# 2024年酒店总经理个人总结范文(十六篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-08-26

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店总经理个人总结范文篇一**

一、目标定位宏观化

刚接手新酒店时，结合酒店的自身条件，位置、硬件档次，客源定位，管理目标等提出了酒店的目标定位：商旅之家，美丽悦华。在酒店经营的第二年定位成：品质服务年。第三个年头即20\_\_年定位成：成本费用年。第四年定位：文化培育年。宏观目标定下来后，一切都要围绕此目标进行工作。而且在所有可视媒体、渠道等要显示酒店的精确定位即商旅之家，美丽悦华。

二、机构设置扁平化

为减少机构设置臃肿，增加人力成本，避免人浮于事，加强同质化岗位互补。酒店在管理机构设置上把以往常规酒店设置的十部一室甚至更多部门，合并精简为六部，采取总监负责制，逐步部分替换为经理负责制。经理和主管根据情况只保留为一级。六部为：市场拓展部(负责酒店的营销、传讯、公关、预定等);房务部(负责酒店的前厅、客房、公共区域、会议室等);餐饮部(负责酒店的餐厅、后厨、咖啡厅、茶馆等);动力安保部(负责酒店的工程、网络维护、信息、安保、消防等);财务部(负责酒店的财务、采购、收银、仓管等);行政部(负责酒店的行政文件、质量检查、人力资源、外围协调、员工后勤杂项等)。六部的设置，减少了管理环节，提升了工作效率，减少了人力资源成本，加大了岗位休假互补。管理效率提升很多。

三、市场营销网络化

网络销售对酒店知名度、美誉度的影响力是每一个酒店都不能轻易忽视的。酒店除了和六大网络订房平台(携程、艺龙、agoda、同程、到到、去哪儿)合作之外，早早的就在腾讯、新浪开通了酒店的，并且在微信刚盛行时，就开通了酒店的官方微信的订阅号和服务号。酒店管理人员的名片、总台、房间、印刷品、海报等随处可见酒店的微信二维码。酒店有一个销售传讯人员专门打理此项工作，及时传递酒店的相关信息，并设置微会员优惠价和抽奖活动。酒店的的新闻更新、入住客人的网络点评回复，都有传讯人员负责。市场营销网络化虽然不能起到立竿见影的收益结果，但是其潜移默化的影响绝不能放弃。

除此之外，会员的吸纳很重要，会员卡积分兑奖，入住抽奖送菜品，跨行业会员卡通用优惠也是我们常用的方法。台历代金券的推广掀起了一股清新的营销和答谢客户的活动。四季代金卡，住房体验卡、储值卡的营销合理运用也起到了答谢和稳定客户的目的。

把营销人员从办公室直接拉到大堂，把大副岗位改为营销经理负责，设为vip接待中心，面对面维护和招徕客户。并兼顾网络传讯职责。

四、行政会议图文化

酒店行政会议对很多人来讲是枯燥乏味的，尤其是总经理每日早晨例会，我在酒店周一大例会上做了改革，采取有图、有真相、有解说的新闻式的一周播报，我们称之：一周新闻资讯。每周一晨会第一项，有行政负责质检的人员把上周检查随手拍获得的图文资料进行整理编辑，表扬先进，曝光不足之处，提出改进意见。类似于新闻焦点。起到督促各部工作改进的作用。其他的周总结计划会、财务分析会等统统一图文音并茂的形式公开汇报。

五、客房服务体贴化

客房的服务要求以温馨、体贴、卫生为主，所有员工对各个房型的物品摆放要统一，花式做床拍照上墙，新入职员工一看就一目了然。全程围绕商旅客人的需求来打造。诸如：无线wifi无死角、电视频道国际化、洗漱用品用品牌、绿色环保做提醒、免费水果和酸奶、花式夜床小礼品、物品摆放标准化、增值服务擦皮鞋、温度舒适双控制、手工纸鹤表祝福、贵宾浴足有足盆、招待客人功夫茶、办公用具免费供、小支红酒表浪漫、电梯禁烟保健康、贵宾礼品定制化等。知名娱乐人士柳岩下榻酒店，酒店就专门给她做了个水晶相框，令她感动不已。我们送给客人的小礼品都是选择具有民族特色的手工制品。有一段我们选择了非物质历史文化遗产：浚县泥咕咕和定制的小黄鸭作为入住小礼品，这些价格不高，但是市场上很难买到，具有一定的收藏价值，深得客户喜欢。

六、餐饮服务创新化

餐饮的服务是面对面的，服务标准化之外，创新很重要。桌面上的鲜花换成各色染小米，根据接待客需随时调整转盘小米台，视觉冲击率很直观，很审美。另外在就餐过程中察言观色听声音，针对性服务很出彩。一次，一老先生过寿，其儿子为他摆寿宴，餐厅员工不是唱生日快乐歌，而是唱了一首《父亲》，其父子都很感动，老头眼中的泪花清晰可见。还有一次，一位用餐女客人的结婚n周年，餐厅员工除了送一束花，并且为她唱了一曲《最浪漫的事》，感动的客人泪水涟涟!餐饮的出品要充分利用季节的因素，三四月份我们搞了个绿色田园美食节，应对禽流感和上海死猪肉带来的影响，取得了一定的经济和社会效益。

七、培训随时随地化

员工的培训，是每个酒店都很重视的。由于正在运转的酒店，很难把大家聚集在一起统一上培训课。这就要求每个部门和班组要充分利用好班前会来做这项工作。我强制要求各部门每周二抽出两个小时作为部门培训沟通专用时间，每周提前做好培训计划，并上报培训时间和地点，有总经理和行政部去巡查，落实培训效果。每季度抽出一个月的每周六下午利用两个小时时间，有总经理和各部总监给员工上大课。另外各大培训讲师的光碟在员工餐厅电视上循环播出，让员工耳闻目染的随时随地的接受知识。

