

酒店总经理每日工作流程 酒店总经理工作计划(实用7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店总经理每日工作流程篇一

饭店总经理在构筑饭店整体运作架构时，除每日以巡检及例会为核心的日常运转模式、每月以主题工作及评审核心为轴心的整体运作模式外，还应有序、有机、有效地建立、控制如下饭店三大整体运作核心体系，即以员工为核心的人力资源体系，以预算为核心的财务督導體系及以产品为核心的服务营销体系。这是饭店整体运作的三根支柱。

在总经理负责制的饭店经营体制下，总经理是饭店重大决策的制定者。他每年的营运性工作重点应侧重于以下几个方面：

1. 饭店中长期战略规划，包括：

(1) 涉及饭店今后发展方向和发展目标的重大决策，以及为维护饭店的良好信誉而开民用工业的工作，饭店内外关系的协调。每年下半年制定的后三年饭店经营的滚动式计划和在此基础上制定的下一年的经营预算 是饭店规划和发展的主要内容。

(2) 在此基础上制定饭店的设备设施维修保养更新改造计划。饭店的设备设施维护良好，这是饭店资产保值增加的前提。

(3) 饭店的经营发展方向和经营战略的制定和确立。

(4) 饭店人力资源的开发和管理计划的制定等。

2. 饭店市场推广

每饭从它诞生之日起，就与市场密不可分。市场是饭店经营活动的轴心，而顾客是市场的主宰[]“our customer are winners.”(我们的客户是赢家)赢得了顾客就是赢得了市场;而赢得了市场，就等于赢得了成功。

这里的市场指的是客源细分市场。总经理在做长期、细致的客源市场分析研究后得出的市场定位须以相应的产品组合设计来完成其营销目标，要积极地组织市场推销工作。饭店员工的优质服务也是实现促销的手段之一，这就是服务营销的本质。

饭店作为经营企业，它也毫不例外地获得最大利润为自己的最终目标。企业要生存发展就要不断扩大自己的规模。“东方不亮西方亮”，多元化的经营，可以减少饭店业目前的买方市场风险。一旦饭店受到冲击，其他方面可以弥补。多元化经营，可以为饭店企业的发展寻求新的经济增长点。同时，它还能使饭店的人力资源，财力资源，物力资源得到更高层次的合理配置使用。

3. 饭店人力资源开发

饭店整体运作的核心是总经理，他负责日常经营活动的全面管理和统一指挥。饭店总经理重视人力资源管理首先是选拔好饭店中高级人员。特别是选好副总经理、驻店经理及部门主管。

4. 饭店经营决策

决策在现代饭店整体运作中居于首要地位。总经理决策水平的高低，直接影响到现代饭店的经营成果。饭店总经理如何

捕捉市场经济发展的最新信息，科学掌握饭店营运发展的趋势，抓住机遇及时调整经营策略进行科学有效的决策，使饭店在市场中获得成功，取得良好的经济效益，这是经营决策的目的。

5. 饭店的财务管理

财务管理是饭店管理的“灵魂”。每个企业以获得最好的经济效益，获得最大利润为最大目标，财务决策在饭店管理中起着不可缺少的重要作用。总经理对饭店财务工作的管理，首先要抓好每年下半年制定的三年经营滚动预算，然后，再根据三年滚动预算做未来第一年经营预算。为了促使经营状况良性循环，总经理每月都要对来自于各部门的预算报告加以整合，完成整个饭店及各部门预算完成情况的分析评述，并进行研究讨论。其次，总经理还要对同行饭店的经营情况做出分析比较，了解本饭店在本地区与其他饭店的竞争中处于什么样的地位。通过分析，调整饭店的经营策略和方向。第三，总经理要依靠财务总监对饭店内部的各项财务工作进行具体管理。总经理要特别关注对成本控制，包括应收款的信用控制，开源节流的管理，关注每月每日的饭店营业情况。饭店总经理在构筑饭店整体运作架构时，除每日以巡检及例会为核心的日常运转模式、每月以主题工作及评审核心为轴心的整体运作模式外，还应有序、有机、有效地建立、控制如下饭店三大整体运作核心体系，即以员工为核心。

