# 2024年酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写(9篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-21

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇一**

作为酒店的一名副总经理，一年的管理工作做下来，我也是发觉自己有了很多的一个收获，这是我升任副总经理的第一年，有很多地方还在是学习，同时也是在学习中得到进步，自己的管理水平也是得到了很大的提高，现在就这一年的工作来做下总结。

作为副总经理和以前不一样，以前是按照领导的要求去做事情，很多时候不用想那么多，只要把自己的事情干好就行，可以说非常的轻松，虽然说有时候也累，但是和现在当副总经理却完全是两回事，在做副总经理的过程中，我更多的是思考，是去管理，去监督员工做好事情，和之前只要做完事情就好是完全不一样的，对于工作更要有计划，也是需要我更加有条理的把事情去分配安排好，同时也是要对下属做的事情去监督，确保工作能做得好，不出错误。

同时也是需要和其他部门的工作去配合好，作为酒店的副总经理，我明白不是只管好自己的下属的工作就可以了，而是需要各个部门去相互的配合，大家一起协作，才能做好工作的，不然不配合的话，很多工作也是很难做好的，酒店的工作是一个整体，只有大家一起协作，一起去配合，才能做得更好。

作为副总经理，这是我的第一年，也是我不断积累管理经验的一年，刚开始的时候，我还不太懂的如何的去做好管理，也是对于店长给予我的信任我感到很大的压力，但我知道，既然不会，那么就学，所以这一年来我在工作的同时也是积极的去向其他的副总经理请教，去向店长请教，自己也是认真的去参加一些培训的课程，看管理相关的书籍，让自己能更好的做好管理的工作，作为表率，我也是提早来到酒店，把每一天的工作计划做好，认真的去监督，去和下属聊天，关心他们的工作，了解他们工作的进度，在一天天的工作当中，我勤勤恳恳，积极的去做，让自己能更快的做好，同时也是在做的过程中得到学习，得到收获。

一年的时间在忙碌中过得很快，我也有很多没做好的地方要在来年继续改进，让自己的管理做的更加好，我知道做副总经理的经验不够，但是只要我愿意做，认真的学，一定会进步，并且会做的越来越好的。一些不足的地方也是要在今后的工作当中继续去改进，让自己在副总经理的位置上继续做得更加优秀。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇二**

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。

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。

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。

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。

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。

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!

解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。由于今年比较特殊，一下是我的总结问题。

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xx%。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xx%别墅装修；主楼装修完成xx%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xx%。

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

对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与xx董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达x万元。（附已签合同明细表）

保证人员储备，加强人员培训。20xx年x月，酒店确立全体人员编制为xx人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前xx大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，xx大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共x人，主要为：行政办x人，财务部x人，前厅部x人，管家部x人，餐饮部x人，营销推广部x人，人力资源部x人，厨房x人，采购部x人，工程部x人，保安部x人。以上数据未包含xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“x商学院”、“x学院”和“x学校”等三所。实习期从20xx年x月x日至20xx年x月xx日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在xx学院和xx工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（xx人）的xx%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的xx%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xx湾大酒店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。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。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。

随着旅游经济的复苏，xx星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，xx酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，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，对环岛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xx家，旅行社xx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：xx大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在xx少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对xx大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排xx酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，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。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇三**

酒店作为一个服务行业，在任何情况下，服务质量都是酒店的生存之本，是酒店的生命，因而，在管理年，我们在加强各方面管理工作的同时，在服务工作中要做到“三个突破”，切实提高我们服务工作的质量

经过三年的大发展，现在酒店各方面的工作都相当完善，要想再上一个新台阶，必须要有新突破，强抓管理，健全酒店各项服务规范和管理制度，扫除我们各项工作中的盲点，以进一步完善我们各方面的工作，目前，在我们的客理工作中还存在管而不理，理而不管的现象，该管的不管，或是管的力度不够，往往造成管理上工作上的漏洞和服务工作上的脱节，等到问题出现才去补救，从而影响了工作的质量和效率。我们不能忽视这种问题，的存在，酒店和各个部门是一个相互联系的整体，一个工作环节上的疏漏，会影响到整个部门甚至整个酒店，工作在一线的员工，因为直接面对面地为客人提供服务，因而善于发现工作呕的不足和盲点就更加具有重要的意义，酒店工作是一种细致活，无论是管理人员还是服务员，在工作中都要求具有四心：即细心、热心、耐心、专心。用“细心“去发现我们管理和服务工作的不足，做到每一位员工都是发现问题和解决问题的专家;用”热心“主动去帮助有困难的客人，把来到我们酒店消费的客人不仅仅视为上帝，最重要的是把客人当作我们的亲人，为客人提供个性化、亲情化服务;用”耐心“去倾听客人的投诉，积极换位思考，把客人的不满视为自己的不满，把客人的投诉转化为工作的动力，扫除我们在管理和服务工作中的盲点;用”专心“去对待我伞兵一切工作，每一位员工的心中都要有”抓管理、树品牌“的意识，都要把新一年的工作目标作为我们各项服务工作的出发点和归宿点。

通过三年的发展，酒店总结了一套适合自己发展特色的服务规范，服务规范是指导各项工作的纲领，制定服务纲领是提高服务质量的基础，没有服务规范，酒店的服务和管理就没有统一的标准，更谈不上提高服务的质量。但是，客人的需求又并非千篇一律，要进一步提高服务质量满足每一位客人的需求就不能刻板地执行服务规范，而应具有灵活性，根据时间，地点场合以及服务项目对象的不同，为客人提供“个性化服务“和超常服务”这是服务的最高境界，也是服务工作的灵魂。目前在我们的服务工作中不存在“缩水”服务的现象，片面讲求工作效率而忽略工作质量，认为某些服务环节可有无对大局影响不大，这是我们工作人员在认识上的一个误。我们讲求灵活的执行服务规范，对客服务讲究大气度，大风格、大胸怀同样体现酒店的实力，但是灵活性并不代表在工作中可以投机取巧，可以在服务工作中缩减服务程序，缩减服务程序，工作效率是提高了，但实质上服务质量却降低了，这与我们的管理年目标背道而驰。完善我们的工作，提高我们的服务质量，要求我们突破缩水服务，要做到既有原则性又有灵活性，在原则性中把握灵活性，在灵活性中不丧失原则性。

服务效率的高低直接体现一个酒店的服务质量的员工的精神状态，目前我们的服务工作还存在这种矛盾：服务效率高的，服务质量差强人意，服务工作质量高的，服务工作效率低下。这两种现象的存在都不利于我们工作的开展，更不利于我们酒店品牌的塑造，酒店作为一个服务行业，它的产品就是服务，要做到突破低效服务，要求酒店每一位员工都要受到良好的培训，都具有对服务质量负责的意识，都做到服务的快捷高效，无差错。管理人员亦须做好服务前的准备、服务中的监督控制、服务善后三个阶段的工作，高质、高效地完成对客服务，实现对客服务的满意加惊喜。

20xx年是管理年，我们将继续加大在硬件、软件建设上的投资力度。在投资方向上，以“坚持三个有利于”作为我们投资的路线方针。

在管理年，我们的各项工作都要紧紧围绕“抓管理，树品牌”作为我们新的一年投资工作的出发点和归宿点，是“以酒店为本”对我们提出的根本要求，我们在硬件建设上，将引进一批先进的设备设施，全面打造品牌酒店，在软件建设上，以金钥匙服务理念为指导，继续加大对全体员工的培训力度，强化服务意识，同时坚持对酒店品牌的建设和公关销售工作两手都要抓的思想，以品牌建设来推动我们的销售工作，以销售工作来促进我们的品牌建设。

