# 最新酒店总经理工作总结(汇总9篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-06-01

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店总经理工作总结篇...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店总经理工作总结篇一**

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，也提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xx湾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、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、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篇二**

使酒店经营实现效益最佳的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润最大化。随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益最佳、服务最优而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润最佳，是总经理最大的领导责任和工作责任。

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取最佳经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念，vi形象识别系统，ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化内涵是一位领导者都必须做好的工作职责。作为酒店的最高行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理;二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设;三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重要职责。

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。旅游业被国际旅游组织称为绿色阳光产业，环保生态产业。在抓好经济效益的同时，一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的\'客源，赢得良好的社会美誉。

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。纵观国内外，发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降;重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

在酒店业中流行行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服务的先锋。作为酒店最高的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

**酒店总经理工作总结篇三**

过去的一年，是对xx酒店发展具有重大而深远意义的一年。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xx的知名度也扩大了。现对今年工作进行以下总结。

一、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。

二、重管理树形象、重发展强品牌

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xx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，酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，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。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。树立起xx酒店品牌。

三、抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效

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。

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。

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。

**酒店总经理工作总结篇四**

半年来，我热衷于本职工作，严格要求自我，摆正工作位置，时刻坚持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮忙支持下，始终勤奋学习，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和群众的肯定。现将半年来的学习、工作情景简要总结如下：

半年来，始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自我的学习、工作和生活实践。热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织坚持高度一致。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会其科学内涵，认真学习党的十六大报告及十六届三中、四中全会精神。尤其是在今年七月开始的第二批坚持。员先进性教育活动中，认真系统地学习了党的基本知识和各种理论著作，进一步夯实了理论基础，提高了党性认识和思想道德素质。

二是认真学习业务知识，始终坚持虚心好学的态度对待业务知识的学习。半年来，在指导教师潘乡长的带领下，走村入户，参加村民代表会议、座谈会等各种会议，到生产、建筑实地考察，学习了许多农村工作方法，更是直接与群众直接接触，真正做到深入到群众中去。平时，多看、多问、多想，主动向领导、向群众请教问题，机关学习会、各种工作会议都是我学习的好机会。此外，认真参加各类培训，半年来参加了公务员初任培训、禁毒尿检培训、电子政务培训，均以优异的成绩经过考核，熟练掌握了业务技能。业务知识的学习使我在工作上迅速成长起来。

半年来，我始终坚持严格要求自我，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。由于我乡工作人员很少，尤其是原先负责党政办及综治办的一位同志调走后，我的工作任务更重，此刻的工作主要有两大块，一是党政办工作，一是综治办工作，另外还兼职安全监督员、食品质量监督员、“千百”办成员等职务。半年的`工作尽职尽责、任劳任怨，努力做好服务工作，当好参谋助手：

（一）党政办工作。能够说办公室工作是完全服务性质的工作，既要对外服务，也对内服务，工作中要做到“三勤”即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，都能主动询问是否有需要办理的事，遇到办不了的证明材料时能耐心向其解释清楚，或帮其联系驻村干部、经办人，帮其查看档案资料等，使群众能尽快办好手续，树立好政府窗口的形象；在收文发文时，总是用最短的时间把文件送到达各办公室，并及时把领导批阅文件收回归档或传阅到其他办公室，从来没有遗漏掉一份文件；在收集整理资料时，全面、准确地了解各方面工作的开展情景，及时总结、汇总，向领导汇报或让领导备查，如年度目标管理考核资料准备等；在起草文稿时，能及时认真完成领导交付的任务，半年来完成各种报告70余篇，包括xx年政府工作总结、xx年上半年政府工作总结、人代会报告等文稿。同时在组织会务、后勤管理、打字复印等工作上也尽职尽责，不留下任何纰漏。

（二）综治办工作。主要负责资料整理、报告材料起草、各类报表统计，同时还是公安员、禁毒专管员、安全监督员、综治中心成员。综治办工作任务重、职责大、业务性强，准备的各种资料很多，如在禁毒工作方面，今年上半年就起草各种报告20余篇，还负责宣传教育、查毒、禁种铲毒、尿检帮教等工作；又如签订职责书方面，年初综治、禁毒、安全生产等7个方面需要起草职责书。今年上半年还负责整理了“四五”普法验收材料，理解了综治、安全生产、禁毒工作半年度考核。另外在治安管理、抓赌帮教、纠纷调解等工作上也认真履行好职责，做好份内之事。

