# 预订经理日常工作总结(优选45篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-07-28

*预订经理日常工作总结1⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；⑷...*

**预订经理日常工作总结1**

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

**预订经理日常工作总结2**

如今，随着科技的发展，对于酒店来说，其中绝大部分的顾客都是通过预订来的，预订也就成为消费者和酒店的第一次接触。如果酒店能够在预订中让顾客感受到酒店的优势，酒店就能够更好的获得消费者的认可。因此，更多火爆开店项目酒店一定要做好预订工作。

要做好酒店预定工作，首先，必须先了解酒店的概况，进而达到进一步熟悉和了解，熟知酒店运作的流程，各部门的工作与责任等;这是做一个合格的酒店预订员的前提。

其次，酒店预定也属前台服务，对客态度应亲切、热情，让客人有“家”的感觉。对于酒店预定员而言，他们要经常和客人打交道，时常也会面临客人投诉等问题，因此，他们要做一个善于倾听的人，让客人有一种被尊重的感觉，给予足够的重视，认真协商解决方案。

再者，做预定工作一定要细心，多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

其中，在酒店预定工作中经常因房间数量、维修等原因导致酒店不能满足酒店客人需要时，酒店预定员应迅速以帮助客人预订酒店。首先，通过查询房态，了解酒店可接受的订房日期状况，决定能否接受客人的要求：如果在客人要求的日期内有空房，就可接受这个订房要求。其次，应向订房客人复述订房具体要求，以免发生差错，如果在客人要求订房的日期内，酒店不能满足客人的要求，最好用建议的方式代替直接拒绝客人。如：建议客人重新选择到店日期或者改变住房类型;建议客人留下联系方式，作为等待类订房等。

总之，要做好酒店预定必须认真负责，清楚自己的职责，不懂多问，多从实践中总结经验，由小见大，慢慢体会其中的魅力。

**预订经理日常工作总结3**

时光飞逝，回顾20\_\_年的工作，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。

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，并把培训工作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，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！

**预订经理日常工作总结4**

20\_\_年x月x日，受\_\_董事长及\_\_总部领导的委派，本人负责\_\_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\_\_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\_\_%。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\_\_%别墅装修；主楼装修完成\_\_%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成\_\_%。

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\_\_%；酒店停车场完成\_\_%；酒店x池完成\_\_%；草地照明完成\_\_%；

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x份，合同总额达\_\_万元。

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

18年x月，酒店确立全体人员编制为\_\_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\_\_人，主要为：行政办x人，财务部\_\_人，前厅部\_\_人，管家部\_\_人，餐饮部\_\_人，营销推广部x人，人力资源部x人，厨房\_\_人，采购部x人，工程部\_\_人，保安部\_\_人

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，\_\_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、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，\_\_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，厦门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“知已知彼，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\_\_家，旅行社\_\_家。

以上为本人在20\_\_年度任俱乐部及\_\_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。

**预订经理日常工作总结5**

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及VIP用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

（1）对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

（2）对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

（3）年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

**预订经理日常工作总结6**

20xx年已悄然谢幕，xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为今后的工作奠定良好基础，现对今年的工作进行简略总结。

>一、工作成绩描述

在一年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；质检工作取得进展，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，与各部门联系紧密，为酒店发展共同努力。

>二、工作失误

时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；培训工作缺乏系统性，在以后注意改进。

>三、个人分析

具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

>四、工作计划

以酒店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

新的一年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在今后我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门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

**预订经理日常工作总结7**

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过一年。回首来到酒店这走过的半年，很荣幸能在我们酒店与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中的感受便是要做一名合格的总经理助理不难，但要做一名优秀的总经理助理就不那么简单了。我认为：一名好的总经理助理不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的总经理助理需要学习的东西还很多很多。

一、思想修养

作为一名总经理助理，要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名总经理助理，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的好一些。

二、素质提升

在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来酒店半年，对酒店管理和生产上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管生产的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨生产管理之道。

