# 酒店经理半年工作总结精辟(汇总11篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-08-26

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店经理半年工作总结精辟篇一**

【酒店经理上年工作总结一】前厅经理

转眼间时间过得真快，xx年的上半年过去。很感谢公司能够给我这个晋升的平台，从一名基层员工到一名领班到一名部长。以下是我xx年的上半年工作总结：

2、在业余时间与员工坐聊，逛街、公园。与员工拉近距离，了解出国留学员工思想工作

4、关注顾客消费，抓好客源，做好销售工作。为顾客合理搭配菜肴，让顾客相信我们。

5、监督餐具用量与管理：每月进行繁点餐具，管理餐具的用量，以星期六、天为最高点，将剩余的餐具进行回收库存。

6、xx以来，公司制定的日超额奖来，每次的超额，都会以信息的方式传达给员工，让员工更加有激情工作。

8、监督两个领班所负责的工作完成情况。以及日常工作状态。

9、考察市场情况，在业余的时间去个餐饮店考察;如产品价格，服务态度，环境等。发现较好的回来像陈总申请学习。如菜单上以久未制作的产品需要及时贴上产品以停止销售，避免客人看菜单点菜时反感。

11、完成各区域的工作流程表，让各岗位人员明确自我的工作目标。从而有效率的去工作

12、抓好客源，每逢节假日，都会以信息或打电话像顾客发出祝福语。

回顾半年来的不足之处

1、未打造员工学习的气氛

2、整体员工仪容仪表有待提高

3、五常法没有做到坚持与维护

4、有声服务没有做到最好

通过上半年工作总结，对下半年的工作计划如下：

1、加强员工整体仪容仪表，个人形象

2、把工作放在第一，与各部门做好沟通工作，把销售做好

3、打造员工学习气氛，以自我为榜样

4、每月进行员工坐聊，了解思想动态

5、五常法的坚持和维护

6、做到以顾客姓名来称呼客人

上半年转眼过去，无论自己是否有收获，是否已达到想要的目标，是否成功已不重要，我们应该展望未来，把最好的心态、最好的精力、最好的工作状态投入到下半年的工作当中。

【酒店经理上年工作总结二】销售经理

营销部上半年完成销售额281万元，超额完成总经理下达的指标41万元，这与总经理的正确领导，全体同仁的热情支持、客户的爱戴和自身的努力是分不开的。现就半年来的营销工作总结如下：

一、通过对总台员工服务方面的培训，使总台全体员工的素质有了很大程度的提高，一些老客人包括美籍华人，每次来酒店住宿都是冲着总台的服务态度而来，是他们真诚的服务让客人感觉到春天般的温暖，让客人留恋忘返，使客人真正感受到宾至如归的感觉。另外，再加上灵活的促销手段，老客户住满一定量的天数，可享受免房，使老客人能享受贵宾般的待遇，如今客户数量滚雪球般的增多，给酒店带来了一批稳固的客户源。

二、通过对总台业务方面的考核，极大程度地调动了员工的积极性，员工每月工资都与本人的销售业绩、服务态度等挂钩。指标考核到人，出国留学是谁销售做第一名还额外加奖等措施的落实，使得总台的每位员工在班时都能认真接待好每档生意，哪天生意特别好都会使哪班兴奋无比。如此热情高涨的工作态度，使得总台上半年门市接待散客营业额达2151136元。

三、

通过年初召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，为今年的生意奠定一下基础，另外在二月底通过到浙江、上海地区促销，使得上半年的团队房和会议房明显增多，客房生意火爆，上半年共接待团队328个，营业额658147元;并成功接待大小会议16个，营业额115224元。当然取得这些成绩与各部门的相应配合是分不开的，也与我们工作认真负责分不开。每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

四、鼓励出租车司机和车站地区黄牛多介绍客人来店入住，并给予相应的奖励，使他们的积极性大增，积极地多介绍客源。

五、端午粽子和咸蛋的销售工作情况空前，营销部全体员工在端午节即将来临之际，仔细分析市场，认准学校、部委分局等效益较好的单位，不怕气候炎热，由于大家的吃苦耐劳精神，结果捷报平传，使大家信心大增，也给酒店带来了可观的经济效益。

【酒店经理上年工作总结三】前台经理

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是出国留学外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商尝景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人灭火，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌。

【酒店经理上年工作总结四】酒店经理

xx酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一培训方面

1.每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2.集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3.每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5.房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1.上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，出国留学全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3.专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4.岗位的销售意识不断增强，1-5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，5.常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3.政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4.岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果;