为员工谋取福利是我们酒店发展的一个根本宗旨的目标，员工是酒店最宝贵的财富，我们的工作是由只员工直接去完成的，所以在投资方向上，坚持“是否有利于员工进一步发展和福利待遇和提高”，是进一步贯彻“以员工为本”的指导思想，提高员工的福利待遇既能调动员工工作的主动性和积极性，又是员工价值的体现，因而在抓管理，树品牌和同时，我们将全面提高员工的福利待遇，给员工们买意外保险，改善员工宿舍，改善员工的伙食，确保员工宿舍和卫生和安全，丰富员工的精神文化生活，让员工住得舒心，工作得安心。针对酒店员工在工作上的薄弱环节，酒店将聘请专业的英语老师和有关专家，给员工们上培训课，切实提高员工的综合素质，同时酒店实行“能者上，庸者下，平者让”的灵活用人机制，给各级员工一个充分施展才华的环境和空间，我们酒店不乏的才能的只见员工，关键是我们能不能给他们一个合适的职位，给他们一个表现的机会，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。

对于服务行业，客人就是上帝，就是我们的衣食父母，宾客对我们的服务满意与否关系到我们的工作是否取得成效，关系到我们酒店品牌建设的成败和酒店的发展前途，因而坚持了“是否有利于宾客对我们服务的满意”就是坚持了“以客人为本”这一出发点。我们在硬件软件上的投资策略，在坚持“是否有利于酒店的品牌建设”、“是否有利于员工进一步发展和福利待遇的提高”变两个基本点的同时，结合酒店实际情况，只有宾客的满意和我们酒店的盈利，我们的各项投资建设工作才有意义。

以上是我们20xx年的工作指导方针，以“三个一”作为我们各项工作的座标，以“抓管理、树品牌”作为我们的各项工作目标，我们的第二次部署战略目标能否实现，关键看我们今年的工作是否开了个好头，我们的管理工作是否取得卓著成效和我们的品牌是否树立起来，在实现第二次部署战略过程中，我们要做到既要快又要慢，快，是指我们要比别人先一步抢占天时、地利、人和的先机，树立xxx品牌;慢，是指我们对树立品牌要有正确的认识和理解，切忌急功近利，追求短期经济效益，导致昙花一现的结局，这是许多企业的品牌战略过程给我们的启示。只有快慢结合，稳步扎实地推进我们的品牌战略，才能很好地实现我们的第二次部署战略目标。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇四**

总经理上半年工作总结

第一篇：总经理上半年工作总结

总经理工作任务繁重，工作也极其重要，是一个企业不可缺少的一部分，总经理的工作总结怎么写呢？以下有一篇总经理上半年工作总结范文，仅供参考。

尊敬的领导和各位股东你们好：

今天在这里我作为《季季鲜股份有限公司》的总经理向大家做20nn年上半年工作总结汇报。

首先，感谢大家半年来对我的工作的支持和信任，是我们大家共同的努力才使得我们这个公司有今天如此辉煌的成绩。同时在这里我还要特别的感谢一个人，那就是我们的指导老师赵老师。是他在背后默默无闻的指导我们的工作才使得我们每一步走的如此塌实、顺利。虽然我们公司小，资金比较单保可是我们的成果却是喜人的，我们的营业额远远大于我们的投入资金。这些都是与我们公司上下一心团结奋进密不可分的。

火车跑的快全靠车头带。我们有一个决策果断的董事会，他们的决定往往对我们公司的发展起者决定性作用。在此我们也向我们的董事会表示感谢。

当然，我们有了这样的火车头还要有好的铁轨！我们的技术部就象我们的铁轨一样。因为他是我们能够跑的动跑的快的基矗我们的技术部陈鹏陈经理毫不犹豫的承担起这样的责任。举个简单的例子来说，如果我们的番茄苗在早期染上严重的病虫害，而

技术部对此进行放松，任其发展，那我们的后果是什么？颗粒无收！那就意味着我们的投资将是泥牛入海。但是我们的技术部对公司内的各项技术指标要求甚严，从不放过一虫一害。是他们的辛勤工作才有我们如此好的收成！才能让我们的产品优质优量，受到广大消费者的欢迎。

提到我们的产品，就不得不提及我们的销售部。只有有了健全的销售网络才能让我们生产出的产品转化为我们的资本。我们的戴伟戴经理便完成了这一神圣的使命。从如何出售我们的产品，在哪里，由谁来负责当日的价格是多少，这些问题他都一丝不苟的考虑。对于公司所要购买的生产工具、化肥必须的开支他都要精打细算，使我们的资金投入达到最少而让我们的收获到最大，为我们有如此的营业额做出自己的贡献。

在我们这个公司中，还有三位巾帼英雄，一位是我们的人事部经理刘媛刘经理，另两位是我们财务部史亚俊经理和出纳员高丽。

在各式各样的公司中，人事部是一个比较复杂的部门，因为它是人与人打交道的地方，不乏有人情面子问题，是一个工作环境复杂的地方。所以我们要选择能够担当此职的人第一要铁面无私，公事公办，从不徇私枉情；第二要受到大家的一致认可和尊敬；第三要有领导能力能够准确无误的对人事做出抉择。最终我们经讨论研究聘任刘媛为人事部经理而她也没有让我们失望，从没错判过一件案子，还从侧面支持着各部经理的工作，调动每位

职员的积极性，让我们的人力资源发挥到最嘉水平！

最后提到的这两位是我们公司的两位财神。史亚俊经理和出纳员高丽，她们一个负责帐目，一人看管现金。每一分钱花在哪，什么时间花的，具体数目是多少，提款人是谁，在她们的帐目上都清清楚楚的记录着。一个公司的运营状况如何，看到她们的帐目便一目了然了。在我们的一笔笔支出与收入当中，她们从没少过一分钱，为公司的正常运做做出了自己的贡献，我在此代表各位股东向各位经理表示感谢对她们的工作给予肯定。

与此同时，我们的职员便是推动我们公司这条大船前进的水。大家从没有因为活脏、活累而推出自己的岗位。翻土、施肥、喷药、收果、出售这些都记录着我们职员留下的汗水。

第二篇：酒店总经理上半年工作总结

青龙守望彭墩掘起

彭墩，我走进它，它似乎还是婴儿，健康阳光的婴儿，我触偎着它的成长，从它的出生到吸允养分成长到今天，在伴它的4个月里，我们在付出，我们在骄傲，我们也在成长。

我们彭墩花园酒店4个月创收入：\*\*\*\*\*万，平均\*\*\*\*\*万/月，餐厅：接待了158个团队，约15000人，这数据虽不轰动但我们一定有信心迎接下半年的挑战，智慧与努力在上半年是能够见证的。

面临市场竞争激励的当下，在没有市各区组织部的预定情况下，在远离城区的市场份额有限的情况下，我们认清自己的不足、分析市场的客源成分立刻采取措施：

1、组织结构的调整，接待部转型销售部，增加人事质检机构，使酒店趋于规范管理状态。如：销售部的客户经理们的变化显而易见，从不敢说话到说话动听，从不懂营销到有目标营销，通过客户拜访，电话问候、客情收集、客户跟踪不断的锤炼下真正融入到激励市场竞争中，4个月成长时间使她们个个成为了优秀的客户经理。她们在努力中一直以一个信念来激励她们，那就是：团结一心，其利断金！

2、利用我们独特的优势，鸟语花香、林荫幽曲，农村中的城市，城市中的农村，田园中的公园，公园中的田园，自然景观的新农村建设为主题，量身推出了“一日游”的活动，人气带动，扩大了我们的知名度。

3、通过一日游发挥的作用我们将目光转向旅游线路，发动客户经理跑边缘城市旅行社谈合作，吸引外地游客，取得了一定成绩，仅钟祥清泉旅行社一家给我们引入了约5000人的接待，同时已和四家旅行社签订的合作协议。我们的新思路、新发展、新气象

在不断前行。

4、根据我们员工素质不高，服务技能不够标准，我们强练内功。当今酒店产品的销售就是卖服务卖环境，所以我们常培训、常考核、常教育、常规范，集中培训、专项培训、个别指导培训，每周一次素质教育大课，每月一周服务技能培训课、每月一次服务技能考核与绩效奖金挂钩，同时建立了各部门的绩效考核评估制度，鞭策每个员工甚至每个管理人员。

