# 2024年酒店总经理述职报告完整版(精选14篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-07-19

*报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看...*

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**酒店总经理述职报告完整版篇一**

尊敬的领导：

您好!

20xx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)、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20xx年能组队参加陇南市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20xx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次引进足浴理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx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，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x余部及其它大小近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。

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx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、20xx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20xx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20xx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、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，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x台，由原来的豪华标准间房改装为商务间，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

20xx年x月x日

**酒店总经理述职报告完整版篇二**

2024年7月14日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲xxx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

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%。

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50份，合同总额达1802.6万元。

2024年8月，酒店确立全体人员编制为307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xxx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，xxx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222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25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“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx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，xxx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xxx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。

开展市场调查，提高酒店知名度，随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门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：亚洲xxx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。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲xxx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xxx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xxx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。

**酒店总经理述职报告完整版篇三**

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

展示餐饮部服务技能为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了xx场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

**酒店总经理述职报告完整版篇四**

20xx年11月19号是我进公司的时间，在我进公司这3年多的日子里，我看到了很多东西，也学会了很多东西。20xx年董事会把我从一名普通员工任命为事业部总经理助理，这说明了董事会对我个人的信任与支持，本人非常感谢董事会对我的信任。去年一年在上级公司领导、同仁的帮助和关心下，我逐渐适应了新的工作岗位。

1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施。

2、制订并落实好公司的各项规章制度。

3、合理设置本公司的组织机构。积极践行总公司经营理念，创造良好的工作、生活环境，培养员工的归属感，提升企业的向心力、凝聚力、战斗力。

4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题。

5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。

6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。

7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

2、务实创新，科学规划。采取多种方式，整理内部员工慵、懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设。本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系。配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20xx年里本人对董事会的是：

1、事业部全年投诉率不超过1.5%。

2、安全事故率不超过2%。

3、营业外收入同比增长2%。

本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20xx年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

**酒店总经理述职报告完整版篇五**

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。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2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，树立行业品形象，争创我县优秀饭店。

20\_年酒店先后配合徽县接待办接待了政府领导及军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导2次，地厅级以上领导近20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20余部及其它大小物品近100件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品形象建设。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。

**酒店总经理述职报告完整版篇六**

酒店的总经理对酒店的管理具有重大的作用,总经理的工作比较重要,对酒店的整个运行具有掌控的作用,总经理也要经常总结自己的工作,这样才能更好地运行整个酒店。下面是一篇酒店领导总经理述职报告,大家可以学习一下。

20\*\*年,是我任宾馆总经理的第四个年头。回顾走过的路,再看看今天的宾馆,虽然一路走来很辛劳,但我仍然感到由衷的欣慰。因为一份耕耘一份收获,我的付出有了收获,我的努力有了回报。四年来,我以馆为家,兢兢业业,励精图治,与宾馆全体员工齐努力共奋进,终于让宾馆起死回生,稳步前进,连续四年来都取得了良好的经济效益和社会效益,职工福利得到大幅度提高,宾馆硬件设施得到全面改进,服务功能不断完善,宾馆知名度和美誉度得以提升,综合经营环境得到较大改善。20\*\*年,宾馆经济效益又创下了历史新高。在成绩面前,我戒骄戒躁,永葆共产党员先进性,保持清醒头脑,制定了20\*\*年个人工作目标:加强思想政治学习和专业理论知识的学习,提高党性修养,提高治理水平,坚持“两手抓、两手硬”的原则,保持和提高宾馆硬件设施的功能,创新和提升宾馆软环境质量。现将一年来的工作汇报如下:

一、积极参加先进性教育活动,认真进行自我党性分析,努力增强党性观念。

按照中心和省市及东湖工委关于先进性教育的要求,我认真学习了《中国共产党章程》、《保持共产党员先进性教育读本》、《在新时期保持共产党员先进性专题报告会上的讲话》、党的十六大、十六届四中和五中全会精神;听了某同志的先进事迹报告和市委党校教授\*\*\*的专题辅导。使我对保持共产党员先进性的重要性和必要性有了深刻熟悉,对党员先进性的属性、内涵和外在表现及基本特征有了基本了解,深切地感受到了保持共产党员先进性是共产党人与时俱进的永恒主题。

经过深入学习和广泛征求意见,我认真进行了自我党性分析,积极开展自我批评,清楚地看到了自己的问题和不足。经过深刻地剖析自身存在的问题的内在原因,进一步明确了整改方向,并决心加强学习,增强本领,切实改变工作中急躁情绪,谦虚谨慎,廉洁自律,与宾馆全体干部员工共同学习、共建和谐、共创辉煌!

