

酒店经理工作总结(优秀9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店经理工作总结篇一

本人某某某，是一名大酒店总经理，在john董事长及达声总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作汇报：

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

- 1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务

公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考

核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加

可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242、5小时，其中四月份为101、5小时，五月份为67、5小时，六月份为73、5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中

上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件：

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

酒店经理工作总结篇二

xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

客房部实现收入xx万元，月均收入xx万元。其中：客房收入xx万元，占客房收入的xx%；客房部xx年初有客房xx间，xx月份对酒店客房进行改造增加为xx间，xx月份投入使用，本年共出租入住房xx次，出租率为xx%；餐饮部实现收入xx万元，月平均收入xx万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的xx%；婚宴收入(xx月-xx月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%；散客收入(xx月-xx月统计数据)xx万元，占餐饮总收入

的xx%;协议单位(xx月-xx月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%□

酒店xx月份聘请xx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

xx年人均工资较前一年增加xx元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

培训是酒店永恒的主题，本年度酒店xxx开展酒店意识培训、

消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

管理人员能力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

中层人员执行力决定酒店运转能力□xx年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、

催人奋进的xx年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店经理工作总结篇三

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满一年，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，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。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。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先

进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使参训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

酒店经理月工作总结【二】

在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的

宗旨下，全面完成本年度第一季度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩□xx年第一季度成绩主要表现在：

一、 经营指标完成情况

在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，并取得了一定的成绩，使企业经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、 企业在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是企业的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这一种情况，我们充分认识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和企业一步不松狠抓经营，一着不段拓宽市场。提出了在xx年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在xx年打下基础，力争在xx年将企业打造成优秀的品牌连锁企业。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，去年第一季度收入为： 元，本年第一季度收入为： 元，相比去年提升了： 元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

二、 管理工作：

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管理水平和水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建

立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，是指企业全员在长期的`奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的价值观。

一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会成为良好企业文化的受益者。这种共同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德；就是企业的发展中受挫，员工也能与企业共同奋斗，共渡难关。优化我们的管理方法，建立良好的企业文化是我们一直以来的理想，但它绝不是一朝一夕就能完成的伟大事业。他需要在长期的努力才能实现。因此公司的职能部门与企业也向着这个目标努力。我们各部门的管理工作如下：

销售部：

1. 开发微信营销.
2. 扩大营销渠道，增加12580签约，进一步加强和艺龙、携程、联通114的合作。
3. 及时关注和回复客人在网络上反映出的问题。
4. 根据市场情况合理调整房间价格。
5. 拟定协议价格，扩大经营渠道。
6. 加强广西商会协议签署与合作。
7. 增加宾馆手机app特价推广。

前台部：

1. 两会期间，安排好各岗位人员，做好两会期间的检查工作

及相关事宜，并配合各机关单位做好检查工作。

2. 做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。

3. 配合行政人事部做好培训工作。

4. 针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。

5. 针对收入较低，分析原因，并合理售房。

6. 对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转

7. 考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8. 确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

客房部：

1. 完成了文晟2、3、4、5层的开荒工作，准时售房

2. 规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查

3. 补充了文苑4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训

4. 组织了客房部员工进行礼貌礼仪、仪容仪表及业务技能的实操 培训

5. 对新员工进行了考核及铺床培训

工程部：

1. 文苑2.3层装修预算。

2. 文晟客房及公共区域维修及改造。
3. 文苑西地下室装修预算及网路安装。
4. 文晟、文苑更换安全指示牌、应急照明灯。
5. 配合人事部完成行为规范培训。

餐饮部：

1. 参加公司行政人事部组织的培训。
2. 员工食堂并入餐饮部。
3. 完成餐厅薪资架构。
4. 调整餐厅预算，待公司批复。
5. 制作餐厅客户档案，填写宾客满意度调查。
6. 提交餐厅早餐方案，待公司批复。
7. 4月份餐厅促销宾客用餐一律八折优惠。

保安部：

1. 认真领会贯彻公司对治安安全的指示精神，开好每天的晨会习会，

月总结会。

2. 加强停车场都管理工作，确保到宾馆客户所有车辆都安全，对于宾

馆住宿或临时车辆，一律要求保安员指挥到停车位上，并做

好记录，摆放整齐，检查车辆，收费无误。

3. 加强巡视工作，对重点设备重点区域进行检查，做到每两小时检查一次，对院内、大厅、楼层、顶楼、锅炉房、地下室、泵房进行认真检查。

4. 加强监控室都管理，做到24小时有人值班，发现问题及时通知，监视、登记、汇报。做到监防与人防同步。

5. 两会前后期对进入院内可疑人员，闲杂人员进行询问、盘查、跟踪、排除。对入住的客人要求开包检查，对探访的客人要求来访登记。

同时企业的文化建设也是我们努力的方向，这就要依靠教育与培训工作，也要靠平时管理来渗透思想。达到政通人和、上下一心、荣辱与共。

在下一个季度中我们仍然会继续紧跟公司步伐，依然会按照年计划执行，我们的任务任重道远，但“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。只要我们有坚定的信心，携手同进，谦虚谨慎，戒骄戒躁，我们的任务一定能超额完成，来回报我们的企业、回报我们的公司。

