

# 酒店前厅经理年终总结 酒店前厅部经理 年终总结(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店前厅经理年终总结篇一

首先非常感谢宾馆领导和夏经理对我的信任和关爱，在四月份安排我去南京进行餐饮经理班培训班的学习。自从在学校接受了酒店管理的学习之后，在思想上和理论上一直没有太多的进展，众所周知，现代酒店发展的非常迅速，现在已经进入了品牌餐饮阶段，如果没有新理念、新思想、新的经营模式，那么我们会落后。在南京学习的这段时间，感受特别深，授课的老师也是全国知名的酒店专家，期间也参观了一些酒店，更是和来自全国各地的酒店经理进行了交流，每个酒店都有自己成功的经营理念。总体来说，这次学习使我在思想上、理论上和专业知识的有了很大提高。现在很荣幸有机会向大家汇报一下学习的一些心得，可能在认识上还不够深刻，还望大家见谅。

下面对匡家庆老师和郑曦老师所讲到的关于培训这一科目，我谈一下自己的一些认识和想法：

- 1、盲目式——不知何为培训，不知道培训什么。
- 2、尝试式——知道培训什么，不知如何培训
- 3、因循式——知道如何培训，不能有效培训

4、策略式——注意有效性并强调变通创造性。我想我以前应该介于尝试式和因循式之间吧！

以前培训效果不好的原因有很多，这也可以说是培训无效果的弊端，通过和老师以及同学的交流，许多酒店包括我们有以下几点弊端：

2、内容有偏差。太多的强调技能和程序的培训，但忽略了态度和理念上的培训。

同时通过和老师、同学的交流，我们又总结了针对培训弊端找出了对策。

1、班前会解决核心问题（控制在15分钟左右）指令浓缩为5分钟，10分钟培训。培训只讲一个问题，重点不超过三个，因为专家认为，员工在站立时精力只有2分钟的集中时间。讲完之后要求反馈，让员工重复。

2、案例讨论解决共性问题，找到问题和员工一块讨论，共同寻求解决问题的方法，但是一定要控制话题，以免跑题，既浪费时间，又找不到解决问题的方法。

3、个别指导解决个别问题，一定要结合实际，因为不同的问题需要不同的解决方法，有些问题并不是必须一个团队共同解决，要看问题的特殊性。掌握好时机、场合和方法。

我们餐饮前台，最重要的是服务，餐饮服务其实是由有形实物和无形劳务组成的一种特殊的饭店产品，餐饮服务还是一次性的。它的一次性是不能被储存，只能当次使用，当场享受。所以每天面对不同的客人，我们就会出现不同的问题。所以我们就必须制订部门培训计划，我们部门经理夏经理制订了专题性的培训计划，并制订培训目标。按照夏经理的指令，我们重点进行专业性和业务性进行培训，逐步开展复合型、交叉型的培训，定期进行考核并评估培训效果，及时沟

通和反馈。我们每次进行培训夏经理都参加进行督导，及时纠正我们培训的不足。

大家知道，我们餐饮服务人员都是成年人，而我们成人学员又有他固有的心理和特点，比如：

1、学习动机和他的需求息息相关

2、注重实效和应用

3、肯定自我，很难接受他人

4、听觉类型——背景音乐，辅助录音占34%。

5、固守经验，难以接受新事物。还有注意力时间短，遗忘速度快等特征。成人的沟通交流方式又有一定的比例性，文字占7%，语言占38%，55%的情感交流。这就说明，成年人以非文字形为主。另外员工包括我们的认知渠道的方式又有许多种，1触觉类型——指是亲身运动，体验实践。这占37%。

6、视觉类型——指阅读文字，观看图象又占29%。这些数据就给我们提出了问题。我们员工接受培训，学习的途径在哪儿？我们学习一般通过5+1学习，5+1就是五个感官加上思维。而五个感官是指视觉、听觉、触觉、味觉和嗅觉。

综合以上的问题，我认为以后培训要进行深入化，具体化和切实化。在培训活动中，应该分为六大部分，观察与分析、设计与计划、激励与调动、实施培训、评估和认证。

1、观察与分析

员工的管理者就是员工的培训师。培训师在日常的工作和服务中，要随时进行观察和分析，其重点内容包括：目前的服务标准和程序做得如何？餐厅服务员的知识、技能怎样？服

务的持续性是否令人满意？客人反馈意见是否达到餐厅的质量要求？餐厅服务员情绪、工作热情符合工作要求吗？培训师通过这样的观察和分析，才能准确了解培训需求，制定出有效的培训计划。

## 2、培训的设计与计划

培训活动的设计与计划职能包括三部分内容，即：预测培训结果与拟订培训目标，安排地点、时间、人员、设备等，根据轻重缓急安排培训课程。

## 3、培训中的激励与调动

培训师要解释培训的原因和重要性，带领员工共同描绘出参加培训对他们自己和宾馆分别有哪些好处。在整个培训过程中要尊重员工，并适时提出对他们的挑战与鼓励。要为员工提供成功的机会，如鼓励发言、鼓励展示等。当员工体会到成功的喜悦后，他们将更乐于参加培训。

