

总经理工作汇报总结 总经理工作报告(模板5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

总经理工作汇报总结 总经理工作报告篇一

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作

流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上。餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

总经理工作汇报总结 总经理工作报告篇二

过去的一年，是对__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__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，__酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为__酒店总经理，向大家作20__年的工作总结和20__年的工作安排。

一、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”。下面我将详细进行阐述。

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结合才能达到。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服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20__年，__酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展，20__年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面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__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、限时整改；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结合的模式，结合服务人员的知识结构，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，以便及时总结前一天的工作，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__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，各部门都扎实做好了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结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结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。

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，通过大家的团结协作、共同努力，__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__酒店人可以自豪地说：是我们谱写了__酒店新的辉煌篇章。

二、部署20__年度工作

20__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。根据董事长的要求，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__酒店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。

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。__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__酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，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__酒店，享受__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__酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，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__酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为__酒店奠定坚实基础，为__酒店品牌而努力奋斗！

总经理工作汇报总结 总经理工作报告篇三

- 1、*****项目完成： 与20xx年同期增加 %。
- 2、*****项目完成： 与20xx年同期上升 %。
- 3、根据年度财务报表(资产负债表、利润表和现金流量表)数据具体分析

本公司始终把建设职工队伍作为提高管理水平，加快企业发展的根本之路，为企业的经营、发展、创新、奠定丰厚的人力基础。坚持以人为本的原则，最大限度发挥人力资源优势，鼓励员工加强学习积极参加全国各类等级考试，尽量为其创造有利的学习条件，定期限轮派若干名员工到公司*****培训基地进行学习，尽量使学习辐射面达到最广，以年初高严****事件为教材，进行了反腐倡廉警示教育系列课程，进行党性、党风、党纪教育，理想信念教育，通过教育，帮助他们树立正确的世界观、人生观、价值观，不断提高防腐拒变的能力，杜绝了违纪违法行为的发生。因我们公司注意职工队伍综合能力的培养，使得全体全员工作热情高、精神面貌焕然一新，岗位练兵综合成绩良好，安规考试综合成绩优秀，竞能比武，****个基层单位中，综合评分排名第1名。

具体阐述工作中的问题及解决方案。

具体陈述阶段性计划的实施及完成情况。

具体销售策略，方案，应加强对销售人员的培训。

坚持“顾客是上帝”的宗旨，本着“优质、方便、高效、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，开展了一系列重要举措：有计划定期对员工进行服务理念教育，及待客的热情，举止的文明，仪态的端庄，着装的整洁等立方面的培训，每月进行一次书面笔考，不定期的进行现场抽

查，笔考和抽查的结果是：优秀率60%，良好率达80%，合格率100%，全年来未发现投诉事件。

具体描述工作中存在的矛盾和不足。

明年主要任务目标

一、奋斗目标

愿景计划。

二、任务与措施

具体规划细分，工作方案。

以上是我们公司在20xx年一年各项工作开展的基本情况，及明年工作的重要工作任务目标，相信在公司正确领导下及全所员工的共同努力下，定能够让本公司的各项工作稳定开展，稳步上升。

总经理工作汇报总结 总经理工作报告篇四

李总经理的工作报告共分为三个部分，一是20xx年度的工作回顾□20xx年公司在国投集团和董事会正确领导下和国务院各部委、自治区各级党委、政府及社会各界大力支持下，紧紧围绕“罗钾精神”这一基本方针和战略任务，以创先争优活动为契机，以科学发展观和行业共同价值观为指导，以一流企业为导向，以文体活动为载体，以“三重一大”、“工程建设领域突出问题专项治理”和“小金库”专项治理工作为重点，狠抓各项重点工作的全面落实，圆满完成了全年各项目标任务。过去的一年里，全系统干部职工面对前所未有的挑战和困难，认真贯彻落实科学发展观，团结一致向前看，一心一意谋发展，公司发展始终保持良好态势。第二部分是公司20xx年面临的形式和任务□20xx年是实施“ ”规划承上

启下的重要一年，当前我国经济发展中不平衡、不协调的矛盾和问题仍很突出，节能减排形势严峻，经济金融等领域也存在一些不容忽视的潜在风险，世界经济复苏的不稳定性不确定性上升，给我们带来诸多挑战。可以说，形势严峻，我们要有紧迫感，同时要有信心，才能做好自己的工作。

今年公司面临的形势同样严峻：企业成本大幅上升；市场因素给我们生产经营带来很大影响；产品发运难题依然存在，安全管理及节能减排工作不容忽视，同时人才队伍引进面临激烈竞争。这些都要求我们要时刻保持清醒的头脑，增强危机意识，加强风险评估，及早准备预案，及时采取措施，有效化解各种风险，要正确看待去年的经营成绩，发展的有利条件和积极因素，坚定做好各项工作的决心。今后的几年对于我公司而言，即使调结构，强转型，上水平的关键期，有时可以大有作为的重要战略机遇期；既是不跨越就失利的困难期，更是讲责任比奉献的考验期。面对复杂的形式和艰巨的任务，“”我们要把“抓住生产经营这个主题和资源综合利用这条主线”作为主要任务。