二、狠抓硬环境的建设,保持和提高硬件设施的功能。

1、综合环境整治。

20\*\*年初,应市政府领要求,按时拆除了宾馆停车场前两栋有碍东湖景观、破坏宾馆整体风格的建筑物,完成了近3000平方米的草坪绿化,还建公共卫生间,新修建商务中心,办公区域全部进行了装修,修建专用的有毒有害废弃物存放点。改造一号楼工作间,投入资金60多万元。

2、高压供电增容工程

高压供电增容是淘汰燃煤锅炉的必要前提条件。宾馆原有供电容量为400千伏安,随着宾馆设备改造更新及服务功能的增加,供电容量不能满足宾馆需要,必须增容到1430千伏安,增加630千伏安的容量。与供电部门咨询,全部工程需资金160万元左右。工程部多方寻找关系,工程费用仍居高不下。最后,我通过多种渠道,最终以25.2万元解决全部工程费用,为宾馆节省资金130多万元。

3、新建太阳能中心供热工程

宾馆的两台锅至今已使用十六年,远远超过使用年限,存在着巨大的安全隐患,如发生安全事故,其损失不可估量,也达不到环境治理体系的.要求,运行成本高,年消耗成本达40万元。经工程立项后,通过经理办公会研究决定宾馆办公室和工程保障维修部共同负责太阳能工程前期市场调查、方案设计、工程合作意向的商务洽谈。在10月下旬召开的专题经理办公上确定了\*\*\*\*公司为太阳能供货及施工单位,工程费用48万元。我对工程提出了具体要求:确保工程质量,满足宾馆热水供给需求,售后服务及时周到,工程费用全包干,不再发生其它费用。现在,太阳能中心热水器供热效果良好。

4、网球场修复。

宾馆网球场自建成后一直闲置,荒草丛生。为了增加宾馆娱乐功能,投资近20多万元对网球场地面、防护网、照明灯进行了极具专业性的修整,效果良好。

5、烫平机、烘干机、蒸饭车的购置、床上用品的更新。新建了太阳能中心供热水系统,原燃汽型烫平机、蒸饭车等设备不能使用,宾馆投资12.5万元购置了烫平机、烘干机各一台、蒸饭车二台。另外,投资8.5万元更新了全部床上用品。

6、消防设施的维护与更新

三、狠抓软环境的建设,创新和提升宾馆软环境质量。

1、加强营销宣传,提高宾馆知名度,拓展客源空间

20\*\*年,受先进性教育活动以及宾馆周边农家乐等经济型酒楼兴起,宾馆客源大幅减少。为了拓展客源空间,我亲自向营销人员指导营销方向。上半年,重点挖掘在学校、商企等单位,下半年偏重于向行政事业单位,黄金周和节假日向零散客倾斜。另外,还采取一系列的宣传措施。(1)今年四月份,我请来了《\*\*晚报》、《\*\*日报》及\*\*电视台记者,以宾馆靓丽的红枫、碧桃等景色为题进行宣传造势(2)在《\*\*交通》和《\*\*省星级饭店旅游交通图》上刊登集图片与文字为一体的广告。(3)定制了派克水性笔、宾馆专用一次性纸杯及20\*\*年新春礼品薄。(5)指定办公室和前厅部参与政府采购会议定点供给单位的投标,连续四年被确定了市政府会议定点采购单位。

2、加强日常治理,提高服务质量,提高治理水平。

在日常治理中,我主张以会议形式实现企业治理上的及时性、针对性、公开性、民主性。20\*\*年,我亲自主持召开的各类办公会议60余次。其中:经理办公会17次,各部门专题工作会议25次,重大接待及重大检查前的专题工作会议12次。

3、以创建活动为契机,打造良好的自然与人文环境

20\*\*年,宾馆完成了全国文明风景旅游区、全国文明城市、省级卫生城市的创建活动,iso14001环境治理体系的复评、星级饭店复核。在会议上,我一再强调:“检查不是坏事,这是对我们各项工作的检验和提高。我们的硬件设施比不上别人,但我们拥有得天独厚的自然环境,假如我们不把美化环境的工作做足,不发挥好、不利用好这个优势,我们就再没有任何吸引人的地方了。”

