# 酒店大堂经理工作总结（精选6篇）

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-05-20

*小编为大家整理了酒店大堂经理工作总结(精选6篇)，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...*

小编为大家整理了酒店大堂经理工作总结(精选6篇)，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!!!

酒店大堂经理工作总结(精选6篇)由整理。

第1篇：酒店大堂经理工作总结

酒店大堂经理工作总结

整理的酒店大堂经理工作总结，欢迎阅读。

酒店大堂经理工作总结

篇1

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

1 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。

2 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。

3

四、时刻关注服务质量

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

4 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。

，欢迎大家前来阅读!更多内容

202\_-08-01

(六)低柜服务。有条件的营业网点依据个人客户提供的有关证明资料，办理个人客户的冻结、解冻和挂失、解挂等非现金业务。

(七)收集信息。利用大堂服务阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

(八)调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。对客户意见和有效投诉的处理结果在规定时间内及时回复。

5

(九)维持秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护;维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队现象，及时进行疏导，减少客户等候时间;密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

，欢迎大家前来阅读!更多内容

202\_-08-01

6

第2篇：酒店大堂经理工作总结

酒店大堂经理工作总结

酒店大堂经理工作总结 内容简介;经理负责服务质量良的监督和管理工作，作为旅游饭店行业一个四星级的饭店，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、酒店大堂经理工作总结 由整理 详见正文

一、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。

二、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。

三、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。20\*\*年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。20\*\*年的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。

四、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，作为旅游饭店行业一个四星级的饭店，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。201\*年六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

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。完成了滨河饭店党支部与上级机关省纪检委机关党委的公文传送、信息传达、公文撰写等工作，完成了党费收缴、党员考核工作，完成了委机关组织的扶贫、帮困、送温暖活动，共捐款1600元。

六、寻找差距不断提高 开拓创新追求卓越

201\*年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。今后要重点学习熟通《中国饭店行业服务礼仪规范》和《中国旅游饭店业行业规范》20\*\*年8月修订版。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。

201\*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。

第3篇：酒店大堂经理工作总结

202\_年酒店大堂经理工作总结

为大家整理的：202\_年酒店大堂经理工作总结，欢迎大家参阅，更多资讯尽在工作总结栏目! 202\_年酒店大堂经理工作总结(一) 寒雪梅中尽、春风柳上归!转眼间202\_年已经过去，回首202\_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202\_年工作和202\_年的计划向各位领导汇报。 202\_年度的主要工作内容: (一)参与酒店的筹建与开业

202\_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202\_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。

1 (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202\_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

202\_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。

2 3、调整了质检方式。使酒店质检工作又向前迈进了一步。

202\_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202\_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;

3 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

4 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。

202\_年我们取得了一定的成绩，同时也有很多不足之处，202\_年又是一个新的起点，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。谢谢! 202\_年酒店大堂经理工作总结(二) 202\_年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在酒店全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为酒店大堂经理，现就以下几个个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、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

5 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

6 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

7

第4篇：酒店大堂经理工作总结模板

眨眼之间，又是一年工作总结的时刻啦!作为酒店大堂经理，你对过去一段时间的工作是否有一个清晰的认识呢!今天小编在这给大家整理了酒店大堂经理工作总结模板范文，接下来随着小编一起来看看吧!

酒店大堂经理工作总结模板(一)

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧汁划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作。

(一)分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

(二)协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应;在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

(三)编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

酒店大堂经理工作总结模板(二)

20\*\*年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20\*\*年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。202\_年客房收入与20\*\*年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，\*\*年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出\*\*年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店大堂经理工作总结模板(三)

20XX年酒店定位为\"质量、效率\"年。一年来，酒店在中心领导及酒店班子的带领下，以经营工作为中心，以制度、服务、责任和效益、效能为目标，紧紧围绕年初制定的\"三大工作目标，以做好四项工作\"为主线，各项工作有序开展。现总结如下：

一、政治学习方面

酒店认真组织职工学习自治区、局重要会议精神，按照上级党委《转变职工作风，加强工作效能建设活动方案的通知》和关于理论学习的通知要求，认真学习党的“十七大”报告，结合酒店实际工作，立足本职求发展，以全面落实科学发展观，构建和谐南天为核心，坚持每周一、五下午的例会时间进行政治学习和业务学习，并及时了解职工思想动态，做好职工的思想引导工作，取得了明显成效，职工的思想觉悟和政治素质得到了进一步的提高。

