# 酒店经理上半年工作总结

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-08-30

*小编为大家整理了酒店经理上半年工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!【...*

小编为大家整理了酒店经理上半年工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

【导语】的会员“rdpf001”为你整理了“酒店经理上半年工作总结”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。

酒店经理上半年工作总结1

时光飞逝，转眼间20xx年上半年即将过去。在这半年里，xx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xx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xx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。

酒店经理上半年工作总结2

今年这一年对我们酒店餐厅是非常有意义的一年，这一年是对我们酒店餐厅重新修改和调整后正式迎接客人的一年。在这一年的前半年里，从现在我们酒店餐厅取得的成绩是比较不错的，但是我们也不会知道我们酒店餐厅在这一年后面取得成绩会怎样。但是我们现在可以做到就是通过我们酒店重新营业的上半年回顾，找出我们重新调整营业后的酒店餐厅中应该继续发扬的优点，和存在不利于我们现在酒店餐厅营业的不足之处。

在上半年的酒店餐厅日常营业中，客人对我们酒店餐厅服务生的服务有过多次很高的赞扬。这是我经常对我们餐厅服务生在我们餐厅重新调整改动后进行新的培训所取得的成绩，既然我们餐厅换上了新的面貌，那么我们餐厅的员工的工作各个方面要和现在餐厅的样貌相符合，我首先想到的不是提高他们的形象面貌的地方，而是注重培养和提高他们在新餐厅里服务方式。我们要在餐厅的外观上课客人一个惊喜，更在让客人在享受我们餐厅服务时给客人巨大的惊喜，让他们正真的看见一个焕然一新的酒店餐厅。我在上半年餐厅的重新装修后，我这种针对新餐厅的改进方法不仅在来我们餐厅消费的客人之中取得了很好的反响，更是在我们酒店的领导中也取得了有不错的反响，在我们酒店的很多领导多次来我们餐厅精心巡查时，都对我上半年管理餐厅员工的方法表示满意。

在上半年的酒店餐厅日常营业中，我还格外注意我们餐厅的日常卫生。因为在我们餐厅进行重新装修和调整后，酒店对我们的卫生要求也比以前严格很多了，而且重新装修后的餐厅特别容易显脏，这个时候卫生就成了我们餐厅的一个很大的问题。但是我每天都对我们餐厅卫生勤于检查，也和我们酒店的保洁部商量了很多针对我们餐厅卫生清理的解决方案，不仅加大了对我们酒店餐厅的清洁次数，更是用了更加科学和更加合理的清洁打扫方法，我也会让我们餐厅的其他员工，在平时的日常工作中也会注意这方面的卫生问题。

我们重新修葺的餐厅也存在着一些不足，就是我们餐厅的名气还不是很大，在下半年里我会注重打造专属我们酒店餐厅的特色，为我们餐厅不断积累名气，吸引客源。

酒店经理上半年工作总结3

营销部上半年完成销售额\_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

酒店经理上半年工作总结4

自从年初担任酒店经理以来我始终认真对待自身的工作，虽然仅仅过去半年时光却让我在当前岗位上积累了不少经验，能够取得这样的成就也多亏了酒店领导的信任与栽培让我明白如何去进行管理，而且同事们的配合也让我在酒店工作中减轻了许多阻碍，但我也明白总是沉浸在眼前的成就之中则很难获得较大的突破，因此我对上半年完成的酒店经理工作进行了相应的总结。

能够认真履行领导赋予的职责并做好酒店管理工作，为了让酒店绩效得到提升自然不能够在工作中出现任何的疏忽，所以自我担任酒店经理以后便针对管理方面的工作付出了努力，在我看来酒店能否取得较好的效益也与经理在工作中的部署存在着联系，因此我认真完成领导布置的任务并对人员安排方面进行了部署，针对酒店现有的业务展开优惠活动并吸引更多的客户前来入住，虽然方法并不新颖却也让我在上半年里取得了不错的进展，只不过在完成上半年的工作以后让我意识到自己需要拓展宣传渠道才行。

