最新餐厅经理个人工作总结(通用5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。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

餐厅经理个人工作总结篇一

目前餐饮行业环境相当严峻，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__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升（或下降）__%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加（或下降）_____元，增加（或下降）率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，（定额上交年任务为38xxxx元）。

（一）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，餐饮部定额上交酒店的任务为38xxxx元，比去年的32xxxx元，上升6xxxx元，上升率为1xxxx□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，节能加奖，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___元，增长率为__%。

（二）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，实行对管理效益有奖有罚，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，原来每市估清五、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。在做好各类社团宴会、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、总理和使团，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，创开业以来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。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（三）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，走自己的经营路子。

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、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店（筹备中）。

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，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款1xxxx□优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

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20xxxx款，扩大营业收入10xxxx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。

（四）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来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。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。

（五）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《费用开支规定》、《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，及时制止。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，原来是整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，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xxxx□春游xxxx□外出参观学习1xxxx□各类型座谈会xxxx□妇女会xxxx□家访xxxx□探望病员2xxxx□

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xxxx□员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约xxxx□

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，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，保证招工的质量。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xxxx□领班xxxx□对违反酒店规定的员工，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1xxxx□由于劳动用工的严格性，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20xxxx次。

（八）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，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，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，组织员工观看防火录像，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。地哩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，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30xxxx万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、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、抓好友谊夜总会、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、

餐厅经理个人工作总结篇二

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工

作生活做指导，快快来写一份总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？以下是小编精心整理的酒店经理个人年终工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店经理个人年终工作总结1

20xx年即将结束，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

20xx年xx月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢领导在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

x月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

x月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

x月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

x月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

x月主要就是一期客户的交房工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的

地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

酒店经理个人年终工作总结2

我是xx酒店总经理，在董事长及xx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的工作总结如下：

xx酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，

制定发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的□20xx年基本确定酒店以中餐、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。

为推动住房，带动消费，酒店在经营方面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。针对住房预售低，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。把西餐厅定位中高档西餐厅，细化服务，加强出品。新推出下午茶项目。酒店经营未达目标，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xx股份公司决策下宣布停业。意味着酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。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，酒店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。

制定商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。策划活动及推广工作，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。根据季度转变调整优惠政策，减少赠送，完善服务功能。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xx会员卡章程。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，策划活动。

编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐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。完成外墙户外喷绘广告的制作。策划优惠活动。重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。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。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。

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xx活动，取得了良好效果。及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定中央空调开放时间。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xx搬至xx□取消了员工班车。进行了办公室搬迁，同时对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店经理个人年终工作总结3

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里，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，能够为自己的家庭，我们的公司、社会都奉献出自己的价值。

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佳的自己。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!

酒店经理个人年终工作总结4

来到咱们__大酒店工作已经有三个月的时间了，在这三个月里，我是学习到了许多以前从未接触的知识，同时也增长了不少管理酒店的经验，最主要的是，我学会了如何与人进行良好的沟通和交流，这都是我以前所不知晓的，所以我很感激酒店对我的帮助，更得感谢酒店经理对我的提点，要是没有经理的带领，我可能还在工作上面瞎转悠呢。

还记得三个月前，我还在为自己的工作发愁，那时候的我没有什么工作经验，也没有掌握什么技能，就连身上都没有多少钱，正当我考虑要不要回家调养一段时间再出来找工作时，我在网上看到了咱们酒店发布的招聘信息，上面说是要招一名酒店的经理助理，而且还不需要工作，最主要的是就算你不懂这方面的知识，酒店还会教你。这么低的门槛，让我没有任何犹豫就投递了简历，由于我谈吐还算清晰，长得还算干净而且来的也早，我顺利地通过了酒店的面试，成为了酒店经理的小跟班。咱们的经理已经工作了不少年头了，所以有着丰富的工作经验，对于酒店的管理有着他独到的理解，所以能跟随这么一位前辈学习实在是我的荣幸和幸运啊。

在我经过一段短时间的培训后，我对咱们酒店的了解加深了不少，对于业务也熟悉了不少，所以我能帮经理完成一些简单的任务了。咱们酒店之所以招聘经理助理，是因为酒店的工作越来越繁忙了，经理一个人是根本忙不过来的，尤其是小事情还特别多，所以这些杂事情、小事情都交给我来完成，这是对我的考验，也是让我快速积累工作经验的机会。虽然酒店里的事情比较多，而且有些事情做多了会感到无聊和烦

闷，但我并没有厌倦这样的工作，因为我的的确确还只是一个新人，要是连这些基础的事情都坚持不下去，还怎么开展更复杂的工作呢?何况，大家不都是这样走过来的，正是靠着一点点的积累，才有了质变的机会。现在，我马上就要从一名试用期的经理助理转变为一名正式的经理助理了，但我知道，自己还有着很多地方需要改进，所以我不能停下前进的步伐，也不能中断学习的节奏，我会继续保持着一颗谦逊的心，跟随着经理以及领导们学习更多的经验，争取让自己早日能在工作中独当一面!

