# 2024年酒店经理半年工作总结5篇

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-08-09

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**2024年酒店经理半年工作总结5篇一**

目前餐饮行业相当严峻,如何搞好经营,餐饮部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使餐饮部在餐饮业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入元,比去年的元,增长元,增长率\_\_%,营业成本元,比去年同期的元,增加元,增加率\_\_%,综合毛利率\_\_%,比去年的\_\_%,上升\_\_%,营业费用为元,比去年同期的元,增加元,增加率\_\_%,全年实际完成任务元,超额完成元,。

二、今年完成的主要工作:

落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,餐饮部定额酒店的任务为38x元,比去年的32x元,上升6x元,上升率为1x。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入元,比去年同期的元,增加了\_\_元,增长率为\_\_%。

抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊、千年老龟火锅城、餐饮连锁店。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款1x。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共20x款,扩大营业收入10x万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大嗅议上,经常公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、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。同时完善有关制度,明确责任,依制度去加强控制。全年完善了《费用开支》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

做好思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习三字经活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉OK等文娱活动x,春游x,外出参观学习1x,各类型座谈会x,妇女会x,家访x,探望病员2x。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有x,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约x。

完善劳工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长x,领班x。对违反酒店的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工1x。由于劳工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达20x次。

重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30x万元,主要是:二楼东厅的,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

**2024年酒店经理半年工作总结5篇二**

作为酒店客务部重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在各级领导的关心和指导下，在其他部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

一、培训工作

20\_\_年上半年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在上半年新到岗三名员工，两名接机代表和一名礼宾员，首先对于新员工的培训采取，新老员工一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，接机代表四大板块构成，员工总计\_\_人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，三名接机代表，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、、收获

在20\_\_年上半年酒店日常工作期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。

在20\_\_年上半年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，这上半年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在下半年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

**2024年酒店经理半年工作总结5篇三**

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

一、加强业务培训，提高服务水平

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

二、加强员工的销售意识和销售技巧

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

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

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

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：

一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；

二是个别新员工工作还不够熟练；

三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

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

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

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

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

**2024年酒店经理半年工作总结5篇四**

营销部上半年完成销售额x万元，超额完成总经理下达的指标\_\_万元，这与总经理的正确领导，全体同仁的热情支持、客户的爱戴和自身的努力是分不开的。现就半年来的营销工作总结如下：

一、通过对总台员工服务方面的培训，使总台全体员工的素质有了很大程度的提高，一些老客人包括美籍华人，每次来酒店住宿都是冲着总台的服务态度而来，是他们真诚的服务让客人感觉到春天般的温暖，让客人留恋忘返，使客人真正感受到宾至如归的感觉。另外，再加上灵活的促销手段，老客户住满一定量的天数，可享受免房，使老客人能享受贵宾般的待遇，如今客户数量滚雪球般的增多，给酒店带来了一批稳固的客户源。

二、通过对总台业务方面的考核，极大程度地调动了员工的积极性，员工每月工资都与本人的销售业绩、服务态度等挂钩。指标考核到人，是谁销售做第一名还额外加奖等措施的落实，使得总台的每位员工在班时都能认真接待好每档生意，哪天生意特别好都会使哪班兴奋无比。如此热情高涨的工作态度，使得总台上半年门市接待散客营业额达\_\_元。

三、通过年初召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，为今年的生意奠定一下基础，另外在二月底通过到浙江、上海地区促销，使得上半年的团队房和会议房明显增多，客房生意火爆，上半年共接待团队\_\_个，营业额\_\_元；并成功接待大小会议\_\_个，营业额\_\_元。当然取得这些成绩与各部门的相应配合是分不开的，也与我们工作认真负责分不开。每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

四、鼓励出租车司机和车站地区黄牛多介绍客人来店入住，并给予相应的奖励，使他们的积极性大增，积极地多介绍客源。

五、端午粽子和咸蛋的销售工作情况空前，营销部全体员工在端午节即将来临之际，仔细分析市场，认准学校、部委分局等效益较好的单位，不怕气候炎热，由于大家的吃苦耐劳精神，结果捷报平传，使大家信心大增，也给酒店带来了可观的经济效益。

总结以上虽然做出了些成绩，但还存在许多不足之处，下半年我们营销工作要开拓新思路，开辟新局面为中心，要重视营销策划，每次策划都要十分精心和赋有新意，以期待取得更满意的效果

**2024年酒店经理半年工作总结5篇五**

20\_\_上半年过去了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店的工作进行总结，在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

一、微笑

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

二、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

三、准备

即要随时准备好为客人服务.也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好.如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱.

四、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

五、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

七、真诚

热情好客是中华民族的美德.当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象.。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！ 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务酒店大堂经理。

【2024年酒店经理半年工作总结5篇】相关推荐文章:

2024年酒店经理上半年工作总结精选5篇

2024年酒店经理工作总结与计划 酒店总经理工作总结和计划5篇范文

酒店经理2024年上半年工作总结范文 酒店经理2024年上半年工作总结简短

酒店前台经理年终工作总结5篇

酒店经理2024年下半年工作计划

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找