八、交流学习定期化

酒店的管理者不能总是呆在自己的酒店，坐井观天。外出交流学习，开阔眼界，同行互访，才能增长知识。走出去，拿进来，把别人的好方法，好点子、好菜肴引进来为我所用才是王道。记得，我带团进行同行交流，看到一道凉菜：爽脆佛手瓜，感觉不错，带回来经过研发，变成了我们的招牌菜。还有百宝箱的概念，都给我们带来了启发。

九、财务管理数据化

财务管理中最重要的就是数据要精确，费用分类要细致。每月一次的财务分析会通过数据进行同比、环比、预算比的分析，才能做到各类费用、成本控制有的放矢!数据的真实性必须可靠。另外财务要严抓收支两个源头，做好掌控第一关。

十、工程管理技术化

酒店工程设备的管理，在筹建期间尤为重要，筹建的同时要有筹营的理念。工程设备一旦进驻，什么科技、节能、环保等已经定型。在实际经营工作中，正确的维护保养，科学的操作就凸显出其重要性。所以，工程管理中，员工的操作技术就很重要，否则带来的损失不可估量。其次，合理的分工，日常维修和计划保养要进行统筹安排。

十一、安保管理常态化

安保无小事，大家都懂得。但是很多时候，安保都被放到遗忘的角落。保安人员感到不被重视，慢慢的就流失了。安保需要天天讲，天天巡视。对安保员工的工作要给予足够的重视，当他们给你敬礼时一定要回礼。日常消防的检查，监控员要有“狗仔队”的精神，才能把隐患消灭在萌芽之中。

十二、员工管理亲情化

随着社会的变迁，独生子女的增多，酒店基层从业者全面迈入90集团大军，员工的管理越来越棘手。原来的铁血政策，强硬手段等已经越来越不适合现代酒店员工的管理。亲情化、鼓励、表扬、激励、树理想等正能量手段将发挥重要的力量。员工的基本生活条件，吃、住、浴、行(给远路员工电动车提供充电地方和防雨蓬)、无线wifi、上升空间、被认可渠道等是我们不得不考虑的问题。我酒店一直推广“季度之星”的评选，除了在员工餐厅通报栏张榜通报，参加旅行团外出旅游也是我们采取的措施，并且当选者有总经理出面宴请大家并感谢他们为酒店付出的努力!

十三、采购渠道多样化

其实采购的终极目标应该是买到性价比高的的物品。酒店档次定位和匹配度要适合。要达到这个效果，采购的渠道要拓宽，不能拘泥于当地市场。网购，厂家、一站式仓储、专卖店、团购、代购等渠道都可以交叉立体采用。杜绝采购腐败，价高质低等需要至少三方监督，避免一言堂行为尤为关键。

十四、公益投入公开化

一个有责任的企业在适当的时候要关注社会公益。这涉及到企业的公关形象和美誉度。记得20\_\_年4月20日8：02分雅安地震，当天上午悦华国际酒店就发起了向雅安灾区的受难同胞捐款的倡议书，并在次日酒店门口举行了有董事长、总经理带头捐款的仪式，当地的媒体、报纸、电视台、业内网络都做了相应的报道。成为濮阳第一家为雅安捐款的企业。酒店的美誉度立马鹊起。随后的捐款箱放在酒店总台，募捐的收入投入到困难的学生救助中去。

十五、政策嗅觉敏感化

酒店的经营管理，要注意政策风向。酒店高管要从媒体上获得政治政策传递的信息对行业的影响，及时采取对应方案。去年党出台的“八规”“六禁”;两办接待文件细则等都对酒店行业带来很大的冲击，如果高管政策嗅觉敏感，及时调整经营策略，采取先下手为强的方法，将会扭转一些经营颓势。

事实上，酒店的经营管理远不止以上十五条所能概括。酒店行业越来越受大环境影响，无论是政策调控带来的经营压力，抑或是逐渐增高的人力成本和找不到合适人选的窘境，对酒店行业能否正常健康的发展都起到微妙的影响。关键是，严格按酒店的运转规律去做，加上灵活善变的经营方法才能立于不败之地!

**酒店总经理个人总结范文篇二**

20--年，本人做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

一、所做的主要工作

(一)、在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现-个月经营收入近-万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月都会进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工们素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在----年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在----年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后-次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在----年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

----年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰-军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导-次，地厅级以上领导近--次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机--余部及其它大小物品近---件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在----年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理层处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

三、--年任职想法：

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在----年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此----年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资-万元，对-间豪华标准间内增设商用电脑--台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均--万元提高到--万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

**酒店总经理个人总结范文篇三**

尊敬的领导、各位同事：

大家早上好!

--年，是我就任党校宾馆总经理的第一年，也是新党校宾馆经营发展的第一年。虽说仅仅3个多月时间，但是在这几个月里，我和酒店全体员工在党校领导班子的正确领导与社会各界的支持下，坚持“以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳”的经营理念，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力宾馆品位的提升。通过全宾馆员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，宾馆从1月18号试营业，经营业绩稳步上升。在党校领导的带领下，党校宾馆人连续奋战3个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，宾馆人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定与业内同行、社会各界人士的认可。

宾馆经营目前呈现出良好的发展趋势，以“用心营造、至高致远”的价值理念与企业品牌，不断强化拓展市场。为使经营管理更趋合理和科学，促进宾馆持续长远的健康发展，确保宾馆利润、增加员工收入、提升宾馆品牌服务，我深知责任重大。因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。现在，我向各位领导与同事述职，请予以审议。

一、基本完成宾馆的筹备工作

我自从--年-月--日来到党校宾馆，首先制订了党校宾馆工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。其二，制订了管理人员岗位职责与工作流程。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。其三，与星级宾馆接轨，合理出台《员工手册》，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已经完全可以完成大规模的接待任务。

二、狠抓培训和经营举措

1、人员管理制度化

从8月下旬开始，我们宾馆结束员工招聘工作，开始为期半月的军训与一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了“创业有情、制度无情、管理无情”的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度与培训。

2、抓经营，显成效;

1月18号以后，我们宾馆积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使党校宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们党校宾馆发展做出了应有的贡献。

3、严抓饭菜质量、餐饮使用“五常法”

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。党校宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即“常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划”。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

