

# 最新酒店经理个人的工作总结(优秀13篇)

学生会工作总结是对学生会在校内开展各项工作的一种总结和概括。请参考以下会计总结范文，了解如何全面准确地总结和分析财务信息。

## 酒店经理个人的工作总结篇一

时间如流水，转眼间xxxx年度的工作就结束了。在支行领导班子的正确领导下，我行全面并提前完成了总行、分行下达的各项任务指标，并取得了优异的成绩。

回顾xxxx年的工作，我的人生观和价值观有了全新的认识。我任职大堂经理还不到一年的时间。刚开始工作由于业务知识不够熟练、且思想不够成熟，对于工作中存在的一些现象和问题不能及时的对待、处理。通过积极的学习和不断接触，很快便掌握了各项业务。在工作中我始终严格要求自己，勤奋敬业尽职尽责，积极主动的做好客户服务工作。为顾客提供最舒适的环境和服务。想客户所想，急客户所需。大堂经理是一个综合性非常强的职位，要应对方方面面的事务。对外是面对广大客户，对内是做好各部门协调工作。每天早上大堂经理要微笑着迎接每一位客户；每天傍晚大堂经理要微笑着目送每一位客户。当客户来到营业大厅，第一个接触的就是大堂经理，大堂经理就是招行的门面，他代表着招行的形象、也代表着招行的文化。客户有不同层次的需求，我们就要不断提供不同层次的产品，这需要我们不断的发现和不断的完善。我们所作出的努力，就是为了服务顾客，最后得到客户的支持和认可。

我们必须认真面对每一个细节，谨记细节决定成败这一名言。例如，当柜面人员发现假币，客户暴跳如雷时，大堂经理就要上前劝阻、安慰并做好解释工作；当客户将储蓄卡丢失，

办理挂失无法提供证件或埋怨解挂时间太长时，大堂经理就要及时为客户说明原因，倾听客户的怨言；当大厅客流量大，六、七个客户围着你，不分先后的问着不同的问题时，大堂经理要用目光以及微笑去照顾到每一个客户，确保能准确的回答上客户所提出的问题。

为了更好的做好我的工作，在平常工作中，我一般遇到问题都会及时的记录下来，然后及时的向上司反应，最后解决问题。我认为现代化商业银行的最终目的就是为了更好的盈利，不同类型的客户对银行做出的贡献是不同的。高端客户占一家银行存款份额的60%以上，10万到30万的客户占到30%左右，他们为银行带来的经济效益是非常大的。因此对于这些重要的客户，我们不但要有完善的售前、售中服务体系，还应该具有优良的售后增值业务，以稳定客户群。

我还是一名保管箱管理员，为了能够及时的通知客户办理退租或续租手续，方便客户正常使用保管箱，我建立了客户资料电子档案，并在保管箱到期日的前十天通知客户。经常有客户在开启保管箱时，需要记录一些资料，我便为客户准备好笔和便签纸。其实有很多的事情都是在细节方面做好的，只要自己兢兢业业做好了，就会得到客户的认可和好评。

在全年计划指标完成情况，7个月新增储蓄存款9,676,207.22元，金卡和白金卡共217张，长城久泰基金完成任务58万元，招商先锋基金完成任务42万元，各项外汇受托理财均超额完成任务。在分行“激情60天”活动中获得分行排名第28名；在“为支行行庆献礼活动”中，获得二等奖；并积极参加各种户外宣传和路演活动。

在xxxx年的工作中，我通过自身的努力和各部门对于自己的支持，取得了不小的成绩，但我也清醒地认识到自己的欠缺和不足，还应不断提高自身素质，努力学习，我有信心在20xx年取得更大的进步。

## 酒店经理个人的工作总结篇二

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的这一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20\_\_年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

### 一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管

理者身上时有发生。

## 二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

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，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、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。”

