# 2024年酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划优秀(4篇)

作者：春暖花香 更新时间：2025-01-20

*酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划一作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工作的新员工来说，由于缺乏社会和工作经验，难免有不少压力。看到周经理和身边的同事爱岗敬业的精神，看到他们对事业的不倦追求，我既感动又觉得惭愧。感动于他们...*

**酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划一**

作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工作的新员工来说，由于缺乏社会和工作经验，难免有不少压力。看到周经理和身边的同事爱岗敬业的精神，看到他们对事业的不倦追求，我既感动又觉得惭愧。感动于他们对工作的一丝不苟、对事业的不懈追求，自己与他们相比，离一名优秀的员工还有相当的差距。为了能让新员工尽早进入工作状态和适应工作环境，酒店对刚入职的新员工进行了一次新员工培训，当然，这也包括我在内。培训内容涉猎了酒店的各个部门的各项知识，张经理作了细致详尽的讲解，使我对酒店的各项业务有了大致的了解，更明确了自己的业务方向以及酒店各个部门的工作职能及运作方式。我相信这种知识的收获会成为我今后更好地开展工作的基础!除此之外，我也参加了酒店的年中会议，此次会议既是对上半年工作的总结也是对未来下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状及未来发展战略，使我对酒店的发展史又有了更全面的认识，更坚定了我作为一名君悦大集体成员的自豪感与归属感。在这里，我再次零距离的领受到了领导和同事们高度的责任意识、精益求精的工作作风和高超的沟通艺术、以及独特的思维、强烈的人格魅力。

在君悦，我喜欢房务文员这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的挑战性，客房部作为酒店的中转中心，主要是楼层与其他各部门的协调，如前台、工程部等，工作内容繁多且复杂，有时难免出现口误、遗忘。所以最重要的就是准确记录传达和信息，还要有技巧性的处理问题。这足以让我把十多年的知识学以致用，并能发挥我制定计划、处理问题等方面的能力，正因为对工作的喜欢，使我能全情投入到工作中去。我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好文员这项工作，我正用心的做着领导交给我的每一项任务。对于我来说，君悦是一个区别于以往的新环境，所接触的人和事物一切都是新的。作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现出来，在充分信任和合作的基础上会建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应酒店的发展需要。在工作中我可能会有迷惑和压力，但是我相信只要能端正心态、这一切都算不上是问题。

这里有关注我们成长的领导，他们的谆谆教诲让我获益匪浅，使我得以迅速摆正自己的位置、明确自己的目标;这里有手把手帮助我熟悉业务的同事，他们的帮助使我得以更快地步入工作的正轨、实现由学校人向职业人的转变;这里更有一个广阔的事业平台，供我们施展自己的才华，创造人生的精彩!能够在这样的酒店工作，我相信我的能力能够得到程度的提升、我的价值也能够得到程度的实现!

<

**酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划二**

一、例行工作

1、认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作;

2、做好文具的购买计划和消耗总结工作;

3、做好每月的考勤工作;

4、做好长途电话的管理工作;

5、将公司内的图书、杂志编号、分类整理，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化;

6、协助做好招聘工作;

7、做好办公室内务管理工作。

这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调;注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

二、临时安排的工作

1、组织每个月的团队活动

先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

2、办好公司的内刊

从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿积极性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

3、公司网站的建设

由于没有制作网页的经验，所以存在很多技术问题不知如何实现。在不断学习的过程中，修改了主页，实现了公司产品等部分链接。因为公司形象需要重新策划，此项工作暂时告一段落。

三、协助其他部门工作

1、销售部成立后，曾参与销售部的销售例会，整理会议记录及销售部一些常用资料、表格;

2、协助开发部制作国资、灯饰erp等项目的部分图片;

3、协助市场部进行国资宣传资料的排版、整理;

4、参与公有物业产品化的测试及《授权管理》等几次幻灯片的制作。

总的来看，20\_\_年年的工作是尽职的，但也有不少的遗憾。考勤的管理一开始并不规范;长途电话也因为疏于管理存在一些不良现象;没有投入全心的精力去办的建设太过于缓慢而且效果不够好;工作的确不够饱和，时有不知该干什么的感觉;个人能力的提升不够……在管理部的遗憾，可惜因为岗位的调换已无机会弥补。

调到开发部，这是上级对我工作的肯定，对我个人而言是新的开始，也是新的挑战。除了要努力扮演好开发部“文档管理员”这一角色以外，希望我能在开发部掌握更多的技术知识，不断提升自我。

**酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划三**

\_\_\_\_年是\_\_大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在董事长和总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完成了本职工作。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

一、勤于工作，努力抓好各项工作的落实

1、做好文字处理、会议文档工作

(1)协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。

(2)认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。

(3)对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

2、完善部门的工作程序和规章制度

(1)完善部门工作程序。20x年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

(2)建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

3、做好车辆保障工作

在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和今后努力方向

存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己在一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务，也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。

对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。

**酒店客房文员心得体会 酒店客房文员工作总结与计划四**

不知不觉在这个酒店已经做了有\_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：

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。

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!

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找