# 酒店前厅主管年终总结

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-04-25

*有关酒店前厅主管年终总结5篇我们所做的年终总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以促使我们思考，不妨让我们认真地完成我们酒店的年终总结吧。我们该怎么去写年终总结呢？以下是小编整理的...*

有关酒店前厅主管年终总结5篇

我们所做的年终总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以促使我们思考，不妨让我们认真地完成我们酒店的年终总结吧。我们该怎么去写年终总结呢？以下是小编整理的酒店前厅主管年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**酒店前厅主管年终总结精选篇1**

20\_\_年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就20\_\_年主要工作作如下总结。

一、经营情况

年计划任务万元，实际完成万元，超额万元，（其中散客门市收入万元，平均房价元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长万元。

二、主要工作

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议个；次，VIP次，共接待人数人次。如会议、会议、会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待会议时，由于接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第届优质服务活动

第届优质服务活动于月日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

三、工作中存在的不足

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、明年工作计划

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

20\_\_年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，酒店的明天更加辉煌。

**酒店前厅主管年终总结精选篇2**

光阴似箭，进入\_\_酒店工作至今已有三年了，不能不感慨，时间脚步永久都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培养和教导下，通过本身的不断努力，不管是思想上、学习上还是工作上，都获得了长足的发展和巨大的收获。

一、思想上

自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，\_\_酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热忱投身于学习和工作中，固然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日趋剧烈的社会竟争也使我充分地熟悉到成为一位德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈寻求，端正工作态度，作到了理论联理实际；除专业知识的学习外，还留意各方面知识的扩大，广泛的浏览其他部分、学科的知识，从而进步了本身的一专多能的优点及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热忱大方，老实取信，乐于助人，具有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

二、工作上

本人自\_\_年工作以来，前后在餐饮部、总台、房务中心等部分工作过，在往房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的\'操纵技能，不管在哪一个部分，都严格要求自己，刻苦研究业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家内行。为我以后的工作顺利展开打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我固然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快把握服务行业，天天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些先辈们学习实际操纵及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上本身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一位合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼节，对待客人要热忱、友好、耐心、周到。这也是我本人性情中所缺少的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这类精神。实在这也是改变不好性情的良好途径。

我后来工作的时间大部份在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不但要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部分也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、正确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体气力，这样更能进步工作的效力和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希看用我亮丽的青春，往点燃四周每位客人，感化鼓励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足的地方就是情绪波动较大，不够温顺，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一位优秀的酒店工作者。

**酒店前厅主管年终总结精选篇3**

我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的.职务是一名主管，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

二、日常管理工作

主管对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名主管，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，一年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

三、存在的问题

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，我毕竟到嘉海工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作中存在很过不足需要慢慢改进。

总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**酒店前厅主管年终总结精选篇4**

二零\_\_年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和全体员工的共同努力下，在克服了酒店的相关人事变革、人员流失严重等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了PA工作的有序进行。

酒店公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大，对酒店主体产品体现起着不可忽视的作用，所以在过去一年中主抓了以下工作：

一、卫生质量方面：

卫生质量是PA的生命线，工作中的任何一个环节都不可以出现办点马虎，我们一如既往的坚持《PA公共区域卫生标准》及《PA技工卫生清洁计划》、《PA员卫生清洁计划》、《地毯清洁保养计划》、《大理石保养计划》落实“员工自查、领班检查、副经理抽查”的宗旨，使PA卫生工作得到了不断的提高。但是工作中还存在着许多不足如电梯地毯吸尘不及时、大堂门口烟头、痰渍清洁不及时等，我们还需继续努力!