在空余时间，我会阅读一些生产管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

三、工作内容

1、思路决定出路，思想有多远，舞台就有多大；我们是脑力劳动者，思维上的超前，思路上的开阔，决定了我们的价值成长空间，带给企业财富值的多少；这方面，我定位准确，能耳聪目明的做好参谋工作；我就相当于蜀汉三国时的诸葛亮！现代称之为参谋，（全力为酒店的发展为酒店领导做好参谋）；在酒店能融入到酒店氛围和工作当中去，找准自己的工作立足点、切入点、着力点，找到工作的感觉，围绕自己的中心工作，上协调领导，下联系群众员工，做好群联工作，与各个部门同事员工之间搞好服务工作，管理不拒细，参谋不决断，助手不揽权，不越权，不越位，不缺位，工作到位，该请示汇报的做到及时请示汇报，不该看的不看，不该说的不说，不该听的不听，不该做的不做，不传播任何影响员工同事之间团结和进步的话，给酒店员工思想管理稳定制造麻烦和障碍，影响酒店生产的正常化；

2、我能认真主动搞好酒店各部门的信息收集、决策，不断完善督促落实工作，及时将工作落实情况，落实完成到了哪一步，进展如何，有什么困难，有什么需要改进完善提高的，及时捕捉信息，准确的搞好落实情况反馈，积极的做好决策参谋。发现问题后先自己认真的分析问题原因，拟定改进措施方案，然后请示总结汇报，给领导解决问题提供决策参考。

3、在各个部门完成总经办下发的工作任务单这一点执行力上，我就是个铁面判官，不论谁出现问题，工作责任心不强，没有按要求完成落实工作，坚决一查一纠到底，大家在工作上都怕我出现在他们面前，怕我又对他们进行问责，跟踪其的工作抓紧去落实完成；为全面提升各级人员的工作责任心，为酒店管理迈上新的台阶上推波助澜，我毫不心软，恪守原则，在执行力上坚决不打折扣，如果被大家给磨平了，有令不行；我这点都做不好的话，那我这个总经理助理也就没有实质存在的价值了。

**预订经理日常工作总结8**

首先，向各位作一个自我介绍，我叫\_\_，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。

一、履行职责情况

从20\_\_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事务，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。从宾客一进店的规范礼貌用语、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。

二、抓管理建章立制前期

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。

三、抓内部客户的沟通真诚地与客户沟通

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。

四、抓宴席的接待及管理宣传工作

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。

五、深入市场调查，密切配合销售部

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。

六、抓团队用餐

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！

**预订经理日常工作总结9**

1、实践中的自我提升

作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要将公司的一面展现出来，对于礼仪自然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

2、知识的积累永不停歇

虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一昧向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

3、对于实际工作方面

虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

**预订经理日常工作总结10**

度过试用期以后让我能够适应酒店的工作环境了，这对于资历尚浅的我来说无疑是个催人奋进的好消息，毕竟这段时间在酒店工作中的努力着实花费了自己太多的精力，再加上酒店工作的完成并不简单自然得认真对待才行，所以我很重视自己在试用期间的表现并在完成这段时间的工作以后做好了相应的总结。

作为大堂经理让我在试用期的工作中始终驻守在大厅区域，毕竟只有处理好这部分区域的工作才能够让我积累相应的经验，这对我来说并非是踏入职场的小小测试，考虑到工作中需要照顾到客户的感受以及员工的管理自然得用心对待，所以我对大厅区域的酒店工作人员进行了安排从而确保各司其职，我在工作日期间也会对大厅各个工作岗位进行巡视从而确保他们都能够认真做好工作，其实这也让我明白做好本职工作才是对酒店发展十分重要的环节，而我在酒店工作中便能够做到脚踏实地从而以稳重的风格确保自己不会出现任何差错。

为了提升服务质量导致我也会在客户接待工作方面花费更多的精力，毕竟客户踏入酒店也会因为大厅区域的环境产生不同的意见，所以我在安排保洁人员打扫的同时也会亲自参与到这方面的工作中去，通过良好环境的营造从而对进入大厅的客户产生较好的印象，只不过想要维持好大厅区域的整洁自然得定期做好打扫工作，所以我能够定期对环境卫生进行检查从而有利于酒店工作的展开，身处于这样的环境也能够让大厅区域的员工在工作时更有动力，比较重视领导在酒店工作中的安排并参与了相应的培训，主要是关于营销技巧自己酒店业务方面的学习让我获得了能力的提升，考虑到酒店大堂经理需要经常解答客户的疑虑自然得对业务方面的知识更加了解才行，除此之外我也会协助前台人员做好业务办理工作从而积累这方面的经验，可以说处于试用期的自己比较注重学习的积累自然能够在工作中保持谦虚的态度，只不过面对酒店工作中的挑战应该要更加积极应对才能够使其得到解决，然而通过这段时间的表现让我意识到自己存在着比较怠惰的状况需要进行解决。

对我来说试用期工作的完成并不意味着自己可以降低酒店工作中的要求，毕竟站在新的起跑线以后将会面临更加艰巨的挑战，我也不断强化自身能力直至更好地完成酒店工作才行，可以说在酒店发展的过程中我也会迎难而上从而完成更多重要的挑战。

**预订经理日常工作总结11**

能否做好一名有限服务酒店的总经理从我的经验来看，必须要通过实践的摸索，甚至要经历一些教训，方能完全领悟这些理念和方法的真缔;

以下是我学习和工作中的一些感悟，与大家分享：

一、知道≠理解，知道≠会做，作为总经理有必要寻根问底;

再谈怎么做好总经理都是纸上谈兵，知道不等于会做。作为总经理要不耻下问，多向同事、同行、甚至竞争对手讨教。很多的理论要落实到工作实际，需要有许多具体的技巧，你也可能会去发明一些技巧，但讨来的技巧往往比你自己发明的实用得多。

首先，不要以为你已经懂了。比如：告诉你五种客源市场的开发方法，是否你以百倍的努力就必然可以取胜?其实不然，别人主动告诉你的往往只是大概，而决定成败的是细节。

比如你知道了要去发单片，可你知道在哪里发最有效吗?你知道员工不在你的监控之下如何控制吗?

我曾经为给酒店挂指路牌奔波\_了数月，后来才发现，我的同行只是到路边的广告公司，花不到60块钱做个板往墙上一贴就完成了。

作为酒店的总经理我们所缺往往的不是做什么的理论，而是如何做的方法。很多事情的成败，往往就是我们不知道一些很简单的细节;往往是因为以为知道了其实不知道，所以我们不知道败在哪里。

二、还事于民才能做好管理;

正确理解亲力亲为

从进入公司以来，我一直听到公司领导和同事谈亲力亲为的管理，我当时的认为是，亲力亲为的管理就是所有的事情都亲自去做。我想，亲力亲为就是，总经理要对所有的事情负责任，交给别人去做不放心，所以要总经理事必亲躬。

但随着工作的逐步开展，我发现自己越来越忙，而手下的一些人工作越来越慢，甚至越来越空。曾经有一度，我对亲力亲为的管理产生了怀疑，因为我发现，我竟然没有时间去做一些重要的事情，没有时间思考，没有时间为明天要召开的重要会议做准备，更没有时间去和顾客和员工说话。我发现自己对酒店的掌握，随着自己越来越忙，而越来越弱。

在本次培训的过程中，我读了《服务精神——马里奥特之路》一书，我完全惊醒了，我发现自己所谓的亲力亲为的管理和老马里奥特的亲力亲为的管理有本质的不同。老马里奥特亲力亲为是为了管理，而我曾经亲力亲为而放弃了管理。

我确定自己必须从事务堆里脱身，而把时间用在和员工和客户在一起，而不是处理很多急迫的事。我总结出亲力亲为的管理的目的不是代替员工做事，而是：让员工感受到我对他们工作的重视，让顾客感受到我对他们诉求的认真，同时让自己也更加了解自己的员工和顾客。

逐步还事于民，支持员工成长

总经理要从事务堆里逐步脱离出来，取决于你的员工的成长。还事于民的过程绝不是一个轻松的过程。总经理要教会你的管理层学会如何执行，还要在一段时间监控他们真正会做和在按你的要求做事。