5、长期不懈的严抓节能降耗，组织全员学习六常法，以看投影、讲实例、比图片的形式使员工真正体会六常法的作用，厨房实行的最为迅速，以全新面貌展现眼前。通过以上我们的努力当然也有不足的地方我们会不断摸索以求得更快更好的发展。 为我们在下半年将主抓以下的工作：

1、为旅游经营形式铺路，突出卖点，造开声势，提高酒店知名度，举办各类大型活动，

如：邀请武汉各旅游公司旅行社负责人来园参观，拓宽旅游线路，与世纪佳缘联手游园相亲会等。

2、坚持做好培训工作做到：进门培训规范化、技能培训标准化、

案例培训榜样化、培训形式多样化、培训过程人性化，五化一体加快学习型专业型团队的建设。

3、特色化餐厅的打造，充分挖掘园区有利资源，推崇有机、生态、健康食品为基础，改进、创新、包装、推广。以鲜明特殊菜品带动餐厅活力。如：甲鱼清汤、脆魭、澎湖六宝等。

4、树立全员营销理念发挥团队作战优势，做到1+12，酒店80%的员工是本村人，利用优势人人推销。

5、加强中层管理人员的培训，采用用人原则：量才适用、让贤居上充分发挥人才主观能动性。

6、硬件设施维护，卫生检查细致认真严格。

7、根据已有条件开展员工文化活动，每月召开员工生日会，成立文艺队为员工表演庆贺，给予诚心祝福。按月更新文化专栏，优秀员工以相片形式上表扬栏以鼓励，宿舍卫生以相片对比形式以警戒。

8、抓安保次序，重视安保人员的素质培训，提升安全隐患预见能力。

我们会结合以上计划牢牢把握“效益”中心不动摇，坚持走稳健发展，顺应公司号召，在彭墩历史写下新的辉煌一页。

最后，给大家讲个故事，4000多年前，彭墩天干地裂，颗粒无收，突然有一天狂风陡起，乌云滚滚，老天普降甘露，几个时辰变成茫茫大海，一条青龙随着倾盆大雨降落下来，落到了湖里，雨下了7天7夜，有人说看到青龙随着湖水进入竹皮河经过汉江回到了东海，但我想青龙并没有离开我们，它在守望我们，保护我们，彭墩会掘起！一定会的！彭墩人我们的决心在哪里？

第三篇：总经理工作部xx年上半年工作总结

总经理工作部xx年上半年工作总结

及下半年工作计划

xx年上半年，在公司领导的关心和支持下，在各部门、分（子）公司的积极配合及大力协助下，总经理工作部全体员工团结协作，以“团结、求实、诚信、高效”的工作作风，力争在搞好政务的同时，搞好服务，以高昂的工作热情，敬业的工作态度做了以下几方面的工作：

一、加强内部管理，提高企业管理水平

企业的发展离不开管理，管理水平的高低很大程度上决定着企业的兴衰。因此上半年我们在总经理的领导下，针对公司管理相对滞后的现状，先后制定了《宏海公司工作规则》、《宏海公司工作督查制度》、《宏海公司车辆修理制度》、《宏海公司交通安全管理规定》、《宏海公司办公用品管理办法》、《宏海公司请假制度》、《宏海公司聘用人员管理办法》、《宏海公司办公电话管理办法》、《宏海公司考勤制度》、《宏海公司业务接待费管理办法》、《宏海公司批量复印管理办法》等11项管理办法和制度，强化了公司日常管理工作，并有效降低了公司成本。使公司逐步步入到管理制度化，经营规范化的现代企业管理模式。

在劳动纪律方面，我们严格按《宏海公司考勤制度》的要求，加大劳动纪律管理力度。一视同仁，不护短，不偏袒，坚持原则，敢于对违反劳动纪律的现象进行抵制和纠正。

在聘用人员的管理方面，上半年，我们对拉西瓦运检中心、宏海电力勘察设计公司聘用人员签订了灵活就业劳动合同书，同时进行了聘用人员工资结构的调整，极大地提高了员工的积极性。

二、加强日常事务处理，促进公司全面协调发展。

工作部每天要面对车辆调配、印信使用、来访接待、证照年检等

等大量繁琐的日常工作，工作量大，头绪也很多，我们在认真完成这些琐碎工作的基础上，仍然拿出大量的精力对日常工作中发现的薄弱环节和隐患进行及时地补充和完善，在加强日常事务处理方面主要从以下几方面入手：

1、抓各类证件、证书的办理。年初，我们延续去年的工作，完成了iso9001质量管理体系的审核认证工作，并于今年5月份取得证书；同时还积极向省工商局申报了“守合同、重信用”企业的评审，精心组织资料，认真填写申报表，于xx年4月被省工商局正式授予“守合同、重信用”企业荣誉称号，为我公司争得了荣誉，树立了公司的社会形象；其次配合工程部完成了《承装（修）电力设施许可证》的申报及取证工作；另外，我们在规定时间内完成了公司营业执照的年检、法定代表人的变更及企业 组织机构代码证书的年检工作，保证了公司各项工作的正常开展和顺利进行。

2、抓环境卫生的管理。我们针对公司各部室环境脏乱差的现象，督促各部室坚持每日一清扫，一月一大扫，从而创造了一个安稳、舒适、干净、整洁的办公环境，提升了公司整体形象。

3、抓档案资料的整理。为使公司各类档案、文件资料的管理，做到不遗失，查阅方便、迅速。我们健全了档案管理制度，并由

专人负责整理，严格按照规定执行，真正做到了手续程序化，管理规范化。

三、存在的问题：上半年我们总经理工作部在各部门的积极配合下，政务和服务工作虽然取得了一定的成绩，但还是存在着许多不足之处，比如在对内管理、对外协调方面做的还不是很到位，在管理方面还不是很严格，尤其是劳动纪律管理方面和工作督查方面监督和考核的力度不够，部门员工工作积极性、主动性较差，需要在下一步的工作中通过不断的学习，转变思想，实现提高。

四、下半年工作计划：

1、整理并完善公司现有的管理制度及办法，出台《宏海公司规章制度汇编》，制订公司工作标准，进一步规范公司管理，做到各项工作都有章有循，逐步向现代化企业管理模式过渡。 2、签订其余聘用人员的劳动合同，进一步加强人力资源管理，坚持“留住人才，用好人才”的方针，为公司持续发展奠定人才支持。

3、进一步加大劳动纪律的监管力度，和工作督查的力度。

4、密切联系公司各部门、分（子）公司，做好上传下达、下情

上传工作，努力做好桥梁纽带作用。

5、针对本部门目前存在的突出问题,在下半年的工作中我们将定期组织部门会议，加强学习，不断提高个人政治素质和业务技能，提高部门整体素质。

6、牢固树立为公司、为员工服务的思想，提高后勤的服务能力、凝聚能力、团队合作能力，做好总经理的好参谋、好助手，为公司的发展做出更大的贡献。

第四篇：xx总经理室上半年工作总结

总经理室xx年上半年度工作总结

公司自通过iso9001—xx质量管理体系认证后，每月进行一次内审，采取“发现问题、解决问题”的办法，更好的保证了体系的切实可行，实现了质量管理的持续改进。结合xx年上半年度公司运营情况，总结如下：

一、门店情况

二、配送模式

1.0产量逐增，因此配送运作模式调整为以承包制和自有运作制相结合，承包为主，自有运作为辅，目前配送车辆已达到台。 2.0今年上半年配送里程近万公里/天，时间接近个小时，期间没有发生一起特大安全事故。 三、人事行政 1.0人员招聘与配置

1.1人员招聘：xx年上半年，一线员工整体招聘达成率为90%以上，管理人员招聘达成率为70%。 1.2目前人员结构及图表如下： 2.0员工培训 3.0薪酬福利

3.1因物价上升而进行的薪资普调：为持续提升员工福利，逐步建立对外具有竞争力，同时对内兼具公平性的薪酬体系， xx年4月公司根据当时的物价水平及公司的整体承受能力，进行了全员薪资调整，提升了员工的满意度。

