# 2024年酒店总经理述职报告(精选8篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-16

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!酒店总经理述职报告篇一2024年,在集团公司的正确领导下,...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**酒店总经理述职报告篇一**

2024年,在集团公司的正确领导下,经过全体员工的共同努力,我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜的成绩,完成企业总产值\*亿元;招揽任务\*亿元;全年人均劳动生产率达到\*万元;员工年均收入\*万元。公司的综合实力增强,社会信誉提高。回顾一年多来的工作,主要有以下几方面:

1、认真学习贯彻 “三个代表”重要思想及党的十六届三中全会精神,在实际工作中深刻领会党中央确定的各项工作方针的深刻内涵和新时期加强两个“务必”的重大意义,以及“八个坚持、八个反对”的精神实质,把思想和行动统一到党中央的路线方针政策上来,创新发展。

3、加强民-主管理,以真诚和友谊建立良好的同事关系和社会关系,风雨同舟。一是从职工关心的“热点”、“难点”、“疑点”入手,深入实际地解决好公司经营管理与改革发展等重大问题,做好领导干部廉洁自律以及有关职工切身利益方面的工作。二是注重维护公司领导班子的团结。大厦之成,非一木之材;大海之润,非一流之归。团结班子成员,形成既有分工又有合作、坦诚相待、合作共事、齐心协力干事业的良好氛围,做到目标一致、职责互补、荣誉共享,重大问题、重大事项都能事前沟通,会前通气,充分听取意见,集思广益,发挥整体合力,改进工作,促进发展。

4、不急功近利,从长远着眼,坚持理论联系实际,扎实开展管理调研工作。作为公司总经理,不但要具备这个岗位所需要的一切素质,还要把握各方面的信息,保持对事物发展规律的敏锐感觉,使思想观念与时俱进,把理论知识、市场规律与企业管理实际相结合,才能领导公司不被激烈的市场竞争所淘汰。因此,去年我充分运用国家政策、法规,依法开展财务监督、审计监督、质量监督和效能监察。把长线工作与短期的具体工作相结合,深入分析公司管理、项目管理工作中的思想政治、人事管理、机构设置、标准化程序贯彻、合同管理、设备管理等工作的不足,从企业长远发展的角度,初步确定了深化企业管理改革的方案。之所以开展这项工作,是因为我们的项目管理任务逐年增加,但在市场竞争日趋激烈的情况下,项目利润越来越少,改革创新、挖潜增效势在必行。

5、高度重视经营开发工作。招揽足够的施工任务是企业开展其他一切工作的前提,如何扩大施工份额,是我们应该不断探索的永恒课题。今年,经与公司班子成员协商:我们决定加大投入,多种渠道多种方式并行,实行重点地区、重点项目重点追踪,班子成员分片负责的经营方针,取得了可喜成绩。与此同时,我们不断召开经营开发会议,通过会议引导经营开发工作人员吸取教训、总结经验、调整投标思路和策略、增加责任感,促进经营开发工作能够适应市场变化,以达到提高经营开发管理水平和中标率,拓宽经营范围和施工领域的目的。

6、始终把思想作风建设摆在第一位。自担任公司总经理以来,我不断提升思想素质、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。

二、存在的问题和今后努力方向

**酒店总经理述职报告篇二**

20xx年已成历史，20xx年我们将以更加饱满的精神去面对，现将全年来从事营销工作的心得和感受总结如下：

作为一名营销经理，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域营销任务并及时追踪区域内工程项目；

2、努力完成营销管理办法中的各项要求；

3、负责严格执行产品的出库手续；

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；

5、严格遵守公司制定的各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量营销经理工作好坏的标准，自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它营销经理勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，带领组员参与工程投标及旧村改造项目，使其尽快业务技能提高。

总之，通过实践证明作为营销经理技能和业绩至关重要，是检验营销经理工作得失的标准。今年由于金华地区工程招标要使用参考当地金华地区工程建材信息中的铝材，瞬息万变应对办法不多而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白营销经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充建议从义乌提货，避免押款事宜，使该区域小加工户逐步成长。

