

2023年总经理工作汇报总结(通用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

总经理工作汇报总结篇一

准备成立公关招标部，要有专人负责公关销售及市场招标工作。

对管理干部从德、能、勤、绩等方面给与客观评价，让能者有进步机会，让庸者得以解脱。公司现在发展势头很好，需要大量的人才涌现出来，员工进步提高的大门公司永远为大家敞开着，欢迎全体同仁努力体现自身价值，展现自己的才华和智慧。

各位厨师长更要以本项目的菜品质量为核心开展各项工作，管理方向不能出现偏差。最近一年来，我们在征求甲方领导意见时，还是经常会有客人反映菜品质量问题，所以我们把20xx年要确立为“菜品质量年”。这项工作如果不抓好，其他都无从谈起。

我们在大学食堂和小区物业管理方面逐渐缩减，因为这两个业态经济效益较差，且过于牵涉精力，不是我们的发展方向。其他方面只要有利于公司发展的项目，我们都可以尝试，也欢迎大家提供相关信息。

要观察员工的心理动态，了解员工的真实想法，做员工的朋友，尽最大努力为员工解决实际困难。同时，我们也提倡员工对公司和管理干部多一些理解和包容，公司的管理制度是

本着公司健康发展的目标制定的，不是针对某一个人的，国有国法，家有家规，没有规矩不成方圆。但是如果管理干部在执行制度过程中，有不公平公正的现象，可以跟管理者本人提出来，严重的也可向公司反映。公司面对全体员工广开言路，有什么疑问都可以提，管理干部都要耐心解释，包括工资待遇问题。再有由于公司快速发展，员工队伍需要不断地补充新鲜血液，公司高管、办公室和各项项目负责人都要重视招聘工作，不断拓宽员工招聘渠道。如果员工们有这方面的资源，也欢迎大家引荐。个别项目经理厨师长在人员招聘这项工作上一定要扭转一个错误认识，就是把招聘员工工作推给公司，我希望大家都能积极想办法，不断引进有用之才，以保证我们公司健康发展。

在活动中互相学习、互相提高、开阔眼界，同时也是一种培训学习。加强日常业务培训，不断提高员工业务水平。走出去，请进来，节后首先安排公司高管到相关培训机构进行学习提高，将来会陆续安排不同级别、不同岗位的干部员工到外面学习。以上这些培训活动，公司都要投入大量的精力、物力、财力，但是我们觉得这些钱花的值。公司不只是给大家提供一个工作岗位，而更重要的是要让大家在公司能够学到知识、学到技能。要让大家感到，来xx自身价值提高了、能力变强了，工作、生活更有自信了。目前，我们正在跟政府部门沟通□20xx年公司准备开展对外培训业务，既要提高经济效益，也要为社会做贡献，同时我们在培训的过程中，教学相长，共同进步。

以上内容是公司20xx年发展目标的初步规划，希望大家围绕这八个目标，认真落实，撸起袖子加油干，为公司的发展贡献自己的力量。下面我想提倡两个“精神”，跟大家分享。

我们餐饮行业主要是以为客人提供高质量的餐饮产品和服务为立足之本，餐饮从业人员要有高度的责任感、使命感，让用餐客人享受到营养、健康、美味的食品，而早已不再是只让客人吃饱的年代。十二届全国人大五次会议李克强总理第

二次把“工匠精神”写入政府工作报告，并指出“质量之魂，存于匠心”，强调“要大力弘扬工匠精神，厚植工匠文化推动中国经济发展进入质量时代”。我认为，新时代的“工匠精神”的基本内涵，主要包括爱岗敬业的职业精神、精益求精的品质精神、协作共进的团队精神、追求卓越的创新精神这四个方面的内容。

爱岗敬业，是爱岗和敬业的合称，所谓“爱岗”，就是要干一行，爱一行，热爱本职工作，不能见异思迁，站在这山望那山高。所谓“敬业”，就是要钻一行，精一行，对待自己的工作，要勤勤恳恳，兢兢业业，一丝不苟，认真负责。精益求精，是指一件产品或一种工作，本来做得很好了，很不错了，但还不满足，还要做得更好，达到极致。协作共进的团队精神则主要体现的是“协作共进”，而不是各自为战。所谓“协作”，就是团队成员的分工合作；所谓“共进”，就是团队成员的共同努力、共同进步。

