# 酒店总经理助理年终总结报告

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-08-29

*第一篇：酒店总经理助理年终总结报告酒店副总经理务虚会报告尊敬的李总经理及各位同事们：大家上午好2024年即将度过，我们充满信心地迎来2024年。过去的一年，是集团改革重组开局元年，也是我们天洋大酒店改革创新的一年这一年，面对各种困难和挑战...*

**第一篇：酒店总经理助理年终总结报告**

酒店副总经理务虚会报告

尊敬的李总经理及各位同事们：大家上午好

2024年即将度过，我们充满信心地迎来2024年。过去的一年，是集团改革重组开局元年，也是我们天洋大酒店改革创新的一年这一年，面对各种困难和挑战，我们在交通集团的正确领导下，在全体干部职工的共同努力下，攻坚克难，全面完成了各项经济指标任务。

值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、2024年工作回顾

（一）、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据交通集团的要求，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，总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。酒店班子成员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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、绩效挂钩等相关经营措施，在酒店服务性行业业绩整体大幅度滑坡的情况下，增加了营业收入。酒店全年完成营收为824万元，其中：客房收入290万元，会议收入80万元，租赁收入410万元，停车坪收入44万元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，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。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”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，不断提高员工的优质服务水准。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。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。

（二）、与时俱进，创新发展，酒店突显改观

酒店班子成员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十八届六中全会精神以及开展“两学一做”学习教育活动。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2024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。在一些大型活动中，在酒店领导的榜样作用下，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。

酒店召开了多次专题会，按照交通集团对酒店业的发展要求，以及天洋大酒店公司化改造后成立酒店管理有限公司的远景规划，结合酒店制定的2024年度管理目标和工作计划，引进国内外先进酒店管理成功经验，全年主要抓好六大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部与前台等岗位，工作积极性、主动性不高。酒店班子成员分析原因，调整了销售部人员结构，实行销售人员收益与业绩挂钩，增强了人员竞争上岗意识和主动营销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部研究并通过了2024年度的“销售方案”。其中在原有协议客户、网络订房、会议、上门散客等自然销售渠道的基础上，计划拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等大客户渠道，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，进一步促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据天洋大酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议、会议、旅游团队和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，酒店班子成员参照同行酒店“房提”的一些成功经验，将制定对销售部前厅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，将极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度。

4、窗口形象。销售部前厅部除充分利用酒店给予的房提政策，加大

促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

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“让客人完全满意”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。销售部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管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

（二）以质量为前提，抓好客房工作

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

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

（三）以“六防”为内容，抓好安保工作。

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

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

（四）以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据市委市府关于节电节水的通知精神，酒店经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向酒店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。

3、采购把关。采购人员在工作中应努力做到节约开支，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。

（五）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店经理办公会议精神，按照集团“三定”方案，以精干、高效为用人原则，对酒店现有人员结构进行优化简编，节省了人力成本，保证了工作效率。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，调整人员结构。酒店领导带队联系职校，招聘录用实习生；并通过网上招聘、社区招聘等多种招聘方式，为酒店及时补充空缺人员。

（六）以“准则”为参照，抓好培训工作。

1、酒店讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》，由酒店领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。

2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位 的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。

二、目前形势分析

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用三星级酒店的标准来衡量，问题之

明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。（星评专家也提到了我们酒店硬件设施同其他三星级酒店相比差距太大）

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不

一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。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。

三、2024年工作目标和主要措施

同志们，“蓝图绘就，贵在实施；号角吹响，重在实干。”让我们在集团党委、董事会的正确领导下，抢抓机遇、更新观念、创新思路，适应经济发展新常态；全体干部职工要投身集团这份光荣的事业之中，创造集团的进步和成功，这既是一种责任，更是一种担当，坚持树立“功成不必在我，建功必须有我”的思想境界，团结一心、锐意进取，为加快打造“产业多元化、管理现代化，具有较强综合实力和可持续发展能力的市属国有投资公司标杆企业”而努力奋斗！

