

# 最新酒店经理工作总结及明年计划 酒店大堂经理年度总结(模板8篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店经理工作总结及明年计划篇一

xxxxxx很快就要过去了，新的一年即将到来，作为酒店的总经理，我又更大的责任继续往前走，以下是我对今年一年的总结：

使酒店经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益、服务而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

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。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

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。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念□vi形象识别系统□ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

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。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。

一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理。

二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设。

三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重

要职责。

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。旅游业被国际旅游组织称为绿色阳光产业，环保生态产业。在抓好经济效益的同时，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。

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。纵观国内外，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。

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服服务的先锋。作为酒店的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还

应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

可持续发展是酒店企业生命力的体现，是酒店具备了强大市场竞争力的体现。

一是在任期内能把酒店的经济效益得以不断提升，社会品牌知名度不断扩大，服务与管理水平不断提高。

二是在任期结束后，能留下一支优良的员工队伍、管理人员队伍，良好的财务状况和设备设施，能使酒店继续走上良性循环，走向可持续发展的道路。

虽然酒店的表现来自于全体员工的努力，但是在酒店企业发展的主要关头，总经理判断力和执行力往往能成为酒店兴衰的关键。总经理的眼光、企业责任、社会责任、目标战略都会影响酒店的整体价值观和发展方向。总之，每一位都应具有战略家的眼光，与酒店各部门管理人员有良好的合作关系，能严守机密。在日常管理的每一个节点上体现出上述责任。

## 酒店经理工作总结及明年计划篇二

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的开展和我有很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的核心，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比拟好做的，在公司的`人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原那么，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂方案了，大堂方案对酒店一年的开展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂方案是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂方案工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要方案指标，拟订增产节约措施，协调各项方案指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂方案主要包括：筹资方案、固定资产增减和折旧计划、流动资产及其周转方案、本钱费用方案、利润及利润分配方案、对外投资方案等。每项方案均由许多大堂指标构成，大堂方案指标是方案期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂方案还必须列出保证方案完成的主要经营管理措施。编制大堂方案要做好以下工作。

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原那么，制定出主要的方案指标。

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证方案指标的落实。

以经营目标为核心，以平均先进定额为根底，计算酒店方案

期内资金占用、本钱、费用利润等各项方案指标，编制出大堂方案表，并检查、核对各项有关方案指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的，对公司大堂的方案都做了很好的方案，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年，如有不同的意见，请及时和我沟通，我真改正。

## 酒店经理工作总结及明年计划篇三

201x年已经过去，回顾\_\_年的财务工作，财务部在公司领导的带领下，认真遵守财务管理相关条例，按照实事求是，严以律己，圆满完成了\_\_年酒店的财务核算工作。现将\_\_年的个人总结如下：

### 一、思想方面：

思想比较稳定，为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的作用。

### 二、工作方面：

1. 严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实

相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照每月份的工作计划，按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

2. 从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

3. 对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。

4. 财务部严格遵守公司规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

5. 尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

### 三、其他工作：

1、每月准时上报统计局数据。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税。

3、按时参加公司召开的行政例会。

4、按公司的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。

5、参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

### 四、明年工作设想及需要改进方向：

过去的一年是紧张而繁忙的一年，\_\_年做了很多工作，但同时也存在着不足，现结合\_\_年财务工作，将财务工作设想如

下：

1. 进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。
2. 增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。
3. 进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行上级相关的政策和规章制度。
4. 进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。
5. 加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。
6. 加强财务人员既当家又理财的财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史，一年中，财务工作有很多成绩和不足，这些应该是明年财务管理重点思考和解决的主题，作为财务人员，我要加强管理，规范经济行为，我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，不断的提高自己管理水平，为建立建全更好的工作机制而努力奋斗。

## **酒店经理工作总结及明年计划篇四**

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。现对今年工作总结如下。

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1%，而一市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资x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，更重要的是在一大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，一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。

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，工程部同志在一总监、一经理的直接领导下，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，又一次创造了一速度。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在一总经理主持下，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。

工程部员工们始终做好自己的本职工作，默默在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设备的正常运转。采购部在酒店大量资金投入装修项目的情况下，完成了酒店全年的采购任务，很不简单。公室和质检部在王主任的正确领导下，积极协调与外部职能部门的关系，为酒店的正常经营创造了一个良好的外部经营环境，尽量为酒店减少每一笔开支，加强了内部各部门的协调，对一些难点、疑点、热点问题及时介入，保证各部门的正常工作。

总之，在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，同时，酒店也是大有希望的。困难与希望同在，挑战与机遇并