通过巡视完成对酒店员工的监管工作并组织了服务方面的培训，酒店服务的好坏与员工们在工作中的努力存在着重要的联系，所以我会根据酒店员工们在工作中的表现建立合理的奖惩措施，而且在日常工作中我也会通过巡视做好各个区域的员工监管工作，虽然初衷只是为了防止部分员工在工作期间出现偷懒的状况，但随着酒店员工工作能力的提升让我意识到自己的努力已经收到了成效，而且在绩效考核方面我也会对工作能力差的员工进行集体培训，通过改进他们的服务水平来让入住酒店的客户获得更好的体验。

重视客户资源的积累并做好了文件整理方面的工作，在开展酒店工作的同时自然不会因为些许的成就感到洋洋自得，由于缺乏管理方面的经验让我在上半年的工作中很重视同事们提出的建议，事实上当我在工作中重视这类问题的时候往往能够取得较好的效果，尤其是协助前台人员接待客户的工作中加深了对客户的了解程度，这样的话便能够让我在工作期间收集客户的信息并进行整理，将酒店推出新业务的时候我也能够及时联系到部分客户。

能够强化自身的工作能力无疑是我在上半年的主要收获之一，但是我也意识到工作量的完成对自身发展的重要性，所以我能够时刻注重自身工作方式的改进并虚心向同事们请教，相信有了这份积累以后能够让我对酒店工作的完成增添不少信心。

酒店经理上半年工作总结5

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过半年。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。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难，但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为：一名好的经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。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。

一、思想修养

作为一名经理，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，作为一名经理，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，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，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，带给酒店财富值的多少;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，影响酒店营业的正常化;

2、在各个部门完成工作任务单一点执行力上，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，那我这个经理也就没有实质存在的价值了。

酒店经理上半年工作总结6

我们酒店客房部的一直就是我们酒店里，工作量最多的一个部门，同时也是酒店最容易出现问题，最容易遭到酒店客人投诉的一个部门。所以我作为酒店客房部的主管的工作，也像我们酒店客服部工作一样令人焦头烂额。我们酒店好像没有淡季和旺季一样，今年上半年来我们酒店入住的客人也是很多，同时自己在上半年的客房主管工作也一样多，在为了减少客人对我们的投诉，自己在上半年的客房管理工作中做出一些改变，让我们客房部每一员工的工作做的比以往更好。

在上半年的时间里，我加大了对我们酒店每个客房的检查。客人投诉我们客房部的工作，无疑就是我们酒店客房有些地方出现了问题，给客人造成了入住上的不便，让客人对我们酒店此次的入住体验不满意。所以做好客房内的工作是一个最关键的问题，在客人对我们客房部的投诉中，其中有一半是因为我们酒店客房的卫生问题，所以我在酒店的客房检查工作中，首要检查的就是我们客房服务员的清洁工作是否做到位了。

在我的客房卫生清洁工作的检查中，也发现一些不少的客房卫生打扫不彻底的现象，虽然都是一些非常细节上的清洁工作，但是我们身为酒店行业的一名工作人员，就应该在自己的酒店工作中保持着一丝不苟的工作态度。在自己日常的酒店客房管理工作中，发现一些非常小的瑕疵，我们也应该在最快的时间里解决掉。虽然是一些细小的清洁问题，不至于引起客人对我们的投诉，但是我们应该给来我们酒店的客人一个最好的入住体验，而恰好是因为这些细节才能让客人体会到我们酒店服务，给客人留下一个对我们客房部绝佳的印象。

其次，在上半年我还做好了与我们酒店前台的联络工作，在过去的工作中，有很多客房工作问题的发生就是因为没有和前台联络好，才导致给客人相关的`客房信息有误，给客人入住造成了非常大的不便。同时也让我们客人看到我们酒店客房工作做的不到位，下次就不会继续在选择我们酒店了，所以做好与酒店前台工作人员的联络工作是十分重要的。

