

酒店经理年终个人工作总结（30篇）

酒店经理年终个人工作总结（30篇）

酒店经理年终个人工作总结 篇1 度过试用期以后让我能够适应酒店的工作环境了，这对于资历尚浅的我来说无疑是个催人奋进的好消息，毕竟这段时间在酒店工作中的努力着实花费了自己太多的精力，再加上酒店工作的完成并不简单自然得认真对待才行，所以我很重视自己在试用期间的表现并在完成这段时间的工作以后做好了相应的总结。

作为大堂经理让我在试用期的工作中始终驻守在大厅区域，毕竟只有处理好这部分区域的工作才能够让我积累相应的经验，这对我来说并非是踏入职场的小小测试，考虑到工作中需要照顾到客户的感受以及员工的管理自然得用心对待，所以我对大厅区域的酒店工作人员进行了安排从而确保各司其职，我在工作日期间也会对大厅各个工作岗位进行巡视从而确保他们都能够认真做好工作，其实这也让我明白做好本职工作才是对酒店发展十分重要的环节，而我在酒店工作中便能够做到脚踏实地从而以稳重的风格确保自己不会出现任何差错。

为了提升服务质量导致我也会在客户接待工作方面花费更多的精力，毕竟客户踏入酒店也会因为大厅区域的环境产生不同的意见，所以我在安排保洁人员打扫的同时也会亲自参与到这方面的工作中去，通过良好环境的营造从而对进入大厅的客户产生较好的印象，只不过想要维持好大厅区域的整洁自然得定期做好打扫工作，所以我能够定期对环境卫生进行检查从而有利于酒店工作的展开，身处于这样的环境也能够让大厅区域的员工在工作时更有动力，比较重视领导在酒店工作中的安排并参与了相应的培训，主要是关于营销技巧自己酒店业务方面的学习让我获得了能力的提升，考虑到酒店大堂经理需要经常解答客户的疑虑自然得对业务方面的知识更加了解才行，除此之外我也会协助前台人员做好业务办理工作从而积累这方面的经验，可以说处于试用期的自己比较注重学习的积累自然能够在工作中保持谦虚的态度，只不过面对酒店工作中的挑战应该要更加积极应对才能够使其得到解决，然而通过这段时间的表现让我意识到自己存在着比较怠惰的状况需要进行解决。

对我来说试用期工作的完成并不意味着自己可以降低酒店工作中的要求，毕竟站在新的起跑线以后将会面临更加艰巨的挑战，我也不不断强化自身能力直至更好地完成酒店工作才行，可以说在酒店发展的过程中我也会迎难而上从而完成更多重要的挑战。

酒店经理年终个人工作总结 篇2 时光飞逝，无声无息之中，我已经在酒店工作了这么长一段时间了。在这几个月的试用期中，我又一次真实地感受到了工作的魅力所在。我工作的时间不是很长，第一次觉得工作有趣还是刚刚高中毕业的时候，那时候是觉得可以用自己的努力换的酬劳是一件非常满足的事情。如今我已经工作一年多了，进入公司之后我发现工作更加有趣，我也更加的对这份工作执着。这份工作有趣不是单单说它能够给我换来一定的酬劳。它更是给我带来了更多的惊喜，也让我的价值得到了体现。

在酒店做经理助理的这段时间里，是我很满足、很开朗的一段时光，也是我第一次认识到原来一份工作可以有这么多价值的体现。这让我对“工作”这两个词有了更多的理解。以前步入社会之前，我很是迷茫，工作到底是为了什么只是为了活下去吗为了养家糊口而进行工作吗这样是否又太不值得太肤浅了呢如今一想，还是觉得当初的我太过稚嫩。这种问题也许很多刚刚进入社会的人都会有想过。但是有了一定的阅历之后，我已经能够很好的解答这个问题了。做经理助理已经三个月了，这一段工作让我刻骨铭心。也是在这份工作告诉我真正“工作”的意义。工作能够根据我们自己的努力为我们带来酬劳，其次，工作可以让我们在这个岗位上实现自己的价值，能够为我们的家庭，我们的公司、社会都奉献出了自己的价值。