回顾半年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的提高，成长了不少，但也清醒地认识到自我的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的本事还比较欠缺；其次，在工作上，工作经验尚浅，尤其是在办公室呆的时间多，深入村里的时间过少，造成调研不够，情景了解不细，给工作带来必须的影响，也不利于尽快成长；再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我必须会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极积极、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献做的最大。

**酒店总经理工作总结篇五**

总结工作是员工必备的一项工作技能，酒店总经理一个月的工作怎样写总结？下面是本站小编给大家整理的酒店总经理

月工作总结

，供大家参阅!

巨匠午时好，6月份的工作在各级率领、同事们的配合下，取得了圆满的成功，下面我对6月份的工作做以下陈述请示。

炎天到了气温急剧升高，对于在厨房及门店外部功课的员工简直是一个很年夜的考验，气温升高档闲中暑，为此，店内预备了一些应急药品，如：板蓝根、霍喷香正气水、感伤号等常备药品，由工会负责药品的发放，店内还采办了清热解毒的中药材，要求天天早上煲成药粥给员工喝，做好预防工作，对于生病的员工我们也给以了关切，店内的首要率领及工会为生病的员工送往了生果、牛奶等，并询问病情，做好心理工做，并精心建造生病员工的工作餐，由工会负责送餐工作，让生病员工感应感染抵家的热和。炎天到了蚊蝇滋长较多，店里自采了蚊喷香器，并对每个员工宿舍进行发放，保证了员工的正常歇息。

厨房对员工餐也进行了调整，夏日天色热，等闲上火，员工餐以少油少辣为主，厨房每两周改换一次员工餐菜谱，保证员工餐菜品、营养搭配的多样化。

本月对店内的平安问题问题也进行了主抓，收货验货方面：炎天天色转热，肉类食物等闲变质，在收货的时辰细心不雅察看肉质是否新奇，颜色、气息是否正常，并向供货商索要检疫发票，搜检检疫发票是否齐全，蔬菜方面，不雅察看蔬菜的颜色、气息是否正常，验货时要求厨师长、保安员、库管三方在场，保证进库肉类、蔬菜类的平安。对收到的菜品实时进行收检，像肉类收货后实时放进冰箱，杜尽呈现肉类因为高温发生变质的情形，蔬菜收货后需要进冻库保鲜的也实时收进冻库，避免呈现收检不实时造成的变质情形。关注了年夜型宴会的留样情形，年夜型宴会的菜品做好留样工作，对将要发生变质的菜品样本实时销毁。厨房卫生方面：厨房每周进行年夜扫除，用火碱对厨房地面卫生进行消毒，预防细菌类的滋长。对厨房的烟道进行清扫，保证烟道的洁净，对烟道内油迹进行清理，杜尽火灾的发生。要求厨房员工养成精采的手风，对自己的独霸台做好收检和消毒工作，保证菜品的平安。

消防平安方面：炎天到了气温较高，空气干燥，做好店内的火灾预防工作，我们对店内的员工进行了灭火器使用体例的培训，并要求所有员工体味灭火器的使用体例。保安组天天放置专人对消防行动措施进行搜检，时刻关注消防行动措施是否能够正常使用，做好预防工作，并要求保安组成员必需把握消防栓和灭火器的使用体例，要求保安组天天对平安通道进行搜检，平安通道时刻连结通顺，禁止堆放任何杂物。配电室内也禁止堆放任何杂物，要求保安组做好搜检工作。海景文化的进修与执行：海景年夜酒店是一个很具代表性酒店，优质的治理方针，贴心的处事，完美的企业文化都是我们值得进修的处所。酒店成功的要诀：追寻顾客的需求，追求顾客的赞誉，倾听顾客的定见，采纳顾客的建议。

