

2023年酒店主管工作总结 酒店主管年终述职报告(优秀8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店主管工作总结篇一

我们走过了勤奋耕耘的xxx年，经过我们的不断摸索，不断进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，始终秉承集团“三十二字”核心价值理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了xx县城整个酒店业的发展。回顾xxx年以来酒店的各项工 作，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20xx年度酒店的各项工 作汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

（略）

一）经营上想方设法，力求提高营业收入：

我们酒店20xx年实现的经营收入与去年相比增加(略去)万元，增长百分比为(略去)%； 盈余与去年相比减亏(略去)万元，减亏百分比为(略去)%。各部门为更好的完成经营指标，想法设法提高经营收入：

房务部在房间价格上未做调整，但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查，本店85%客人都属本地人，散客只占15%，怎样让本地客人觉得只有xx是唯一的选择，这就需要 在服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案，大大提高了房间入住率；同时还建立了客户档案，熟悉老客户的个性、喜好、特点，并实施

个性化服务，使客人感觉到人性化服务的备受尊重；时刻为客人着想、为客人提供方便，根据四季情况更换房间内销售物品，房间内配小型有偿物品，如海飞丝、小袋洗衣粉等，既方便了客人，也增加了酒店的收入，正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20xx年的(略去)万元，增加了(略去)个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入，积极研发新菜式、开发特色菜，厨务部还增设了流动灶，制定了一个月至少推出1-2个新菜的硬指标，且多次展开市场调查，作出经营分析，开设多种增收项目：如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间，引导客人消费；在6、7月份淡季内，对宴席价格进行调查，及时推出特价宴席，扩大了客源；8、9月份适时推出升学宴；圣诞节，精心准备了自助大餐，获得xx县社会人士的大大赞赏，食品收入比去年增加(略去)万元。同时，还特别注重与客人的沟通，对不同的客人做到不同的消费建议，端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式，让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足，从而吸引新客户、留住老客户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式□ktv包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、带动其他消费的目的；针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场(略去)次，尽管娱乐部20xx年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

二)、管理上狠下功夫，努力完成各项工作任务：

20xx年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本

提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

1、努力完成集团下达的工作任务：

e酒店管理层根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时□xx酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

2、完善管理□xxx年先后出台了人事工作流程、财务工作流程及卫生、物品摆放检查管理制度、资料保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程序化。

3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，一年以来，酒店始终将培训工作作为重点来抓，为提高员工的各方面技能以及增加员工的酒店意识，每月召开2次全员学习会，学习集团制度政策、酒店业务技能、商务礼仪、礼节、礼貌，贯彻酒店意识、思想道德意识，为员工能更好的服务于酒店、服务于社会打下了很好的基础，对各项服务技能、公共礼仪等进行了强化培训，并将培训内容组织考核，作为年底工资晋级的依据；同时为了提升酒店品牌，提高员工外在形象，酒店邀请了美容专业老师对酒店女员工传授了职业化妆技巧，并要求女员工统一化妆上岗□20xx年厨师长郭小明代表酒店参加“国际烹饪大师”比赛，获取了“国际烹饪大师”的荣誉称号，为集团、酒店争得了荣誉。

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在06年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

b各部门制定成本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元；06年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

三）、坚持做好“以人为本”，关心酒店员工生活：

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务。xx集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的工作：

1、在20xx年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下功夫，满足了不同员工的要求。

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的工作氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里xx酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工工作、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主人翁的意识□20xx年员工队伍稳定，流动率从去年的30%降低到5%。

四）、工作中所存在的问题

- 1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案；
- 2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高；
- 3、对安全防范还需加大力度，消除一切安全隐患；
- 4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力；

从酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力；同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力□xx酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

在新的一年里，我打算做好以下几方面工作：

- 1、计划xxx年完成收入(略去)万元，盈余(略去)万元（比去年减亏(略去)%）。
- 2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，

赢得更多市场；

3、改造xx店的7、8楼，将普通楼层改造为“休闲”楼层，使xx店更具竞争力；

4、筹措资金，在xxx年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点；

在新的一年里，酒店将继续往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把xx酒店这一品牌做大、做强！相信没有最好，只有更好！