3.2薪资晋级：xx上半年，员工薪资晋级制度持续推行，上半年已完成两次薪资调整，调整人数195人。调薪幅度从1级到3级不等。

3.3xx年上半年，为充分调动员工工作积极性，提升劳动效率，在现有部分岗位计件工资的基础上，人事科配合生产部针对其他岗位继续推行计件工资制度，实现了多劳多得，按

劳分配，使薪资体系更加趋向公平。 4.0对外接待工作： 4.1截止到6月底共完成接待次，其中

四、生产管理 1.0馅料生产科：

1.1 3月8日开始，公司陆续开放了浙江部分地区、江苏江阴、江苏南通、江苏镇江、江苏扬州部分地区。随着门店数量的增加，馅料的产量也在持续增大。 1.2下面是馅料生产科上半

年总产量分布图： 2.0成品生产科

2.1下面是成品生产科上半年总产量分布图：

2.2今年前半年僵包投诉率同比xx年下降63％。 3.0所有产品无因质量问题紧急撤回事件。 五、原材料采购 1.0加强供应商评价，加大产品验收力度，选择具有相关资质、具备生产和销售资格、产品质量可靠、价格合理交货及时服务周到的供应商，真正做到验收合格率100%。 2.0上半年主要原材料价格价格走势：

3.0接受相关部门抽查4次，合格率100%. ? ? 食品药品监督局1次 质量监督局3次

六、质量管理

1.0产品质量方面：严格遵照公司制定的方针，采取检查与不定期巡检的措施，严格把好检验关，保证产品质量、进度，做到产品出厂检验合格率100%。 2.0质量目标实际达成情况：

3.0主要业绩：开发了18个新品。完成上市的10个产品所有工艺操作技术标准、产品内控

技术标准及所有新增原辅料验收标准的制定。 4.0技术标准体系文件的起草与归档

自推行质量管理体系要求以来，各部门均能按文件规定展开

作业，工作质量较之过去有了很大的提高，但仍然存在很多不足之处，譬如新产品上市率等都需要我们不断的努力和改善，使我公司的质量方针和质量目标切实得到贯彻和落实。

第：xx年上半年总经理办公室工作总结 xx年上半年总经理办公室工作总结

暨提升管理的具体措施

尊敬的各位领导，各位同事，大家下午好：

在这充满激情的夏日里，我们齐集一堂召开公司半年工作会议，主要目的一是为了庆祝\*\*\*\*\*国共产党成立90周年，缅怀先烈，蹈厉奋发，激励我们前行；二是为了回顾总结，校准方向，找准定位，整装再出发；三是公司首轮机构调整与岗位竞聘工作的延续，通过我们的回顾总结，由大家检阅\*\*\*\*\*层主要干部半年来工作成绩与竞聘成功后的变化，是否兑现了当日演讲承诺。下面我就总经办半年的工作情况向大会报告：

总经办是公司领导的参谋助手，承担着承上启下、协调左右、联系内外的重要职责，位置特殊，责任重大。今年上半年我们延续以往踏实工作的工作作风，紧紧围绕公司\*\*\*\*\*心工作，扎实立规范，突出抓管理，使总经办工作在程序、效率、形象上得到了长足的进步。回顾半年来的总经办工作，我们主要抓了以下几点：

（一）立足三个“加强”，切实为做好总经办工作夯实基础。

1、加强投入。上半年，我们主动向公司领导汇报，争取领导重视，加大力度改善办公条件：一是针对目前两地办

公的客观情况，我们申报增加了电脑配比，目前已做到了必要岗位必有电脑，各主要岗位电脑都已经到位，为满足天津财务办公需要增添了打印扫描一体机，业已投入使用；二是总公司新办公大楼的装修项目牵涉到我公司，由于预算费用有限，在采购办公桌椅和辅料的时候，我们货比三家，请多人审查，相互监督，同时由于我们自行采购，避免了\*\*\*\*\*间商的出现，在确保产品质量与外观大方的前提下，最大限度的节省了装修成本。

2、加强培训。过硬的业务素质是做好总经办工作的保障。半来，我们着力狠抓总经办业务素质的提高，在总经办工作任务重、时间紧、人手少的情况下，总经办3名同志挤时间参加人力资源信息采集培训、档案管理培训、宣传信息报送培训等总经办工作业务培训。同时，我们还在总经办内部组织业务知识学习和交流，利用业余时间认真学习总经办业务知识。通过培训和学习，拓宽了知识层面，增长了工作才干，提升了业务素养，提高了办事能力。

3、加强交流。一是加强同领导的交流，了解领导的要求和想法，使我们的工作目的性更加明确，做起工作来事半功倍。二是加强同兄弟部门的交流，学习兄弟部门先进的管理经验和办法。特别是竞聘工作后的一个多月，几个兄弟部门在管理上陆续有新的措施出台，我们取经学艺，善加调整，初步形成了一套总经办日常管理工作方案。这些工作的开

展，都给总经办工作规范化管理奠定了良好的基础。

（二）深化五种“意识”，着力打造精干高效的总经办工作队伍。

要做好任何工作，人都是关键因素。在总经办工作\*\*\*\*\*，我们坚持“以人为本”，围绕公司\*\*\*\*\*心工作，在总经办人员\*\*\*\*\*着力深化“五种意识”，切实在“责任、效率、形象”上下工夫，扎实抓好总经办工作：

一是忠诚意识。每个成员都做到政治上坚定、理论上清醒、行动上坚决，时刻保持清醒的政治头脑和高度的政治敏锐性；与公司保持高度一致，坚决做到不该说的不说，不该听的不听，不该看的不看，不该做的不做；做到忠于职守，高度负责，思想上、作风上都要靠的住、过的硬。

二是奉献意识。每个总经办工作人员都树立正确的世界观、人生

观和价值观，勤勤恳恳，任劳任怨，认真负责，甘于奉献。

三是求实意识。坚持做到摸实情、讲实话，深入群众、深入实际，(更多请搜索：)倾听群众呼声，开展调查研究，掌握真实情况，为领导工作提供参考。以对工作高度负责的态度，干实事、求实效，围绕工作目标、工作任务、工作要求，不断改进工作方法，提高工作质量和效率，不做表面文章，参谋想实招，督办出实效。

四是创新意识。做到不断解放思想，积极探索研究事物 的发展方向，创新工作思路、工作制度、工作方法，勇于排难攻坚，追求高标准，在不断创新\*\*\*\*\*实现突破，以新起点、新招数、新内容推动各项工作，力求取得更大突破，创造更好的成绩，不断提高工作质量和层次。

五是协作意识。做到大力发扬团结协作精神，增强集体荣誉感和责任感，讲原则，讲大公司，讲风格，讲配合，切实把总经办工作不断推向前进。

（三）突出三个“强化”，认真规范总经办各项业务工作。

1、强化程序。一是进一步强化了规范公文处理程序。公文处理是总经办重要工作之一。其质量和效率的高低直接体现机关的决

策水平和办事效率。我们通过定规则理顺行文关系，编印文件格式细则规范公文体式和格式，严格把关规范公文制发程序，严格要求规范公文处理程序。公文制发从草拟、修改、审核、签发、打印、下发，公文处理从收文、签阅、流转、办理、反馈、归档，严格按照制文、办文的规范化程序，一个环节、一个环节抓落实，每个环节都有领导签套，做到环环相扣，有条不紊。讲效率以提高公文质量，求速度以规范网络传输及办公流程，使公文处理达到了准确、及时、安全、统一的要求。二是进一步规范了来电、业务接待办理程序。我们严格规范电话（电报、信函）承办、规范来人接洽制度、规范文电处理程序，对于来电（人）接 待做到来电（人）时间、来电（人）单位、内容、拟办意见、领导批示都有详细登记，接待人和具体办理人员要在来电登记单上签字并反馈办理结果。三是强化了印章管理和保密管理、规范政务信息报送程序，做到加盖单位行政公章要有一把手签字，加盖业务印章要有业务分管领导签字，以单位名义报送的政务信息要有一把手签字。四是规范了档案管理程序。内部因工作需要借阅档案的，经办人要进行借阅登记，注明借阅时间、理由、借阅档案卷宗号、归还时间，借阅档案归还后经档案管理员确认方可注销。通过规范办公程序，使总经办各项政务性、事务性工作都能忙而有效地开展，极少发生影响大公司和工作的失误。