只有当一个人有了价值之后，他的人生才不会显得那么肤浅，他也才能收获到一个更好的自己。经理助理这份工作也许从字面上看起来只是一个助理的小职位，实则上它揽括的已经是一个非常多功能的职业。首先从一些小事情做起，比如汇报传达工作等，在这件小事上我们就可以不断的往深处挖掘。首先这份工作是一件需及时的工作，在处理一些问题上，也要更加的果断。许多时候一件事情的失败，往往使我们左右摇摆，犹豫不决。这不仅不能让我们更好的完成工作，反而会把我们的问题带进一个死角，更加不能解决好它。

仅仅三月，我却从中学习到了太多太多，经理给我带来的收获也是很多，在这里也要感谢经理对我的包容，许多时候是因为经理的包容我才能将接下来的工作做得更好。这段时间里我表现的也还行，至少一些小问题错的很少，大问题就更少了，我会继续坚持下去，好好的继续做好这一份工作，为自己空白的生活轨迹中填充自己一笔丰富的色彩！

酒店经理年终个人工作总结 篇3 今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使 XX 酒店走上了制度化、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。获得较好的经济效益的同时，酒店在知名度也扩大了。我作为 XX 酒店总经理，对今年的工作进行总结。

一、以顾客为中心

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

二、重管理树形象、重发展强品牌

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在同行业中形成标榜。

重发展强品牌：谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展，酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在树立起 XX 酒店品牌。

三、抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人員的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。

要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是 XX 酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。

在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

总之今年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。通过大家的团结协作、共同努力，酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们酒店人可以自豪地说：是我们谱写了 XX 酒店新的辉煌篇章。

酒店经理年终个人工作总结 篇 4 前台的服务，是代表着我们酒店的形象，而这一年，我们也是尽责的去为客户服务，去取得他们的肯定，做好了工作，同时也是让我感受到做好前台经理并不是那么的轻松，但是我也是尽责的完成工作，让自己得到成长，在此也是来整理下自己的工作，做好这一年的总结。

前台的服务工作也是我主抓的重点，而自己也是从前台的工作中出来的，所以也是熟悉这份工作该如何的开展，作为经理我也是带领同事们尽责的为客户去服务，平时的时候自己也是多去培训他们，多反思工作之中遇到的问题，每天也是会一起沟通，一起了解工作里头哪些问题出现了，哪些是可以去继续进步做的更好的，服务好了客户，得到他们的肯定，也还是我们前台该做好的，同时也是对于自己的一个负责，对于工作多去思考，多去优化，让我们的服务第一时间就是被客户认同的，那么无论是有什么情况都是可以更好的处理，同时也是可以为酒店带来更多的回头客。工作当中我也是做好管理，我清楚工作并不是一个人可以去完成的，而是依靠大家一起的努力，而我作为带头的人，

平时的时候同事们有什么问题也是会及时的处理，同时一些同事有急事，我也是会去顶班。

工作上的流程优化，以及自己也是对于服务的理解更多，以前在前台的岗位其实思考的并不是那么多，毕竟工作也是很忙碌，但是现在虽然也会是更忙碌了，但是肩上的责任同样也是更重，我也是多去考虑，我们的服务是不是还有再继续改进的，只为了让酒店的前台服务客户是更为满意，无论如何，这服务的姿态，也是客户选择酒店一个非常重要的参考，我们也是要尽责的去做好。当然依旧有做的还不到位的地方，自己作为经理的一个经验不是很足，有时候管理起来也是有些急躁，或者经验不是那么的成熟，但是也是去改进，去思考也是会在以后做好。

一年的服务工作也是要结束了，作为经理，看到自己以及同事们的进步，我知道对于来年工作也是更有信心，而且外部的环境也是越来越好，对于我们酒店的经营更好，我也是要更好的来带领同事们做好前台工作。同时自己也是要积极的去提升管理经验，多学多去做来更好服务。