酒店经理工作总结篇四

总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们抽出时间写写总结吧。总结怎么写才是正确的呢？下面是小编为大家整理的有关酒店经理的工作总结范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情

况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料，采用的是第一人称写法，其中的成绩、做法、经验、教训等，都有自指性的特征。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

- 1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心

态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的心理准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

继续开展财务人员的培训活动，进一步搞好财务基础工作，提高治理水平。企业越发展进步，财务治理的作用就越突出。我们恒中门业不断发展壮大，对财务治理的要求也越来越高。

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性

工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理自2004年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

现将采购中心20xx年运行情况总结如下：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施

设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解宜昌的风土人情，主动为他们介绍宜昌的车站、码头、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，让客人尽快地休息，在客人退房时，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。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停

业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

自20xx年加入我们团队，做为生产经理，我主要负责生产计划的编制工作及生产核算体系的建立与完善，组织安全、文明、均衡生产；建立、实施和保持质量体系有效实施质量管理；设备的引进、维修、和技改项目方案的制定；本部门《规章制度》的制订、执行和检查等工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的'主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在2004年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，

六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

20xx年，总经办将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件(见下图)：

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰

餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

酒店经理工作总结篇五

使酒店经营实现效益最佳的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润最大化。随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益最佳、服务最优而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润最佳，是总经理最大的领导责任和工作责任。

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取最佳经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念、vi形象识别系统、ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化内涵是一位领导者都必须做好的工作职责。作为酒店的最高行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服

务文化的管理；二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设；三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重要职责。

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。旅游业被国际旅游组织称为绿色阳光产业，环保生态产业。在抓好经济效益的同时，一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的‘客源，赢得良好的社会美誉。

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。纵观国内外，发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降；重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服服务的先锋。作为酒店最高的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

酒店经理工作总结篇六

岁月流转，时光飞逝，转眼间20xx年的工作又接近尾声，我于20xx年元月12日加入羿华集团公司，对于我可以说是可以铭记一生的日子，就在这一天，我肩负着集团公司领导和全体员工的厚爱和期望，任羿华国际大酒店总经理，这既是集团公司上下同仁对我的错爱，也是集团公司对我的信任。在这里表示衷心的感谢。

在这一年里，我主要从几个方面来实践自己的理念，力争做到更好、更到位。下面就我五个多月的工作情况向集团领导作简要的汇报：

一、在初任酒店总经理这段时间，我通过虚心向集团公司领导及同仁学习，取长补短，不断提高自身素质修养及业务技能。在集团公司领导和覃一萍副总的关怀与支持下，我注重以工作任务为牵引，通过观察、摸索、查阅集团公司文件和实践，逐渐摸清了羿华酒店工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。明确了自己的管理职能，迅速溶入进酒店这个大家庭，酒店管理上也钻研了一套属于自己的管理方法。并以雷厉风行、以身作则的管理作风较快地完成任务，得到了公司领导和同事的一致认同。

不断进取”为信条，处处彰显正能量，加强学习，提高自身

管理水平。

三、在酒店管理方面：

(1)、酒店1-12月份的平均日出租率在82.64%，平均房价319元/间，月平均收入8054870.69元，总收入2105665852.28元，月饼销售9610盒，回款853150元，完成任务100%。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，在获得较好的经济效益的同时，提升了酒店在南宁的知名度和美誉度。这些喜人成绩的取得，是酒店全体员工努力的结果，也与我做为酒店总经理的严格管理是分不开的。管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量要提高、增收难度加大、成本支出加等重重压力和考验，经营持续平稳。