4、爱护财产、节约降耗;

宾馆设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是宾馆人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

5、讲文明，树形象，抓思想;

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了宾馆下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表宾馆等形象工程，员工很好的落实贯彻宾馆思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到宾馆部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

6、抓培训、备人才;

宾馆在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

7、存在的问题：

⑴、信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强;

⑵、上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化;

⑶、员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高;

⑷、工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高;

⑸、突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

三、我的工作体会

1、需要尽快提高综合竞争力;

--年，--市新增的酒店有--快捷酒店、--快捷酒店、--商务酒店，--商务酒店这些大型酒店将对济源酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

2、不断的贯彻和发展企业文化;

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以党校为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证宾馆规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高宾馆效益。

3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧;

坚持“以人为本、以诚待人”的企业文化和核心价值理念，努力改善员工的工作坏境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到宾馆对员工的关心和重视。宾馆经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

四、20--年度工作计划

1、根据宾馆工资、奖金、津贴管理制度，完善宾馆绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强宾馆的日常经营管理，为宾馆发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个宾馆的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成党校下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达党校有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有一个高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

6、加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢党校领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循党校为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好党校宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为党校宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

**酒店总经理个人总结范文篇四**

本人--，--俱乐部和--大酒店总经理，在--董事长及--总部的领导下，率领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，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。

自假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20--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，20--年基本确定俱乐部以中餐、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。

20--年度俱乐部原计划收入为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，俱乐部计划收入为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%。

一、为推动住房，带动消费，俱乐部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、把西餐厅定位成华强北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、俱乐部经营未达目标，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，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，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，俱乐部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20--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，俱乐部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20--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。

**酒店总经理个人总结范文篇五**

尊敬的董事长、全体同仁：大家好!

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\*\*酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\*\*酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，\*\*酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为\*\*酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结和20xx年的工作安排。

一、回顾20xx年的主要工作

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1.一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2.两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。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，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20xx年，\*\*酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起\*\*酒店品牌。

3.三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：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，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、整改;工程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，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，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，安排当天的工作。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，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\*\*酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度;更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。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，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，\*\*酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们\*\*酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\*\*酒店新的辉煌篇章。

二、部署20xx年度工作

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在\*\*酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1.内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。\*\*酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大\*\*酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解\*\*酒店，享受\*\*酒店的服务。

2.开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3.做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着\*\*酒店的形象，\*\*酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是\*\*酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现\*\*酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为\*\*酒店奠定坚实基础，为\*\*酒店品牌而努力奋斗!

谢谢大家。

**酒店总经理个人总结范文篇六**

本人，某酒店总经理兼\*大酒店总经理，在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\*万元，实际收入为\*万元，完成率为%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为\*元，实际收入为\*元，完成率为%。其中西餐计划收入为\*万元，实际收入为\*万元，完成率为%，客房计划收入为\*万元，实际完成\*万元，完成率为%。

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\*\*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\*\*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\*\*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，将员工宿舍由搬至，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：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搬至工业区，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。原承包给餐厅，为追求利润最大化，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。

**酒店总经理个人总结范文篇七**

20xx年已悄然谢幕，x酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下20xx年工作思路，希望各位给予指正。

一、20xx年工作总结

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进;

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

二、20xx年工作计划

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx9年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

2、20xx年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在20xx年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：20xx年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在xx20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在20xx年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在20xx年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在20xx年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在20xx年我和我的部门会苦练内功、提升、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

我们满情信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，群策群力

酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

(一)、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为8600万元，比去年超额1800万元，超幅为26%;其中客房收入为3600万元，写字间收入为800万元，餐厅收入2800万元，其它收入共1400万元。全年客房平均出租率为116%，年均房价480元/间/夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

(二)、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为4128万元，经营利润率为48%，比去年分别增加900万元。

(三)、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

(四)、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、创品牌效果，抓好全面工作

酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，销售人员上半年就是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，要害是人，是主要治理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员进行调整，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种.种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入明显上升。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还非凡重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的各种接待活动期间，合理的运作，保证客人的满足，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过120%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每班的身份证登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年前台登记、会客登记、上网发送等没有发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的60%提高到68%。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满足”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部接待并处理宾客投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础治理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

(二)以改鄯为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的治理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或治理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。治理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要治理者若素质欠佳或治理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了治理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满足的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、在日常的管理工作中。各部门按要求和规定安排工作;如夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当有关部门接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满足为止。

2、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，管事部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客服工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客服”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区查出住客不符的房间，不符人员多起。客务部查出安全隐患(客人未关门、关窗;不符合酒店电器使用规定)数起。

(五)以“防”为内容，抓好安保工作

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部、工程部都积极制定安保方案和应急预案、及时签订安全协议书。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有治理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初，在全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、酒店讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工接待基本行为准则》20字内容，由领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解治理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训数批，约3800人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想熟悉和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银天天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满足度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训200批，约5000人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，对日常业务培训优秀者酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“评定模式”;三服务技能随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店总经理个人总结范文篇八**

回首过去的20xx，展望未来的20xx，身为酒店部门经理，我在一年的工作中收获了许多，也认识到了自己的不足，需要自己具体总结一下：

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

1、花草是美化酒店、营造“温馨家园”

不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

五、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗!

