

2023年酒店员工半年总结报告 酒店个人上半年工作总结(大全15篇)

竞聘报告不仅是对自己过去工作经历和成就的总结，更是对未来职业规划和方向的展望。以下是一些写实践报告的参考范文，供大家借鉴和学习。

酒店员工半年总结报告篇一

20__年上半年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，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，以下是我对这半年来的工作情况进行的总结：

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

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，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

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：

一、加强业务培训，提高自身素质。

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。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场情况，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，强调接待员：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。

三、注重各部门之间的协调工作。

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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

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，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。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！

酒店员工半年总结报告篇二

酒店上半年的工作也是要去总结下，作为在酒店工作的一员，其实我也是和酒店一起去面对这上半年遇到的困难，度过去了，也是有了很多的收获，自己在此也是要去好好的回顾下。

此次疫情的影响，对于我们酒店，其实真的是伤害很大，开

始我还觉得自己是会被炒掉的，但最终却并没有同事离开，大家齐心协力的一起度过难关，去为了酒店，付出我们的智慧，虽然开始的时候真的很困难，但是我们也是利用这段时间去回顾之前的工作，去反思遇到的问题，同时积极的去学习，为今后复工开业而做好准备，对疫情的了解，又是该如何的做既能确保安全，又能把工作给做好，同事们也是格外的努力，大家一起想办法，去学习尝试，而在这个过程中，我也是懂得了很多之前不了解的方面，对于自己的工作有了更深的领悟，原来改变一些工作的方法，其实能做得更好，效率也是会有提升。特别是而今的情况也是需要我们去作出改变。

而回到酒店，复工之中，我们也是做好了疫情的防控工作，客人也是陆陆续续的开始来了，缓解了疫情也是让我们看到更多的希望，而之前的改变，也是让酒店对于客人去做好服务，营业额也是慢慢的去提升，之前的努力也是没有白费，同时我也是感觉到自己在工作里头的确经过之前的改变，做的更好了，而同事们也是更比之前配合默契，都清楚这个艰难的时候，只有齐心，那么才能去度过，而上半年过去，看到营业额虽然没有去年那么好，但是每一个月都是比之前更好，同时也是可以看到下半年的趋势会越来越好的，而我们之前的努力也是没有去白废掉，一些改变也是看到了收获。半年的时间，自然也是看到一些还做的不到位的地方，这些也是之前没有做过的，不过尝试之中，有好的也是有做的还需要进步的而我也是努力的去做，慢慢的进步。

上半年的工作收尾了，回头看，的确不是那么的容易，客户的安全去保障了，同时疫情也是没有在我们酒店发生，而自身也是工作上有了些进步，收获的经验还有积累的让我也是意识到，遇到危机，并不可怕，而是要在其中去寻找机会，去做到更好。

酒店员工半年总结报告篇三

半年的时间就像是在铁道上飞驰的列车，前一秒还在眼前，但眨眼间，就只能远远的看到车尾了。尽管时间过的飞快，但它呼啸而过的经历却深刻的留在了我们的心中。这半年来也一样，作为_____酒店的一名员工领班，我在这段时间来也同样收获了不少的经验和体会。

如今，尽管半年的时间的时间迅速的就溜走了，但我心中却有太多的事情想要好好的记录、整理。为此，我在这将这上半年来的个人工作情况总结如下：

上半年年来，作为员工领班。在个人的方面我一直在加强自身管理，也在不断的学习和了解中进步了许多。随着酒店全年计划在这段时间的推进，酒店在各个方面都有了显著的上升。但对我们而言最为相关的，就是对于员工们的要求也自然样的上升了许多。在这半年来，作为领班，我自然是义不容辞的最先开始了自我的强化和学习。并且，通过之后的.培训，我们全体员工都在有序的锻炼和管理中有了不少的进步。

当然，除了在酒店的培训外，我还经常利用自我的空闲时间去学习各种相关知识，通过对工作中各种细节的学习和管理，不断的加强我们部门的工作能力。

作为领班，除了自身的工作，除了对自身的管理，对其他员工的管理也是非常重要的。在这半来，我谨遵部门领导的指点，在员工的要求和管理上严格的执行。不仅加强了对员工的培训，更对工作出现问题的员工进行严格的教导。

随着这半年的结束，在领导的帮助和指点下，我们已经形成了一个纪律严明的优秀集体。并且，通过培训的强化，我们在礼仪和工作方面都有了很大的进步，为酒店的提升带来的很大的帮助。