**第二篇：2024酒店总经理总结报告**

酒店2024年工作总结

2024年在集团和\*\*公司领导的关怀重视下，酒店紧紧围绕全年经营目标和任务，在日趋激烈的市场竞争中不断丰富管理内涵、提升经营水平，营业收入呈现良好增长趋势。但酒店周边环境及酒店的设施设备老化，普通楼层硬件滞后等问题制约着优质客源，对整体经营造成一定影响。现将2024年工作情况及2024年经营要点总结如下：

一、2024年工作总结

（一）经营指标分析

（二）积极做好提质增效工作

酒店围绕经营目标，从全面提升酒店的服务水平，保证服务质量，降低成本增加效益等方面着手，积极做好 “提质增效“工作。

1、提高服务质量，促进效益提升（1）加强教育培训，提高全员综合素质

每月定期组织员工培训。采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，以礼仪礼貌、岗位知识、服务技能技巧等实践操作、案例分析、安全教训等理论结合实践的方式进行开展培训工作，提高员工的主动服务意识，提升员工的服务水平。此外，综合部根据部门的拟定时间进行督查，狠抓落实，彰显培训效果，为酒店服务质量提升奠定良好基础。

组织酒店员工参加服务技能比赛及专题知识讲座等。酒店在厦门市旅游局组织安排的迎金砖会晤的各项比赛并取得较好的成绩，酒店员工在2024旅游饭

店服务技能竞赛中获得前厅竞赛项目\*\*等奖、在厦门国宴菜肴技能竞赛中获得中式烹调师项目的“\*\*\*\*\*”及中式面点师项目的“\*\*\*\*”。

（2）积极开展服务质量建设，保证质量稳定

全面质检严格落实服务质量督导检查制度。每周定期组织一次质量检查工作，以分组的形式对各部门员工的礼仪礼貌、服务水平、操作技能、区域卫生质量、酒店及外包商户的安全生产等问题逐一进行高要求、高标准检查，发现问题及时记录并以奖、罚的形式来具体落实，同时要求在有限时间内整改到位并在例会上将整改情况进行通报，有效得达到了质检的目的。

推进三级检查制度，日常工作中，各部领班、主管、经理等管理人员对本部员工的服务工作进行抓落实，发现不良的工作作风立即提醒并督促改进，促使酒店的整体服务工作得到了有效的推进。

（3）跟进网络舆情点评，提升企业形象

随着网络订房的不断推广，网络点评及评分成为宾客选择的重要依据。酒店深刻认识到网评的重要性，对网评工作常抓不懈。并采取如下措施：（1）加强各部门的服务质量，细化服务措施，提高宾客满意度；（2）酒店对部分硬件设施进行了必要的提升，让宾客觉得物有所值；（3）不定期开展各种促销活动，提升酒店的点击率和评分；（4）由专人（大堂副理）负责具体的跟进服务和后续网评回复，将具体工作落实到位。通过以上各项措施，酒店从最初的\*\*\*分提升到现在的\*\*\*\*分，酒店形象得到很大提升，同时也促进网络客源的增长。

2、加强成本控制，落实成本考核奖励办法，达到降本增效

在采购上，规范各项工作流程，严格控制采购成本。所有的物品采购都经过3家以上比价比质量择优择廉采购；同时增加了网购渠道，更加直接有效的做好价格对比，达到降本的目的；

在餐饮上，从源头抓起，规范每个环节，细到每道菜的成本核算，加强原材料的综合利用，杜绝了浪费现象；同时以餐饮目标成本率为指标，加强日常预算，及时检查，监督实际成本是否偏离，如有偏离及时查明原因，采取措施给予调整。

在客房上，坚持定人管理，定点存放，定量配备、定期清点的原则，加强低值易耗品管理，回收客房使用过的卷纸、沐浴液等配至大堂、餐厅等公厕区域，有效降低低值易耗品的消耗。

在工程上，拟定了合理的空调开关时间，并根据客情、天气情况灵活调整对空调整的开启和关闭，不但满足了宾客的服务需求，同时又达到了节能的效果；前三季度水电等能耗费用同比减少，能耗比控制6%以下。同时严格执行维修程序，提高各类配件的维修利用率，尽可能自己动手维护修理设施设备等，降低维修费用。

