# 经理个人年终总结三篇

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-17

*总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。本站今天为大家精心准备了经理个人年终总结三篇，希望对大家有所帮助!　　 经理个人年终总结一篇　　20XX年，XX公司在公司领导的正确领导下，在公司各部、办的大力支持下，解放思想，转变观念...*

总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。本站今天为大家精心准备了经理个人年终总结三篇，希望对大家有所帮助!

**经理个人年终总结一篇**

　　20XX年，XX公司在公司领导的正确领导下，在公司各部、办的大力支持下，解放思想，转变观念，夯实基础，奋力拼搏，认真落实“两会”精神和集团总公司陈总年初提出的“四个加大”、“四个提升”、“四个整改”的工作方针，规避风险狠抓经营，消除隐患确保安全，先进性教育成效显著。以抓经营促发展，以抓改制促管理，以抓安全促效益，以抓教育促工作，不断地总结经验，找出工作中差距，完善有效的工作措施，各项经济技术指标稳步提升，为确保公司XX片的稳定做出了贡献。

>　　一、奋力拼搏，各项指标稳步提升

　　XX公司到目前止，共参加投标29个，其中中标12个，中标产值10340、73万元，建筑面积126077平方米，提前一个多月实现公司下达的年度计划的103、4，完成施工产值XXX万元，完成了年度计划的，完成劳务产值225万元。

>　　二、领会精神，各项管理同步推进

　　根据公司“两会”的总体部署和陈总重要“讲话”的精神，结合XX公司的具体情况：

　　（一）为了壮大公司的经营实力，全方位开拓经营，XX公司积极按照职代会要求，宣传发动广大职工向公司借资，XX公司在拖欠发职工各种费用近300万元的困境下，仍向公司交纳借款104、1万元。

　　（二）不断增强经营力度，一是按照公司“全员入市”的精神，实行奖励政策，充分调动广大职工积极性，挖掘经营资源，扩张经营市场。二是规避风险，加强经营管理。三是固守本土，扩展对外市场的经营。XX公司领导几次奔赴贵州、安徽、广西、广州、新疆开拓省外市场。

　　（三）做好工程技术人员的全面清理工作。对156名工程技术人员进行全面摸底清理，掌握去向，对长期在外高薪就职的工程技术人员，一方面通知其按时交纳“两金”，另一方面要求能根据公司工作需要及时归队，接受公司的工作安排，解决因人才流失给公司带来的负面影响。

　　（四）做好清产核资，主辅分离、下岗人员与社保并轨等工作，并成立了相应的专门班子，在时间紧，牵涉面广的情况下，XX公司领导和班子成员，日夜加班，双休日不休息，准确、细致全面完成了公司下达的清产核资，主辅分离，下岗人员与社保并轨工作，为改制打好基础。

　　（五）做好自查、自纠工作，坚持每季度对经营、安全生产、内部管理工作进行全面总结，找出问题，不断完善各项管理措施。

>　　三、规避风险，全方位发展经营。

　　20XX年，XX公司的经营形势十分紧迫，特别是公司各工程局的成立，对XX公司压力大。今年一季度承接施工任务不足2024万元，离年初制订的目标相差太远。为了扩张经营，提升经营成果，XX公司一是在固守好本土的前提下，加大对外市场的经营力度，挖掘各种经营资源，按照集团陈总的“三不”原则，提出了经营新思路：“只要服我管，一切好商量”。二是转变观念，在不承担经营风险的而有利可图的情况下，改变过去不承接房地产开发项目的经营思路，看准对象，今年大胆承接了近4000万元的房地产开发项目，为公司创利几十万元。三是继续加强联营，完善联营，四是加强经营机构的调整，提升经营队伍的素质，参加公司组织的经营人员各种培训27人次。五是提高经营人员的待遇，（补贴出差超标话费，提高工资承包补贴）。让他们扎扎实实，尽心尽责为经营工作发挥自己的潜能。截止到十一月中旬，XX公司参加竞标项目29项，中标项目12个，签订施工合同万文秘114版权所有元，提前两个月完成了公司下达的经营指标。

