# 酒店主管工作总结报告(十篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-07-20

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**酒店主管工作总结报告篇一**

一x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x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，x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。

x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x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。

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博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定x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x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x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[你阅读的文章来自:126范文网]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x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。

六、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(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x。

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《x之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

x年7月14日，受x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：

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

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%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%;酒店停车场完成90%;酒店x池完成90%;草地照明完成90%;

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约

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50份，合同总额达1802.6万元。(附已签合同明细表)

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，x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x年1月3日至x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(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。

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，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。

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。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。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。

**酒店主管工作总结报告篇二**

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好!

x年就要结束了，今天有幸在此为大家做x年大堂副理述职报告，今天我的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和x年的工作计划。

第一部分，x年大堂副理主要工作。

本人于x年6月学习大堂副理工作，并于x年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入x大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位――大堂副理至今，除了感谢总经理x女士、客房部总监x先生、客房部经理x先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门;从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有x、x、x、x、x、x等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁;也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢!谢谢大家!

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在x年的4月能够与前台主管x女士共赴广东深圳x酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系;对内负责维护酒店正常的秩序及安全.对各部门的工作起监督和配合作用。在x年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理;客人投诉案例分析;酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

第二部分，x年工作目标

在即将到来的x年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立\"以客户为中心\"的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!谢谢大家!

现在大家知道酒店主管述职报告的内容了吧!希望大家可以好好利用!

**酒店主管工作总结报告篇三**

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作工作总结如下：

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、20xx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上就是我对20\_\_整年的工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。

**酒店主管工作总结报告篇四**

紧张与忙碌的2024即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的2024年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

**酒店主管工作总结报告篇五**

2024年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在2024年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也希望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**酒店主管工作总结报告篇六**

光阴似箭，进进\_\_酒店工作至今已有三年了，不能不感慨，时间脚步永久都是那末快。工作以来，在单位领导的精心培养和教导下，通过本身的不断努力，不管是思想上、学习上还是工作上，都获得了长足的发展和巨大的收获。

一、思想上

自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，\_\_酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热忱投身于学习和工作中，固然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日趋剧烈的社会竟争也使我充分地熟悉到成为一位德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈寻求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除专业知识的学习外，还留意各方面知识的扩大，广泛的浏览其他部分、学科的知识，从而进步了本身的一专多能的优点及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热忱大方，老实取信，乐于助人，具有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

二、工作上

本人自20\_\_年工作以来，前后在餐饮部、总台、房务中心等部分工作过，在往房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操纵技能，不管在哪一个部分，都严格要求自己，刻苦研究业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家内行。为我以后的工作顺利展开打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我固然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快把握服务行业，天天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些先辈们学习实际操纵及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上本身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一位合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼节，对待客人要热忱、友好、耐心、周到。这也是我本人性情中所缺少的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这类精神。实在这也是改变不好性情的良好途径。

我后来工作的时间大部份在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不但要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部分也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、正确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体气力，这样更能进步工作的效力和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希看用我亮丽的青春，往点燃四周每位客人，感化鼓励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足的地方就是情绪波动较大，不够温顺，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一位优秀的酒店工作者。

**酒店主管工作总结报告篇七**

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

一、搞好三项基本建设

1、不断加强员工队伍建设。

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

二、抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

三、实现了两个亮点

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

**酒店主管工作总结报告篇八**

二零\_\_年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和全体员工的共同努力下，在克服了酒店的相关人事变革、人员流失严重等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了pa工作的有序进行。

酒店公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大，对酒店主体产品体现起着不可忽视的作用，所以在过去一年中主抓了以下工作：

一、卫生质量方面：

卫生质量是pa的生命线，工作中的任何一个环节都不可以出现办点马虎，我们一如既往的坚持《pa公共区域卫生标准》及《pa技工卫生清洁计划》、《pa员卫生清洁计划》、《地毯清洁保养计划》、《大理石保养计划》落实“员工自查、领班检查、副经理抽查”的宗旨，使pa卫生工作得到了不断的提高。但是工作中还存在着许多不足如电梯地毯吸尘不及时、大堂门口烟头、痰渍清洁不及时等，我们还需继续努力!