## 4、培训中的问题与处理

培训活动中总是会有不同的问题发生，训导师要有能力随时解决问题，排除培训中的障碍，倾听员工的反馈并做出回答。培训师反馈的首要目的是使员工了解及自己的行为产生的效果，给出有价值的信息。信息必须是建设性和没有威胁成分的。培训师给出反馈信息时，要将注意力放在被反馈人身上，反馈内容要具体而不能笼统。反馈应针对行为表现，而不是个性，应基于培训师的观察，而非推断。建设性的反馈强调长处，而非弱点。反馈要针对可以改正的表现，要在适当的时间、适当的地点，适量提供。反馈的目的在于帮助员工，要求对方改进表现。因此，正确评价餐厅员工的学习状况，有助于增强培训效果。

## 5、培训工作的实施

实施培训是为了增加部门中的技术人员人数，提高餐厅服务员的自信心和工作满意度，提高服务和产品水平，建立餐厅服务员的荣誉感。

## 6、评估和认证

培训师要随时评估与认证餐厅服务员的学习效果，以保持餐厅服务员工作的趣味性。要展示和承认餐厅服务员的进步。培训结束前，要针对餐厅服务员工作进行总结。

以上是在学习后对培训工作的认识和一些心得，我相信我们在夏经理和郭经理的支持和指导下，餐饮部的培训工会做的更好。我们有信心，我们的员工就更会有信心。

在南京学习过程中还学习了餐饮品牌建设、高效餐饮运作管理、餐饮生产与厨政管理、餐饮成本控制、管理艺术与技巧等十二门课程，从中也学到许多的知识。培训班结束后，我们餐饮班还建立了qq群，经常在网上交流经验，互相帮助，互相支持，和许多酒店成为好朋友。

## 酒店前厅经理年终总结篇二

不知不觉间就已经是年底时刻了，而这一年的工作也算是完毕了，对于这一年有欢快，有苦痛，有忧愁，更是有特别多的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都特别的值得。而我更是对这一年的各项工作都在分析之后做出了一个简洁的总结。

这一年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的转变，自然也收获到了顾客的全都好评。相比于上一年，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功绩都是与酒店的每一位员工分不开的，更是特别的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上仔细的做好我个人的工作，并

且特别努力的想要让自己能够在工作上获得特别大的提升。

我身为经理更是在自己目前的岗位上仔细的做好自己的任务，这一年的时间也是渐渐的在适应这份岗位，更是有特别努力的想要去完成每一项任务，做好自己应当尽到的义务。这段时间我更是有特别大的努力让自己可以在工作上去做到特别大的胜利，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是特别正确的。很是感谢这一年酒店的业绩让我对自己特别的有信念，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我信任自己还是会特别的仔细与努力，就盼望自己还好能够为酒店制造更多的利益，同时也让自己有特别大的成长。

接下来的一年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的.成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。

对于酒店的治理方面我也特别的期盼能够有更多的投入，固然也是必需要多多去学习，去讨论，去查找带一份更加适合于酒店现阶段应当需要的工作方式。我还是盼望自己能够在下一年可以将更多的心血都放在酒店的治理上，努力让酒店有更大的进展，更加胜利的将来。对于各位员工我还是会以较为严峻的姿势来进展治理，就盼望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自己，去找寻到自己的方向。

不管这一年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应当期盼将来的生活，更是要在自己的各个方面都渐渐去提升，渐渐去成长，如此才会带着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我信任在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有特别大的期盼。

## **酒店前厅经理年终总结篇三**

年已经过去，在这一年里，千岛湖海外海大酒店在上下的共

同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f-6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团 个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

## 一、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，元/个，每天团队房都xx0间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

## 二、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星

评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

### 三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

### 四、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

### 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。



成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，x年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出x年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

## 酒店前厅经理年终总结篇四

首先非常感谢宾馆领导和夏经理对我的信任和关爱，在四月份安排我去南京进行餐饮经理班培训班的学习。自从在学校接受了酒店管理的学习之后，在思想和理论上一直没有太多的进展，众所周知，现代酒店发展的非常迅速，现在已经进入了品牌餐饮阶段，如果没有新理念、新思想、新的经营模式，那么我们会落后。在南京学习的这段时间，感受特别深，授课的老师也是全国知名的酒店专家，期间也参观了

一些酒店，更是和来自全国各地的酒店经理进行了交流，每个酒店都有自己成功的经营理念。总体来说，这次学习使我在思想上、理论上和专业知识上有了很大提高。现在很荣幸有机会向大家汇报一下学习的一些心得，可能在认识上还不够深刻，还望大家见谅。

下面对匡家庆老师和郑曦老师所讲到的关于培训这一科目，我谈一下自己的一些认识和想法：

提高处理实际问题的能力。另一方面为顺利进行考核做好准备，这次五天的实习使我得到很大的提升。把自己在理论培训的理论知识运用到实践中去。一方面巩固所学知识。并为自己做好一名销售做好准备。车间实习是从办公室走向市场的一个过渡，论文写作它为我顺利的走出办公室，走向市场、为集团取得更好的业绩做好了准备。