(3)、本人多次对酒店管理层进行管理知识的培训。

(4)、带领各部门顺利完成集团公司年度工作计划。

(5)、强化对各部经理和主管管理工作，要求以身作则，在员工中起到了很好的表率作用。

(6)、推行晨会会议制度，掌握和了解当天工作情况，更好的合理分配及协调部门工作。

(8)圆满的完成了南宁东盟二会一节接待外宾工作，从外宾参展商意见反馈表中看出，我们的服务得到了大多数展商的肯定，受到了外宾一至好评。

(9)创造新的赢利点，增加经营收入。保险公司十几名员工来我餐厅入伙吃职工餐，每餐10元一个人，每月上缴职工餐

管理费800元，酒店一年可多创收63600元收入。

四、正确处理好与房东银海公司的关系。我任总经理初期，工作很有挑战，特别是刚来就要应对银海公司关系上的处理，许多的是几年前就存在的问题，对这些问题的解决都要正确面对，当时我想办法总比困难多，小困难小发展，大困难大发展，我有勇气去化解，也做好了各种应对方案。由于众所周知的原因银海公司协调工作难度大困难多，处理好双方关系也是做好羿华大酒店总经理的重要职责，更是整个酒店管理能否正常运转起来的重要工作，要保障酒店后台服务供电、供水、电梯、消防安全等保障都离不开银海公司的支持和配合。实践证明，银海公司关系的好坏，直接关系到酒店经营的好坏，关系到酒店生产安全，关系到酒店经营工作顺利与否，关系到酒店经济的发展，可见其重要性。参与酒店管理工作五个多月以来，我和银海公司各级人员进行了沟通和理顺，因此工作起来需要农资公司协助处理问题，解决效率明显提升，为保障酒店正常经营发挥了重要作用。正确处理好银海公司关系尤为重要。

五、注重支持租户经营工作，相互理解共同发展,确保租金和水电费收缴入账。及时对话和沟通是建立酒店和租户双方之间良好关系的关键。作为酒店管理方必须设法建立双方经常沟通的渠道，租户也是我们的客户，我们也照常要提供相应的客服工作，让租户有收入，酒店才能有保障的收到租金和水电费。如：三楼学校以天花漏水为理由不缴纳十几万元的租金和水电费，我们认为学校的提出的理由也有一定合理性，酒店也应当提供正常经营的场所给租户，了解情况后，我们请来专业维修队进行修补堵漏，维修好后学校也立即上缴了租金和水电费745930.9元，实践证明我们的工作思路是对的。

六、重视酒店设施的维护保养工作。酒店空调管道保温层由于长年使用又没有维护好，冷凝水造成大堂天花塌陷，为节省费用我们请来原来帮我们装修客房的公司给我们免费更换天花。请来专业维修队粉刷大堂部分公共区域墙面、修补空

调吊顶漏水；酒店餐厅厨房排烟系统，排污管路进行疏通清理，内外排污池疏通，清扫楼顶污物，保证排水顺畅；酒店设施的维护保养体现了酒店的管理水平和工作效率。以上是我在五个月工作中做得好的方面，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

存在不足：

1. 对酒店的管理还需进一步加强。由于历史的原因，进行严格的、全面的现代企业管理，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）以“业务精湛、客户满意”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好形象。

（二）制定酒店的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。（三）制定市场拓展计划，带领销售部进行全面的推销。建立、健全酒店的组织管理系统，使之合理化、精简化。高效化。

（四）加强酒店维修保养工作和酒店的安全管理工作。加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

（五）节约挖潜，压缩不合理的开支。降低各项费用，杜绝浪费现象。能省一分钱，绝不多花半分钱。

（六）以“互助互敬，团结协作”为宗旨，提升团队协作精神。关心员工，以身作则，使酒店有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成工作任务。

总之，这一年的工作还是充实的成功的，在近段时间内尚未发现自己工作有重大失误之处，尚若有之，希望集团领导和同事指出，以便及时更正。当好总经理，最重要的是好好工作、努力工作，为富满地酒店带来实实在在的经济利益。

最后，在马年到来之际，感谢集团公司董事长、副总等领导和全体同事，在20xx年工作中对我的大力支持与帮助，在此表示深深的谢意。在20xx年新的一年当中我将继续努力工作，虚心学习，以更好的成绩来感谢领导和各位的支持。

酒店经理工作总结篇七

xx年上半年，在公司领导的关心和支持下，在各部门、分（子）公司的积极配合及大力协助下，总经理工作部全体员工团结协作，以“团结、求实、诚信、高效”的工作作风，力争在搞好政务的同时，搞好服务，以高昂的工作热情，敬业的工作态度做了以下几方面的工作：

