是不吝赞美。

下半年的环境也是好了很多，而今自己也是要继续努力，去把自己的工作做好，让酒店的业绩得到更大的提升，尽力的去完成年初制定的全年目标。

又到了对自己工作总结时候，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。

## **酒店员工上半年工作总结篇二**

即将过去的这一年，在公司领导及各部门领导的正确领导与协助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开微笑服务工作，在紧张的微笑服务工作之余，我们管理处在今年五月份组织的拓展训练，不仅加强团队建设，而且为大家繁忙的工作减轻了一点压力。作为一个管理者，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。对此我向领导做如下工作总结：

## 一、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

重视加强理论和业务知识学习，在管理处11月份组织的业务技能考试中，成绩还算理想，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。在总公司11月份建立的票据管理系统，我坚持学习和操作，并将学习的结果一步一步指导票管进行操作，现在我们大家已经熟练操作系统。

## 二、努力工作，按时完成工作任务

普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，为所长当好参谋助手：

认真分析各种数据，全面、准确地了解和掌握车流量情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近所内的实际情况。

领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在领导与同事们的关心、支持和帮助下，各项服务工作圆满的完成任务的好成绩，得到领导和同事的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于所内同事的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的管理人员！

## 酒店员工上半年工作总结篇三

### 一、服从公司安排，按质按量完成本职工作

，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

### 二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神

xx大酒店是我县打造xx品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

### 三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神

一年来，我在公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

## 酒店员工上半年工作总结篇四

上半年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心xx主任

的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

## 一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

## 二、扎实工作

上半年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

## 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适

应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，这上半年度，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

## 酒店员工上半年工作总结篇五

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访酒店的客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。以下是我的个人工作总结。

### 一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

### 二、努力打造良好的前台环境

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

### 三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。加强礼仪知识学习。业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等。加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!