>　　四、加强防范，安全生产措施有力。

　　20XX年，XX公司狠抓了“项目机构建设、宣传教育培训、责任制度落实、隐患排查整改、各项专项整治”等方面的工作。安全生产成效明显，是历年来安全生产形势较好的时期之一。

　　一、领导重视。经理、书记亲自抓，不分休息日，经常下工地，亲临现场督查安全生产工作，及时掌握生产状况。

　　二、各项体系完善。按照公司的有关精神，XX公司完善了安全生产目标管理考核制度，切实落实项目经理责任。一是各项目先签订内部合同再签外部合同制度的条件下，层层签订了责任状。二是各部门、各项目监管力度加大，在建各项目专职安全员到位。三是建立了“预警体系”，XX公司各项目都有应急预案，可有效处置各类事故。

　　三、各项目标全面实现。一是全年未发生任何大小安全事故、工伤事故，确保了安全生产目标的实现；二是严格贯彻公司有关指示，狠抓贯标工作，使三大体系在各项目良好运行；三是生产任务目标顺利实现，全年完成生产任务余万元，优良品率为。

　　四、一批重大隐患得到消除。全年来，我们狠抓基层项目，坚持“预防为主、安全第一”，按照“标本兼治，哪里有隐患就抓哪里”的工作方针，扎扎实实抓基础。工程科按照公司要求，每半个月对在建工地巡查一次。全年来，共写出书面质安隐患380余条，并督促整改落实，确保质量，降低成本，提升效益。

**经理个人年终总结二篇**

　　20XX年，我在威海办事处主任（大厦总经理）、房地产开发事业部（#房地产开发公司）总经理岗位上，认真履行职责，在局党委和管理局的关心、帮助下，在集团党委和发展集团的正确领导下，在班子成员的大力支持、密切配合下，带领全体干部员工抓经营、强管理、挖潜力、创效益，大厦和房地产都取得了突出的成绩，作为我个人只是履行了我的岗位职责，现将一年来履行职责情况报告如下，不当之处请指正。

　　20XX年是大厦和房地产困难较多、收获也较多的一年，大厦全年实现销售收入869、8xxxx元，收入比去年增加320、7xxxx元；利润-5xxxx元（不含折旧），比去年减亏14xxxx元，完成了集团下达的经营指标。房地产实现销售收入800xxxx元，净利润60xxxx元，较好的完成了全年经营任务，以上指标均创两个单位历史水平。同时两个单位也实现了干部无违纪，职工无违法，安全生产事故为零的管理目标。两个企业形成了团结一心，开拓创新，提高工薪，和谐温馨的良好发展氛围。20XX年，虽然取得了一些成绩，在成绩的背后，从企业到我个人都经历了诸多的困难和磨难。大厦随着历史性亏损的逐年显现，加之硬件配套不完善，装修老化等诸多因素，对经营成果造成很大影响。房地产受国家宏观调控的影响更大，国务院关于稳定住房价格的两个“八条”及七部委《关于做好稳定住房价格工作的意见》颁布后，导致今年全国房地产市场出现降温，加之，原定开工的皇冠仁泰花园项目由于拆迁费用过高，土地成本增加，开发此项目面临极大风险，而终止了此项目的开发，开发面积减少，土地储备全无，资金严重不足的窘况，这些困难对企业是一个考验，对我更是重任在肩，责任重大。

　　面对困难，我同领导班子成员们一道，分析形势，研究市场，加大市场营销力度，强化企业内部管理，带领广大干部员工，围绕全年经营指标，在创收上下功夫，在降本上下功夫，确保企业收益，我主要抓了以下几个方面的工作：

>　　一、紧紧围绕发展战略，把握好发展方向

　　20XX年初，认真组织干部员工学习局五届七次职代会和发展集团一届三次职代会精神，在实际工作中领会管理局深入开展“打造优势年”和“增强党建力、培育文化力、提升竞争力”、“找差距、重服务、尽责任、保质量”主题教育活动的深刻内涵和集团确定的“一体两翼”发展战略的重大意义，以及“转变观念，统一思想，理顺体制，转换机制，规范运营，确保效益”的工作思路的精神实质，把干部员工的思想和行动统一到管理局和发展集团的路线方针上来。通过认真研究，集思广益，逐步完善了房地产今后一个时期的总体发展战略，即“12810”发展战略和大厦扁平化管理、三层面经营策略，使企业的发展有方向、有目标。同时，教育引导干部职工认清形势，明确任务，增强克服困难的决心，牢固树立“上下齐心，横向互动”的一盘棋思想，按照共同的发展定位，确立共同的发展方向。

