# 2024年酒店经理上半年个人工作总结范本(二篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-05-08

*20\_年酒店经理上半年个人工作总结范本一您好!20年前厅部在全体员工的努力下，做好五一、十一黄金周及各类型会议与团队的接待任务，加强销售，不断地提高客人的满意度，提升服务质量为酒店创收，顺利地完成了酒店下达的各项任务和指标。20年前厅部工作...*

**20\_年酒店经理上半年个人工作总结范本一**

您好!

20年前厅部在全体员工的努力下，做好五一、十一黄金周及各类型会议与团队的接待任务，加强销售，不断地提高客人的满意度，提升服务质量为酒店创收，顺利地完成了酒店下达的各项任务和指标。20年前厅部工作述职如下：

我部散客的构成主要是自来散客与常客群体，围绕这两条主线开展了我部的营销工作。由于酒店房间设备相对陈旧及酒店经营项目的调整，且同行竞争激烈，酒店现阶段的硬件设施无法满足部份客人的需求，根据前台顾客满意度的调查发现，酒店取消了茶市、桑拿按摩及健身房后，部份客人认为酒店娱乐项目较少，较为不满。

综合各种因素，酒店对散客的吸引力有较大幅度的下降，导致部分客源流失至其他酒店。针对形势的变化，我部对自来散客采取随行就市的政策，针对不同层次，不同消费能力的客源群体对症下药，向客人重点推荐豪华标间，凭借酒店可向住店客人提供在房内免费拨打国内、市内电话及免费上网，增加房价的附加值，并以合适的价位留住客人。为稳定酒店的常客群体，针对这一特殊的消费群体，我部倾注了极大的精力，因为这些客源为酒店带来了丰厚的收益。

部门经理及部门主管定期与客人进行电话沟通，了解客人的近况，向客人表示关切。每一位员工都熟悉客人的消费习惯，给客人营造了一个良好的消费氛围，让客人放心消费，在消费中体现了应有的价值。

同时针对在住房紧张的情况下，采取价格不变，提升套房入住政策，受到常客们的赞赏，正是通过这样的方式，我部在同行竞争激烈的情况下，仍然为酒店稳定了一批常客，常客稳定的消费，在一定程度上稳定了散客收入。十一黄金周散客收入方面，前厅部做好充分准备，详尽地分析各类数据，做好订房统计，但由于黄金周期间恶劣的天气，造成部份客人无法出行，行程及订房被迫取消，在一定程度上影响了散客收入。今年前台散客收入为。

在做好散客销售的同时，我部与销售部密切配合，我部与销售部对订房及房价确认等环节进行了梳理，提高工作效率，让客人入住更方便，并将客人的意见及建议及时反馈至销售部进行跟踪，让协议客人在酒店消费更舒心，更放心。

同时，积极配合销售部完成了各类旅行社团队、会议的接待工作，得到了客人及领导的肯定。大酒店是即将在举行的世界客家大会的接待酒店之一，我部将继续与酒店各部门一起，协助酒店领导做好会议接待工作，力争给来自世界各地的客人留下良好的印象，进一步提升大酒店的知名度及品牌效应。

在服务方面，我部一直以“最好的服务，就是最好的销售”的理念为指导思想，并辅以金钥匙个性化的服务理念，贯彻到每项服务中。

1、各类客源及会议接待

前厅部处在酒店的第一线，服务质量的好坏直接关系到酒店的收入及声誉。在20年，我部配合各部门，完成了各类型客源、会议的接待工作，特别是公司会议，提前做好准备工作，部门全体员工全部就位，从房间的预留、vip房的布置、会议代表入住，直至会议代表退房，经理和主管都亲自进行检查和监督，密切关注各代表在会议期间的需求，注重每一个服务上的细节。力求让会议代表有得到“宾至如归”的住店感受。在会议期间从未出现因部门员工服务出错而导致的投诉。很好的完成了接待任务。

