# 酒店总经理年终工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-08-24

*小编为大家整理了酒店总经理年终工作总结（精选4篇），仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上...*

小编为大家整理了酒店总经理年终工作总结（精选4篇），仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店总经理年终工作总结(精选4篇)由整理。

**第1篇：酒店总经理工作总结**

酒店总经理工作总结范文

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中心的要求，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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子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、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 万元，比去年超额 万元，超幅为 %;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 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。 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。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

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。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“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。”

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。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，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。酒店保安部警卫班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

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。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。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、管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，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;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，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，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、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6S管理的推行认证过程中，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，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，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由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

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，还特别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，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过10xxxx，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天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无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 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元;全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

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。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，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着回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

(二)以改革为动力，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，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，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管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管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。

**第2篇：酒店总经理工作总结**

酒店总经理工作总结

【编辑寄语】以下是笔者为大家整理的关于2024年酒店总经理工作总结的文章，欢迎大家前来参考查阅!!

1.全面负责处理酒店的总体事务，和酒店全体员工共同努力，及时完成酒店所确定的各项目标。

2.制定酒店的管理目标和经营方针，包括制定各种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。制定市场拓展计划，带领销售部进行全面的推销。制定酒店一系列价目，如房价、餐饮毛利、ktv收支、温泉娱乐中心、桑拿等各项经济指标和任务。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证酒店业务顺利进河。

3.建立、健全酒店的组织管理系统，使之合理化、精简化。高效化。主持每周总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达政府、董事长(会)的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店有一个高效率的工作系统。

4.健全酒店的财务制度。阅读的分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

5.定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

6.培养人才，指导各部门的”工作，提高整个酒店的服务质量和员工素质。

7.加强酒店维修保养工作和酒店的安全管理工作。 8.与董事会协商选聘、任免酒店副总经理、总经理助理、部门经理等，决定酒店机构设置、员工编制及重要人事变革。负责酒店管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

9.与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的酒店形象，并代表酒店接待重要贵宾。

10.关心员工，以身作则，使酒店有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

总 经 理 的 责 任

一、对酒店经济效益提升的责任

使酒店经营实现效益的态势。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、服务而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润，是总经理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。

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都必须做好的工作职责。 作为酒店的行政长官，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、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。

**第3篇：酒店总经理工作总结**

餐厅经理工作总结

1.全面负责处理餐厅的总体事务，和餐厅全体员工共同努力，及时完成餐厅所确定的各项目标。

2.制定餐厅的管理目标和经营方针，包括制定各种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，制定餐厅一系列价目，餐饮毛利、详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证餐厅业务顺利进行。

3.建立、健全餐厅的组织管理系统，使之合理化、精简化。高效化。主持每月总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达公司、董事长(会)的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使餐厅有一个高效率的工作系统。

4.健全餐厅的财务制度。阅读分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

5.定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

6.培养人才，指导各部门的工作，提高整个餐厅的服务质量和员工素质。 7.加强餐厅维修保养工作和餐厅的安全管理工作。

8.与董事会协商选聘、任免餐厅经理、经理助理、部门主管等，决定餐厅机构设置、员工编制及重要人事变革。负责餐厅管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

9.与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的餐厅形象，并代表餐厅接待重要贵宾。

10.关心员工，以身作则，使餐厅有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

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。

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、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。

**第4篇：酒店总经理工作总结**

2024年酒店工作总结

2024年，江海文化旅游酒店根据年初制定的全年工作计划，指导着各项工作的顺利开展。在董事长的全面领导和大力支持下，酒店领导班子及各部门经理、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、保稳定方面取得了一定的业绩。

一、全年整体情况

(一)经营创收

酒店通过调整销售思路、拓宽销售渠道、推出营销奖励、销售人员绩效考核等相关经营措施，提高了营业收入。

酒店全年完成营业收入为14124099.17万元，比去年超额474316.50万元，超幅为3.5%;其中客房收入为6200959.17万元，餐厅收入6629400.43万元，其它收入共1293739.57万元。全年客房平均出租率为25.1%，年均房价295.13元/间夜。

(二)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。酒店全年经营利润为-178672.13万元，比去年分别增加2823392.47万元其中，人工成本为5104492.29万元，能源费用为2757650.14万元，物料消耗为2159878.77万元，分别占酒店总收入的37%、20%、16%。比年初预定指标分别降低了10.4%、4.3%、21.1%。

(三)服务创优

酒店通过规范化管理，强化《员工手册》内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善一线面客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的服务水准。在大型活动的接待服务中，酒店销售、前厅、客房、餐饮等部门、岗位，均接待有序、服务得当，得到了主办方的表扬，提升了酒店的美誉度。

(四)安全保稳定

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。在董事长的关心指导下，店级领导每周召开部门经理例会，通报情况、提出要求。保安部安排警员勤于巡逻，严密防控。在各个部门的配合下，群防群控，确保了日常经营及各项活动万无一失。

二、提升素质，转变观念，酒店突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围在本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。酒店的服务管理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。目前酒店各部门及员工非常团结，部门之间相互推诿的现象少了，代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店质检过程中违纪的人少了，代之以踏实工作、查缺补漏。在一些大型活动中，各部门经理带领着主管、领班及员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持良好的精神状态，为酒店增添了光彩。

三、夯实管理，酒店主抓八大工作

(一)以效益为目标，抓好销售工作

主要以渠道拓宽为主线，针对之前出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分等问题，酒店在原有协议公司、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，销售经理专人负责，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，二为合理分解指标，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，充分的促进了销售业绩的提升。

重视本地以及旅游市场，加大了与旅行社及各预订网站合作，以韩国团为主，国内游客为辅，在价格、服务及房间总数上，与丹东各个级别酒店抢市场，全力增加了旅行社的订房量，促进客房与酒店整体收益。

此外，销售部按照酒店的要求，做好广告宣传工作。在酒店各团购网站推出各类产品让更多的宾客熟悉酒店，了解产品，认可酒店;同时，积极参加丹东、东港市政府、旅游局举办的各项旅游产品推介会等，尤其在会议、婚宴的预定上，取得了一定的效果。并在市中心繁华商业区进行实地宣传，提升了酒店的知名度。

(二)以质量为前提，抓好房务工作

1、加强员工队伍建设，做好服务保障工作

房务部始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住酒店的每一位客人。2024年通过房务部员工的集体努力，圆满完成了大、中、小型的会议接待及满族文化艺术家、长春集团贵宾等重要客人的接待工作。大型重要接待如全市政协会议、国际观鸟团队等，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，必须保证接待标准，不能有一丝怠慢，员工经常加班加点，任劳任怨，共同完成接待任务。

2、加强员工销售意识，提高入住率

房务部根据市场情况，积极的推进散客房销售，根据酒店的激励机制、市场行情及当日的入住情况灵活掌握房价，灌输员工“留人不留房”的理念，争取更多的入住率，提高酒店的经济效益，其中2024年10月2日至3日入住率高达100%。

3、加强业务培训，提高员工素质

房务部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水平和管理水平，因此对员工个培训是我们工作的重点，今年来针对服务质量、仪容仪表、贵重物品寄存、礼节礼貌等进行全方位培训，使员工在业务知识和服务技巧上有了进一步的提高，能够更好地为客人提供优质的服务。

4、强调房间设施设备的维护，客用棉织品的更新。

2024年多次整理了房间设施设备状况，根据轻重缓急进行申报维修。在年初雨季来前将房间的窗户渗水工程完成，减轻了大雨渗水的现象。酒店经营了5年，大部分客房棉质品老旧，2024年分两批更换了棉质品，保证了客人入住的舒适度。

5、注重细节，方便客人，提高收益。

房务部根据客人需要调整迷你吧饮料位置，将原放在小冰箱内的饮料摆放在台面杯具旁，并且更换了饮料种类，既方便客人拿取，又提高了酒水的销售量。更换成人用品的种类，经济适用，一切以客人方便为主。并且，统计食品、饮料的保质期，保证在有效期内售完或与餐饮部进行更换，减少损失。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之酒店会议客人报到的集中性，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，协议单位担保，快速办理登记入住，严把入住登记关。同时，我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认，对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

(三)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、加大服务技能培训，提高服务质量

针对新来的朝鲜服务人员，加强服务技能培训和语言能力培训，强化对客沟通技巧。

2、做婚宴整体推销实操方案，提升婚宴服务质量，提升了婚宴市场的口碑。

3、建立餐厅顾客意见案例收集，对特殊客人特殊爱好要在例会中知会员工，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的意见，针对问题拿出改进方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

4、减员增效，提高岗位多元化效率，工作繁忙时打好提前量，注重宴会及自助餐的提前备料储存工作，保证了人员减少的情况下，不耽误出品速度与质量。压缩库存比例，人员责任制分工管理，物品原材料储存规划到个人，责任到个人，谁责任谁买单的管理制度，保证原材料适量采购及时采购，及时上报库存数据，及时处理，避免积压过多的库存原材料，积压资金。

5、定期更新原材料品种，与采购部合作定期做市场询价，新品种采购，保证半成品原材料的储存新鲜及价位合理，避免采购过时过贵的原材料，从根本降低成本

6、增加宴会品种的可选性与可比性，做到根据不同层次客人的需求提供不同档次的菜品，保证价位合适的情况下，做到客人满意的程度，并本着与客人多沟通、多了解的工作理念来满足客人的一切合理需求。

7、加强食品安全问题的重视性，从采购、收货到加工，各环节有专人操作、监督、检验、留样，避免出现食品安全问题。

(四)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，保安部、工程部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，提前对烟感系统进行全面测试，对断线故障进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行修补和更换等。

(五)以降耗为核心，抓好维护保养工作

1、在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店员工提出节能降耗八字要求。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。工程部承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常有急活儿、难活儿，为抢修一个部位下地沟、爬天棚，坚持工作到深夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数、合理安排，如在空调制冷制热前，提前对酒店空调设备和井泵进行了全面检修及清洗，保证了酒店中央空调的正常运转。

3、日常维护方面，对锅炉房锅炉炉膛水管，水箱，水泵都进行全面维修更换;更换后厨房灶台电线线路，更改室外LED大屏线路并安装控制器;对变压器，发电机组进行全面除尘清理。大堂布置了有限电视线路;清洗了自来水蓄水池;对室外旗杆更换钢丝绳和维修;改造了洗衣房、西餐厅下水管道，海鲜池上水管道;更换了酒店低区热水地下室管道和管道井管道;对客房大白、壁纸进行了整体维修，对游泳馆地砖及衣柜进行了全面维修。

(六)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店要求，以精干、高效为用人原则，人事部在年初全店人员编制的基础上，与各个部门协调，一再压缩编制，并合理调配人员，酒店及各部门工作并未受到影响。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。其中在网上招聘32人次，招聘会及就业局招聘5人次，共计招聘37人次。

(七)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、按照酒店年初制定的培训计划，参照《员工手册》，酒店人事部对新入职员工进行入店培训，在第一时间让新员工对酒店有深刻认知。重点讲解了服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训5批次，41人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工岗位业务的培训，分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。培训内容包括业务知识、接待程序、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。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、练兵考核。酒店会同客前厅、餐厅等一线部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核。考核主要针对面客部门，比如前厅部员工为客人办理入住、退房、行李服务、保险箱服务等业务的熟练规范程度，同时对办理业务时的服务态度、速度、应变能力也进行了考核。归根结底，实操考核主要检验服务人员日常所积累的服务技能的高低，而服务人员日常服务技能的高低就反映了酒店的档次。通过业务实操考核，大大促进了员工学习掌握先进服务技能的热情，为提高酒店整体服务水平，丰富酒店品牌内涵，起到良好的促进推动作用。

(八)抓好财务工作

1、财务核算工作。按计划完成2024年度内部账务核算工作，安排、督促各岗位人员做好日常帐务核算工作;按照部门的要求，督促各岗位人员及时完成各自的报表和月度管理报表，安排会计人员做好2024年年度结算工作，进行了会计科目对帐、清理。出纳每天将营业款及时入行，及时登帐，以便帐薄能及时反映酒店的资金实存数。确保资金运作规范和合理使用。跟进出纳定期和不定期现金盘点以了解酒店现金的使用情况，确保酒店现金周转的高效和安全。

2、收银运作与管理。每月定期、不定期对收银员仪容仪表、礼仪礼貌检查;收银员对酒店规章制度执行情况的检查;对不符合酒店要求的进行整改、培训。稳定员工队伍，根据现在实际情况招收新员工进入收银队伍替换部分老员工，提升收银的整体素质。通过业务考核、表扬优秀员工来带动工作积极性和主动性，增强凝聚力和工作责任感。

3、仓库核算与管理。验收工作方面：验收工作是仓库管理工作中最重要的一环，要求仓库管理员做到细心、细致地跟进每一种材料的入店，保证质量。对食品按验收认清商标、品牌、生产日期、保质期等;凡不符合酒店要求的材料坚决拒收，维护了酒店的利益。物资管理方面：保证部门需要，认真做好部门发料工作，积极与部门沟通，保证部门出品需要。对部门自行申购的物资，及时通知部门领用。

4、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，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。

四、酒店仍存三类问题

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。用四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。多间客房墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。客房窗下大仍有滲水现象，影响客房的出租。

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。

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管理目标、经营指标和工作计划，以指导2024年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

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