营销是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以营销经理应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品营销同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品营销的过程中，严格按照公讣制定营销服务承诺 执行，在接到客户投诉时，首先真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。比如：有客户投诉仿木纹掉漆现象时反馈给技术部，技术部做出改变配方解决问题的承诺。

熟悉产品知识是搞好营销工作的前提。自己在营销的过程中同样注重产品知识的学习，对公司生产的铝材产品用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、价格和施工要求。

铝材产品营销区域大、故市场潜力巨大。现就铝材营销的市场分析如下：

（一）、市场需求分析

铝材应用虽然市场潜力巨大，但金华区域多数铝型材厂竞争己到白热化地步，再加之房地产开发过多会因新房改政策在新一年形成空白，再加上有些铝材营销己直接威胁到我们己占的市场份额，虽然我们有良好的信誉和优良品质，但在价格和营销手段上不占优势。

（二）、竞争对手及价格分析

这几年通过自己对铝材市场的了解，铝材生产厂家有二类：一类广东品牌如兴发、坚美、伟昌、凤铝等，此类企业有较强实力，同时营销价格下调，有的营销价格同我公司基本相同，所以已形成规模营销；另一类是湖北、安徽、江西相等，此类企业营销价格较低，如信元每平方竟130多元，此类企业基本占领了代销领域。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他营销经理和同行学习，20xx年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

（一）、依据09年区域营销情况和市场变化，自己计划将工作重点放在工程供货渠道上，一是主要做好原有的经销商供货工作，挑选几个用量较大且经济条件好的做为重点。

（二）、20xx年首先要积极同幕墙及装饰公司采取合作方式，大力推广我司产品，收集有效信息及时向领导汇报，取得公司的支持。

（三）、20xx年自己计划更加积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模营销。

（四）、为积极配合代理营销，自己计划在确定产品品种后努力学习产品知识及性能、用途，以利产品迅速走入市场并形成营销。

（五）、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及营销实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

（六）、为确保完成全年营销任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

（一）、20xx年营销管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对营销经理考核后按办法如数兑现。

（二）、20xx年应在公司、营销经理共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的营销管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整开模工作。

（三）、20xx年应在情况允许的前提下对出差时间加以延长，避免前期工作刚进展，后期联系断链的情况。

（四）、由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，20xx年认真考察并综合市场行情营销经理的信息反馈，上下浮动并制定出合乎公司行情、市场行情的公司出厂价格，以激发营销经理的营销热情。

**酒店总经理述职报告篇三**

公司各位领导、各位同事：

大家好！

现在我就一年来的工作情况向大家进行述职，如有不当之处，请同志们提出宝贵意见，我将认真的听取，并表示非常的感谢。

今年以来，由于有上级领导的正确指导和帮助，有全体员工的大力支持，再加上自己的不断努力，围绕公司安全、生产经营和发展战略目标，工作上取得了一定的成绩，较好地完成了组织、领导交给的各项工作任务。在工作中我始终能够忠实履行职责，不断自查、反省自己， 不断开拓进取，把自己全身心地投入到各项工作中，认真做到尽职尽责、任劳任怨、谦虚谨慎、求真务实。在政治思想上，坚持参加理论学习，认真学习贯彻执行党的路线、方针、政策及公司的各项制度。总的感到，自己能够胜任本职工作，是称职的。现将今年的主要工作情况报告如下：

回顾这一年来，本人主要组织负责了xx天泰铝业4个氧化铝仓及2个烟囱的施工。xx项目现场施工场地特别狭小，材料具堆放都成问题，再加上雨水特别的多，现场泥泞难行，道路影响得材料进场都比较困难。而且由于xx项目是低价中标，资金相对特别困难，各方面都比较吃紧。但是是，本人带领其它3名管理人员和各家劳务队伍，克服了种种困难，安全顺利的将工程施工完成。10月23日，我独自到了嘉峪关，开始组织酒钢东兴铝业4个烟囱工程的施工。至今半个月时间，生活区临时住房已经搭建完毕，水电已经接通，部分管理人员和施工队伍、机械设备已经进场。人员吃住已经全部安顿妥当，只等甲方蓝图一到，马上就可以动土开工。总的说来，今年我本人任务比较多，压力特别大，感觉也特别累。我将自己的工作情况归纳了如下几点：