（三）加大市场营销力度，开拓思维，拓展酒店的市场新方向，优化客源结构

1、借助互联网发展趋势及集团公司平台，注重市场信息的采集和分析工作，跟上网络科技的脚步，积极组织营销相关人员参加“互联网+酒店”、“饭店板块经营分析、高管培训、职业经理人座谈”等培训，积极开拓网络销售新渠道；

2、根据厦门是旅游城市及会议型城市的特性，酒店加强经营定位并积极推进经营策略的实施。重点加强会议销售，利用酒店地理位置、会议配套设施备齐全等优势积极培育酒店会议市场，加强与会展、会务公司的合作，开拓多渠道会议：如\*\*\*\*培训会（住宿周期长、人员素质较高）、老兵会（综合消费高、宣传力度广）、保险会议、教育咨询会以及会务公司、旅行社会展部等各类会议；前三季度会议客源占比达到总住房率的25%，收入同比增加200多万元。客源

结构渐趋优化。

③加强绩效考核，实施全员促销。完善各营业部位绩效考核办法并严格实施，同时推进全员促销工作，发挥全员积极性，拓展营销渠道。前三季度全员促销实现近百万元。

3、今年国庆市场预估“厦门金砖会晤”后会有大的增长，但实际情况却与预期相差甚远，加上中秋节正处节假日中间，对整体出游计划的安排形成影响。节前酒店大胆地采用旅行社、网络包房的形式销售客房，要求对方提前全额打款，不仅减轻现场销售压力，也使每天客房销售量得到保障，减少了对市场预估差距所产生的收入减少的影响，使国庆期间收入相对稳定。

（四）抓好安全生产，确保经营管理有序进行

1、高度重视安全生产工作，不断完善安全管理制度。

酒店始终把安全生产工作摆在至关重要的位置，突出抓好布置、落实、检查、考核等各项工作。年初在酒店年终总结大会上，酒店与各部门签订了《安全责任书》，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系。组成了酒店安全领导及工作小组，认真部署安全生产工作，明确了各部门工作责任，逐步形成了一个职能健全、指挥有效、反映快速灵活的安全生产组织体系，酒店定期开展的质检工作都将安全列为重点检查内容，并按集团要求进行每月两次的安全生产专项检查，每周例会中不断强调安全问题，以达到警钟长鸣的效果。

2、加强安全检查，排除安全隐患

酒店本着对宾客及员工生命财产高度负责的精神，深入落实安全生产的自查自纠、隐患排查、监督整改等各项措施，建立完善的检查制度。酒店定期进

行安全巡查，落实日常安全巡查制度。加强对酒店重点区域重点设备进行检查，如设备机房、厨房、员工宿舍、办公楼层、仓库、消防栓、应急通道等。在定期检查的基础上，各部门根据自身安全工作的实际需要进行自查，如检查每日的客房洗漱用具、食品卫生安全等，并在“春节”、“十一”黄金周等重要节假日之前进行强化检查。

3、深入做好厦门金砖会晤专项安全保障工作

酒店高度重视金砖会晤的各项安全保障工作，一是根据公安部门、食品卫生部门的相关要求，积极配合电力、水务、电信、燃气、通信等部门加快推进酒店内部及外部的提升改造工作，如楼顶广告展牌的拆除工作、酒店WIFI实名认证、电气安全检测、煤气安全检测、厨房刀具管理、增设酒店高清摄像头、升级监控室系统主机；二是根据公安及消防部门要求，配合消防部门进行拉动演练，做好酒店消防等安全方面的各项检查及改造工作，如增设酒店重点部位防火门，微型消防站添置逃生绳、防火手套等消防器材，对酒店4台消防水泵进行维修保养等。此外，今年6月份组织酒店领导与安保部管理人员参加厦门市旅游局至厦门市五星级酒店\*\*\*酒店观摩消防及防恐演练，结合酒店实际情况，于今年酒店组织安排消防安全演习、防恐演习、消防安全知识讲座等；三是做好酒店“四实”登记工作，加强人员进出管理。一方面通过与安保公司合作，聘请外部安保人员来增加酒店的安保力量，健全值班制度及加强巡查力度，保证充足的人员配备与安全保障；另一方面在酒店各出入口设立门禁系统，并增加电梯口安保人员，增设指模闸机、护照阅读器、人证合一系统高清摄像头等。通过人防、技防、物防来保障酒店安全、正常、有序经营。