**酒店总经理个人总结范文篇九**

时间渡过了一年又一年，转眼间，新的20--年就到眼前了。作为---酒店的总经理，在过去的一年来，我严格的计划酒店的发展计划，与各部门领导和同事门一起努力，积极为---酒店的发展做出贡献。

在过去一年来，尽管市场并不怎么顺利，但是我们认真改进，积极对业务进行扩展。虽然最终的成绩算不上特别的出色，但这一年的工作成长上却有了不少的收获。

如今，反思在这一年来的情况，尽管在工作中收获了不少，但也有很多的不足和值得总结的方面，在此，我对这一年的个人情况总结如下：

一、思想调整

作为---酒店的总经理，这一年的工作中我自身的思想压力也很大。年初起工作就很不顺利，很多问题，甚至就处理我自身的工作就已经焦头烂额，没有的更多的精力去思考酒店的其他细节。这也导致工作出现了不少的问题。

但好在，在工作中我及时认识到了自身的不足，并了解了许多的东西。后来，我在思想上较好的提高了自己，并能管理好自我的状态，逐步改进了工作中的问题。为酒店计划了这一年能来方向和管理要求，并得到了领导的认可。

二、工作的情况

在今年的工作中，我们根据酒店和市场的情况进行了严格的调整，并对业务和服务方面都进行了严格的改进，积极发挥酒店的优势，抓住季节和节日礼品的卖点，在销售节日的流量上广做活动，较好的挽回了之前的不足。

此外，在今年来，我们着重加强了员工服务工作上的管理，通过对员工积极的管理，加强了就带的服务，再加上卫生和装潢上的改善，在新老客户中都取得了不错的评价，各个网络平台上的评价也有了较好的提升，为销售成绩的提升带来了不错的帮助。

三、自我的不足

在工作的管理方式上，我还有很多不足的地方，有些方面太过草率，没能多听取员工们的意见，结果导致不少员工的动摇，结果在一开始弄的比较混乱。好在，及时的调整之后，问题基本得到了解决，但这的问题却依旧牢记在我的心中，我会好好的记住自己的问题。并在接下来的工作多多听取员工们的意见，培养出---酒店的优秀员工团体，为酒店的发展贡献出更多的力量。

20--年已经结束，但我们会在工作中积极努力，争取在下一年取得更加出色的成绩!

**酒店总经理个人总结范文篇十**

欢歌辞旧岁，笑语迎新春，不寻常的20xx年已经过去，充满希望的20xx年已经到来。面对发展的机遇和巨大的挑战，我们必须统一思想，提高认识，认真总结经验教训，合理安排部署20xx年度的全面工作，把钻石时代推向跨越发展、创新经营的轨道。下面我就去年的工作和今年的安排讲几点意见。

一、20xx年工作回顾

去年，为了完成年初确定的任务指标，我们全体员工发扬爱岗敬业、团结奉献的钻石时代精神，恪尽职守、默默奉献、奋力拼搏，敢为人先，取得了较为理想的业绩，各项工作都再上一个新台阶：

第一、特色管理求发展

1、餐饮特色化。两店餐饮去年任务完成较好，尤其是郁金香中餐厅，业绩骄人，得益于两个方面，一是餐饮趋于市场化。随着社会发展，人们的消费水平与观念发生改变，百姓宴请逐步形成气候、年夜饭散客档次也一再提高，两店都形成了各自的优势与固定客源。二是管理趋于精细化。钻石时代凭借亲情化的服务、地道实惠的本地菜系;郁金香特色化的经营方式、中高档次宴请的准确定位吸引着八方宾客，营业额逐年攀升。

中餐广式宵夜是运城市唯一一家正宗宵夜，我们巧妙的将广式宵夜与本地风味完美结合，利用较为超前的硬件与细致周到的服务拉动了人气，引领了餐饮新潮流;钻石餐饮部利用地理优势，准确定位，酒席宴请标准化、流程化，品牌逐步树立，客源稳中有升。各项举措，提高了钻石时代和郁金香的知名度,取得了社会效益和经济效益双丰收。

2、客房个性化。我一直强调服务精细无止境，工作要做有心人，客房在这方面意识较强，注重细节服务，自制天气预报、电视开机提示、睡前问候等温馨提示卡，方便了客人的生活起居和出行，受到了客人的高度评价。我们要时刻站在客人角度思考问题，有针对性的为客人提供满意加惊喜的服务。

第二、硬件升级增效益

20xx年，根据公司实际情况与市场需求，公司投资100多万改造了2个大会议室、西餐厅改造大型宴会厅、燃煤锅炉改天然气锅炉、地沟暖气管道更换、消防设施重新整修等，设备设施的完善，以硬件升级来满足客户需求，提升经济效益。

第三、制度改革添活力

全员参与绩效管理，尝试绩效考核，业务销售比例提成，这些举措充分证明，收效显著，所有员工的销售意识增强，尽管在实施中遇到了很多困难，但大家都能顾全大局，克服重重困难，保证了制度的有效实施;质检小组成立后，监督机制充分发挥了作用。酒店规章制度进一步健全和完善，各项考核指标也逐步明确化、细致化，随着内部管理，调整步伐不断加快，酒店控制力、协调能力明显增强。

第四、文化生活聚人心

公司坚持举行的技能比武大赛获得圆满成功，两店前厅、客房、餐厅、后勤、后厨全部参与，使我们的服务技能从简单的机械操作过渡到用心、用情来演绎服务全过程，充分展示了我们酒店员工高超的技能和精湛的技艺;竞聘上岗、元旦酒会、中秋晚会的成功举办，都为丰富员工生活、加强团队凝聚力和企业文化建设打下坚实基础。

当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们钻石时代人永不言败，成功，就在明天!

二、当前形势和现存问题

去年，金融危机余波震荡，经济市场动荡不安，国家政策调整下达“禁酒令”;新康、米兰、爱家等星级和连锁酒店入驻运城，快捷连锁和商务酒店纷纷开张，使原本饱和的运城酒店市场竞争更加激烈;我们内部经营成本逐年攀升，水、电、煤的价格大幅上涨……各种变数交织在一起，使旅游行业受到前所未有的冲击。我公司20xx年度营业收入实现===万元，比计划的==万元少完成了3万元，少完成4.38%，比20xx年度减少===万，减少1.79%。我们在工作中还存在几个方面有待加强和改进：

1、营销意识淡薄，工作缺乏前瞻

首先是营销团队缺少协作务实精神，各自为战，一盘散沙，自扫门前雪，对部门其他的事情不闻不问，爱理不理，使工作难以开展。营销人员不能深入一线，发扬吃苦精神，关注顾客动态，及时反馈信息;其次，营销意识淡薄，市场分析不明确、合约履行不完善、营销政策不到位，信息渠道不畅通，多次让其他同行抢了先机，占了客源。老客源流失，新客源难以为继，人气指数下降，循环往复的恶性循环，导致经济效益直接受损。