2、强化制度。实行规范化管理，提高办事效率，必须要有一套

比较科学、完善的工作制度。根据总经办的特点和工作实际，我们先后制定和完善了针对性强、易于操作、便于考核、行之有效的制度，初步形成了一套制度保障体系。小到迟到早退，细到着装仪表、言行举止，每个小环节、每个岗位都有严格的行为规范准则、监督措施和违规处罚规定。

3、强化责任。为了保证各项工作制度的落实和有效执行，我们在工作\*\*\*\*\*采取过程责任制的管理办法实行“谁经手、谁负责”，在总经办业务工作的每个环节\*\*\*\*\*确定责任人，哪个环节出了问题，就要追究哪个环节经手人的责任。

通过责任定到个人，使总经办每个同志的责任意识大为增强，减少了办公环节，提高了办公效率。

今年的“五四青年节”，公司组织召开了组织机构调整与全员竞聘上岗工作，总经办的各个岗位都进行了调整，虽然人员没有变化，但是新一届总经办总结了以往工作经验的基础上，提出了“明确责任，落实责任，服务公司，强化监督”这一总体要求，明确进一步加强管理基础建设，全面提高工作质量，以更好的精神面貌为领导、员工提供更加优质的服务。

为兑现承诺，实现誓言，根据\*\*\*\*\*发[xx]《13》、《14》、《15》号文件精神和要求，在公司会议前，总经办进行了专题讨论与研

究，对下一步如何提升管理形成了统一意见：

一是突出制度建设，使总经办各项工作更加规范。为增强工作的规范性，下大力气重新修订完善《总经办工作规则》，对办文、办会、办事等各个方面制定了更加严格的操作程序。

二是加强内控管理，确保规章制度落到实处。为提升公司内部管控能力，总经办将继续做好周、日报的管理工作，保证前一日的日报第二日10:30分前发出，对于领导批示的内容当日转发，对于漏报、补报的情况实行内部通报，对于领导关心的重点难点工作，我们将提点责任人每日必报。

三是积极开展党务工作，在建党90周年之际，动员大

家积极向组织靠拢，为组织吸纳先进人才，为企业发展储备优质人力，组织广大党员、团员开展内容丰富、教育意义强、形式多样的活动，目的在于促进员工间交流，强化部门沟通，努力形成团结、和谐、积极的工作氛围。

四是以“争优创先”活动为契机，扩大范围，提升影响，结合实际，深入学习贯彻相关制度，使制度成为提升党建带团工作创新的长效机制，并在下半年，开展“比管理、比创新、比落实的”活动，在年底的工作上将进行表彰。

五是加强服务工作，提升总经办的形象。从转变服务理念入手，以服务好全局为导向，开发服务内容，提升服务水平，牢固树立全员为领导服务、为群众服务的理念。从提高服务效率入手，加快各项福利建设，优化服务流程，增强员工的服务技能。从强化对服务工作的监督检查入手，完善会议回访、日常服务调查制度，及时发现问题，督促落实整改，进一步提升服务质量。 以上是总经理办公室半年工作情况及下一步提升管理的措施回报，不妥之处欢迎大家批评指正。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇五**

一、20xx年度考核指标完成情况

20xx年度酒店营业收入计划为x万元，实现营业收入x万元，完成比例x，但由于应收帐款等因素的影响。考核收入完成比例为x，考核盈余完成比例为x。二

、工作措施及存在的问题

20xx年酒店以《董事局工作报告》为指针，严抓细管、开源节流，全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了董事局下达的各项工作。先后被市环保局评为“绿色宾馆”、被卫生局评为“食品卫生a级管理单位”、被市工商局评为“消费者信得过单位”，酒店的品牌形象得到了业内同行的肯定和受到社会各界的一致好评，并按董事局工作报告要求完成分公司注册工作。

大酒店根据集团制订的“依托房地产主业，做连锁发展”的发展战略，在强抓管理的同时，不断推进连锁发展。通过努力，首家产权式酒店——xx酒店于20xx月x月x日隆重开业。在xx店筹备过程中，酒店人根据董事局及董事长的要求，降低投资成本，保证酒店档次。投资额下降了，酒店的档次并未下降，开业以后得到了社会各界和宾客的认可。xx店的定期开业，在酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了酒店业的几项第一。为今后的连锁发展奠定了坚实的基础，锻造了一支能吃苦耐劳的队伍。

餐饮部全年计划营业收入x万元，实际完成营业收入x万元，完成率为x。酒店的营销活动开展得有声有色，厨部通过努力，在保留优质菜品的同时不断推出新菜。中餐大厅各种宴席不断，在宴席的接待、特殊节日的营销活动均取得了很好的效果。在20xx年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入x万元，比20xx年的x万元，增加了x万元，达到了预期的目的。

房务部全年计划营业收入x万元，实际完成营业收入x万元，完成年计划的x，湖天一色酒店以客房经营为主，尽快完成湖天店餐饮配套服务功能，为连锁发展经营创造经济效益。

活动中心全年计划营业收入x万元，实际完成营业收入x万元，完成年计划的x。对迪美实行改制，由员工承包经营。根据市场规律，经酒店研究报董事局批准，将运通旅行社进行转让，这两个部门从酒店剥离出去，减少了酒店的亏损点，利于酒店的经营管理。

xx店已开业运营四年，设施设备的最佳运营阶段已经过去，进入了设备维修阶段。20xx年我们对中央空调主机、管路、空调末端进行设备维护、节能降耗，20xx年水电费为x万元，比20xx年的x万元节约x万元，这是非常难得的。

年初，根据董事局的布置，认真做好人员“三定”，即定编、定岗、定薪。20xx年定编207人，年末实际在岗人数为187人，比定编少20人。通过定编，使各岗位工作量不断饱和，工作效率得到了有效提升。按年初制订的“三费”标准我们不折不扣的进行落实执行。对各部门低值易耗品、办公用品的领用严格按定额标准领用，定期召开成本分析会，对经营和管理成本进行分析，让成本意识深入员工心中。

20xx年的安全保卫工作是值得警醒的一年，对突发安全事件缺乏警惕性，在后期的工作中严格加强防范，确保酒店的安全保卫工作。在湖天一色店筹备中，几乎包揽了后期绝大部分设施设备的搬运工作。

酒店在连锁发展中，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，实行送出去、请进来的培训方法强化培训。全年外派员工外出学习20余人次，组织集中学习x余次，外请教师培训x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，提高管理水平与管理能力。

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。

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇六**

尊敬的领导：

您好!