对顾客启齿的需乞降交办的工作，要随时跟进，实时处事到位;寻找和发现让客人惊喜和打动的处事机缘，只有这样我们才能缔造分歧于一般条理的处事境界。追求顾客的赞誉，焦点是不竭晋升处事质量和下场，用打动顾客的步履让顾客发自心里的赞扬我们。顾客提的定见和建议表达的是他们的期看，也是对我们的关心。客人因为相信我们、希看我们做的更好，才给我们提建议和定见，所以我们应该倾心听取，用感谢感动的心当真看待，不单要接待客人提定见、提建议，还要自动与客人谈心，征询他们的定见和建议。知足了顾客提出的需求，才能博得顾客的心。客人永远是对的，我们坚持无前提退菜、换菜原则来达到顾客的知足，无论是不是顾客的刁难，我们都要遵循这个原则，不能对顾客说不字，不能对顾客的需求说不字。夏日，雨天较多，客人有的没有预料到下雨，未带雨伞，而我们为他供给了一次性雨衣，我们就博得了顾客的一份打动，并博得了顾客的心。我们应该时刻关注顾客的需求，要能发现顾客的需求，寻找和发现让顾客惊喜和打动的机缘，博得顾客的心。我们要不竭的精进我们的菜品质量，让顾客真正感应感染到我们在全力，每次惠临都能感应惊喜和打动。海景年夜酒店的优异处事不美观我们天天都在进修，我相信，海景能做到，我也能做到~!

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。

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xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

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!

**酒店总经理工作总结篇六**

时光飞逝，转眼间，我加入云来斯堡酒店担任设备维修主管已经快三年时间了，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体人员的不懈努力和辛勤劳动下，克服了种种困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作。在几年的工作中，继续坚持我积极主动，任劳任怨，兢兢业业的工作作风，比较圆满的完成了本职工作和酒店领导安排的各项工作。衷心的感谢酒店领导，在工作中对我的帮助和培养，使我能为酒店的发展而贡献我的微薄之力。现将工作情况汇报如下：

作为一名设备维修主管，深刻明白对设备工作原理的理解和对设备结构的了解是维修技术的坚硬基石，所以在工作上不断理解设备原理，理论结合实践，把所学知识用于工作当中，并与同事互相交流，使自己和同事们的工作水平和工作效率大幅提高，为今后的工作打下了坚实基础。坚持以清洁、紧固、调整、润滑和防腐等为主要内容的维护保养以及检查工作。通过日常检查和定期检查，测定机械的性能，掌握机械状况及故障隐患，并采取相应的维护和修理手段开展预防维修，从而有效的提高设备功效和使用效率，工程部首要是将设备设施安全工作放在重要地位，平时强调设备巡查工作，及时消除设备设施的安全隐患，以确保酒店设备设施安全运行。

为保证设备的正常进行，在自己完善的同时，我遵循领导的安排，不怕苦和累，冲在前头，带领并培训员工，换皮带、换轴承、气焊割、电焊焊、拆电机、修空调。不怕脏、不怕苦、不怕累。冲在前，干活不惜力，同同事们一起，从而保证了设备的正常运转，并定期对设备设施进行维护及保养，充分利用自身的力量，如对各处的水泵、风机电机按计划及时进行了拆解维修，更换轴承、加注润滑油等工作，有效的节能降耗，更好的保证设备设施运行及使用寿命。有计划的对电箱进行除尘、接线端子防紧固，有效的防止电集松动而发热，烧坏开关而跳闸。

在自己对设备不断熟悉的同时，也培训部门各工种人员，使大家对机械设备维修、各种机器维修、厨房设备维修、电气焊的技能大大提高，为工程部所提倡的一专多能的技能要求作出贡献。

总结过去，展望未来，在云来斯堡酒店将近三年的时间里，是自己成长的历练，知识经验的积累，技术进一步的加强，但是也认识到自己的不足之处，希望在今后的日子里，继续不断的提升技能，提高管理能力，团结在酒店领导的周围，坚信“没有越不过的高山，只有不愿爬山的人”勇于挑战困难的决心和信心，为酒店更上一层楼而奋斗，以上请领导审阅，不到之处请指正，谢谢。

**酒店总经理工作总结篇七**

本人xxx，xx某酒店总经理兼xxx大酒店总经理，在peter董事长及集团总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作汇报如下：

xxxx某酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20xx年基本确定某酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

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

为推动住房，带动消费，某酒店在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

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

4、某酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在xxx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。

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。

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

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

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

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

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

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

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，某酒店采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，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。