（一）、提高自身素质，不断的学习

今年来，我经常把自己放在公司发展建设“做大、做强”的总体框架中来反思自己，审视自己，牢记公司的“项目管理口诀”并坚决按照执行。经常告诫自己，要想当八冶铁军，必须在工作中不断地提高自己，自身素质的强弱是关键。为了提高自身综合能力素质，我继续就读中央广播电视大学，报考全国一级建造师，继去年考取驾照后熟练掌握了驾车技术。我不断的反省，不断的完善自己，争取全面素质不断提高，在完成工作的标准上有突破，让领导放心，让顾客满意。

（二）、确保安全，保证工程进度

“安全第一”从来都是我在现场的宗旨，万一出个事故，所有的工作都白干了，所有的辛苦也都白费了。要想顺利完成工作，公司的各项规定、国家的各项施工规范、安全规程都要坚决遵守。只有做到这一点，才能称得上是对公司负责，对项目部负责，更是对自己负责。一年来，现场有不少的进度、质量、安全、成本等方面相互产生矛盾的时候，我都能坚持坚持“安全第一”的原则，坚持以人为本，对工人负责，全年没有发生过一起工伤事故。xx天泰铝厂工期紧，下雨天气居多，场地狭小，高空作业多，交叉作业多。面对从未遇到过的恶劣条件，安全问题存在巨大挑战，可最终，在公司领导的支持下，在大家的配合下，我们圆满的完成了任务，工程顺利完工。

（三）、注重原材料消耗，降低工程成本

材料的使用消耗和工程的成本高低有很直接的关系。xx项目现场所有材料都要求节约使用，混凝土和砂浆都限量搅拌，防止多余浪费，掉下的混凝土、砂浆均每天清理，回收使用。钢筋制作严格按技术员审核过的下料表，下料后剩下的1米长以上的钢筋头全部焊接使用到工程上，因此现场完工时，钢筋用量按预算节约了好几十吨。钢管、木方和竹胶板等料具绝对不允许轻易切割，多次周转使用。督促白天护厂人员不定时清理现场，回收扣件、钉子、铁丝等，减少了料具的丢失损耗。为公司节约了不少成本，创造了不少经济效益。

（四）、坚守岗位，团结下属，激发员工热情

作为一个现场负责人，一年来，我一直坚守工作岗位，虽然xx现场离我家也就200公里，但是节假日我也几乎从来没有回过家。因为工作时间紧，中央电大的学习，我都没有时间参加，甚至都没有考试。报考了一级建造师，也没时间去参加考试。我常年带领员工出门在外，坚守在施工现场，没机会驻守在金昌施工，没机会回家里照顾父母和妻儿，虽然心里有些不平衡，但是看到公司的产值利润在增长，公司在发展壮大，心中还是感到非常欣慰，觉得自己也贡献了一份力量，所有的辛苦努力都没有白费。在日常工作、生活中，我非常注意关心项目部的职工，并主动帮助他们解决实际生活困难，甚至给单身员工介绍对象，使大家心里话都愿意和我讲，困难事都愿意找我办。俗话说：吃饱不想家。我在每个地方都告诉食堂，必须保证每人每天至少半斤肉，让大家吃好住好，才不会想家，才有力气干活。有效的保证了全体人员思想稳定，让大家什么事都能以公司利益为重，以项目部利益为重，讲团结，讲协作，在公司领导的指导和支持下，圆满的完成各项工作任务。

虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但是也存在着不足。

首先，xx地区4个仓2个烟囱，1000多万的产值，由于工程比较分散，施工作业面大，管理人员缺乏，加我总共才4个人。有时侯很多事比如编制施工方案，测量、试验等都得自己亲自动手去干，分身乏术，现场管理不能面面俱到，显得不够细。

其次，自己的性格比较直，在工作压力大，面对困难多的情况下，再加上领导的不理解，有时候沉不住气，存在急躁问题。

再次，在加强学习方面自己还存在一定的差距，特别是工作一忙起来，对政治理论和文化知识方面的学习相对就少一些。今后应按照公司建设学习型企业的要求，抽时间大力加强学习，争取在业务理论水平和组织管理能力上进一步提高。