一、加强管理

作为酒店经理需要管理酒店的，手下的员工也需要一定的约束与安排，我知道想要做好不容易，但是我还是作了，我花了能多时间用在管理上，对员工都会安排他们的工作任务，会安排每周或者每天的任务，不会让酒店的员工瞎折腾，组织有序，保证了酒店的安全工作效率也相应的提高了，因此我还会时常提醒酒店员工们要注意一些细节之类的，管理好员工，把工作安排的仅仅有条，让工作井然有序的进行，提升了工作效率，保证工作的质量，这是加强管理的好处，也能够第一时间安排员工的工作位置。

二、培训提升能力

酒店是有很多个基层员工组成的，他们的工作能力直接与酒店的业绩挂钩，所以要提升酒店员工的工作效率就必须要做好酒店员工培训。

我会利用上班之前给员工讲解一些事情，然后在会在晚上下班之前做一个培训安排，当然这些培训都是自愿的，因为有的员工来到酒店不打算做长他们也不想酒店发展这样的人就不值得培养，我每天都要安排很多人给他们传授很多的知识，告诉他们怎么去做，通过实际的工作视频，和一些方法传授，我也知道过多的教授东西他们也学不会那么多，我是按照时间段来做培训的，比如一周一次，或者一个月一次，尤其是在员工工作的时候出问题，就要给他们培训，教导他们努力学习，给他们学习的机会让他们不断进步，不断努力努力，每个人都有一颗向上的心，只是在于，是否给他们一个这样的机会，培训培养能力，更是对他们进行检测。

三、重视礼仪

酒店是一个非常重视礼仪的地方，在这里工作的员工必须要有礼貌，看到客户要问好或者主动打招呼，让客户感到亲切，我们不但重视说话的礼仪，更重视穿着礼仪，每一个员工上班的时候都必须穿统一工作服装，这样做的目的是为了客户感觉酒店干净卫生合适来到酒店用好的服务，用服务打动客户，让客户对酒店印象深刻提升酒店形象。

四、赏罚分明

在工作中员工难免会犯一些小错误对于这样的事情如果不处理好，就会造成不良影响，我对于每一个犯错的员工都会给予相应的处罚，在处罚之前把他们犯的指出来让他们明白卫生为什么要被处罚，让他们心服口服。对待有功劳的员工我会给予相应的奖励让他们有积极性，愿意一直保持，这样的工作能够有力的提升工作让工作得到提高。

对于我一年的工作我会吸取其中的经验为以后的工作做好准备，让我在下一年的工作中取得一个好的成绩。

酒店经理年终个人工作总结 篇5 展望充满挑战的某某某年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在某某年开端之时，有必要对工作进行一次全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、某某某某年具体工作计划

(1)明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在某某某某年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

(2)人力资源管理工作：某某某某年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

(3)培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在某某某某年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

(4)质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在某某某某年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

(5)外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

(6)以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在某某某某年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在某某某某年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

某某某某年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在某某年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人。

酒店经理年终个人工作总结 篇6 董事长好；各位董事、各位同事大家好；

我们满情信心地迎来 20xx 年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，群策群力。

酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

(一)、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 8600 万元，比去年超额 1800 万元，超幅为 26%；其中客房收入为 3600 万元，写字间收入为 800 万元，餐厅收入 2800 万元，其它收入共 1400 万元。全年客房平均出租率为 116%，年均房价 480 元/间/夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星

级酒店的平均值。

(二)、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 4128 万元，经营利润率为 48%，比去年分别增加 900 万元。

(三)、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于 仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。等 20 字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

(四)、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养 精气神 。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样

作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、创品牌效果，抓好全面工作

酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，销售人员上半年就是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，要害是人，是主要治理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员进行调整，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的销售方案。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店房提的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入明显上升。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还非凡重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的各种接待活动期间，合理的运作，保证客人的满足，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过 120%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了 宾客结算帐单 ，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每班的身份证登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年前台登记、会客登记、上网发送等没有发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 60%提高到 68%。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着 宾客至上、服务第一 和 让客人完全满足 的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部接待并处理宾客投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础治理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

（二）以改鄯为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的治理者、服务员、厨师等人

员以无形的压力，思想工作欠缺或治理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。治理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要治理者若素质欠佳或治理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了治理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满足的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、在日常的管理工作中。各部门按要求和规定安排工作;如夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当有关部门接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满足为止。