4、积极开展安全教育，提高全员安全意识

大力加强安全生产教育培训工作，努力提高全员安全意识和技能。安全生

产工作是一项长效工作，除了领导重视、制度健全、措施到位等要素外，宣传、培训工作是又一项重要工作任务。酒店自上而下狠抓安全生产法律法规的学习贯彻，加强安全防范教育和警示教育。酒店定期邀请消防专业人员对全体员工进行培训，综合部定期组织新入职的员工进行消防安全培训，由安保部负责人主讲。通过一系列的培训、教育和实际操作训练，全体员工的安全意识、防范意识和忧患意识得到明显加强，安全操作技能进一步得到提高。

（五）加强制度化建设，保证各项工作有序进行

根据集团要求及酒店实际发展需要，完善酒店各项制度。制定出台了制定出台了《饭店节能低碳管理规范实用手册》，修订完善酒店《业务接待工作管理办法（试行）》、《停车场收费管理暂行办法》、《关于合同签订审批流程及存档保管管理办法》等，使酒店管理工作更加规范。

（六）切实加强党风廉政建设，认真执行党风廉政建设责任制

一是加强监督，酒店领导班子分工明确，各司其职，谁牵头谁负责，制定工作计划，分阶段、分步骤抓好落实。二是加强党风廉政教育，酒店不定期组织进行党风廉政教育，并要求传达至每一位员工心中。近期酒店召集中层以上管理人员深入学习了党的十九大精神，自觉维护以总书记为首的党中央集中统一领导，认真学习贯彻执行中央八项规定，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，以永不懈怠的精神状态迎接今后的工作。

根据旅游集团“福旅发（2024）145号”《关于对发放津补贴问题进行整改纠正通知》等文件精神及各次检查提出的问题，酒店经认真核实，进行整改。一是制定酒店《高管履职待遇和业务支出管理办法（试行）》、《出（国）境管理规定（试行）》等；二是违规现金发放的交通通讯补贴、生日红包、春节餐贴、生日补贴已收回；三是原酒店薪酬管理制度中误将防暑降温费、店龄补

贴等细项列入福利项目中，现已重新制定酒店薪酬管理制度。

二、2024年经营工作要点

（一）积极探索酒店特色经营发展道路。酒店将致力于打造具有\*\*\*特色的\*\*\*\*酒店，坚持个性化服务质量建设，进一步提升酒店服务品牌，完善各项配套设施及服务。

（二）为提升酒店整体档次及形象，提升客源层次，提高酒店收益，计划对酒店未装修楼层进行简易装修，维修资金约\*\*\*万元，拟定装修后期对酒店客房价格进行调整，并争取早日完成\*\*星级酒店星评工作。

（三）酒店车辆主要用于班里客人入住证明、接送客人、采购日常询价等，目前酒店车辆已使用近二十年，拟购买一辆\*\*\*座小型客车，并配一名专职司机。

（四）为进一步做好党建工作，充分发挥党员的先锋模范作用，提高队伍整体素质和工作水平。目前酒店党员数量为\*\*\*人，已初步达到党支部成立的条件计划适时成立党支部。