在千头万绪的日常事务堆里，总经理往往会更加关注事情本身，要把事情做完，要把指标完成，但往往忽略了关注执行这些事情的人。

其实，完成任务和指标只是结果，结果导向是以指标来评价和衡量你的过程，但执行的过程和执行过程中人的成长才是保证结果的关键。

总经理的要务不是完成任务和指标，而是通过完成任务和指标的过程支持下属成长。

你的下属是否掌握了他在其岗位上的技能?是否了解了你对他们的要求?他们是否能自觉自发地工作?他的成长方向是什么?他们是否和你同心协力?他们都有哪些优点和不足需要你来引导?所有这些问题是一名总经理真正需要关心的。

看人之大，才能培养人才

总经理还事于民的程度也取决于总经理是否看人之大。往往，面对指标和工作任务的压力，总经理往往不放心将一些事情放手让下属去做，这样一来员工得不到任何成长的机会。

而且，较少有员工愿意主动承担，而总经理又不将压力下放，长期以来就形成一种压力向上推的风气。员工一有困难，就将工作推给总经理，总经理渐渐被员工所领导。

在一个优秀的总经理眼睛里，所有的下属都有无限的发展潜力和空间。相信下属能承担更大的压力和掌握更多的技能，总经理就会把工作下放给他们去做，而总经理更多观察他们工作的效果和在此过程中能力的提高。

任何工作我们都把它看成一场全员的培训，让员工最大限度发挥他们的才能，并从中学习和提升。比如我们倡导全员销售，实际上意义非常深远。全员销售的过程是让更多的员工成为有销售意识和服务意识的人才的过程，是统一全店上下目标的过程。总经理在此过程中是在打造一支无敌团队。

三、有胆有识才能搞好销售

先做侦察兵、再做军师

我们需要如狼似虎的勇气，但面对恶劣的市场和指标的压力，我们也需要静下心看看自己是否在做正确的事情。

作为有限服务酒店的总经理，没有那么多职能部门和助手来帮你出谋划策，所以要求你自己就要成为一名有谋略的人。

要成为一名有谋略的总经理，事前你必须成为一名侦察兵，销售决策的关键在于你对地区和市场的了解程度;

首先要了解地区，你和你的团队必须踏遍酒店四周的大街小巷，逐一考察周边的公司、商家和居民区，不要放过任何一条小路和深巷;你要画一张战略地图，清晰标明每一条路上的商务楼，每一个居民区的位置和二手房价，每一个娱乐场所的消费水平和客源;

其次要了解竞争对手，逐一拜访你的竞争对手，不仅仅要了解竞争对手的一些资料，更重要的是要和竞争对手交朋友，成为长期的伙伴。他们可以教会你很多东西。

最终要了解你的客人，向你的客人学习。不仅仅听听他们对产品、对销售、对服务的看法;更重要的是了解他们从何来，为何来，何时来。

深谋远虑，计划长远

今天的销售是为明天做的，今天的努力是为明天打基础。明天我们希望什么样的客源结构、出租率和平均房价，与今天我们在做什么工作息息相关。

作为总经理面对指标的压力，应该时刻保持清醒。有些客源只是一时的热闹，不能保证酒店长期的收益。

我们学了收益管理和常旅客计划，总经理应该更能理解自己应该做什么。生意不好的时候，我们把工作的重点放在哪里?开发团队、还是拜访公司?生意好的时候，如何加强管理，让你的客源结构优化，让酒店的收益增加?

你的下属会急功近利，但作为总经理要始终站高一线，清晰地认识到，什么才是正确的做事方法。

排兵步阵，严明军纪，做好指挥官

有限服务酒店没有销售部经理，因此总经理必须亲临销售一线，亲自督战和指挥。

全员销售要求总经理把所有能利用的资源和力量调动起来，往往总经理会面临一些来自内部的压力，这时候总经理需要坚定和勇气。

要向员工灌输全员销售的理念，让员工和你一起感受指标的压力，而不要让员工感到你让他做销售工作是慌不择路的无奈选择。

指挥销售和指挥战役一样，总经理需要有严明的军纪和果敢。下属面对困难产生惰性和寻找借口，是他们在成长过程中所需要突破的弱点。作为总经理不能轻易退让。

明确下达指标，以及指标的检视标准，奖罚的程序和标准;不折不扣地执行。

有时候下属会提出虚假的解决方案，总经理更要寸步不让。比如：有时候你不能允许下属拿只签字没盖章或只有传真没有原件的协议充数。

四、敢于正视自己，向自己学习

不给自己找理由

不给自己找任何理由，因为作为总经理，你不可能改变环境，能改变的只有自己。作为总经理，要正视自己的错误和软肋，才能“操之在我”。如果怀着“无能为力”的心态，是肯定不可能有决战的胜算的。

