

管理层工作报告 管理工作总结(大全5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

管理层工作报告 管理工作总结篇一

根据全国、全省网吧专项整治的总体部署，攀枝花市由市委常委、副市长、市政法委书记谢道全挂帅，杨礼文副秘书长协调，攀枝花市文化局牵头，及时成立了由市文化局局长张季次任组长、市工商、公安等10部门负责人为成员的攀枝花市网吧等互联网上网服务营业场所专项整治工作协调小组，攀枝花市文化市场稽查支队拟文交局制定了《攀枝花市关于开展网吧等互联网上网服务营业场所专项整治实施方案》，由攀枝花市政府转发至区县各级人民政府；确定了攀枝花市专骤及时间安排，并按照分级归口、属地管理原则，明确职责、落实责任，强化了责任追究制度，在全市范围内迅速全面地开展网吧专项整治工作。

根据攀枝花市网吧实情，本着规范、有序、繁荣、发展的方针，攀枝花市文化市场稽查支队坚持以宣传教育为主、整治查处并重的工作思路，首先加强正面引导；抓好宣传教育工作。一是加强对业主的法规培训，提高依法经营的自觉性，3月10日至15日，4月6日、5月21日、7月7日、8月3日、9月2日至6日，攀枝花市文化市场稽查支队与各区县文化行政管理部门分别组织召开了网吧业主业务培训会，传达和宣传国家、省、市网吧专项整治的形势和要求，学习《条例》和规范性文件精神，法规培训全市网吧业主及其管理人员达600余人次。二是，4月中旬，9月下旬，积极配合市文化局、东区文体局并会同市教育部门、东区文明办分别组织炳一小、二小、市

二中仁和区大河中学千余名中小學生举行了珍惜年华告别网吧签名活动，教育引导青少年不进营业性网吧，自觉抵制网络中的不良诱惑。三是，利用协会刊物《协会信息》广为宣传，扩大影响。四是，在攀枝花市各新闻媒体上予以全方位的正面宣传引导和个别曝光40余起。

根据网吧整治的相关要求，结合攀枝花市网吧实际，攀枝花市文化市场稽查支队将常规巡查与集中检查、专项整治结合起来，重点检查网吧是否接待未成年人，网吧经营是否按规定核对登记上网者在有效身份证件，是否安装文化监控管理软件是否存在安全隐患等违法违规经营行为，采取每日巡查和突击检查、群众举报与联合行动相结合的方式，加大了整治查处力度。

截止12月底，攀枝花市文化市场稽查支队共出动执法人员约1300余人次，检查网吧900余家次（其中，组织零点行动9次），查处违规经营网吧200余家次，其中查处接待未成年人网吧近90家次，未按规定核对登记上网者有效身份证件网吧约30家次，查处擅自停止经营管理技术措施的网吧120余家次，因接待未成年人被吊销《网络文化经营许可证》8家，停业整顿网吧20家，累计罚款约18万元。整治中，关闭黑网吧11家，攀枝花市网吧由年初审批后的207家降为目前共183家。

今年网吧的管理，继续实行文化市场经营警示和监督举报公示制度，再次公布举报电话举报奖励制度，在攀枝花市财政的大力支持下，由攀枝花市文化市场稽查支队草拟报市文化局牵头，与市工商、公安等部门联合制定了《攀枝花市举报网只能靠等互联网上网服务营业场所违法行为奖励办法》在《攀枝花日报》予以公布实施。高度重视群众举报案件，切实做到有访必答，有报必查、有违必处，全年攀枝花市文化市场稽查支队共查处办理了群众信访举报网吧接待未成年人案件50余起，办理和结案率100%，办理和拟文答复了6件市人大、政协关于网吧的提案或建议。

