

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结 (优秀9篇)

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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇一

本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客房部上半年的工作中，主要的工作是积极配合国家的工作，进行一系列与国家需要相关的客房服务。接纳了许多来自内地的顾客，也接纳了许多来自国外的顾客，在他们需要帮助的时候，及时送上我们的帮助，让他们在我们酒店里面住得放心住得安心。在这一系列客房服务中，我们客房部还与医院保持了密切的联系，尽可能保证本酒店住客与员工的生命安全。

酒店客房服务中最重要的也就算是保持干净整洁了。今年上半年是一个特殊的半年，这就更要求我们的卫生状况要保持在高水平了。上半年，我们客房部派出了一大部分员工专门进行卫生状况的维系，进行每日消毒每日清洗，哪怕是长时间住店的顾客，我们也都做到了上门为其进行消毒打扫的工作，认真保持干净卫生整洁的客房质量，让每一个来我们酒店住宿的顾客都连连称赞我们这里的卫生让他们放心。我们客房部对于这样的评价感到欣慰，毕竟我们上半年真的有非常认真的对待这件事情，算是为了让大家住的更加安心做的一件值得一提的小事吧！

上半年，我们客房部的工作是忙碌的，但这不是阻止我们进行客房培训的理由。上半年的时间里，我们客房部还是想尽办法挤出了时间来给我们客房部的员工进行培训，让大家在一种更加整齐有序的工作中得到住店顾客的好评。今年上半年的培训，主要是围绕如何接待境外旅客的培训，提高了一些英语比较落后的员工的英语水平，也给所有客房部的员工进行了如何更有礼貌地对待那些需要被隔离的住客，让这些住客不会因为害怕而过分影响身心健康。

上半年我们客房部的主要工作差不多就是以上这些了，这些工作看似没什么，但实际上却让我们上半年都处在紧张忙碌中。下半年我们客房部以及我们酒店将面临一些什么新的挑战呢？我们只能尽可能的保持良好状态积极应对了。

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在9%左右，月收入提高到12万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、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，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，

以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，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。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx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，号召部门全员团拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇二

光阴如箭，岁月如梭，如今已经是7月底，这半年多来，我作

为一名管理者，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属。

高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。20__年的工作总结主要分为以下几个方面。

一、服务质量

部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式。

客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。

主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括vip□值班经理、特殊需要照料顾客(包括老人与儿童、孕妇、残疾人)等。

二、内部管理

除一位员工夜班睡觉违反员工手册被严重警告一次，总体上半年没有出现违反酒店规章制度的较大事件。对于餐饮部将奖惩细则执行比较到位，所有的员工都能贯彻细则执行，经统计，迟到为我部门员工主要违反奖惩细则的事件。

因此也对这主要问题进行了更进一步的处罚标准制定，员工迟到1-10分钟扣1分，10-20分钟扣2分处理，20分钟以上扣分3分处理，实习生减半，所有员工都能接受。

主要存在的问题：有多名员工反映西餐厅内部管理过于严格，因此内部也经常在进行自我修正与调整。

三、制度制定与执行

酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。

在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时间为8小时制度调整为7小时或7个半小时。各个岗位班次均进行调整。制定周期卫生制度。

但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

四、内部沟通

从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。

不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多

问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

五、卫生质量

卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

六、节能降耗

配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

七、培训制度

针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训。

比如培养员工的礼仪等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇三

2020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2020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。

一、今年的主要工作

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。

二、明年工作打算

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。

三、对酒店建议和意见

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。

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，把员工当成自己的亲人，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。

明年的工作计划分为以下几大点：

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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

- 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

针对以上的不足，本人的整改方案：

- 1、继续加强对各岗位的培训工作的，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2020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！

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇四

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。

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：

三、绿植方面：

四、培训方面：

五、成本控制方面：

六、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：

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。

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。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇五

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫

生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：(1)收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。(2)对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。(3)交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。(4)员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇六

20xx以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们xxxx酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们xxxx酒店不平凡的一年，更是xxxx酒店发展历程中的一个里程碑。

在这一年内，我们pa部门虽然有一定的工作成果，但是我们也发现工作计划并不很完善，如对外包公司员工培训的效果不理想，工作计划执行不够到位，人员流动性大等，需要在工作中不断地完善。虽然有这么多的不足，但是我们pa部门一定会更加努力、更加严格要求自己，以达到酒店的要求标准。下阶段我们将严格按照周计划、月计划、季度计划落实工作，使我们部门的日常工作有条不紊的进行。

