

2023年外企酒店经理年终工作总结(精选20篇)

团委团支部工作总结是一种重要的组织管理工具，通过总结可以发现问题并改进工作方法，提高组织运行效果。投资是实现财务增长的重要途径，以下是一些投资策略和指导供您参考。

外企酒店经理年终工作总结篇一

20xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx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xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx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化建设，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、棋牌等娱乐项目，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x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、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x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。

二、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）；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。

外企酒店经理年终工作总结篇二

回顾今年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过20__年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。20__年在餐饮部的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、20__年工作得与失

经过和所有同事的一起努力，较好的完成20__年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
2. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
3. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
4. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
6. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
7. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。
3. 自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。

四、20__年的工作计划

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。
2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
4. 针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。
5. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

在新的一年里，我一定加强管理，掌握好的管理办法，向管

理制度化，科学化方向努力，相信我们___酒店餐饮部的明天会更加的美好！

酒店经理年终工作总结范文2

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。

一、管理督促工作

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。

二、个人学习成长

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。

酒店经理年终工作总结范文3

自20__年月日酒店开业以来，在总经理的正确领导及各部门的密切配合下，酒店各项工作顺利开展，各项规章制度不断得以完善，大酒店的知名度、美誉度、市场的竞争力得到不断提升，在许昌酒店行业占有重要的一席之地。

众所周知，在销售部人员配置不足，销售力量十分薄弱的情况，经不断努力，实现部门销售收入万元，对酒店的发展尽自己的绵薄之力。在过去的一年里，是大酒店全面发展的一年，在各部门的密切配合下酒店的销售工作得以顺利开展：

一、对外销售与接待工作：

首先销售部经过了这一年的发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。在各部门共同努力下把酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。销售部的工作重点放在机关单位、政府官员和会议的销售上，其中成功接待县财政局、审计局共

四次为期共三个月审计工作会议。单这两次接待实现销售收入万元。

同时，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户。在这一年里我们接待了施恩奶粉、驴友年会、移动公司迎新晚会、斯巴达拓展培训等共计70余场会议。对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理：

销售部做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周制定客户拜访计划，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，稳定维护客源。措施如下：中秋节为重要客户赠送重要过节礼品，酒店店庆之际为客户送店庆礼品等。

三、不足之处

- 1、酒店销售力量薄弱，人员急需补充，目前销售部仍需补充2—3名销售代表。
- 2、对外销售需加强，面对周边各行政单位搬迁的大环境，现在我们散客相对比较少，如何开发新的客源，吸引散客，调整消费群体结构成为当务之急。
- 3、销售部人员合理的工资结构急需确定，要补充人员没有合理薪资结构是无法实现的。
- 4、销售部在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面，在今后的工作中需要进一步加

强。

5、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

酒店经理年终工作总结范文4

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___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___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，___酒店在___乃整个___的知名度也扩大了。今天我作为___酒店总经理对今年的工作加以总结。

一、顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准

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。

二、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责的长效机制；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水平，也为酒店在___同行业中形成标榜。

三、硬件设施的改进、服务质量的提高

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展，20___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。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___乃至更大的范围树立起___酒店品牌。

四、存在不足

设施设备不尽完善。员工队伍不够完善，员工流动率过高。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。

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。

酒店经理年终工作总结范文5

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__x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，我也为此感到非常的自豪。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！

外企酒店经理年终工作总结篇三

时光飞逝，回顾的工作，可谓得失兼具，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部分工作都获得长足进步，特把今年工作总结如下。

一、工作成绩描写

在一年中部分工作获得明显进步，在规范化管理和制度化建设上获得重要成绩；外协工作获得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作获得进展，从职员

选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上获得重要进展；质检工作获得进展，质量检查体系已基本建立；行政部工作为酒店整体工作运营提供基础性支持，与各部分联系紧密，为酒店发展共同努力。

二、人力资源管理工作

行政部将把职员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充职员上升空间、构成职员良性竞争，到达良好考核机制几方面展开工作，令人力资源管理工作体系化，终究在酒店内部构成一支具有竞争力的员工队伍。

三、培训工作

良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工进职培训、专业培训、平常培训及管理者培训几方面进手，把培训工作构成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部份，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

四、质检工作构成体系

建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，构成酒店质检和部分质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不但严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部分考核紧密结合，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每个月构成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供根据。

五、狠抓酒店安全管理

强化单位“安全预防”的能力，确保了酒店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合酒店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每个月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相干部分第一责任人签定安全责任书，使安全工作平常化、制度化，规范化到达更好的效果。