2、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，管事部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客服工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品 客服 质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了 严、细、实 的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调谁主管、谁负责 群策群力 的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区查出住客不符的房间，不符人员多起。客务部查出安全隐患(客人未关门、关窗;不符合酒店电器使用规定)数起。

(五)以防为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部、工程部都积极制定安保方案和应急预案、及时签订安全协议书。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有治理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，

人事部在年初，在全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减 10 名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。

(八)以 准则 为参照，抓好培训工作

1、酒店讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工接待基本行为准则》20 字内容，由领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解治理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训数批，约 3800 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想熟悉和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。人事培训部每周二、四下午 2 小时，定期组织前台部门、岗位人员进行 饭店情景英语 的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行 20 字 准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到 日日有主题，天天有培训 。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银天天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满足度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 200 批，约 5000 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，对日常业务培训优秀者酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的 评定模式 三服务技能随意性等个人行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现,酒店各部门各岗位员工的服务质量,横向比较有高有低,纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在,都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是,有些部门或岗位的部分员工,仪容仪表不整洁,礼节礼貌不主动,接待服务不周到,处理应变不灵活。此外,清洁卫生不仔细,设备维修不及时等,也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结,激励鞭策着全店上下增强自信,振奋精神,发扬成绩,整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划,以指导 20xx 年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

酒店经理年终个人工作总结 篇 7 时光流逝,转眼间我在成长中又度过半年。回首来到酒店这走过的半年,很荣幸能在我们酒店与各位同事共同进步,我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难,但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为:一名好的总经理不仅要为人谦和正直,对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。以下是我上半年的工作总结:

一、思想修养

作为一名总经理助理,要想完成工作的责任,首先必须具备各个方面综合优秀的素质,树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是:只要功夫深,铁杵磨成针。是的,作为一名总经理助理,我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙,不甚妥当。当意见、建议来临时,现在的我不再不悦,不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己,努力告诫自己:换个角度静心仔细想想如何能做的更好一些。

二、素质提升

在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来酒店半年，对酒店管理上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

酒店经理年终个人工作总结 篇8 自从年初担任酒店经理以来我始终认真对待自身的工作，虽然仅仅过去半年时光却让我在当前岗位上积累了不少经验，能够取得这样的成就也多亏了酒店领导的信任与栽培让我明白如何去进行管理，而且同事们的配合也让我在酒店工作中减轻了许多阻碍，但我也明白总是沉浸在眼前的成就之中则很难获得较大的突破，因此我对上半年完成的酒店经理工作进行了相应的总结。

能够认真履行领导赋予的职责并做好酒店管理工作，为了让酒店绩效得到提升自然不能够在工作中出现任何的疏忽，所以自我担任酒店经理以后便针对管理方面的工作付出了努力，在我看来酒店能否取得较好的效益也与经理在工作中的部署存在着联系，因此我认真完成领导布置的任务并对人员安排方面进行了部署，针对酒店现有的业务展开优惠活动并吸引更多的客户前来入住，虽然方法并不新颖却也让我在上半年来取得了不错的进展，只不过在完成上半年的工作以后让我意识到自己需要拓展宣传渠道才行。

通过巡视完成对酒店员工的监管工作并组织了服务方面的培训，酒店服务的好坏与员工们在工作中的努力存在着重要的联系，所以我会根据酒店员工们在工作中的表现建立合理的奖惩措施，而且在日常工作中我也会通过巡视做好各个区域的员工监管工作，虽然初衷只是为了防止部分员工在工作期间出现偷懒的状况，但随着酒店员工工作能力的提升让我意识到自己的努力已经收到了成效，而且在绩效考核方面我也会对工作能力差的员工进行集体培训，通过改进他们的服务水平来让入住酒店的客户获得更好的体验。

重视客户资源的积累并做好了文件整理方面的工作，在开展酒店工作的同时自然不会因为些许的成就感到洋洋自得，由于缺乏管理方面的经验让我在上半年的工作中很重视同事们提出的建议，事实上当我在工作中重视这类问题的时候往往能够取得较好的效果，尤其是协助前台人员接待客户的工作中加深了对客户的了解程度，这样的话便能够让我在工作期间收集客户的信息并进行整理，将酒店推出新业务的时候我也能够及时联系到部分客户。

