# 最新酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞(8篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-09

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇一**

二楼经过改造装修打造成全市一流的餐厅，新推出的招牌菜《运河一锅鲜》，众口皆口碑。

酒店比较注重员工的精神文明建设，为员工创造了良好的生活空间，改造员工餐厅，增加了新的饮食设备，采用分餐制。做到每餐对餐具消毒，制定了员工菜谱，为丰富员工业余生活，10月份举办了金秋联欢会，员工自编自排节目，各各闪亮登场，毫不逊色，11月初，酒店管理公司开展微笑大使评选和技能比武活动，涌现出各岗位能手和学习标兵。所有的这些，员工只能通过踏实认真的工作来回报酒店。

我来前厅部工作一个月的时间，首次感谢领导给予一个发展的平台，大堂副理这一职务，代表着总经理接受顾客投诉，并对内部投诉进行调查处理。每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

前厅部即是酒店的销售窗口，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临。新推行的积分卡活动，凡入住8次免费赠标间房一间。这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅接待是面对客人的第一窗口，展现给客人的是具有良好的服务意识，熟练的业务技能，客来有迎声，客走有送声，这些是我们面对每位客人的工作流程，前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，会议的成功接待得到了领导的一致认可,然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足。

礼宾员是酒店一个重要的岗位，客人抵店后，行李员应主动上前向客人表示欢迎，将客人引至总台，帮助客人搬运所带的行李，搬运时必须十分小心，不可损坏行李;贵重物品要让客人自己拿，客人办理住宿登记时，行李员要站在一旁等候，带领客人到客房。所有的这些是为酒店带来了生机和希望，酒店设备的更新，服务项目的完善，员工服务水准的提高，将迈出争创四星级酒店的第一步。

在看到成绩的同时，我们也深刻意识和体会到不足之处：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、前台读卡器老化，造成读卡错误，时常引起客人投诉;

3、个别员工对业务操作不熟练;

4、礼宾员工作缺乏主动性，使得金钥匙服务标准，成为一纸空谈;

5、商务中心传真机不能正常使用，复印机老化，影响到商务中心的收入。

发现问题，及时解决，包括软件，硬件，我相信通过我们的努力，将迎来更加辉煌的一年。酒店大厅部门工作总结范文

xxxx年工作计划

：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要有直接的面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个酒店的服务水准和管理水平，困此对员工培训是工作重点，进行接听电话语言技巧培训，接待员礼节礼貌和售房技巧的培训，礼宾员的工作流程的培训。

商务中心做好各部门使用纸张的统计，用过期报表来打印草稿纸，住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品。用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极推进散客房销售xxxx年推出的售房积分卡很受散客的欢迎。接待员在酒店优惠政策的同时，根据当日入住情况，灵活账务房价，散客有明显的增加，提高了入住率。接待员不仅要接待好，每一位进入酒店的客人，目的是：只要到前台来的客人，要想尽办法让客人住下来，争取更多的入住率。

酒店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅部是酒店的中枢部门，它同餐饮、客房有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了酒店。

工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你事一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，正确的说服和引导。

俗话说：伸手补打笑脸人，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。通过一个歉意的微笑，我想客人会理解的。

前台按照公安局的规定，对每个入住的客人进行登记，认真执行公安局下发的通知，对每位住宿的贵重物品进行提醒寄存，做好各类报表的保管。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向客人提供优质的服务。贯彻微笑问好是我们的态度，躬身上前是我们的行动服务主题。

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇二**

值班经理值班制度

12小时制20：30-次日20：30，客房部协调固定值班房间。

值班经理要直接向总经理负责并汇报工作：反映客人的意见，汇报发现的问题及问题解决处理情况，提出需要跟办的事项。

1、根据总经办排定的值班表，提前做好值班准备工作，当天酒店情况，并在值班本上记录：

（1）酒店当日出租情况

（2）当日在店、抵店、离店vip情况

（3）当日在店的团队、会议信息

（4）当日重要宴会信息

（5）当日有无计划内的可能对客人造成影响的事件如：停水、电、气、电梯维修、改建、装修、消防演习、工程等。

2、值班期间，确保手机24小时开机振动状态（保证手机电池电量充足），工作电话接听率100%；着工作装。

3、

4、密切关注经营、运转情况，及时做好组织协调和服务工作。负责做好夜间安全的防护工作，妥善处理酒店夜间发生的治安问题。检查各安全岗、安全通道，以消除各种隐患，保证酒店财务以及客人的人身财产安全。

5、加强夜班巡视，特别是酒店重要部位的巡查工作，发现问题及

时解决，并做好工作记录。

6、值班期间巡视后勤区域（各种设备间、员工餐厅等）及时发现问题，采取有效措施，妥善处理。

7、处理宾客的投诉。遇到宾客对酒店的投诉时，认真倾听，妥善解决。并在工作日志上做好书面记录。在考虑酒店的利益得到最大保护的同时，可以适当的满足宾客的合理要求，以维护酒店的良好声誉。