新的一年承载着很多人的梦想，带着信息时代所独有的速度向我们飞奔而来，进进这一年，我希望看到自己可以在工作上有所进益，发挥上风、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望看到部分工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部分会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部分建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

外企酒店经理年终工作总结篇四

20xx年7月14日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责xx酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

- 1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机

房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修；主楼装修完成90%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成80%。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本

地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在20xx年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作的。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

外企酒店经理年终工作总结篇五

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，

实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、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58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的.规范化、制度化建设是酒店发展的基础,酒店管理层的自20年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

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，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

外企酒店经理年终工作总结篇六

##年##月##日，受##董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门##大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态，酒店经理年度述职报告。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前 期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在##董事长及总公司领导的支持

下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90别墅装修；主楼装修完成90（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成80。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与##董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。

##年8月，酒店确立全体人员编制为307人，述职报告《酒店经理年度述职报告》。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前##大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同

行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从##年1月3日至##年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部門面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部門因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部門的员工均已达到部門人员总数的96以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

外企酒店经理年终工作总结篇七

我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、（解释6个字的含义）。要让这6个字能得以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么？信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

1、员工座右铭：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。

2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。

3、工作作风：现场看，立即办。

4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。

5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。

6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。

7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

二、营销的谋略和展望。营销部是大家认可的部门。

在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

三、前台是xx的形象。

我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对xx后台人

成绩认可的标准。所以□xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住□xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

四、客房是xx人发展的营地和战场。

我们要真正发展，客房部就譬如戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能导演一场场无瑕疵的好戏。希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让xx在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里□xx人会看在眼里，我也会看在眼里。

五、工程部、保安部的关键性，重要性。

保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着xx的安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力；指挥车辆就位，要规范手势；车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议。眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

六、财务。

财务是一个企业的管家，是xx理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。在此我代表xx董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了！衷心的感谢你们！我相信，同时我也会更加努力，在董事会的监督策划下，在执行副总的带领下，在各部门主管的践行下，在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力，同努力齐奋斗的拼搏中，走向20xx年。新年的钟声即将敲响，在新的一年里，我们以崭新的思想，崭新的面貌，放飞梦想，迎接下一个崭新的纪年！祝各位新年快乐，心想事成！

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](#)

外企酒店经理年终工作总结篇八

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xx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xx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□xx酒店在xx乃整个xx的知名度也扩大了。今天我作为xx酒店总经理对今年的工作加以总结。

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。

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xx同行业中形成标榜。

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展□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。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xx乃至更大的范围树立起xx酒店品牌。

设施设备不尽完善。员工队伍不够完善，员工流动率过高。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。

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。

外企酒店经理年终工作总结篇九

xx年xx月xx日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

一、解决前期工程遗留问题□xx图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪xx□在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，

本人xx人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成xx□目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机xx□水泵xx□锅炉、别墅热水器的xx□目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx别墅装修；主楼装修完成xx□（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xx□

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成xx□酒店停车场完成xx□酒店喷水池完成xx□草地照明完成xx□

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格xx□实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约xx份，合同总额达xx元。

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训。

xx年xx月，酒店确立全体人员编制为xx□结合酒店特点搭建xx架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共xx□主要为：行政办xx□财务部xx□前厅部xx□管家部xx□餐饮部xx□营销推广部xx□人力资源部xx□厨房xx□采购部xx□工程部xx□保安部xx□以上数据未包含xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名xx□

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“xx商学院”□“xx南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从xx年xx月xx日至xx年xx月xx日止。本批xx都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有xx入店实习（范本）后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位xx签定“实习协议”，用以保证我们酒店xx的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制□xx□的xx左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的xx以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、

职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度。

随着旅游经济的复苏，xx星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，xx酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”，酒店xx营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有xx旅行社xx。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在xx少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、xx、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假

酒店的思路是正确的。

以上为本人在xx年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工 作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

外企酒店经理年终工作总结篇十

20xx年7月14日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成9xxxx%目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及9xxxx%别墅装修；主楼装修完成9xxxx%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xxxx%

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达xxxx元。

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为xxxx□结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共xxx□主要为：行政办xxxx□财务部xxxx□前厅部xxxx□管家部xxxx□餐饮部3xxxx□营销推广部xxxx□人力资源部xxxx□厨房3xxxx□采购部xxxx□工程部1xxxx□保安部2xxxx□以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都

