

最新酒店大堂经理年度工作总结汇报 酒店大堂经理工作总结(通用20篇)

通过个人总结，我们可以看到自己的成长轨迹，感受到自己的不断进步和成长，激励自己在未来更加努力。希望以下这些例文对你的转正工作总结写作有所帮助，祝你写出一篇精彩的总结！

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇一

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于有些客户他可能并不是真的要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户始终耿耿于怀，过去的就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样看法不好，我们的看法肯定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，由于有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱护好自己非常重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和伴侣调侃一下，记住的是阅历，但不要对这样的不快乐念念xxx□

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇二

2020年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步

的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

能够认真贯彻酒店经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：（1）代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门（包括个人）的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。（2）会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。（3）解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。（4）维护宾客安全。（5）维护酒店利益，索赔，催收。（6）收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。（7）维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。（8）督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。（9）协助总经理或代表总经理接待好vip□□10□夜班承担酒店值班经理的工作。（11）协助各部维系酒店与vip客人，熟客，商务客人的良好关系。（12）完成各领导临时指派的各项工作。（13）参与前厅部的内部管理。为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作

效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项业务知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，具体计划如下：

【一】工作中做到“六点”，即：（1）耐心多一点（2）态度好一点（3）动作快一点（4）语言得体一点（5）层次高一点（6）办法多一点。

【二】更新思想观念，强化服务意识。根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

【三】以身作则，严格管理。“打铁先要自己硬，己所不欲勿施于人”要求员工做到的首先自己要做到，有困难我先上，有好处让要给员工。当好生活中的老大哥，学习上的小老师，工作上的小模范。集体有问题，民主解决。做到大家都没有意见，不偏向任何人，率先垂范。

以下是本人对酒店及本部门在xxxx年的一点建议及意见：

一、不断提高员工的业务素质，因为这是提高酒店工作效率

和服务质量的基本条件。

所以一方面要抓好员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面要抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

（1）热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

（2）在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

（3）人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

（4）熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

（5）对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

（6）营造员工队伍的团队精神。

（7）实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

二、在管理过程中，要认真执行奖罚制度

对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

三、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

四、树立天天多售房的主导思想。

五、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。

即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

以上就是我的总结，如有不妥之处，还敬请领导多多批评指正。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇三

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员xx存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这

就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对x个客户始终耿耿于怀，过去的'就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨x个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇四

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，而且整个酒店的发展和我很大的`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`心脏，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较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的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

原则，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计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划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。大堂计划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，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧计划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作。

(一)分析主客观原因，全面安排计划指标

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则，制定出主要的计划指标。

(二)协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

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来源的平衡、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，以保证计划指标的落实。

(三) 编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，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。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇五

xxx年即将度过，我们充满信心地迎来xxx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

在这一年里，我在酒店领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

能够认真贯彻酒店经营方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习业务理论及专业知识；遵纪守法，认真学习与工作有关的法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工

作态度端正，认真负责。

大堂经理工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向同事学习、自己摸索实践。明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：代表总经理接受及处理酒店客人对酒店内所有部门（包括个人）的一切投诉，听取客人的各类意见和建议。会同有关部门处理客人在酒店内发生的意外事故。解答客人的咨询，向客人提供必要的帮助和服务。维护宾客安全。维护酒店利益，索赔，催收。

收集客人意见并及时向总经理及有关部门反映。维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的宁静，整洁。督导，检查在大堂工作人员的工作情况及遵守纪律情况。协助总经理或代表总经理接待好vip□夜班承担酒店值班经理的工作。协助各部维系酒店与vip客人，熟客，商务客人的良好关系。各领导临时指派的各项工作。参与前厅部的内部管理。为了酒店工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的'对待每一项工作，工作投入，热心为宾客服务，认真遵守劳动纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为酒店及部门工作做出了应有的贡献。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇六

xxxxx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。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇七

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，能及时的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，我认真改正。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇八

我是酒店的大堂经理xx[]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。

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。

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。完善酒店的文化内涵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。

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。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。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。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇九

克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了xxx□xxx等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

20xx的上半年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我

们的将来共创辉煌！

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十

年即将度过，我们充满信心地迎来年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

分别收到 了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经 理关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控， 确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学 习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活 动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增 添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店 管理工作更规范地开展。

同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十一

首先，向各位作一个自我介绍，我叫xxx是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

从20xx年3月4日任职后，前几个月（3、4、5月）主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理工作，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

- 1、抓学习教育，激励奋发向上从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来自于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的

制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

抓市场经济左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。十分感谢各位领导！谢谢！

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十二

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

a□提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；

b□工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；

c□提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；

d□握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；

e□精细化工作方式的思考和实践。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十三

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对xxxx酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使xxxx酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时□xxxx酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为xxxx酒店总经理，向大