（五）根据市场和经营发展的需求，合理量化各项指标，建立科学有效的绩效考核指标体系，调整全员促销方案指标，调动员工积极性。

\*\*\*\*酒店有限公司

**第三篇：酒店总经理年终总结报告**

3篇酒店总经理年终总结报告

一

对酒店经济效益提升的责任

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。

二

对酒店战略目标制定的责任

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

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。

三

对酒店品牌塑造的责任

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。

四

对酒店团队文化建设的责任

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。

五

对环境保护的责任

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，为保护环境建设生态文明

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。

六

对酒店安全保障的责任

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。

七

对酒店员工培养的责任

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。

八

对酒店可持续发展的责任

可持续发展是酒店企业生命力的体现，是酒店具备了强大市场竞争力的体现。一是在任期内能把酒店的经济效益得以不断提升，社会品牌知名度不断扩大，服务与管理水平不断提高;二是在任期结束后，能留下一支优良的员工队伍

管理人员队伍，良好的财务状况和设备设施，能使酒店继续走上良性循环，走向可持续发展的道路。虽然酒店的表现来自于全体员工的努力，但是在酒店企业发展的主要关头，总经理判断力和执行力往往能成为酒店兴衰的关键。总经理的眼光

企业责任

社会责任

目标战略都会影响酒店的整体价值观和发展方向。总之，每一位领导者都应具有战略家的眼光，与酒店各部门管理人员有良好的合作关系，能严守机密。在日常管理的每一个节点上体现出上述责任。

酒店总经理年终总结报告

\_\_\_\_年已悄然谢幕，\_\_\_\_\_\_酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化

在变化中感受创新

在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作

企业文化建设

人力资源

质量检查

保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为\_\_\_\_年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下\_\_\_\_年工作思路，希望各位给予指正。

一

\_\_\_\_年工作总结材料

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

工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘

员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

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

工作失误总结

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

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

⑶培训工作缺乏系统性，在\_\_\_\_年注意改进;

个人优势分析

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

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

⑶具有协调控制能力

擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

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

二

\_\_\_\_年工作计划

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

总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合适岗人员的招聘与选拔

安全工作的稳步提升;

\_\_\_\_\_\_\_\_年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在\_\_\_\_\_\_\_\_年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求

将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：\_\_\_\_\_\_\_\_年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道

扩充人员上升空间

形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在\_\_\_\_\_\_\_\_年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训

专业培训

日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次

结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需

训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在\_\_\_\_\_\_\_\_年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严

不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

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

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

制度化，规范化达到更好的效果。

\_\_\_\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势

规避劣势

在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在\_\_\_\_年我和我的部门会苦练内功

提升内涵

积蓄内力

扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队 优秀团队

专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

酒店总经理年终总结报告

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：

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。

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。

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%。

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%;

二

广布信息，开展各类招标活动，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。(附已签合同明细表)

三

确立人员编制

架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_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。

四

规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，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。

五

确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，随着旅游经济的复苏，厦门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：亚洲海湾大酒店定位五酒店较合理，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海湾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。

**第四篇：酒店总经理年终总结报告**

酒店总经理年终总结报告

亲爱的各位佳人，全体员工们：

大家好！

欢歌辞旧岁，笑语迎新春，不寻常的2024年已经过去，充满希望的2024年已经到来。面对未来发展的机遇和巨大的挑战，需要我们统一思想，提高认识，认真总结经验教训，合理安排部署2024的全面工作，把万瑞沙都酒店在当前局势中推向跨越发展、创新经营的轨道。下面我就去年的工作和今年的安排讲几点意见。

一、2024年工作回顾

去年，为了完成年初确定的任务指标，我们全体员工发扬爱岗敬业、团结奉献的钻石时代精神，恪尽职守、默默奉献、奋力拼搏，敢为人先，取得了一定的业绩，各项工作都在顺利开展： 第一、特色管理求发展

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

2、客房个性化。我一直强调服务精细无止境，工作要做有心人，客房在这方面意识较强，注重细节服务，受到了客人的高度评价。2024年严峻的市场局势下，把握好旅游旺季的收入使我们工作的重中之重，去年，两个酒店在董副总的带领下，客房收入在同行业中取得了骄人的成绩，这些成绩的取得都表现出我们在面对竞争时抓住了与之抗衡的核心问题，抓住了市场的需求，所以说我们要时刻站在客人角度思考问题，有针对性的为客人提供满意加惊喜的服务。第二、制度改革添活力