在下一步的工作中，我要虚心向领导和其它同志学习好的工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平，使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准，绝不能辜负公司领导和全体员工对自己的重托和期望，为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。一定要努力做到以下4点：

1、积极工作，争当一名优秀的项目经理。一个项目经理的担子是很重的，其工作职责就是处理日常事务，宏观把握全局，微观处理各种热点难点，充分发挥员工的主观能动性，促进公司发展。自己一定要顾全大局，把公司的利益看得高于一切，克服消极埋怨情绪，为了公司的发展，放下包袱，积极主动去工作。

2、努力学习，提高素质，提高工作能力，提高管理水平。随时坚守施工现场，及时处理各种问题，为领导宏观决策当好参谋。

3、严格要求，廉洁自律。我会严格要求自己，绝不利用职权为个人谋私利，绝不干有损于集体和全体员工的事情，一定要清清白白做人，堂堂正正办事。

4、是要继续加大施工生产力度。在施工生产上，要重点突出安全、质量、进度、效益。要突出打造企业的品牌，树立企业形象。对外要千方百计地满足甲方、监理的需要，力争在新的施工领域有更大突破，创造更多的产值和利润。

最后，我相信，我有信心和决心，一定会把工作做的更好，不辜负大家的厚望。

以上述职，如有不当之处，请大家提出宝贵意见。谢谢！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**酒店总经理述职报告篇四**

亲爱的同仁们：

大家好！

我于20xx应聘进入xx地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务，20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。

在过去的时间里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

1、人员管理：

每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。

针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。

对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、 装修管理：

协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop，超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。

未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。

确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。

商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。

因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。

媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。

为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

1、商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。

可理的租金定位，和果断的招商手段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。

另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。

所以，现在要做的就是多于业主接触，，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

**酒店总经理述职报告篇五**

各位代表、同志们：

我是心怀着对我们企业的深厚感情而工作的。这种感情来自公司对我的培养，来自于全体员工对我的信任和支持。我深知带领全体员工促进企业持续长远发展，振兴壮大企业，增加员工收入责任重大。因此，我一直为此而努力工作着。现在，我向大会述职，请予以审议。

1、树立好“角色”意识，当好上级“配角”、演好公司“主角”。作为公司的总经理，严格按照董事会的授权与经营管理范围，带领员工队伍围绕总公司下达的年度工作计划指标和企业发展的实际需要，始终坚持以人为根本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的营销策略与发展蓝图，建立健全公司规章制度与奖惩机制，并想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务，开展了一系列卓有成效的经营管理工作，并积极向董事会报告与负责。

2、加强自身建设，贯彻“以德治企”的人本管理理念。做好人，才能做好做强企业。企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用。一年来，我们本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以企业“经理人”向出资人负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，努力培养正确的世界观、人生观与价值观，用积极、健康、饱满的热情与工作态度来引领管好班子、带好队伍。对公司一起事务我们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，让一切有用人为公司所用，为公司奋斗。

1、采取多种措施，营造良好的学习环境，着力提高员工素质。“人”是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平。按照创建学习型社会的要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型单位，采取“请进来、走出去”多种形式的学习教育培训方式，使在岗位人员经过培训人人持证上岗，以良好的学习氛围带动员工愿学乐学好学的学习热情，从而使企业整体文化水平与业务素质得到全面的快速的提升，为企业发展奠定坚实的文化基础。

2、坚持“以德为之，以情动之，以行导之”的管理原则，不断提升自身及班子的标竿作用。在企业中，我们积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，让员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，纯洁员工队伍的思想，增强企业的凝聚力，合力地完成公司的计划与任务。

1、按照“简捷、高效、适用”的原则，科学设置管理层次和职能，完善逐级责任管理建制，明确各自的分工和职责，强化的部门职能作用。

2、采取用多种方式，重视人才，发挥能人作用。根据工作需要设置部门岗位(职务)职数，对每一个岗位(职务)都制定了相应的岗位条件、工作标准和工作要求，基本完善了部门负责人、职工在新体制下的“双向选择”聘(任)用机制，月度、年终考核，优胜劣汰。