能够强化自身的工作能力无疑是我在上半年的主要收获之一，但是我也意识到工作量的完成对自身发展的重要性，所以我能够时刻注重自身工作方式的改进并虚心向同事们请教，相信有了这份积累以后能够让我对酒店工作的完成增添不少信心。

酒店经理年终个人工作总结 篇9 时间飞逝，回忆 x 年的工作，可谓得失兼具，在各位领导和同事的帮忙与帮助下，我自己和局部工作都获得长足进步，特把今年工作总结如下。

一、工作成绩描写

在一年中局部工作获得明显进步，在标准化治理和制度化建立上获得重要成绩；外协工作获得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定根底；人力资源工作获得进展，从职员选聘、员工培训到人力资源科学治理与调配上获得重要进展；质检工作获得进展，质量检查体系已根本建立；行政部工作为酒店整体工作运营供应根底性支持，与各局部联系严密，为酒店进展共同努力。

二、人力资源治理工作

行政部将把职员的聘请与培育做为重要的人力资源治理工作之一，从建立人才引进渠道、扩大职员上升空间、构成职员良性竞争，到达良好考核机制几方面绽开工作，令人力资源治理工作体系化，终究在酒店内部构成一支具有竞争力的. 员工队伍。

三、培训工作

良好的培训工作是酒店经营得以顺当进展的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工进职培训、专业培训、寻常培训及治理者培训几方面进手，把培训工作构成有层次、构造全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建立成为企业文化重要的组成部份，通过培训为酒店经营奠定良好根底。

四、质检工作构成体系

建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，构成酒店质检和局部质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不但严于检查更要严于反应，不以惩罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及局部考核严密结合，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每个月构成一份可行性质检反应分析上报酒店，为酒店改善经营治理工作供应依据。

五、狠抓酒店安全治理

强化单位“安全预防”的力量，确保了酒店全年无重大安全责任事故。在年进行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合酒店实习状况对消防监控系统进展全面检查，保证其良好运转，在年规划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每个月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相干局部第一责任人签定安全责任书，使安全工作寻常化、制度化，标准化到达更好的效果。

新的一年承载着许多人的幻想，带着信息时代所独有的速度向我们飞奔而来，进进这一年，我盼望看到自己可以在工作上有所进益，发挥上风、躲避劣势、在职业生涯中学习领会更多人生风景；更盼望看到局部工作可以在现有根底上得到更大提升；在年我和我的局部会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩大内存，把局部建立成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

酒店经理年终个人工作总结 篇 10

时光飞逝，眨眼间 20X 年就要过往了，回顾 20X 年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担当的责任也使自己的责任感与使用感日趋增强，在进酒店展开工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部分工作都获得长足进步，固然在这半年时间内也发生了很多题目，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部分工作进行总结与分析，特把年工作总结以下。

一、20X 年工作总结

1、工作成绩描写

(1)在半年中部分工作获得明显进步，在规范化管理和制度化建设上获得重要成绩；

(2)外协工作获得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

(3)人力资源工作获得进展，从职员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上获得重要进展；

(4)质检工作获得进展，质量检查体系已基本建立；

(5)行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部分联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

(1)时间短在部分内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果遭到一些影响；

(2)重视工作质量与效力，夸大严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地到达工作要求；

(3)培训工作缺少系统性，在 20X 年留意改进；

二、20X 年工作计划

回看了 20X 年的得与失，展看布满挑战的 20X 年，有很多计划正待我们逐一往实施实现，所以在 20X 年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部分计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行进程中得到各位的指导与帮助。

1、整体工作计划描写

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐渐展开。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效展开；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗职员的招聘与提拔、安全工作的稳步提升；

2、20X 年具体工作计划

(1)明确本身职责，建立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事成员之一，我对酒店的感情与所担当的责任已不单单是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部分将严格依照酒店领导要求、将每项工作落实到最细的地方，协助总经理展开落实每项政策措施，在酒店获得良好业绩同时也使本身得到长足进步。