存。让我们振奋起来，携手共进、顽强拼搏、埋头苦干、抓住机遇、迎接挑战，为开创一大酒店更加美好的明天而努力奋斗！

## 酒店经理工作总结及明年计划篇五

(1) 根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效

的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：

1) 店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2) 餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3) 个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的某某年，一定能在工作中取得更好的成绩。

## 酒店经理工作总结及明年计划篇六

### 【篇一】

一、每天的工作

- （一）坚持参加销售部门的早会和班后会；
- （二）每天必须看的报表（营业日报、申报单）并作出相应的指导；
- （三）每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络；
- （四）了解一个片区销售拓展情况；
- （六）亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪；
- （七）每天检查3-5间房间，做好记录；
- （八）应该批复的文件，审核的报表；申报与请示相关事宜；
- （九）记住一名员工的名字及其特点；
- （十）看一张有用的报纸；
- （十二）制定明天应该做的主要工作。

## 二、每周的工作

- （一）召开一次中层干部例会。
- （二）与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。
- （三）与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。
- （四）向上级汇报一次工作。
- （五）对各个片区的销售进展总一次。
- （六）纠正饭店内部一个细节上的不正确做法。

(七) 检查上周纠正措施的落实情况，并报区域公司、公司业务部、市场部。

(八) 进行一次自我总（非正式）。

(九) 熟悉操作中的一个环节。

(十) 整理自己的文件或书柜。

(十一) 与一个非公司的朋友沟通。

(十二) 了解相应财务指标的变化。

(十三) 与一个重要客户联络。

(十四) 每周必须看的报表（如现金流量表、销售周报表）。

(十五) 与一个供应商沟通一次。

(十六) 表扬一个你的骨干。

(十七) 看一本杂志。

### 三、每月的工作

(一) 对各个片区的销售考核一次。

(二) 拜访一个重要客户。

(三) 自我考核一次。

(四) 审核本月财务报表及报损情况。

(五) 本月客房维修情况，餐厅菜肴出品情况。

- (六) 本月总体销售情况。
- (七) 本月质量改进情况。
- (八) 下月销售方案与计划。
- (九) 根据成本核算，制定下月菜肴出品、客房维修、物品报损计划。
- (十) 了解职工本月的生活、就餐情况。
- (十一) 安排一次由店经理亲自主讲的培训。
- (十二) 检查投诉处理情况。
- (十三) 考核供应商业绩。
- (十四) 对你的主要竞争对手评估一次。
- (十五) 去一个在管理方面有特长，与本公司不同业务的企业学习交流。
- (十六) 有针对性的就一个管理财务指标做深入分析并提出建设性意见。
- (十七) 与上级沟通一次。
- (十八) 读一本书。
- (十九) 查遍每一个房间，做好记录，160间左右一个月为一个周期，房间数量大于160间，检查周期相应延长。
- (二十) 本月的营收、费用、分析报告交区域公司及公司业务部。

（二十一）根据年度和月度的经营预算和成本预算情况进行店内经营状况分析。

（二十二）每月做一次市场分析。

#### 四、每季度的工作

（一）向区域作一次述职报告。

（二）检查落实人事考核情况。

（三）应收帐款的清理（重点是呆坏帐）。

（四）库存的盘点抽查。

（五）搜集员工的建议。

（六）对劳动效率进行一次考核或比赛。

（七）表扬一批人员。

（八）组织一次比赛或活动。

（九）根据预算修订、完善下一季度的营销计划，总本季度的营销工作和预算完成情况。

#### 五、每半年的工作

（一）半年工作总结。

（二）奖励一批人员。

（三）对政策的有效性和执行情况考评一次。

（四）参加一次协会或同行业组织的集会。

（五）根据预算修订、完善下半年的营销计划，总上半年度的营销工作和预算完成情况。

## 六、每年的工作

（一）年终总。

（二）兑现给销售人员及各部门人员的承诺。[莲山课~件]

（三）制定下一年度的市场营销计划和工作安排，根据本年度的预算和完成情况，分析预算执行过程中的成功与不足。

（四）店庆活动。

（五）年度报表。

（六）提出三个创新的意见。

（七）召开一次职工大会。

（八）对竞争对手和市场情况进行一次调研并作stow分析。

## 【篇二】

一、主持制定和完善康乐部各项规章制度，建立健全内部组织系统协调各部门关系，建立内部合理有效的运行机制；为使我部门的日常运行逐步纳入到工作有计划、有知道、有跟踪、有总的管理系统中去，有效的将计划性工作和应急性工作密切合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每日总、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以评考。部门营业之初，各项制度未健全，制度的完善及各项工作程序的确立，需要在长期大量的时间中方能逐步完成，本部门各项岗位程序及流程已制定。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，另一方面每月召开工作总会，针对指定的工作计划，总实际实施进度，提出需解决的问题使得各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