在一系列的创建活动中,我坚持有组织、有方案、有分工,有落实、有检查,任务明确、职责明确的原则,广泛宣传与动员。在资金紧张的情况下,我力主投入了大量资金完成创建活动。投入0.9万元进行了排污治理的改造及破损路面修复,投入2.5万元进行油漆刷新,投入1.5万元购置厨房卫生设备,投入0.5万元进行游泳池的清洗,投入0.5万元进行公用导向系统的更新,投入0.2万元购置新地毯及地毯清洗。

四、下一步的工作打算

20\*\*年,在宾馆全体员工共同努力下,克服了诸多不利因素,非凡是原材料涨价造成成本加大以及各项费用增加,但宾馆还存在着一些制约经济增长的因素:宾馆整体硬件设施的档次有待进一步提高;劳动用工日益紧张,劳动用工将成为瓶颈。宾馆如何发展、如何走下去,走向哪里是我永远的研究主题。我们要学会分析,一分为二的看问题,看清自己的优势与劣势,找准自己的立足点。我认为:

宾馆今后的发展目标就是:依托\*\*,抓住\*\*的发展机遇,将宾馆建设成一个集会务、商务、度假于一体的四星级酒店,全面打造\*\*知名品牌。切实做到:治理专业化。建立行之有效的指挥、执行、监督、反馈四大治理系统;服务个性化。以标准化、规范化服务为基本,努力追求服务的个性化,以此赢得最大的利益空间;经营特色化。宾馆有着丰富的会务接待经验,我们要把会务接待做成特色,做成专业。

20\*\*年,我将按照市政府提倡的政事分开、政企分开、立足于自收自支、效益好的多做贡献的原则,努力探索新的治理模式、运营模式,打破旧的分配制度,建立新的激励机制,完成大厅的装修改造及会议室扩容改建装修改造工程,招商引资新建别墅的新建工作,创造宾馆新的辉煌!

**酒店总经理述职报告完整版篇七**

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20xx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。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！

**酒店总经理述职报告完整版篇八**

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。我在这里向大家提前拜个早年：祝大家新春愉快，合家欢乐！

我在咱们公司已工作24年了，可以说是个实实在在的老员工。我在餐饮部、行政部、采购部、物业部、客房部都呆过，负责相关的主要业务。特别是客房部，我工作的时间最长，有12年。经过多年的工作历练，我对咱们酒店的业务工作能做到心中有数，成竹在胸。这次，重回客房部服务，是承蒙领导对我的器重，把酒店改革后的重任交给我。

起初，我也曾犹豫过，比我优秀的人才到处都是，我能够担此重任吗。见我犹豫不决，总经理专门找我谈话，表达了事件的紧迫性犹如救火一般，希望我挑起这个重担，帮酒店渡过难关。作为一名老员工，酒店遇到困难需要我的时候，我是义不容辞的。我决定接下客房部经理一职。

在辛勤忙碌的一年里，我首先非常感谢各位领导对我的关心和指导以及各位同事对我的支持和帮助，特别是公司开业前期，为给客人营造一个干净、舒适、美观的休息场所，新老员工辛勤工作，不分昼夜，忙前忙后地布置酒店。现在，我借此机会，向大家道一声谢，“谢谢大家对我工作的支持。你们辛苦了，你们才是我们长安酒店的功臣。”

今年上半年，我主要负责酒店的采购任务。每次接到任务，我都会通过各种渠道了解物品的市场信息。经常来回跑市场，为酒店采购品质优，价格适中的商品。特别是三月份酒店装修期间，采购任务量大、任务重。我经常开车跑市场共20多次，经常是早出晚归。而且，我们只有两个人，我既当司机，又当采购。其中的辛苦，不言而喻。但是为了公司，我毫无怨言，即使牺牲休息日，也要确保采购工作的顺利完成。

咱们酒店开业前期，一切都处于一片空白。首先，酒店装修后，设备、家具的配置和酒店的卫生打扫是重点。我积极组织新老员工完成客房清洁工作。坚持白天打扫，夜里搬运家私、设备。通过大家的不懈努力，以昂扬的斗志，勇于拼搏的精神，顺利完成了酒店的客房布置任务。然后是对新员工的培训工作。酒店开业，新员工占绝大多数，为了让他们按时能上岗。我们老员工一辈在这里是费劲心力，每天不仅要坚持上班，休息时间还要不顾疲惫，为新员工培训。我要特别感谢客房部的李亚妮、南非连。因为有你们精心的指导，培训工作完成得非常顺利。我们的新员工都能在酒店试营业期间正常上岗，没有出现任何差错。