>　　二、深入开展“打造优势年”活动，企业发展开创新局面

　　经过不懈努力，威海地区成员企业的各项业务有了长足的进步。但是，面对激烈、残酷的市场竞争，我们必须打造威海地区的整体优势，全面提高经济效益，不断增强市场竞争能力。20XX年，管理局开展了“打造优势年”活动，年初，认真组织大厦、房地产领导班子和中层干部学习管理局、发展集团的有关文件精神，紧紧围绕集团制定的产业定位，展开讨论、认真研究、集思广益，结合单位实际制定打造优势方案。

　　庆威大厦主要抓住“五个加强”，加强市场营销。一是调整充实营销部门力量，加大公关力度。变“坐销”为“行销”，积极主动开拓市场，寻找新的创收点，从省城、省西部及江浙一带开发新的客源市场，并派专人回大庆公关，保证大庆商旅市场的占有率。二是在确保疗养、旅游团队市场的基础上，有效地开发会议团队市场，今年会议团队收入是去年的6倍。先后接待了省煤炭会议、省广告节、农友信息、山大数学研讨会等1xxxx会议，共计188xxxx次。三是加强对旅行社的领导，不断开拓新市场。在较好完成局职工疗养接待任务的基础上，派专人回大庆开发旅游市场，今年，共接待局职工疗养41xxxx次、老干部疗养29xxxx次，大庆商旅团队74xxxx次，实现收入242、6xxxx元，创出较好效益。四是餐饮部逐步打破依赖客房的局面，与山大等附近单位建立稳定的客户关系，向社会化发展，通过开设室外啤酒广场，对拓宽餐饮经营渠道进行了尝试。加强成本控制，对保障部实行费用包干创效机制，将修理费、油料费、电费等费用指标层层分解，使大厦总体费用指标压缩了XX。加强质检考核，成立质检考核部，严格做到预算清晰，指标明确，考核到位，奖惩兑现，完善了管理制度、服务规范、服务程序，为企业增加市场份额和经济效益奠定了基础。

　　加强企业基础工作。根据企业实际情况，建立完善规章制度；对各部门、各单位实行了不同的分配考核办法；实行集体决策和民主决策，规范经营；积极发挥财务资产部门的职能作用，严格按《会计法》、《审计法》、《合同法》等法律法规来指导、规范企业经营，财务资产部合理使用资金，不断提高资金运营效率，保证国有和企业资产不流失。同时，始终坚持预算管理，严格实行收支两条线，控制成本费用支出。加大清理应收账款力度，今年清理应收账款近3xxxx元；加大采购管理力度，控制购货环节，杜绝质次价高、缺斤短两现象；严抓安全管理，对大厦重点安全部位的检查，对特殊工作人员的岗位培训和安全知识教育，重新修订和完善了《车辆管理办法》，并在实际工作中狠抓落实；努力实现产业互动，做好医院后勤保障，年收入达7xxxx元。加强盘活资产力度。通过认真分析资产状况，经过集体研究讨论，按照管理局和发展集团要求，认真履行程序，先后盘活了群发商城xxxx住宅、戚东夼别墅、威庆加油站等多年闲置不良资产。

