

酒店安全主管个人总结 酒店主管年终个人总结(模板8篇)

通过学期总结，我们可以对自己的学习态度和学习方法进行调整和改进，使自己的学习更加高效和有效果。通过对这段时间的学习进行总结，我梳理出了一些学习方法和策略，希望能对大家有所启发。

酒店安全主管个人总结篇一

一、存在的不足

在整体的一年里，还尚未达到预期的理想效果，如采购及时率尚且能达到98%，第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门迟发货、质量不达标等因素仍然存在，在今后的工作中继续努力学习，不断学习下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求业务技能，征询产品信息，加强与客户沟通，更好的保质保量完成各项采购工作，还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：使各项工作正确、准确率力争达到x%为了更好的完善采购工作，确保做好下一1.是在日常采购工作中，缺乏较强的计划性，没有全面系统的安排好采购计年的工作任务，现将我之工作做以下总结。

划，从而有时导致采购较为零乱，丢三落四。在倡导公司制度做好每日计划与总结的前提，也是完成日事日毕的重要保障，2.是二线为一线服务的意识还有待于进一步提高。

每天写好每天所要做的工作，处理的事，对所做的情况做一总结，对没有处理好3.是在如何开辟和引进特色原材料的渠道和点子不够多，未能为一线部门提的事，紧接处理，尽量做到问题不推迟，尽最快解决。

供较多有用的信息和原材料。

我们的采购工作就是服务于生产，就是以最低的成本满足高质量严要求的生

质论价，货比三家，多快好省的采购原则。

20xx年将以20xx年工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后在工作中要多跑、多对比、多总结，边学习边实践，不断提高自己的采购业台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力务水平，加强与供应商沟通要及时做好跟催工作，让他们能主动争取配合我们工做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。作，及时解决问题尤其是按时、按质、按量提供好所需的各种辅料跟现场，逐步加强与各部门的沟通，严格控制采购时间和采购周期，保证各种辅料的购进科学训中学会的始终是前辈们的经验，通过自己的工作，我有看到了很多不一样的路合理，极力配合公司各项财产运营工作，当不同的物品及辅料进厂前，要及时的线，尽管前辈们的路线都是他们的经验之谈，但是在自己工作的时候，我也有很和有关部门做好协调与沟通。

多更加适合自己的路线，但是这种情况并不是每次都能成功，所以在工作中我还

要控制物品及材料入库的数量与质量，在购进物品与材料时发生质量、数量是要更加谨慎的前进。

异常情况下，应立即采取紧急措施，并与供应商联系，和有关部门进行协商处理。

二、工作的情况

学会主动与人沟通，交流：经常与车间，仓库，质检部的相

关人员接触，这身为一名酒店的采购，我们除了酒店的一些装饰，劳动工具，办公用品等许样便于自己了解产品，跟踪需要，减少工作失误，提高工作效率。

多杂七杂八的东西外，最重要的就是在厨房材料的采购上面。

综上所述，在以后的工作中，我会更加努力学习，不断地积累丰富采购经验当然，我最主要的也是负责这方面。为了能更加了解，我跟着前辈在供货商处，高标准严要求的完成各项工作，总之，所有的工作结果都与领导和同事们的当中东奔西走，花了很多时间，终于了解了这个市场的基本情况，同时也对供货帮助和支持分不开的，在此表示感谢，我们采购部是一个集体，今后一定会更加努力的有了认识 and 了解。

如老员工，但是一段的时间的工作后，我的能力也有不少的提升，为酒店做出了。

酒店安全主管个人总结篇二

时间过的真快，转瞬间，进入xx公司已近两年，虽然说以前有独立的治理一个单体酒店的历程，但时间不长；虽然说以前有星级酒店治理的经受，但都没有像现在这样能有时机独立的去思索、去打算一些日常经营治理方面的事情。因此，我感到很庆幸，很荣幸，也很感恩。

在xx的这段时间里，我不仅增加了学问，提高了对社会、对行业、对人生的熟悉，而且也提高了实践治理的力量，提高了对行业、市场的感知度，提高了对事物的推断力，提高了处理简单问题的力量。

“学习”作为人类主要行为之一已经被各公司广泛运用于实践或被作为重点强调。学习始终与创新是分不开的，只有不断创新，人类才有不断的进展和进步。因此学习是社会不断进步的力气源泉。学习是提高一个人的综合素养和实践力量

