# 酒店管理人员工作的总结(四篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-08-14

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店管理人员工作的总...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店管理人员工作的总结篇一**

20--年8月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

首先，从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，正如我所说的20--年已经即将过去，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，才能跟上公司发展的步伐，在汉拿山走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

-年是洗浴竞争激烈的一年度，处在北京的汉拿山和处在汉拿山的我为中心，以崭新的面貌来迎接新的挑战，以下是我-年的工作计划，我的目标没有最好，只有更好。

一、注重团队建设，分工明确、目标一致，这也是每一个企业所谈的一个话题，给大家分享一个故事，在雁群的飞行过程中，会发现每只大雁在拍动翅膀的同时会本能的形成人字形队列，同时位于队形后方的大雁会不断发出鸣叫声，如果发现受伤的同伴，雁群会自发的出现两只大雁脱离队形，靠近这只遇到困难的同伴，协助它降落在地面上，直至它能够重回群体，或是不幸死亡。领雁并非一只贯穿飞行始终，当领雁疲倦时，便会自动退到队伍之中，另一只大雁马上替补领头的位置。

从上述大雁飞行过程中所循环的原则中，不难看出团队建设中的几点要素，这也恰是企业团队建设中所缺少的核心精神，也是我们需要学习的案例。高效的团队离不开良好的团队建设;而为了创造更高的业绩、达成更高的目标也势必要求有一支高效、团结、向上的团队。

二、重视客户价值，做到人性化服务，要做到这点必须加强新老员工的业务知识的培训，把基层员工的发展列为企业发展的一部分，加强服务人员和基层管理干部的素质培训，向客人提供一流的服务质量。具体做好以下三点：

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情;二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律;三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

三、培养管理干部管理意识和自身管理潜能的开发，定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导和鼓励。

四、做好各部门月销售计划，定期给予检查和指导。

五、做好各部门月节能计划，不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

六、加强自身管理意识和工作责任心，不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的-年里，在董事会和程总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，汉拿山一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信汉拿山这艘洗浴界的大航母在新的一年已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天!同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心。

**酒店管理人员工作的总结篇二**

今年我正式从酒店销售部调往行政部工作，虽然时间不长，但在接手工作后，在总经理的正确指导和细心帮助下，工作逐渐走上正轨。从对酒店行政工作的不熟悉到渐渐熟悉和清晰，不仅学到了很多，也体会到了很多，现就今年的工作情况做个自我总结：

一、人事方面

针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合其中，对外招聘通过四种渠道进行，利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，利用酒店外的喷绘广告全年招聘，利用网络平台在--各门户网站上公布招聘信息，利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

二、酒店文化建设方面

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

三、培训方面

培训是一种富有远见的投资，它不像厨师做出一道菜一样能立马产生效益，它需要持续不断地努力。行政部在春节之后，着手加强对酒店员工的培训力度。由行政部组织培训和各部门内部培训相结合的模式开展。新员工入职打破以前的传统培训方法，采用幻灯片加讲解的教学方法进行，课堂气氛活跃，收效明显，员工反映良好。针对酒店现有的管理问题，行政部有针对性地搜集培训资料，定期组织酒店管理层人员参加培训课程。通过培训，旨在全面提升所有从业人员的服务意识、服务技巧和管理人员的管理水平。

四、档案管理方面

酒店的各种档案资料都是酒店宝贵的资源和财富。随着酒店经营的发展，档案资料的数量和种类也越来越多。行政部将所有资料统一归类，然后再进行细分，将该健全的纸质档案资料分类别、分部门、分在职和不在职的人员分别入袋，做到一人一袋，便于有记录即可查可找。同时，将各种规章制度，各部门的培训资料做到纸质与电子档同步，做到资料永久不遗失，永久存档。除此以外，结合工作实际，健立健全了一些与工作息息相关的规章制度，切实做到将制度服务于工作。

五、员工管理方面

从行动方面管理，行政部结合酒店的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的酒店文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强酒店的凝聚力和战斗力。

**酒店管理人员工作的总结篇三**

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20--年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店管理人员工作的总结篇四**

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了一年有余，回顾这一年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

一、酒店各部门的配合

在酒店工作一年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要是有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。

二、酒店的管理推新

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两范文大全份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上便是我一年来我在酒店工作的总结，新的一年即将来临，在新的一年里，我会更加努力地做好工作!

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