一是完善客房部管理制度，通过精心、全心、贴心、耐心、热心的服务提高整体服务标准。带动员工的工作激情。二是加强对客房卫生质量的监督，务必保证客房的干净、整洁。三是开源节流、控制物品损耗，强化员工的节约意识。四是取消楼层台班，成立服务中心，便于管理，提升服务质量，节约经费。五是保障入住客人的安全，做好消防治安工作。

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现。虽然工作取得了一定的成绩，但是我也认识到工作中的不足：一是客房的卫生检查制度仍需加强，走动式管理坚持落实。二是员工个人的综合素质和服务意识还有待提高。三是对突发事件的处理不够完善，应变能力有待加强。四是日常对客服务当中，员工服务技巧不到位。

总结过去，展望未来，今后，我会努力改进上述的不足，在自己的岗位上认真履职，改进措施，做好客房部的管理工作。争取给客户营造一个温馨、舒适、干净、美观的住宿环境。

以上是的述职汇报，请各位领导评议，欢迎对本人工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我工作的各位领导和同事表示诚挚的谢意。

**酒店总经理述职报告完整版篇九**

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。

一、管理督促工作

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。

二、个人学习成长

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。

**酒店总经理述职报告完整版篇十**

尊敬的各位领导、同仁：

大家好!

20年11月19号是我进公司的时间，在我进公司这3年多的日子里，我看到了很多东西，也学会了很多东西。20年董事会把我从一名普通员工任命为事业部总经理助理，这说明了董事会对我个人的信任与支持，本人非常感谢董事会对我的信任。去年一年在上级公司领导、同仁的帮助和关心下，我逐渐适应了新的工作岗位。

一、作为公司经理助理，我在20年完成了以下工作：

1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施;

2、制订并落实好公司的各项规章制度;

4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题;

5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。

6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。

7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细

致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

二、自身不足与今后工作打算

三、20年是挑战机遇的一年，在这一年中本人将及时调整思想，更新观念，适应企业经营管理的需要。

2、务实创新，科学规划，采取多种方式，整理内部员工慵、懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系

配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。

在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20年里本人对董事会的承诺是：1、事业部全年投诉率不超过1.5%;(按现有规模，下同)，2、安全事故率不超过2%;3、营业外收入同比增长2%。本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

酒店总经理的述职报告

**酒店总经理述职报告完整版篇十一**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！充满着激情和挑战、承载着欢乐与梦想的20xx年，在时光的轨道上渐行渐远，充满希翼的20xx年，已经踏着春的气息，充满澎湃激情向我们走来。

20xx年，是我担任酒店副总经理的第20xx年，作为一名酒店副总经理，我的岗位职责涉及经营、管理营销部、外营部、旅游部等工作。工作复杂而重要，这让我深刻体会到了肩上任务的艰巨和责任的重大，所以“把每一项工作做精做细，尽心尽责，全力以赴”是我的责任；“酒店的利益高于自己的一切利益”是我在工作中的座右铭。

20xx年，对于我而言，是接受挑战、学习并收获经验的一年，在上级领导的正确领导和全体同志的支持下，我按照总体工作部署和目标任务要求，认真执行了上级的工作方针政策，并围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在自己分管工作方面认真履行职责，一年的情况，总体上可以用四个词来概括：迎难而上，尽职尽责，不失斗志，不辱使命。现在就将我一年来的工作情况述职汇如下，如有不妥之处请大家批评指正：

作为一名酒店副总经理，我不仅要在经营管理上给员工做出表率，更要负责好酒店的日常工作。为了更好的完成本职工作，我非常注重自身能力的增强。积极参加公司组织的各种学习培训活动，认真学习公司下发的各种管理方面的资料。同时，还利用业余时间，通过网络了解与本行业有关的知识和信息。通过不断的学习，我的营销水平和管理能力都有很大的提高。

在工作中，我严格按照酒店的规章制度要求自己，努力给员工做好榜样。认真做好酒店的统筹管理工作，积极开展员工培训工作，努力提升酒店的品牌形象。并注重和员工之间的沟通交流，组织有意义的集体活动，增强团队的凝聚力和向心力，加强和顾客之间的交流，从而不断增进顾客对我们酒店的了解。

在实际工作中，我始终坚持“落实工作，狠抓重点”的理念，遵章守纪，再不断加强各项知识锻炼的同时，也加强对工作的贯彻落实，能够按照岗位要求严格履行着自己在工作中的职责，在工作中能按照轻重缓急认真安排和妥善处理各项工作，较好地履行了职责。

（一）以外营工作为主线。外营管理工作是作为办公室的一项重要工作，是饭店的三大收入之一。因为租赁收入的高低、到账率好坏直接影响到店部的经营目标。因此，我以外营工作为主线，建立健全各项规章制度、信息收集机制，不断规范外营管理。