家作20xx年的工作总结。

回顾20xx年的主要工作：

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

1. 谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门

员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。酒店总经理20xx年度工作总结。

2. 加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起xxxx酒店品牌。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人員的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是xxxx酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核

算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

- 1、设施设备不尽完善。
- 2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。
- 3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。
- 4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设

备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，xxxx酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们xxxx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xxxx酒店新的辉煌篇章。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十四

作为酒店的一名经理，一年的管理工作做下来，我也是发觉自己有了很多的一个收获，这是我升任经理的第一年，有很多地方还是在是学习，同时也是在学习中得到进步，自己的管理水平也是得到了很大的提高，现在就这一年的工作来做下总结。

作为经理和以前不一样，以前是按照领导的要求去做事情，很多时候不用想那么多，只要把自己的事情干好就行，可以说非常的轻松，虽然说有时候也累，但是和现在当经理却完全是两回事，在做经理的过程中，我更多的是思考，是去管理，去监督员工做好事情，和之前只要做完事情就好是完全不一样的，对于工作更要有计划，也是需要我更加有条理的把事情去分配安排好，同时也是要对下属做的事情去监督，确保工作能做得好，不出错误。

同时也是需要和其他部门的工作去配合好，作为酒店的经理，我明白不是只管好自己的下属的工作就可以了，而是需要各个部门去相互的配合，大家一起协作，才能做好工作的，不然不配合的话，很多工作也是很难做好的，酒店的工作是一个整体，只有大家一起协作，一起去配合，才能做得更好。

作为经理，这是我的第一年，也是我不断积累管理经验的一

年，刚开始的时候，我还不太懂的如何的去做好管理，也是对于店长给予我的信任我感到很大的压力，但我知道，既然不会，那么就学，所以这一年来我在工作的同时也是积极的去向其他的经理请教，去向店长请教，自己也是认真的去参加一些培训的课程，看管理相关的书籍，让自己能更好的做好管理的工作，作为表率，我也是提早来到酒店，把每一天的工作计划做好，认真的去监督，去和下属聊天，关心他们的工作，了解他们工作的'进度，在一天天的工作当中，我勤勤恳恳，积极的去做，让自己能更快的做好，同时也是在做的过程中得到学习，得到收获。

一年的时间在忙碌中过得很快，我也有很多没做好的地方要在来年继续改进，让自己的管理做的更加好，我知道做经理的经验不够，但是只要我愿意做，认真的学，一定会进步，并且会做的越来越好的。一些不足的地方也是要在今后的工作当中继续去改进，让自己在经理的位置上继续做得更加优秀。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十五

20xx年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，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，使大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使大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，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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：

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上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“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，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100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。

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。

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。

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9.46%，但收入却减少了x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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有xx元。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十六

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上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“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，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100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。

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。四、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。

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9.46%，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，但不是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、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有元。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十七

- 1、全面负责处理酒店的总体事务，和酒店全体员工共同努力，及时完成酒店所确定的各项目目标。

2、制定酒店的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。制定市场拓展计划，带领销售部进行全面的推销。制定酒店一系列价目，如房价、餐饮毛利、ktv收支、温泉娱乐中心、桑拿等各项经济指标和任务。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证酒店业务顺利进河。

3、建立、健全酒店的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每周总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达政府、董事长(会)的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店有一个高效率的工作系统。

4、健全酒店的财务制度。阅读的分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

5、定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

6、培养人才，指导各部门的”工作，提高整个酒店的服务质量和员工素质。

7、加强酒店维修保养工作和酒店的安全管理工作。

8、与董事会协商选聘、任免酒店副总经理、总经理助理、部门经理等，决定酒店机构设置、员工编制及重要人事变革。负责酒店管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

9、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的酒店形象，并代表酒店接待重要贵宾。

10、关心员工，以身作则，使酒店有高度凝聚力，并要求员

工以高度热情和责任感去完成本职工作。

总经理的责任

一、对酒店经济效益提升的责任

使酒店经营实现效益最佳的态势。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，使酒店效益和利润最大化。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，为实现酒店效益最佳、服务最优而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润最佳，是总经理最大的领导责任和工作责任。

二、对酒店战略目标制定的责任

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。

三、对酒店品牌塑造的责任

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最佳经济效益。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。

四、对酒店团队文化建设的责任

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。完善酒店的文化内涵是一位领导者都必须做好的工作职责。作为酒店的最高行政长官，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。

五、对环境保护的责任

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，而不能只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。

六、对酒店安全保障的责任

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。

七、对酒店员工培养的责任

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。作为酒店最高的管理者，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。