　　房地产开发着重进行了“六个强化”，强化品牌意识，始终围绕“树立品牌、培育品牌、经营品牌”的思路，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为房地产层次的活动；强化内部管理，降低成本，规范企业经营行为。以“打造优势年”为活动契机，认真按照发展集团的安排，严抓内部管理，努力降低成本和费用支出，切实提高了企业管理水平；强化整合营销策略，在深入调研房产动态的基础上，精心策划，加强营销，创造效益。始终把销售工作当作房地产开发的龙头来抓，时刻把握国家宏观调控和房产动态以及区域市场销售形势，着重抓好营销的全盘策划，多销快售，力争效益化；强化接续替代产业的发展，精审项目，明确原则，打造优势。按照集团要求，确定了庆威工业园开发的“四项原则”即注重效益，集约开发的原则，尽快启动，稳步推进的原则，出租出售为主、合资合作为辅的原则，有序发展，持续提高的原则。并按照制定的原则贯彻实施，经过努力，现已有六家企业入驻工业园区，出租厂房及综合楼面积1200xxxx平方米，合同金额50xxxx元，为企业后续发展增添新的生命力；强化物业管理，提高管理水平，为后续开发提供有力支撑。在物管小区增设新的服务项目，加强物业费用的收缴，提供多项有偿服务，力争自负盈亏，并完成了成都皇冠花园项目物业管理的招标工作。强化科学论证，选择优势地段，做好土地储备工作。紧紧地抓住沿公园，靠海边，周边公共配套设施齐全的选地原则，通过竞拍获得了×××湾旅游度假区a8、a9地块（皇冠时代海景）。现规划方案已原则批准，通过多方努力，预计增加建筑面积xxxx平方米，土地成本可降低2xxxx元/亩，可节省成本近千万元。同时，现正在对翠海明珠生态旅游度假区中心一宗20xxxx土地项目进行跟踪。

　　同时，大厦主动发挥对外窗口作用，利用局市场营销网员单位的优势，为局属单位开发市场提供信息和协调服务。

>　　三、实施民主管理，切实维护职工群众利益

　　企业民主管理是贯彻以法治企、依靠职工治企的重要环节。充分发挥广大干部员工的民主管理、民主参与、民主监督。首先是大力推进以职工大会为基本形式的职工民主管理、民主参与、民主监督机制。坚持每半年召开一次职工大会，审议通过年度方针目标，听取内部管理制度和企业一系列重大决策。二是大力推进以“厂务公开、民主管理”为核心内容的生产经营监督机制。在企业经营、管理、决策过程中坚持做到“四个不忘”：制订企业发展规划和重大决策不忘记听取职工代表意见；加强干部队伍建设不忘接受职工监督；评先奖惩不忘吸收职工代表评议；出台改革措施不忘递交职工大会审议，使职工充分享受主人翁的权利。三是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手，深入实际地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题，做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。调整了在职职工工资，提高了节日期间的福利补贴标准。积极开展各种文体活动，组织了登艾山、泡温泉、游南山、观大佛的春季旅游活动，组织单位青年团员参加了管理局、发展集团共青团举办的“五四”运动周年纪念活动，举办了诗歌论文竞赛等活动，丰富了职工业余文化生活，陶冶了情操，凝聚了人心，鼓舞了士气。同时，按照集团要求，对女工保健、“女职工建功立业工程”等工作做了认真落实，组织全体职工进行健康体检，为干部职工做了工作服装，体现了企业的精神面貌，维护了企业和职工群众的利益。

>　　四、强调以人为本，完善企业文化建设

　　人是生产力中最活跃的因素，是企业发展的源泉和根本动力，只有企业人把聪明才智充分发挥出来，并应用到企业管理与生产经营中去，企业才能发展。依靠企业人促进企业发展，需要培育先进的企业文化。在品牌建设中，认真推行《中国石油天然气集团公司视觉形象识别手册》，进一步明确定位、设计、命名和形象传播，将中国石油、大庆形象和皇冠品牌、庆威品牌有机结合起来，开展企业内外的沟通和交流，把全面实施品牌战略作为威海办层次的活动，成为企业运作的中心环节。在企业管理中，提倡“诚信、亲情、责任和程序”八字管理理念，引导广大干部员工以企为家，共谋发展。“广厦千万，诚信皇冠”作为房地产的经营理念，这些年已被房地产全体员工所认可，大家都能从小事上注意诚信，大事上注重诚信，原则上坚持诚信，工作上讲究诚信，最终形成了以诚信树品牌，以诚信促销售，以诚信搞经营，以诚信求发展的良好局面。在庆威大厦管理方面，注重用先进的企业文化给员工提供宽松的工作舞台和愉快和谐的发展平台，让员工的人生价值能够得以施展和实现。引导员工把“诚信、情感、责任和程序”贯穿于整体工作中，发挥才智、敬业爱岗、求真务实、规范操作。借鉴威海净雅大酒店企业文化建设，强化庆威大厦企业文化宣传，强化企业文化培训，形成企业文化氛围，形成企业文化沟通模式，形成企业文化运行程序，最终实现有效管理。