8、主动征求宾客的意见，对宾客的意见及时加以分析、处理，并采取预防措施，促进酒店优质服务的开展和质量的改进。

9、维护整个酒店温馨祥和的营业氛围，督导各营业点摆设、灯光、背景音乐、服务质量等影响营业气氛的工作环节。

10、值班经理要对昨天的当班情况进行汇总说明，对检查过程中的不合格项进行评析，各部门经理针对不合格项提出整改措施，下一值班经理对其进行质量跟踪和落实。

11、巡视时间：21：00一次、23：30一次，每次巡视时间不得少于30分钟。其余时间在酒店大堂值守。

12、值班开始前应告知前台、保安、房务中心，出现问题随时联系。

1、大厅公共区域

（1）户外广告灯、霓虹灯、照明灯工作是否正常

（2）烟缸是否整洁

（3）鲜花、植物的新鲜程度及卫生状况是否符合标准

（4）花盆内是否有垃圾及烟头

（5）大厅地面光亮程度是否达标

（6）大厅玻璃光亮程度及金属扶手光亮程度是否达标

（7）电梯轿厢内地毯及四周卫生是否清洁

（8）公共洗手间高峰时间是否有pa在岗

2、酒店外围

（1）灯光管制：大厅灯灯光（由前厅总台人员控制）要求根据天色

和季节的不同及时开关。

（2）停车场：车位分区清晰、车道指导明确、出入口通畅、夜间有

灯光照明；停车场台阶处车辆禁止通行牌、禁止泊车牌的摆放齐全、无缺少，在客情高峰时有无专人现场指挥。

（3）酒店的外围：路标、路灯、门、窗、玻璃、垃圾箱是否完好、

整洁。

（4）所有灯光、公共区域空调在规定时间内是否按规定开关。

3、安全检查：

（1）安全通道：没有障碍物、疏散指示灯完好、照明灯完好、防火

门关闭、安全门关闭但不得上锁；

（2）消防器材：全部摆放到位，可以随时使用；门、挂件、吊灯等

是否牢固、无安全隐患。

（3）地面滑时是否有警示牌。

（4）设备维修是否有警示牌。

（5）楼层、庭院、职工宿舍有安全人员巡视。

（6）灯光管制：大厅及外景观灯光要求时间关闭。

（7）不定时检查夜班人员是否有很好的工作状态。

（8）每夜两次不定时电话检查夜班员工的工作情况。

4、办公区域：

（1）下班后各部门是否能切断所有的电源并锁门、关窗，是否保持

办公区域的日常清洁卫生。

（2）是否在办公区域大声喧哗。

（3）是否在办公区域内抽烟。

（4）是否在办公区域内吃零食。

（5）下班后，是否清理办公台面，保持工作环境的整洁。

5、员工设备：

（1）更衣室：

第一、更衣室卫生是否达到要求；

第二、更衣室的设施设备是否正常；

第三、通道卫生状况是否正常；

（2）职工食堂：

第一、职工食堂是否准时开餐，是否提前收餐；

第二、菜肴的温度是否适宜；

第三、食堂是否干净整洁；

第四、是否准时出菜；

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇三**

展望充满挑战的某某某某年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在某某年开端之时，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。

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;

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，在某某某某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：某某某某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，在某某某某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。在某某某某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。在某某某某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，在某某某某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。

某某某某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;在某某年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、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 酒店经理年终工作总结发言搞篇四**

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心20xx年经营简况表：20xx年商务中心经营简况表

项目现金总台代收合计内部签免总计备注

复印2812.96653477.9133490.9

打字2549.510313580.5123592.5

传真3931.2668.8460010206.114806.1

市话24662.82468.81.12469.9

长话26483.42651.42.22653.6

其它收入545454

合计14461.6237116832.610234.427067根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二○○四年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二○○四年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇五**

尊敬的各位领导，尊敬的各位“兴安”事业的同仁们：

大家新年好！借今日集团公司年度评选的机会，我代表xxx所有员工提前祝大家新年快乐，成事如意，合家安康！

在这里向各位集团公司领导和同仁汇报一下20xx年xxx大酒店的经营工作，请各位领导、同仁指正。

20xx年是不平凡的一年，是收获的一年，在全体“宴华人”爱岗敬业、团结奉献、奋力拼搏下，酒店取得了较为理想的成绩，截至本年度十二月份，酒店共创收1985万盈利339万，这一骄人成绩离不开公司董事会的英明领导，更离不开xxx154位员工的默默奉献。

成功的道路总是坎坷曲折的，回首xxx成长的道路，从萎靡不振到崛起以及到现在的安康餐饮方向标，这一路走来是多么不易，但这一切又是那么的理所当然，因为xxx有集团公司的大力支持、有全体董事们的英明领导，有全体一线员工的智慧和努力，他们是xxx的功臣。