6. 饭店的公共关系

饭店总经理，应该是一位出色的公共关系方面的专家。他是饭店形象的代表，做好饭店的对外公共关系方面的工作是总经理的重要职责。一个饭店的形象如何，很大程度上取决于总经理的行为及其形象，以及总经理对公关工作的态度、做法和专业程度。建立融洽、良好的公共关系，可以为饭店经营管理打下良好的外部环境基础。经营一个饭店与社会各界有着千丝万缕的联系。各级政府和部门、海内外旅行社、工

商税务部门等等，都需要总经理运用公关手段，来协调和处理好与他们的关系。

建立良好的公共关系，还有一方面的内容就是要经常保持与来店vip客人的接触。饭店总经理经常访问老客户，会使客人感到荣耀和光彩。总经理有重点地拜访客人，使空和感到很亲切，会再度光临。总经理重视公共关系工作的另一层面在重视企业形象的设计(corporateidentity)[]总经理要经常策划本饭店在社会各界的良好形象设计，以使自己的饭店在本地区、乃至全国和世界范围内有良好的口碑。

酒店总经理每日工作流程篇二

每日按时保质的完成日审的各项工作。审核餐单、房单、迷你吧单、洗衣单及发票，编制日审报告、现金日报及发票汇总报告。汇总收入编制营业日报，面对这些复杂的工作任务，具体该如何制定计划呢?以下是豆花问答网小编整理的《酒店日审每日工作计划》，供您阅读,参考。希望对您有所帮助!

酒店日审每日工作计划

酒店日审工作流程

- 1、每日根据各营业收入日报表、各种结算单进一步审核汇总，并修改入账，保证每日收入的真实性、准确性。
- 2、根据饭店个区域收入日报表汇总编制收入试算平衡表，检查各项收入的划分是否正确，检查是否存在没有入账的收入。
- 3、审核杂项调整单及贷方调整单，杂项调整单要审核所入帐户是否正确，如有错误及时调整，贷方调整单首先检查有无部门经理或总经理的签字批准，审查原因是否清楚、合理，所记入的帐户是否准确。
- 4、通过客房日报表检查出租率，平

均房价是否正确，发现问题及时调整。

5、在电脑账上编制饭店营业收入报表，该报表包括各区域营业收入、餐厅营业收入、客房收入、平均出租率、平均房价、餐厅用餐人数和平均消费部分，表内还提供各营业部门的预算比，同期比及月累计、年累计完成情况的数据，报送总经理审阅后发至各营业部门及公司有关领导。

6、每日将总出纳做出的现金收入汇总表进行认真核对，凡发现和不合理长短款情况要立即查明原因，及时处理。

7、每日根据总出纳的现金收入汇总表、电脑报表，按会计制度和科目的规定编制记账凭证，对营业收入做到日清月结。

8、审核外币兑换的所有单据，发现问题及时解决。

9、对在餐厅就餐的内部职工用餐单进行审核，对不合理规定或超限签单腿后部门或宝总经理批准，审核无误的职员用餐单及时传递至成本部。

10、协助其他营业部门完成相关的查账工作。

11审核餐饮宴会部预定单的执行情况，月末做出宴会销售统计表。

12对康乐部的各种培训班、陪打费、计次卡等进行记录及审核，每月与康乐部核对售卡人提成情况。

13、每月月末做出个营业部门的收入分析。

14、每月月末核对应收、应付有关科目的发生额，并将相关转帐资料报总帐。15、保管、保存经办的各种历史资料。

日审岗位职责

- 1、审核各种帐单及报表，保证酒店收入的准确性、完整性。检查结帐单是否按照规定使用。核对酒店每日营业收入日报表。
- 2、审核帐单中的单位挂帐并转应收账款。
- 3、审核前台所做各项减帐单、杂项调整单；对于减帐收入调整，首先检查折扣有无相关审批人的签字批准，审查减帐原因是否清楚、合理，每笔减帐是否准确，如有不符，立即调整。
- 4、审核各房间之间收入、餐厅之间账单有无入错，所挂住店客账、应收账是否错挂。
- 5、每日向成本控制部提供各餐厅食品收入、酒水收入明细报告，为成本率的计算提供准确的依据。
- 6、根据房费收入账目核对预定单与房价是否相符，以及审核低于正常房价的账单是否有授权人的签字。
- 7、发现入错账时，需调整的应及时填写减账单，报财务经理、总经理审批后进行调账。
- 8、负责会议室商品实物盘点及月底商品盘点表的数据工作、营销部销售人员业绩统计、发票领用还登记工作。
- 9、发现问题要及时上报财务经理、总经理。