的重要方法，只有不断地持续地学习、实践、总结，个人的力量才能得以提升，个人的生产率才会不断提高，进展的空间才可以不断拓宽，个人的社会奉献和企业奉献才可以渐渐得以实现。

结合酒店行业本质特性、行业的市场动态特征和现代行业治理需求，利用一切可能和时机进展学习是我的日常生活的重要局部。客人对经济型酒店供应的效劳的根本诉求；经济型酒店客源市场变化的特征；市场客源以及市场销售份额比例和销售渠道的拓宽的变化；从事酒店行业人员变化了的治理特点等等。

全部这些都需要去通过细心的观看和学习才能去进展深入了解和把握。只有娴熟把握这些学问，才能在日常的经营治理，切合酒店自身实际状况加以有效整合、改良，把效劳工作做到更适应市场、贴合顾客需求。

因此，作为一名相对独立组织的“治理者”和“领导者”必需不断地学习才可以维系和提高该组织的运转效率。而这一点是组织良好运转的必要条件，而不是充分必要条件，由于影响组织生命和运转效率的因素许多。而离开这一点，要想让组织“青春常在”是肯定不行能的。

紧急的是行业各级治理机构一次次会议，不断施加的治理要求和接待标准，反反复复的莅临检查。压力来自外部客源数量和内部床位等设施的接待力量。汗水是包括全部员工在世博会期间所付出的高强度的体力。热忱固然是较为圆满的完成接待任务。

在紧接着的三个月里，我们进展屡次的效劳学问、技能培训，强化接待效劳意识，增加接待效劳本事，完善接待效劳标准，加强卫生质量治理，标准安全操作，加强消防检查，标准登记手续。在此根底上，我们才可以顺当的较圆满的完成15000多人次的接待工作。

在xx会期间，几乎每天都在迎接新的挑战，如何掌握房价和出租率是确保收益最大化的关键，而如何安排承受每日的客人预订又是确保收益最大化关键的关键。同时，对市场的猜测和如何合理配比客源构造比例也时刻考验着我。这些时刻变化的行业特性是日常经营治理对我提出的新的挑战。面对这些动态的挑战，那些微小的变化都需要加以亲密关注，加以缜密的分析和慎重的打算。

在这一年里，另一个让我感觉有压力的就是员工的治理。员工聘请和流淌以及人力本钱成为现实治理工作中的焦点。这不仅发生在我们旅店，在其他宾旅馆的.也都存在这样的实际状况。这是个普遍存在的现象。在几年前，我们还感到无奈的被动或手足无措，甚至疑心在这方面的治理工作是不是存在疏漏。甚至有很多业内人士提出稳定员工队伍、掌握人员流失的诸多方案和措施。

但是实践告知我们，局限于80%以上的离职员工关注的福利待遇和企业利润再安排之间的冲突的现实，作为治理人员所要做的就是如何面对事实，如何做好事实发生前的预备工作迎接这样现实的挑战，接下来就是怎样让稳定的效劳质量得以持续来满足不断变化了的顾客需求。

作为我始终如一的站在酒店行业的效劳人员。我的最大目标和愿景就是能够真正“修炼”成为一名酒店行业的“效劳人”。为此，我不断地学习，持续地实践，不断地去领悟“效劳”的内涵，追求“效劳”之道。

其实每个人每天都会通过学习、与人沟通、处理问题、解决冲突等途径增加力量，获得进步。作为一名酒店治理人员，进步的主要表现是能够更加有效地组织、带着这个团队利用有限的资源为客人供应他们所期望的效劳，从而实现社会、公司、顾客和个人的“四维”价值。

固然，个人的进步离不开团队的严密合作，离不开上级的正

确指导，离不开企业的这片土壤。

在现实市场竞争如此剧烈的环境下，企业生存和进展的空间渐渐被挤压得两级分化。能够正确地前瞻性地分析市场并给出精确地市场定位，然后通过持续有效地为市场供应优质的效劳和产品来确保企业的生存和进展。

作为一名合格的酒店治理人员必需拥有市场、专业、治理等各方面学问、技能；必需具有猜测、分析、统筹、决策、沟通、协调等实战力量和技巧；必需具备奉献、效劳、团队等企业精神。

我糊涂地熟悉到距离这些标准还有很大的差距，在新的一年里，我会更加努力，立足本职，脚踏实地，通过各种有效途径来逐步弥补缺乏，完善自我，以便更好地为社会、为公司、为顾客、为员工效劳。