2、部分设施陈旧，难以满足客户

酒店行业的特殊性决定了硬件环境必须紧跟市场。20xx年，+++凭借较好的硬件资源和管理服务，发展态势良好;而===由于经营时间长，硬件过时陈旧，造成服务质量下降，吸引不了客人，老客户逐渐流失。摆在我们面前的路只有一条——就是下定决心重新装修，以崭新的姿态顺应潮流，迎接20xx年。

3、管理工作被动，缺乏创新意识

经过长期发展，管理流程基本顺畅，执行力与团队凝聚力都是郁金香学习的榜样，但长期的积淀，形成了一些格式化、程序化的东西，老三板太多，阻碍企业发展，导致业绩下滑。当务之急是输入新鲜血液，管理上也要突破固有思维，不能一直按老套数出牌，包括对员工的管理，特殊情况要特殊对待，注重亲情化教育与引导。近期就发生过两起打架事件，酿成了严重的后果，影响极其恶劣，教训也很深刻，从侧面反映出一个问题，日常监督与管理机制滞后，员工整体素质亟待提高。在今后的管理上，人事部门招聘要严格把关，把好人员入口外调关，对于年龄小、资历浅的要慎重对待，按程序录用，逐步按照国家要求以相关的职业资格证录用和使用。过去是特殊工种要求这样做，现在几乎所有的岗位都要求这样，服务员、厨师、保安等都要经过相关的正规培训，拿到相应的资格证书才能上岗。部门也要加强员工管理，严格组织纪律性，尤其是后厨管理，菜品质量要把关，其他的卫生、纪律也要紧抓不放，后厨本身就是危险地带，员工操作上一定要严格按照规程来，为自己的安全负责任。

部分管理人员普遍存在一定惰性，思路不灵活，创新无活力，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，大到酒店整体环境氛围的营造，我们管理人员都没有去认真思考如何做才更完美，如何做才对酒店有利。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了，我们必须从目前市场竞争的现状和未来着眼，进一步增强生存危机感，加强市场竞争意识，努力在环境布置、服务质量上多下功夫、多动脑筋，这样，我们的事业才能不断向前发展。

4、节约意识不强，成本居高不下

20xx年，政府为了应对金融危机，迅速拉动市场，物价也随之上涨，造成各种原材料、辅料的价格上扬，经营成本上涨;水电油气价格大幅提高、工程上的重复改造，水费每方由原来的3元上升到5.5元，增长幅度近一倍，电价、气价、油价也有大幅度的攀升，几项费用全年支出总共超过300万，加重了企业负担，使公司背上沉重的包袱。新的一年，全体员工必须强化节约意识，杜绝长明灯、长流水现象，多方式、多途径节约一次性用品，多渠道、全方位节约费用。对长明灯、长流水和有意浪费的行为按照制度要严厉处罚。工程部要做好节流堵漏工作，通过采取技术改造、选择替代产品、合理调配使用时间，最大化的降低运营成本;堵漏就是要做好维护计划，防患于未然，按时间、按季节做好维护保养工作，同时要分秒必争的做好抢修维修工作，杜绝跑冒滴漏，切实达到节支增效的目的。

三、20xx年工作安排

随着金融危机基本缓解，预计20xx年经济会较为活跃，所以面对新形势、新任务的要求，我们要坚持与时俱进，改革创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬过去的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，建立自己的服务品牌。全体员工要立足本职工作，注重每个服务环节，突破固有思维，完成品牌优化。20xx年，我们的工作主要从以下几方面进行：

(一)、硬件环境主题化

目前，公司的装修筹备小组已经成立，由工程部牵头、办公室协调、部门参与展开工作，各部门发挥职能优势，积极走访市场，借鉴以往装修经验，对各装修公司的方案排劣选优，综合简单、实用、时尚等元素，选择并确定一至两家装修公司在2月中旬正式施工，公司准备投巨资重磅出击、全面“包装”，消防系统、中央空调要全部更换重整，接待大厅、楼面及各房间风格的设置要简洁明快;为提高档次，+++中餐增设豪包、其余包间局部装修，观光梯也会在今年到位。总之，公司的改造要突出“我们的酒店是花园”这个主题，管理和服务上，全方位营造花园式酒店，彰显文化底蕴，烘托温馨氛围。

(二)、开源节流多元化

历览前贤国与家，成由勤俭败由奢。管理成本要下降，开源节流是关键，构筑系统工程，让节能降耗成为一种习惯、一种文化，一种传统。

开源——营销首当其冲，开拓客源。

过去的一年因为种.种原因，我们的营销人员不能发挥主观能动性，在开拓客源上力度不大，让我们的市场份额逐渐缩小。今年，营销要作为第一要务来抓。

1、营销部发挥主导作用开发新客源，维护老客户。

目前，酒店的营销网络主要分为：团队、公务、网订、散客，根据数字显示，在公司营业额所占比例分别为：0.99%、39.48%、2.5%、59%，也就是公务接待与散客所占比重较大，网订与团队只占到很小的比例，营销结构基本合理。

随着网络的发展与升级，网订市场逐步稳健，我们应该利用网络优势，展示酒店形象，在公司网页上开通预定平台，逐步形成和完善自己的网订销售体系。

但根据市场发展结合公司实际，我们还要继续注重散客的开发与维护，提高散客质量，准确定位，提升房间的档次与价位。大家可以简单算一笔账，一间客房散客价格260，10间就是2600，而团队顶多是180，10间才1800，仅仅10个房间一晚上差价就是800元，那一个月相差就是两万多，这样的客户累积，利润空间是否要大很多?因此，维护散客的回头是一项重要工程，全员要有意识，各部都要重视，尤其是前厅接待，公务合约要优化，商务会议要培育，但要变换营销策略，利用业务淡季穿插销售，哄抬人气，工作重点还是要放在散客上。特别是郁金香，定位一定要准确，开发与维护也要有所侧重，特别客户特别对待。

