# 最新酒店经理工作总结精选

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-06-25

*最新酒店经理工作总结精选【7篇】该静下心来好好写写总结了。总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，下面是小编给大家整理的最新酒店经理工作总结精选，仅供参考希望能够帮助到大家。最新酒店经理工作总结精选篇1不知不觉间就...*

最新酒店经理工作总结精选【7篇】

该静下心来好好写写总结了。总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，下面是小编给大家整理的最新酒店经理工作总结精选，仅供参考希望能够帮助到大家。

**最新酒店经理工作总结精选篇1**

不知不觉间就已经是20\_\_年中时刻了，上半年的工作也算是结束了，对于上半年有欢乐，有痛苦，有忧愁，更是有非常多的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都非常的值得。而我更是对上半年的各项工作都在分析之后做出了一个简单的总结。

一、酒店业绩

上半年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年同期，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功劳都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，并且非常努力的想要让自己能够在工作上获得非常大的提升。

二、岗位成长

我身为经理更是在自己目前的岗位上有认真的做好自己的任务，上半年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是非常正确的。很是感谢上半年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

三、下半年的计划

接下来的半年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。我还是希望自己能够在下半年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的发展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管上半年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带领着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

**最新酒店经理工作总结精选篇2**

新的一年开始了，回顾20\_\_年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20\_\_年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

一、执行岗位职责情况：

1、人员上的管理

宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

2、在客房卫生服务方面

客房部卫生质量20\_\_年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

3、控制损耗增收节支方面的管理

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20\_\_年小物品平均节省率30%。(小物品平均每月费用x元。)软片从x月x日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省\_\_元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

4、会议接待及OK厅使用上的管理

今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。OK厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用OK厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过OK厅的使用。

5、对长包房迎送往来上的管理

长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

6、定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理

客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然.定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.

二、工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

三、下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20\_\_年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查\_\_间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20\_\_年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的A、B区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的A、B区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室OK厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对20\_\_年工作的汇报和20\_\_年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

**最新酒店经理工作总结精选篇3**

即将过去的20\_\_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\_\_，是\_\_集团有限公司\_\_店前台值班经理，今年x月份，曾任\_\_集团\_\_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，x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\_\_前进的脚步!今年x月x日，\_\_集团\_\_店正式营业，在这里，请允许我代表\_\_集团，\_\_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\_\_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：

一、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!

二、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!

三、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x%

四、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。

五、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保密。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!

**最新酒店经理工作总结精选篇4**

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\_\_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!

**最新酒店经理工作总结精选篇5**

一、前台接待方面

工作以来，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，我指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达\_\_人次左右。

二、会议接待方面

1、外部会议接待：

参与接待了联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省经营部工作会议等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理：

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议\_\_次以上。

3、视讯会议管理：

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据\_\_余份。合同录入x余份。

四、综合事务工作

1、因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

2、至x月底，共接待公安查询x次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件x份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息x篇，采编联通之窗x期。

3、对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在联通诚信演讲活动中获得第一名;联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备明年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

**最新酒店经理工作总结精选篇6**

本人是一名大酒店总经理，在董事长的领导下，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\_\_年度的工作总结如下。

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针

\_\_酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，现在基本确定酒店以中餐、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。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。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。指导制定策划节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度

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，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，酒店管理层自年初开始，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。

三、负责中层以上管理人员的培养和使用

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。

四、改善员工的工作、生活条件

及时调整了员工宿舍，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。员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给\_\_餐厅，为追求利润化，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，酒店领导层经商议，决定在办公区自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

**最新酒店经理工作总结精选篇7**

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\_\_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。

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