攀枝花市文化市场稽查支队在实施对网吧的管理过程中，始终严格督促网吧落实上网消费者有效身份证件，上网信息登记，场内巡查制度，对未成年人进入起到了一定的防止作用，充分发挥攀枝花市网吧监控分中心的功能，依靠高科技手段提高了工作效率和管理水平，同时积极通过各种媒体及宣传渠道呼吁家庭、学校、社会各方面力量共同参与网吧的监督与管理，共同做好未成年人思想道德教育工作。已分别在市內各报刊和青少年宫发表文章或举办讲座：正确认识网络文化，网吧产生的利与弊分析，杜绝未成年人上网家长是第一责任人等，同时加大市场监管力度，今年我队用在网吧整治工作中的综合力量占全队的50%以上。

管理层工作报告 管理工作总结篇二

1. 在董事会领导下，负责传达董事会的有关文件、指示、通知，贯彻董事会的意图，对各种重大问题能及时作出准确的分析、判断和科学的决策，自己有一套成熟盈利思路，围绕董事会下达的利润指标和各项工作，制定酒店的经营预算和决算，提出更新履行和投资计划并及时报告董事会审批。

2. 贯彻执行国家的有关方针政策，遵守法纪和社会公德，坚持正确的经营方向。3. 全面负责酒店的经营管理，制定经营目标、经营策略、经营方针、经营方向，审批酒店的规章制度、财务制度、定价制度和分配制度，制定市场拓展计划，签署酒店的重要合同，检查每天盈利进度，检查每月完成预算的情况，及时采取对策以确保年度盈利指标的完成。

4. 负责接待酒店的重要客人，与各界人士保持良好的公共关系，审阅客人反馈意见，负责答复客人提出的问题和建议，树立酒店形象。

5. 亲自组织并参与市场调查，熟悉当地市场，根据市场的变化，及时发现消费动态，带领企业不断地改革创新，调整酒店的营销策略，以适用市场的需求，带领销售人员不断开拓

客源市场，提高酒店的知名度和市场占有率。

6. 建立精简的组织系统，确定人员编制和岗位职责，选聘副总经理、总临、部门经理，决定重要的人事变动，定期约见各部门管理人员，协调上下、左右之间的关系。

7. 主持每周的部门经理会，每月的营销会、财务会，每季度的专题研讨会，尽量集中全部管理人员集体智慧，实行民主决策。

8. 决定酒店的培训计划，不断提升酒店员工的服务素质，并亲自负责管理人员的培训。

9. 有重点地定期巡视各部门工作场所和公众场所，检查服务质量、装修设备情况和安全情况，及时发现问题，及时解决问题，加强酒店的安全管理工作和维修保养工作。

10. 正确处理客人、员工与企业的利益关系，处理国家、企业与个人的利益关系，维护业主的合法权益，充分发挥党、工、团在酒店中的积极作用，定期向职工大会或职工代表报告工作，协调酒店内部关系。11. 关心员工切身利益，处事公正、公平、奖惩分明，能调动员工的积极性。12. 完成董事会交办的其他工作。

二、副总经理岗位职责

1. 总经理领导下，认真执行总经理指定负责的工作，并向总经理室报告工作。2. 准确地理解总经理的意图，善于吸收国内外的经营管理经验，对各种重大问题能及时作出准确的分析、判断和科学的决策，采取果断的行动。