3、完善考核办法及薪酬制度。根据全年的目标任务进行层层分解、人人细化，按照“多劳多得、按劳取酬”的原则，制定合理的薪酬分配方案，按照技术含量、劳逸程度、责任大小、工作贡献等系数指标适当地拉开岗位(职务)分配差距，绩效工资细化考核到每一个岗位。同时强化考核体系，加大考核力度，奖勤罚懒，激发企业内在活力，调动职工工作的主动性、积极性与创造性。

**酒店总经理述职报告篇六**

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篇七**

我，xxx酒店及ktv总经理在xxx董事长及总部领导下，带领酒店及ktv全体员工完成总行制定的各项经营管理指标，共同提高酒店及ktv的服务质量、管理水平和经济效益，制定了酒店及ktv的经营计划、发展规划和管理方针，并制定和指导实施。

一是主持酒店、ktv各项规章制度的制定和完善，建立健全内部组织体系，协调各部门关系，建立合理有效的内部运行机制。

为了将酒店、ktv的日常运营逐步融入到有计划、有引导、有跟踪、有总结的工作管理体系中，将计划工作与应急工作有效结合，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划工作制度。通过月度总结和计划，所有工作都按照计划的步骤进行计划和实施。建立月度工作报告制度，通过工作完成情况对各部门负责人进行评价。

酒店、ktv成立之初，各种制度并不完善，制度的完善和各种工作程序的建立要在长期的广泛实践中逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期而复杂的工作。现在这部分工作已经基本完成，制定了俱乐部的各项岗位流程和流程。酒店和ktv管理的规范化、制度化建设是酒店和ktv发展的基础。20xx年初以来，酒店和ktv的管理部门明确规定了酒店和ktv的整体规范和标准，并相继发布了相关的程序性和标准化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照公布的考核实施办法进行考核，另一方面每月召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需要解决的问题，让所有工作落实到人，也作为各部门考核的依据。

二、研究掌握市场的变化和发展，制定市场拓展和价格体系，及时提出阶段性工作重点，并指导实施。

市场变化与酒店、ktv的发展息息相关。基于此，俱乐部紧跟市场脉搏，及时提出各个阶段的工作重点:

1月，20xx制定了个人商务房、长包房、会议团体房、旅行社团体房的价格和合同版本。

2月，规划情人节活动和推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机和服务中心分开管理。

3月，根据季度变化，调整金海月厅a区、b区优惠政策，减少赠品，提升c区服务功能，狠抓营销工作，落实酒店、ktv营销计划，做好销售任务分配。制定西餐厅的工作流程和奖惩制度。做xx会员卡章程。

4月，修订酒店、ktv部门职责，起草酒店、ktv部门工作程序，开展游泳池开业筹备工作，完成西餐厅屋顶布置。组织营销人员销售钻石卡、打折卡，策划母亲节活动。

5月份，编制新菜品，换季菜品做好，通过改变中餐c区服务功能引入行政套餐，加强游泳池销售，修复客房、卫生间渗水，西餐厅包间天花、壁纸发霉，修复中西厨房地板，清理中餐空调尘网。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告制作。为儿童节计划优惠活动。

6月，重组中餐员工编制，再次聘请优秀营销人员，开展端午节、儿童节活动，调整西餐厅夏季产品，印刷酒店、ktv宣传册。

7月份，酒店和ktv为了节约成本，实施了部分材料的自购，中餐加大了新菜品的推广，西餐推出了精选的下午茶和夏日爱情饮品。毛巾可以在客房出售，客房一次性用品的颜色可以区分。开始客房渗水维护。

8月更换酒店和ktv电梯喷漆，中央空调和锅炉处理清洗，客房一次性用品重新订购。

9月份，根据中餐经营情况及时停止中餐业务，围绕暂停中餐业务，进行员工辞退、供应商材料退回、资产清点等工作。同时西餐厅推出以登高赏月为主题的中秋，取得了不错的效果。