酒店安全主管个人总结篇三

古语说：“得道者得天下。”道，即民心。《三国演义》中诸葛亮费尽周折，七擒七放孟获，攻的就是民心。诸葛亮通过这种特别的方式，有效的向当地人昭示了蜀国的强大，仁义，赢得了一片民心及该地区的稳定。我们在平日的管理工作中，不妨多借鉴古人的方法，那就是如何有效地和“人民”沟通。在这半年的管理工作中积累了一些小经验，只是自己所悟，不免有不尽意之处，望各位能指正，以求进步。

一、通过例会，招聘时的面试，平日的沟通等方式，让员工了解公司的情况，办事处的情况。

对于新来的员工必须在上岗前清楚的告诉她：

- 1、公司的规模、企业文化（关键的理念）、优势、远景。
- 2、公司的纪律、薪金制度。薪金制度应清楚地解释，对某些员工多犯的条款应重点解释，反复强调。
- 3、办事处的情况，包括办事处的人事设置，在当地的位置。新来的员工，主管还必须将其要去上班的商场的情况告诉她，并对其胜任这份工作的能力表示信心，告诉其上班将面临的问题。开始可能上不了手但要有耐心，并对其进行岗前的效能培训，包括：现场简单的产品知识培训，技巧培训，要求简单易懂。在该员工上班后三天，主管必须到现场看望或电话联系，了解其心态，销售情况，并根据情况作出指导，激励，让其得以进步，逐渐胜任工作。
- 4、平时通过文化墙、例会，平日的沟通方式，让员工了解公司的最近动态，办事处的动态，及各办事处的优秀人员，先进事迹等。让员工觉得有归属感，有榜样学习。

二、建立与员工之间的任信关系，树立你的权威。

能不能与员工之间建立信任关系，决定了我们能否与员工沟通到位顺畅。一个主管没有权威，那就没有人跟随，就是说你下达的命令没有人执行，等于“光杆子司令”。而权威要建立在员工对你信任的基础上，所以主管要注意以下几方面：

- 1、言出必行。如不能做到必须及时解释或道歉。
- 2、奖罚公平，奖有理，罚有因。在纪律方面不能有特例，更没有私情。我不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和主管的权威，伤害整个团队的感情，除非你只想要一个孤胆英雄而非一个高效的团队。对于处罚也不能搞一刀切，或简单的罚款了事，必须根据员工对错误的认识程度及态度来决定，并且让员工清楚地知道，为什么受到惩罚。

3、公开表扬你的员工，及时肯定员工的进步。

4、尽量不要指责你的员工。一个在批评中的人，心情会很暗淡的。带着暗淡的心情上班，会有好的效率吗？如果你的员工错，要清楚地告诉她错在哪，应该怎样改正，而不是一味的指责。

5、培训并激励你的员工，让其得与进步。

6、培养员工的责任感。

三、关注、关心你的员工，及时肯定员工的'进步。

1、换位思考。有一次，我想把一个员工调到对班，以达到一个销售好的带一个一般的促销局面（一班两个促销员），在我想来调个班是很简单的事。我就对她说“xx你明天调去上那边班。”这个促销员一下子就冲我说：“我不调，凭什么要调我。”我当时正要去处理另外的事，就简单地说：“调个班很简单嘛，我这样做有我的道理，就这么定了。”结果中午，那位促销员就打电话跟我辞职。当时我震动很大，因为结果是我想不到的。在我多次的追问下，她终于说出了她的感受，她觉得我这样做太不尊重她，态度也生硬，而且为什么调她而不是另一个，是不是因为她卖得比对方差一些。了解这些后，我站在她的角度想也是觉得会出现这样的想法。下午我就打电话，向她道了歉（我承认我的态度错了，不是决定出错），并坦诚地告诉她为什么这么做，结果这个促销员留了下来。

2、聆听员工的诉说

3、特别的日子特别的问候

4、对其家人表示问候

以上这几点，是我在与员工相处中摸索出来的，只是本人的一些片面看法，希望大家能把自己得意的方法呈现出来，以求共同进步，也希望自己以后能和员工打成一片，能得到员工的全力支持。

文档为doc格式

酒店安全主管个人总结篇四

转眼，过去一年的时间也已经渐渐的流入了历史的长河，但是在过去一年的工作中所留存下来的经验，却留在了我们的身上，让我们能更好的完成自己的工作，能继续为xx酒店提供优质的工作成绩!在这一年里，酒店的收益得到了不少的增长，这都是大家在这一年来努力按照酒店要求去工作，去服务好我们的客人所带来的成绩!作为酒店的经理，我也为此感到非常自豪。但是，这个并不能成为我们骄傲的理由!