5.对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

【酒店经理上年工作总结五】客房经理

xx年一年，xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入：xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做宣汉服务最好、最宾至如归的酒店我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立一切以宾客为中心的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以培训是酒店永垣的主题、质量是酒店产品的生命为切入口，先后采取请进来，走出去的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了一切工作都是为了让客人满意的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将首问责任制落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些应知应会知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的三懂三会和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白一切以宾客为中心的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店营销竞争力，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以练内功，创品牌为主题的酒店技能比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质,使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以工作在我手中，服务在我心中为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以首问责任制，解决客人提出的所有问题;以关心、爱心、放心、细心、诚心的优质服务，赢得回头客。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流我为客人做了什么，有何收获和体会等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现出国留学服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到家的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对四实登记、总台登记、涉外登记管理制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有到家的感觉。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、出国留学各部门春季野炊活动，以练内功，创品牌为主题的酒店技能比武、以与企业共命运为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的人与事以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店树服务品牌、创优质服务的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终以人为本，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供宾至如归的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇

心得体会

，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立节能降耗，人人有责的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了分级管理，按级负责，权责一致，各负其责的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行四实登记制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xx年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为零的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

酒店工作总结范文精选

酒店营销年终工作总结

酒店大堂经理年底工作总结

**酒店经理半年工作总结精辟篇二**

目前餐饮行业相当严峻,如何搞好经营,餐饮部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使餐饮部在餐饮业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

全年实现营业收入元,比去年的元,增长元,增长率xx%,营业成本元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,综合毛利率xx%,比去年的xx%,上升xx%,营业费用为元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,全年实际完成任务元,超额完成元,。

落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,餐饮部定额酒店的任务为38x元,比去年的32x元,上升6x元,上升率为1x。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入元,比去年同期的元,增加了xxx元,增长率为xx%。

抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊、千年老龟火锅城、餐饮连锁店。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款1x。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共20x款,扩大营业收入10x万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大嗅议上,经常公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依制度去加强控制。全年完善了《费用开支》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

做好思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习三字经活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动x,春游x,外出参观学习1x,各类型座谈会x,妇女会x,家访x,探望病员2x。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有x,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约x。

完善劳工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长x,领班x。对违反酒店的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工1x。由于劳工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达20x次。

重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30x万元,主要是:二楼东厅的,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊、千年老龟火锅城的\'经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

**酒店经理半年工作总结精辟篇三**

目前餐饮行业相当严峻,如何搞好经营,餐饮部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使餐饮部在餐饮业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

全年实现营业收入元,比去年的元,增长元,增长率xx%,营业成本元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,综合毛利率xx%,比去年的xx%,上升xx%,营业费用为元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,全年实际完成任务元,超额完成元,。

落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,餐饮部定额酒店的任务为38x元,比去年的32x元,上升6x元,上升率为1x。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入元,比去年同期的元,增加了xxx元,增长率为xx%。

抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊、千年老龟火锅城、餐饮连锁店。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款1x。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共20x款,扩大营业收入10x万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大嗅议上,经常公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依制度去加强控制。全年完善了《费用开支》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

做好思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习三字经活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动x,春游x,外出参观学习1x,各类型座谈会x,妇女会x,家访x,探望病员2x。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有x,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约x。

完善劳工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长x,领班x。对违反酒店的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工1x。由于劳工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达20x次。

重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的\'方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30x万元,主要是:二楼东厅的,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

**酒店经理半年工作总结精辟篇四**

我们酒店客房部的一直就是我们酒店里，工作量最多的一个部门，同时也是酒店最容易出现问题，最容易遭到酒店客人投诉的一个部门。所以我作为酒店客房部的\'主管的工作，也像我们酒店客服部工作一样令人焦头烂额。我们酒店好像没有淡季和旺季一样，今年上半年来我们酒店入住的客人也是很多，同时自己在上半年的客房主管工作也一样多，在为了减少客人对我们的投诉，自己在上半年的客房管理工作中做出一些改变，让我们客房部每一员工的工作做的比以往更好。

在上半年的时间里，我加大了对我们酒店每个客房的检查。客人投诉我们客房部的工作，无疑就是我们酒店客房有些地方出现了问题，给客人造成了入住上的不便，让客人对我们酒店此次的入住体验不满意。所以做好客房内的工作是一个最关键的问题，在客人对我们客房部的投诉中，其中有一半是因为我们酒店客房的卫生问题，所以我在酒店的客房检查工作中，首要检查的就是我们客房服务员的清洁工作是否做到位了。