10月份，我们做好了十一黄金周的接待工作。同时，由于高交会的举办，及时调整了房价，增加了经营收入。为节能降耗，确定了秋冬季中央空调开放时间。

11月，更换了酒店和ktv的一些制服，打扫了客房的风机盘管。同时，为了改善员工住宿条件，将员工宿舍从李安堂迁到了上步，取消了员工班车。

12月，办公室搬迁，以圣诞节为重点，对酒店和ktv进行了全面的安排和规划，基本达到了预期效果。

三、负责中层管理人员的培训和使用，监督酒店和ktv的培训。酒店和ktv的中层管理人员是酒店和ktv的骨干。培养自己的优秀人才，需要和谐的工作环境，需要对自己能力的肯定，需要对自己人格的尊重。目前酒店、ktv采用的是以人为本，量入为出的原则，让智者先来，能人在中间，智者在旁边，充分发挥人才的主观能动性，以对下属负责的态度加强监督、约束和管理。

培训对于酒店和ktv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，提升酒店和ktv的效益具有重要意义。培训可以提高员工的.技能和综合素质，从而提高工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工可以在更高层次上理解和掌握自己的工作，增强工作信心。所以俱乐部在20xx开展了大量的训练工作，要求各部门制定月度训练计划。以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中4月份101.5小时，5月份67.5小时，6月份73.5小时。部门培训课程平均6节/月，平均每人每月培训时数8小时左右，接近优秀企业培训时数指标中上水平。

酒店和ktv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培训，组织了“培训技能实践课程”和部分基础管理知识和专业知识课程。加大培训考核力度，组织准备西餐、前厅、管家、财务出纳等部门各岗位12篇论文。为以后实施各岗位的确认、调动、晋升考核打下基础。

第四，动员职工共同努力，搞好民主管理；关心员工的生活，不断改善员工的工作和生活条件。

1、设立总经理信箱，建立员工与总经理之间的沟通渠道。自总经理信箱设立以来，俱乐部全年共收到来自以下方面的投诉12起(见下图):

鉴于员工提到的工作服，立即要求客房部订购工程部的夏季制服。

针对个别部门和员工的投诉以及员工的投诉，酒店和ktv立即展开调查，及时清理不合格人员。

针对员工对伙食差、通勤不便的意见，俱乐部采取了以下措施:一是及时调整了员工宿舍，将员工宿舍从半小时车程的李安堂迁至上步工业区。目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，休息得到员工充分保证和充分肯定。

其次，员工伙食也是一个突出的问题。原本承包给正合丰餐厅，为了追求利润最大化，这家餐厅提供给员工的食物大部分都是销售区过剩积压的食物，不仅味道不好，甚至已经变质的食物。员工普遍反映吃得不够或不好，工作情绪受到影响，这也是员工离职率高的原因之一。为了改变这种情况，俱乐部领导经过讨论决定在26楼办公区开一个员工餐会。自12月6日开餐以来，饭菜干净可口，赢得了工作人员的一致好评。

第三，鉴于今年深圳经济特区劳动法执法力度加大，俱乐部加强了对员工用工程序和劳动合同的管理，并按照相关法律法规为每位员工购买了社会保险。虽然这样会造成工资成本的小幅增加，但对于提高员工的归属感，避免潜在的法律风险，也起到了不可估量的作用。

通过上述措施的实施，我们可以看到，12月份俱乐部的离职率达到了最低，只有4%。并逐渐在员工和总经理之间建立了快速有效的沟通渠道。

2.根据现有条件，尽可能开展员工文化活动，组织员工去大梅沙、吴彤山活动，举办员工茶话会等。，增强企业的凝聚力。每月为员工举办生日聚会，以大家庭的形式为员工庆祝生日，给予真诚的祝福，增强员工的归属感。

3.定期编制发布酒店、ktv“xx之窗”，每月更新员工宣传窗口，建立酒店、ktv与员工之间的沟通桥梁。

以上是我今年担任xxx酒店和ktv总经理期间负责的工作。由于任务繁重，工作中不可避免地存在疏忽和不足，请公司领导批评指正。

**酒店总经理述职报告篇八**

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\_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旅游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\_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20xx年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据饭店管理规定，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xx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。

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、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。

述职人：\_

20xx年\_月\_日

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