**酒店总经理工作总结篇八**

20xx年是竞争剧烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克制了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严峻、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程修理工程等等因素，致使各项工作都能够规划性的顺当开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严治理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

20xx年客房完成的营业总额为14202317.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数到达了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

依据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有肯定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是根本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位来宾”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满意很多商务会议、培训会议客人的需求。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室四周就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：

二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进展选购酒水并配入客房。在xx年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水状况，作了相应调整，将快乐果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

效劳质量在xx年里保持比拟稳定，对客效劳投诉率较高的时间段在七、八月份，消失此缘由的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比拟严峻，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层治理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，到达手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发觉了问题的另一因素，在于部门员工效劳过度和缺乏亲情效劳，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让来宾体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上治理人员的亲历亲为，在后期避开了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不行以消失办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比拟高的，在此状况下，每日续住房的请急清扫相比照较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了准时的供给前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房始终保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的消失，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，准时进展了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层状况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特别时间段的空岗、其余机动敏捷安排的状况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、相互帮助，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在xx年年尾时下达了xx年的相关工作安排，其中有一项为哪一项将xx年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对来宾意见的.收集，并且加强了与同行的沟通沟通，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的状况下，进展了相应的整改，整改工程大致如下：

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进展周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在xx年里，部门间续出台及更新了相关规章制度、治理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客效劳时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对来宾历史投诉，整理出了很多案例，不断的给员工进展理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以嘉奖在技能大赛中根本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓舞全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的心情。

xx年里，部门的物料治理工作和本钱掌握工作存在着很多缺乏之处，值得一提的是期间三次消失了部门缺少物品的状况，影响了客房的销售。

依据酒店、部门的现实状况，部门没有固定的、便于治理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门很多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控力量不好，屡次消失了物料短缺，针对此状况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长治理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避开了类似状况的消失。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增加部门员工的分散力，避开员工因想家等影响工作，部门根本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的暖和。

工程修理工程是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程修理进展缓慢，时常消失旧的工程工程还没有处理过半，新的工程工程又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了屡次协调会议，以确保工程修理工程规划性、合理性、准时性的处理，部门内部也制定了关于工程修理方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程修理工程，每半月规划统计工程修理工程呈报总经理及传至工程部，由经理规划性安排工程修理重点工程，员工可自报自查，部长准时检查催促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作规划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好规划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的准时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的阅历，对部门进展有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集来宾意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记来宾相关信息，提高共性化、特色化效劳，给客人留下深刻美妙的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参与，让员工多沟通，做到换位思索，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的治理体系，能够到达责任明确到人、奖罚到位，做到清楚、明白、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷工程、兆凯公司方面的修理工程、木板发霉腐朽变型工程、渗水工程、镜面玻璃裂开工程、总套装修工程、玻璃胶发黑发黄工程、门框裂缝、热水供给慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率渐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，削减报废率，将可重复修改使用的布草准时联系洗涤公司或相关单位进展修改使用，附带xx年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开头追购酒店所需备用布草，以避开布草短缺，不能准时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备状况的调查，准时进展相应整改，主动征求来宾意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、连续征求来宾意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、效劳指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面扫瞄查找到精确的信息。

十、对于员工的治理多采纳刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能竞赛，培育部门更多的骨干力气，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房局部工具和对客效劳设施消失的老化状况，多与供货商进展沟通，加强维护力度，规划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层治理人员的培训，多传授工作阅历，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、规划性物品选购制度，杜绝物品治理中的铺张和积压现象，确保选购物品的质量。实行班组负责治理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁治理，谁负责”的工作原则，标准和细化客房本钱，防止各种方式的铺张，协作酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进展各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合力量，加大部门员工的培训力度，确保客房效劳质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培育部门多面手，避开人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进展相应更换，确保房间植物的新奇、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，很多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购置一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店xx年期间屡次停电，另还消失过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避开突发大事当中的事故消失。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实根据酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

**酒店总经理工作总结篇九**

本站发布2024年度酒店总经理工作总结范文精选，更多2024年度酒店总经理工作总结范文精选相关信息请访问本站工作总结频道。

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

(一)搞好三项基本建设

一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、不断加强员工队伍建设。

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

(二)抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

(三)实现了两个亮点

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

2024年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

2024年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

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