在我的客房卫生清洁工作的检查中，也发现一些不少的客房卫生打扫不彻底的现象，虽然都是一些非常细节上的清洁工作，但是我们身为酒店行业的一名工作人员，就应该在自己的酒店工作中保持着一丝不苟的工作态度。在自己日常的酒店客房管理工作中，发现一些非常小的瑕疵，我们也应该在最快的时间里解决掉。虽然是一些细小的清洁问题，不至于引起客人对我们的投诉，但是我们应该给来我们酒店的客人一个最好的入住体验，而恰好是因为这些细节才能让客人体会到我们酒店服务，给客人留下一个对我们客房部绝佳的印象。

其次，在上半年我还做好了与我们酒店前台的联络工作，在过去的工作中，有很多客房工作问题的发生就是因为没有和前台联络好，才导致给客人相关的客房信息有误，给客人入住造成了非常大的不便。同时也让我们客人看到我们酒店客房工作做的不到位，下次就不会继续在选择我们酒店了，所以做好与酒店前台工作人员的联络工作是十分重要的。

另外还有一点就是，在客房部的工作中遇到一些棘手的问题时，要向我们客房部的经理请示，让经理帮助我们解决这些难题。因为自己在客房工作中，还是缺少一点相关问题的处理经验，不然和可能弄巧成拙，让一些问题变得更加难以解决，所以请示自己部门的经理，在这个时候最好的选择。

**酒店经理半年工作总结精辟篇五**

我想我们是永远都抓不住时间的，但是我想这样也是好的，因为抓不住，我们才会觉得时间的流逝是很快的，也正是这样才会注意到时间的流逝，才会抓紧时间好好的工作。

上半年的工作已经结束了，我们接下来要面临的就是下半年的工作，而在面临下半年的工作之前，我们还是要对上半年的工作做一个总结，而这样才会使我们下半年的工作更加的顺利。

做为酒店经理的一名助理，我的工作其实也挺杂的，我要做的事情也是很多的，但是最主要的还是要辅佐经理完成工作，当然很多的工作都是看起来好像是很简单的，但是实际上面做起来还是很不容易的，为此我也是需要付出很多的时间去做的。

在经理不在的时候，我要代替他去处理一些日常的酒店事情，同时也要暂代他对酒店一些人的工作做出一个安排，不过这也是他不在的时候，而我们的经理却是基本上都在的。因为他是一个尽职敬业的经理，所以他不在的时候是你极少数的。

不过我主要的还是去落实一些事情，比如说经理安排好的一些东西，然后我就需要去做一个做一个相关工作的落实，最后也要确保指令得到确切的落实。这些其实都还只是简单的。并且也是不难的，只不过还是需要一些技术含量的罢了。

身为酒店的员工，我们在很多的主要需要面对的人群也还是客人，为了使他们用一种来到酒店来到家一样的感觉，我们也是付出了很多的努力。而身为经理助理，我对此也是需要做很多工作的，因为经理是我的上级，一般情况下都是先找我，我要是不能够解决的话再才会去找经理，而面对问题，也主要的还是来自客人。比如说酒店的房间没有打扫干净，酒店送过去的餐是错的等等，这些也许是看起来的小问题，但是其实不是，这些看似小问题的问题在很多时候还是会影响到人对酒店的入住体验的，一旦影响到这个了的话，对酒店的发展也是很不好的。

因此我们在工作的时候也更多的是要换位思考，要去考虑客人的感受，从客人的角度出发，为客人着想。当然这也是身为酒店的每一个员工都要考虑的，也只有从客人的角度出发，我们才能更好的服务客人，然后给客人带来更好的体验，最后酒店的入住率也才是会得到提升的。

最后，我还要说的就是不管是什么工作都是繁琐的，但是要是能够把繁琐的工作做好，那也是很不容易的。而以上就是我对上半年的一个工作总结，希望接下来的下半年，我们都能够做的.更好，客户的投诉会越来越少。