2、vip的接待工作

我部从细节入手，尽可能地了解vip客人的住店习惯及喜好，才能更好地为vip客人提供个性化的一站式服务，密切关注客人住店期间的需求，彰显vip客人的尊贵。同时我部还着手建立了公司领导的住店习惯及兴趣爱好的记录，经过培训，部门员工都能熟悉领导样貌，姓名及职位，让接待工作娈得更为顺畅。

3、大堂副理的客户关系维护

在日常工作中，加强与客人的沟通，对酒店的住客以及常客每天都定期地打礼仪电话问候客人，了解客人住店的感受及建议，并如实地做好记录，为改善酒店的服务质量提供了一手资料。

常客群体是酒店的忠实消费者，如何做好常客服务对酒店品牌的宣传有着重要的意义，针对这些特殊的群体，我部从细节如手，尽可能地了解客人的喜好，并对症下药(赠送鲜花，果蓝，提升套房，赠送免费房等，延时退房)，让客人感受到服务的尊贵，提升客人的归属感。在稳定了原有客源的同时，积极开拓新客源，为酒店经营创收。

4、金钥匙服务我部拥有两名金钥匙会员，而金钥匙服务作为我店服务的重要品牌，在服务中，我部充分利用金钥匙的平台，为部分客人解决了旅途中一个又一个难题，让客人体会到了到店如到家。首先让员工了解金钥匙服务的实质是个性化服务，因此，在服务中，我部不厌其烦地强调注意服务中的细节，并注意收集客人的个性化要求，从细节入手，让服务与众不同。

金钥匙一站式的个性化服务为酒店带来了很多回头客，真正地实现了服务向效益的转换。礼宾部作为金钥匙服务的前沿阵地，在领导、会议住店期间，根据要求，多次为领导提供了高效、准确的委托代办服务。根据统计，今年礼宾部准确无误地为领导及客人提供了112次委托代办服务，高效、准确的服务给客人留下了深刻的印象，也得到了领导及客人的认可。在酒店领导的支持下，礼宾部主管于20年3月参加了第期金钥匙资格培训班的学习，更全面地了解了金钥匙服务的内涵，从而能更好地开展服务与培训工作，让酒店能充分发挥金钥匙的品牌效应，为酒店经营创收。

管理的最终目地是能更好地做好服务工作，我部始终以这个观念作为指导思想开展管理工作。首先更新部门管理人员的观念，要求领班主管不仅仅是业务上的能手，更要在管理上下功夫。遵守酒店的规章制度，在各项服务细节上做好监督，充分发挥管理者的功效，让一切管理都服务于服务。

1、日常服务管理

部门经理加强了对主管级人员的管理培训，定期召开部门管理人员会议，对日常工作中的管理问题进行分析总结，自我批评，不断地完善。要求管理人员必须做到在“关键”的时刻，出现在“关键”的地方，解决“关键”的问题。同时对于酒店更改店名及总机号码等事宜，配合酒店做好对外宣传工作，以便更好地开展部门管理及对客服务工作。

2、三标工作开展及执行情况

今年是酒店“三标”实行的第三年，服务按照三标的标准开展，工作中做好痕迹化管理，有效地提高了部门的工作效率。在今年三标的审核工作中，我部表现良好，但仍有许多不足之处，我部已按要求进行了整改。在管理上，我部层层抓落实，管理责任落实到各分部主管身上，切实地做好管理工作，更好地发挥主管的监督职能，加强对日常服务工作的监管。

经过全体员工的努力，很好地完成了部门的质量目标指标，即：

①入住登记时间不超过3分钟

②宾客寄存物品保护率100%

③宾客建议、意见处理率100%

④宾客重大投诉率发生为

03、员工管理

在部门的日常管理中，员工的思想工作也是我部的工作重点。在工作中加强与员工的思想交流，听取员工的意见，消除员工的不安因素，深入地了解员工的想法，对症下药。并为员工创造机会，让员工展示自己的才华。要求部门员工在工作中端正工作态度，严格遵守酒店及部门的各项规章制度。