在后勤集团党政班子的正确领导下，在社会各界人士的支持下，本人在工作中能够严格要求自己，把“一切为了宾馆公司的发展”作为工作的宗旨，坚持“以人为本，服务至佳”管理理念，踏实工作，尽职尽责开拓宾馆事业，使自身建设和各项工作都取得积极成效，较好地完成了各项工作任务。勤奋的工作，创新的汗水，忘我的付出，骄人的业绩，使宾馆人得到了业内人士的尊敬，集团领导的肯定和社会各界人士的认可。现向各位领导及同仁述职，请大家审议。

本人在思想上注意加强自身道德修养，开拓创新开展工作。严格要求自己，时刻加强学习与时俱进，在党员和群众中起到了党员的模范带头作用，提高自身素质。

回顾过去的一年，我认为工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。工作中我注重把握全局能力和科学决策能力，较好地指导了各项工作的开展。并且注意把握好三点：一是从宾馆实际出发确定思路。无论是制订长远规划，还是确立近期目标，都要贯彻实事求是的原则，在结合上动、做文章、下功夫，贴近本地区和宾馆实际，使其具有针对性和可行性。二是立足宾馆全局把握思路。强调从宾馆全局上把握工作思路，就是要有大局观念，不仅正职要站在领导角度上筹划工作，还要站在其他副职角度考虑问题，确保各项工作协调发展，整体提高。三是要保持相对连续的思路。要用辩证的观点对待过去的工作思路和工作方法，做到扬长避短，合理取舍，保持工作的连续性。对符合本地区宾馆实际、切实有效的工作思路和方法，要继承和发扬。凡是被实践证明是正确的思路或规划，都应毫不犹豫地继续贯彻，保持相对稳定，在继承中发展，在稳定中完善。

一是重视员工发展强化员工技能培训

在工作中，重视员工的思想和发展，培养员工的团队和合作精神，培养员工的民主和平等意识，加强员工的纪律与规范观念的养成，可以达到充分调动员工的工作热情，提升企业文化水平的目的。宾馆给员工最大的财富是管理与培训，而员工在宾馆中最大的收获是经历和成长，激励员工在工作中努力表现自己，审视自己的行为，使服务与责任结合，使学习与工作结合，让努力在成绩中体现，让成长挂靠于宾馆的发展，是宾馆前进的不竭动力。

全年常规培训常抓不懈，坚持每周召开例会，思想学习多次，专题培训14次、入职培训2次、讲座8次、外出培训4次、4次，每次的培训方案都是精心制定的，过程的实施使是复杂艰辛的，跑部门、找名师，有的时候吃不上饭，有的时候要看别人的脸色，有的时候工作陷入到困境，种种困难，磕磕绊绊，但坚持过后，看到员工的成长和进步，看到宾馆经营效益提升，那份酸甜苦辣就被调和成雨后的彩虹，让人欣喜和愉悦。当然，注重员工思想建设和技能培训是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二是加强基础设施建设提高宾馆竞争能力

随着社会经济的快速发展，顾客的消费水平和口味也在不断提高，为了满足顾客的消费需求，实现公司的可持续发展，各宾馆酒店根据经营工作的需要投入大量资金进行了硬件的装修改造。北宾馆今年投入220万，对宾馆原c间全面改造，同时投入3万多元，对宾馆简易沐浴间进行改造，安装了玻璃沐浴房，并完成消防支队要求的消防系统的安装。华宾馆投入20多万元，对客房的家具、电视、灯具、淋浴喷头、床垫等硬件设施进行了一系列的更换，客房的舒适度得到很大提高。硬件设备的改造，使宾馆在行业中的竞争实力得到增强;服务能力的提升，使顾客在消费中的享受心情得到满足。在赢得了客人的赞誉的同时，也取得了较好的经济效益。

在食品卫生安全方面，严把进货、验收与存储关，控制好生产、制作与出品，同时，对餐厅食堂食品卫生方面给予了重点盯防，达到区防疫部门要求。

在治安与消防安全方面，坚持对安保人员进行岗位培训;坚持保安巡检;坚持对配电箱等重点部位检查;坚持对员工宿舍的检查;按照消防安全“四个能力”的要求来开展工作，通过对员工不断的培训和考核，让宾馆人熟练掌握、技防操作、预防，并层层签订了，确保宾馆平安。

在前台方面落实财务规定和安防规定，在会议接洽上对参会单位、会议内容实行了审核制和准入制。

通过上述措施，宾馆在安全稳定环境中经营效益再创新高，北宾馆客房、茶坊20xx年x至x月实现产值661万多元，比去年同期增长17%，餐厅实现产值92万多元;红瓦宾馆20xx年x至x月实现产值410多万元，比去年同期增长6.4%，华宾馆20xx年x至x月实现产值194万多元，比去年同期增长18.8%。

宾馆工作虽然没有有些部门诱惑大，但是，本人到宾馆工作以来，始终重视廉政工作，从未放松对自己和员工们的要求。一是一年来，我时时处处按照党风廉政建设责任制和党的组织纪律从严要求自己，自觉抵制不正之风，提高政治鉴别力和防腐拒变能力。二是坚持理论学习，不断增强政治敏锐性。建立并坚持执行每周三上午固定学习制度，组织员工开展多种形式的集体学习活动。注重把工作和党风廉政建设结合起来，通过建立健全各种管理制度，约束和规范工作人员言行。三是坚持民主集中制，注意维护领导的权威。作为宾馆经理，本人始终重视维护领导班子的团结，对于宾馆里的重大事项均由领导班子集体研究。

过去的一年里，宾馆的品味得到了提升，宾馆的管理得到了深化，宾馆的市场得到了拓展，宾馆的文化得到了积淀，为使企业在良性的发展中继续快速前进、健康发展，为了确保宾馆利润、员工收入的增加，提升宾馆品牌服务，我深知自己责任重大，为此，我将一如既往的工作，为宾馆的明天谱写新的篇章。

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年x月x日

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇七**

尊敬的领导：

您好！

在后勤集团党政班子的正确领导下，在社会各界人士的支持下，本人在工作中能够严格要求自己，把“一切为了宾馆公司的发展”作为工作的宗旨，坚持“以人为本，服务至佳”管理理念，踏实工作，尽职尽责开拓宾馆事业，使自身建设和各项工作都取得积极成效，较好地完成了各项工作任务。勤奋的工作，创新的汗水，忘我的付出，骄人的业绩，使宾馆人得到了业内人士的尊敬，集团领导的肯定和社会各界人士的认可。现向各位领导及同仁述职，请大家审议。

本人在思想上注意加强自身道德修养，开拓创新开展工作。严格要求自己，时刻加强学习与时俱进，在党员和群众中起到了党员的模范带头作用，提高自身素质。

回顾过去的一年，我认为工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。工作中我注重把握全局能力和科学决策能力，较好地指导了各项工作的开展。并且注意把握好三点：一是从宾馆实际出发确定思路。无论是制订长远规划，还是确立近期目标，都要贯彻实事求是的原则，在结合上动脑筋、做文章、下功夫，贴近本地区和宾馆实际，使其具有针对性和可行性。二是立足宾馆全局把握思路。强调从宾馆全局上把握工作思路，就是要有大局观念，不仅正职要站在领导角度上筹划工作，还要站在其他副职角度考虑问题，确保各项工作协调发展，整体提高。三是要保持相对连续的思路。要用辩证的观点对待过去的工作思路和工作方法，做到扬长避短，合理取舍，保持工作的连续性。对符合本地区宾馆实际、切实有效的工作思路和方法，要继承和发扬。凡是被实践证明是正确的思路或规划，都应毫不犹豫地继续贯彻，保持相对稳定，在继承中发展，在稳定中完善。

一是重视员工发展强化员工技能培训

在工作中，重视员工的思想和心理健康发展，培养员工的团队和合作精神，培养员工的民主和平等意识，加强员工的纪律与规范观念的养成，可以达到充分调动员工的工作热情，提升企业文化水平的目的。宾馆给员工最大的财富是管理与培训，而员工在宾馆中最大的收获是经历和成长，激励员工在工作中努力表现自己，审视自己的行为，使服务与责任结合，使学习与工作结合，让努力在成绩中体现，让成长挂靠于宾馆的发展，是宾馆前进的不竭动力。

全年常规培训常抓不懈，坚持每周召开例会，思想政治学习多次，专题培训14次、入职培训2次、讲座8次、外出培训4次、安全教育4次，每次的培训方案都是精心制定的，过程的实施使是复杂艰辛的，跑部门、找名师，有的时候吃不上饭，有的时候要看别人的脸色，有的时候工作陷入到困境，种种困难，磕磕绊绊，但坚持过后，看到员工的成长和进步，看到宾馆经营效益提升，那份酸甜苦辣就被调和成雨后的彩虹，让人欣喜和愉悦。当然，注重员工思想建设和技能培训是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二是加强基础设施建设提高宾馆竞争能力