一是定期组织学习，转变思想观念，提高员工对可能出现问题的预见性和前瞻性，提高员工依法办事能力。

二是进一步明确目标，克服困难，狠抓落实。20xx年收回了10多万元的拖欠租金，解决了历史欠款这一老大难问题，上半年，基本现实了江西饭店外营单位无历史欠款的突破。

三是我们还通过多种形式，利用江西饭店这一金字招牌，结合多方有利的条件，通过多种形式，增创效益。在上半年签订的合同中，最高租赁价增长了68%，其它租赁单位价格都有不同比例的增长。尤其是新西楼的租赁取得实际性突破，招租率达95%以上，上半年外营实现收入比计划增加5.6%。四是注重管理，通过开展“三比三看”活动，对内我们查找不足，对外交流学习，不断总结工作经验，从而使大家现在做到了合同样本统一新的制式，合同保证金统一新的标准，交款时间统一新的规定，物管收费统一新的标准，使外营管理工作日趋规范化。

（二）以营销管理为基本。按照省政府办公厅要求，我遵照“三看三比”活动要求，抓重点，抓落实，以“精益求精、一丝不苟”的原则，以“忠诚大气、无私无畏”的品德和“任劳任怨、勇于争先”的工作态度努力做好了本职工作。在工作中，我重思想，抓薄弱，牢固树立营销一盘棋思想，抓好了人人营销、事事营销、时时营销、处处营销，从而不断提高了酒店的知名度，拓展了客户市场、增加经济收益的平台。同时，我们根据实际情况，进行了一系列的灵活变动，充分发挥饭店的平台优势，从而使我们的优势潜力得到了更深一步的挖掘。

（三）以团队工作为重点。在工作中，我进一步完善了制度建设，并严格要求遵循“3个1法则”，大力发扬“能者多劳、多劳多得”的分配原则，从而激发了营销员的工作积极性，能以良性竞争促进部门员工共同进步，增强了员工的归属感和凝聚力，激发了他们在工作中的激情与活力。同时，安全工作我也从不忽视，在工作中，我要求自己必须要用专心、细心、虚心、责任心，做到安全工作中的切实做到“严、细、实”。

自担任公司总经理以来，我始终把思想作风建设摆在第一位，不断提升思想素质、开阔视野、充电扩能，始终把上级和公司广大员工赋予我的权力当作一种责任和义务，坚决贯彻执行党和国家政策法规以及上级的指示、决定，一切从公司以及广大员工的利益出发，从不以个人私利侵害公司和员工的利益，做到了敬业勤政、廉洁奉公、关心群众疾苦，并以此影响教育自己的家人。完成了党员承诺书，自我回顾检查，没有任何违反党员干部廉洁从政有关规定的行为，没有出现任何违纪情况。

孔子曰：吾日三省吾身。回顾过去的工作，我深入挖掘在思想观念、工作定位、工作方式方法等方面存在着问题，一是管理工作仍有待加强，创新性与灵活性没有统一运用。二是工作上把握全局能力不足。工作上有本位思想，大局意识不够强。对于属下的部门和职工，则考虑他们的工作多，关心他们的思想成长少；同一般员工交流得不够，对他们的关心、帮助还不够。考虑他们的任务完成情况多，关心他们工作困难少。这些都有待于我在今后工作中去完善和提高。

路漫漫其修远，吾将上下而求索。在今后的工作中我将以“近期工作力求时效，长远规划做到持久”为工作原则，做好本职工作。我会不断学习成功的经验，以知识武装头脑，用学识开阔视角，不断完善和充实自己，加强个人修养，提高自身能力，以求真务实，开拓创新，奋发努力，攻坚克难，提高水平，增强工作的预见性，从而继续锤炼出自己配合大局的能力、应对复杂局面的能力，在酒店副总经理的岗位上，在分管的工作中，为酒店发展添砖加瓦！

我的述职报告完了，谢谢大家！

**酒店总经理述职报告完整版篇十二**

个人述职报告和个人总结的联系和区别:

(1). 都可以谈经验、教训，都要求事实 材料和观点紧密结合

(2). 总结回答的是做了什么工作，取得了哪些成绩， 有什么不足，有何经验、教训等。

述职报告要回答的则是什么职责，履行职责的 能力如何，是怎样履行职责的，称职与否等。

(3). 个人总结重点在于全面归纳工作情况， 体现工作实迹。

述职报告重点在于突出表现德、 能、 才、 绩，表现履行职责的能力。

(4). 总结主要运用叙述的方式和概括的语言， 归纳工作结果。

述职报告多采用夹叙夹议的写法。

2024年酒店总经理述职报告

**酒店总经理述职报告完整版篇十三**

在推销产品之前要把自己给推销出去，对自己要有信心。社会经济离不开销售工作者，经历了一段时间的销售工作，不妨写一篇销售经理述职报告。你是否在找正准备撰写“酒店销售总经理述职报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

尊敬的领导：

您好!