(2)人力资源管理工作：年行政部将把职员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充职员上升空间、构成职员良性竞争，到达良好考核机制几方面展开工作，令人力资源管理工作体系化，终究在酒店内部构成一支具有竞争力的员工队伍。

(3)培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工进职培训、专业培训、平常培训及管理培训几方面进手，把培训工作构成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部份，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

(4)质检工作构成体系，建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，构成酒店质检和部分质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不但严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部分考核紧密结合，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每个月构成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供根据。

(5)外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和调和各种情况，使外联效果和外联用度都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

(6)以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每个月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相干部分第一责任人签定安全责任书，使安全工作平常化、制度化，规范化到达更好的效果。

20X年承载着很多人的梦想，带着信息时代所独有的速度向我们飞奔而来，进进这一年，我希看自己可以在工作上有所进益，发挥上风、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希看部分工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部分会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部分建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

酒店经理年终个人工作总结 篇11 20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文化建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困

难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了 VIP 团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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 服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的 工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行 接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的 礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个 月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工 在业务知识和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、给员工灌输 开源节流、增收节支 意识，控制好成本

开源节流、增收节支 是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的 号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料 篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来 不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不 使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡 0.18 元/张，钥匙袋 0.10 元/ 个，每天团队房都 100 间以上，一年可节约一笔较大的费用)；商务中心用过期 报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张 纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强 员工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 客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

四、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。五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心20xx年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二〇〇四年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二〇〇四年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、硬件老化软件补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前厅部:

年月日

酒店经理年终个人工作总结 篇 12 一、酒店业绩

这一年的时间，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，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上获得非常大的提升。

二、岗位成长

我身为经理更是在自己目前的岗位上有认真的做好自己的任务，这一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。很是感谢这一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。

三、下一年的计划

接下来的一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一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。

不管这一年的工作如何，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。

酒店经理年终个人工作总结 篇 13 20xx 年即将度过，我们充满信心地迎来 20xx 年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、工作表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻酒店经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

二、专业知识、工作能力和具体工作

大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门(包括个人)的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。维护宾客安全。维护酒店利益，索赔，催收。收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。协助总经理或代表总经理接待好 vip。夜班承担酒店值班经理的工作。协助各部维系酒店与 vip 客人，熟客，商务客人的良好关系。各领导临时指派的各项工作。参与前厅部的内部管理。为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

三、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

四、工作质量成绩、效益和贡献

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项业务知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，具体计划如下：

工作中做到“六点”，即：

- (1)耐心多一点
- (2)态度好一点
- (3)动作快一点
- (4)语言得体一点
- (5)层次高一点
- (6)办法多一点。

更新思想观念，强化服务意识。部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

酒店经理年终个人工作总结 篇 14

我们怀着春天般的激情,在这里欢聚一堂,以求知的态度回顾 x 酒店半年来的工作,共商发展大计,共话美好未来。春去夏归,秋天将至,在此,我谨代表 x 酒店全体管理人员及我本人,向半年来在工作岗位上默默奉献,为酒店发展付出辛勤劳动的全体员工,表示衷心的感谢和亲切的问候!大家辛苦了!谢谢你们!同时,向酒店全体员工及其家属,向所有曾经在 x 酒店奋斗过,现在仍奋斗在一线的管理人员和员工们表示最诚挚的祝福!祝大家在下半年里工作顺利,身体健康,生活幸福,万事如意!

已经过去的半年,是服务行业经受严峻考验的半年,不断蔓延的国际金融危机和通货膨胀的扩展及国家的改革使服务行业经营经历了前所未有的严峻考验。作为酒店业的一份子,我们同样经历了这一艰难历程。为了应对挑战,我们在年初的工作会议中就重点提出了 20xx 年工作的基本思路,并要求在新的一年里,我们要以更加饱满的热情,认认真真做好每一项工作,踏踏实实完成每一项任务,在不断完善自身的同时,还要认清形势,明确目标,整合队伍,团结奋战,争取创造更好的业绩。半年以来,酒店上下一心,团结奋战,努力拼搏,使我店的各项经营管理工作都能够有序运行,取得了良好的效果,20xx 年上半年各部门经营指标完成情况:

1、20xx 年上半年酒店共实现营业收入 1568.18 万元,比 20xx 年上半年同期 1453.12 万元,增加了 115.06 万元。同比增长 25%。餐饮部实现营业收入 1457.6 万元,比 20xx 年上半年同期 369.3 万元,增加了 88.3 万元。同比增长 24%。

2、20xx 年上半年 KTV 实现营业收入 154 万元。

3、20xx 年上半年客房部开房 16011 间,比 20xx 年上半年开房 14771 间,上升 1240 间,开房率上升 9.79%。

4、20xx 年上半年停车费收入 20 万元,比 20xx 年上半年同期 18 万元增加 2 万元,同比增长 11.1%。

5、20xx 年上半年实发工资 407 万元,比 20xx 年上半年 388 万元,同比增长 19 万元,增长 10.4%。以上业绩的存在离不开以下工作的存托。

一、立足客户,做好服务

服务客户是我们的本职工作，我们也一直以此为核心，进行各项工作的开展。不管是接待县里举行的会议，还是其他举行的各种活动，我们都非常认真地开展服务工作。20xx年，我们紧紧围绕“搞好客户服务工作”这个核心任务开展各项工作，认真完成各项接待任务，做好各种后勤保障。

一年来，我们先后接待了陆良县人大、政协会议《关于党的群众路线教育实践活动》多次会议及宴席，但是，其他企业相关单位的会议及宴席，婚宴、寿宴、零餐等我们更加重视，并根据接待规格召开专题会议，本着确保服务周到、确保安全可靠、确保宾客满意的原则，提前安排好各项议程，做好各项接待准备工作，因此保证了各项会议的顺利进行，几次接待任务都圆满完成，赢得了与会领导的广泛好评。由于接待工作落实得好，陆良县的很多企业会议都慕名而来，为酒店带来可观的经济效益和社会效益。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店领导班子率先垂范，组织指导各级管理人员及员工，以会带训认真学习酒店知识，并结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围突显了可喜的改观。主要表现在酒店各区的环境卫生和员工精神状态积极向上。我们大会、小会反复强调从纪律抓起，管理人员及员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。各部门还通过组织对部门员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。同时，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，取而代之的是互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型的接待活动中，在各部门负责人榜样作用下，部门领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、狠抓经营，促进效益

在年初，酒店就确立了“不断提高酒店经济效益，努力完成经营指标”的目标。效益是我们酒店经营工作的重中之重，只有效益上去了，我们才能够开展其它方面的工作。20xx年，我们努力抓好各方面的经营工作，尤其是狠抓客房、餐饮和KTV三个收入增长点，全力促进经营业绩勇攀新高。

(一)加大营销力度，保证客房入住率。今年上半年由于受国际金融危机和国家宏观政策影响，酒店行业客房入住率普遍较低。面对严峻的市场挑战，我们认真分析市场特点，总结规律，想尽办法，开创多渠道营销。一方面加强市场推广，在维护老客户的基础上不断开发新的客户；另一方面细分客源市场，研究客源构成，提供有针对性的配套服务，进而稳定客源，确保协议客户市场、会议团队市场、散客市场等几大板块的占有份额，从而提高了客房的入住率。

(二)继续打好婚宴、寿宴及其他宴席促销牌，促进效益增收。一直以来，婚宴都是酒店餐饮收入的重要渠道之一，因此，20xx年我们继续在婚宴促销上面做文章，并进行了大量投入，以此来促进酒店的经营效益再上一个新台阶。通过努力，20xx上半年的婚宴接待率创历史新高，同比增长24%创造了良好的经济效益。

(三)广泛开展各种美食促销活动，拓展餐饮增收渠道。为了使经营业绩有更大的突破，酒店一方面加大菜品创新力度，保证每周都有新菜品推出，同时，广泛举办各种餐饮促销活动，开展主题宴会销售，提升营养配餐水平，与社会餐饮差异化经营，体现星级饭店文化和绿色保健特色，吸引顾客消费。从5月份起，我们开展了“厨房菜品推陈出新”活动、提高了餐饮上座率，促进了效益增收。

四、严格管理，打造队伍

队伍建设一直是酒店的重要工作之一。20xx年我们继续加强队伍建设，从以下几个方面入手，努力打造强有力的团队：

(一)狠抓纪律，提升队伍形象。酒店要发展，离不开纪律的约束。今年我们结合酒店自身发展的实际情况，不断加强纪律要求，做到与时俱进，理论与实际相结合，纪律与工作相协调，从而促进各项工作的发展和进步。一方面加强组织纪律建设，使酒店的管理更加科学合理，另一方面，加强制度落实，强化制度效力。通过制度学习和教育、行为规范引导、礼仪礼节监督、仪容仪表检查等举措，对员工行为规范和劳动纪律进行系统教育，提高员工工作积极性和工作效率，进一步提高全体员工的个人综合素质，塑造良好的个人形象和酒店形象。

(二)加强员工培训，提升服务质量。为了进一步提高服务质量，从而积极应对金融危机挑战，酒店对员工进行了各项业务技能及知识的培训。酒店积极举行各种培训课程，如：酒店大课培训、《酒店共性应知应会》培训消防安全培训、电脑基础知识培训等，同时，各部门也自行组织服务技巧、等各项专业知识培训，提高了员工的整体素质，使微笑服务、细微服务和个性化服务成为每位员工的良好职业习惯。

五、以“安生生产”为内容，抓好安保工作

1. 制订预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，后勤部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店内安全检查，安全工作做到责任明确、落实到人、各负其责。

2. 加强培训：组织员工参与外部消防专题培训。

3. 严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

六、以降耗为核心，抓好维保工作

1. 在全酒店范围要求各部门以“节能降耗”为主题抓好部门的各种经营，以盈利最大化为更本推广降低内耗，开好数据经营分析会。要求部门各个对口工作要常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。

2. 采购把关：采购在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进

货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

七、以精干为原则，抓好酒店行政人事工作

1、20xx年上半年加大人员招聘力度，（户外广告张贴3次30张次、每天都开启酒店的电子显示屏）共办理新入职员工156人，办理正常离职154人，自动离职7人，确保了酒店各个部门工作的正常运转。

2、20xx年上半年召开大小会议 236 次研究酒店日常工作，从而为酒店工作的正常开展起到了保驾护航的作用。

3、20xx年1月27日上午，在宴会厅2楼顺利召开了酒店员工大会，会上各部门做了20xx年的述职报告并对20xx年工作做了书面计划，奖励了20xx年的先进个人及拾金不昧个人，同时由被奖员工代表进行了个人感言。中午召开了家属座谈会，会上由家属代表进行了发言，员工代表及参会的部分人员进行了发言。下午举行了联谊会，酒店员工参加活动，各部门并表演了精彩的文艺节目。

4、发放了节日福利，人均水果5件、八宝饭12盒，所有参会家属人均甜白酒10件。

5、为适应市场经济的发展，对各部门的工资进行了整体调整，员工工资现状与同行业相比平衡有余。

解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

一、解决问题

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修；主楼装修完成90%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成 90%；酒店停车场完成 90%；酒店喷水池完成 90%；草地照明完成 90%。

二、广布信息，开展各类招标活动

对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选择定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约份，合同总额达万元。（附已签合同明细表）

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘

保证人员储备，加强人员培训。20xx 年 x 月，酒店确立全体人员编制为人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共人，主要为：行政办人，财务部人，前厅部人，管家部人，餐饮部人，营销推广部人，人力资源部人，厨房人，采购部人，工程部人，保安部人。以上数据未包含年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“商学院”、“学院”和“学校”等三所。实习期从年1月3日至年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

随着旅游经济的复苏，星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议

单位有 419 家，旅行社 56 家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。特此报告。

酒店经理年终个人工作总结 篇 15 2011年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使大酒店在 2011年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了 VIP 团四个，会议无数次，在整个接待过程中

受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡 0.18 元/张，钥匙袋 0.10 元/个，每天团队房都 100 间以上，一年可节约一笔较大的费用)；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/007015052120010005>