对部门困难员工献爱心，部门内部多次组织捐款活动，积极响应酒店的号召为员工捐款，并定期与员工交流，多次上看望员工，让员工感受到集体的温暖。

通过酒店各类活动的参与，极大地提高了员工的工作热情，加强了员工与部门之间的互动，让员工对酒店及部门有了更为强烈的归属感，增强了部门的凝聚力。

随着酒店同行业间的竞争越来越激烈及酒店设备老化的情况下，我部始终清醒地认识到，只有比别人更好的服务才更具有竞争力。对此我部在20xx年有计划地开展一系列的针对性培训工作。并按照三标的要求，对培训都做好了记录。

1、加大力度对员工进行业务技能培训，定期考核，不断地督促员工进步，培养员工的服务意识，加深员工对服务的理解。强调培训的时效性，工作中发生的案例，及时地在培训中进行总结，有效地改正了错误的同时，也对服务水平有了更大的促进。

2、通过培训，提升了中层管理人员的管理能力，确立部门的文化核心为“让我们做得更好”，这是贯穿我部管理的主线。

3、通过培训，让部门形成了积极向上的工作氛围，提高了部门的凝聚力，员工的集体荣誉感增强。严格规范的管理，有力地保证了我部能为客人提供优质的服务。

我们酒店也像其他酒店一样遇到了很多难题，人才就是其中很重要的问题，随着老员工的离职，新员工在业务能力、工作经验、专业知识等方面存在着较大的差距，以至服务效果不能更好地达成。在服务的细节方面仍有很大的提升空间，这就需要我部根据实际情况，制定更有针对性的培训计划，提高员工的业务能力和服务技巧。

同时需创造机会给员工出去培训，拓宽知识面，学习新的理念及知识。只有这样才能更好地服务于客人、服务于酒店。

随着“三标”管理体系的不断深化，酒店的管理体制也更为规范化，对部门的要求也变得更为严格，我部会本着在批评中不断进步，在总结中不断成长的态度去面对将来在工作中所出现的问题。以良好的精神面貌，全身心地投入到20年的服务工作中，为酒店经营创造更高的经济效益。

**20\_年酒店经理上半年个人工作总结范本二**

尊敬的领导：

您好!

20\_年前厅部在全体员工的努力下，做好五一、十一黄金周及各类型会议与团队的接待任务，加强销售，不断地提高客人的满意度，提升服务质量为酒店创收，顺利地完成了酒店下达的各项任务和指标。20\_年前厅部工作述职如下：

一、经营

我部散客的构成主要是自来散客与常客群体，围绕这两条主线开展了我部的营销工作。由于酒店房间设备相对陈旧及酒店经营项目的调整，且同行竞争激烈，酒店现阶段的硬件设施无法满足部份客人的需求，根据前台顾客满意度的调查发现，酒店取消了茶市、桑拿按摩及健身房后，部份客人认为酒店娱乐项目较少，较为不满。综合各种因素，酒店对散客的吸引力有较大幅度的下降，导致部分客源流失至其他酒店。针对形势的变化，我部对自来散客采取随行就市的政策，针对不同层次，不同消费能力的客源群体对症下药，向客人重点推荐豪华标间，凭借酒店可向住店客人提供在房内免费拨打国内、市内电话及免费上网，增加房价的附加值，并以合适的价位留住客人。为稳定酒店的常客群体，针对这一特殊的消费群体，我部倾注了极大的精力，因为这些客源为酒店带来了丰厚的收益。

部门经理及部门主管定期与客人进行电话沟通，了解客人的近况，向客人表示关切。每一位员工都熟悉客人的消费习惯，给客人营造了一个良好的消费氛围，让客人放心消费，在消费中体现了应有的价值。同时针对在住房紧张的情况下，采取价格不变，提升套房入住政策，受到常客们的赞赏，正是通过这样的方式，我部在同行竞争激烈的情况下，仍然为酒店稳定了一批常客，常客稳定的消费，在一定程度上稳定了散客收入。十一黄金周散客收入方面，前厅部做好充分准备，详尽地分析各类数据，做好订房统计，但由于黄金周期间恶劣的天气，造成部份客人无法出行，行程及订房被迫取消，在一定程度上影响了散客收入。今年前台散客收入为(\_)。