**酒店经理半年工作总结精辟篇六**

转眼间时间过得真快，20\_\_年的上半年过去。很感谢公司能够给我这个晋升的平台，从一名基层员工到一名领班到一名部长。以下是我20\_\_年的上半年工作总结：

2、在业余时间与员工坐聊，逛街、公园。与员工拉近距离，了解出国留学员工思想工作

4、关注顾客消费，抓好客源，做好销售工作。为顾客合理搭配菜肴，让顾客相信我们。

5、监督餐具用量与管理：每月进行繁点餐具，管理餐具的用量，以星期六、天为最高点，将剩余的餐具进行回收库存。

6、20\_\_以来，公司制定的日超额奖来，每次的超额，都会以信息的方式传达给员工，让员工更加有激情工作。

8、监督两个领班所负责的工作完成情况。以及日常工作状态。

9、考察市场情况，在业余的时间去个餐饮店考察;如产品价格，服务态度，环境等。发现较好的回来像陈总申请学习。如菜单上以久未制作的产品需要及时贴上产品以停止销售，避免客人看菜单点菜时反感。

11、完成各区域的工作流程表，让各岗位人员明确自我的工作目标。从而有效率的去工作

12、抓好客源，每逢节假日，都会以信息或打电话像顾客发出祝福语。

回顾半年来的不足之处

1、未打造员工学习的气氛

2、整体员工仪容仪表有待提高

3、五常法没有做到坚持与维护

4、有声服务没有做到最好

通过上半年工作总结，对下半年的工作计划如下：

1、加强员工整体仪容仪表，个人形象

2、把工作放在第一，与各部门做好沟通工作，把销售做好

3、打造员工学习气氛，以自我为榜样

4、每月进行员工坐聊，了解思想动态

5、五常法的坚持和维护

6、做到以顾客姓名来称呼客人

上半年转眼过去，无论自己是否有收获，是否已达到想要的目标，是否成功已不重要，我们应该展望未来，把最好的心态、最好的精力、最好的工作状态投入到下半年的工作当中。

**酒店经理半年工作总结精辟篇七**

-酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

一、培训方面

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二、管理方面

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的亮点和优势。

三、接待服务方面

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果;

5、对蜜月房的`布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

**酒店经理半年工作总结精辟篇八**

20xx上半年过去了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店的工作进行总结，在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

即要随时准备好为客人服务.也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好.如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱.

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

热情好客是中华民族的美德.当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象.。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！ 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务酒店大堂经理。

**酒店经理半年工作总结精辟篇九**

xx酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

**酒店经理半年工作总结精辟篇十**

转眼间时间过得真快，20xx年的上半年过去。很感谢公司能够给我这个晋升的平台，从一名基层员工到一名领班到一名部长。以下是我20xx年的上半年工作总结：

4、关注顾客消费，抓好客源，做好销售工作。为顾客合理搭配菜肴，让顾客相信我们。

5、监督餐具用量与管理：每月进行繁点餐具，管理餐具的用量，以星期六、天为最高点，将剩余的餐具进行回收库存。

6、20xx以来，公司制定的日超额奖来，每次的超额，都会以信息的方式传达给员工，让员工更加有激情工作。

8、监督两个领班所负责的工作完成情况。以及日常工作状态。

9、考察市场情况，在业余的时间去个餐饮店考察;如产品价格，服务态度，环境等。发现较好的回来像陈总申请学习。如菜单上以久未制作的产品需要及时贴上产品以停止销售，避免客人看菜单点菜时反感。

12、抓好客源，每逢节假日，都会以信息或打电话像顾客发出祝福语。

回顾半年来的不足之处

1、未打造员工学习的气氛

2、整体员工仪容仪表有待提高

3、五常法没有做到坚持与维护

4、有声服务没有做到最好

通过上半年工作总结，对下半年的工作计划如下：

1、加强员工整体仪容仪表，个人形象

2、把工作放在第一，与各部门做好沟通工作，把销售做好

3、打造员工学习气氛，以自我为榜样

4、每月进行员工坐聊，了解思想动态

5、五常法的坚持和维护

6、做到以顾客姓名来称呼客人

上半年转眼过去，无论自己是否有收获，是否已达到想要的目标，是否成功已不重要，我们应该展望未来，把最好的心态、最好的精力、最好的工作状态投入到下半年的工作当中。

营销部上半年完成销售额281万元，超额完成总经理下达的指标41万元，这与总经理的正确领导，全体同仁的热情支持、客户的爱戴和自身的努力是分不开的。现就半年来的营销工作总结如下：