就向马里奥特一样，不断从错误中学习，自己才能不断成长和提升。上司和同事的批评以及对自身的思考，让我们更加清醒。

面对挫折，有情绪是正常的，但目标是把酒店经营好，并不是让自己的情绪好。面对竞争，许多判断是无益的，比如淡季的影响、产品的问题、或者对自身能力的怀疑。这些判断帮不到总经理达成其目标。作为总经理，把追求目标作为生活的态度，才能随时区分出什么才是对自己真正有益的观念、心态和讯息。

自我修炼，不容苟且马虎

我想，战战兢兢、如履薄冰确实是一名有限服务酒店总经理的真实写照。作为总经理对自己的高要求，促使我们不断总结自己。事业的过程是自我修炼的过程。

敢于承认自己的错误、敢于面对自己的弱点，需要极大的勇气。我们需要不断突破，不容任何松懈和马虎。

总之，做好一名有限服务酒店的总经理，最重要的是善于学习，不仅仅在课堂中学习，而且还要在实践中学习，更重要的是向自己学习。总结自己的经验和教训，我们会一次比一次做得更好。

**预订经理日常工作总结12**

转眼间时间过得真快，20xx年的上半年过去。很感谢公司能够给我这个晋升的平台，从一名基层员工到一名领班到一名部长。以下是我20xx年的上半年工作总结：

1、坚持每月写工作计划与工作总结，从而明确工作方向与目标、有计划、有目标的去进行工作

2、在业余时间与员工坐聊，逛街、公园。与员工拉近距离，了解员工思想工作

3、培训员工基本业务，有效提高工作效率，提高服务。如：摆位、台布、倒酒、上菜、走资、站姿、手势等等

4、关注顾客消费，抓好客源，做好销售工作。为顾客合理搭配菜肴，让顾客相信我们。

5、监督餐具用量与管理：每月进行繁点餐具，管理餐具的用量，以星期六、天为最高点，将剩余的餐具进行回收库存。

6、20xx以来，公司制定的日超额奖来，每次的超额，都会以信息的方式传达给员工，让员工更加有激情工作。

7、每位新员工加入，我都会以热烈欢迎他们到来。并且亲自带他们认识所以家人们，为他们安排传帮带师傅，由老员工或领班带领，定期过后进行考核

8、监督两个领班所负责的工作完成情况。以及日常工作状态。

9、考察市场情况，在业余的时间去个餐饮店考察;如产品价格，服务态度，环境等。发现较好的回来像陈总申请学习。如菜单上以久未制作的产品需要及时贴上产品以停止销售，避免客人看菜单点菜时反感。

10、制定点菜宝编号。培训点菜宝使用;能够让每位新加入的员工高工作效率，而且更加方便

11、完成各区域的工作流程表，让各岗位人员明确自我的工作目标。从而有效率的去工作

12、抓好客源，每逢节假日，都会以信息或打电话像顾客发出祝福语。

回顾半年来的不足之处

1、未打造员工学习的气氛

2、整体员工仪容仪表有待提高

3、五常法没有做到坚持与维护

4、有声服务没有做到最好

通过上半年工作总结，对下半年的工作计划如下：

1、加强员工整体仪容仪表，个人形象

2、把工作放在第一，与各部门做好沟通工作，把销售做好

3、打造员工学习气氛，以自我为榜样

4、每月进行员工坐聊，了解思想动态

5、五常法的坚持和维护

6、做到以顾客姓名来称呼客人

上半年转眼过去，无论自己是否有收获，是否已达到想要的目标，是否成功已不重要，我们应该展望未来，把最好的心态、最好的精力、最好的工作状态投入到下半年的工作当中。

**预订经理日常工作总结13**

\_\_年已悄然谢幕，X酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为\_\_年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下\_\_年工作思路，希望各位给予指正。