是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制□30xxxx□的8xxxx左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的9xxxx以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有41xxxx□旅行社5xxxx□

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在20xx年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

外企酒店经理年终工作总结篇十一

忙碌而难忘的工作业绩：

景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

自律性：

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

服务质量控制：

(1)今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2)做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3)做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

(4)每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。

卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

客户信息服务维护

(1)对新老客户做到资料登记存档。

(2)逢年过节进行短消息沟通。

(3)对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4)对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。

健康有益活动：

利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4x200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

有待改进之处：

(1)中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2)新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3)销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

20xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx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xx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xx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、棋牌等娱乐项目，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。

“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240223.07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2812.9元，附上商务中心20xx年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二~~四年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二~~四年工作计划：

- 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。

新的一年已开始，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。

外企酒店经理年终工作总结篇十二

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定200xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的[]20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、

客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、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58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织

系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

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，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a[]b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的.开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

外企酒店经理年终工作总结篇十三

本人大酒店总经理，在董事长及集团总部的领导下，率领酒

店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20××年度的工作汇报如下：

酒店自开业以来，受诸方面因素的影响，经营情况不容乐观，在制定20××年度发展规划及经营方针时即围绕着改善经营状况进行，20××年确定的经营方针为：以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力。

20××年度原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入的影响，酒店计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为以住房带动消费，酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

(1) 对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起到宣传推广作用。

(2) 针对6月下旬住房预售低的情况，通过对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

(3) 把西餐厅定位成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128元/位，同时新推出下午茶项目。

(4) 经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划差距过大。下半年中餐收入情形极不乐观，在公司决策下，中餐厅于9

月11日宣布停业，这意味着酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

(5) 指导策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，使各项工作有计划、有落实，按计划分步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，依据工作完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，这是一项长期复杂的工作。现在部分工作基本完成，酒店各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层的自20××年初开始，即对酒店整体规范与标准作出明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

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，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际的实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部门考核的依据。

市场的变化与酒店的发展息息相关，酒店正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月：制定20××年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月：策划情人节活动并进行推广，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月：根据季度转变调整金海悦大厅a区、b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销

计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定会员卡章程。

四月：完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月：编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能，推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月：重新确定中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的印制。

七月：酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房渗水进行维修。

八月：酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月：根据中餐经营情况及时停止中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供应商物资退货及资产盘点工作。同时，西餐厅开展以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月：做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，确定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月：完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘

管进行清洗，同时为改善员工住宿条件，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月：搬迁办公室，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果

酒店中层管理人员是酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要和谐的工作环境，对优秀人才的能力予以肯定，对其人格的给予尊重。目前酒店的用人原则为：量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；可让员工从更高层次上理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，酒店在20××年度开展了大量培训工作，要求各部门每月制定培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月为101.5小时，五月为67.5小时，六月为73.5小时。部门培训课时平均为在6节/月，人均月培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中开设了“培训技能实践课程”以及一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份，为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。

总经理信箱设立以来，酒店全年共接到了以下几方面的投诉

共12件。

(1) 针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

(2) 针对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

(3) 针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，酒店采取了以下措施：首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程达半小时的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，得到员工充分肯定。其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，这也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，酒店领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

(4) 针对今年以来本市不断加强对劳动法的执法检查，酒店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每名员工购买了社会保险。这虽然会使工资成本小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，酒店的人员流动率在12月达到了最低，仅为4%。

2. 根据现有条件尽可能多地开展员工文化活动，分部门组织员工至梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月过生日的员工庆贺，送上诚挚的祝福，增强员工的归属感。

3. 定期出版酒店内刊，按月更新员工宣传橱窗，为酒店与员工沟通搭起桥梁。

外企酒店经理年终工作总结篇十四

我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、（解释6个字的含义）。要让这6个字能得以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么？信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

1、员工座右铭：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。

2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。

3、工作作风：现场看，立即办。

4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。

5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。

6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。

7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排

市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对xx后台人成绩认可的标准。所以□xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住□xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

我们要真正发展，客房部就譬如戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能导演一场场无瑕疵的好戏。希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让xx在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里□xx人会看在眼里，我也会看在眼里。

保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着xx的安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力；指挥车辆就位，要规范手势；车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议。眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部

要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

财务是一个企业的管家，是xx理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。在此我代表xx董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了！衷心的感谢你们！我相信，同时我也会更加努力，在董事会的监督策划下，在执行副总的带领下，在各部门主管的践行下，在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力，同努力齐奋斗的拼搏中，走向20xx年。新年的钟声即将敲响，在新的一年里，我们以崭新的思想，崭新的面貌，放飞梦想，迎接下一个崭新的纪年！祝各位新年快乐，心想事成！

外企酒店经理年终工作总结篇十五

关于酒店经理年终工作总结怎么写，小编给您推荐，请看下文。

酒店经理年终工作总结【一】

酒店总经理年终总结会议发言 各位参会的先生、女士们：我们怀着春天般的激情迎接又一个轮回即至的新年。在这个春意盎然的日子里，我们用太阳般的心情召开了xx酒店一年

一度的工作总结及优秀员工表彰大会。与会中，我们以求知的态度回顾了2018年，总结了一年中我们的工作成绩。我本人充分肯定我们全体员工及在座同仁的努力和成绩。同时我们更因在年度中获奖的优秀员工而骄傲。一年之计在于春，一天之计在于晨。我们酒店各部门主管热情洋溢而理性地总结了去年的工作，规划了未来的工作。总而言之，我们的年度会以求知的严谨，理性地评价，表达了总结的主题。

大家在一起回顾历程，扬优补缺，承前启后，树立典范，我希望优秀的典范能够影响这个团队，来年的规划要依度循步发展，要强化执行能力，要推导创新思想，要认真落实，真抓实干，杜绝说空话，杜绝怠慢执行的工作作风。就会议内容本人概括性发表以下几点意见：

一. 执行力就是一个企业竞争的核心力，没有执行何言竞争？我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、（解释6个字的含义）。要让这6个字能得以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么？信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

1、员工座右铭：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。

2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。

3、工作作风：现场看，立即办。

4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。

5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。

6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。

7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

二、营销的谋略和展望。营销部是大家认可的部门。在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

三、前台是xx的形象。我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对xx后台人成绩认可的标准。所以□xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住□xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

四、客房是xx人发展的营地和战场。我们要真正发展，客房部就譬如 戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能导演一场场无瑕疵的好戏。我希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让xx在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里□xx人

会看在眼里，我也会看在眼里。

五、工程部、保安部的关键性，重要性。保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着xx的安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力；指挥车辆就位，要规范手势；车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议。眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

六、财务。财务是一个企业的管家，是xx理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。在此我代表xx董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了！衷心的感谢你们！我相信，同时我也会更加努力，在董事会的监督策划下，在执行副总的带领下，在各部门主管的践行下，在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力，同努力齐奋斗的拼搏中，走向2018年。新年的钟声即将敲响，在新的一年里，我们以崭新的思想，崭新的面貌，放飞梦想，迎接下一个崭新的纪年！祝各位新年快乐，心想事成！谢谢！

酒店经理年终工作总结【二】

尊敬的董事长、全体同仁：大家好！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**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**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升。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，**酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。

今天我作为**酒店总经理，向大家作2018年的工作总结和2018年的工作安排。

一、回顾2018年的主要工作 2018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。

1. 一个中心：以顾客为中心。“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。

2. 两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。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责的长效机制；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水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。重发展强品牌：2018年，**酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展，2018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。另一方面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**酒店品牌。

3. 三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。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**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2018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,**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,我们酒店人可以自豪地说:是我们谱写了**酒店新的辉煌篇章。

二、部署2018年度工作 2018年,我们面临的市场竞争将更加激烈,客源也有待进一步提高,客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求,我们今年的营业收入要比去年增幅 %。只要我们积极改革挖潜,完成任务我们是有信心的,在我们面前是机遇与挑战并存,压力与动力同在,在**酒店人面前没有攻不下的难关,我相信只要抓住机遇,就能战胜一切挑战。 为圆满完成2018年全年任务指标,我们必须努力做好以下几个方面的工作:

1. 内控潜力,外拓客源,共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。**酒店上下,人人都是服务员,个个都是营销员,营销中有服务,服务中有营销。建立客户档案,了解客人的爱好,无微不至地做好服务工作。为扩大**酒店在漳浦县乃至漳州市的影响,适应不同顾客群体的需求,要利用一切喜庆机会,开展丰富多彩的特色促销

活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解**酒店，享受**酒店的服务。

2. 开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3. 做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着**酒店的形象，**酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是**酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现**酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为**酒店奠定坚实基础，为**酒店品牌而努力奋斗！谢谢大家。