首先，向各位作一个自我介绍，我叫\_\_\_\_\_\_，是\_\_\_\_酒店的销售经理，现在我把自己去年来的工作情况作一下汇报。

一、履行职责情况

从20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日任职后，前几个月(\_\_\_\_月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(\_\_\_\_月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责\_\_\_\_酒店的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“\_\_\_\_”的演唱会到振奋人心的\_\_\_\_杯，从\_\_\_\_杯再到\_\_\_\_演唱会，再到“\_\_\_\_”，体育场举办了一系列的活动，\_\_\_\_餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：1、抓学习教育，激励奋发向上从任职以后，我在\_\_\_\_酒店分管内部管理工作，了解\_\_\_\_酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。2、纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。3、在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员\_\_\_\_获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

二、抓管理建章立制前期

\_\_\_\_餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

三、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

四、抓宴席的接待及管理

\_\_\_\_餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

五、深入市场调查

密切配合销售部，抓市场经济\_\_\_\_演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在\_\_\_\_杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过\_\_\_\_杯，我感受了团队精神，在\_\_\_\_演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到\_\_\_\_演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。

总之，在这平凡而又不平凡的一年里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。十分感谢各位领导!

谢谢!

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

尊敬的领导：

您好!

自\_\_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，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

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

\_\_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。

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

尊敬的领导：

您好!

时光飞逝，转眼来\_\_的第三个年头也飞快的过去了，回首一年来走过的历程，既有快乐，也有挫折;既收获良多，更颇有感触。总而言之这一年是自己职业生涯中经历丰富的一年，怀着一颗感恩的心，自己要感谢的人很多。下面就把今年的工作简单做个述职。

一、工作认真负责，敬业爱岗

今年自己一直在\_\_酒店工作，工作的岗位由前厅到销售，自己也从以往圈子较狭窄的前厅经理转型成了销售部经理，在酒店市场营销的岗位上得到了一定的锻炼与提高，从而又结交认识了一批真诚的客户与朋友，为自己的职业生涯打下了较好的基础。

在酒店销售部工作期间，困难是非常多的，但是自己克服了种种困难，始终以一名zz人的标准要求自己，带领这个年轻的团队做出了一定的成绩。

无论是年初的年糕促销活动，还是年中的端午粽子、六一儿童活动策划与促销，中秋节的月饼销售工作，整个销售部一改往日的不良记录，在酒店的完成情况都名列前茅。

尤其是今年四月份的\_\_期间，由销售部牵头组织的酒店接待工作不仅得到了\_\_的称赞，也得到了各方宾客的认可，为增添\_\_在\_\_市场的美誉度做出了自己应有的贡献。

二、服从组织安排，顾全大局，不计较个人得失

作为一名老\_\_人，服从意识是必须要过的一关。在今年，自己不光经历了工作岗位的转换，也经历了工作地点的转变，从十一月份开始调到了\_\_新开的\_\_工作。新开的酒店困难是较多的，尤其是自己所面临的员工队伍是陌生又稚嫩的，如何快速融入到新的管理团队中，如何迅速提高员工队伍的实际工作技能技巧是摆在自己面前的难题。没有过多的去想是否值得，也没有计较那些得失，自己欣然与酒店领导、员工朋友们进行交流，在大家的帮助与配合下，很快熟悉掌握了经济型酒店前台的各项工作流程与标准，了解了会员卡的规定与办理流程，同时也通过改进培训方式方法、调整培训内容以及加强平时工作中的实际案例分析等，使前台员工的精神面貌与实际操作技巧得到了有效的提高。

最明显的进步就是此次圣诞节客人登记入住与结账退房的过程中，前台没有再象十月国庆节那样打乱帐，圣诞节期间各类账项准确无误，优质高效的服务得到了客人的一致认可。更为难能可贵的是，那两天事情特别忙，人手也紧张，前台的员工们主动和管理人员一起加班加点，毫无怨言，体现了较强的团队协作精神。