一、\_\_年工作总结

回顾\_\_年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把\_\_年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

⑶培训工作缺乏系统性，在\_\_年注意改进；

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

二、\_\_年工作计划

展望充满挑战的\_\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在\_\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、X年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在X年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：X年行政部将把人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、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶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X年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、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，并把培训工作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分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在X年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅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门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形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依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在X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，并结合饭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X年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

\_\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在\_\_年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门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！

**预订经理日常工作总结14**

尊敬的领导：

您好！

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来xx商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去xx人的伟大和成功，展望未来让我看到的是xx的希望和收获！从而使我更加有信心的为之付出、为之努力！

公司领导决定今年在我们xx商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

本人高中文化，曾在民营企业干了十八年的电气和机械装配维修工作，曾担任过电工、质检员、设备检修工、钳工、铆工、担任过车间主任、库管和销售、以及代理厂长等职务。但自己很清楚，酒店的设施设备保养工作对于我说是一个全新的行业，因此要结合实际把自己的经验用于实际工作中去，虽然工作有时候显得紧张繁忙，但我无半点怨言。在排班和安排时，充分考虑人员特长的搭配，努力完成上级指定工作，按轻重缓急，对工作作出安排，对工作中发现的问题及时反映和提出自己的维修建议。如针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经领导同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在20xx年取得圆满成功，祝我们xx酒店的未来更加辉煌。

以上就是我的述职报告，谢谢大家！

**预订经理日常工作总结15**

20xx年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20xx年度的工作汇报如下：

>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20xx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元，实际收入为元，完成率为。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为，实际收入为，完成率为。其中西餐计划收入为40xxxx元，实际收入为元，完成率为，客房计划收入为118xxxx元，实际完成114xxxx元，完成率为。

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5xxxx/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博，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。

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，制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，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，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。

>五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，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；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为小时，其中四月份为小时，五月份为小时，六月份为小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

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，集中组织了“培训技能实践课程”和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。

>六、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

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，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉1xxxx（见下图）：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。

针对对个别部门、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。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达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，获得员工充分肯定。

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，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，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。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部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个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为xxxx。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、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生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

20xx年7月14日，受王宾董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，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8xxxx。

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9xxxx；酒店停车场完成9xxxx；酒店喷水池完成9xxxx；草地照明完成9xxxx；

>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，合同总额达元。（附已签合同明细表）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30xxxx。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22xxxx，主要为：行政办xxxx，财务部2xxxx，前厅部3xxxx，管家部3xxxx，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。

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，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“知已知彼，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。

**预订经理日常工作总结16**

即将过去的\_\_\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司各级领导的英明正确领导下，在其他各店面领导员工的指导帮助下，使我的工作和学习得到了很大的进步。下面就将自己来到公司后近一年来的工作进行总结汇报：

我叫卫秋橙是好如家集团有限公司大上海店前台值班经理，今年五月份，曾任好如家集团紫荆山店值班经理，我很庆幸自己曾在两个不同地理位置，不同环境下得两个店面工作的经历，因为这对于我一个初入酒店行业的新人来说，是一笔难得的职业财富，九月份，我加入到新店的筹建工作中，筹建的工作很苦，很累，但这些都阻挡不了我们好如家人且战且勇。永不言败的企业精神，阻挡不了好如家人前进的脚步!今年十月一日，好如家集团大上海店正式营业，在这里，请允许我代表好如家集团，大上海店的全体员工，对于参与、帮助、指导大上海店的各位家人们道一声辛苦，谢谢大家!

今天到场在座的诸位，可以说都是中原酒店行业的白领、精英、骨干，在诸位面前，学生不敢妄谈什么酒店的管理，对于来年的工作有一些想法今天讲出来，请各位批评指正!

总的来说可以简单分为五个方面：

1)紧抓员工培训与管理：

一个企业的“企”字，去掉上面的“人”，就是一个止步的“止”字，我们不仅要为中国古代造字艺术的深意所惊叹，也要想到员工对于企业有多么的重要，职业技能的好坏更加直接关系到企业的成败，所以要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，这对于公司的管理更是重大的损失!

