

2023年酒店领班年终工作总结(优秀8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店领班年终工作总结篇一

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。

这一年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实

也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很有努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发现的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

明年的计划分为三个大部分。首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功，更加光明的！

范文20xx年已悄然谢幕□xxx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，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.....

酒店领班年终工作总结篇二

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，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。

酒店领班年终工作总结篇三

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年度的工作总结如下：

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。

酒店领班年终工作总结篇四

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年度的工作汇报如下：

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3709.0xxxx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門面试，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。

范文20xx年已悄然谢幕xxx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，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.....

酒店领班年终工作总结篇五

在我们酒店每一个员工都在为我们的酒店打拼，为我们酒店成长努力，对于工作都是尽心尽力，就说他们的工作情况，今年我们员工请假人数不超过三个，请假次数不超过十次，每个人都按时上下班，每个人都认真遵循我们酒店的规章制度，对于酒店的工作从没有怠慢，只要我下达的命令从没有违背过。

在酒店我们是一个团体我只是一个指挥者，手下的员工是执行者，他们的执行力在这一年中得到了我充分的肯定，因为他们踏踏实实的按照了我的方案去做，没有打折扣执行这让我们今年取得了不错的成绩，每一个人都把酒店当成了自己的家，愿意为酒店付出，愿意为酒店奋斗，我们酒店的文化经过了工作的洗礼都扎根在每一个员工心理，成为了一种习惯，成为了一种信念推动他们也包括我前进前进。

我在工作中对我们酒店的规定也严格执行，我自己也严格遵守定下的规定，从不违背，想要让其他成员一起遵守，就必须要从我开始，我遵守做好了榜样其他人才会按照我的要求来做，才会遵从我的命令一直执行下去，作为一个管理者不但要管理好员工更要管理好自己，只有自己以身作则，令所有员工敬服才会让员工把我的要求执行下去才能够做好工作完成一年的工作要求。

我们酒店按照我的要求必须一客户为尊，尊重客户，用礼貌用微笑去赢得客户的尊重，用最好的服务去获得客户的支持，现在我们竞争的是客户，想要得到客户的认可，只有从我们自身触犯做好我们的工作，我们酒店也是服务型的酒店，所有服务必须要重点抓起，让每一个服务员都是有礼貌端庄大方让人看了赏心悦目这样才能获得客户的好感，这是我自己认为的也是我要求的，经过我这样的安排酒店的生意也明显

好了很多客户也非常满意。

当然一个酒店的发展离不开酒店所有人的齐心协力，光靠我一个人是支撑不了酒店的成长的，想要让酒店有更好的成长空间，就必须要让酒店的成员有能力有实力，我在一年中曾多次给酒店员工工作培训，从各个方面比如服务，比如礼仪还有交流方式等多个方面来提升不能人员的能力让他们能够应对多变的客户从而得到大多数客户的认可和支持，把我们的酒店的口碑树立起来让所有人想要去酒店就第一个想到我们的酒店。

今年已经结束，但是明年还将继续，我会在这基础上更进一步，不断突破，做出更好的成绩为我们酒店提供最有利的价值，让我们酒店声名远播。

酒店领班年终工作总结篇六

本人__，__俱乐部和__大酒店总经理，在__董事长及__总部的领导下，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。确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

一、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__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，__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。

__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。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

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2020__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。

酒店领班年终工作总结篇七

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

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。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

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，酒店管理层的自2020xx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。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

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。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

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。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

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。

酒店领班年终工作总结篇八

时光如梭，转眼即将告别××年，回顾过去的一年工作，内心不禁感慨万千，虽然工作忙忙碌碌，但忙碌的很有意义，同时也学到很多的东西，在业务能力上也有了一定的提高与进步。现将主要情况总结如下：

1、踏实认真，更好的完成本职工作。

一年中，紧紧围绕公司的生产和经营开展工作，由于专机事业部和结构件事业部的产品都为单件生产且品种多、任务大、需求急等原因，采购工作一直处于忙碌之中。铸锻件在采购工作中难度较大，但我经过不断努力，克服种种困难，忙而不乱的开展工作，从未因个人原因耽误生产。从供应商的选择到采购计划的下发，采购价格的控制到交货期等，我都严格管理，有条不紊，较好的完成了铸锻件共149个制造号的生产任务。

另外，在日常工作中积极的向同事们了解和学习业务知识，并且能够在同事请假、休假的情况下主动承担起电器业务，保障生产顺利进行。

2、千方百计，降低采购成本。

采购工作是不断的花公司的钱，但怎样节约，以最低的价格买到最合适的产品，是我不断思考的问题和努力的方向。一年里我的绝大部分付款都为承兑汇票，间接的为公司节省了资金使用效率。一年中我通过严格控制铸锻件的毛坯余量，为生产降低了成本。在采购过程中，我始终坚持在分析、权衡质量保证、价格、交货时间等因素的基础上才与供应商确定最终的合作。

上半年，由于生铁、废钢、焦炭等原材料价格的不断上涨，供应商纷纷要求多次涨价从而使铸锻件的组织更加有难度，

但是我通过多多的沟通，理顺价格构成的各个明细，适当的进行了价格的调整，确保了生产的顺利进行。

3、努力做好与各部门的沟通协调工作。

采购业务牵涉范围广，相关部门多，是需要公司内部各个有关部门的密切配合的一项工作，与设计、生产、财务、质量等部门有着紧密的联系，且需要或多或少的掌握这些部门的相关知识。在与这些部门不断的接触与合作中，使我的业务知识及人际沟通、协调能力、分析与表达能力等都有了显著的提高。

虽然工作忙碌，自己也在逐步的进入角色，但工作中也有许多不足及无法解决的问题。工作中还不能充分做到精益求精，严谨细致，对所定购的铸锻件还不能充分了解其制作过程中的生产工艺；对一些复杂的毛坯订货图还不能够完全的看懂；个人的沟通能力和独立解决问题的能力还远远不够。面对无法解决的问题，比较被动。今年面对的最大压力与困难就是：“担心自己的业务能力跟不上公司的发展需求以及公司紧张的财务状况。”这一方面需要我以后更加的不断努力工作，积累经验。另一方面还需公司领导给予帮助才能解决。在今后的的工作中，我会清醒看到自身存在的问题和薄弱环节，加强学习，不断的改进，增强与各部门的沟通学习，多请示、多交流、多动脑。在工作中学习，在学习中工作，不断在实践中增长知识才干，发扬吃苦耐劳，知难而进，积极进取的工作作风。

时光又将翻过××年的最后一页，步入新的一年，面对突然恶化的国际、国内经济形势公司也即将迎来更加严峻的挑战，我的工作也会更加繁重，要求也会更高，为此，我将会更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力的上进，全面提高自身的素质，与企业共命运。