如果说昨日的xxx是一个蹒跚学步的孩子，那么今天的xxx就是如日中天的青年，充满了活力和干劲，一群有理想、有拼劲的xxx人，继续立足自身优势，对已有的“xxx”自主品牌精亦求精，在提高自身产品竞争力的同时，酒店多次外派技术骨干“到经学习”，不断在菜品上创新，使酒店饮食风格多样化餐饮品牌效应显著提高。

以酒店总经理为首的管理班子，不仅在研发新产品上广开思路，同时在也对酒店硬件和软件进行了加强和调整。20xx年度中，酒店

把《食品卫生法》做为卫生管理依据，在食品采购方面，严格执行：“进入库验收台账登记制度”，责任落实到位，严把采购质量关；成立卫生质检小组，对酒店整体卫生、后厨菜品、酒具、餐具消毒进行检查，确保酒店内无卫生死角无安全隐患。投资近万元对凉菜房进行改造，增设消毒间；对后院垃圾房、下水沟进行改造，安装铁门和铁护栏；现在的安康餐饮市场百花齐放、不同风格的店铺越来越多，面对产品新、硬件强的新同行们，做为一个老牌餐饮企业，我们“宴华人”必须时刻保持着“危机意识”，不仅在菜品上创新、硬件上提升，更要强抓服务细节，为了能让服务质量与硬件相匹配，酒店加强员工的仪容仪表、普通话运用、微笑服务、着装规范、站姿站位等接待基本行为准则的培训，通过培训，提高了员工服务水准，提升了管理人员的管理水平，有效改善了前台待客部门及岗位的窗口形象，变被动服务为主动服务，得到了顾客的一致好评。 20xx年到得的成绩是有目共睹的，积累的经验也是丰富的，20xx年又是一个崭新的开始，在新的一年里，我们酒店将加大菜品更新力度，不断推陈出新，每季度定期推出新产品；在管理水平方面，打破原来一些格式化、程序化、老三板的固有思维，从市场竞争的现状和未来着眼，加强市场竞争意识，在环境布置、服务质量上下功夫；加强员工节约意识，杜绝长明灯、长流水现象，多方式、多途径节约一次性消耗品，对有意浪费行为按制度严厉处罚，切实做到节能降耗、控本增效；为增强员工的凝聚力，办公室要积极开展风趣有益的活动，丰富员工的精神文化生活，根据员工的特长，定期组织卡拉ok大赛、

各种专题演讲比赛、文艺汇演等文体活动，让员工切实感受到大家庭的温暖，办公室要尽快组织一次“我是宴华人”的主题演讲比赛，充分发挥员工的聪明才智，让员工为酒店的经营动脑子、出点子、提建议，并评出优秀者给予奖励。

新的一年来临，历史又将翻开新的篇章，我们站在新的起点，再次整装出发，在激荡的洪流中，迎接各种困难和挑战，在前进的道路上，宴华人永往直前！在xxx所有员工的团结奋进中，我们的企业会走的更远、更高、更强！

预祝兴安集团公司在新的一年大展宏图，兴旺发达！谢谢大家！

兴安集团xxx饮食有限公司

20xx年1月19日

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇六**

xx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xx年的工作奠定良基础，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xx年工作思路，希望各位给予指正。

回顾xx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xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规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，保证更地达到工作要求；

⑶培训工作缺乏系统性，在xx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。

展望充满挑战的xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在xx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、xxxx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xxxx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，在酒店取得良业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：xxxx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：良的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在xxxx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化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良基础。

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xxxx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xxxx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，保证其良运转，在xxxx年计划组织三到四次全酒店围的内的安全检查并在每月组织一次小围常规检查，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，规化达到更的效果。

xx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xx年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、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 酒店经理年终工作总结发言搞篇七**

20xx年已经过去，在这一年里，酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。现对今年工作加以总结：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，明年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；稳定员工队伍，减少员工的流动性；“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店经理年终工作总结 酒店经理年终工作总结发言搞篇八**

时光飞逝，眨眼间20-年就要过往了，回顾20-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

⑴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;

⑵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;

⑶人力资源工作获得进展，从职员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上获得重要进展;

⑷质检工作获得进展，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，与各部分联系紧密，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;

⑵重视工作质量与效力，夸大严格管理，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，保证更好地到达工作要求;

⑶培训工作缺少系统性，在20-年留意改进;

回看了20-年的得与失，展看布满挑战的20-年，有很多计划正待我们逐一往实施实现，所以在20-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;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗职员的招聘与提拔、安全工作的稳步提升;

2、20-年具体工作计划

⑴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。

⑵人力资源管理工作：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体系化，终究在酒店内部构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份，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作构成体系，建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，构成酒店质检和部分质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不但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分考核紧密结合，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每个月构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根据。

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，及时处理和调和各种情况，使外联效果和外联用度都优于往年，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个月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相干部分第一责任人签定安全责任书，使安全工作平常化、制度化，规范化到达更好的效果。

20-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!

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