# 酒店大堂经理个人总结汇报

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-06-11

*酒店（又称为宾馆、旅馆、旅店、旅社、商旅、客店、客栈，中国作饭店、酒店等，马来西亚、新加坡等作酒店）其基本定义是提供安全、舒适，令利用者得到短期的休息或睡眠的空间的商业机构。一般地说来就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。本站今天为大家精心准备了...*

酒店（又称为宾馆、旅馆、旅店、旅社、商旅、客店、客栈，中国作饭店、酒店等，马来西亚、新加坡等作酒店）其基本定义是提供安全、舒适，令利用者得到短期的休息或睡眠的空间的商业机构。一般地说来就是给宾客提供歇宿和饮食的场所。本站今天为大家精心准备了酒店大堂经理个人总结汇报，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　酒店大堂经理个人总结汇报

　　寒雪梅中尽、春风柳上归!转眼间20xx年已经过去，回首20xx年让人感慨万千。\*\*\*\*酒店走过了他不平凡的一年，本人也有幸经历了酒店的筹建、开业和升星的整个过程。首先非常感谢\*\*给我进入酒店工作的机会、感谢\*\*在工作中给我莫大的支持与鼓励，其次要感谢\*\*\*\*给我这样一个能展现自我的平台，让我有机会参与其中，与酒店一同成长。下面我将对20xx年工作和20xx年的计划向各位领导汇报。20xx年度的主要工作内容：

　　(一)参与酒店的筹建与开业

　　20xx年1月16日我们在瑞雪中迎来酒店的开业，天寒地冻挡不住我们一群年轻人的激情。我们的员工不怕脏不怕累，打扫卫生、搬家具、倒垃圾,天天加班加点完成酒店开业前的各项准备工作，为酒店如期开业奠定了基础。\*\*\*和\*\*更是身先士卒，带领全体员工奋战在第一线。在20xx年8月23日前，我一直负责客房的各项工作，主要跟进了一号楼和二号的开荒工作、房间物品的配备、员工培训、各种操作规程及规章制度的建立;尤为重要的是带领客房部的全体员工在高标准的制度下，逐渐适应了酒店的管理和运营工作。

　　(二)参与酒店升星工作

　　\*\*\*\*\*洒店在开业不到两个月的时间就向上级主管部门提出了五星的申请。在得到上级主管部门的大力支持和帮助下，酒店迅速成立了以总经理为组长、\*\*\*为副组长以及各部门经理、主管为组员的申星小组，并迅速开展各项申星工作。作为客房部副经理的我有幸参与其中，并有幸被派到\*\*\*大酒店学习。学习回来后根据《星评访查规范》对客房服务员进行了针对性的培训，根据《五星级酒店的评审报告》中五星级酒店物品配备要求对客房物品进行调整及增加。在\*\*\*和\*\*\*的带领下，酒店上下掀起了一波又一波的申星热潮，酒店上下齐心协力、通力合作，并于20xx年12月28日以高分顺利通过了国家星评专家的审查，成为了昆山首家民营企业的五星级酒店。

　　(三)进入新的工作领域

　　20xx年8月23日，因工作需要被调至大堂，任大堂质检部经理一职。对于我来说这是一个全新的领域，在酒店领导和同事的不断支持和帮助下，我很快地进入了角色，并认真开展各项工作。在此,请允许我借助大家的掌声向他们表示感谢!在大堂质检部只有三个大堂副理的情况下，大家不辞辛劳，努力完成各项工作计划及任务，主要表现在以下几个方面：