二、三大工作目标完成情况

年初将管理工作、服务质量管理、经营工作列为年三大工作目标。一年来，通过努力，在各方面均取得一定成效。

(一)管理工作目标方面

1、精细化管理目标的提出，使酒店全体管理人员树立了\"天下大事、必做于细\"的良好管理理念。工作中，更加注重管理上的细微、教育引导上的细微、服务上的细微;避免了重布置、轻检查，做到了脑勤、眼勤、手勤、腿勤;注重观察问题、思考问题，将精细化管理理念落实到工作的方方面面，效果很好。

2、效能化管理目标。根据上级党委要求，酒店结合实际，开展了转变职工作风、加强工作效能建设活动。通过此项活动，解决了不少存在的诸如干事拖拉、推诿扯皮、责任心不强、工作效率不高等工作作风问题，形成转变职工作风、提高效能的长效管理机制和一切按照制度和经济规律办事、真抓实干、爱岗敬业的工作作风。在效能建设活动中，酒店专门成立了活动领导小组及办公室。3月中下旬在全酒店范围内通过各种形式逐层进行全员思想动员，3月底组织召开了一次\"转变职工作风，加强酒店工作效能建设\"大讨论活动。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;规范严格了学习要求;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。5月份，酒店结合本单位工作实际，采取开门纳谏与自查相结合，单位查摆与个人查摆相结合，召开讨论会、发放征求意见表等多种形式，认真查摆了单位和个人存在的问题。所查出来的问题都比较实际，效果很好，并针对查摆出的问题，剖析原因，研究整改方向，于7月份起组织集中整改，成果显著。此外，还结合效能建设活动的开展，抓紧做好了\"红五月\"员工培训及技术比武活动，极大地提高了服务质量和服务水平。

3、成本管理目标。今年以来，酒店严格控制成本，节能增效。首先，加强了财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工、员工的节约意识。

4、设备设施维护保养管理目标。本着保养和维修相结合、修旧如新、修新如新的原则，各部门注意设备设施维护、保养，总结改进不正确的容易损坏设备设施的操作方式，尽量将一些小问题消灭在萌芽状态;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成制度，形成良好的操作习惯。

5、用全新的理念与思路做好各项管理工作。酒店要求管理人员提高自身素质的，树立全新的管理理念和思路，注重吸收、借鉴别家酒店好的经验和方法，以应对新的形势、新的任务和新的市场竞争。结合新劳动法的出台，酒店认真对原《员工守则》作相应修改和完善，明年年初正式执行新《员工守则》。

(二)服务质量管理目标 一年来，酒店的服务工作在保持发扬我店好的做法的基础上，还在以下两个方面做出不少努力。一是进一步完善了培训方式。采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，并安排当天的工作。二是注重教育、引导广大服务人员树立\"宾客至上\"的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务中仔细揣摩顾客的消费心理，尽量满足客人合理的要求;转变\"怕麻烦、怕费时费力\"的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑，扩大宣传面，以扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。

(三)经营工作目标 经营工作是我们全部工作的核心，酒店紧紧抓住两大主营部门客房、餐厅收入，在现有条件下努力开拓市场。通过酒店全体干部职工的共同努力，酒店总营收XX万元。其中客房收入XX万余元;餐饮收入XX万余元;其他收入XX万余元。

客房部在保持现有价格水平基础上，总结经营管理上的经验、不足，消化吸收同行的经营理念，想方没法开发长话联盟住房积分等新项目、新办法，稳定或提高住宿率。餐饮部上半年重新调整了管理班子。新班子从主观上反省和总结以往在经营、管理上的不足和缺陷，强化内部管理，加强了对服务人员的教育、引导、培训，使服务质量得到一定的改善，团队的凝聚力、向心力不断增强;同时，餐厅为适应大众化消费这一趋势，在力求菜品价格合理、口味、质量稳定上下功夫，采取灵活多样的经营模式，找准经营定位，出主意、想办法，冬季还推出特色火锅等，逐步改善了餐饮恶性循环的势头。今年月饼生产,酒店本着以销定产的工作思路，从制定工作方案，成立组织机构指挥系统，到想方没法加大市场促销力度，开展全员促销活动。一方面酒店通过努力顺利通过了全国食品工业生产许可认证(QS)，着力改善生产条件，大胆推出酥皮、透明皮及无糖香橙、草莓、木瓜等能满足不同消费群体及口味的\"新品\"，严把出品质量关;一方面酒店全体干部职工、员工发扬以往\"不怕苦、不怕累\"的精神，克服困难、牺牲个人休息时间加班加点，不计个人得失跑促销，使酒店今年月饼产销超额完成预定任务。