2、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。

3、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。

4、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。

### 三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，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。

#### 四、品牌管理，酒店主抓八大工作

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。

##### (一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起。

##### (二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析

原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

### **酒店经理个人的工作总结篇三**

自从年初担任酒店经理以来我始终认真对待自身的工作，虽然仅仅过去半年时光却让我在当前岗位上积累了不少经验，能够取得这样的成就也多亏了酒店领导的信任与栽培让我明白如何去进行管理，而且同事们的配合也让我在酒店工作中减轻了许多阻碍，但我也明白总是沉浸在眼前的成就之中则很难获得较大的突破，因此我对上半年完成的酒店经理工作进行了相应的总结。

能够认真履行领导赋予的职责并做好酒店管理工作，为了让酒店绩效得到提升自然不能够在工作中出现任何的疏忽，所以自我担任酒店经理以后便针对管理方面的工作付出了努力，在我看来酒店能否取得较好的效益也与经理在工作中的部署存在着联系，因此我认真完成领导布置的任务并对人员安排方面进行了部署，针对酒店现有的业务展开优惠活动并吸引更多的客户前来入住，虽然方法并不新颖却也让我在上半年的时间里取得了不错的进展，只不过在完成上半年的工作以后让我意识到自己需要拓展宣传渠道才行。

通过巡视完成对酒店员工的监管工作并组织了服务方面的培训，酒店服务的好坏与员工们在工作中的努力存在着重要的联系，所以我会根据酒店员工们在工作中的表现建立合理的奖惩措施，而且在日常工作中我也会通过巡视做好各个区域的员工监管工作，虽然初衷只是为了防止部分员工在工作期间出现偷懒的状况，但随着酒店员工工作能力的提升让我意识到自己的努力已经收到了成效，而且在绩效考核方面我也会对工作能力差的员工进行集体培训，通过改进他们的服务水平来让入住酒店的客户获得更好的体验。

重视客户资源的积累并做好了文件整理方面的工作，在开展酒店工作的同时自然不会因为些许的成就感感到洋洋自得，由于缺乏管理方面的经验让我在上半年的工作中很重视同事们提出的建议，事实上当我在工作中重视这类问题的时候往往能够取得较好的效果，尤其是协助前台人员接待客户的工作中加深了对客户的了解程度，这样的话便能够让我在工作期间收集客户的信息并进行整理，将酒店推出新业务的时候我也能够及时联系到部分客户。

能够强化自身的工作能力无疑是我在上半年的时间里的主要收获之一，但是我也意识到工作量的完成对自身发展的重要性，所以我能够时刻注重自身工作方式的改进并虚心向同事们请教，相信有了这份积累以后能够让我对酒店工作的完成增添不少信心。

## 酒店经理个人的工作总结篇四

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：每月进行盘点餐具，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、把工作放在第一位，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。

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。

## 酒店经理个人的工作总结篇五

尊敬的酒店领导：

大家好！

本职自 20xx年5月26日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

（一） 考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

（二） 会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

（三） 总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

（四） 工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10:00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日

志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

（五）每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

（一）加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

（二）加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

（三）实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

（四）规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认

真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

（五）规范棋、牌室、电视房的管理：棋、牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋、牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

1、酒店现有人员\*\*\*\*人，统计如下：

2、自6月份至今，共有56人辞职、自动离职34人，招聘员工77人。员工的月流动率保持在10%左右。也就是说每月需要招聘10%的新员工，这给招聘和培训增加了很大的工作。

## 酒店经理个人的工作总结篇六

回首过去的，展望未来的，身为酒店部门经理，我在一年的工作中收获了许多，也认识到了自己的缺乏，需要自己具体总结一下。

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将有方案、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的效劳理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训方案，部门自己也将定期组织员工开展酒

店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规范，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要标准，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持每周的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调发动工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖顶峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

2、花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

3、第三要变管理型为效劳型。管理员要转变为住宿员工的效劳员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验缺乏，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

1、加强宿舍水、电、气的管理。要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况开放，并加强催促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理。我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理。建立车辆使用制度，实行派车制，严禁

私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车平安。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营开展创造一个良好的外部开展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽误的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行催促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

## 酒店经理个人的工作总结篇七

进入20xx公司已有3年的时间，回首往事，几多紧张、几多无奈，几多的欢乐。在尚格公司我经历了从业务代表到办公室到业务部经理的转变，感谢公司对我的培养和信任。现将工作中出现的情况及明年的工作打算总结如下，以期能有指导日后工作推进之意义。