酒店主管工作总结篇二

20__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20__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。就这样在不知不觉之中，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。

酒店主管工作总结篇三

现就接手后的工作总结如下：

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在赵总的指导下，建立了相关人事表格，包括《招工登记表》《入职审批表》《人事变动表》《假期申请表》《调资表》等，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到滕州人才市场进行招聘，但滕州人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

以上招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友，介绍

到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法。

酒店主管工作总结篇四

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx度假村也有x个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

1. 规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2. 为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化

为了提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3. 逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4. 制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

5. 加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6. 尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

(1) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(2) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7. 卫生质量：

8. 人员队伍管理

(1)：前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的'错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2)：在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3)：楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在x月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4)：洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5)：建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在202x年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6)：针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9. 节能降耗

(1)：加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2)：根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3)：对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4)：对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

(1)、配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

(2)、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3)、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4)、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5)、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

(2)、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3)、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4)、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5)、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6)、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7)、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

以上就是我对202x年部门整体工作的总结，我相信在202x年的工作中部门会做得更细致！

酒店主管工作总结篇五

紧张与忙碌的开荒期已经过去，酒店也从试营业到正式营业逐渐慢慢步入正轨，回顾这两个多月的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。过去的两个月在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，同时也通过自身的不懈努力，客房部克服了客房衣柜整改、卫生间积水、房间有噪音、众多工程维修项目等等因素。致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房部的稳定进步。在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的两个月，现将工作总结如下：

1、物品管理与成本控制方面：

做好物品回收，强化员工节约意识，做好消耗品的再利用。比如沐浴露洗发露以及房卡带等

2、在卫生方面：

严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。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。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。

3、服务质量方面：

试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：

秉公办事，坚持原则；关爱员工，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。

5、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人

的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好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、娱乐等部门都有着紧密的工作关系。出现问题，我能够及时和该部门主管进行协调，避免事情的恶化，同时事情得到解决。例如：

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用□pos机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作进行顺利。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程□pos机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题

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。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全

力。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，提高员工的基本素质，奉献自己的力量！

酒店主管工作总结篇六

尊敬的酒店领导和同事：

大家好！

春节将至，万象更新。借此机会，我要感谢各位领导的关心和指导，感谢各位同事的支持。在过去的九个月里，我忠于职守，努力工作，出色地完成了各项任务。现将今年九个月的工作和明年的工作思路报告如下。

20xx年3月4日上任后，前几个月(3月、4月、5月)主要担任xx副总监，负责排班、餐具管理、预订部管理。接下来的几个月(6-12月)，由于工作需要，领导信任，自身发展需要，调到餐厅担任总监一职，9月开始担任部门培训。回顾近几个月的工作，主要有以下几个方面：

1、重视学习和教育，鼓励人们努力工作

就职后，在做管理工作时，了解到大部分餐厅员工来自湖南不同地区，文化水平和综合素质差异较大，业务水平和服务意识较低。针对这种情况，我把看到的不足一一列举出来，进行了全面的培训报告和现场督导。纠正错误的管理方法，讲解理论，实践操作。从规范客人进店时的礼貌用语、微笑服务、职业道德、食物搭配，到规范餐饮六大技能的实际操作流程，通过学习，员工可以强化服务质量，提高业务水平。客人进店可以互相打招呼，迎宾员可以主动热情的为客人服务，介绍餐厅的特色菜。当客人准备点烟或点烟时，服务员应及时点燃或呈上烟灰缸。

11月，酒店举办了一系列技能大赛活动，美食广场团队成员获得托盘接力赛第一名。通过这次比赛，其他员工养成了一个好习惯，比如不懂就问，不懂就学，互相求教，学到了很多知识，精神面貌越来越好，提高了工作效率。

2. 掌握管理制度的执行情况

前期美食广场工作存在诸多问题，员工对制度不清楚，部分制度没有具体负责人落实。经过团队管理人员的认真讨论，我在办公室张贴了奖惩制度、电源切换时间、负责人和各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、完成工作的注意事项，并及时更换了公告栏文件，每天进行现场监督检查，对员工增强工作意识、明确工作职责有很大帮助。