三、四项工作开展情况

1、宣传促销工作。

今年酒店仍继续完善推行全员促销。以营销部为龙头，勤走动，多沟通，利用各种渠道和有限的资源，结合自身特点进行宣传、促销，积极开发新客源。今年，酒店加大了对团队会议的销售力度，想方设法。及时获取了解真实可靠的客源、团会信息，并随着市场的变化及时调整营销策略。营销部主动与各经营部门沟通，了解客源状况以及存在的困难与问题，出主意、想办法，开展有针对性的促销，取得较好成绩。

2、党建工作。

上半年，南天党支部紧紧围绕开展转变职工作风加强工作效能建设活动，进行理论学习和党组织生活。培养教育党员要发挥先锋模范带头作用。加强党员日常教育管理工作，严格组织制度;在效能建设查摆问题阶段，在党员中开展了批评与自我批评，不断地提高了党员的党性修养。此外，党支部注重培养新党员。加强了对新党员和入党积极分子的培养教育和管理，今年上半年，我酒店支部陈波同志顺利通过党员预备期考察转正，入党积极分子盘水英经考察评议纳入党员考察对象。

3、工会、共青团工作及企业文化建设

工会、共青团继续以\"南天精神\"和构建企业文化建设为主线开展各项工作。特别是\"质量、效率、服务月\"的成功开展，激发了广大员工的敬业精神和协作精神，为酒店造就一个宽松有益的进取环境。酒店员工流动性大，在用人理念上，酒店和工会、共青团要继续体现\"德\"字原则，对重点部门、重点岗位采取了一定的措施，想方设法、创造条件留住优秀人才、骨干，发挥所长。酒店的文化建设紧紧围绕以\"倡导最佳服务、赢得最佳信誉、争取最佳效益、塑造最佳形象\"开展工作，工会、共青团在工作、生活上给予员工关心和帮助。在管理上，注意体现\"有情领导、无情管理\"的意识。通过努力，我酒店继续保持了自治区\"青年文明号\"荣誉称号，酒店总台及客房部副经理分别被评为市\"巾帼文明岗\"和\"巾帼文明标兵\"称号，今年，以\"争先创优\"为契机，组织全体干部职工积极开展有针对性的、立足本职、有特点的岗位练兵和技术比武活动，也取得了可喜成绩。

4、做好安全工作。

酒店坚持\"安全第一，预防为主\"的方针，本着\"安全无小事\"的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到部门、到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改;保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，切实消除安全隐患。安全生产月期间，在酒店开展了一次全员安全教育活动，参与率达100%。出安全板报4期，开展了安全知识考试、消防操作比赛和消防疏散演练等活动，大大提高了广大干部职工的安全意识。

五、存在问题

主要表现在以下几个方面：

1、理论学习方面，仍存在工学矛盾的问题。有待进一步加以克服，并用理论去指导实践，用新思想和科学理论解决工作中出现的新问题、新情况。

2、在制度建设中，还存在不尽完善之处，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距，因此在编的《酒店操作实务》至今未能完整出版，特别是餐饮部的制度建设，有待进一步量化和完善。

3、由于历史原因，酒店的负债给酒店各项工作的顺利开展带来一定影响。

4、餐饮部的经营状况不是很理想。

六、202\_年工作初步安排

1、继续以酒店确定\"三大工作目标\"\"做好四项工作\"为工作重点，以创收为中心，进一步加强酒店的各项管理。 2、抓好开源节流工作。加大宣传促销力度，开发新的经济增长点。加强成本控制，注意设施设备的维护保养工作。 3、进一步完善酒店劳资管理，加强员工劳动合同、工资、社保等的规范管理。

4、加强对餐饮部门的创新管理，努力开发新客源。

5、创新营销手段，加强酒店品牌效应总之，我们将加强对酒店的科学管理，从主、客观上认真总结经验，克服不足，立足实际，注重实效，为创建酒店服务品牌、促进酒店经济发展不懈努力。

酒店大堂经理工作总结模板(四)

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?\'咳嗽惫低ㄍ怼Sρ靶睦砜蒲Ш凸芾砜蒲е叮朴诠鄄臁⒎⑾挚腿诵枨螅源锏娇腿诵脑贸戏6晕ゼ驮惫さ拇ΨSψ裱?\'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。