### 1、个人工作方面：

(1) 在20xx年8月我被任命为业务部经理，在个人工作方面由于事务性工作和与部门之间协调性工作量的加大，日常下小区的次数有所下降，对小区的实际真实情况没有认真了解，对小区的情况反馈没有掌握真实性，导致回传信息失真。

(2) 另外一个体现就是在一些具体的个人业务养成方面，对新接待客户的回访深度剖析和老客户的维护上面做得不够精细。对竞争对手的产品分析不够深入，对市场情况的了解不够主动不够认真。

### 2、业务部内部管理上的疏漏

(1) 业务部人员专业培训和课外知识不到位。

虽然在前期，对到岗的业务代表进行了系统的培训，但在后续的专业培训跟进方面没有做到位，导致业务代表你说什么他都知道（因为培训过），你说什么他又不知道（因为他忘了），所以持续的、不间断的学习和培训将是后期工作的一大重点。加大力度搭建专业人才培养、考核。

(2) 业务信息渠道狭窄，市场拓展能力不足

我们的业务量没有大的发展，体现我们业务拓展的不足：信息范围局限，渠道单一狭窄，缺乏规范管理；信息甄别随意，

跟踪手段简单，缺乏系统策划；市场拓展思路不宽广、手段不丰富，单兵作战能力不强，综合技能有待提升。

(3) 工作细节控制不足，导致综合效益不高。

通过十多年的品牌沉淀，企业治理日益完善，企业文化不断积累。但是今天的尚格人，还没有专业操守和责任心，没有工作热情和拼搏精神，虽然到处都是他们忙碌的身影，也拉来了客户，但是由于我们的工作精细度不够高，细节控制尚有不足，导致综合效益不理想。比如：拉来业务单子，但是前期品牌导入意识和脱节的现场配合；交了定金等出图，但是图纸的理念和方案又打动不了客户；等等。

### 3、客服中心

(1) 前台接待对客户不够认真，导致客户第一印象不深入

前台礼仪接待不够专业，没有对公司企业文化进行深入了解，对客户的'前期引导不到位，导致客户对公司品牌不够了解，没有品牌信任度和品牌附加值。比如：对公司的成立时间、公司所获得的荣誉、公司的实力、公司在目前市场的认知度及竞争品牌的不了解、不熟知等等。

(2) 老客户维护工作滞后，导致老客户推介率下降

培养一个老客户的忠诚度，是一个企业长久发展的法宝，开发一个新客户的难度和成本大于维护老客户的反复购买力和推介率。而往往我们疏忽了这一点，而导致客户的推介率大大的降低。施工过程中严把着质量关，售后维修要积极妥善。日常对老客户要做好维护，比如：日常的祝福短信、天气提醒、节日的祝福贺卡等等一些细节营销，维系老客户与公司关系，也可以第一时间得到老客户样板房的提供。

在20xx年岁末王总提出了“蓝海战略”598套餐和298套餐，

并通过和专业老师的学习，这个决策在整个市场第一家推出，应该在市场上按照王总的总体思路是可行的，在20xx年应该全力以赴来做好这个套餐方案。具体工作业务部计划如下：

### 1、注重企业人才建设，增强企业竞争力

业务部拟建立健全绩效考核体系，拟编制完善《业务部员工手册》，初步形成业务部激励机制，努力形成“公平公正、广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力”的用人机制。20xx年公司共吸引各类人才数百名，初步实现“吸引人才、留住人才”的人才战略，逐步增加企业竞争力。业务部人员需采用大浪淘沙制度，金子都留下来为我所用。制定完善的公司品牌文化说辞，加强前台接待和业务部全体人员的学习，使公司品牌价值充分体现在日常的接待中。首先培养员工对企业的忠诚度，再用他们的激情和对公司的热爱来培养客户的忠诚度。

### 2、合理利用经营资源，加强经营配套服务意识

为了更好地服务客户，提高客户签单率，客服中心拟制定《客户管理制度》，针对新老客户的实际情况和工程的特点，和设计部从不同风格设计师安排、设计方案、项目经理安排等方面给予专业的建议和相应的服务，做好每一个细节使客户充分满意。