八、对酒店可持续发展的责任

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，每一位领导者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。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十八

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！

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇十九

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等

反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打

分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为x万元，比去年超额x万元，超幅为x%；其中客房收入为x万元，写字间收入为x万元，餐厅收入x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为x%□年均房价x元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为x万元，经营利润率为x%□比去年分别增加x万元和x%□其中，人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元，分别占酒店总收入的x%□x%□x%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间x间，不符人员x人。客务部共查出不安全隐患x起(客人未关门、关窗x起;不符合酒店电器使用规定x起)。

(二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有x名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至x名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的

一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年x万元升至下半年x万元，升幅约为x%□

(三) 以改革为动力，抓好餐饮工作

绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为x万元/月，工资总额控制为x万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

酒店大堂经理年度工作总结汇报篇二十

20xx年即将过去，一年来我努力工作，认真学习，不断提高业务素质和技能水平，现将一年的工作总结如下：

自觉地学习贯彻执行的路线、方针、政策和公司领导和上级领导的指示精神，保证在政治上、思想上、行动上同支队保持高度一致。在深入开展学习实践活动期间，学习集团公司纪检组印发的《金钱诱惑、深陷囹圄等十篇案例剖析材料》，充分利用周五政治学习和周末员工职业化培训，通过认真学习，深刻领会，提高了推进科学发展的能力和本领。在政治理论学习方面，我能够积极参加理论学习和其它形式的学习，认真书写学习笔记和心得体会，积极参加沙运司和生活公司举办的各种活动，使自己的思想理论水平得到不断提高。

作梨园管理人员，我主要负责梨园日常接待的管理工作。主要作了以下几方面工作：

1、梨园定点采购、成本控制合理。严把食品进货关非常重要。为了能够严把食品采购关，我对没有“检疫证”、“食品卫生许可证”等无证食品一律不采购，对于存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物中毒事件的发生，切实保证每位来客的身体健康。并对肉、菜、蛋、禽、主、副食等实行定点定人送货，发现有过期或是变质的食品及时处理。对每一样食品必须检验符合要求才能收下。准确称好每一样食品，准确清点每一样包装食品，做好食品的验收纪录并妥善保管。

2、梨园账目清晰准确，做好梨园的财务工作。根据合理的收费标准进行收费。做好每天的收费纪录，有计划的开支，做好月收月结工作。严格遵守财务纪律，每次采购时总是所要收据、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，每月送货方必须要出示发票，我要根据发票做验收出库，做到准确无误一丝不苟。采购食品及用品费用由规定人员签字后经负责批核的领导人审批后方可报销。坚持民主理财，账目开支公开，去除不合理开支，努力把财好财务关。

3、食品卫生、环境卫生干净整洁。梨园作为一个接待来宾的重要场所，严格落实食品卫生安全，是关系到沙运司形象的大事。首先，每位梨园工作人员每年都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不予上岗。其次，不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好职工梨园的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周五对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。

梨园全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转和

接待工作。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购，梨园内的工作人员着装统一，对出每日产生的垃圾杂物日产日清随时打扫。重点围绕甲型流感防范工作，做好梨园厨师、服务人员的个人卫生工作，要求勤洗手、勤通风，定期对梨园后堂、餐厅进行全方位消毒，在重大接待前，对所有上岗员工进行体温测量，有效防范流感。

梨园是消防安全重点部位。因此，我积极组织梨园服务员、厨师进行安全知识培训，做好梨园安全工作，对于梨园每日用天然气、油、明火等都制定了相关的操作规程及使用办法，各项设备都设置了专人负责，消防器材每月初进行填写并能够做到定期维护保养，杜绝一切安全隐患。

针对领导对梨园工作的要求，我们紧紧围绕提高梨园工作人员自身素质和服务水平，以强化学习为抓手，以狠抓安全管理为手段，以提高服务质量为措施，切实提高梨园美誉度和可信度，我在借鉴同行工作经验基础上，编制了《参议培训教程》，先后组织梨园厨师服务员学习餐厅仪表仪容、礼貌用语、摆台规范、斟酒服务程序及规范、上菜。分菜服务程序及规范、中餐零点服务标准及规范、餐饮卫生知识培训和采购技能培训等内容，通过积极的学习、交流和沟通，经过全员参与，广泛讨论，切实增强自身素质，强化规范管理，提高了工作人员的工作积极性，端正了工作人员的态度，进一步凝聚了力量，增强了信心，确保梨园工作再上新台阶。

今后我将在平凡的岗位上继续做好本职工作，积极努力提高自身工作能力，不断为生活公司的和谐发展做出自己应有的贡献！