另外还有一点就是，在客房部的工作中遇到一些棘手的问题时，要向我们客房部的经理请示，让经理帮助我们解决这些难题。因为自己在客房工作中，还是缺少一点相关问题的处理经验，不然和可能弄巧成拙，让一些问题变得更加难以解决，所以请示自己部门的经理，在这个时候最好的选择。

酒店经理上半年工作总结7

时光流逝，转眼间我在成长中又度过半年。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。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难，但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为：一名好的总经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。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。以下是我上半年的工作总结：

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，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，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，带给酒店财富值的多少;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，影响酒店营业的正常化;

2、在各个部门完成工作任务单一点执行力上，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。

酒店经理上半年工作总结8

我想我们是永远都抓不住时间的，但是我想这样也是好的，因为抓不住，我们才会觉得时间的流逝是很快的，也正是这样才会注意到时间的流逝，才会抓紧时间好好的工作。

上半年的工作已经结束了，我们接下来要面临的就是下半年的工作，而在面临下半年的工作之前，我们还是要对上半年的工作做一个总结，而这样才会使我们下半年的工作更加的顺利。

做为酒店经理的一名助理，我的工作其实也挺杂的，我要做的事情也是很多的，但是最主要的还是要辅佐经理完成工作，当然很多的工作都是看起来好像是很简单的，但是实际上面做起来还是很不容易的，为此我也是需要付出很多的时间去做的。

在经理不在的时候，我要代替他去处理一些日常的酒店事情，同时也要暂代他对酒店一些人的工作做出一个安排，不过这也是他不在的时候，而我们的经理却是基本上都在的。因为他是一个尽职敬业的经理，所以他不在的时候是你极少数的。

不过我主要的还是去落实一些事情，比如说经理安排好的一些东西，然后我就需要去做一个做一个相关工作的落实，最后也要确保指令得到确切的落实。这些其实都还只是简单的。并且也是不难的，只不过还是需要一些技术含量的罢了。

身为酒店的员工，我们在很多的主要需要面对的人群也还是客人，为了使他们用一种来到酒店来到家一样的感觉，我们也是付出了很多的努力。而身为经理助理，我对此也是需要做很多工作的，因为经理是我的上级，一般情况下都是先找我，我要是不能够解决的话再才会去找经理，而面对问题，也主要的还是来自客人。比如说酒店的房间没有打扫干净，酒店送过去的餐是错的等等，这些也许是看起来的小问题，但是其实不是，这些看似小问题的问题在很多时候还是会影响到人对酒店的入住体验的，一旦影响到这个了的话，对酒店的发展也是很不好的。

因此我们在工作的时候也更多的是要换位思考，要去考虑客人的感受，从客人的角度出发，为客人着想。当然这也是身为酒店的每一个员工都要考虑的，也只有从客人的角度出发，我们才能更好的服务客人，然后给客人带来更好的体验，最后酒店的入住率也才是会得到提升的。

最后，我还要说的就是不管是什么工作都是繁琐的，但是要是能够把繁琐的工作做好，那也是很不容易的。而以上就是我对上半年的一个工作总结，希望接下来的下半年，我们都能够做的更好，客户的投诉会越来越少。

酒店经理上半年工作总结9

不知不觉间就已经是20xx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。

酒店经理上半年工作总结10

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xx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xx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xx个，营业额xx元;并成功接待大小会议xx个，营业额xx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

酒店经理上半年工作总结11

转眼间时间过得真快，20\_\_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20\_\_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，了解出国留学员工思想工作

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、20\_\_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。

酒店经理上半年工作总结12

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xx%,营业成本元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,综合毛利率xx%,比去年的xx%,上升xx%,营业费用为元,比去年同期的元,增加元,增加率xx%,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xxx元,增长率为xx%。

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.

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