外企酒店经理年终工作总结篇十六

20xx年的即将离去也为我在酒店客房部的工作留下了不少回忆，一年来在部门领导的带领下我们所有员工都能够认真对待客房部的工作，但相对应的则是在客房部工作中存在的问

题应该加以改善从而取得更好的效果，对于在酒店入住的客户来说客房环境的好坏也会给对方留下深刻的影响，为了在客房部工作中取得更好的发展还是应当对一年来完成的酒店工作进行总结。

客房打扫工作既是基础也是需要认真对待的事务，若是客户入住的时候发现客房存在着脏乱的现象无疑会产生极大的反感，所以我在上一年会定期与客房部的同时打扫各个客房，尤其是长期没有客户入住的客房很容易在工作中被忽视，所以我在加强打扫力度的同时也要营造出良好的居住环境才行，无论是地板和墙壁的清洁还是床褥的换洗都要做好才行，除此之外还要注意观察洗发水和沐浴露之类的物资是否存在着短缺的状况，至于淋浴设备以及客房电灯也要进行定期的试用以免出现故障却不自知的状况。

除了在客房区域进行打扫以外还要加强自身的服务水平才行，须知酒店员工的服务水平在某种程度上也会影响到客户的感官，因此我得注重这方面能力的加强从而得到综合性的发展才行，只不过令人遗憾的是我在上一年的服务工作做得并不好，或者说是比较平庸的缘故导致需要继续加强这方面的学习才行，所幸的是部门领导与同事们的帮助能够让我在加强服务礼仪的学习过程中减少许多阻碍，可即便如此我也要认真做好客房部的工作以免在职业发展中出现拖后腿的现象。

对于今年客房部工作中做得不到位的地方还是应该进行自我反省，尤其是工作技巧以及职业素养方面应该多向部门的优秀员工学习，这既是自己对客房部工作认真负责的表现也为今后的发展打下了良好的基础，所以在完成上一年酒店客房部工作以后我便经常反思自己存在着哪些做得不到位的地方，若是坐视工作疏忽的产生却不加以改进的话无疑会造成不好的影响，因此即便部门领导并没有在工作中批评过自己也要有奋发向上的决心才行。

尽管不知道下一年将会遇到怎样的挑战却早已做好了相应的

准备，正因为明白客房部工作的重要性才不能够出现任何掉以轻心的状况，所以我在总结完今年工作以后会更加重视部门领导布置的任务，而且我会通过客房部工作的完成来回报酒店领导对自己的期待。

外企酒店经理年终工作总结篇十七

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下□20xx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为xx一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年

来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况□□□xx景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。
- 2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。
- 3、全年完成了20xx年xx市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。
- 4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5□20xx年优秀员工的考核、评比;高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的'意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解xx酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合;常规性培训与针对性培训相结合;集中培训与分手批轮训相结合;培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

- 1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。
- 2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。
- 3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。
- 4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。
- 5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。
- 6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

外企酒店经理年终工作总结篇十八

作为酒店来说，我们每一个员工都是需要面对客人的，所以员工的服务态度和素质，以及服务的质量是非常重要的，直接影响到客人的入住体验，以及后续的评价和以后是不是还选择我们酒店。今年，针对我们部门的情况，进行了有计划的培训，从服务方面，技巧方面，销售方面等等给员工进行培训，让他们能更好的去接待客人，特别是经过培训之后，部门整体的服务水平都得到了提升，也是有了更多的客人来肯定我们的服务，让我们这一年的工作做得更加的顺利和有效。特别是部门进来新人的培训更是重中之重，只有培训好了，才上岗，这也避免新人出现一些低级的错误而惹恼了客人，避免后续的麻烦。

作为部门的经理，除了让自己部门的员工更加的优秀，自己也不能落后，这一年，我参加了xx次的培训会议以及培训课程，全方面的提升自己的能力，特别是管理水平的提高，让我能更加有效的来管理我们的部门。在学习的同时，我也发现了自身的一些不足，在慢慢的改进，让自己更加的优秀，更加的合适来做好这份工作。年初更是很荣幸作为学习的先进分子去到总部学习，也是让我能知道有更优秀的部门经理他们是如何做好自己的工作的，也是让我从中受益匪浅。

作为部门经理，很多时候也是需要和其他部门打交道的，酒店各个部门最终的目的都是为了给客人服务，各个部门之间

的工作也是需要彼此协调好，共同的配合，才能做好，如果出现了问题，也是会牵扯到很多部门，所以在工作前期我就和各个部门一起讨论，确定工作的内容，如果出现问题，也是及时的协商处理，大家共同去解决，尽量避免给客人带去困扰和麻烦。一年下来，虽然偶尔有些小摩擦和小问题，但是由于各个部门都沟通较好，所以没有出现什么大的问题，也没给酒店造成什么损失。