>　　五、提倡加强团结，营造和谐氛围

　　团结出凝聚力，出战斗力，出生产力，出经济效益。只有全体干部员工心往一处想，劲往一处使，才能优势互补，减少内耗，形成合力，共谋发展。在日常工作中，讲究大局意识。自觉把企业的利益摆在第一位，做到局部利益服从整体利益，眼前利益服从长远利益，个人利益服从集体利益，顾全大局，“不谋万世者，不足谋一时；不谋全局者，不足谋一域”。用全局的视角对企业生存发展的问题进行认真思考，积极付诸实践，使企业走上健康的发展轨道。讲究和谐环境。民主集中制是党的根本组织制度，坚持民主集中制原则，求大同、存小异，统一思想、统一认识、统一行动。讲民主的同时要有集中，讲集中的同时要有民主。注重发挥领导班子的整体功能，使副职能够各负其责，各司其职，抓好分管工作，使全体干部员工能够在思想上“合心”、在行动上“合拍”、在工作上“合力”，增强了“一荣俱荣，一损俱损”的整体观念。同时，维护团结和谐的基础，坚信友谊、谅解和支持比什么都重要。增强团结协作意识，相互信任，相互尊重，相互关心，大事讲原则，小事讲风格，顾大局、识大体，胸怀开阔，善于容人、容事、容委屈，努力塑造团结和谐的工作环境。讲究表率作用。领导干部是企业凝聚力和战斗力的核心，是维护企业团结和谐的表率。工作中自觉主动地要身先士卒当好先锋、当好榜样、当好表率。以党性、制度、原则、纪律为根本，以讲感情、友谊、缘分为润滑剂。把与企业员工相互沟通作为最基本的工作方法，与员工多交流、多谈心、多换位思考，增进了团结，取得了支持。团结和谐的工作氛围使企业上下形成了思想上相互学习、政治上相互帮助、组织上相互监督、作风上相互促进、利益上相互谦让、感情上相互尊重，创造了一个既有民主又有集中，既有统一意志又有个人心情舒畅的战斗集体。

>　　六、加强班子建设，发挥整体合力

　　建设好一个领导班子是带好一支队伍的先决条件，充分发挥领导班子的整体合力是企业持续、健康、快速、稳定发展的重要保证。领导班子团结和谐、求真务实的工作会把各项事情办好办实。今年以来，按照发展集团提出的“发展需要永不停步，只有起点，没有终点”理念的引领下，以“政治素质好，经营业绩好，团结协作好，作风形象好”为班子建设永久的追求，努力打造“四好班子”。一是不断创新学习方法，全力打造学习型企业。重点抓好管理局《二次创业指导纲要的学习》和发展集团《关于加强和改进集团所属成员企业领导班子学习的安排意见》的落实，采取原原本本读原作、播放视频专题、聘请专家辅导和交流学习体会等多种形式，保证学习效果，促进了各项工作的开展。今年4月15日，组织领导班子成员及部门负责人参加了北京清华大学举办的“终身教育名家论坛”；另外，还购买了部分教学光盘，组织管理人员进行观看，使班子成员和部门管理人员业务水平有了很大提高。二是培养企业积极向上、求真务实的良好氛围。在工作作风上要求领导不能只在办公室里发号事令，要下工地，走现场，深入实地调查研究，在一线开展工作，在一线发现问题，在一线解决问题。要用自身实在、朴实的工作感染身边的每一位员工。威海企业的领导班子成员从来不分节假日星期天，每天早出晚归，全身心的投入到工作当中。班子成员充分发挥班子的整体功能，既分工又协作，相互支持，相互补台，增强了班子的凝聚力和战斗力。领导班子成员之间形成，在思想上是肝胆相照的知己，在工作上是密切配合的同事，在生活上是相互关心的朋友。一年来，两个班子建设态势良好，形成了团结一心想干事、能干事、干实事、干好事的局面。