2)安全重于一切：

根据店面实际情况，配合物业工程，多巡视，勤检查，做到日常的防火、防盗等六防，灭火用具会使用，安全通道保畅通，来店客人做到实名登记，公安上传确保酒店各项安全措施万无一失，酒店忙而不乱的安全稳定!

3)开源节流，降本增效，从点滴做起：

客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，可将日常节能作为员工日常考核项目，要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站，客人退房员工查房后立即拔掉房间内取电卡，各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%

4)营销

成功就是，当你被失败打击一百次但依然能够迈出地一百零一步，多签协议单位，多与客人交流了解我们的缺点和不足，全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。

5)前台

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。也是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好\_工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的\'服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

同时时刻注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但“细节决定成败”这句话同样告截我们小事的重要性!

新店的诞生，就像一个丫丫学语，蹒跚学步的孩子，存在着这样或那样的不足感谢各位家人对我们的包容与支持，同样在今后的工作中更加离不开各位家人的支持与帮助，以便与我们更快的成长起来。

曾经的一切只代表过去，明天的神秘才是人生的追求所在，收拾好行囊，迈开坚定的步伐。或许前路坎坷，或许荆棘丛生，但我已做好迎接挑战的准备。“既然选择了远方，便只顾风雨兼程”。在新德一年里我一定会以更加饱满的热情投入到新的工作和学习中来!

最后借此新春佳节来临之际，衷心的祝愿各位家人新春愉快，身体健康，阖家欢乐!

**预订经理日常工作总结17**

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的就是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，此时外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不一样程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

**预订经理日常工作总结18**

财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是作为企业正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的重要性，也在自己的工作中设定了一些学习目标：

一是加强思想和品德修养，及时了解行业动态，学习行业里先进的管理方法，结合自己实际情况，改善工作效率；

三是努力钻研业务知识，积极参加酒店相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，服务前线，始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

**预订经理日常工作总结19**

针对工作中存在的不足，为了做好下一月度的工作，突出做好以下几个方面：

（一）用心搞好内部的协调工作，进一步理顺关系。

（二）加强新知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

（三）利用好长林公司的关系，做好高义钢铁公司的干熄焦项目。

（四）加强利用中介的资源和关系开展好客户的开发。

（五）加强基础工作，强化销售的创新实践，促进销售水平的提升。

在今后的工作中严格地要求自己，在工作中要不断创新，我相信：在上级的正确领导下，xxx的明天更完美！

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，预订员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，预订员必须具备较好的素质。

1）齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。

2）写迅速，反应快。

3）工作认真，记忆力强。

4）较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。

5）有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。

6）熟悉电脑操作及打字。

7）掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。

8）有很强的信息沟通能力。

话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位预订员的声音都代表着“酒店的形象”，预订员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

1）电话转接及留言服务：之后再来话。

4）报警电话的处理：

a.接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b.通知总经理到火灾区域。

c.通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，预订员必须说明火情及具体地点。

5）叫醒服务：

程序与规范：

a.预订员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、预订员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班预订员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，预订员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.预订员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

a.预订员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，预订员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后（五声），必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言（非工作时间或管理人员办公室无人应答时），一律由预订员清楚地记录下来（重复确认）通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

工作总结报告就是把一段时间的工作进行一次全面系统的总分析、总检查、总研究、总评价，总结分析所得成绩、不足与经验的文件。它是对自身社会实践活动的总结，是对自身思想认识提高的总结，从而把零散、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，克服缺点、吸取教训，为下一段时间工作的开展做好准备。

酒店年终工作总结报告专辑主要包括了酒店的财务部、销售部、保安部、信息部、餐饮部等不同部门的年终工作总结报告，还包括了总经理保安、销售人员等不同岗位的工作总结报告，为酒店进行年终的工作总结提供参考。

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

20\_\_年是\_\_大酒店实现\_三步走\_战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的\_立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理\_这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现\_以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展\_总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结

一、各项考核指标全面完成。

20\_\_年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工\_\_、\_\_、\_\_三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇\_云娜\_等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到\_\_个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以\_客人是服务的对象\_为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间\_\_多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。另外，部门多次制止电力系统内部职大规模。得到了局领导的好评

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改

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