酒店大堂经理工作总结模板(五)

20XX年是我在支行工作的第二个整年了，在行领导和同事的帮助下自己无论从服务或专业知识方面都有了很大的提升，并且在领导的支持和鼓励下又接手了许多之前没有做过的工作，可以说今年是我迅速成长的一年，在这年关之际将20XX年的工作情况总结如下：

一、我的服务

两年的经验告诉我，服务是我们的首要工作也是我们必须掌握的技能。20XX年我更注重培养自己的服务意识。近几年随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此行里对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、乃至客户经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到宾至如归的感觉。

因为我行为社区网点所以每天来办理业务的客户流量都很大，为减轻柜台压力我们大堂人员积极调配及时带客户到自助设备上去办理，进行客户分流202\_年银行大堂经理工作总结5篇202\_年银行大堂经理工作总结5篇。每当客流量较大时，我都会在等候区大声询问：“\*\*客户请到\*号柜台办理业务”，做好分流客户的工作，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事，避免投诉。我们团队经常在一起沟通如何配合好彼此提升我们整个团队的服务水平。

优质的服务不能仅仅停留在行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，支行在今年的每个月都召集大堂人员进行考试，这样的测试督促了我在平日要加强学习以便为客户提高更专业的服务

二、我的专属工作

今年年初我接手了行里信用卡联络员的工作，恰逢信用卡业务最忙的时段，那时行里几乎每周都要出去外展，我便在周五晚上做好所有的准备工作，例如：分派礼品以及各组外展用品，周日晚上做好外展工作的情况通报，每天登记行内所有员工的信用卡完成情况并在当晚发送简单简报至全行，当然也要与支行联络员做好沟通，及时检查申请表的填写、及时寄出整理好的信用卡资料202\_年银行大堂经理工作总结5篇工作总结。

今年行里进入大量实习生，作为一名“老”大堂，我也有幸当了多次师傅，在平日带徒弟的过程中对自己的工作有了更深的认识、对自己的工作状态也有了积极的影响。新人的注入也给了我们这些老大堂一定的压力，当然这样的压力会随之转化为工作的动力，带动新人做好大堂日常工作也是我明年的必修课，四季度我被黄行长引荐参加了支行的服务督导管的竞聘，并很荣幸当选。现在我要学会怎样引领全行做好我们的服务工作，我想这也是我明年的工作重点之一。除此之外，11月我还负责了大堂团队的管理工作，与之前不同现在是要在做好自己的本职工作之外还要协调好我们整个团队的工作，如今刚开始两个月我想自己做的还远远不够，需要完善的工作也还有很多，这些都是我明年的工作中心。

当然自己在大堂的工作中还有很多可以提升的空间，今年自己也曾出现过工作上的失误，但在黄行长和周行长每次的耐心教导下我又重获信心继续起航，感谢领导在工作和生活上的关心与帮助，使我不断成长，也要感谢同事们特别是大堂的姐妹们对我工作的支持与帮助，我想在20XX年我会以新的面貌迎接新的挑战!

第5篇：酒店大堂经理个人工作总结

年终总结既体现着工作作风，又是不可或缺的工作方法。以下是小编给大家带来的几篇酒店大堂经理个人工作总结，供大家参考借鉴。

酒店大堂经理个人工作总结1

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。

酒店大堂经理个人工作总结2

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和职责，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务潜力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户带给服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助力。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。

大堂经理要时刻持续乐观的心态，微笑应对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、礼貌去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。

大堂经理直接应对客户，要有较强的与客户沟通的潜力。不仅仅要做到与客户的沟通，更就应协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，能够在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，但是份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，能够起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理务必不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。

凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮忙解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自我，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理状况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。

大堂经理要有超强观察潜力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理潜力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务，全面提升大堂经理服务潜力。

五、用心主动。

大堂经理的工作性质要求员工在工作时要用心主动。大堂经理务必养成勤走动的习惯，要在大厅内及ATM区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体状况。透过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户带给全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮忙的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地带给举手之劳的帮忙。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

酒店大堂经理个人工作总结3

作为一年级班主任,多少有些苦,有些累,但我下定决心,不管如何辛苦,我也要将普通而又平凡的班主任工作做好。担任班主任工作以来,我咀嚼过失败的苦涩,也品尝过成功的甘甜。经历过这一次次心灵的历程,我对自己所从事的工作有了更多的信心和热情。我爱学生,尽我所能引导他们,让他们在关爱中健康成长。