在做好散客销售的同时，我部与销售部密切配合，我部与销售部对订房及房价确认等环节进行了梳理，提高工作效率，让客人入住更方便，并将客人的意见及建议及时反馈至销售部进行跟踪，让协议客人在酒店消费更舒心，更放心。同时，积极配合销售部完成了各类旅行社团队、会议的接待工作，得到了客人及领导的肯定。\_大酒店是即将在\_举行的世界客家大会的接待酒店之一，我部将继续与酒店各部门一起，协助酒店领导做好会议接待工作，力争给来自世界各地的客人留下良好的印象，进一步提升\_大酒店的知名度及品牌效应。

二、服务

在服务方面，我部一直以“最好的服务，就是最好的销售”的理念为指导思想，并辅以金钥匙个性化的服务理念，贯彻到每项服务中。

1、各类客源及会议接待

前厅部处在酒店的第一线，服务质量的好坏直接关系到酒店的收入及声誉。在20\_年，我部配合各部门，完成了各类型客源、会议的接待工作，特别是\_公司会议，提前做好准备工作，部门全体员工全部就位，从房间的预留、vip房的布置、会议代表入住，直至会议代表退房，经理和主管都亲自进行检查和监督，密切关注各代表在会议期间的需求，注重每一个服务上的细节。力求让会议代表有得到“宾至如归”的住店感受。在会议期间从未出现因部门员工服务出错而导致的投诉。很好的完成了接待任务。

2、vip的接待工作

我部从细节入手，尽可能地了解vip客人的住店习惯及喜好，才能更好地为vip客人提供个性化的一站式服务，密切关注客人住店期间的需求，彰显vip客人的尊贵。同时我部还着手建立了\_公司领导的住店习惯及兴趣爱好的记录，经过培训，部门员工都能熟悉领导样貌，姓名及职位，让接待工作娈得更为顺畅。

3、大堂副理的客户关系维护

在日常工作中，加强与客人的沟通，对酒店的住客以及常客每天都定期地打礼仪电话问候客人，了解客人住店的感受及建议，并如实地做好记录，为改善酒店的服务质量提供了一手资料。常客群体是酒店的忠实消费者，如何做好常客服务对酒店品牌的宣传有着重要的意义，针对这些特殊的群体，我部从细节如手，尽可能地了解客人的喜好，并对症下药(赠送鲜花，果蓝，提升套房，赠送免费房等，延时退房)，让客人感受到服务的尊贵，提升客人的归属感。在稳定了原有客源的同时，积极开拓新客源，为酒店经营创收。

4、金钥匙服务我部拥有两名金钥匙会员，而金钥匙服务作为我店服务的重要品牌，在服务中，我部充分利用金钥匙的平台，为部分客人解决了旅途中一个又一个难题，让客人体会到了到店如到家。首先让员工了解金钥匙服务的实质是个性化服务，因此，在服务中，我部不厌其烦地强调注意服务中的细节，并注意收集客人的个性化要求，从细节入手，让服务与众不同。金钥匙一站式的个性化服务为酒店带来了很多回头客，真正地实现了服务向效益的转换。礼宾部作为金钥匙服务的前沿阵地，在\_领导、\_会议住店期间，根据要求，多次为领导提供了高效、准确的委托代办服务。根据统计，今年礼宾部准确无误地为\_领导及客人提供了112次委托代办服务，高效、准确的服务给客人留下了深刻的印象，也得到了领导及客人的认可。在酒店领导的支持下，礼宾部主管于20\_年3月参加了第\_期金钥匙资格培训班的学习，更全面地了解了金钥匙服务的内涵，从而能更好地开展服务与培训工作，让酒店能充分发挥金钥匙的品牌效应，为酒店经营创收。