俗话说：“骄兵必败!”作为酒店的经历，我也要好好的总结这一年来的工作情况，让自己更加了解酒店、员工，以及自己!我必须做好充分的准备才能更好的在下一年的工作中做好自己的职责，让酒店能在下一年也平稳的向上攀升!现在，我将工作总结如下：

一、酒店的情况

在这一年间，我们做好了在对淡季以及旺季的各种准备。作为经理，我对持续的对市场进行调查的分析，针对市场和实际情况对酒店做出不同的计划和安排。尤其在节假日时，我根据具体的节日提前提出各种优惠和活动计划。在通过后我便着手去执行。在期间，我严格的控制活动成本，带动员工在活动中的热情。在今年的几次活动中都取得了不错的成绩!尤其是在五一和国庆两大节日，借助周围景点的情况，我们推出景点乘车优惠以及送往景点服务，以此为卖点，收获了大批的客流量。当然，这也和各位员工出色的服务离不开关

系。

总之，在这一年间，我们酒店在我们共同的努力下成功的做出了出色的成绩！

二、员工的管理

在工作中，我注重对基层员工的管理。在每天早晨工作开始前，我都有安排由领班对昨天的工作进行总结，并根据员工是否有做出贡献或错误进行奖惩。当然，我自己如果没有需要紧急处理的事项，我自己也是会准时的出现在会议上观察各位员工对会议内容的反应。如果有必要，我会对领班的总结进行补充。而如果有重要的事情，我也会亲自主持晨会。

在日常的工作中，我注重员工的工作质量。如果有空的话，我会亲自去酒店空闲的. 房间巡视、检查。对员工的工作情况我都会亲自去做一部分，而如果有员工对工作有什么意见或是建议，我也以奖励的形式积极的鼓励大家在晨会中提出来。如果确实有帮助，我会申请给予奖励。

在管理上，我从严处理，在有贡献的情况下，我也不会亏待员工。我们酒店在这样积极的气氛下，员工们都热情的在工作中奉献自己的力量。

三、总结一年的工作中，我作为一名管理者在酒店努力的完成自己的工作。但我明白，自己不过是酒店的一部分，想要让酒店继续前进，需要的是整体的力量！我会好好的做好自己的管理，让我们酒店上下一心，一起为酒店的成功而努力！

酒店安全主管个人总结篇五

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，治理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的进展做着自己的职责。

下面是我做的工作总结：

以微笑效劳为基点，培训大家效劳的技巧。做前台的员工，就必需拥有优质的效劳，要让来酒店的顾客满足，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，效劳是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进展一到两次的业务培训，培训全体员工的效劳技巧，让各员工在工作上有更好的展现。根据培训规划进展，在培训后，还会对其进展考核，鼓励做的好的员工，鼓舞工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培育上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满足的效劳。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月內召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进展总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队渐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，由于酒店客流量比拟高，所以我们的前台员工是常常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和仔细的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

1、接待效劳不够好

这源于在培训的时候没有注意大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有许多的礼仪都没有做好，因而接待效劳的质量是不好的。

2、纪律治理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的治理不是很严，导致了其中有些人上班是不仔细的，有三天打鱼和三天晒网的状况，进而就没有准时的”接待好顾客，影响到

了对顾客效劳的”效果。

在新的一年里，我必定会加强对大家的治理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一治理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的`进展做出奉献。

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺当完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的进展奉献力气让我感到很荣幸，由于这是酒店进展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的治理以外还会在工作中严格要求自己，但回忆已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在很多缺乏，现对本年度的酒店前台主管工作进展简要总结。

做好对前台区域的巡察工作从而催促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的进展非常重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工仔细做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够准时进展指正，对于员工无法做主的状况则会帮助对方完成工作，总之一要在前台工作中有着严格的要求才能够通过阅历的积存提升综合素养，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的状况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

仔细绽开客户接待工作并对预约的状况做好登记，我明白接待工作的绽开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进展办理，我都会做好严格的登记从而帮忙对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在缺乏之处，由于我非常重视的原因导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注意效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满