回顾这半年来的情况我作为一名领班，在这半年来也有很多顾虑不周的地方，尽管没有造成太大的影响，但也确实不算是什么好事。我们_____酒店如今正在大力的发展中，为了酒店的进步，我们在个中还要更加的细心，更加的努力做好自身的工作才行！

为此，在下半年的工作中，我会继续努力的提升自己，并通过自身的努力为酒店的发展做出贡献！祝愿_____酒店在今后的道路上更加蒸蒸日上！

酒店员工半年总结报告篇四

回顾上半年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方面方面的困难，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。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

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，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加班加点，夜以继日的开展工作。

成立了筹建领导小组，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。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。

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，尤其是餐饮服务人员，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，并进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。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。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。

今后酒店需要全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

简短个人上半年工作总结

个人上半年工作总结【推荐】

个人上半年工作总结【荐】

【精】个人上半年工作总结

个人上半年工作总结【热门】

个人上半年工作总结【精】

个人上半年工作总结报告

教师上半年个人工作总结

【精】上半年个人工作总结

【推荐】上半年个人工作总结

酒店员工半年总结报告篇五

不知不觉间就已经是20xx年中时刻了，上半年的工作也算是结束了，对于上半年有欢乐，有痛苦，有忧愁，更是有非常多的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都非常的值得。而我更是对上半年的各项工作都在分析之后做出了一个简单的总结。

上半年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年同期，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功劳都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，

并且非常努力的想要让自己能够在工作中获得非常大的提升。

我身为经理更是在自己目前的岗位上认真的做好自己的任务，上半年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是非常正确的。很是感谢上半年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

接下来的半年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。我还是希望自己能够在下半年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的发展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管上半年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带领着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

简短个人上半年工作总结

个人上半年工作总结【推荐】

个人上半年工作总结【荐】

【精】个人上半年工作总结

个人上半年工作总结【热门】

个人上半年工作总结【精】

酒店员工半年总结报告篇六

半年的时间转眼就过去了，在过去半年的时间里，我在工作上的表现得到了大家的认可，在和大家的相处的方面也是和大家平和的相处在一起，并且积累下了不错的感情。虽然来到这里也只有半年，但是半年也足够改变一个人许多。而我在这半年里，让自己从一个从未接触过这一行的人变成了一个也能够熟练处理自己工作的员工。这半年对我来说是意义重大的半年，它意味着我在这一行事业的开始，也是我对过去生活的一个界限。当然我本身也还有很多的缺点，而这些缺点也都是需要我不断的去完善自身，这也是我对于下半年的一个目标。下面就这上半年的工作做简略总结：

在一开始来到这里的时候也只是觉得这里工资高一点，而且待遇也可以。所以来到了这里也没有想过要非常努力的工作，得到大家的认可什么的，而是觉得混下日子也差不多了。但是慢慢的随着在这里工作的越来越久，对这里也就有了一种归属感，觉得自己是酒店的一员，更何况大家和酒店都对我这么好，我也要好好的工作回报酒店。从哪之后开始渐渐的不再偷懒，也把酒店的利益放在了第一位，开始认真仔细的工作。而和同事们的关系也在这个过程中不断的变好，而我也是放下了自己的架子，开始主动和那些老员工，那些有着丰富经验的员工学习起来。而我自己也是在学习的过程中得到了成长，来到酒店绝对是最正确的一个决定，我不但让自己找到了人生的方向也是在这里结识了一群合得来的小伙伴们。

虽然一开始的时候我是总混日子，但后来在我醒悟了过来之后我也是改变了自己的行为和态度，开始认认真真的工作。而认真工作之后也是发现了工作中遇到的哪些问题，以及哪些让人难以处理的问题。好在有着大家的帮助，让我在工作的时候不至于显得太过慌乱，而在成长中我也是渐渐的能够自己处理这些问题了。成长或许就是能够在面对那些你曾经无比惧怕的东西也能够鼓足勇气去面对了。而我在这半年里最大的成长或许就是让我变得开朗了也不再那么内心了。过去的我在面对一些陌生人时连话都不敢说，现在确实能够和每一个顾客都聊得来。我相信未来在我的努力之下我一定能够变得更好更出色的。。

酒店员工半年总结报告篇七

“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”一转眼，我来到xx酒店客房部已经过去了半年的岁月。这半年的时间里，不仅我自己的变化大，酒店的发展也变化很大。为了给我上半年的工作做一个完美的终结，也为了更好的开启我下半年的工作，我在此，做了一篇关于20xx年上半年我在xx酒店客房部作为一名服务人员的工作总结。