酒店经理个人年终工作总结5

20xx年xx酒店在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。我们将不断总结20xx年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

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，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。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。加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，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。

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。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。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。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。

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、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。

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”。

酒店经理个人年终工作总结6

工作以来，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，我指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

1、外部会议接待：

参与接待了联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省经营部工作会议等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理：

按照各部门的.需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

3、视讯会议管理：

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入x余份。

1、因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

2、至x月底，共接待公安查询x次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件x份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息x篇，采编联通之窗x期。

3、对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在联通诚信演讲活动中获得第一名；联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备明年文艺汇演的节目汇

总、选拔、演出等工作。

酒店经理个人年终工作总结7

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。

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。

酒店经理个人年终工作总结8

20xx年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的工作汇报如下：

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俱乐部原计划收入为3709.0xxxx元，实际收入为2329.6xxxx元，完成率为62.8xxxx□剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.4xxxx□实际收入为1648.6xxxx□完成率为102.1xxxx□其中西餐计划收入为40xxxx元，实际收入为436.2xxxx元，，客房计划收入为118xxxx元，实际完成114xxxx元，。

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5xxxx/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博，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。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1xxxx□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xxxx□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。

20xx年7月14日，受王宾董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，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9xxxx□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9xxxx别墅装修；主楼装修完成9xxxx□包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成8xxxx□

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为30xxxx□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22xxxx□主要为：行政办xxxx□财务部2xxxx□前厅部3xxxx□管家部3xxxx□餐饮部3xxxx□营销推广部xxxx□人力资源部xxxx□厨房3xxxx□采购部xxxx□工程部1xxxx□保安部2xxxx□以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx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□30xxxx□的8xxxx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9xxxx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。

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。

随着旅游经济的复苏，厦门星级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“知已知彼，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41xxxx□旅行社5xxxx□

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：亚洲海湾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。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾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。

酒店经理个人年终工作总结9

作为酒店来说，我们每一个员工都是需要面对客人的，所以

员工的服务态度和素质，以及服务的质量是非常重要的，直接影响到客人的入住体验，以及后续的评价和以后是不是还选择我们酒店。今年，针对我们部门的情况，进行了有计划的培训，从服务方面，技巧方面，销售方面等等给员工进行培训，让他们能更好的去接待客人，特别是经过培训之后，部门整体的服务水平都得到了提升，也是有了更多的客人来肯定我们的服务，让我们这一年的工作做得更加的顺利和有效。特别是部门进来新人的培训更是重中之重，只有培训好了，才上岗，这也避免新人出现一些低级的错误而惹恼了客人，避免后续的麻烦。

作为部门的经理，除了让自己部门的员工更加的优秀，自己也不能落后，这一年，我参加了xx次的培训会议以及培训课程，全方面的提升自己的能力，特别是管理水平的提高，让我能更加有效的来管理我们的部门。在学习的同时，我也发现了自身的一些不足，在慢慢的改进，让自己更加的优秀，更加的合适来做好这份工作。年初更是很荣幸作为学习的先进分子去到总部学习，也是让我能知道有更优秀的部门经理他们是如何做好自己的工作的，也是让我从中受益匪浅。

作为部门经理，很多时候也是需要和其他部门打交道的，酒店各个部门最终的目的都是为了给客人服务，各个部门之间的工作也是需要彼此协调好，共同的配合，才能做好，如果出现了问题，也是会牵扯到很多部门，所以在工作前期我就和各个部门一起讨论，确定工作的内容，如果出现问题，也是及时的协商处理，大家共同去解决，尽量避免给客人带去困扰和麻烦。一年下来，虽然偶尔有些小摩擦和小问题，但是由于各个部门都沟通较好，所以没有出现什么大的问题，也没给酒店造成什么损失。

一年的工作当中，有收获，也发现自己还要学的东西还有很多，越是多做事情，多接触，我就发现我还不懂的东西还有很多，所以更是要加强学习，让自己有更多的进步，能更好的把工作做好。

酒店经理个人年终工作总结10

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

一、执行岗位职责情况：

1、人员上的管理

宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

2、在客房卫生服务方面

客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

3、控制损耗增收节支方面的管理

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰□20xx年小物品平均节省率30%。(小物品平均每月费用x元。)软片从x月x日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省xx元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

4、会议接待及ok厅使用上的管理

今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥□ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

5、对长包房迎送往来上的管理

长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，

对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

6、定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理

客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然.定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.