足，由于局部客户办理入住或者退房的时间比拟相近的原因，因此在酒店比拟劳碌的时候也会消失排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并盼望能够尽快解决客户的难题，若是由于长时间的等待导致客户对酒店的效劳感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并盼望在工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积存了不少阅历，因此明年我会连续做好前台工作并为酒店的进展而努力，盼望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

酒店安全主管个人总结篇六

酒店前台主管工作最新总结报告(上)时间过得真快，新的一年立刻就要到了。在接下来的20xx年里，在公司领导和同事的关怀和热忱帮忙下，我顺当完成了前台的接待工作。现在做一个20xx年的工作总结。

前台工作是一个需要急躁和责任心的岗位。热忱积极的工作态度特别重要。20xx年1月，开头做前台，知道前台是展现公司形象的第一人。在工作中，严格根据公司的要求，工作服，五官。热忱对待每一位来访的客户，热忱地引导他们到相关的办公室。为公司和客户供应了便利。接电话时，急躁倾听客户的询问，尽可能做出相应的答复。

在xx酒店工作之前，虽然做过前台，但还是需要学习和努力。比方综合素养方面，责任心和事业心有待进一步提高，效劳理念有待进一步深化。在工作期间，我学会了如何更好地沟通，如何务实和积极进取。

1. 共性化效劳。客人办理手续时，可以多问客人。假如你是外国客人，你可以向他们解释当地的风俗。为了介绍车站、商场、景点的位置，问他们累不累。当客人退房时，他们需

要等待几分钟进展房间巡察。这时候不要让客人站着，请他们坐下来等，问问他们住得怎么样或者对酒店有什么意见，不要让他们有被冷落的感觉。沟通可以让客人更加热忱，也可以消退客人在酒店遇到的各种不开心。

2. 微笑效劳。和客人一起参观时要留意礼仪和礼貌。与客人交谈时，假如低头盯着客人看是不礼貌的，应每隔一段时间与客人交换眼神。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，点头表示对客人的敬重。面对客人微笑，客人批判时微笑。客人再怎么生气，他们的笑容也会“灭火”，问题就迎刃而解了。

3. 使用礼貌的语言，当客人来的时候问候他们，当他们离开的时候送他们，当你麻烦他们的时候赔礼。当你和客人谈论这个问题时，不要和他争辩。即使客人错了，也要急躁向他解释。只要你微笑，你就会得到你想要的。我，注意细节，从小事做起，从一点一滴做起，会让我的工作做得更好。

基于对接待工作的喜爱，我会严格要求自己不仅要遵守公司的相关工作制度，更要积极踏实的对待工作。努力提高工作质量，增加责任感和事业心。我会进一步更好的展现自己的优点，克制自己的缺点，扬长避短。团结公司和同事，为公司制造更好的工作业绩！

前台之所以叫“前台”，是由于在做好这个工作之前，我觉得首先要对这个岗位有一个正确的熟悉，这样才能充分发挥自己的潜力去做好，去提高。我觉得前台不能照字面理解。只是公司的门面。只要外观装饰精致就够了，而忽视了它的内饰。这恰恰是最重要的。前台员工作为前台公司整体形象的最直观表达，他们对来电、访客所说的每一句话、每一个动作都会给对方留下深刻的印象。他们的印象不仅仅是对前台人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台人员在他们的的工作中起着特别重要的作用。

它是前台公司几乎全部信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。前台实习可以帮忙新员工快速了解公司内部组织架构，也有助于加强对公司新老客户的了解。作为一名接待员，我认为在处理这些信息的过程中，接待员应当留意多听多看，由于只有这样，她才能在收到一些信息时快速做出反响。比方在多听中，要留意同事是否在办公室打电话。当有电话进来找这个同事时，你可以快速把这个信息传达给对方，依据事情的紧急程度做出合理的处理；在多思索中，你要关注自己观看到的、听到的信息，多思索如何用标准的方式处理来电者的信息。；另一方面，要时刻关注公司内咳嗽、钡、镉的状况。

不同的效劳来解决各种问题。有时候工作真的很累，但是感觉很充实，很快乐。我很快乐能在前台，我为我的工作感到无比骄傲。我真诚地喜爱我的工作。在以后的工作中，我会制定自己的工作规划，努力做到精彩！

酒店安全主管个人总结篇七

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。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

1、不断加强员工队伍建设。

2、大力开展基础建设。

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，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，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，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，

成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，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。

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

酒店安全主管个人总结篇八

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里□xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态

度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为xx酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

- 1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。
- 2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员

工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。