### 3、以经营为核心，整合资源，推行全面营销模式

根据公司及王总20xx“蓝海战略”的定位，我们应采取更加灵活有效、更加务实的措施、更科学的运营管理、更优质的服务，转换经营机制，优化工作流程，强化服务意识，拓宽视野，使双套餐产品在市场上能够打响。

### 4、落实教育培训工作

在补充建章立制后，利用早班会、培训课等各种方式狠抓教育培训工作通过教育培训，使员工按制度办事、遵纪守法的观念要有质的提高。从而实现了全体员工接到任务后都能满腔热忱、任劳任怨的努力完成。

## 酒店经理个人的工作总结篇八

发展是硬道理，是解决我店所有问题的关键，必须使酒店经济保持较快的发展速度。发展必须有新思路，有市尝有效益的速度，才是真正的、健康的发展。我们注意把各方面主要精力引导到提高经济增长质量和效益上来，努力实现速度与质量、效益相统一。提高产品质量是兴店之道，也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准，推广先进技术，加强认证认可工作，强化质量管理，使本店服务质量不断提高。

### 2、坚持把解决“客户不稳定”问题放在突出位置

巩固和加强开拓客户群问题，关系我店未来国际化建设全局，任何时候都不能忽视和放松。近一个月，客户开发上了一个大台阶，有力地支持了凯瑞的发展和稳定。我们要坚持把加强全员销售、发展各楼经济、增加酒店收入，作为经济工作的重中之重，下大功夫。这是一项长期而艰巨的任务，需要坚持不懈的努力。

### 3、坚持全面提高对外开放，积极参与北京酒店市场竞争

在经济全球化深入发展、国际竞争日趋激烈的情况下，只有顺应世界发展潮流，坚持扩大对外开放，才能更好地利用国内市尝加快发展壮大自己。面对严峻的北京经济环境，我们必须积极应对，趋利避害，变挑战为机遇，开创对外开放的新局面。

### 4、坚持实施科教兴店战略，提高科技创新能力和员工素质

发展科技、教育，是实现经济振兴和酒店现代化的根本大计。未来，我们要始终把实施科教兴店战略作为极其重要的任务，主要从增加投入、深化改革、完善政策等方面采取一系列措施。建立凯瑞员工阅览室，及网吧。

完善酒店科技评价体系和奖励制度，制定技术和管理参与分配的政策，奖励有突出贡献的经营管理人员。鼓励拔尖创新人才成长。这些措施会有效激发广大员工的积极性。

实施人才强店战略，把培养、吸引和用好人才作为一项重大任务。制定和实施全店人才队伍建设规划纲要和未来三年计划相结合，加强经营管理人才和专业技术人才队伍建设，完善培养、引进和使用人才的制度与措施，努力营造人尽其才、人才辈出的良好环境。深化人事制度改革，推行员工考试录用、竞争上岗、轮岗交流与培训制度。

## 5、坚持全力维护酒店稳定，为改革和发展创造良好环境

我们坚持贯彻稳定压倒一切的方针，十分注意处理好发展稳定的关系，在取得重大进展、经济加快发展的同时，有力地维护酒店稳定。一是坚持把改革的力度、发展的速度与酒店可承受的程度统一起来。每项重要改革方案的制定和实施，都充分考虑酒店财政、和员工的承受能力，把握出台的时机、节奏和力度，并根据实施过程中出现的新情况、新问题，及时加以调整和完善。重大改革措施坚持先行试行，取得经验后再逐步推开。努力保持经济稳定较快增长，避免出现大的波动。二是始终关心员工的切身利益，特别是努力解决困难员工生活中的实际问题。三是正确处理新形势下的酒店内部矛盾。妥善处理突发性、群体性的事件，努力把矛盾和纠纷解决在基层，消除在萌芽状态。四是加强酒店治安综合治理。依法严厉打击各种严重违反店规活动和经济犯罪活动，重点整治治安混乱的突出问题。

## 6、坚持转变质检部职能，努力建设廉洁勤政务实高效质检部

建立和完善xxx店规店制，转变质检部职能，转变工作方式和  
工作作风。这一个月，我们在加强质检部自身建设方面取得  
很大进展。首先对提成制的严格把关。有效的激励了员工订  
餐。