酒店日审每日工作计划

酒店日审工作职责及工作程序

岗位：酒店日审 对应上级：主管会计 下级：无 工作职责：

一. 什么叫日审，日审涵盖哪些内容：

(一)、对客房收入的日间审核

- 1、审核房租
- 2、审核夜审汇总表
- 3、复合各个营业点交来帐单、报表

(二)、餐饮、康乐收入的日间审核

(三)、制酒店营业收入日报表 二. 概述日审是指进一步审核夜审所做的收入报告，修改入帐，制作正式收入报告，负责与应收帐核对帐目，保证每日收入核数的真实性，准确性。

夜审在审核收银员及有关部门交来的帐单、报表的同时自己也做了一部分帐单、报表，这些帐单报表也需要有人审核以免出错。有些营业部门的报表要到第二天早晨才能交上来。

夜审审核不到，需要日审来审核，酒店的帐单、报表繁多，出现差错的机会比较多，为确保入到会计帐册的数据正确，也需要由日审再重新检查一次，待确保无误后，再记入到各有关会计帐户里去，同时，日审也是对夜审工作质量的检查和控制。

(一)、审核夜间完成的各项报表、发现问题立即改正 1) 审核夜审收入时报，夜审试算平衡表中的各项收入，检查夜审的食品，酒水等金额各项划分是否正确，核对酒店各项经营汇总表、检查是否存在没有入帐或错收、漏收的收入。

2) 审核报表现金收入是否与实交现金相等。

3) 审核报表前台收入中折扣、冲减、杂项等收入是否符合规定。

4) 检查夜审所做的报表(包括收入报表、就餐人数、夜审报表

等)。

5) 检查夜审所做的房费收入、出租率、平均房价是否正确。

2、与出纳一起点收收银员上缴的现金收入，并核对与收入报表是否相等。做出长、短款报表。

3、与出纳一起不定期检查各部门备用金。

4、不定期检查客房迷你吧酒水数量。

5、每天巡查各收银点，检查帐单与发票的使用情况。__对客房收入的日间审核

1、审核房租前厅接待处的房间状况报表、房务中心的房间状态报告、夜审的房租过帐报表三个报表必须一致。

1) 由夜审的房租过帐表与前台接待房间营业统计表进行核对。

2) 由夜审的房租过帐表与服务中心房间状况报表核对。

2、审核夜审汇总表审核汇总表是夜审一夜工作的结果。日审在汇总编制正式收益报表并将全部收益按项目记入各会计帐之前，还必须核对这些数据，以确保入帐数据的正确性。

1) 复核前厅收银员的帐单、报表。审核押金等单据内容是否符合规定，合计是否正确。

2) 审核现金帐单是否正确，现金支出单据是否符合规定。

3) 复核日用房租收入是否正确。

4) 复核“冲减、折扣”单据是否按规定程序办理。

5) 复核信用卡、挂帐、支票结算帐单是否符合规定。

3、复合其他营业点交来帐单、报表

1) 复核餐厅住客帐单、洗衣部、迷你吧、商尝服务中心、各娱乐点交来的营业报表及所附单据。

2) 复核杂项收益表及所附单据。

3) 将复核正确的数字逐项与汇总表上的项目核对，全部项目核对后，再核对借方项目的合计数与所属借方单据的合计数，贷方项目合计数与所属贷方单据的合计数。

4) 核对汇总表余额(今日余额=今日借方发生数-今日贷方发生数+昨日余额)

二、餐饮、康乐收入的日间审核

餐饮收入的日间审核主要负责三个方面的工作。一是检查餐饮收入夜间审核的工作；二是汇总编制酒店营业收入报表；三是控制现金、银行存款的收进。

审核餐饮收入日报表的各项数字须与餐单相符。

1) 住客餐厅消费单据应与日报表上住客帐栏结算金额相等，还要与收银数据一致，即与客房收入夜审编制的汇总表中的有关餐厅数一致，餐厅挂帐单据数额与日报表上挂帐栏的数额一致，检查挂帐单有无宾客签名。