一、通过对总台员工服务方面的培训，使总台全体员工的素质有了很大程度的提高，一些老客人包括美籍华人，每次来酒店住宿都是冲着总台的服务态度而来，是他们真诚的服务让客人感觉到春天般的温暖，让客人留恋忘返，使客人真正感受到宾至如归的感觉。另外，再加上灵活的促销手段，老客户住满一定量的天数，可享受免房，使老客人能享受贵宾般的待遇，如今客户数量滚雪球般的增多，给酒店带来了一批稳固的客户源。

二、通过对总台业务方面的考核，极大程度地调动了员工的积极性，员工每月工资都与本人的销售业绩、服务态度等挂钩。指标考核到人，出国留学是谁销售做第一名还额外加奖等措施的落实，使得总台的每位员工在班时都能认真接待好每档生意，哪天生意特别好都会使哪班兴奋无比。如此热情高涨的工作态度，使得总台上半年门市接待散客营业额达2151136元。

三、通过年初召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，为今年的生意奠定一下基础，另外在二月底通过到浙江、上海地区促销，使得上半年的团队房和会议房明显增多，客房生意火爆，上半年共接待团队328个，营业额658147元;并成功接待大小会议16个，营业额115224元。当然取得这些成绩与各部门的相应配合是分不开的，也与我们工作认真负责分不开。每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

四、鼓励出租车司机和车站地区黄牛多介绍客人来店入住，并给予相应的奖励，使他们的积极性大增，积极地多介绍客源。

五、端午粽子和咸蛋的销售工作情况空前，营销部全体员工在端午节即将来临之际，仔细分析市场，认准学校、部委分局等效益较好的单位，不怕气候炎热，由于大家的吃苦耐劳精神，结果捷报平传，使大家信心大增，也给酒店带来了可观的经济效益。

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是出国留学外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商尝景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌。

\*\*酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一培训方面

1.每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2.集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3.每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5.房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1.上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，出国留学全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3.专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5.常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3.政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

5.对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

\*\*年一年，\*\*酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入：\*\*\*\*万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：\*\*\*\*万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，\*\*酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质,使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现出国留学服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、出国留学各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为\*\*年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

**酒店经理半年工作总结精辟篇十一**

我们酒店客房部的一直就是我们酒店里，工作量最多的一个部门，同时也是酒店最容易出现问题，最容易遭到酒店客人投诉的一个部门。所以我作为酒店客房部的主管的工作，也像我们酒店客服部工作一样令人焦头烂额。我们酒店好像没有淡季和旺季一样，今年上半年来我们酒店入住的客人也是很多，同时自己在上半年的客房主管工作也一样多，在为了减少客人对我们的投诉，自己在上半年的客房管理工作中做出一些改变，让我们客房部每一员工的工作做的比以往更好。

在上半年的时间里，我加大了对我们酒店每个客房的检查。客人投诉我们客房部的工作，无疑就是我们酒店客房有些地方出现了问题，给客人造成了入住上的不便，让客人对我们酒店此次的入住体验不满意。所以做好客房内的工作是一个最关键的问题，在客人对我们客房部的投诉中，其中有一半是因为我们酒店客房的卫生问题，所以我在酒店的客房检查工作中，首要检查的就是我们客房服务员的清洁工作是否做到位了。

在我的客房卫生清洁工作的检查中，也发现一些不少的客房卫生打扫不彻底的现象，虽然都是一些非常细节上的清洁工作，但是我们身为酒店行业的一名工作人员，就应该在自己的酒店工作中保持着一丝不苟的工作态度。在自己日常的酒店客房管理工作中，发现一些非常小的瑕疵，我们也应该在最快的时间里解决掉。虽然是一些细小的清洁问题，不至于引起客人对我们的投诉，但是我们应该给来我们酒店的客人一个最好的入住体验，而恰好是因为这些细节才能让客人体会到我们酒店服务，给客人留下一个对我们客房部绝佳的印象。

其次，在上半年我还做好了与我们酒店前台的联络工作，在过去的工作中，有很多客房工作问题的发生就是因为没有和前台联络好，才导致给客人相关的客房信息有误，给客人入住造成了非常大的不便。同时也让我们客人看到我们酒店客房工作做的不到位，下次就不会继续在选择我们酒店了，所以做好与酒店前台工作人员的联络工作是十分重要的。

另外还有一点就是，在客房部的工作中遇到一些棘手的问题时，要向我们客房部的经理请示，让经理帮助我们解决这些难题。因为自己在客房工作中，还是缺少一点相关问题的处理经验，不然和可能弄巧成拙，让一些问题变得更加难以解决，所以请示自己部门的经理，在这个时候最好的选择。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn