# 企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会(七篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-10-17

*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。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。企业总经理年终工作总结简短 ...*

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。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇一**

20\_\_年，我国经济下行压力持续加大，\_\_行业发展增速继续放缓，\_\_产业供需失衡加重，市场形势更加严峻，我们遇到的困难和压力超出了预期。

一、我们攻坚克难，经营业绩稳步提高

\_\_持续多年高增长后，现已进入基数大、微增长的新常态，行业竞争更加激烈，盈利能力普遍降低，大部分\_\_x遭遇资金链断裂险境。面对严峻形势和重重压力，公司积极研究对策，以变应变、创新发展，深入实施“\_\_x”发展战略，确定以“\_\_x”为工作重点，坚持自己的经营思路。通过制定科学的发展战略和经营思路，公司在异常艰难的市场环境中实现稳步发展。全年完成\_\_收入\_\_亿元，年营业额达\_\_亿元，年利润达\_\_万元。公司连续\_\_年被\_\_评为\_\_，连续\_\_年被\_\_评为\_\_。

成绩的取得，是各经营部门辛勤努力的结果，每个数据背后都有一个艰辛奋斗的`故事，在此，我谨代表班子成员向\_\_单位表示热烈的祝贺！

二、我们创新发展，业务转型稳步推进

一年来，\_\_业务开展顺利，同比增加利润\_\_万元。企业盈利模式逐步由单一的\_\_向多元化盈利渠道转变，公司市场竞争力和发展后劲得到明显增强。

三、我们强化管理，企业运行健康有序

一年来，加强制度执行，达到了规范管理、科学管理的目的，多次组织召开财务工作会议，学习国家、省厅相关要求及政策法规，要求各级财务管理部门和全体财务人员严格执行财经规定，加强预算管理，健全决策和监督机制，设法盘活存量资金、科学管控盈亏平衡、有效降低财务风险、全力保证资金安全，确保国有资产保值、增值。高度重视安全工作。及时调整安委会成员，落实安全生产责任制，完善安全生产管理制度，累计投入安全生产资金\_\_余万元，组织安全教育\_\_次，累计参与人数\_\_余人次，职工受教育率达到\_\_%以上，开展安全大检查\_\_次，及时排查整改防火防盗、用电用油、食堂餐饮、交通运输、资金等关键部位和关键环节的安全隐患\_\_项，整改率100%，全年未发生重大安全生产责任事故。

四、我们从严治党，作风建设卓有成效

党建工作水平全面提升。根据公司实际，对基层党组织进行调整优化，新增设\_\_个党支部，在\_\_共设\_\_个党支部，使党的组织机构和党员人数分布更趋合理；落实全面从严治党要求，开展\_\_x活动，推进学习型、服务型、创新型支部建设；实施\_\_x管理，逐步建立科学完善的党员考核评价体系，推动公司党建工作精细化、规范化、科学化。“七一”前，\_\_个党支部被\_\_授予先进基层党组织荣誉称号，\_\_人被授予优秀党务工作者，\_\_人被授予优秀共产党员。

干部职工团结奋进。按照《党政领导干部选拔任用工作条例》和省委“三项机制”要求，全年共选拔任用\_\_名中层干部。各级领导干部在工作中身先士卒、以身作则，充分发挥模范带头作用，带领广大职工努力工作，为推动公司发展做出积极贡献。

党风廉政建设成效显著。落实党风廉政建设责任制和“一岗双责”要求，与\_\_名党员领导干部签订了廉洁自律责任书；加强党风廉政教育，公司党委、各党支部认真学习《党章》、《准则》、《条例》，组织党员干部观看\_\_x等专题片，增强遵规守纪意识；落实领导干部任前廉政考试制度，凡新提拔任用的干部，都进行任前廉政考试，考试合格者方可任用；组织\_\_名在职党员参加\_\_x网上答题活动，达到“以考促学、以学促廉”的目的。公司纪委在\_\_、人事任免等工作中充分发挥监督作用。一年来，未发生任何党风廉政责任问题。

五、我们以人为本，精神文明建设成果丰硕

着力构建和谐企业。开展征求\_\_建议活动，梳理归纳\_\_大类\_\_条合理化建议，对收集到的建议召开班子会逐条研究解决，由专人负责整改落实；开展\_\_活动，走访慰问困难职工，发放慰问金、慰问品共计\_\_万元；组织为困难职工捐款\_\_万余元，彰显团结友爱、互助和谐的企业文化氛围。

文体活动丰富多彩。开展\_\_竞赛活动，动员女职工立足岗位做贡献；开展\_\_比赛，\_\_余人参与其中，展示出\_\_x积极向上、团结奋进的精神风貌，参加\_\_系统职工运动会和\_\_比赛，荣获\_\_x一等奖、\_\_x第三名、\_\_x三等奖的好成绩。

这一年，我们以坚定的信心、不懈的努力、顽强的拼搏和坚韧的固守，交出了一份掷地有声的答卷。成绩的取得，是\_\_领导坚强领导和亲切关怀的结果，是\_\_各处室关心支持的结果，是广大干部职工埋头苦干、无私奉献、用汗水书写的新篇章。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇二**

本人\_\_x，\_\_某酒店总经理兼\_\_大酒店总经理，在\_\_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\_\_年度的工作汇报如下：

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施

\_\_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\_\_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，\_\_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。

\_\_年度某酒店原计划收入为\_\_万元，实际收入为\_\_万元，完成率为\_\_%。剔除中餐收入影响，某酒店计划收入为\_\_元，实际收入为\_\_元，完成率为\_\_%。其中西餐计划收入为\_\_万元，实际收入为\_\_万元，完成率为\_\_%，客房计划收入为\_\_万元，实际完成\_\_万元，完成率为\_\_%。

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x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\_\_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\_\_公司决策下，于\_\_月\_\_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。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制

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\_\_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。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施

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\_\_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\_\_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\_\_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。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作

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\_\_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\_\_小时，其中\_\_月份为\_\_小时，\_\_月份为\_\_小时，\_\_月份为\_\_小时。部门平均培训课程在\_\_节/月，人均月平均培训课时约\_\_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。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件

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\_\_件：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\_\_搬至\_\_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\_\_楼办公区自行开办员工餐，自\_\_月\_\_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\_\_月份达到了最低，仅为\_\_%。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\_\_、\_\_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。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇三**

回顾一年来公司的发展历程，我们倍感竞争激烈，步履艰辛，但更多的是充实与喜悦。20\_\_年我们开局早布置，重点早落实，职责早明确，凝聚多方力量，紧紧围绕多项目标任务，做到精心谋划，统筹安排，狠抓落实，有序有度的稳步发展。总结今年的工作，我们主要抓住了以下几个方面：

一、不断提高全员素质，努力增强竞争潜力

当前建工市场竞争激励，价格信息高度透明，行业管理日趋规范，施工技术不断发展。要想在这种形势之下抢占建筑市场一席之地，就务必要求我们脚踏实际抓管理，千方百计谋发展。20\_\_年，在打造一支“特别能奉献、特别能公关、特别能吃苦、特别能战斗”的“四特别”建筑队伍上下功夫。首先是从提高我公司行政管理人员、施工队伍技术人员的思想素质、管理素质、技术素质入手。

今年以来我公司有10名人员参加了电工、焊工、安全、测量等各类培训学习，并全员透过考试取得相关专业技术证书，定时组织施工人员进行相关技能、思想、安全、卫生常识及法律法规教育，今年我公司各项目部对进场工人的“三级教育”、安全培训、法律法规培训率到达了100%，参考率到达100%，全体施工人员的思想素质、精神面貌都焕然一新，真正到达了一个团队一条心、一个目标一个梦。

特别是项目，我公司紧扣甲方施工要求、施工目标，认真细致的围绕甲方既定的安全礼貌施工及质量目标，职工生活区做到统一服装、统一被褥、统一管理，施工现场做到材料堆放整齐、道路清洁、防护规范，施工质量严格按甲方的施工方案及相关规范要求执行，坚持不懈地执行“三检”制度，处处高标准，事事严要求，一年来项目理解了多个单位及上级主管部门的十多次现场检查参观，受到了各级领导以及同行们的一致好评，并顺利透过了北京市安全礼貌样板工地的验收，我们的建立工作取得了可喜的成绩。

二、不断突出效益机制，努力立足稳中求进

公司的发展壮大，一靠科技人才，二靠经济效益。在科技人才引进方面，我们今年先后聘进名工程建筑技术人员，其中大学生名。在聘请人才的基础上，我公司还主动与相关主管及技能教育部门密切挂钩，通力合作。为争取公司不断发展壮大，努力立足稳中求进，以便解放思想，转变观念，与时俱进。经济效益来源与业务的不断扩展及项目的全面管理，公司今年围绕“外塑形象拓市场，内抓管理提素质，改革机制激活力，降本增效求发展”，并做到审时度势，及时调整建筑市场形势发展方向，用心寻找开拓新的建筑工程项目。

公司主要领导都集中精力搞调研，跑市场，谈业务，今年的建筑工程项目开拓工作取得了可喜成绩。到12月底，我公司完成已完成施工任务万平米，新开工程项目个，万平米，已有项工程竣工，竣工面积到达了万平米，工程一次性验收合格率到达100%。今年施工人数人，职工平均收入到达万元，预计今年公司效益可达万元。由于公司全员以质量提升为契机，以安全施工为目标，瞄准市场，准确定位，在公司正确领导之下，在各职能部门的通力配合之下，逐步摆脱了往年高资源消耗、低生产效率的粗放型发展模式，初步探索出一条地资源消耗、高生产效率的精细型发展的新路子，在认识市场中心定位，强化竞争意识，不仅仅提高了公司内部的管理水平，也控制了成本，改善了服务，提高了效益，使得公司的规模结构、效益和品位等都协调发展。

三、不断完善各项制度，努力提高管理水平

市场经济的不断竞争和公司资质的不断升级，务必要求我们在管理上走向深层次，向精细化发展，向标准化看起。年初我们在制定了公司总计划的同时，进一步建立健全了各项规章制度及公司当前发展之要务。为此，今年我们首先认真签订了公司全员的劳动合同，共与名职工签订劳动合同，并提高了行管人员和职工的工资，做到优质优酬，奖勤罚懒，充分调动全体人员的用心性和创造性，提升了员工的满意度，让全体同志都能以饱满的热情投入到施工，让所有同志都有危机感、职责感，在管理工作中，我们具体做好一下几方面：

1、透过月报栏，促进施工工作井井有条，填写好施工日记，做好考勤考核，强化各项职能部门的工作职责，提高服务意识，增强管理人员的职责心。

2、透过落实承包经营考核办法，抓综合治理等各项工作的分工协调，齐头并进，不断增强公司生存潜力和发展潜力。

3、透过加强财务管理潜力，对项目成本预测进行综合评估、评价，不断优化项目控制及管理，争取工程项目最大的经济效益。

4、透过更新管理观念，切实抓好安全管理工作，把安全工作落实到实处，做到处处有人问，事事有人管，安全无小事。

在安全教育工作中，我们既有安全员，又有宿舍管理员，既有安全施工的规章制度，又有安全管理检查落实制度，在安全教育工作，我们还透过岗前、岗中培训，与民工沟通，实地了解民工们的思想动态，把安全隐患消除在萌芽状态。

其次，我公司今年顺利透过了住建委的考核检查并取得了96分的高分，今年的工作取得了长足性的进步，这些成绩与上级领导的支持是分不开的，与公司一班人的努力是密切相关的，是各项目的管理人员精心管理，是全体民工辛勤劳动取得的，今年的施工成绩对我新建公司的发展壮大打下了良好的基础。

四、不断寻找工作差距，努力规划新年工作

“这天不努力工作，明天努力找工作”，建筑行业市场竞争激烈，，我们如果不努力地把这天的工作做好，明天就可能会被淘汰，就会败下阵来，因此，我们要警钟长鸣。目前，我们深感公司的发展步伐艰辛，如不进行深层次的改革，如用工、人事、分配等问题，就难以在残酷的市场竞争及施工管理中施展手脚，特别是在管理方面，由于某些失误，而导致技术、管理人才及施工骨干的外流，这样就导致公司整体素质下降，严重消弱了我公司建筑队伍的战斗力。在施工现场中时常出现质量问题及安全隐患，在行政管理人员中有人浮于事的现象存在也影响了企业在发展过程中的内部管理和外部印象。

20\_\_年已经过去，过去的成绩或是失误已成为我公司的经验和教训，我们要把握的是此刻，我们20\_\_年以现有建筑项目为基础，抓好在建的工程项目，以落实施工任务为龙头，不断开拓进取，争取更多更好的新施工项目，抓好规范化管理，制定贴合实际的、具有可操作性的规章制度以及合理的产值计划，科学管理。

为了公司发展更上台阶，让我们携手共进，展望未来，只要我们上下一心，统一思想，一个团队一条心，一个目标一个梦，让我们公司在20\_\_年更辉煌。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇四**

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。

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，仅此一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的最佳场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下

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。

20\_\_年，全年客房入住率为\_\_%，平均房价为元，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。

20\_\_年，餐厅上座率为\_\_%，日均收入万元，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。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。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇五**

20\_\_年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的`更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使大酒店在20\_年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20\_年客房收入与20\_年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1.在服务上缺乏灵活性和主动性;

2.总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3.个别新员工对本职工作操作不熟练;

4.商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有元，附上商务中心20\_年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20\_年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20\_年工作计划：

1.继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2.稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3.“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4.提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇六**

今年，接到我们公司董事会的任命，我出任了公司的总经理这一职位。在这一年里，我在这个职位可以说是取得了很多的经验和教训。在我们董事会的支持下，还有我们所有员工的共同努力，我们在企业的管理方面，在投标，建设，和项目管理等的方面都取得了较好的成绩。回顾这一年的工作来，主要由以下几方面：

一、组织建设

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

三、团队建设

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养盈众传媒团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

四、业绩建设

在短短的半个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权;其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务;最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立半个月，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

**企业总经理年终工作总结简短 企业总经理年终总结会篇七**

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。

(一)、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、餐饮绩效挂钩等

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。

(二)以改鄯为动力，抓好餐饮工作

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。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、在日常的管理工作中。各部门按要求和规定安排工作；如夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当有关部门接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满足为止。

2、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，管事部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客服工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客服”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，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置并形成文字，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。全年散客区查出住客不符的房间，不符人员多起。客务部查出安全隐患(客人未关门、关窗；不符合酒店电器使用规定)数起。

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