三、工作中能够积极思考，勇于开拓创新

十几年的酒店工作经历既是一笔宝贵的财富，同时又容易束缚人的思维方式。“\_\_”的管理与运营模式都是在市场中不断的摸索与壮大的，它凝聚了一大批\_\_人的心血，我们肩上的责任很重。

作为第一家在\_\_\'开的连锁酒店，除了竞争对手的实力很强、团队建设已经成熟规范外，我们还必须面对有相当一批本土的小宾馆乱价给我们带来的压力。

面对压力，自己一方面主动加强与以往客户群体的联系，另一方面加强了对酒店目前两位销售专职人员的培训与督促，尤其侧重于与业内竞争对手的沟通与交流。一段时间下来，销售人员对市场的敏感度逐渐提高了，工作的积极性重新得到了提高。

另外根据酒店目前的经营现状，自己积极想办法，在酒店领导的支持与帮助下，提出了全酒店进行全员销售奖惩的方案。

通过十二月实施的情况来看，无论是哪个部门都超额完成了既定的酒店客房销售任务，员工的参与积极性也得到了增强，活动的效果较好。针对酒店目前会员发展工作遇到的瓶颈，自己也与各销售代表一起想办法，开拓渠道。

一个多月来主动联系了\_\_商会在汉的各企业二十几家，发动酒店各部门想方设法改进宣传单片的发放地点、发放时间段，加强对周边夜场及商户的拜访力度。虽然目前来看，效果仍然未达到酒店的需要，但销售工作是酒店生存的重点，也是需要大家长期重视和花大力气落实执行的事情。

四、工作中存在的不足

1)虽然从事酒店管理工作多年，但自己对经济型酒店的运作与管理还需要进一步加强学习与实践。

2)在工作中自己更加需要加强与他人的沟通及协作，改善自己的团队合作精神，进一步增强自己的亲和力。

3)工作中更加要注意方式方法，尤其是在面临困难时，更加需要多鼓励身边的同事及朋友，保持谦虚谨慎的工作作风。

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

尊敬的领导：

您好!

20\_\_年是酒店行业竞争达到白热化程度是一年，也是我店营销最为艰难的一年，若干酒店开业，大小宾馆饭店展开了激烈的客源争夺战、硬件设施和软件服务比拼战，销售工作面临前所未有的压力。一年来，在店领导的指导下，在各部门的积极协助下，我同销售部的同仁们携手共进，直面种种挑战，拼搏工作，努力开拓客户市场;虽然付出了艰辛的努力，但是实际经营指标与集团公司下达的总任务指标仍然相差\_\_多万元，没有完成好全年的经营任务，成为大家共同的遗憾。正如一句名言所讲的一样：“挫折是成功路上必经的磨难”，我相信所有销售人员一定会愈挫愈勇，总结经验教训，努力开创崭新的营销局面。还有一点让我个人深表遗憾的是，由于休了四个月产假，没有全程参与全年的市场争夺战，虽然产假期间继续积极联系客户，继续关注销售市场，但是收效甚微，期间未能为销售事业做出实质性的贡献，在此深表歉意!总结好过去才能创造好未来，下面我将一年来的工作简要作如下汇报，望领导和同事们批评指正。

一、尽职尽责，努力拓展客房销售市场

\_\_年，作为销售主管的我，深感市场竞争的巨大压力，时刻以高度的责任感参与工作，克服了孕期种种不适，持续坚守岗位工作，直到8月份才不得不休假;12月份重回岗位后，继续保持了饱满的工作热情，参与了新一轮的工作。在客房销售方面主要做了以下工作。

1创新思路，创建自己的特色服务。结合市场竞争实际，我(与同事们)创新了营销思路，推出“延伸服务”等项目，得到店领导大力支持。1月份，与当地机场共同携手开展“机场酒店延伸服务”，分别制作机场及酒店宣传广告牌，在机场出港大厅设置酒店免费咨询台，免费为出港客户解疑答惑，并针对商务散客及网络客户推出机场免费接、送机服务、入住酒店乘客免费使用机场贵宾休息厅等个性化增值服务，开创了当地酒店的增值服务新纪元，得到了携程旅行网及许多商务散客的高度赞扬，提高了网络客户的回头率，推动今年散客及网络房出租住间夜数的大幅增长。今年下半年又推出了散客房送商务套餐等优惠活动，散客市场口碑也较好，客户回头率较高，周边省会城市增加较多。

2总结提高，推行月度销售经营分析会制度。坚持工作边总结，提高销售工作成效。每月召开销售经营分析会，对上月的销售经营数据进行对比分析，及时查找销售工作中存在的问题，从销售自身角度提出增加房餐收入的可行性经营思路，有依据、有计划地调整酒店客源结构及销售方向。