一年的工作当中，有收获，也发现自己还要学的东西还有很多，越是多做事情，多接触，我就发现我还不懂的东西还有很多，所以更是要加强学习，让自己有更多的进步，能更好的把工作做好。

外企酒店经理年终工作总结篇十九

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，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。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理应该面向的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。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。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的

同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，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。

明年的工作计划分为以下几大点：

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、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。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

- 1、房间卫生有待进一步提高。
- 2、岗位的服务用语有待进一步加强。
- 3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。
- 4、楼层布草管理比较混乱。
- 5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

- 1、继续加强对各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。总之，作为客房部的经理，我将会在今后的的工作中努力配合其他部门经理做好各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

外企酒店经理年终工作总结篇二十

天源大酒店餐饮部以“提升、发展、效益”为主题，把“想方设法扩大客源，千方百计增加收入，精打细算控制成本”的指导思想贯彻于各项工作的始终，做到了把损失降到最低点，营造良好的经营秩序，员工队伍稳定，服务质量稳中有升，取得了良好的经济效益和社会效益。一年以来，在董事长的关心指导下，在同志们的大力支持帮助下，本人努力提高业务能力，认真履行工作职责，求真务实，较好地完成了工作任务。现将本年度主要工作情况总结如下：

20xx年，天源大酒店餐饮部以酒店创建绿色旅游饭店为契机，以服务地方旅游业快速发展为中心，以提高效能为目标，紧紧围绕年初确定的目标任务，实现了重点工作全面推进、日常工作全部到位，经济效益和社会效益交以往均有大幅提高。

营收总体状况

过程、到出品层层把关，保证出品质量，将菜品制作时间进行严

格把关，每个环节由厨师长统一监督管理，落实到责任人。

2. 建立出品质量监督制度。每周跟进一次早餐，提高早餐出品质量。对午、晚用餐客人及时听取反馈意见，改进菜品和服务，同时对老客户在店用餐情况进行跟踪，及时调整菜品花样和口感，以满足客人就餐需求。

3. 加强协调关系。酒店分工细、环节多，一项工作的完成，有赖于各部门、各员工之间的协调合作，在每天例会上提出出现的问题，搞好协调，将问题及时有效解决。

4. 提高综合接待能力。今年，全面抓好了服务规范，菜品质量，加大了餐具及桌椅、转盘的清洗力度，逐步提高接待能力，

做好了各类团体宴会、白、喜宴、自助餐、会议餐接待。

为了提高餐饮部员工的服务质量与自身素质，餐饮部定期进行

各类规章制度、服务技能、消防知识等培训。如每周一次的管理培训、安全卫生培训，每周两次的服务知识培训、服务技能培训。为达到培训预期效果，餐饮部首先明确培训内容的目的性和实用性；在实行培训计划时，采取理论结合实际、以老带新的方法落实培训内容，并定期进行考核工作。各位员工也都积极配合，踊跃参与，学习氛围浓厚。同时在每周例会上经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。完善了有关制度，明确责任，依酒店制度去加强控制。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作的顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作。酒店通过制定“大型活动紧急预案”等专项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”（防盗，防火，防水，防危，防电，防化），保安部安排员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控，使事故隐患消灭在了萌芽状态，尽量克制安全事故的发生。

为了能够更好的管理好餐饮部工作，领导员工创造更好的业绩，本人不断加强自我学习，利用业余时间涉猎酒店管理相关书籍，用知识武装自己。一是努力学习文学知识提高自身的修养；二是加强对业务知识的强化学习，多方面、多渠道的学习经营相关的法律法规及酒店管理业务流程，增强自身的专业水平和办事能力；三是向实践学习，在实际工作中边干边学，以充分适应新形势下的酒店管理工作的需要。

（六）自身存在的问题

一是坚持学习，自觉学习还不够。日常工作中有意无意地放松了自我学习，忽视了知识能力的培养再造，学习的自觉性、

主动性不够强。二是思想解放的力度还不够大。工作中循规蹈矩，按部就班，主动性和创造性不够强，还不能用全新的思维和方式去做开创性的工作。以上这些问题，还有待于在今后工作中加以克服和改进。

在一些不足，还有不到位的地方，新的一年，我将进一步解放思想，开拓创新，以更扎实的工作，更良好的形象，更显著的业绩，为发展做出新的贡献。