# 最新酒店大堂经理年中总结(5篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-06-29

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店大堂经理年中总结篇一**

实习时间：xxxx年x月至x月

实习单位：xxx市xxx饮食娱乐有限责任公司

工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。

**酒店大堂经理年中总结篇二**

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是iso9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

**酒店大堂经理年中总结篇三**

实习时间：xxxx年x月至x月

实习单位：xxx市xxx饮食娱乐有限责任公司

（1） 维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明；

（2） 妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量；

（4） 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务；

（5） 每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况，实习报告《酒店大堂经理实习报告》。

（6） 大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识；熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力；具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，祢补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。” 从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

**酒店大堂经理年中总结篇四**

我是酒店的大堂经理\_\_，作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。

一、对酒店品牌塑造的责任

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。

二、对酒店团队文化建设的责任

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化内涵是一位都必须做好的工作职责。作为酒店的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

三、对环境保护的责任

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的客源，赢得良好的社会美誉。

四、对酒店安全保障的责任

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降;重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

五、对酒店员工培养的责任

**酒店大堂经理年中总结篇五**

实习时间：xxxx年x月至x月

实习单位：xxx市xxx饮食娱乐有限责任公司

工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。

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