一、加强内部管理，提高企业管理水平

企业的发展离不开管理，管理水平的高低很大程度上决定着企业的兴衰。因此上半年我们在总经理的领导下，针对公司管理相对滞后的现状，先后制定了《宏海公司工作规则》、《宏海公司工作督查制度》、《宏海公司车辆修理制度》、《宏海公司交通安全管理规定》、《宏海公司办公用品管理办法》、《宏海公司请假制度》、《宏海公司聘用人员管理办法》、《宏海公司办公电话管理办法》、《宏海公司考勤制度》、《宏海公司业务接待费管理办法》、《宏海公司批量复印管理办法》等11项管理办法和制度，强化了公司日常管理工作，并有效降低了公司成本。使公司逐步步入到管理制度化，经营规范化的现代企业管理模式。

在劳动纪律方面，我们严格按《宏海公司考勤制度》的要求，加大劳动纪律管理力度。一视同仁，不护短，不偏袒，坚持

原则，敢于对违反劳动纪律的现象进行抵制和纠正。

在聘用人员的管理方面，上半年，我们对拉西瓦运检中心、宏海电力勘察设计公司聘用人员签订了灵活就业劳动合同书，同时进行了聘用人员工资结构的调整，极大地提高了员工的积极性。

二、加强日常事务处理，促进公司全面协调发展。

工作部每天要面对车辆调配、印信使用、来访接待、证照年检等

等大量繁琐的日常工作，工作量大，头绪也很多，我们在认真完成这些琐碎工作的基础上，仍然拿出大量的精力对日常工作中发现的薄弱环节和隐患进行及时地补充和完善，在加强日常事务处理方面主要从以下几方面入手：

1、抓各类证件、证书的办理。年初，我们延续去年的工作，完成了iso9001质量管理体系的`审核认证工作，并于今年5月份取得证书；同时还积极向省工商局申报了“守合同、重信用”企业的评审，精心组织资料，认真填写申报表，于xx年4月被省工商局正式授予“守合同、重信用”企业荣誉称号，为我公司争得了荣誉，树立了公司的社会形象；其次配合工程部完成了《承装（修）电力设施许可证》的申报及取证工作；另外，我们在规定时间内完成了公司营业执照的年检、法定代表人的变更及企业组织机构代码证书的年检工作，保证了公司各项工作的正常开展和顺利进行。

2、抓环境卫生的管理。我们针对公司各部室环境脏乱差的现象，督促各部室坚持每日一清扫，一月一大扫，从而创造了一个安稳、舒适、干净、整洁的办公环境，提升了公司整体形象。

专人负责整理，严格按照规定执行，真正做到了手续程序化，

管理规范化。

三、存在的问题：上半年我们总经理工作部在各部门的积极配合下，政务和服务工作虽然取得了一定的成绩，但还是存在着许多不足之处，比如在对内管理、对外协调方面做的还不是很到位，在管理方面还不是很严格，尤其是劳动纪律管理方面和工作督查方面监督和考核的力度不够，部门员工工作积极性、主动性较差，需要在下一步的工作中通过不断的学习，转变思想，实现提高。

四、下半年工作计划：

- 1、整理并完善公司现有的管理制度及办法，出台《宏海公司规章制度汇编》，制订公司工作标准，进一步规范公司管理，做到各项工作都有章有循，逐步向现代化企业管理模式过渡。
- 2、签订其余聘用人员的劳动合同，进一步加强人力资源管理，坚持“留住人才，用好人才”的方针，为公司持续发展奠定人才支持。
- 3、进一步加大劳动纪律的监管力度，和工作督查的力度。
- 4、密切联系公司各部门、分（子）公司，做好上传下达、下情上传工作，努力做好桥梁纽带作用。
- 5、针对本部门目前存在的突出问题，在下半年的工作中我们将定期组织部门会议，加强学习，不断提高个人政治素质和业务技能，提高部门整体素质。
- 6、牢固树立为公司、为员工服务的思想，提高后勤的服务能力、凝聚能力、团队合作能力，做好总经理的好参谋、好助手，为公司的发展做出更大的贡献。

酒店经理工作总结篇八

xx年x月x日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。

为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

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xx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xx%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xx%别墅装修；主楼装修完成xx%(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成xx%
- 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。

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，进行选样定型。

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x份，合同总额达xxx万元。

18年x月，酒店确立全体人员编制为xx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。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训[]xx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。

经过近半年的努力[]xx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。

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门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xx家，旅行社xx家。

以上为本人在xxxx年度任俱乐部及xx大酒店总经理期间负责的各项工

作。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。

酒店经理工作总结篇九

过去的一年，是对xx酒店发展具有重大而深远意义的一年。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□xx酒店在xx的知名度也

扩大了。现对今年工作进行以下总结。

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

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xx同行业中形成标榜。

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，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。树立起xx酒店品牌。

三、抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效

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。

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力，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xx酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习她们敬业奉献的精神，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。

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，尽量避免了跑帐、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。再次，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。