2) 检查信用卡、招待帐、结算单据是否与餐饮收入日报表上的一致，招待帐是否有经办人员签署。

3) 核对食品、饮料、香烟、酒水数，核对服务费。每天打印出中餐厅(酒水、香烟、海鲜)大堂吧(食品、酒水、香烟)、桑拿吧(食品、酒水、香烟、售卖品、技师服务项目)报表转交成本部。

4) 检查“餐饮收入日报表”本身有无计算错误，把餐饮收入日报表中各项目、各行、各栏重新加总的验算表中的合计数，与总计数额是否正确。打印出中餐厅营业情况统计表给中厨房。打印出“每日餐饮/康乐收入报表”转交成本部。

三、制酒店营业收入日报表将餐饮收入日报表审核出来的遗漏和错误修正后，可放的日间审核工作完成后，编制一份正式的酒店收入日报表。

收入日报表分为客房收益、餐饮收益、康乐收益、其他营业收益四大项，有三大特征：今日、本月累计和去年同期实际累计。

1) 检查帐单号码控制表、复核夜审编制的帐单使用情况汇总表、检查因打印错误而作废的单据，是否有经理签名。

2) 检查折扣数：检查折扣帐单有无贵宾卡号码，核对签字笔迹、折扣数是否正确。

3) 核对现金：出纳按照各收银员交款信封上的金额把现金收妥后，填写单据送存银行，同时编制总出纳收款报表，并将送存银行回单及其他单据附在后面，一并交稽核数审核。

4) 核对应收帐款：审阅应收帐款统计表(有效签单人、金额、挂帐单位)并汇总转往来帐，日审应定期与应收帐核对帐目，以保证收入核算部的挂帐数。

5) 核对餐饮宴请(招待帐)：审核宴请(招待帐)，签单人是否有效、金额是否正确、帐单order单是否一致，并做汇总、记录、备案。审阅经理餐报表(人数、签单人)、“宴请”报表转交成本部。

6) 核对统计(康乐部)技师、特业项目单号、技师号、日期、所做的项目内容，金额、开单时间必须与电脑一致，并按类

汇总，并做技工、技师工资表。

7)检查“晨报”、(营业收入报表)、做日审调整表，“收益总结表”。

酒店日审每日工作计划

一，首先从中软系统中打印前一天的收入报表：1，前日离店报表

二，根据打印的报表做收入报表：1，做每日早报-----抄送酒店各部门领导发oa□

2，做收入汇总报表-----每旬6号，16号，26号上报会计。

3，做完收入报表，要将打印好的各类报表分类存放，月底装订成册。

三，审核前台账单：1，到前台收前日的客房退房账单，要在交接本上签字一一核对账单号和发票号，看是否是前日的退房账单，和对无误后签字，如若发现前台账单信息不全的要及时与前台收银沟通确认方可签字。

2，拿到账单要快速浏览一遍多有的账单，要把前日转应收的账单和开过发票的单独存放，先审核。

3，在审核应收挂账账单时要注意，账单上的签单人是否是协议有效签单人，如若不是要与销售代表跟进。或着销售经理补签字，整理完后存放于相对应的协议单位账单盒里。

4，审核现付类账单，日审要熟记酒店当月推广房价，不同房型，不同房价，并逐一核对，还要要注意已开发票的账单是否与账单消费金额一致，之后要依次查看账单后附的资料是否与帐单上显示的一致，若出现账单后附单据与账单上显示

不否的情况要及时与前台入账收银联系沟通，及时解决问题。尤其注意押金单，白联与蓝联都必须同时存在，若押金单蓝联不在，要看客人写的押金单证明是否有，保证收银准确给客人退押金，并且不会退重，退房的账单无论什么付款方式都应该有退房客人的签字，其次要看房费与退房时间，退房时间直接决定房费的多少，北京时间14:00前是退房时间，北京时间14:00以后18:00之前是半日房费，超过18:00收全日房费。