我们的市场发展战略一是积极发扬创新精神，让顾客在我们酒店消费常感服务的惊喜和气氛的亲和;二是巩固市场份额，不断发展，拓展新客户和采取积极稳妥的投资政策，稳定回头客。总之，新的一年必须以营销为龙头，充分发挥营销优势，全员营销，获取最大经济效益，提高酒店的市场竞争力。

2、部门发挥优势，做好客户的日常维护与感情维系。

客源有了，维护工作也要紧随其后，大量的回头客不仅能带来效益，更多的是为酒店带来信誉，是客人对酒店的信任。大家要清楚，开发一个客户花费的时间与精力比维护一个客户要大的多。所以要求我们全体员工特别是管理人员一定要强化酒店意识，理解服务的意义与真正，加强与客人的沟通，使客人对酒店产生认同和依靠感，进而达到“顾客零叛离”的理想销售境界。

客房部是酒店的支柱，我们在服务质量方面要百尺竿头，更进一步，注意服务的每一个细节，尤其是客人入住后房间的后续服务和补台能力，要做到严谨、细心、勤快和警惕几个环节;房型逐步特色化;处理投诉应把握三条原则：一是客人永远是对的，即真心实意帮助客人解决问题，这是基本原则;二是绝不与客人争论，给足客人面子，把“对”让给客人，这是基本技巧;三是善于引导客人，平衡客人和酒店的利益，这是工作标准。俗话说：不打不相识，投诉是酒店和客人之间的恩怨，是纠纷，更是缘份，化解投诉是双方进一步加深熟悉的桥梁，也是良好的工作契机。

环境氛围的营造要用心，在物品的选购上，不是越贵就越好，就像客房的布草以及其他配置，更换的时候一定要考虑舒适度、价位、质量等综合因素，适合的就是最好的。没有思路可以多去其他酒店去看、去学，触类旁通，或者申请去外地考察。总归是要把各个区域的潜力挖尽，既然规模没有办法改变，就要求在现有的基础上做的精致、细致，把酒店打造成花园式酒店，给客人营造休闲愉悦的消费环境。

餐饮部是酒店的另一大支柱，餐饮经营得如何在我们酒店有着举足轻重的作用，因此我们不能满足于过去的成绩，餐饮经营是一个动态的经营，我们力求把餐饮服务提升到艺术服务，研究和把握顾客服务的心态，创造出充满魅力的服务产品，在工作中形成严谨、学习、改善、创新的良性循环。随着社会发展，客人对早餐的消费越来越讲究，为了适应市场发展，满足客户需求，在今年的工作中，要通过各种手段打造我们的特色项目：早餐和宵夜。早餐要求丰盛、细致，中西结合，让客人冲郁金香的早餐宵夜来住宿。以特色经营带动房价提升，增加人气指数，拉动经济效益，最终在餐饮市场形成一枝独秀的局面。

就我们酒店而言，餐饮的消费主体主要是本地的客源，因此，我们必须对餐饮市场有充分的认识和了解，要经常研究市场的变化，对市场的变化做出快速反应，找准市场定位，这样我们才能有的放矢，采取针对性措施，以顺应市场变化，满足市场需求，只有这样我们的工作效率和经济效益才能得到提高，才能在激烈的市场竞争中永葆青春。

节流——后勤严格把关，控制费用。

首先要做到人才的资源共享。人事部门强力贯彻公司精神，要下大力度合理定编，采用扁平的管理模式，避免了金字塔式人力架构的不合理性，部门该合并的合并，该分散的分散，更多主张一人多用，做到人尽其才，化繁为简，一专多能，一人多职，一职多责，一员多岗，也就是事事有人管，人人有事管。

财务部是酒店的管家，要做到“物尽其用”，加强成本控制，加强计划管理，从源头上把关，减少没必要的消耗，该节约的地方要严格把关，堵塞好效益流失的黑洞。公司会指派专人负责财务的统筹管理，监督好物资流通环节，明确各岗位的责任，建立及保存财务相关档案和单据，做到每货有数可查，有单可核，同时强化收银人员的业务素质，注意服务态度和服务技能。

工程部在去年的费用控制上采取了有力措施：对公共卫生间、洗碗间和职工楼进行咸水改造，降低了运营成本，但还大有潜力可控。今年工作上还要在节能降耗上大做文章，群策群力、集思广益，通过技术改造降低成本，定期对各个区域的机器设备进行维护与清洗，延长物品的使用寿命，把好节能关，加强服务主动性，提高工作效率。

(三)、文化生活多样化。

员工是酒店最宝贵的财富，我们的工作是由员工直接去完成的，所以在今年的发展中，办公室要进一步贯彻“用心为员工着想、用力为员工服务”的指导思想，管理上台阶，多为员工谋福利，解决员工后顾之忧。具体措施有：

1、食宿问题。今年开始，酒店推出免费工作餐政策，结束以往员工吃饭刷卡、买饭票的时代，并且由办公室统一就餐标准，每月更换一次菜谱，提高员工伙食质量;钻石时代在今年要解决十几年来的难题，改造员工餐厅，方便员工用餐，节省员工工作时间，提高工作效率;客房餐厅装修结束后，对两店员工宿舍进行装修，营造温馨的生活空间，逐步实现公寓化管理，真正让员工体会到家的温暖。

2、人事培训。人事部门在今年要做好以下几个方面的工作：一是与部门合作完善各项工作制度与流程，让员工任何时候，每一项工作都有章可循、有据可查，杜绝以往传帮带的弊端，从而降低能力要求，支持业务的快速复制。通过简单的前台+标准化后台的管理模式，提高效率，降低成本。二是围绕酒店的发展，密切留意市场的动态，注重为酒店的长远规划储备人才。三是打造学习型组织。针对酒店员工在工作上的薄弱环节，开展专题培训、集体训练、室外拓展等不同形式的培训，切实提高员工的综合素质。作为我个人，也希望在座的每一位能有更好的发展，更高的成就，不管你们将来在哪里工作，钻石对你们的培养将是你们一生的无形财富，大家一定要树立学习意识，不能错过每一次学习的机会。

