

2023年酒店大堂经理年终总结报告 酒店 经理的年度工作总结(实用9篇)

实践报告的写作过程可以激发我们的思考和创新力，使我们在实践中发现更多的问题和解决方案。在这里，我们为大家提供一些成功求职者的竞聘报告参考样本，希望能提供帮助。

酒店大堂经理年终总结报告篇一

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。

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，适当合理的'进行了价格的调整，确保了生产的顺利进行。

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。

酒店大堂经理年终总结报告篇二

20__年__月__日，受__董事长及__总部领导的委派，本人负责__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__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__%。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__%别墅装修；主楼装修完成__%(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成__%。

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_份，合同总额达__万元。

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

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

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

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

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

随着旅游经济的复苏，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__家，旅行社__家。

以上为本人在20__年度任俱乐部及__大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

酒店大堂经理年终总结报告篇三

四、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**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xx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。

五、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**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。

酒店大堂经理年终总结报告篇四

回顾xx年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，

我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产管理：酒店xx年8月试开业，资产众多，价值极大。针对这种情况，我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为公司减少损失。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

(1) 财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

(2) 对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度（菜价、肉价、干调、冰鲜），酒水及物料购入均采

用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3) 加强客房部成本控制：一、要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐；二、对客房酒水销售要求编制酒水销售日报，及时了解酒水进销存情况，从而控制成本并最终降低成本。

4、货币资金管理：财务部严格遵守集团财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支，一、编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支；二、合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。对本部门所属的. 收银及电脑维护员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。

2、对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

1、在酒店筹备阶段，为使开业后部门工作进行顺利，财务部编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。对本部门所属收银进行了系统全面的理论知识及实际业务培训，同时督促电脑维护员积极对前台接待及收银进行酒店管理软件的使用培训，为试营业的顺利开展

奠定了坚实的基础。

2、团队建设：熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平。定期召开部门协调会议。每月评选优秀员工，组织员工参加各项活动。

3、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财务部进行沟通并解决。

4、按时参加集团召开的财务例会，根据集团财务部召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的清理工作。

5、积极配合集团财务部及审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

6、按照集团货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。

7、及时按照集团的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。

酒店大堂经理年终总结报告篇五

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不错基础，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，为酒店打造不错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；重视工作质量与效率，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，在以后注意改善。

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；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，并用于实际工作中；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，健全自身工作行为。

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但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，在酒店取得不错业绩同时也使自身得到长足进步。

酒店大堂经理年终总结报告篇六

每年年末，我们都需要写年度总结，那么作为酒店经理，你会怎么写工作总结呢？本文是小编为大家收集整理酒店经理的年度工作总结，欢迎参考借鉴。

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。

*年即将度过，我们充满信心地迎来*年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

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

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深

奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

酒店大堂经理年终总结报告篇七

经过十五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，20__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

培训的目的是为了提高工作效率，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，使受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。

五、20__年工作打算

20__年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对20__年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20__年将根据__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。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20__年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20__年将培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20__年的部门培训主要课程设置构想是：把20__年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密

结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作的，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20__年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

餐饮部副经理：

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。

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，使受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。

五、20__年工作打算

20__年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

酒店大堂经理年终总结报告篇八

10月5日在酒店董事长和各级领导大力支持下，通过房务部全体员工的共同努力，客房和桑拿已经正式试营业了，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受今秀西沟洗浴，营业额稳步上升开业前由于前期工程遗留问题较多，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：

一、解决前期工程遗留问题，重新确定思路，加快了部分工程建设(鞋房的更改，休息厅的吧台从里面挪到休息厅门口以便服务更加便捷等)

二、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；客房门锁、清洁机器等项目。

三、设备调试：完成桑拿空调主机安装、桑拿水处理、水泵安装、热水器的安装。

四、根据筹建工作进度和需要，逐步建立酒店管理体系，制订运作模式、管理制度、操作流程等。具体工作如下：

- (1) 经营管理组织机构;
- (2) 人员编制配备、工资水平;
- (3) 各部门经营管理程序;
- (4) 制订经营管理的方针和政策。

五、进行酒店市场营销及销售的前期准备工作

根据筹建工作进度和需要,逐步建立酒店营销体系,制订营销方案和销售计划等。具体工作如下:

- (1) 调查研究,进一步确定酒店的目标客源结构与市场定位;
- (2) 组织酒店对外宣传;
- (3) 组织酒店对外公关工作;
- (4) 建立销售网络,提高酒店知名度。

六、确定会所各部门的管辖区域及责任范围

七、制定物品采购清单及协助采购

开业前事务繁多,经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作,仅靠采购部去完成此项任务难度很大,作为营业部门虽然不直接承担采购任务,但这项工作对会所的开业及开业后的运营工作影响较大,因此,适当参与采购工作。这不仅可以帮助减轻采购部的负担,而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。

酒店大堂经理年终总结报告篇九

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年,在酒店领导的细心指

导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

20xx年客房完成的营业总额为14201517.19元（其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元），月平均营业额为1183393.10元（其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。

十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：

二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客

房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

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办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了

客房的生命线。

为了提高客房的'出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。