一、春风化雨润心田

别林斯基说过:\"爱是鉴别教育的尺度。\"爱学生是教师教育学生的起点和基础。我时刻牢记这句名言,要求学生自己诚实、公正,体贴学生,成为全班学生都喜欢的好教师……

1、用良好的形象感染学生。

班主任教师是学生的榜样,我们都知道\"身教重于言教\"。我时刻注意自身对学生的影响,处处以身作则,上班从不迟到早退,只有早出晚归,即使有病也坚持上课。平时我十分注意自己的言行举止,要求学生做到的,自己先做到,而且做得更好。在我的带动下,班级面貌发生了巨大的变化:班风正、学风浓,同学们团结互助,形成了一个朝气蓬勃的班集体。

2、良好行为习惯的培养。

对任何人来说,从小培养良好的习惯非常重要,好习惯一生受益。我在注重培养队员道德品质的同时,还注重培养队员良好的行为习惯。引导他们从大处着眼,小处入手,从小事做起,做到\"不以善小而不为,不以恶小而为之\"。比如:每个学生都知道要讲文明、守礼貌的大道理,可具体做的时候却不尽人意。我就从自身做起,言传身教,并倡导同学们从小事做起,使用礼貌用语:请;谢谢;对不起;没关系。上个学期,我带学生到湖光岩游玩,临走时我带领同学们把地面的杂物收拾干净。受到管理员的连声好评。回来后我通过这件事及时教育学生讲文明、守礼貌要从身边的每件小事做起,如不打架骂人;尊敬师长、遵守公共秩序等方面去培养自己的良好行为习惯。

二、在形式多样的活动中享受蓝天、阳光

班级活动是班集体建设的命脉,其根本目的是更有效地教育学生。丰富多彩的活动,可以让学生快速成长。而游戏、玩耍、活动是学生的天性。他们精力充沛,活泼天真,可塑性强,开展一些符全他们年龄特征的活动,花力不多却可以培养学生各方面的兴趣爱好、良好的行为习惯和道德品质,何乐而不为呢?我先后组织学生开展了\"献给老人一片情\"的中队主题活动,\"黑板报设计比赛\"、\"我与安全同行\"、\"元旦荼话会\"、\"课本剧比赛\"\"写字比赛\"、\"读书比赛\"等一系列活动。活动都由学生自编、自导、自演,他们都为搞好一次活动而一齐忙碌。其中我们班的谢紫媚、谭艳丽两位同学的绘画多次在校的橱窗、专版上展览,今年\"六一\",他们的作品又在班上展出。他们俩分别被子评为三好学生。还有,每次的献爱心活动,我们班的同学也总能伸出援助之手,纷纷捐款。我们班的黑板报总能出得保质保量,在参加学校组织的各项文体活动中,我们的节目分别荣获校一、二等奖。班队活动就像是催化剂,让学生活泼向上,让他们充满活力与朝气,摆脱学习沉重的束缚,让他们享受快乐,享受蓝天阳光。

三、人人成为班级小主人

孩子是班级的一份子,他们的心灵就像一块块绿洲,需要阳光雨露,需要关怀与温暖,这样才能健康成长。班主任要善于发现现他们的长处,发扬他们的优点,使他们团结在集体的旗帜下,为一个共同的目标而 努力!

在班干部的任用上,我打破原有惯例,采用\"一周竞选班委\"制,让每一个学生都来当一次班委,来体验

当班干部的快乐和喜悦,更让学生体会到当班干部难,当好班干部更难,是要会出巨大的心血和汗水的。一位同学在日记中写道:\"以前我很懒,在家从来不劳动,老师布置的一切工作我都没有积极性。自从当上劳动委员后,觉得自己应该为班集体出力。我安排同学们做好值日,还要一天三次检查卫生。经过一周的努力,终于拿到了文明流动红旗。老师和同学都说我是称职的劳动委员。这时我才觉得以前是多么惭愧呀!从今往后,不管有什么事情,我也要首先为班级出力。\"

我还采用了奖励办法,设置了\"文明小组奖\"和\"活动进步奖\",每月评一次。为全班同学,尤其是后进生创造了成功的机会,激发了他们积极向上的热情,也增强了他们主人翁的责任感,每个同学都自豪地说:\"我是班级小主人,我要为班级争光!\"