二、研究并掌握市场的变化和发展情况，指定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并掌握市场的变化与酒店ktv的发展息息相关的信息。我康乐部证实基于此紧扣市场脉搏，即使提出各阶段工作重点：

六月份：部门试营业之初，组织分配各部门基层服务人员的工作岗位和续聘优服务人员，完成酒店ktb的宣传单发放任务。

七月份：为节约陈本，下达了部分低值易耗品的停供制定，并相应加强对本部门的硬件设施的维护力度。

八月份：对ktv部分问题房间进行全面系统的维护，确保部门硬件设施设备的完好性。

九月份：制定了部分果品提供商的供应，相继联系了多家价廉物优的供应商，并多次到外地采购本部门推销所需要的商品。

十月份：做好十一黄金周的大客流接待工作，出台相应的活动方案，取得优异成绩。

十一月份：完成部门\*的更换工作，同事，对部门套餐的喷配物品进行了笑范围的更换，保证客人对我部门商品套餐的新鲜感，取得良好的效益。

十二月份：以圣诞节为重点对ktv进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

三、展望. 我对自己对酒店对我部门充满信心！

在未来的工作中，我会认认真真做好上级领导所下达的各项任务，细化服务，提高客人满意度，是我部门的社会高效益和经济效益达到一定水平，即管理科学化、制度化，服务规范化、优质化，经营品牌效益化等，需要做大量的工作，作为部门管理者，就在认识客观实际前提下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，把部门做成为本地、的娱乐会所！我部门的管理要管理在：内部的特定环境的（即内部的实际情况这个客观前提的基础上）管理，组织机构的管理，规章制度的完善，服务质量的管理，现场运营的管理，企业文化的深入加强。

1、组织建立和管理。作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成嘉年华ktv航所的组织构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

2、完善规章制度。“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素

质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

3、现场运营的监督管理。部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场运营的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

4、企业文化的深入培训。何为企业文化？它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质！这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍！

### 【篇三】

#### 一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持\*员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

## 二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

## 三、创新管理求实效

### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

### 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

#### 四、节能降耗创效益

##### 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

##### 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，

做到帐实相符，日清月，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

## 五、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

## 酒店经理工作总结及明年计划篇七

尊敬的领导、旅游界同仁，女士们、先生们、朋友们：

今天，我们在这里举行简短而热烈的“金钥匙”授徽仪式。在此，我谨代表xx大酒店及全体员工，向不辞劳苦、远道而来的xx副秘书长和莅临本次授徽仪式的管委会经管处xx处长□xx股份公司xx副部长表示热烈地欢迎。

xx大酒店xx年xx月开始运营，从三星挂牌到荣膺四星，在科学管理的基础上，积累了丰富的管理经验，建立了独特的高山酒店管理模式，经济效益以每年xx%的速度递增，连续三年被xx管委会评为“最佳经济效益单位”□xx年度，酒店“上交利税”和“全员劳动生产率”在全省旅游饭店行业中名列第一□xx大酒店已经成为xx风景区一个新的旅游经济增长点。

“国际饭店金钥匙”组织是国际知名的民间组织，如今我国的金钥匙服务已被国家旅游局正式列入星级评定标准。金钥匙服务对高星级酒店而言，不仅是管理水平和服务水平一种成熟的标志，更是在高水平的设施、设备以及完善的操作流程基础上，更高层次的经营管理艺术的体现。

经过充分的准备，我们向“中国饭店金钥匙组织”递交了申请，通过他们认真的评定与考核，我店已正式被批准加入“中国金钥匙”组织，成为xx市首家“金钥匙”成员酒店，许卫宁、桂德胜、何丽娜三位同志成为“金钥匙”成员。我们相信，这把“金钥匙”将会成为xx旅游饭店业的加速器，对现有服务体系的形象将产生深远的影响。

最后，我再借此机会祝陈克军副秘书长和各位领导、旅游界同仁们身体健康、工作顺利，祝愿我们的旅游事业欣欣向荣、兴旺发达。

谢谢！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 酒店经理工作总结及明年计划篇八

光阴似剑，在今年上半年，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了既定的工作。在接下来的半年，我会再接再厉，积极进取，努力打开工作的新局面。

### 一、成本管理：

(1) 根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

### 二、菜肴管理：

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的'培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。



(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

### 三、培训计划：

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

### 四、店面管理：

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净整洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，

私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。