第三部分是20xx年度工作安排：今年是国投集团“二次创业”的收官之年，公司各项经营任务的完成，对国投集团“二次创业”画上圆满句号有着重要意义。20xx年公司工作的总体要求是：认真贯彻落实中央经济工作会议、中央新疆工作座谈会和国投集团20xx年度工作会议精神，紧紧围绕公司董事会确定的目标任务和要求，紧紧抓住生产经营这个主题和资源综合利用这条主线，稳步推动300万吨钾肥项目二期工程建设，更加注重节能减排工作，更加注重改善员工的工作和生活条件，更加注重企业文化建设，努力实现公司又好又快发展。

结合自身岗位，要做好以下几方面的工作：（一、二、三……）

通过认真学习李总经理的工作报告，使我们思路更加清晰，

目标更加明确，我们也始终相信，紧紧围绕公司为中心，继续发扬“罗钾精神”的优良传统，着力上水平，实现新发展，为实现我公司跨越式发展打下坚实的基础。

脚步达不到的地方，眼光可以达到：眼光达不到的地方，思想可以达到。只要我们勤学习、善思考、勇实践、敢转变，彻底解放思想、更新观念，将所学所思在实践中运用、在实践中检验、在实践中升华，从自身做起，认真履行职责，努力做好服务，我公司一定会更强大、更和谐！

总经理工作汇报总结 总经理工作报告篇五

一、履行职能抓业务，全面完成了各年度重点工作任务。

1、市政道路设施：完成梵净山路、文昌路、中心街、解放路西段改扩建及县府路、圣礅路、健民路路基、土方回填工作；新增道路面积3.8m²□

2、城市公用事业建设：恢复日供水4000吨马口洞供水工程，改造城区供水管网4.15km□与此同时，我们还向银行贷款300元，开工建设了慕龙至县城的引调水工程，该项目竣工投产后，县城居民将饮上清洁、卫生、干净的纯天然矿泉水。

3、市政配套设施：正在抓紧完善建设占地2的城东商贸城、占地1.07m²的城西停车卸货场、占地15公顷的梵净山体育中心及板田沟农贸市场、圣礅路综合市场和印江河翻板坝等建设工程；完成了县城一、二、三期防洪堤建设和南门桥、东门桥的亮化、美化工程。

4、集排水工程：新敷设城区排水管网8.71km□改造排水沟渠4.02km□新建各种网线管沟2.1km□

5、环卫设施：完成城郊垃圾填埋场改扩建工程，新建水冲式公厕及地埋式垃圾中转站各两座。

6、亮化、美化、绿化工程：完成民宗局小广场景观及茶博城景观建设，新安装新型路灯96盏，城区各单位安装彩色灯管线8.15千米；完成西环桥引桥及四条出入通道绿化等城区绿化工程，绿化面积1.58m²□

7、加快新区建设，推动旧城改造。五年累计投入新区建设及旧城改造资金1.28亿元，完成了西环安居工程、供电局经济适用住房等2单位的职工住房建设；开工建设了城东小区、华府花园、阳光花园、和谐家园、金玉小区旧城改造等商住房开建设项目。目前城区住宅面积到达120.m²□

8、农村集镇建设：全县1乡镇结合新农村建设及村级阵地建设为契机，围绕加快集镇基础设施建设、改善集镇基础条件、提升集镇品位共投入资金681元，进行了集镇道路、给排水、路灯、公共建筑、生产建筑、村庄整治等工程建设。其中投资200万元，完成91农村住宅装饰、厕所改造，建设省级新农村示范点，28，县级示范点1。

由于城镇基础设施建设步伐的加快，促进了我县城镇化水平的进一步提高。目前县城人口到达5.人，城镇化水平到达22.，建成区面积到达3.6公里，城市人均道路面积到达6.米，人均绿地面积和绿化覆盖率到达10.米和26.，人均住房面积和住房成套率分别到达21.米和9。城市绿化、美化、亮化、净化水平进一步提高，城市总体服务功能进一步增强，人居环境进一步改善。

围绕城市总体规划的实施，加强了城市综合管理。在规划管理上，一是依据城市总体规划，完成了金玉小区规划、城东小区等详细规划编制工作，为城市建设起到了很好的指导作用。二是依据近期规划要求和县城实际，严格按照规划实施了解放路改造、梵净山路、文昌路改造等市政重点项目，提升了城市品位，增强了城市综合服务功能。三是进一步规范了规划审批程序。成立了建设工程规划评审小组，实行了建设项目审批前媒体公示制度，使规划管理工作更加规范。四

是依据县委、县政府安排和县城总体规划要求及现状，研究制定了“__”城镇化发展规划，为今后五年我县城镇规划建设指明了方向，明确了目标任务。五是严格了规划审批和管理。对各类建设项目的审批，坚持“方案评审”和“一书两证”制度，对贴合总体规划的建设项目，全部核发“一书两证”，发证率到达10。城市管理上，结合规划的宣传、实施，进取开展市容市貌专项整治活动，集中力量解决车辆乱停乱放，占道经营、占路为市、乱贴乱画、货不入店、私设广告牌等突出问题。近年来，共依法查处违章建筑8，整治不规范户外广告47，取缔城市主要街道乱摆摊设点2180处，查处违章进城车辆65起。经过整治，强化了规划意识，使城市面貌有了新的变化。

总经理工作报告议案总结5