四，审核餐饮账单：

1,首先要注意已开发票的账单是否与账单消费金额一致，之后要依次查看账单后附的点菜单资料是否与帐单上显示的一致，酒水消费单和杂项单的名称与数量是否与账单一致，最后注意账单的付款方式，现付类的账单上附有发票的账单上要加盖“发票已开”字样，如若账单上出现折扣，要仔细核对账单折扣是属于那种类型，会员打折账单上必须有会员本人签字和会员卡号，管理人员通知打折，要清楚每个部门经理打折权限不同，账单上必须有通知人签字方可执行打折。审核应收转账的账单，要注意账单上必须有客人签字，首先检查是否是协议单位有效签单人，若不是就需要与销售部沟通，与客人联系补签字或者由销售跟进人签字方可执行。

幸亏没有错过这么有深度的范文。

酒店日审工作计划

酒店日审岗位职责

酒店收入日审岗位职责

酒店财务日审工作总结

酒店总经理每日工作流程篇三

光阴似剑，在今年上半年，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了既定的工作。在接下来的半年，我会再接再厉，积极进取，努力打开工作的新局面。

一、成本管理：

(1) 根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

二、菜肴管理：

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的'培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划：

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、店面管理；

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净整洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

酒店总经理每日工作流程篇四

- 1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施；
- 2、制订并落实好公司的各项规章制度；
- 4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题；
- 5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。
- 6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。
- 7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细

致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

尽管在公司领导和同仁的帮助下我很快适应了新岗位的工作，但是仍然存在着不足。因为一贯秉持快速高效的工作作风，在实际工作中往往忽略一些必要的程序，容易急躁冒进。针对这项不足，下一步要多向公司领导学习，以便能更好地提高自己的管理水平。接下来的工作，我首先要解放思想、实事求是，摆正自己的位置，根据工作中存在的不足，积极向领导、同仁学习，不断改进工作方法，努力做好工作中的每一件事情，以促进公司健康长远的发展。

- 2、务实创新，科学规划，采取多种方式，整理内部员工慵、

懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系

配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。

在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20xx年里本人对董事会的承诺是：1、事业部全年投诉率不超过1.5%；（按现有规模，下同），2、安全事故率不超过2%；3、营业外收入同比增长2%。本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20xx年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

酒店总经理每日工作流程篇五

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对某某酒店发展具有重大而深远意义的一年。在

董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使某某酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；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，某某酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为某某酒店总经理，向大家作20__年的工作总。

回顾20__年的主要工作

20__年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行总结。

1、一个中心：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，提高服务质量等方面的工作相合才能达到。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。

2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：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水平,也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

2、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。在漳浦乃至更大的范围树立起某某酒店品牌。

3、三个要抓:抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产: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、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員的安全意识。

抓文化培训: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合的模式,合服务人员的知识构,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,是凯都人的优秀代表有、是某某酒店人的骄傲,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。

抓节能增效：首先，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，尽量避免跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好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合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总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。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

- 1、设施设备不尽完善。
- 2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。
- 3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。
- 4、服务质量尚需优化。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。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20__年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团协作、共同努力，某某酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们某某酒店人可以自豪地说：是我们谱写了某某酒店新的辉煌篇章。

酒店总经理每日工作流程篇六

20__年的工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。加入酒店管理至今，我们一直在学习，在摸索，在寻找符合酒店自身条件的运营模式。由于原来遗留的问题和酒店整个运营框架的重新架构，所以耗费了酒店管理的很多时间，使得我们整年都很忙碌。由于职责不清晰、各岗位制度不健全，我们在梳理酒店经营转变的时候，遇到今年经济下滑，有7家店没有完成预期的经营目标，这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。总结全年的工作，现在将20__年的工作总结如下：

一、主要完成工作

1、建立健全酒店组织架构方面

加入酒店以后，发现酒店组织架构混乱。而所谓酒店架构是界定酒店的资源和信息流动的程序，明确酒店内部成员个人相互之间关系的性质，使每个员工在这个酒店中，具有什么地位、拥有什么权力、承担什么责任、发挥什么作用，提供的一个共同约定的框架。其作用和目的，是通过这种共同约