随着社会经济的快速发展，顾客的消费水平和口味也在不断提高，为了满足顾客的消费需求，实现公司的可持续发展，各宾馆酒店根据经营工作的需要投入大量资金进行了硬件的装修改造。北宾馆今年投入220万，对宾馆原c间全面改造，同时投入3万多元，对宾馆简易沐浴间进行改造，安装了玻璃沐浴房，并完成消防支队要求的消防系统的安装。华宾馆投入20多万元，对客房的家具、电视、灯具、淋浴喷头、床垫等硬件设施进行了一系列的更换，客房的舒适度得到很大提高。硬件设备的改造，使宾馆在行业中的竞争实力得到增强；服务能力的提升，使顾客在消费中的享受心情得到满足。在赢得了客人的赞誉的同时，也取得了较好的经济效益。

三是打造安全稳定环境再创效益新高

在食品卫生安全方面，严把进货、验收与存储关，控制好生产、制作与出品，同时，对餐厅食堂食品卫生方面给予了重点盯防，达到区防疫部门要求。

在治安与消防安全方面，坚持对安保人员进行岗位培训；坚持保安巡检；坚持对配电箱等重点部位检查；坚持对员工宿舍的检查；按照消防安全“四个能力”的要求来开展工作，通过对员工不断的培训和考核，让宾馆人熟练掌握安全知识、技防操作、预防措施，并层层签订了安全责任书，确保宾馆平安。

在前台方面落实财务规定和安防规定，在会议接洽上对参会单位、会议内容实行了审核制和准入制。

通过上述措施，宾馆在安全稳定环境中经营效益再创新高，北宾馆客房、茶坊20xx年xx至xx月实现产值661万多元，比去年同期增长17%，餐厅实现产值92万多元；红瓦宾馆20xx年xx至xx月实现产值410多万元，比去年同期增长6.4%，华宾馆20xx年xx至xx月实现产值194万多元，比去年同期增长18.8%。

宾馆工作虽然没有有些部门诱惑大，但是，本人到宾馆工作以来，始终重视廉政工作，从未放松对自己和员工们的要求。一是一年来，我时时处处按照党风廉政建设责任制和党的组织纪律从严要求自己，自觉抵制不正之风，提高政治鉴别力和防腐拒变能力。二是坚持理论学习，不断增强政治敏锐性。建立并坚持执行每周三上午固定学习制度，组织员工开展多种形式的集体学习活动。注重把工作和党风廉政建设结合起来，通过建立健全各种管理制度，约束和规范工作人员言行。三是坚持民主集中制，注意维护领导的权威。作为宾馆经理，本人始终重视维护领导班子的团结，对于宾馆里的重大事项均由领导班子集体研究决定。

过去的一年里，宾馆的品味得到了提升，宾馆的管理得到了深化，宾馆的市场得到了拓展，宾馆的文化得到了积淀，为使企业在良性的发展中继续快速前进、健康发展，为了确保宾馆利润、员工收入的增加，提升宾馆品牌服务，我深知自己责任重大，为此，我将一如既往的工作，为宾馆的明天谱写新的篇章。

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇八**

尊敬的各位同仁：

大家下午好！

我们怀着春天般的激情,在这里欢聚一堂,以求知的态度回顾×××酒店半年来的工作，共商发展大计，共话美好未来。春去夏归，秋天将至，在此，我谨代表×××酒店全体管理人员及我本人，向半年来在工作岗位上默默奉献，为酒店发展付出辛勤劳动的全体员工，表示衷心的感谢和亲切的问候！大家辛苦了！谢谢你们！同时，向酒店全体员工及其家属，向所有曾经在×××酒店奋斗过，现在仍奋斗在一线的管理人员和员工们表示最诚挚的祝福！祝大家在下半年里工作顺利，身体健康，生活幸福，万事如意！

已经过去的半年，是服务行业经受严峻考验的半年，不断蔓延的国际金融危机和通货膨胀的扩展及国家的改革使服务行业经营经历了前所未有的严峻考验。作为酒店业的一份子，我们同样经历了这一艰难历程。为了应对挑战，我们在年初的工作会议中就重点提出了20xx年工作的基本思路，并要求在新的一年里，我们要以更加饱满的热情，认认真真做好每一项工作，踏踏实实完成每一项任务，在不断完善自身的同时，还要认清形势，明确目标，整合队伍，团结奋战，争取创造更好的业绩。半年以来，酒店上下一心，团结奋战，努力拼搏，使我店的各项经营管理工作都能够有序运行，取得了良好的效果，20xx年上半年各部门经营指标完成情况：

1、20xx年上半年酒店共实现营业收入1568.18万元，比20xx年上半年同期1453.12万元，增加了115.06万元。同比增长25%。餐饮部实现营业收入1457.6万元，比20xx年上半年同期369.3万元，增加了88.3万元。同比增长24%。

2、20xx年上半年ktv实现营业收入154万元。

3、20xx年上半年客房部开房16011间，比20xx年上半年开房14771间，上升1240间，开房率上升9.79%。

4、20xx年上半年停车费收入20万元，比20xx年上半年同期18万元增加2万元，同比增长11.1%。

5、20xx年上半年实发工资407万元，比20xx年上半年3 88万元，同比增长19万元，增长10.4%。以上业绩的存在离不开以下工作的存托。

服务客户是我们的本职工作，我们也一直以此为核心，进行各项工作的开展。不管是接待县里举行的会议，还是其他举行的各种活动，我们都非常认真地开展服务工作。20xx年，我们紧紧围绕“搞好客户服务工作”这个核心任务开展各项工作，认真完成各项接待任务，做好各种后勤保障。

一年来，我们先后接待了陆良县人大、政协会议《关于党的群众路线教育实践活动》多次会议及宴席，但是，其他企业相关单位的会议及宴席，婚宴、寿宴、零餐等我们更加重视，并根据接待规格召开专题会议，本着确保服务周到、确保安全可靠、确保宾客满意的原则，提前安排好各项议程，做好各项接待准备工作，因此保证了各项会议的顺利进行，几次接待任务都圆满完成，赢得了与会领导的广泛好评。由于接待工作落实得好，陆良县的很多企业会议都慕名而来，为酒店带来可观的经济效益和社会效益。

酒店领导班子率先垂范，组织指导各级管理人员及员工，以会带训认真学习酒店知识，并结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱

进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围突显了可喜的改观。主要表现在酒店各区的环境卫生和员工精神状态积极向上。我们大会、小会反复强调从纪律抓起，管理人员及员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。各部门还通过组织对部门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、管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。同时，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则而代之的是互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型的接待活动中，在各部门负责人的榜样作用下，部门领班及其员工，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。

在年初，酒店就确立了“不断提高酒店经济效益，努力完成经营指标”的目标。效益是我们酒店经营工作的重中之重，只有效益上去了，我们才能够开展其它方面的工作。20xx年，我们努力抓好各方面的经营工作，尤其是狠抓客房、餐饮和ktv三个收入增长点，全力促进经营业绩勇攀新高。

㈠加大营销力度，保证客房入住率。今年上半年由于受国际金融危机和国家宏观政策影响，酒店行业客房入住率普遍较低。面对严峻的市场挑战，我们认真分析市场特点，总结规律，想尽办法，开创多渠道营销。一方面加强市场推广，在维护老客户的基础上不断开发新的客户；另一方面细分客源市场，研究客源构成，提供有针对性的配套服务，进而稳定客源，确保协议客户市场、会议团队市场、散客市场等几大板块的占有份额，从而提高了客房的入住率。

㈡继续打好婚宴、寿宴及其他宴席促销牌，促进效益增收。一直以来，婚宴都是酒店餐饮收入的重要渠道之一，因此，20xx年我们继续在婚宴促销上面做文章，并进行了大量投入，以此来促进酒店的经营效益再上一个新台阶。通过努力，20xx上半年的婚宴接待率创历史新高，同比增长24%创造了良好的经济效益。