二、大理石保养工作：

大理石地面质感柔和，美观庄重是豪华的装饰材料。晶面保养可以充分表现石材的典雅和高贵的色彩和光泽并且降低石材损耗异常其使用寿命，所以大理石保养单位的选择至关重要；

嘉桐物业在20\_\_年10月—20\_\_年3月，6个月的大理石保养当中出现结晶面效果差，地面发黄、沙眼等情况，对大理石胶脱落、坑洞、边缝修补不到位，对此要求其对保养要加大力度，但情况无改善。在20\_\_年3月中旬新联系的大理石保养单位君卓保洁对定点区域经过半月保养，观察效果明显充分展示出大理石地面的色彩和光泽。于4月份开始由君卓保洁进行大理石地面的晶面保养，至今效果良好得到各部认可；

三、绿植方面：

1、自购自栽部分，春节期间大堂摆放了蝴蝶兰奉托了节日气氛；对门口卫矛短缺部分进行补栽、精心养护使其在去年生长旺盛，成为酒店门口一道亮丽的风景线；对房间转运竹进行部分调整、集中，部分房间购买补充了银柳丰富了房间色彩；

2、租赁部分，去年与绿植租赁公司对绿植更换标准进行协商，规范了绿植租赁；

四、培训方面：

PA员工大多来自农村，其中1/3的员工都是去年入职，年龄普遍偏大，无PA方面的工作经验，针对这些问题我们组织员工进行相应专业知识，重复性的培训，使大家了解、明白酒店PA工作；

五、成本控制方面：

针对2F、4F洗手间在营业时间外，酒店员工及物业业主上洗手间的较多造成大卷纸、擦手纸等耗品的浪费现象，我部对2F、4F洗手间耗品补充及热水器开关时间进行了调整，将以前全天配耗品及开热水器调整为营业时间配制及打开有效的降低能耗；

六、员工思想教育：

工作中加强了员工职业道德教育，涌现出了PA员秦中秀、申开堂、王凤琴拾金不昧的先进事迹，但是也发生了李平英在宿舍见财起意拿其他员工衣物的事件，为此我们要引起重视强化员工思想教育

七、硬件方面：

1、电梯内更换定制了新地毯；

2、酒店门口更换了防尘地毯；

3、2F、4F洗手间安装了闭门器；

20\_\_年工作计划：

一、不断充实自己，提高自身综合能力，加大员工的培训力度，确保服务质量和卫生质量，让客房PA整体水平提高一个台阶；

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

三、重视对领班的培训，多传授工作经验，以确保思想统一，劲往一处使。

四、加强员工职业道德培训，做好员工思想教育工作。

五、加强大理石保养外包方的管理，确保大理石地面的色彩和光泽。。

六、酒店植物实行周检查制，根据检查情况进行相应更换，确保植物的新鲜、亮丽、完好，提高酒店的美观度。

七、加强与前厅、餐饮方面的沟通协调，做好地毯计划性清洗工作，确保客房出租、客人用餐时地毯的清洁度；

二零\_\_年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召所属员工团结拼搏、努力工作，将工作更上一层楼。

**酒店前厅主管年终总结精选篇5**

光阴如箭，岁月如梭，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属。

高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。20\_\_年的工作总结主要分为以下几个方面。

一、服务质量

部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式。客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。

主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括vip、值班经理、特殊需要照料顾客（包括老人与儿童、孕妇、残疾人）等。

二、内部管理

除一位员工夜班睡觉违反员工手册被严重警告一次，总体上半年没有出现违反酒店规章制度的较大事件。对于餐饮部将奖惩细则执行比较到位，所有的员工都能贯彻细则执行，经统计，迟到为我部门员工主要违反奖惩细则的事件。因此也对这主要问题进行了更进一步的处罚标准制定，员工迟到1—10分钟扣1分，10—20分钟扣2分处理，20分钟以上扣分3分处理，实习生减半，所有员工都能接受。

主要存在的问题：有多名员工反映西餐厅内部管理过于严格，因此内部也经常在进行自我修正与调整。

三、制度制定与执行

酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时间由8小时制度调整为7小时或7个半小时。各个岗位班次均进行调整。制定周期卫生制度。但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

四、内部沟通

从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。

不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

五、卫生质量

卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

六、节能降耗

配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

七、培训制度

针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训。比如培养员工的礼仪等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

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！