20xx年pa部主要工作内容总结：

（一）完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到了2小时。

(二) 完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

(四) 杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

(五) 完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

(六) 完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

(八) 观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

(九) 花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到五星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

20xx年20xx年花房费用明细□xxx□单位/元)

20xx年20xx年合同月度开销明细□xxx□单位/元)

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇七

做好人事安排管理从而监管好酒店员工的工作，我明白酒店的发展与诸多员工们的努力是分不开的，因此我除了做好自身的工作以外也会对其他员工的表现进行监管，主要是希望通过这种方式来督促他们认真做好工作并提出合理的建议，对于工作状态较差的员工也会及时进行警告并要求对方注意影响，在这一年的工作中我能够对酒店的各项工作进行人事方面的安排，即安排员工各司其职从而为了共同目标的实现而努力，事实证明这种有准备地完成工作往往能够取得不错的进展。

认真完成年初制定的目标并对酒店的经营策略进行调整，由

于在年初便制定好发展策略的缘故从而能够很好地完成自身的工作，我也有在每月工作任务的基础上设立更高难度的目标，这样的话也能够不断鞭策自己并争取在工作中做得更好，我也明白计划的制定并非是一成不变从而在不断调整着经营策略，毕竟市场的变化以及客户的需求也会让酒店的生意受到影响，所以随时进行调整从而采取适合酒店发展的策略则能够取得不错的成果。

安排保安人员做好安全防护工作并对新员工进行培训，在酒店各项工作中安全问题往往是需要予以重视的，所以我在本年度安排了保安人员对酒店各处进行巡视，对于可能造成安全事故的隐患进行排查并找出原因所在，而且酒店的消防设备也会定期进行更新从而确保能够进行使用，我也邀请了相关部门的人员对酒店保安进行培训从而提升他们对消防知识的学习。另外我也对招聘的新员工进行了统一培训并帮助他们掌握工作技能，对我来说这项工作的完成也是为了酒店的发展奠定基础。

酒店主管工作的完成着实让我在这一年积累了不少经验，我也明白工作的完成与领导的支持以及底下员工们的配合是分不开的，所以我要继续做好这份工作才能够对得起他们对自己的期待。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇八

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%。

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）

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門面试，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。

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。

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“知己知彼，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。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。

酒店行政部年终总结 酒店主管工作总结篇九

过去的一年，行政人事部在公司领导的关心和帮忙下，在全体员工的不努力下，各项工作有了必须的进展，为20xx年工作奠定了基础，创造了良好的条件。为了总结经验、寻找差距，促进部门各项工作再上一个台阶，现将20xx年工作总结汇报如下。

一、行政管理工作

1、认真做好文件档案整理工作

按照公司要求拟定综合性文件、报告36份；整理对外发文56份；整理外部收文14份，行政人事部已认真做好相关文件的收、发、登记、分发、文件和督办工作，以及对文件资料的整理存档工作。

2、协助公司领导，完善公司制度

根据公司运行工作实际，协助公司领导相继完善了《规章制度汇编》、《员工手册》等规章制度。透过这些制度，规范了公司员工的行为，增加了员工的职责心。

3、完成公司资产变更、年审工商登记、组织机构代码证、资质证书等工作

由于公司发展需要，资产变更故需进行变更工商登记。年6月份，顺利完成工商登记和组织机构代码证变更工作，为公司顺利经营打下基础。

4、完成各项会议、接待工作对在公司召开的会议，会前做好签到本、茶水、椅子、会议通知、车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。会后完成记录报总经理室。对在公司外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。

5、组织安排各项活动

20xx年行政人事部组织安排了各种形式的活动，得到了各部门、项目部的支持。元月份组织各部门、项目部员工参加抗雪救灾活动；4月份在指挥部领导下组织了公司团员参加了植物认养活动；5月份起组织全体员工向地震灾区捐款的活动，三次募捐共筹得善款一万三千余元，物资若干；6月份组织员工参加迎奥运火炬方队，为奥运圣火在合肥的顺利传递贡献了自己的力量，同期，组织各项目员工开展“从细节入手，提高服务质量”大讨论活动。

二、行政人事部人事管理工作

1、根据需要，及时做好人员招聘及现有人员潜力开发工作

人员招聘是行政人事部人事管理工作中的重点[]20xx年随着政务区各项配套设施的建成，物业基层人员处于一人难求的局面，为打破僵局，行政人事部采用多元化招聘手段，与劳务公司签订基层员工用工协议。