二、大理石保养工作：

大理石地面质感柔和，美观庄重是豪华的装饰材料。晶面保养可以充分表现石材的典雅和高贵的色彩和光泽并且降低石材损耗异常其使用寿命，所以大理石保养单位的选择至关重要;

嘉桐物业在20\_\_年10月—20\_\_年3月，6个月的大理石保养当中出现结晶面效果差，地面发黄、沙眼等情况，对大理石胶脱落、坑洞、边缝修补不到位，对此要求其对保养要加大力度，但情况无改善。在20\_\_年3月中旬新联系的大理石保养单位君卓保洁对定点区域经过半月保养，观察效果明显充分展示出大理石地面的色彩和光泽。于4月份开始由君卓保洁进行大理石地面的晶面保养，至今效果良好得到各部认可;

三、绿植方面：

1、自购自栽部分，春节期间大堂摆放了蝴蝶兰奉托了节日气氛;对门口卫矛短缺部分进行补栽、精心养护使其在去年生长旺盛，成为酒店门口一道亮丽的风景线;对房间转运竹进行部分调整、集中，部分房间购买补充了银柳丰富了房间色彩;

2、租赁部分，去年与绿植租赁公司对绿植更换标准进行协商，规范了绿植租赁;

四、培训方面：

pa员工大多来自农村，其中1/3的员工都是去年入职，年龄普遍偏大，无pa方面的工作经验，针对这些问题我们组织员工进行相应专业知识，重复性的培训，使大家了解、明白酒店pa工作;

五、成本控制方面：

针对2f、4f洗手间在营业时间外，酒店员工及物业业主上洗手间的较多造成大卷纸、擦手纸等耗品的浪费现象，我部对2f、4f洗手间耗品补充及热水器开关时间进行了调整，将以前全天配耗品及开热水器调整为营业时间配制及打开有效的降低能耗;

六、员工思想教育：

工作中加强了员工职业道德教育，涌现出了pa员秦中秀、申开堂、王凤琴拾金不昧的先进事迹，但是也发生了李平英在宿舍见财起意拿其他员工衣物的事件，为此我们要引起重视强化员工思想教育

七、硬件方面：

1、电梯内更换定制了新地毯;

2、酒店门口更换了防尘地毯;

3、2f、4f洗手间安装了闭门器;

20\_\_年工作计划：

一、不断充实自己，提高自身综合能力，加大员工的培训力度，确保服务质量和卫生质量，让客房pa整体水平提高一个台阶;

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

三、重视对领班的培训，多传授工作经验，以确保思想统一，劲往一处使。

四、加强员工职业道德培训，做好员工思想教育工作。

五、加强大理石保养外包方的管理，确保大理石地面的色彩和光泽。

六、酒店植物实行周检查制，根据检查情况进行相应更换，确保植物的新鲜、亮丽、完好，提高酒店的美观度。

七、加强与前厅、餐饮方面的沟通协调，做好地毯计划性清洗工作，确保客房出租、客人用餐时地毯的清洁度;

二零\_\_年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召所属员工团结拼搏、努力工作，将工作更上一层楼。

**酒店主管工作总结报告篇九**

光阴似箭，进入\_\_酒店工作至今已有三年了，不能不感慨，时间脚步永久都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培养和教导下，通过本身的不断努力，不管是思想上、学习上还是工作上，都获得了长足的发展和巨大的收获。

一、思想上

自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，\_\_酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热忱投身于学习和工作中，固然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日趋剧烈的社会竟争也使我充分地熟悉到成为一位德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈寻求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除专业知识的学习外，还留意各方面知识的扩大，广泛的浏览其他部分、学科的知识，从而进步了本身的一专多能的优点及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热忱大方，老实取信，乐于助人，具有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

二、工作上

本人自\_\_年工作以来，前后在餐饮部、总台、房务中心等部分工作过，在往房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操纵技能，不管在哪一个部分，都严格要求自己，刻苦研究业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家内行。为我以后的工作顺利展开打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我固然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快把握服务行业，天天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些先辈们学习实际操纵及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上本身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一位合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼节，对待客人要热忱、友好、耐心、周到。这也是我本人性情中所缺少的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这类精神。实在这也是改变不好性情的良好途径。

我后来工作的时间大部份在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不但要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部分也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、正确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体气力，这样更能进步工作的效力和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希看用我亮丽的青春，往点燃四周每位客人，感化鼓励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足的地方就是情绪波动较大，不够温顺，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一位优秀的酒店工作者。

**酒店主管工作总结报告篇十**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

三、工作不足

1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

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