公司会给各级员工一个充分施展才华的环境和空间，有特长、能力的员工，要给他们一个合适的职位或薪资，给他们一个表现的机会，发挥的空间，这是“以员工为本”指导思想题中应有之义，也是我们对员工最大的尊重。

3、文化活动。办公室要积极开展风趣有益的活动，丰富员工的精神文化生活。负责拉出全年活动计划，让员工走出运城、去其他大城市参观考察，放宽视野，了解与同行业相比，我们的差距，我们的优势，明确今后发展方向，多看才会产生思想的碰撞;根据员工的特长，定期组织卡拉ok大赛、各种专题演讲比赛、文艺汇演、比武、旅游等文体活动，让员工切实感受到大家庭的温暖。今年装修结束后，办公室要尽快组织一次“我们的酒店是花园，我为酒店做贡献”的主题演讲比赛，充分发挥员工的聪明才智，让员工动脑子、出点子、提建议，并评出优秀者给予奖励。

总之，在员工物质生活与精神生活上，公司会下大力度，放宽政策，让员工吃住得舒心，工作得安心，更好的服务客人。我们所有员工都是酒店的一分子，每个员工都与酒店休戚相关，荣辱与共，每一位员工要力争做到用同一个声音说话，用同一种思维思考，心存酒店，热心服务，勤恳工作，勤于钻研业务，充分展现对酒店的服务情操和服务情怀。我们要实现规划目标，全体员工必须心往一处想，劲往一处使，充分发挥我们全体员工的主观能动性和工作积极性。

曾经，我们一起走过，风雨同舟;今天，将再一次出发，在激荡的洪流中，少不了各位的抛家舍业、鼎力相助;少不了大家的呐喊助威、以诚相待。相信有了你们的加入，一定会迎来新的春天，铸就新的辉煌。所以，辛苦大家了!

最后，我在这里给大家拜个早年!祝大家在新的一年里工作顺利，万事如意，心想事成，合家欢乐!

**酒店总经理个人总结范文篇十一**

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对喜来登酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使喜来登酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，喜来登酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为喜来登酒店总经理，向大家作20--年的工作总结和20--年的工作安排。

一、回顾20--年的主要工作

20--年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1、一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。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，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20--年，喜来登酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20--年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的.齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起喜来登酒店品牌。

3、三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：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，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、整改;工程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，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，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，安排当天的工作。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，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是喜来登酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度;更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。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，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20--年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，喜来登酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们喜来登酒店人可以自豪地说：是我们谱写了喜来登酒店新的辉煌篇章。

二、部署20--年度工作

20--年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在喜来登酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20--年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1、内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。喜来登酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大喜来登酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解喜来登酒店，享受喜来登酒店的服务。

2、开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3、做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着喜来登酒店的形象，喜来登酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是喜来登酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现喜来登酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为喜来登酒店奠定坚实基础，为喜来登酒店品牌而努力奋斗!

**酒店总经理个人总结范文篇十二**

尊敬的酒店领导：

大家好!

本人自20\_\_年\_月\_日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，六个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层述职报告如下。

一、加强酒店的行政管理。此次主要针对的对象为部门经理/负责人，具体规定如下：

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象;休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(二)会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

(三)总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从\_月\_日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10：00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

二、加强员工宿舍的管理

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管理员的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用;二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度;三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝高功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，轶序良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与轶序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和轶序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

三、开展三次基层员工的培训工作

20\_\_年\_月份、\_月份、\_月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设;消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店、ktv外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店、ktv广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%;酒店、ktv停车场完成90%;酒店、ktv喷水池完成90%;草地照明完成90%;

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，x\_大酒店、ktv已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店、ktv资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店、ktv资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店、ktv知名度，

随着旅游经济的复苏，本市星级酒店、ktv逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店、ktv进驻，本市酒店、ktv行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店、ktv情况，确定酒店、ktv的市场定位为商务旅游度假酒店、ktv，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知已知彼，百战不殆”酒店、ktv组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对市内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：x\_大酒店、ktv定位五星级酒店、ktv较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店、ktv在本市少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲x\_大酒店、ktv也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店、ktv并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排x\_酒店、ktv。这说明各企业、旅行社对酒店、ktv的期望值较高，将酒店、ktv定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店、ktv的思路是正确的。

以上为本人在20\_\_年度任\_x大酒店、ktv总经理期间负责的各项工作。由于任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。特此报告。

**酒店总经理个人总结范文篇十三**

忙碌而难忘的201x年即将过去，醉白楼在王仁智总经理带领下，我们一步一个脚印，管理工作有序的进行，具体工作汇报如下：

工作业绩：

景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

自律性：

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

服务质量控制：

(1)今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2)做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3)做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师“。

(4)每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。

卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

客户信息服务维护

(1)对新老客户做到资料登记存档。

(2)逢年过节进行短消息沟通。

(3)对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4)对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。

健康有益活动：

利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4x200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

有待改进之处：

(1)中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2)新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3)销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

201x年展望：

20xx年金融危机风暴，经济形式可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意“十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

**酒店总经理个人总结范文篇十四**

亲爱的各位佳人，全体员工们：

大家好!

欢歌辞旧岁，笑语迎新春，不寻常的20\_\_\_\_年已经过去，充满希望的20\_\_\_\_年已经到来。面对未来发展的机遇和巨大的挑战，需要我们统一思想，提高认识，认真总结经验教训，合理安排部署20\_\_\_\_年度的全面工作，把万瑞沙都酒店在当前局势中推向跨越发展、创新经营的轨道。下面我就去年的工作和今年的安排讲几点意见。

一、20\_\_\_\_年工作回顾

去年，为了完成年初确定的任务指标，我们全体员工发扬爱岗敬业、团结奉献的钻石时代精神，恪尽职守、默默奉献、奋力拼搏，敢为人先，取得了一定的业绩，各项工作都在顺利开展：第