定的框架，保证资源和信息流通的有序性，并通过这种有序性，稳定和提升酒店所共同使用的资源在实现其共同价值目标上的效率和作用。重新组织人事部确定组织架构，需要明确酒店职能结构、层次结构、部门结构、职权结构。明确了组织架构就是让酒店所有员工的相互关系清楚、工作责任明确、活动步调协调。，这样才能够达成酒店平稳运行。

2、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。

大家都知道，规章制度很重要，俗话说：“没有规矩，不成方圆”，酒店的规章制度，是我们应该遵守的，用来规范我们酒店从业人员行为的规则、条文，它保证了酒店良好的秩序，是各项经营思想和酒店运行成功的重要保证。酒店制度建设是一个制定制度、执行制度并在实践中检验和完善制度的理论上没有终点的动态过程，从这个意义上讲，制度没有“最好”，只有“更好”。科学的、积极的酒店管理制度的建立，能降低酒店“风险”、坚持“勤政”、促进“发展”。

3、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。

__今年以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20__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，20__年基本确定酒店以发展协议客户为主为重点、中介会员为辅，辅以节日销售，加强营销，细化服务，提高服务质量，从而提高酒店整体盈利能力，为酒店的日常运作，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，通过每周总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。针对酒店淡季住房不高的情况，制定限时抢和抢红包活动，同时开展包房活动，促进酒店经营收益。

4、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。酒店采用用人的原则为加强监督，加强约束，加强管理，同时用经理级别的交叉培训带动员工对酒店用人的改观。

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，酒店在20__年度开展了大量的培训工作，技能大赛，要求各店每月制订培训计划。督促公司进行培训检查。

5、关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

企业发展靠人才，因此，我们没有理由不去关心员工的生活问题。关心员工生活应成为团队建设及人员管理工作中的重要组成部分。管理层应高度重视。设备需要保养，员工更需要呵护。“以人为本”不能仅仅是一句口号，不能仅仅停留在嘴上、纸上和会议上，应真正运用到决策和行动上。20__年以来，酒店制作了员工天地，每月安排了员工生日祝贺金，组织了员工大会。特别是人事部每周定期视察员工宿舍，查看员工伙食，积极改善员工住宿和生活环境。

6、客户的开发与维护

酒店在我管理之初就确定了开发协议单位为重中之重，旅行团队和会展客人为补充客源，今年协议单位消费的明显增长。

二、管理工作中存在的不足

1、市场开拓还有所欠缺

一直以来，我们酒店紧挨中介，协议客户、会员客户、旅行社客户。20__年将继续加大对他们的渗透开发，依靠“靠山吃山靠水吃水”的理念加大与他们的合作。

2、与宾客间的互动不足

在日常的工作中，计划性的客户拜访和到店客人的拜访外。随机性的客户拜访过少，20__年将拟定每月客户拜访的计划，同时在节假日和活动日什么加强与客户的拜访。促进与客户的关系。

3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20__年虽然在团队与协议单位的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团、会议团队还有很大的开发空间。20__年经济将继续下滑，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。

三、工作计划

20__年的工作计划概括为：立足基础工作，深化工作细节，提高综合素质，加强销售意识，追求最大效益。

1、努力使散客的入住率上一个台阶

20__年，主要工作将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的硬件设施与实惠的价格。我们会利用所有可能的工具(网络、公众号、店内宣传等等方式)加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、加强与各大旅行社间联系

20__年酒店拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到市内几大著名的旅游公司进行走访，与各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20__年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、加强部门间的沟通协作

5、加强前台销售技巧

前台是__酒店的形象。我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是__人的形象，前厅人的话语是__人的素质，前厅人的服务，是客人对__酒店后台人成绩认可的标准。所以，__人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住，__人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

20__，我们一起努力。

2022年酒店总经理工作计划

酒店总经理每日工作流程篇七

20__年是酒店争创预备四旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在20xx年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好20xx年的全员培训工作。

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务认识与我店四目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务认识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

20xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，主动引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、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。

五、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，调动员工的主动性，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蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

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。

六、节能降耗创效益

1、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。

2、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。

七、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范事迹，加大对酒店的宣传力度，不遗余力的宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典范，极力推介酒店，树立优良的酒店外部形象，提高酒店知名度。

八、新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。