四、生活在集体温暖的怀抱里

在班内,我着力培养学生集体主义的精神,培养他们彼此团结、互助友爱、具有责任心、遵守纪律、维护集体荣誉。有了这样一个良好的集体,学生生活在其中十分愉快。我总是努力在集体中丰富学生的感情生活,使集体变成\"理想的家园\"。我班的每一个成员在集体比赛中奋力拼搏,你追我赶,每天的眼保健操都能认真做,每天吃课间餐都有同学主动看守门口,不叫同学出去吃,以免被大队长扣分。在本学年参加学校组织的舞蹈比赛中,参加的同学刻苦练功,其他同学加油鼓劲,在同学们的共同努力下,荣获一等奖。

一分耕耘,一分收获;日复一日,年复一年,我默默耕耘,无私奉献,对班级持久的爱汇成优美的激荡人心的交响曲,看着自己的学生在一天天健康成长,看着他们取得一次又一次的胜利,我感到无比欣慰。有什么事业比造就人的事业更伟大?

我愿把我的青春和汗水献给这春的事业,献给这阳光的事业。

酒店大堂经理个人工作总结4

一年以来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将思想、工作情况作简要总结。

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了\*\*\*理论、“xxxx”重要思想和xx大报告、xx届六中全会决定等篇章。二是学习了与业务部门相关的农业政策、法规和条例等;三是随领导下基层调研时注意联系实际学习。

在下基层前，注意从网上或其他渠道收集信息，争取对调研的问题事前有所了解，也有利于调研中对问题认识更深入;对领导调研中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰。四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同志学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。我也积极参加单位组织的各种政治学习活动，通过实践有效地提高了理论水平和思想政治素质。

二、尽心尽力，较好地履行了自己的工作职责。

一是根据机关的统一安排和领导的指示衔接好、安排好领导的活动。领导参加的每次公务活动都作好记录，一年来基本未出差错。二是较好的完成了呈送领导阅示的文件资料的接收、清退工作和处理好领导对人民来信的批示。对每次批示文件的来向、去向都作好登记，一年来，未出任何差错。三是尽可能根据领导关注的“三农” 问题的热、难点问题收集相关信息、资料供领导参阅;四是自觉服从?办公室的领导，主动衔接工作，较好的完成了所交给的任务。

三、自觉遵守各项规定，自觉抵制不良风气的侵蚀。

认真学习市委办关于《加强市级领导同志秘书管理的意见》并在工作中按此要求自己，增强服务意识，做到了政治坚定、谦虚谨慎、把握原则、谨慎交友、遵纪守法、廉洁自律。严格遵守单位的各项规章制度，平时生活中团结同志，一年来没违纪发生，没为领导形象抹黑。

虽然在一年的工作中取得了一定的成绩，但还存在一定的问题和不足。一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出注意想办法的少。二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。三是处理一些工作关系时还不能得心应手。在新的一年里，要进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，更好地适应工作需要。

一年来，本人能认真学习马列主义、毛泽东思想和\*\*\*理论，贯彻十六大和十六大三中全会精神，积极实际“三个代表”，在思想上按党员标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和各级部门安排的各项任务。为医院微机室尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下:

在思想上，认真学习\*\*\*理论、领会党的十六大和十六大三中全会精神，利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍，深刻领会胡\*\*\*的讲话精神，并把它作为思想的纲领，行动的指南,时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任;积极参与基层建设，在工作中要起到模范带头作用，做广大职工的表率，同时，认真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。

在工作上，围绕医院微机室的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了如下工作:

1、帮助软件工程师对本院的医疗系统(护士站、住院门诊收费、仓库、药房)进行测试，多次发现系统中存在的的BUG，帮助其完善医疗系统以及顺利的完成开发。

2、组织培训护士等相关部门对新的医疗系统的操作，通过培训后各科的同志们都能都熟练的操作新的医疗系统，使医院的工作效率有很大的提高。

3、及时了解各科室的电脑使用情况，及时跟踪服务器和网络的运行情况，及时对其进行杀毒、更新补丁和维护;及时的对打印机进行维护和修理。

4、对新程序进行跟踪和维护发现问题及时的解决，避免因系统故障引起的不必要的错误。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

今后努力的方向:随着医院不断进步和发展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为医院作出应有的贡献

经理总结相关文章：

1.经理个人年终工作总结精选5篇

2.经理个人年终工作总结范文

3.部门经理工作总结怎么写

4.经理个人年终工作总结精选范文5篇

5.公司经理个人年终总结202\_精选5篇

第6篇：酒店大堂经理个人工作总结

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DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！