三、部门管理

管理的最终目地是能更好地做好服务工作，我部始终以这个观念作为指导思想开展管理工作。首先更新部门管理人员的观念，要求领班主管不仅仅是业务上的能手，更要在管理上下功夫。遵守酒店的规章制度，在各项服务细节上做好监督，充分发挥管理者的功效，让一切管理都服务于服务。

1、日常服务管理

部门经理加强了对主管级人员的管理培训，定期召开部门管理人员会议，对日常工作中的管理问题进行分析总结，自我批评，不断地完善。要求管理人员必须做到在“关键”的时刻，出现在“关键”的地方，解决“关键”的问题。同时对于酒店更改店名及总机号码等事宜，配合酒店做好对外宣传工作，以便更好地开展部门管理及对客服务工作。

2、三标工作开展及执行情况

今年是酒店“三标”实行的第三年，服务按照三标的标准开展，工作中做好痕迹化管理，有效地提高了部门的工作效率。在今年三标的审核工作中，我部表现良好，但仍有许多不足之处，我部已按要求进行了整改。在管理上，我部层层抓落实，管理责任落实到各分部主管身上，切实地做好管理工作，更好地发挥主管的监督职能，加强对日常服务工作的监管。

经过全体员工的努力，很好地完成了部门的质量目标指标，即：①入住登记时间不超过3分钟②宾客寄存物品保护率100%③宾客建议、意见处理率100%④宾客重大投诉率发生为\_

03、员工管理

在部门的日常管理中，员工的思想工作也是我部的工作重点。在工作中加强与员工的思想交流，听取员工的意见，消除员工的不安因素，深入地了解员工的想法，对症下药。并为员工创造机会，让员工展示自己的才华。要求部门员工在工作中端正工作态度，严格遵守酒店及部门的各项规章制度。

对部门困难员工献爱心，部门内部多次组织捐款活动，积极响应酒店的号召为员工捐款，并定期与员工交流，多次上\_看望员工，让员工感受到集体的温暖。

通过酒店各类活动的参与，极大地提高了员工的工作热情，加强了员工与部门之间的互动，让员工对酒店及部门有了更为强烈的归属感，增强了部门的凝聚力。

四、培训

随着酒店同行业间的竞争越来越激烈及酒店设备老化的情况下，我部始终清醒地认识到，只有比别人更好的服务才更具有竞争力。对此我部在20\_年有计划地开展一系列的针对性培训工作。并按照三标的要求，对培训都做好了记录。

1、加大力度对员工进行业务技能培训，定期考核，不断地督促员工进步，培养员工的服务意识，加深员工对服务的理解。强调培训的时效性，工作中发生的案例，及时地在培训中进行总结，有效地改正了错误的同时，也对服务水平有了更大的促进。

2、通过培训，提升了中层管理人员的管理能力，确立部门的文化核心为“让我们做得更好”，这是贯穿我部管理的主线。

3、通过培训，让部门形成了积极向上的工作氛围，提高了部门的凝聚力，员工的集体荣誉感增强。严格规范的管理，有力地保证了我部能为客人提供优质的服务。

五、不足之处

我们酒店也像其他酒店一样遇到了很多难题，人才就是其中很重要的问题，随着老员工的离职，新员工在业务能力、工作经验、专业知识等方面存在着较大的差距，以至服务效果不能更好地达成。在服务的细节方面仍有很大的提升空间，这就需要我部根据实际情况，制定更有针对性的培训计划，提高员工的业务能力和服务技巧。同时需创造机会给员工出去培训，拓宽知识面，学习新的理念及知识。只有这样才能更好地服务于客人、服务于酒店。

随着“三标”管理体系的不断深化，酒店的管理体制也更为规范化，对部门的要求也变得更为严格，我部会本着在批评中不断进步，在总结中不断成长的态度去面对将来在工作中所出现的问题。以良好的精神面貌，全身心地投入到20\_年的服务工作中，为酒店经营创造更高的经济效益。

此致

敬礼!

述职人：\_x

20\_年x月x日

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！