二、工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格

控制。

三、下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化□20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查xx间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的a□b区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的a□b区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成

良好的工作氛围。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

酒店经理个人年终工作总结11

我于20xx年担任xx经理，在xx领导的监督和支持下，我与xx同事一道，认真履行岗位职责，完成了xx各项工作任务。现做如下总结：

我和其他三位经理在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补xx的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和服务技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的＂建设环保型绿色酒店的方针政策＂，在原有的培训计划上制定出＂的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成＂我为绿色酒店尽一份力＂的意识。将节能降耗的措施＂由小及大，由点到面＂的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但对服务和管理的理论知识储备不够。工作开拓创新不够。在工作中对细节问题考虑不够。只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。针对问题，我将加强理论学习，进一步提高自身素质。工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。采取过硬措施，确保工作保质保量完成。加强对员工的督促和培训。主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢领导一年来对xx工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

酒店经理个人年终工作总结12

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。

酒店经理个人年终工作总结13

本人是一名大酒店总经理，在董事长的领导下，率领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的工作总结如下。

xx酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，现在基本确定酒店以中餐、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。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。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。指导制定策划节日活动，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，酒店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。

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。

及时调整了员工宿舍，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。员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给xx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，酒店领导层经商议，决定在办公区自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

酒店经理个人年终工作总结14

20xx年已悄然谢幕□xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为今后的工作奠定良好基础，现对今年的工作进行简略总结。

在一年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；行政部工作为酒店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为酒店发展共同努力。

时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；注重工作质量与效率，强调严格管理，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，保证更好地达到工作要求；培训工作缺乏系统性，在以后注意改进。

具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

以酒店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；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。做为酒店股东和监理会成员之一，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，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。

酒店经理个人年终工作总结15

一年的时间不过四个季节，不过十二个月。真的很快，我们再一次迎来了新年，再一次迎来了这一年的结束。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的。这一年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

在这一年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这一年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责

人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这一年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这一年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下一年的开始做了一个非常不错的开头。

这一

餐厅经理个人工作总结篇三

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。

餐厅经理个人工作总结篇四

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。

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。

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部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。

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。

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。

餐厅经理个人工作总结篇五

1、全面负责___家及以上门店的运营管理。

2、根据公司发展要求，及门店经营数据制定经营目标并达成旗下门店在顾客满意度，营业额成长、利润管理人员发展四

方面的目标。

3、负责内部运营的qsc自身督导工作，严格配合执行区域督导工作传递企业文化及品牌理念。

4、负责对外沟通以及周围社区关系维护、结合旗下门店实际情况定期给于公司建议性营销策划方案并提升品牌形象。

5、定期组织门店各部门岗位技能、服务意识及流程的培训，及团队成员的职业规划。

6、负责旗下门店的人事管理、财务管理，固定资产管理等。

7、负责上传下达公司的指令以及各项营业指标的控制。

8、负责处理顾客投诉、维护客户关系，提高客户满意度。

9.注重成本管控，包括人力、水电、维修等;

3、能有效的对门店内的费用能进行目标管理，保证门店的利润化;

4、门店内的安全责任人，需要对门店以及员工的财产安全、食品安全、人身安全负责;

5、全面负责门店内的行政工作：培训、设备设施、成本、人事、财务五大板块;

6、危机应对能力：掌握危机应对的技巧和方法，危机来临时能发现并预判、妥善处理。

酒店餐厅经理职责31、负责监管员工餐厅供应商日常规范化操作;

2、保证员工餐厅食品安全卫生;

3、审核员工餐厅菜品合理定价;

4、协助部门安排的其他工作;

5、对接公司与租户的用餐需求;

6、处理餐厅的投诉、突发事件。

酒店餐厅经理职责4

1.负责中餐厅，落实各个时期的工作任务。

2.制定中餐厅服务工作规范及工作制度并确保实施。

3.协助餐饮部经理制定各项餐饮推销计划与策略。

4.监督员工按照规范标准对客服务，对员工进行绩效评估，实施奖惩制度。

___处理宾客的投诉，不断改善服务质量。

6.抓好设备设施的维修保养，严格物资管理制度，做好餐厅安全和防火工作。

7.根据季节差异、客源情况为厨房制定特色菜单提供建议。

酒店餐厅经理职责51、全面负责餐厅和后厨的管理工作;

2、合理安排人、财、物的配置，与厨房团队把控出品，完成公司下达的各项指标;

3、做好成本核算工作，严格把控食品安全、环境卫生等工作;

4、能够听取并及时处理各类投诉意见，提升日常服务标准;

5、做好员工培训、日常管理工作，抓好考核考勤工作，充分调动员工工作积极性。

酒店餐厅经理职责61、协助餐厅经理管理餐厅的日常经营活动，保证餐厅各项服务质量;

2、独立完成早、中、晚班值班，根据餐厅情况进行排班、订货等餐厅管理工作;

3、及时完成上级安排的其他日常工作。

酒店餐厅经理职责7

1.目标计划管理：制定促销目标并编制落实行动计划等;

2.现场经营管理：处理复杂或严重的顾客投诉和突发事件等;

3.财务管理：对餐厅的资产资金管控负责;

4.餐厅人员管理：对员工进行绩效考核、沟通及选拔、推荐等

5.设备管理：负责餐厅设备的盘点与管理工作等;

6.安全管理：保护增充足的食品安全管理资源等。