## 酒店经理个人的工作总结篇九

时光飞逝，眨眼间20xx年就要过往了，回顾20xx年全年工作，  
可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和  
担当的责任也使自己的责任感与使用感日趋增强，在进进酒  
店展开工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒  
店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，  
我自己和部分工作都获得长足进步，固然在这半年时间内也  
发生了很多题目，但这也正为我的工作和个人成长提供足以  
依托的经验与资本，对个人与部分工作进行总结与分析，特  
把年工作总结以下。

### 1、工作成绩描写

(1) 在半年中部分工作获得明显进步，在规范化管理和制度  
化建设上获得重要成绩；

(2) 外协工作获得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境  
奠定基础；

(4) 质检工作获得进展，质量检查体系已基本建立；

(5) 行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各  
部分联系紧密，为饭店发展共同努力。

### 2、工作失误总结

(1) 时间短在部分内部管理中还存在有些不规范的地方，使  
工作整体效果遭到一些影响；

(3) 培训工作缺少系统性，在20xx年留意改进；

回看了20xx年的得与失，展看布满挑战的20xx年，有很多计划正待我们逐一往实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部分计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行进程中得到各位的指导与帮助。

## 1、整体工作计划描写

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐渐展开。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效展开；

## 2□20xx年具体工作计划

(1) 明确本身职责，建立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理睬成员之一，我对酒店的感情与所担当的责任已不单单是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部分将严格依照酒店领导要求、将每项工作落实到最细的地方，协助总经理展开落实每项政策措施，在酒店获得良好业绩同时也使本身得到长足进步。

(2) 人力资源管理工作的提升与外协工作的有效展开：年行政部将把职员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充职员上升空间、构成职员良性竞争，到达良好考核机制几方面展开工作，令人力资源管理工作的体系化，终究在酒店内部构成一支具有竞争力的员工队伍。

(3) 培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工进职培训、专业培训、平常培训及管理者培训几方面进手，把培训

工作构成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部份，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

20xx年承载着很多人的梦想，带着信息时代所独有的速度向我们飞奔而来，进进这一年，我希看自己可以在工作上有所进益，发挥上风、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希看部分工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部分会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部分建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

## 酒店经理个人的工作总结篇十

20xx年7月14日，受\*\*董事长及达声总部领导的委派，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90%。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90%别墅装修；主楼装修完成90%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成80%。

xx年8月，酒店确立全体人员编制为307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。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222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含xx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xx年1月3日至xx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（307人）的85%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96%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419家，旅行社56家。

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。

以上为本人在xx年度任俱乐部及海湾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。

## 酒店经理个人的工作总结篇十一

不知不觉间就已经是20xx年中时刻了，上半年的工作也算是结束了，对于上半年有欢乐，有痛苦，有忧愁，更是有非常多的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都非常的值得。而我更是对上半年的各项工作都在分析之后做出了一个简单的总结。

上半年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年同期，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功绩都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，并且非常努力的想要让自己能够在工作上获得非常大的提升。

我身为经理更是在自己目前的岗位上有认真的做好自己的任务，上半年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是非常正确的。很是感谢上半年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

接下来的半年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。我还是希望自己能够在下半年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的开展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管上半年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

## 酒店经理个人的工作总结篇十二

本职自20xx年xx月26日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

（一）考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

（二）会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合

酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

（三）总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

（四）工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10：00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

（五）每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

（一）加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

（二）加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

（三）实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

（四）规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

（五）规范棋、牌室、电视房的管理：棋、牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋、牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

1、酒店现有人员xxxx人，统计如下□xx□

2、自6月份至今，共有56人辞职、自动离职34人，招聘员工77人。员工的月流动率保持在10%左右。也就是说每月需要招聘10%的新员工，这给招聘和培训增加了很大的工作。

## 酒店经理个人的工作总结篇十三

尊敬的酒店领导：

大家好！本职自20xx年xx月xx日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(二)会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气氛比较好，酒店的'工作安排也能及时贯彻执行。

履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记

述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10：00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序

良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。