一个企业要拥有一个好的带头人，这个公司才能向远看向前发展，成功企业家应该心胸宽广，海纳百川，有容乃大。现在企业家如果心胸狭隘不能容人，不仅难成大事而且难以与人亲密相处，企业家拥有宽大的胸怀不仅能够收揽人心，也能体现自己身边聚集了许多优秀的人才。还能使人心悦诚服，企业家必须有一个度量，宰相肚里能撑船，凡事要有度量这是成功企业家的修养，既能体现领导的高尚风格又能赢得别人的尊重，胸怀是一个励志建业的标准。企业家有强大的胸怀才能站的高忘得远，一个企业家应该有丰富的经验和娴熟的工作经验和技巧，并且要懂得行业中应该遵从得法律，和具备经营得技巧，对企业和员工负责有能够承担风险得责任敢于面对竞争对手给施加得压力，并且要有创新意识和创新能力。

把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至5xxxx/位，同时新推出下午茶项目。

我们餐饮前台，最重要的是服务，餐饮服务其实是由有形实物和无形劳务组成的一种特殊的饭店产品，餐饮服务还是一次性的。它的一次性是不能被储存，只能当次使用，当场享受。所以每天面对不同的客人，我们就会出现不同的问题。所以我们就必须制订部门培训计划，我们部门经理夏经理制订了专题性的培训计划，并制订培训目标。按照夏经理的指令，我们重点进行专业性和业务性进行培训，逐步开展复合型、交叉型的培训，定期进行考核并评估培训效果，及时沟通和反馈。我们每次进行培训夏经理都参加进行督导，及时纠正我们培训的不足。

综合以上的问题，我认为以后培训要进行深入化，具体化和切实化。在培训活动中，应该分为六大部分，观察与分析、设计与计划、激励与调动、实施培训、评估和认证。

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

员工的管理者就是员工的培训师。培训师在日常的工作和服务中，要随时进行观察和分析，其重点内容包括：目前的服务标准和程序做得如何？餐厅服务员的知识、技能怎样？服务的持续性是否令人满意？客人反馈意见是否达到餐厅的质量要求？餐厅服务员情绪、工作热情符合工作要求吗？培训师通过这样的观察和分析，才能准确了解培训需求，制定出有效的培训计划。

充分听取广大学员的反馈的意见，以改进教学效果。我们在每一期培训班结业前均发放学员意见反馈表，并在有的班级组织学员进行座谈，及时了解培训的效果，获取第一手的资

料以指导我们，发扬优点、改进不足之处。

## 酒店前厅经理年终总结篇五

在和xx共成长的日子里，我们又将迎来崭新的一年，新的一年总是美好的，让人向往的。所以，在新的一年里，我们充满了太多的憧憬和期待。回想xx[]我们仓库工作在我们领导的孜孜指导下，迈着稳健的步伐，抱着创新的意思积极的实践着，我们走过了一个成熟的一年，一个可喜的一年。

xx岁首的时候，我们食品仓滞留的物品很多，主要有肉类和调料品，大家都知道，食品类的东西保质期都很短，如不能及时使用，除了占用一大笔资金以外，更重要的是给我们酒店的财务造成一定的损失，造成物品滞留的原因大体有两个方面：

(1) 酒店开业以来，仓库大量的铺货，现有的厨师做菜时使用不到这些物品，

(2) 厨师流动频繁，每个厨师各练一家功，烧的菜不一样，需要的物品也跟着变，所以，人走了，物品也就滞留了。

为了怕造成不必要的损失，我们的领导还亲自找使用的部门沟通，才解决了这些遗留下来的问题，为此，我们从厨房的使用中也总结了一些方法：比如，对保质期短的或是不常用的物品我们采取了直拔的方式，他们用多少，我们就够多少，这样在减少资金占用的同时也增加了物品使用的灵活性！这样不懈的坚持使我们仓库资金的占用额由去年11月份的xxx万下降到今年11月份的217000.00。

不入规矩，不成方圆！在仓库工作中，我们一直严格按照“仓管员岗位职责”进行对物品的验收和发放，对需要补仓的物品我们根据部门的使用量及时的请购，以我们应有的工作态度来支持对前台的工作！

在酒店的评星活动中，我们也深刻的意识到我们做的还不够好，我们的仓库必竟也是酒店的一个窗口，一个重要的窗口，我们有义务也更有责任来做好自己份内的事！不给酒店评星拖后腿，也不给我们的财务部丢面子！我是这么想的，同时我也把想法付诸了实施，到我休息天的时候，我拖朋友的关系到凯悦大酒店和维多利亚大酒店的食品仓参观了一下，结合我们的仓库取人之长，补己所短！

在工作中，我们一直按着常清洁，常整理，常整顿，常规范，常自律这五常法来严格要求自己，它对我们不单单是一个理论，更是我们工作中的一道格言！在我们的努力下，不论是仓库的整体环境和结构布局，还是物品摆放的位置和间距，都让人看了感觉很清爽，很明了工作需要激情，激情需要鼓励！领导能对我们工作的肯定，就是对我们最大的鼓励！虽然我们做的还不尽美，但我们会一直在努力！