全员参与绩效管理，尝试绩效考核，业务销售比例提成，这些举措充分证明，收效显著，所有员工的销售意识增强，尽管在实施中遇到了很多困难，但大家都能顾全大局，克服重重困难，保证了制度的有效实施。酒店规章制度进一步健全和完善，各项考核指标也逐步明确化、细致化，随着内部管理，调整步伐不断加快，酒店控制力、协调能力明显增强。第三、文化生活聚人心

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

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

二、当前形势和现存问题 去年，金融危机余波震荡，经济市场动荡不安，国家政策调整、下达“禁酒令”、原本饱和的酒店市场竞争更加激烈；我们内部经营成本逐年攀升，水、电、煤的价格大幅上涨，各种变数交织在一起，使旅游行业受到前所未有的冲击。2024年两个酒店的经营任务与往年相比，下降幅度很大，万瑞营业任务完成 %，比去年减少了 %，沙都酒店营业任务完成 %，经营任务的大幅减低，也说明了我们经营管理工作中的不足，也是我们在新的一年的工作开展中有必要总结分析的原因所在。

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

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

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

三、部署2024工作

2024年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。我们今年的营业收入要比去年增幅 %。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在万瑞沙都的各位佳人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成2024年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

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

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

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

**第五篇：酒店总经理助理职责**

一、全权负责处理酒店的一切事务，带领全体员工努力工作，完成酒店所确定的各项目标；

二、制定酒店经营方向和管理目标，包括制定一系列规章制度和服务操作规程，规定各级 管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。制定酒店一系列价目，如房价．餐饮毛利等。对本行业各种动向有高度的敏感性，制定市场拓展计划，带领销售部进行全面的推广销售。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与营业计划完成情况，并采取对策，保证酒店经营业务顺利进行；

三、建立健全酒店的组织系统，使之合理化、精简化、效率化。主持每周的总经理办公会 检查情况汇报，并针对有关问题进行重点讲评和指示。传达政 府或董事会的有关指示、文件、通知，处理好人际关系，协调各部门之间的关系，使酒店有一 个高效率的工作系统；

四、健全各项财务制度。阅读分析每日、每月 督促监督财务部门做好成本控制，财务预算等工作； 指导财务工作； 每季财务报表；检查分析每月营业情况； 检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，五、有重点地定期巡视公众场所及各部门工作情况，检查服务质量 题，并将巡视结果传达至有关部门；

六酒店维修保养工作；

七、与各界人土保持良好的公共关系，树立酒店形象，并代表酒店出面接待酒店重要贵宾；

八、指导训导工作，培养人才，提高整个酒店的服务质量和员工素质；

九、以身作则，关心员工，奖罚分明，使酒店有高度凝聚力，并要求员工，以高度热情和 责任去完成好本职工作；

十、选聘、任免酒店副总经理、总经理助理 重要人事变动。负责酒店管理人员的录用、考核、部门经理，决定酒店机构设置，员工编制及 奖惩、晋升工作。

一、岗位名称：餐厅领班

二、直接上级：餐厅经理

三、管理对象：餐厅全体员工

四、岗位提要：协助经理负责前厅的日常运转和管理工作，保证以舒适的就餐环境、优质的食品和良好的服务来吸引客源，通过向客人提供规范化的优质服务，来获得最佳的经济效益和社会效益，同时确保服务质量的不断提升。

六、职责与职权：

协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

完成经理交办的其他工作。

七、任职条件：

热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。

组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务工作三年以上（西餐服务两年以上）的工作经验。

身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

八、工作内容：

注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

餐前的准备工作：

（1）、了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

（2）、根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

（3）、开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

（4）、检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观；对不符合要求的要尽快做好。

开餐期间的工作：

（1）、客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

（2）、对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

（3）、对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

（4）、客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

（5）、开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

收市后的工作：

（1）、收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

（2）、布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。

（3）、清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

（4）、部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

（5）、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

十、权力

有调配所属员工工作的权力。

对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

领班实质就是班组长，其他领班职责同上相似。

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