20xx年xx月xx日，来到xx酒店进行试用，就开始了我作为一名客房部员工的工作之旅。一开始的时候，因为刚来xx酒店，不仅对自己的本职工作不太熟悉，就连对xx酒店的工作环境都是不太熟悉的，还因为我自己粗心大意的毛病。导致我在那个时候，犯下了很多的错误。比如，经常因为打扫错了房间而被主管批评，经常因为给错了顾客房间钥匙，而耽误了顾客的很多时间，经常因为不知道怎么回答顾客的咨询问题，而让顾客产生了不耐烦的情绪。等等这些问题。但是到了后来，在我的积极努力改正之后，我就慢慢不再犯那些低级的错误了。在这个期间里，也要多感谢我们客服部主管对我的鼓励和包容，他虽然有时候会严厉批评我，但是他也是对我抱有了很大的期望。每每在批评过后，都会耐心的指导我怎

么去解决这件事情。

在他的帮助之下，我开始去认真的熟悉关于我们酒店里每一套客房的价格，基础设施，和特点的情况，好让我在回答一些顾客问题的时候，能够显得既专业又流畅。我开始用心的保管好客房的钥匙，看清楚钥匙之后再给顾客，并且及时的做好顾客住房的登记记录。我开始认真且负责的去做酒店各个楼面的巡查，检查他们的门，锁等基本情况，在巡查的过程中，我尽可能的去记住每个门牌号对应的位置，让我不至于在找房间的路上浪费过多的时间。我开始严谨而细心的对待我每一次客房的打扫任务，把主管对我们培训当中，让我们在打扫房间时需要注意的事项都记在心里，把客房都仔仔细细，里里外外的用心打扫一遍。

所以，在我上半年的后半段时期里，我的进步还是挺快的。我也因此收获到了主管的很多表扬和赞赏。但是在下半年的时期里，我依旧要再接再厉，让自己变得更加的优秀和努力。

时光飞逝，上半年即将过去。上半年，酒店管理部在公司正确运作的指导下，以“高效、创新、服务”的理念实施部门管理工作，成功完成公司下达的各项任务，赢得了客人的多次好评。上半年工作报告如下：

酒店的每一个员工都是酒店的窗口和形象。一个员工的工作态度和服务质量能够真实的反映一个酒店的服务水平和管理水平。作为一家四星级酒店，我们注重员工的素质培训。包括接待礼仪、促销技巧和接听电话的语言技巧。如果你想要你的客户怎么想，那就焦虑他们想要什么。通过培训，员工的业务知识和服务水平得到了显著提高。

管理部负责的两层主要是客户的休闲活动区。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列促销方案。前台根据客户需求，认真讲解了客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅员工的销售技能得到了培训，前台的个人客户数量也显著

增加，入住率也有所提高。其他娱乐设施的利用率也有所提高。

除了优质的服务，酒店的形象还体现在细微之处。只有我们把酒店的每一个地方都打扫干净，保持干净卫生，才能让顾客过得舒适安全。因此，我们在健康管理方面引入了相关措施，在不留下死角和污点的情况下，细化工作，确保客人处处干净。

虽然上半年酒店管理取得了不错的成绩，但我们也深刻认识到自己的不足，在服务上缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工技能不够；销售和卫生工作需要进一步加强。

未来，我们的管理部门将团结一致，在酒店的正确领导下，围绕酒店的年度使命目标，以饱满的精神和高昂的士气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、销售技巧等方面入手。并配合业务部门做好今后的销售任务。

继续落实责任制，做好配套卫生服务，以顾客满意为宗旨，加强现场管理人员的监督和检查，逐步完善各部门员工的服务方式和方法，提高服务水平。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部门应组织协调酒店各部门的工作。让他们充分发挥应有的作用，从而加强部门的合作能力，为客户提供优质满意的服务。

希望能在工作中有所收获，发挥自己的优势，趋利避害，在工作中多学习一些经验。我希望该部门的工作能在现有的基础上得到改进。我和我的部门将深入贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

文档为doc格式

酒店员工半年总结报告篇八

今年一月份的时候，我应聘了酒店，成为了酒店前台的一名员工。如今工作的时间还只有几个月而已，不过我已经深深的感受到工作的辛苦了。下面是我这段日子里工作的小结：

作为前台人员，我们每天需要做的就是面对好各种客户，并对他们给的账单条进行结账。我们酒店每天早上9点左右就开门了，但是不营业，基本上要等到11点左右才会开始接受订餐。而我作为前台人员，尽管一早没有客人，但我还是需要早早的在岗位上站着。