一、特色管理求发展

1、餐饮特色化。两店餐饮在去年的大形势下都经历了严峻的考验，两个酒店的餐饮部都各出奇招，创新经营思路，将餐饮经营基于稳定，尤其是万瑞酒店餐饮部，大胆创新，开通火锅外卖配送服务，效果多有收获。这些大胆创新的尝试得益于两个方面，一是餐饮趋于市场化。随着社会发展，十八大政策的提出，人们的消费水平与观念发生改变，沙都、万瑞两店都形成了各自的优势与固定客源。二是管理趋于精细化。钻石时代凭借亲情化的服务、地道实惠的本地菜系;沙都大酒店特色化的经营方式、低中高档次宴请的准确定位吸引着八方宾客，营业额逐年攀升。

2、客房个性化。我一直强调服务精细无止境，工作要做有心人，客房在这方面意识较强，注重细节服务，受到了客人的高度评价。20\_\_年严峻的市场局势下，把握好旅游旺季的收入使我们工作的重中之重，去年，两个酒店在董副总的带领下，客房收入在同行业中取得了骄人的成绩，这些成绩的取得都表现出我们在面对竞争时抓住了与之抗衡的核心问题，抓住了市场的需求，所以说我们要时刻站在客人角度思考问题，有针对性的为客人提供满意加惊喜的服务。

第二、制度改革添活力

全员参与绩效管理，尝试绩效考核，业务销售比例提成，这些举措充分证明，收效显著，所有员工的销售意识增强，尽管在实施中遇到了很多困难，但大家都能顾全大局，克服重重困难，保证了制度的有效实施。酒店规章制度进一步健全和完善，各项考核指标也逐步明确化、细致化，随着内部管理，调整步伐不断加快，酒店控制力、协调能力明显增强。

第三、文化生活聚人心

酒店为全员请来了聚成公司培训团队，为大家提供专业化得培训模式、并开展全员竞聘上岗大会、消防应急演练、全员运动会，都为丰富员工生活、加强团队凝聚力和企业文化建设打下坚实基础。

当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们钻石时代人永不言败，成功，就在明天!

二、当前形势和现存问题

去年，金融危机余波震荡，经济市场动荡不安，国家政策调整、下达“禁酒令”、原本饱和的酒店市场竞争更加激烈;我们内部经营成本逐年攀升，水、电、煤的价格大幅上涨，各种变数交织在一起，使旅游行业受到前所未有的冲击。20\_\_年两个酒店的经营任务与往年相比，下降幅度很大，万瑞营业任务完成%，比去年减少了 %，沙都酒店营业任务完成%，经营任务的大幅减低，也说明了我们经营管理工作中的不足，也是我们在新的一年的工作开展中有必要总结分析的原因所在。

1、经过长期发展，管理流程基本顺畅，执行力与团队凝聚力都是学习的重点，但长期的积淀，形成了一些格式化、程序化的东西，老三板太多，阻碍企业发展，导致业绩下滑。当务之急是输入新鲜血液，管理上也要突破固有思维，不能一直按老套数出牌，包括对员工的管理，特殊情况要特殊对待，注重亲情化教育与引导。

2、今后在人员招聘的管理上，人事部门招聘要严格把关，把好人员入口外调关，对于年龄小、资历浅的要慎重对待，按程序录用，逐步按照国家要求以相关的职业资格证录用和使用。过去是特殊工种要求这样做，现在几乎所有的岗位都要求这样，服务员、厨师、保安等都要经过相关的正规培训，拿到相应的资格证书才能上岗。部门也要加强员工管理，严格组织纪律性，尤其是后厨管理，菜品质量要把关，其他的卫生、纪律也要紧抓不放，后厨本身就是危险地带，员工操作上一定要严格按照规程来，为自己的安全负责任。

3、部分管理人员普遍存在一定惰性，思路不灵活，创新无活力，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，大到酒店整体环境氛围的营造，我们管理人员都没有去认真思考如何做才更完美，如何做才对酒店有利。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了，我们必须从目前市场竞争的现状和未来着眼，进一步增强生存危机感，加强市场竞争意识，努力在环境布置、服务质量上多下功夫、多动脑筋，这样，我们的事业才能不断向前发展。

三、部署20\_\_\_\_年度工作

20\_\_\_\_年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在万瑞沙都的各位佳人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20\_\_\_\_年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1.内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。万瑞沙都酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大两个酒店在中卫市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解万瑞沙都酒店，享受万瑞沙都酒店的服务。2.开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3.做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着酒店的形象，酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是万瑞酒店开业的第5年，也是中卫成为西部旅游目的地城市的第一年，是中卫成为国家标准化旅游城市的第一年，我们要抓住这个大好时机，在旅游高温的带动下实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现万瑞沙都酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为万瑞沙都酒店奠定坚实基础，为万瑞沙都酒店品牌而努力奋斗!谢谢大家。

**酒店总经理个人总结范文篇十五**

一、科学决策，群策群力。酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

(一)、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为8600万元，比去年超额1800万元，超幅为26%;其中客房收入为3600万元，写字间收入为800万元，餐厅收入2800万元，其它收入共1400万元。全年客房平均出租率为116%，年均房价480元/间/夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

(二)、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为4128万元，经营利润率为48%，比去年分别增加900万元。

(三)、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

(四)、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、创品牌效果，抓好全面工作

酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，销售人员上半年就是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，要害是人，是主要治理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员进行调整，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种.种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入明显上升。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还非凡重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的各种接待活动期间，合理的运作，保证客人的满足，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过120%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每班的身份证登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年前台登记、会客登记、上网发送等没有发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的60%提高到68%。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满足”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部接待并处理宾客投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础治理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的治理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或治理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。治理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要治理者若素质欠佳或治理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了治理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满足的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导\_\_年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店总经理个人总结范文篇十六**

尊敬的领导：

您好!

20\_年，做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

一、所做的主要工作

(一)、在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现x个月经营收入近x万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20\_年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20\_年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后x次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20\_年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机\_余部及其它大小物品近\_x件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20\_年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理层处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

三、20\_年任职想法

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20\_年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此20\_年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资x万元，对x间豪华标准间内增设商用电脑\_台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均万元提高到万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

述职人：\_x

20\_年\_月\_日

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