3. 掌握内部客户之间的沟通

真诚与客户沟通，听取客户的宝贵意见，不断改进和协调，利用每天的下班会及时将客户的信息反馈到厨房。比如有时候顾客反馈“小炒肉”分量不足，“水煮活鱼”不够香，菜的味道咸等等。通过客户真诚的反馈，加上我们认真的讨论和修改，我们可以不断提高菜肴的质量，满足客户，及时记录客户信息。

4. 做好会议餐、团餐的接待、管理和宣传工作

餐厅接待过多次大型会议餐，对会议餐的主要要求是速度快、效率高。团队针对这一点，把客人的心理需求牢牢放在第一位，通过优秀的产品和周到的服务满足客人的要求。在各种会议餐的接待过程中，没有出现重大投诉，也起到了很好的宣传酒店规模的作用。

5. 深入市场调研，把握市场经济

总之，在这平凡又不平凡的九个月里，我深深的感受到了，

同时也深深的感受到了自己的不足。

1. 协调平衡工作不理想，有些事情没有完全协调到位，平衡不合理，影响工作质量。
2. 信稿内容不严谨，不全面。
3. 工作中的细节处理不当，应加强改进。
4. 经营中缺乏务实精神

作为团队领导，我的言行对团队成员的精神面貌、工作水平和工作作风起着重要的作用，所以我将继续加强学习，提高我的管理水平、文化专业知识和业务能力，改进我的工作方法和工作作风，努力提高工作效率，从而带动团队成员共同提高。

以上工作我只做了汇报，但难免有很多疏漏，还有很多未尽事宜。请领导和同事多提宝贵意见。如果取得了一些成绩，也是酒店领导等所有成员共同努力的结果，也是各个团队和外部部门支持的结果。

第三，下一步工作

目前外部市场还没有完全开放，需要继续努力。我会在这些方面努力：

- 1、总结经验，进一步明确本部门的指导思想，紧紧围绕酒店的经营理念，牢固树立服务理念，做好团队员工的及时信息传递服务。
2. 不断学习，提升自己，加强销售业务知识和各方面知识的学习。
3. 在做好这个岗位的同时，要通过自己和团队全体成员的努

力，不断认识新客户，稳定老客户，留住客户，维护和沟通内部客户。

4. 有计划地安排餐厅的所有工作。

5. 及时了解员工动态，多了解心理学，做好员工的心理咨询师，为员工做好职业规划

6. 结合实际，提高团队整体工作水平，本着服务、求实、高效的原则。严格执行酒店规章制度，做好员工档案管理，加强员工宿舍管理，营造团队良好氛围，增强学习氛围。

7. 与酒店密切合作，每月完成不同的业务任务

8. 努力提高沟通协调能力，深刻理解领导思想，进一步督促检查酒店的信件、决定、指示到达团队后的执行和落实情况。

9. 及时做好酒店领导部领导交办的临时任务，根据领导要求及时处理突发事件。

10. 紧跟市场，做好各项业务工作，为年初餐厅早茶开业做准备！

以上是我的述职报告。请考虑。希望各位领导和同事提出宝贵意见。谢谢！

酒店主管工作总结篇七

紧张与忙碌的开荒期已经过去，酒店也从试营业到正式营业逐渐慢慢步入正轨，回顾这两个多月的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。过去的两个月在酒店领导的细心指导和客房全

体员工的共同努力下，同时也通过自身的不懈努力，客房部克服了客房衣柜整改、卫生间积水、房间有噪音、众多工程维修项目等等因素。致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房部的稳定进步。在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的两个月，现将工作总结如下：

2、在卫生方面：严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。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。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。

3、服务质量方面：试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：秉公办事，坚持原则；关爱员工，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。 5、工程方面：工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的

工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好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、娱乐等部门都有着紧密的工作关系。出现问题，我能够及时和该部门主管进行协调，避免事情的恶化，同时事情得到解决。例如：

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用□pos机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作进行顺利。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程□pos机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

明年的`工作计划分为以下几点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问

题

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。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全力。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，提高员工的基本素质，奉献自己的力量！

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

酒店主管工作总结篇八

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作工作总结如下：

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上就是我对20xx整年的工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。