我们前台总共有四名员工，分为两个班。早班是早上9点到下午3点半，而晚班则是下午3点到晚上9点左右，视情况不同我们还需要留守一名员工进行值班。因为很多客人往往因为聊天尽兴而会弄到很晚。有时候到晚上10点钟，餐厅人员都走的差不多了，只剩一些安保人员了，我们才会去稍加催促。晚上10点半之前是死线，尽管有些不礼貌，但是我们还是会去催促客人早些结账。因为每天的收据单我们都需要进行统计的，将这一整天的各项账单进行整合，然后交由给财务部门。每一笔账单都是需要对清楚的，如果有遗漏，那就是需要我们自己进行补偿了。

一月份的时候，有一次我们晚上在结账的时候，发现今天的账单支出和收益差了几十块钱，这笔账对不上，我想起来因为中午大堂经理在我们这里点了辣椒炒肉外带，她说有急事晚点再来给，因为是酒店内部员工点餐，所以我们也没有太在意。但是知道晚上结账的时候，她也没有来我们前台，没有办法，而且时间也很晚了，早就过了下班的时间。我们只好暂时把自己的钱补上去。第二天的时候正好遇见了她，和她说了这件事，她才反应过来，但是告诉我们说她直接跟厨房说取消了这个单，没有在我们前台消单，但是当天的单据当天处理，我们现在也没法再改正了，也只好默默吃了这个亏。也是经过这件事情，我们前台改变了之前的员工内部点

单的混乱情况，而是和顾客一样，当场点单，当场付款，不搞特殊性。

因为我的工作态度认真，所以尽管我只是刚入职几个月，酒店就把我调去管理大堂了，升职成为大堂副经理，之前那位经理因为一些事情而离职了。在之后的日子里，我也会继续做好自己的本职工作的。

酒店员工半年总结报告篇九

“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”一转眼，我来到xx酒店客房部已经过去了半年的`岁月。这半年的时间里，不仅我自己的变化大，酒店的发展也变化很大。为了给我上半年的工作做一个完美的终结，也为了更好的开启我下半年的工作，我在此，做了一篇关于20xx年上半年我在xx酒店客房部作为一名服务人员的工作总结。

20xx年xx月xx日，来到xx酒店进行试用，就开始了我作为一名客房部员工的工作之旅。一开始的时候，因为刚来xx酒店，不仅对自己的本职工作不太熟悉，就连对xx酒店的工作环境都是不太熟悉的，还因为我自己粗心大意的毛病。导致我在那个时候，犯下了很多的错误。比如，经常因为打扫错了房间而被主管批评，经常因为给错了顾客房间钥匙，而耽误了顾客的很多时间，经常因为不知道怎么回答顾客的咨询问题，而让顾客产生了不耐烦的情绪。等等这些问题。但是到了后来，在我的积极努力改正之后，我就慢慢不再犯那些低级的错误了。在这个期间里，也要多感谢我们客服部主管对我的鼓励和包容，他虽然有时候会严厉批评我，但是他也是对我抱有了很大的期望。每每在批评过后，都会耐心的指导我怎么去解决这件事情。

在他的帮助之下，我开始去认真的熟悉关于我们酒店里每一套客房的价格，基础设施，和特点的情况，好让我在回答一

些顾客问题的时候，能够显得既专业又流畅。我开始用心的保管好客房的钥匙，看清楚钥匙之后再给顾客，并且及时的做好顾客住房的登记记录。我开始认真且负责的去做酒店各个楼面的巡查，检查他们的门，锁等基本情况，在巡查的过程中，我尽可能的去记住每个门牌号对应的位置，让我不至于在找房间的路上浪费过多的时间。我开始严谨而细心的对待我每一次客房的打扫任务，把主管对我们培训当中，让我们在打扫房间时需要注意的事项都记在心里，把客房都仔仔细细，里里外外的用心打扫一遍。

所以，在我上半年的后半段时期里，我的进步还是挺快的。我也因此收获到了主管的很多表扬和赞赏。但是在下半年的时期里，我依旧要再接再厉，让自己变得更加的优秀和努力。

酒店员工半年总结报告篇十

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20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，所以我感谢一总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢一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，评估期间承蒙一总的信任在一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！

酒店员工半年总结报告篇十一

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。

酒店员工半年总结报告篇十二

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将上半年工作开展情况总结如下。

做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会及时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了xx的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