㈢广泛开展各种美食促销活动，拓展餐饮增收渠道。为了使经营业绩有更大的突破，酒店一方面加大菜品创新力度，保证每周都有新菜品推出，同时，广泛举办各种餐饮促销活动，开展主题宴会销售，提升营养配餐水平，与社会餐饮差异化经营，体现星级饭店文化和绿色保健特色，吸引顾客消费。从5月份起，我们开展了“厨房菜品推陈出新”活动、提高了餐饮上座率，促进了效益增收。

队伍建设一直是我们酒店的重要工作之一。20xx年我们继续加强队伍建设，从以下几个方面入手，努力打造强有力的团队：

㈠狠抓纪律，提升队伍形象。酒店要发展，离不开纪律的约束。今年我们结合酒店自身发展的实际情况，不断加强纪律要求，做到与时俱进，理论与实际相结合，纪律与工作相协调，从而促进各项工作的发展和进步。一方面加强组织纪律建设，使酒店的管理更加科学合理，另一方面，加强制度落实，强化制度效力。通过制度学习和教育、行为规范引导、礼仪礼节监督、仪容仪表检查等举措，对员工行为规范和劳动纪律进行系统教育，提高员工工作积极性和工作效率，进一步提高全体员工的个人综合素质，塑造良好的个人形象和酒店形象。

㈡加强员工培训，提升服务质量。为了进一步提高服务质量，从而积极应对金融危机挑战，酒店对员工进行了各项业务技能及知识的培训。酒店积极举行各种培训课程，如：酒店大课培训、《酒店共性应知应会》培训消防安全培训、电脑基础知识培训等，同时，各部门也自行组织服务技巧、等各项专业知识培训，提高了员工的整体素质，使微笑服务、细微服务和个性化服务成为每位员工的良好职业习惯。

1.制订预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，后勤部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店内安全检查，安全工作做到责任明确、落实到人、各负其责。

2.加强培训：组织员工参与外部消防专题培训。

3．严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，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。

1.在全酒店范围要求各部门以“节能降耗”为主题抓好部门的各种经营，以盈利最大化为更本推广降低内耗，开好数据经营分析会。要求部门各个对口工作要常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。

2.采购把关：采购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。

1、20xx年上半年加大人员招聘力度，（户外广告张贴3次30张次、每天都开启酒店的电子显示屏）共办理新入职员工156人，办理正常离职154人，自动离职7人，确保了酒店各个部门工作的正常运转。

2、20xx年上半年召开大小会议236次研究酒店日常工作，从而为酒店工作的正常开展起到了保驾护航的作用。

3、20xx年1月27上午，在宴会厅2楼顺利召开了酒店员工大会，会上各部门做了20xx年的述职报告并对20xx年工作做了书面计划，奖励了20xx年的先进个人及拾金不昧个人，同时由被奖员工代表进行了个人感言。中午召开了家属座谈会，会上由家属代表进行了发言，员工代表及参会的部分人员进行了发言。下午举行了联谊会，酒店员工参加活动，各部门并表演了精彩的文艺节目。

4、发放了节日福利，人均水果5件、八宝饭12盒，所有参会家属人均甜白酒10件。

5、为适应市场经济的发展，对各部门的工资进行了整体调整，员工工资现状与同行业相比平衡有余。

解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

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、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%；酒店停车场完成90%；酒店喷水池完成90%；草地照明完成90%。

对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约份，合同总额达万元。（附已签合同明细表）

保证人员储备，加强人员培训。20xx年月，酒店确立全体人员编制为人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共人，主要为：行政办人，财务部人，前厅部人，管家部人，餐饮部人，营销推广部人，人力资源部人，厨房人，采购部人，工程部人，保安部人。以上数据未包含年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“商学院”、“学院”和“学校”等三所。实习期从年1月3日至年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店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。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。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。

随着旅游经济的复苏，星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，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，对环岛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：大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，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。

**酒店总经理工作总结 酒店总经理工作总结怎样书写篇九**

尊敬的领导：

您好！

回顾在过去的一年里，工作每天都是忙忙碌碌，但在忙忙碌碌的工作中，有大事也有小事，有得也有失。

先说说我本人得到了什么吧，在这一年里深深的让我感触到一个人的人品重要性，踏踏实实工作，实实在在做人的道理。让我从中得到和看到很多开心的事和人，我想用我的踏实和实在去带动和影响身边更多的人和事。

再说说工作方面，在这一年之中，在精明的领导带领下，我们是一步一个脚印走下来，从不规范到规范，从卫生区域不明确到责任分明到个人，从人员定岗、定位、定时的工作，再从我们原本的被动服务到目前的主动服务意识提高，从我们餐具的乱堆乱放到目前的规范五常管理，再从这一年中大小案例事件的发生，让我们更清楚的认识到凡事都不可以“掉以轻心”，事无大小，都要以“无当有”的眼光和态度去看待问题的严重性和重要性。

但在这一年之中，工作还是有很多不足和不到位之处，希望在新的20xx年里能把不足之处填补到足，把各项工作都能更完善的操作和实施下去，使我们的工作开展更加顺利，从中不断有更好的工作创新收获。

比如人员的稳定性不够，只有稳定的人员才能有稳定的发展，才能给公司企业创造好效益，员工才是酒店财富的来源，在这方面我们可能缺少太多认识，对员工的关心不够，没有关心到实处。也许是公司的观点和理念，做为中层管理和基层管理人员，我们没有传达到位或是传达的不正确，如宿舍环境卫生、安全方面、作息时间、工作压力和负担、工资福利的吸引力、价值体现不明显 、个人平台展现机会等，在这方面我们还需努力。

酒店日耗品的节约成本应再降低，应定区、定人、定时、定量管理和领取，只有控制能源不浪费，才能更好的提高利润创收。

作为“五常管理”，目前操作的还不是很完善，有很多不到之处，如餐具推洗方面不规范、不到位，布草领取程序方式不妥，酒水寄存及管理不完善，出菜肴速度慢需调整；《员工守则》细则不够明细和明确；离职程序太过复杂化，有些复杂和乱；员工晋级方面要以简单化和明了化，更好地接受。

最后说道，目前，公司已获得“国家四叶级绿色饭店”的荣誉称号，作为“四叶级”称号象征着原生态、无污染，注重健康饮食标志，面对全社会人而服务，作为公司一员，我感到自豪和骄傲。

企业在发展，人也要不停地学习，需要进步，在发展中逐步完善自我，在20xx年的基础上逐步完善，更好服务于宾客，要与时俱进，与公司同进步共发展，为企业创造大的发展，更好的成绩！

伴随着xxxx大酒店20xx年终评优表先大会激昴的音乐，我们怀着愉悦的心情，迎来的了新世纪又一个新年。在这里我首先代表董事会祝辛勤工作的各岗位全体员工致以忠心的感谢和新年的祝贺！祝你们新春快乐，阖家欢乐，万事如意！过去的一年是对xxxx大酒店发展具有重要及深远意义的一年。经过20xx一年的运营，酒店初步对太康县整体三产业市场及主要消费人群有了全面系统的了解及划分，在酒店董事会的带领下，在全体员工自动自发、尽职尽责做好本职岗位工作的基础上，使酒店内部各项管理工作，接待能力水平初步得到了社会广大宾客认可，确定了在太康县酒店餐饮行业当中龙头标杆的位置。但是在经营创收方面由于受诸方面因素影响（先期市场定位不准确，新开业饭店竞争等），销售收入和净利润指标均未能完成董事会下达的主要财务指标，经营情况不容乐观。

20xx年是机遇与挑战并存的一年，压力与动力同在。我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待有于进一步汇聚。20xx年基本确定酒店以餐饮、客房、温泉会馆三大营业点为重点，辅以各类会议室、宴会厅，多功能厅等配套设施，围绕着实行绩效考核制度，加强营销宣传，强化靓点服务，提高菜品出品质量，重视各类婚庆宴包桌，强化节能降耗，控制能源成本从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

述职人：xxx

20xx年xx月xx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