3多措并举，尽力扩宽客房销售渠道。

激励员工搜集同行市场信息，有针对性地推出酒店销售活动，争取他家客户流向我家;与\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_等多家网络订房公司加强合作，并与广州食通商务公司签订合作协议，不断开拓网络市场，取得显著成效，今年网络房收入同比去年增长35%，成为一大亮点;组织开展客户大拜访活动，积极征求客户意见，提升服务质量，加对消费变动较大且排名前20位的协议客户进行拜访，使得过去的一些已经转移消费的客户重新成为酒店的客户;加大对协议客户的销售力度，带领同事到周边政府及企事业单位的拜访，4月1日至12月31日，共签订协议\_\_家，新签协议占比超过\_\_%。对偶尔有消费的部分大客户，采取赠送代金券、赠送果篮、发送周末短信等方式与客户加强联系，挽回了部分协议客户。

二、抓好促销，积极争取餐饮销售业绩提升

起草制定了\_\_年宴席促销方案，前期通过制作宴席宣传喷绘、指定专人负责宴席市场销售，到住宅小区、新建楼盘、婚庆公司、婚纱影楼发放宴席宣传卡，通过一系列措施加大宴席宣传力度;后期推出赠送宴会纱幔背景、发挥部门员工特长，赠送宴会司仪、红地毯、香槟塔、彩色气球拱门等等宴席特色增值服务;并在宴席旺季投放广播电台谢师宴、状元宴及婚宴宣传广告，加大员工销售技巧知识培训，不断提高宴席餐标，打造民航特色宴席，宴席销售在今年取得了较好的成绩，同比增长339%。同时，推出每日特价菜及商务套餐促销活动，及时调整商务套餐品种，以客房带动餐饮销售;另外，根据客户反馈意见联系租用增配麻将机，带动包房餐标提高。一些列的措施，使餐饮收入同比增长4%。

三、强化管理，极力建设高素质的专业销售团队

结合酒店实际，对销售日报表、拜访计划表、电话拜访周报表、团队确认书等销售表单的格式及内容逐一进行修改，完善员工日常工作内容，便于监督考核，提高了销售管理水平;制定部门员工培训计划并监督落实情况，实施每周培训;业余时间组织员工积极进行宴会司仪主持训练，并市人民广播电台取得联系，鼓励员工自己设计宴会宣传广告，自己到电台进行录制，以崭新的方式促进员工素质不断提高。一年来，销售团队敬业、服务意识和公关能力有所提高，今年推出了宴会全程跟踪服务，每次宴会指定专人负责跟进落实，给客户提供便捷的服务，得到了客户的好评，成为酒店的服务性标杆班组。一年来在领导同事们帮助下虽然有所进步，但也存在明显的差距：一是个人学习方面存在欠缺，往往埋头于具体事务而忽略个人业务能力的提升，一定程度影响了个人潜力的发挥;二是创新意识不够，营销策划能力不强，市场分析预测不强，对于客房、餐饮等营销方案设计和促销活动策划中缺乏有创意的点子，没有很好地抓住各层次各类型客户的心理;一季度实施低价竞争策略，协议价格下降，并没有因此而挽回流失的协议客户，说明市场预测能力和敏感度需要提高。三是销售团队建设亟待加强，培训内容、方式陈旧，缺乏吸引力。今后我将加强学习，提高销售管理能力，内强素质抓管理，强化销售团队培训，提高业务能力和执行力;外树形象抓市场，精心策划营销方案，周密组织促销活动，提高服务质量，稳定老客户，拓展新客户，培养忠诚客户，切实提高销售业绩。

20\_\_年全省旅游发展大会在本地的召开将为我们带来良好机遇;多家高档酒店的开业也使我们面临更加激烈的竞争。面临并存的挑战和机遇，我将会同销售部同仁，坚定必胜的信心，与全体民航人团结一致，齐心协力，开拓创新，拼搏工作，极力扩大市场占有率，努力开创酒店市场发展新局面!

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_月\_日

**酒店总经理述职报告完整版篇十四**

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xx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xx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，xx酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为xx酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结和20xx年的工作安排。

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。

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，展示酒店最优质的服务，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xx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、限时整改；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xx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。

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，xx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xx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

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xx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。xx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xx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xx酒店，享受xx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xx酒店的形象，xx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xx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xx酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为xx酒店奠定坚实基础，为xx酒店品牌而努力奋斗！

谢谢大家。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn