# 酒店经理年终工作总结

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-10-05

*酒店经理年终工作总结(精选5篇)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，它是增长才干的一种好办法，因此好好准备一份总结吧。下面小编给大家分享酒店经理年终工作总结范本，希望能够帮助大家!>酒店经理年终...*

酒店经理年终工作总结(精选5篇)

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，它是增长才干的一种好办法，因此好好准备一份总结吧。下面小编给大家分享酒店经理年终工作总结范本，希望能够帮助大家!

>酒店经理年终工作总结【篇1】

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20\_\_\_\_年度的工作总结如下。

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针

\_\_\_\_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。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度

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。

三、负责中层以上管理人员的培养和使用

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。

四、改善员工的工作、生活条件

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\_\_\_\_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。

>酒店经理年终工作总结【篇2】

\_\_\_\_年已悄然谢幕，\_\_酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的一员，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\_\_\_\_年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下\_\_\_\_年工作思路，希望各位给予指正。

一、\_\_\_\_年工作总结

回顾\_\_\_\_年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，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，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，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，对个人与部门工作进行总结与分析，特把\_\_\_\_年工作总结如下。

1、工作成绩描述。

⑴在\_\_\_\_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；

⑵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；

⑶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；

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结。

⑴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；

⑵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；

⑶培训工作缺乏系统性，在\_\_\_\_年注意改进；

3、个人优势分析。

⑴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；

⑵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；

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析。

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

⑵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。

二、\_\_\_\_年工作计划

展望充满挑战的\_\_\_\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在\_\_\_\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门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，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述。

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步开展。

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开展；

三个核心环节：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；

2、\_\_\_\_年具体工作计划。

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。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，在年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。

⑵人力资源管理工作：年行政部将把人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、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶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，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、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，并把培训工作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分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

\_\_\_\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升、积蓄内力、扩充内存，把部门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！

>酒店经理年终工作总结【篇3】

我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\_\_\_\_酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\_\_\_\_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、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，\_\_\_\_酒店在\_\_\_\_乃整个\_\_\_\_的知名度也扩大了。今天我作为\_\_\_\_酒店总经理对今年的工作加以总结。

一、顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准

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、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\_\_\_\_同行业中形成标榜。

三、硬件设施的改进、服务质量的提高

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20\_\_\_\_年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。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。在\_\_\_\_乃至更大的范围树立起\_\_\_\_酒店品牌。

四、存在不足

设施设备不尽完善。员工队伍不够完善，员工流动率过高。服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

服务质量尚需优化。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。

>酒店经理年终工作总结【篇4】

转眼，过去一年的时间也已经渐渐的流入了历史的长河，但是在过去一年的工作中所留存下来的经验，却留在了我们的身上，让我们能更好的完成自己的工作，能继续为\_\_\_\_\_\_酒店提供优质的工作成绩！在这一年里，酒店的收益得到了不少的增长，这都是大家在这一年来努力按照酒店要求去工作，去服务好我们的客人所带来的成绩！作为酒店的经理，我也为此感到非常的自豪。但是，这个并不能成为我们骄傲的理由！

俗话说：“骄兵必败！”作为酒店的经历，我也要好好的总结这一年来的工作情况，让自己更加了解酒店、员工，以及自己！我必须做好充分的准备才能更好的在下一年的工作中做好自己的职责，让酒店能在下一年也平稳的向上攀升！现在，我将工作总结如下：

一、酒店的情况

在这一年间，我们做好了在对淡季以及旺季的各种准备。作为经理，我对持续的对市场进行调查的分析，针对市场和实际情况对酒店做出不同的计划和安排。尤其在节假日时，我根据具体的节日提前提出各种优惠和活动计划。在通过后我便着手去执行。在期间，我严格的控制活动成本，带动员工在活动中的热情。在今年的几次活动中都取得了不错的成绩！尤其是在五一和国庆两大节日，借助周围景点的情况，我们推出景点乘车优惠以及送往景点服务，以此为卖点，收获了大批的客流量。当然，这也和各位员工出色的服务离不开关系。

总之，在这一年间，我们酒店在我们共同的努力下成功的做出了出色的成绩！

二、员工的管理

在工作中，我注重对基层员工的管理。在每天早晨工作开始前，我都有安排由领班对昨天的工作进行总结，并根据员工是否有做出贡献或错误进行奖惩。当然，我自己如果没有需要紧急处理的事项，我自己也是会准时的出现在会议上观察各位员工对会议内容的反应。如果有必要，我会对领班的总结进行补充。而如果有重要的事情，我也会亲自主持晨会。

在日常的工作中，我注重员工的工作质量。如果有空的话，我会亲自去酒店空闲的房间巡视、检查。对员工的工作情况我都会亲自去做一部分，而如果有员工对工作有什么意见或是建议，我也以奖励的形式积极的鼓励大家在晨会中提出来。如果确实有帮助，我会申请给予奖励。

在管理上，我从严处理，在有贡献的情况下，我也不会亏待员工。我们酒店在这样积极的气氛下，员工们都热情的在工作中奉献自己的力量。

三、总结

一年的工作中，我作为一名管理者在酒店努力的完成自己的工作。但我明白，自己不过是酒店的一部分，想要让酒店继续前进，需要的是整体的力量！我会好好的做好自己的管理，让我们酒店上下一心，一起为酒店的成功而努力！

>酒店经理年终工作总结【篇5】

作为酒店的一名经理，一年的管理工作做下来，我也是发觉自己有了很多的一个收获，这是我升任经理的第一年，有很多地方还在是学习，同时也是在学习中得到进步，自己的管理水平也是得到了很大的提高，现在就这一年的工作来做下总结。

一、管理督促工作

作为经理和以前不一样，以前是按照领导的要求去做事情，很多时候不用想那么多，只要把自己的事情干好就行，可以说非常的轻松，虽然说有时候也累，但是和现在当经理却完全是两回事，在做经理的过程中，我更多的是思考，是去管理，去监督员工做好事情，和之前只要做完事情就好是完全不一样的，对于工作更要有计划，也是需要我更加有条理的把事情去分配安排好，同时也是要对下属做的事情去监督，确保工作能做得好，不出错误。

同时也是需要和其他部门的工作去配合好，作为酒店的经理，我明白不是只管好自己的下属的工作就可以了，而是需要各个部门去相互的配合，大家一起协作，才能做好工作的，不然不配合的话，很多工作也是很难做好的，酒店的工作是一个整体，只有大家一起协作，一起去配合，才能做得更好。

二、个人学习成长

作为经理，这是我的第一年，也是我不断积累管理经验的一年，刚开始的时候，我还不太懂的如何的去做好管理，也是对于店长给予我的信任我感到很大的压力，但我知道，既然不会，那么就学，所以这一年来我在工作的同时也是积极的去向其他的经理请教，去向店长请教，自己也是认真的去参加一些培训的课程，看管理相关的书籍，让自己能更好的做好管理的工作，作为表率，我也是提早来到酒店，把每一天的工作计划做好，认真的去监督，去和下属聊天，关心他们的工作，了解他们工作的进度，在一天天的工作当中，我勤勤恳恳，积极的去做，让自己能更快的做好，同时也是在做的过程中得到学习，得到收获。

一年的时间在忙碌中过得很快，我也有很多没做好的地方要在来年继续改进，让自己的管理做的更加好，我知道做经理的经验不够，但是只要我愿意做，认真的学，一定会进步，并且会做的越来越好的。一些不足的地方也是要在今后的工作当中继续去改进，让自己在经理的位置上继续做得更加优秀。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找