　　1、认真跟进了各项星评准备工作的检查，为星评的顺利通过奠定了基础。

　　2、以公平公正为工作指导方针加大了质检的检查力度，为迎接五星审查、提高酒店的整体服务质量方面，做出了突出的贡献。

　　3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。

　　20xx年已经过去，我们虽然取得了一定的成绩，但还有很多不足之处需要改进。我们不应该满足于现状，要不断开拓，不断创新。我现将20xx年的工作作以下打算：

　　(一)增加人员编制

　　现在大堂副理兼职质检的工作，本身大堂副理的工作就十分繁忙，如继续兼职做质检工作和大堂副理的工作都不能很好地开展，也没有完全发挥大堂副理和质检的作用。为了完善大堂副理和质检的工作，使大堂副理和质检都能发挥好各自的作用，必须进行严格的分工，所以申请需要增加质检员专门负责质检工作，而大堂副理做好对客服务，处理好宾客关系和协调好整个酒店各部门之间的纵向沟通和协调，使酒店管理更加顺畅和高效。

　　(二)完善酒店奖罚条例

　　现有的奖罚条例对现在的质检工作有一定的局限性，为了通过奖罚条例来规范员工的各种行为，同时也为了达到激励员工的作用，必须将奖罚条例细化和标准化。

　　(三)工作的创新

　　※大堂的工作创新

　　1、对大堂副理的工作进行严格的分工，责任到人，做到事事落地有声;

　　2、制定大堂副理每日检查报表，使大堂的各项工作更清晰;

　　3、大堂副理不定期的地对长住房和中西餐厅进行抽查;

　　4、每周代表酒店总经理拜访一次长住客;对宾客反馈的信息做好记录与分析，并及时反馈到相关部门;

　　5、实行典型案例通报制度，对具有典型意义的案例进行核实，并制作成典型案例作为员工培训教材。

　　质检的工作创新：

　　1、所有对员工的处罚，不作为酒店收入，应作为专项基金，用于对员工的奖励或酒店组织的工余文体活动，增加员工的归属感。

　　2、从酒店内部培养质检干部，大胆重用那些精力充沛，思想活跃，干劲十足，心胸宽广，善抓敢管的年轻质检干部。

　　3、改进工作方法，及时进行有效沟通，正确对待员工过错，在一般情况下，每一个人都有上进心，都不愿出现差错，所以当出现差错时，最难过的是其本人，作为职能部门要进行正确帮助和指导;员工出现过错后质检员应及时与之沟通，使其真正认识到错误。

　　4、注重激励的仪式化，仪式是一种动态文化。酒店对员工激励不仅应严格按照饭店有关奖励制度落实到实处，而且对员工的激励也需要一定形式，应该对饭店有功的员工确定物质奖励和精神奖励。

　　5、建立完善的分析报告制度。质检小组每月对发生的质量问题进行汇总统计、分类解析、定量说明，并形成质量分析反报告，每月召开质量分析专题会。

　　6、制定质检每日检查报表，使质检工作做到简洁明了。

　　7、建立质量档案管理制度。质量档案是酒店改善服务，提高水平的一项重要的基础工作，质检经理负责。部门、班组应建立和完善档案管理制度，实行专人专管和定期检查制度，酒店不定期会对各个部门档案进行检查。

　　8、完善质检员的工作程序。

　　9、每年至少一次，邀请专业人士对酒店进行暗访，并出具暗访报告和评分报告;将暗访报告呈报总经理，召开酒店服务质量分析会，对暗访中发现的问题逐项予以整改，达到提高酒店服务质量的目的。20xx年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处，20xx又是一个新的起点，我将更加努力，做好自己的本职工作，带领部门管理层努力完成各项计划，将本部门工作提升到一个新的台阶。最后祝一醉皇冠酒店继往开来，再创佳绩;祝一醉集团生意兴隆通四海、财源茂盛达三江;祝各位同仁开心每一秒、快乐每一天、幸福每一年、健康到永远。

**酒店大堂经理个人总结汇报**

　　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。

**酒店大堂经理个人总结汇报**

　>　一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

　　尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是ISO9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

　>　二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

　　大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

　　为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

　>　三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

　　大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

　　四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

　　作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

　>　五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

　　作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

　>　六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

　　大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

　　大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成滨河饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自己应有的努力。

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