>　　七、坚持学习，端正工作作风，树立形象

　　坚持学习，严于律己，端正工作作风，不断提高自身素质是作为一名党员干部的基本要求，自身的成长进步也得益于多年来不断地学习、不断地提高和严于律己、宽已待人的工作作风。一年来，能够把握精神实质，全面、系统、深入抓好邓小平理论、“三个代表”重要思想的学习，不断提高政治理论素养和科学管理水平；在保持共产党员先进性教育活动中，恰好我在大庆出差，主动参加了集团组织的学习，撰写了大量心得体会。白天忙工作，晚上抓学习，坚持工作学习不冲突，工作学习两不误；能够学习领会管理局和发展集团有关文件精神，了解掌握企业动向，在工作上做到与管理局、发展集团保持一向；能够虚心向周围、身边的同志学习，多了解、勤沟通、常交流，在做人上做到与群众保持一心。同时，能够贯彻认真贯彻执行勤政廉政建设的各项规定，保持廉洁本色，发挥表率作用，自觉抵制拜金主义、享乐主义、极端个人主义的侵蚀，树立了清政廉洁的形象。

　　回顾过去的一年，各项工作的完成是靠班子成员的通力合作和广大干部员工的支持、是靠集体的智慧和全体员工的汗水，我个人只是做了一些方向把握、组织协调和督促落实的工作。对照上级领导的要求和企业面临的市场形势，还有许多不足需要在今后的工作中加以克服，主要是战略方向考虑的多，深入基层一线时间少；工作有时还有急燥情绪，批评人很少考虑被批评人的心里承受能力；对班子成员要求干工作多，考虑生活等其他方面较少。

　　20XX年，我一定要在集团党委和发展集团的正确领导下，严格按照集团的战略部署，抓好各项工作的推进落实，以管理局《二次创业指导纲要》为统领，以集团“一体两翼”发展战略为指导，以《内部经营责任书》为目标，找准企业定位，调整发展思路，加强经营管理，提高服务质量，抓机遇，闯市场，创品牌，求效益，尽心尽力，尽职尽责，为集团的发展，付出努力，做出贡献。

**经理个人年终总结三篇**

　　本人XXX，\*\*某酒店总经理兼\*\*\*大酒店总经理，在PETER董事长及集团总部的领导下，率领两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20xx年度的工作汇报如下：

　>　一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

　　\*\*\*\*某酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20xx年基本确定某酒店以中餐、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。

　　20xx年度某酒店原计划收入为3709、04万元，实际收入为2329、65万元，完成率为62、81%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为1613、40元，实际收入为1648、69元，完成率为102、19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436、29万元，完成率为108、8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96、5%。

　　为推动住房，带动消费，某酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

　　1、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。

　　2、针对6月下旬的住房预售低，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。

　　3、把西餐厅定位成至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

　　4、某酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在\*\*\*公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着某酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

　　5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

　>　二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

　　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，某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20xx年年初开始，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。

　　在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

>　　三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

　　市场的变化与酒店的发展息息相关，某酒店正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

　　一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

　　二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

　　三月根据季度转变调整金海悦大厅A、B区优惠政策，减少赠送，完善C区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定\*\*\*会员卡章程。

　　四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

　　五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐C区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

　　六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

　　七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

　　八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

　　十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

　　十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

　　十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

　>　四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

　　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。为此，某酒店在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242、5小时，其中四月份为101、5小时，五月份为67、5小时，六月份为73、5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

　　酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

　　五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

　　1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，某酒店全年共接到了以下几方面的共投诉12件（见下图）：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

　　针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

　　针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，某酒店采取了以下措施：

　　首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，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。

　　其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，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，某酒店领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，某酒店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

　　通过以上措施的实施，可以看到某酒店的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

　　2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

　　3、定期编制出版酒店内刊，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

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