员工上半年工作总结范文

酒店员工年度工作总结

酒店前台员工个人工作总结

上半年销售员工作总结

酒店员工半年总结报告篇十三

时间过得真快！突然，上半年过去了！如果不是疫情，我想我们酒店的生意会更好！今年上半年，酒店多用于特殊隔离工作。我们客房部的具体工作总结如下：

这家酒店一直是积极响应国家号召的酒店。上半年我们客房部的主要工作就是积极配合国家的工作，开展一系列与国家需求相关的客房服务。我们接受了许多来自大陆和国外的客户。当他们需要帮助时，我们会及时给予他们帮助，让他们在我们酒店住得放心。在这一系列的客房服务中，我们的客房部也一直与医院保持着密切的联系，尽可能的保证客人和员工的生命安全。

酒店客房服务最重要的是保持干净整洁。今年上半年是特殊的半年，要求我们保持较高的卫生水平。上半年，我们客房部派出大量员工维护卫生状况，进行日常消毒清洁。即使是长期入住酒店的客户，我们也做好了家里的消毒保洁工作，精心保持干净整洁的客房质量，让每一位来我们酒店入住的客户都反复称赞我们的卫生，让他们放心。我们的客房部对这个评价很满意。毕竟上半年我们真的很认真的对待这个事情。让大家的入住更有保障是一件值得一提的小事！

上半年我们家政部比较忙，但这并不是阻止我们进行家政培训的理由。上半年我们客房部还是想方设法挤出时间对我们的客房部员工进行培训，让大家在更加有序的工作中得到酒店客户的好评。今年上半年的培训主要集中在如何接待海外客人，提高了一些英语相对落后的员工的英语水平，也给客房部的所有员工上了一堂课，如何更礼貌地对待需要隔离的客人，让这些客人不会受到恐惧的过度影响。

我们客房部上半年的主要工作差不多就是以上这些。这些工作看起来没什么，但实际上在上半年让我们很忙。下半年我们的客房部和我们的酒店会面临哪些新的挑战？只能尽可能保持良好状态，积极应对。

酒店员工半年总结报告篇十四

1. 实践中的自我提升

作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要把公司的一面展现出来，对于礼仪自然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

2. 知识的积累永不停歇

虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一味向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

3. 对于实际工作方面

虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

在这段时间虽然我每天都在尽力的工作，但是人无完人，我有时还是会在不经意间犯下一些小错误。比如说：资料填写错误什么的。但还好都及时发现，在今后我的工作上我要更加的细心，改掉自己粗心大意的习惯。

对于一个新员工来说也没什么太多可以总结的，我们最主要的工作就是让自己适应这份工作，把这份工作做好。如果工作没能做好，只能是自己的问题。

酒店员工半年总结报告篇十五

紧张忙碌的上半年即将结束。回顾部门上半年的工作，有很

多收获和经验。对于部门下半年的工作，需要总结上半年的得失。

客房部作为服务部门，做好清洁工作，为客人提供干净、安静、舒适、温馨的休息环境。但同时我们也要为企业创收，节约开支。上半年，经过全体员工和部门经理的共同努力，所有有经营指标的部分都完成了年初下达的任务。

在努力创收的同时，我们也不忘储蓄。该部门将节约工作贯穿上半年，在保证工作质量、不影响客户服务的前提下，尽力降低成本。我们知道省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面，洗衣部做得很突出。年初建立了严格的发货和采购制度。工长、主管、经理层层把关，每月发货量严格控制在最低限度，让工厂没有多余的货。

洗涤剂应按规定的用量使用，并采用称检秤的方法，由工长核对。因此，不必要的人为浪费在很大程度上得以避免。物品的洗涤采用集中洗涤的方式，能一起洗的物品都尽量放在一起，这样机器就可以不满载启动，很大程度上节约了大量的能源。同时无形中增加了员工的工作量，但员工却毫无怨言。节约一滴水一度的意识逐渐在洗衣人员的意识中形成。客房在保证宾客服务，增加客房收入的同时，努力控制成本，让每一位员工在平时的工作中树立契约意识。

客房逐渐被“三合一”取代，取代了原来小瓶的洗发水、护发素、沐浴露等客人用品。，大大节省了开支，降低了成本。客房提供冷水和冰块的服务停止，客人要求时才补充，节水节能。

废物利用，废弃的床单要做成内枕头袋。严格控制布草的发货和报损率，并设置了楼层和洗衣房一对一的换货制度，大大降低了布草的损耗率和报损率。关闭七层的七台热水器，给员工的工作带来了很大不便，但是节能工作已经落实。