人力资源的招聘与配置，不单纯是开几场招聘会如此简单。

要按照既定组织架构和各部门各职位工作分析来招聘人才满足公司运营需求。也就是说，尽可能地节约人力成本，尽可能地使人尽其才，并保证组织高效运转是人力资源的配置原则。所以，在达成目标过程中，今后将对各部门的人力需求进行必要的分析与控制。力争使人事招聘与配置工作做到三点：满足需求、保证储备、谨慎招聘。

2、提高员工综合素质，用心展开各项培训

为了提高员工的服务意识、竞争意识、创新意识，行政人事部用心开展员工培训工作。多次组织相关员工参加跟自身业务知识有关的培训，促进了公司员工理论知识的提高，自身素质得到必须程度的改善。

3、加强档案、考勤管理，确保劳资无误发放

下半年，对公司相关的员工档案、考勤卡等进行了整理，目前档案管理工作基本能到达领导的要求。在劳资管理方面，行政人事部人事管理人员一丝不苟，对公司各部门、项目部送交上来的考勤表、加班表反复核对，发现疑问及时汇报，不造含糊不清的帐表，按时将工资表送交财务。

4、做到合法用工，完善劳动合同签订和社会保险入户、转出工作

新的劳动合同法实施以来，对每位新入职员工都须签订劳动合同。改变了以往一贯试用期后签订合同的做法，新的规定在无形中加大了劳动合同签订和社保办理的工作量，行政人事部人事管理人员在日常工作仔细核对每位员工的信息，以保证在劳动合同签订和社保办理中不出错。

由于物业公司一线员工众多，自我保护意识欠缺，在日常工作中经常会出现一些意外伤害，全年申报工伤2起。

5、加强绩效考核，制定了合理的办法

为充分调动员工的用心性，改变做好做坏工资一样的状况。于4月份和5月份分别在公司各项目内保洁部、客服部内开展绩效考核制度。制度执行后，大大提高了员工的工作用心性。

三、行政人事部采购管理工作

1、公开公共透明，实现公开招标

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的多达十余家，并且邀标谈质论价全过程总经理室、财务部、律师办、采购全参与，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

2、围绕控制成本、采购性价比的产品等方面开展工作

20xx年度行政人事部采购围绕“控制成本、采购性价比的产品”的工作目标，在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在合同价位的基础上下浮5-8个百分点(当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整)。同时调整了部份工作程序，增加了采购复核环节，力求限度的控制成本，为公司节约每一分钱。

3、进一步加强对供应商的管理协调

4、缩减采购时间，力争项目所需个性及时到位

行政人事部采购在总经理室的大力支持下，缩减采购时间，及时无误的将天鹅湖畔小区所需物品采购到位；完成政务综合楼、体育中心外墙清洗工作、绿怡、汇林小高层电梯维保工作以及各部门、项目部所需物品的的采购工作。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实状况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

3、抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，因而存在必须的重制度建设现象。

4、公司宣传力度有待加强。

5、对公司其他专业业务学习抓得不够。

1、加强沟通，抓好宣传工作

为了让更多的人了解政文外滩物业公司服务项目和服务范围，清楚我们的服务承诺、服务热线及服务投诉渠道□20xx年行政人事部着手加大对外宣传力度，为公司进入市场化经营带给良好的宣传条件。

2、加大制度监督执行力度

根据公司工作实际需要，制定相应制度执行状况反馈表，并时时跟踪，对相关制度进行修改、完善，使其更加贴合公司工作实际的需要。

3、完善绩效考核制度，使之更有序进行

20xx年公司试行绩效考核以来，截止目前，取得必须成效，也从中得到必须的经验积累。但在具体操作中，还有许多地方急需完善□20xx年，行政人事部将此目标列为本年度的重要工作任务之一，其目的就是透过完善绩效评价体系，到达绩效考核应有效果，实现绩效考核的根本目的。

绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成工作指标和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法和工

作品质，建立公平的竞争机制，持续不断地提高组织工作效率，培养员工工作的计划性和职责心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进企业的发展。行政人事部在去年绩效考核工作的基础上，着手进行公司绩效评价体系的完善，并持之以恒地贯彻和运行。

4、完善培训、福利机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门、项目部的综合素质普遍有待提高□20xx年行政人事部将根据实际状况制定培训计划，从真正好处上为员工带来帮忙。