追求卓越的创新精神。新时代的“工匠精神”强调的则是在继承基础上的创新。因为只有继承基础上的创新，才能跟上时代前进的步伐，推动产品的升级换代，以满足社会发展和人们日益增长的对美好生活的需要。

主人翁精神，具有一种伟大的激励力量。主人翁意识则凝聚着人们团结向上、勤奋进取的内在动力，而正是这种动力推动着人类社会的不断进步。任何一个国家的完整和繁荣都离不开人民的主人翁精神，任何一个家庭的美好与和谐也都离不开主人的精心经营，任何一家企业的兴旺发达更离不开具有主人翁精神的员工们的勤奋工作和尽力尽责。

一名优秀员工，一定要有主人翁精神，处处以发扬主人翁精神为己任。只有以企业主人的心态对待公司、对待工作，我们的个人发展前途才能与企业行在同一条航线上。若能如此，我们将不再是一个以工作来维持生计的人，而是一个拥有事业平台的人。通过企业这个平台，我们将实现自己的梦想，

成就自己的未来。

对于每一名员工而言，唯有做企业的主人，才有可能成为企业不可或缺的中坚力量。以主人翁心态工作的员工才是企业最有价值的财富，因为企业高层们都知道：这样的员工会以企业为家，会将企业的事当做自己的事来做，会像爱自己的家庭一样爱自己所在的企业，热爱自己的工作，会尽全力为企业发展贡献自我力量。

以上两种精神我认为今天跟大家一起分享很有意义，希望大家认真领会，在工作中努力发扬这两种精神，我想我们的公司发展的会更好，我们的员工也会越来越优秀。

20xx年已经拉开序幕。我们将以员工的动力和成长为核心。打造、和升级企业管理体系。

在企业文化方面：我们将注入，“快乐”文化，让大家的工作，更愉悦、更开心。

在管理制度方面：我们将更加“人性化”，通过员工需求调查，推出更符合员工利益需求的管理制度。

在培训学习方面：我们将把员工的成长，放在首要位置。持续学习，提升大家的智慧、知识、素养。

展望20xx年，我们的企业好像大家庭，以它广博的胸怀，欢迎、接纳、爱护大家。我们家境、品性不同，年龄、爱好不同，文化程度、社会历练、从业经验各异，但在企业中均扮演着重要的角色，我们都是企业的骄傲，都是企业的主人公！风雨送春归，飞雪迎春到。对所有员工的家人，我一直心怀感恩。如何回报，我觉得最好的方式，是为员工创造学习、成长的氛围与环境！

有梦想非常重要，有了梦想每时每刻为之努力，更重要！

总经理工作汇报总结篇二

理论学习是工作人员的立身之本，成事之基。近年来，我一向将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想。在工作和事业面前，我历来顾全大局，从不争名夺利，不计较个人得失，全心全意为公司服务。在思想上、政治上、业务上不断地完善自我，更新自我，为公司的进一步发展尽职尽责。

自我在目前的工作岗位上经过不断学习、不断积累，具备了比较熟练的办事流程，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在综合分析本事、协调办事本事等方面，经过锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在日常的各项工作过程中，尽量避免出错。提高工作本事的基本途径，就是坚持把参加各种学习活动与自学结合起来，并认真做好重点学习笔记和工作记录，做到个人与组织相一致，理论与业务相结合。

勤勉敬业是对一名工作人员的起码要求。我能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，对工作中遇到的难题，总是想方设法、竭尽所能予以解决，始终能够任劳任怨，尽职尽责。我认为无论是在工作中和生活中只要多想他人长处，多想自我不足，就能不断提高政治业务素质。仅有尊重他人，就是尊重自我，不论领导交待的任务，还是同事咨询工作上的情景，我时刻提醒自我，要诚恳待人，态度端正，进取想办法，无论大事小事，都要尽最大本事帮忙。

平时要求自我，从遵守公司纪律、团结同事、打扫卫生等小事做起，严格要求自我。我能够认真遵守公司制定的各项规章制度，努力提高工作效率和工作质量，保证了工作的正常开展，没有无故迟到、早退的现象，始终坚守在工作岗位上，我始终认为，一个人苦点累点没有关系，人生的价值在于奋斗、在于创造、在于奉献。我必须以勤奋的理念去实现人生的价值，促进公司的发展、社会的和谐。无论在哪里工作，

我都本着对事业高度负责的态度，坚持任劳任怨，刻苦钻研，与时俱进，开拓创新，各项工作均取得较好的成绩。

（一）努力做好运营管理工作

1、借鉴其他优秀企业的经验，结合本公司多年企业运营管理总结的基础上，提炼出一套适合公司有效的实施管理变革和提升的操作方法。

2、以组织的优化和员工的改造为核心，将二者结合起来，以克、顺、导、教、规五项基本行动为基准，让员工素质得到提升以及使组织运营系统更加精益化。

3、严格遵循公司造价咨询工作制度和规范的招标代理工作程序，确保造价咨询及招标代理业务的质量。

4、加强学习，经过学习，加深了对运营管理的一些基本关系和概念的了解，并运用所学知识来最大程度地提高运营管理工作的质量和效率。

5、为了实现公司的经营目标□20xx年，我重点抓财务会计、技术、生产运营、市场营销和人力资源管理。并将这五项职能联系成一个有机的整体，使其相互依靠和配合，切实为公司的发展护好航。

6、进取与相关政府部门联系，争取相关部门对我公司的理解与支持，最大限度的利用国家相关的福利优惠政策，为公司节俭每一分资金，创造经济效益，确保公司发展和生产经营工作的正常开展。

（二）统筹结合，努力做好总经理助理的各项工作

1、为了让集团公司能够顺利的完成资质升级，我以专业的眼光和认真、负责的态度，做好了升级资料的把关、补充与审

核工作，确保了材料贴合资质申报需要。

2、完成了分公司的执业资格人员的延续，注册，变更等维护工作。

3、根据《企业资质管理办法》和《企业资质标准》等有关规定，结合公司实际情景，做好了20xx年度集团公司资质年检工作。

4□20xx年，成立了x分公司，在负责分公司成立的过程中，我秉着认真、负责以及“为公司节俭每一分资金”的态度，进取与相关政府部门沟通、协调，争取相关部门对我公司的理解与支持，顺利办理了前期的营业执照、税务、环评可行性研究报告、水土坚持方案等，切实为x分公司的成立护好航。

1、在现有的团队氛围里，我要加强对团队意识的培养，增强内部凝聚力，锻炼个人业务本事。

2、要求部门员工在工作过程中不断学习提高自身专业技能水平，把握好工作的细节，争做一名优秀业务人员。

3、进取协助配合上级领导开展各项工作，增强自身的协调本事，加强后期的资质年检工作。

4、生活上尽自我的力，做好应当做的事，服从领导日常工作安排把自我的本质工作做得更出色。

5、做好客户服务工作，提高服务工作效率与服务工作质量，树立精品意识，打响服务品牌，切实为我集团公司的发展护好航。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足；展望未来，是为了以后进一步的提高。新起点、新期望。站在20xx年的起点，我将满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的

姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，把工作做的更加出色。

总经理工作汇报总结篇三

本人自20xx年xx月进入公司任总经理秘书一职。

- 2、负责各部门需总经理审批公文的收集、整理、呈送、外发工作；
- 4、负责撰写总经办各类通知、通报及发言稿等；
- 5、负责催收、呈送需总经理知晓的各类统计报表；
- 6、负责伴随总经理接待集团领导、面见客户、走访客户及参与会议等；
- 7、负责公司展会促销及产品讲解；
- 8、负责参加营销代表培训及公司各项培训工作；
- 9、负责总经理外出的驾驶工作。

反映给公司领导；

- 2、做好各部门的协调工作，为各部门工作顺畅通达提供便利；
- 4、深入学习各部门业务及行业学问，为总经理决策提供必要的智力支持；
- 7、不定期向总经理提交工作报告，就公司管理方面存在的各类问题进行专题报告并提出改善建议。

在一年的工作中，本人能够根据工作职责，仔细、尽责的完

成各项工作，主动完成总经理交办的各项工作，帮助总经理处理各类事务。面对常常性的加班加点也毫无怨言，能够顾全大局，一切以公司的利益为出发点。但是在日常工作中，还有很多失误和做的不到位的地方，需要加强改善。

在20xx年度，本人将继续发扬好的工作作风，扬长避短，以主动、热情、充满斗志的看法投入到下半年的工作中，根据工作打算和职责有序的开展自身工作，争取成为总经理的得力助手，为公司尽到自己的一份力量。

总经理工作汇报总结篇四

大家好！

1. 生产任务/年成本/年出货增长百分点：（不含市场销售等一切费用）

2、狠抓产品质量，提升中道产品形象/客户投诉比率降低：处理客诉/可退及时率已达到。

3、建立起激励性薪酬福利体系：

7月底，我们对针对员工的福利待遇调整成立了专职小组，评估了现有不同性质用人单位劳资的合理性，力求公平公正，激励先进、鞭策后进的原则、对一线员工和管理人员做了新的待遇调整，调整幅度达到10-15%以上，远远高于以往任何一年。既解决了部分不公平现象，也增加了员工收入，还有利于稳定员工并增强了员工的团队意识。

我们以前是协商制的工资体系，计算工资混乱，没有与业绩挂钩，吃大锅饭，这样的薪资体系不能适应企业的快速发展需要，且极不规范。我们针对这样的事实，组织专人专职对工资考核体系进行了修订，新编制了《工资管理制度》、《绩效考核制度》和《工资薪酬方案等。全员实现了以量化

考核为主的绩效工资管理体系，初步建立起了激励性薪酬体系》、《绩效kpi评分表》《员工晋升/培训管理制度》等。为公司下一步的发展提供了人力资源保障体系，也充分体现了我们坚持“以人为本”的管理理念和科学的发展观念。

4、整合公司组织架构/优化公司体系/实现科学精细标准化管理：

目前这一部分工作有新来的（原）制造系统经理负责、由于对公司一切事情不了解及平时日常工作的束缚，导致次工作未能达到预期的目标和效果，目前已调离做副总助理（主要负责制造系统体系优化、标准化建立、各部门规划、目标的设定）。

5、生产计划/物控得到基础性的改善、全面实现bom计划物控链；

7、公司本年度无重大人员事故、失火发生；

8、公司顺利通过相关部门的安检认证；

1、管理水平、有待提高。

在中层/基层等部门的管理人员、管理方法、管理技巧、存在问题；

2、产品质量不稳定，对产品的检测手段及方式不明确；

3、人员不稳定、人员流失率大；

4、生产效率有待提高，员工潜能需进一步挖掘；

8、新产品开发试制程序不明确、前期销售计划提报不及时等；

9、新进员工的技能培训；

10、员工心态动向沟通不及时；

以上是结合20xx年企业的各项工作运作情况，总结出来的10大具体问题，希望20xx年我们能趋利避害，在质量管理、安全卫生、生产效率、人力资源管理、人员素质、部门协作等方面彻底解决20xx年存在的问题。

提前祝福大家新年快乐、万事如意、祝我们中道在14年再创佳绩、马到成功！

总经理工作汇报总结篇五

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。

20xx年已悄然谢幕□xxx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20xx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20xx年工作思路,希望各位给予指正。

总经理工作汇报总结篇六

1、今年六月,公司的先进性教育正式启动之后,我按照公司和动力厂党委的相关安排积极参加了先进性教育,在先教活动中我认真学习了《中发20号》文件、《先教100问》、《先教干部读本》等学习资料,通过学习,我对先教的重要性和必要性有了深刻的认识,同时也对党员的先进性有了更加与时俱进的理解。在此基础上,我还通过书面和座谈的形式在全厂范围内征求了意见,还通过参加班子专题民主生活会,听取班子成员对自己的意见。通过对自己近一段时间的工作表现和群众意见的进行反思,对照党员先进性标准,努力找出了各种问题思想上的根源,写出了党性分析材料和制订了整改方案,并在工作中用自己的实际行动对整改措施进行了落实,使自己的工作作风得到了改善。

2、学习好中央和地方的十一五规划和国家钢铁产业规划，了解国家未来的经济发展方针和钢铁行业的发展方向，开阔了自己的视野，提高了自己工作的预见性。

1、认真搞好新区公辅系统的生产准备工作。今年，新区的水处理系统、压空系统、供电系统相继建成，在这些系统投入运行之前我参与了设备的验收和移交、各种遗留问题的处理、生产物资的准备、各种操作运行制度的编写等生产的准备工作，为各系统的顺利投产作出了应有的贡献。

2、根据公司的生产形势的发展，精心安排能源的生产和供应，通过对能源生产的协调和组织，有效保证了生产用能需要。今年我们面临着三个生产现场的保供任务，在这种情况下，我们首先充分发挥调度室生产协调的职能，精心安排生产，协调处理好各种生产中发生的突发事件，确保生产的正常进行。其次，组织有关技术人员和生产操作人员积极对一些影响公司发展全局的重点机组特别是制氧机组进行攻关，通过找问题、想办法，对生产设备和生产流程进行了必要的改进，目前 $6000\text{m}^3/\text{h}$ 机组的运行日益稳定，实现了长周期运行，产量也达到公司建立以来的最好水平，多次受到相关领导的表扬，同时 $3200\text{m}^3/\text{h}$ 机组克服设备投产时间长，设备缺陷多的困难，维持了生产的稳定，保证了大电炉的生产用氧。第三、我们还及时解决好新区站房在生产中发生的各种问题，使能源供应基本上满足了340厂的生产需要。

总经理工作汇报总结篇七

经过三年的大发展，现在酒店各方面的工作都相当完善，要想再上一个新台阶，必须要有新突破，强抓管理，健全酒店各项服务规范和管理制度，扫除我们各项工作中的盲点，以进一步完善我们各方面的工作，目前，在我们的客理工作中还存在管而不理，理而不管的现象，该管的不管，或是管的力度不够，往往造成管理上工作上的漏洞和服务工作上的脱节，等到问题出现才去补救，从而影响了工作的质量和效率。

我们不能忽视这种问题，的存在，酒店和各个部门是一个相互联系的整体，一个工作环节上的疏漏，会影响到整个部门甚至整个酒店，工作在一线的员工，因为直接面对面地为客人提供服务，因而善于发现工作环节的不足和盲点就更加具有重要的意义，酒店工作是一种细致活，无论是管理人员还是服务员，在工作中都要求具有四心：即细心、热心、耐心、专心。用“细心“去发现我们管理和服务工作的不足，做到每一位员工都是发现问题和解决问题的专家；用”热心“主动去帮助有困难的客人，把来到我们酒店消费的客人不仅仅视为上帝，最重要的是把客人当作我们的亲人，为客人提供个性化、亲情化服务；用”耐心“去倾听客人的投诉，积极换位思考，把客人的不满视为自己的不满，把客人的投诉转化为工作的动力，扫除我们在管理和服务工作中的盲点；用”专心“去对待我伞兵一切工作，每一位员工的心中都要有”抓管理、树品牌“的意识，都要把新一年的工作目标作为我们各项服务工作的出发点和归宿点。

通过三年的发展，酒店总结了一套适合自己发展特色的服务规范，服务规范是指导各项工作的纲领，制定服务纲领是提高服务质量的基础，没有服务规范，酒店的服务和管理就没有统一的标准，更谈不上提高服务的质量。但是，客人的需求又并非千篇一律，要进一步提高服务质量满足每一位客人的需求就不能刻板地执行服务规范，而应具有灵活性，根据时间，地点场合以及服务项目对象的不同，为客人提供“个性化服务“和超常服务”这是服务的最高境界，也是服务工作的灵魂。目前在我们的服务工作中不存在“缩水”服务的现象，片面讲求工作效率而忽略工作质量，认为某些服务环节可有无对大局影响不大，这是我们工作人员在认识上的一个误。我们讲求灵活的执行服务规范，对客服务讲究大气度，大风格、大胸怀同样体现酒店的实力，但是灵活性并不代表在工作中可以投机取巧，可以在服务工作中缩减服务程序，缩减服务程序，工作效率是提高了，但实质上服务质量却降低了，这与我们的管理年目标背道而驰。完善我们的工作，提高我们的服务质量，要求我们突破缩水服务，要做到既有

原则性又有灵活性，在原则性中把握灵活性，在灵活性中不丧失原则性。

服务效率的高低直接体现一个酒店的服务质量的员工的精神状态，目前我们的服务工作还存在这种矛盾：服务效率高的，服务质量差强人意，服务工作质量高的，服务工作效率低下。这两种现象的存在都不利于我们工作的开展，更不利于我们酒店品牌的塑造，酒店作为一个服务行业，它的产品就是服务，要做到突破低效服务，要求酒店每一位员工都要受到良好的培训，都具有对服务质量负责的意识，都做到服务的快捷高效，无差错。管理人员亦须做好服务前的准备、服务中的监督控制、服务善后三个阶段的工作，高质、高效地完成对客户服务，实现对客户服务的满意加惊喜。

20xx年是管理年，我们将继续加大在硬件、软件建设上的投资力度。在投资方向上，以“坚持三个有利于”作为我们投资的路线方针。

在管理年，我们的各项工作都要紧紧围绕“抓管理，树品牌”作为我们新的一年投资工作的出发点和归宿点，是“以酒店为本”对我们提出的根本要求，我们在硬件建设上，将引进一批先进的设备设施，全面打造品牌酒店，在软件建设上，以金钥匙服务理念为指导，继续加大对全体员工的培训力度，强化服务意识，同时坚持对酒店品牌的建设和公关销售工作两手都要抓的思想，以品牌建设来推动我们的销售工作，以销售工作来促进我们的品牌建设。

为员工谋取福利是我们酒店发展的一个根本宗旨的目标，员工是酒店最宝贵的财富，我们的工作是由员工直接去完成的，所以在投资方向上，坚持“是否有利于员工进一步发展和福利待遇和提高”，是进一步贯彻“以员工为本”的指导思想，提高员工的福利待遇既能调动员工工作的主动性和积极性，又是员工价值的体现，因而在抓管理，树品牌和同时，我们将全面提高员工的福利待遇，给员工们买意外保险，改

善员工宿舍，改善员工的伙食，确保员工宿舍和卫生和安全，丰富员工的精神文化生活，让员工住得舒心，工作得安心。针对酒店员工在工作上的薄弱环节，酒店将聘请专业的英语老师和有关专家，给员工们上培训课，切实提高员工的综合素质，同时酒店实行“能者上，庸者下，平者让”的灵活用人机制，给各级员工一个充分施展才华的环境和空间，我们酒店不乏的才能的只见员工，关键是我们能不能给他们一个合适的职位，给他们一个表现的机会，这是“以员工为本”指导思想中应有之义，也是我们对员工最大的尊重。

对于服务行业，客人就是上帝，就是我们的衣食父母，宾客对我们的服务满意与否关系到我们的工作是否取得成效，关系到我们酒店品牌建设的成败和酒店的发展前途，因而坚持了“是否有利于宾客对我们服务的满意”就是坚持了“以客人为本”这一出发点。我们在硬件软件上的投资策略，在坚持“是否有利于酒店的品牌建设”、“是否有利于员工进一步发展和福利待遇的提高”变两个基本点的同时，结合酒店实际情况，只有宾客的满意和我们酒店的盈利，我们的各项投资建设工作才有意义。

总经理工作汇报总结篇八

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内心的赞扬我们。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~！