3. 协助总经理制定酒店经营目标、经营策略、经营方针、规章制度、财务制度、分配制度、经营预算决算。

4. 熟悉当地客源市场，熟悉顾客的需求，熟悉市场营销技巧，能熟悉主要竞争对手的价格水平、客户状况，及时发现消费市场的新变化，适应市场需求，开辟新的利润增长点。
5. 按酒店的年度预算，检查各项业务工作计划的进度，加强协调和控制，检查每天盈利进度，检查每月完成预算的情况，采取对策确保年度盈利指标的完成。
6. 组织制定营业系统的各项管理制度和运作程序，关注运作情况，及时提出指导意见，审定有关部门经理提出的请示和报告后报总经理批准执行，做好主管部门的事务。
7. 重视业务骨干的招聘工作，想办法引进有一定客户资源和实际管理经验的管理人才，关心员工福利，创造条件激发员工的积极性，支持他们发挥其应有的作用。
8. 亲自组织并参与市场调查，研究市场变化，及时发现消费动态，调整酒店的经营策略，策划促销推广大型活动和重要宴会，抓住可行的盈利机会。
9. 根据总经理的要求，负责接待酒店的重要客人，收集客人对服务质量的意见，负责答复客人提出的问题和意见，处理重要投诉。
10. 全面掌握酒店运作中各个重要环节的基本情况，按运作规程组织各部门协调运转，及时协调有关职能部门之间的联系，确保为客人提供优质的服务。
11. 负责与当地政府机构、航空公司、旅行社、车站、机场及社会团体的代表等大客户保持密切的联系，对主要客户进行定期或不定期的拜访并征求意见，妥善协调酒店对外关系，建立保持长期稳定的良好的协作关系，确保酒店拥有相对稳定的客户群体。

12. 负责与外地旅行社、订房中心保持密切的联系，适时到国外进行酒店生意推广的访问，搞好国际的订房工作。

13. 协助总经理主持酒店的成本分析会议，掌握酒店价格政策执行情况，掌握客户拖欠款情况，组织催收拖欠款。

14. 协助总经理抓好主管部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。

三、总经理助理岗位职责

1. 认真执行总经理指定负责的工作，督导二线部门的行政管理工作，向副总经理或总经理报告工作。

2. 参与制定酒店的经营目标、经营策略、经营方针，针对酒店的经营发展向总经理积极提出建议。

3. 协助总经理制定并组织实施二线部门的管理制度和运作程序，核查有关规章制度及员工手册的执行情况，检查督导所管辖部门的运作情况，及时解决存在的问题，协调二线部门对一线部门的及时支持、有力保障，确保各项奖惩措施得到正确的实施。

4. 定期组织检查评估，督促各部门做好行政管理工作，及时处理行政管理中出现的问题，负责协调和平衡，提高工作效率。

5. 及时检查并负责酒店人事制度的执行情况，抓好员工招聘、培养考察、选用提拔、奖励惩处工作，抓好培训计划的落实工作，加强员工素质培养和酒店软件开发。

6. 审定有关部门经理提出的请示和报告，报总经理批准执行，处理好分管部门的事务，负责抓好员工餐厅、员工宿舍、员工医疗等员工福利工作，切实解除员工的后顾之忧。

7. 全面掌握酒店运作中各个重要环节的基本情况，按运作规程组织各部门协调运转，关注所负责的部门运作情况，检查督导各级管理人员的工作，及时提出督导意见。
8. 负责酒店行政总值班的安排，协调部门的联系，处理发现的问题，确保客人得到优质的服务。
9. 根据总经理的授权，负责接待酒店的重要客人，负责答复客人提出的问题和意见。
10. 根据总经理的授权，负责签署“员工人事变动表”、“考勤审核表”、“假期审批表”，负责各部门主要骨干的面试和招聘工作。
11. 有重点地定期巡视公众场所和各部门的工作情况和安全情况，并定期归纳整理报总经理。
12. 间接领导酒店服务质检经理，支持并指导质检经理开展服务质量的调研活动，使服务质量检查经常化、制度化、规范化。
13. 关心员工的工作和生活，密切群众关系，发动全体员工积极参与酒店的中心工作和紧急任务。
14. 负责工会的日常工作，组织工会活动。
15. 完成总经理交办的其他工作。

四、营销部经理岗位职责

1. 在市场营销总监的领导下，负责酒店的市场开发、客源组织和产品销售工作。
2. 根据酒店的预算，协助制定市场销售战略，确定主要的市场目标、销售价格、销售方针，编制销售预算报总经理审批后组织实施。

3. 负责组织市场的定期调查，收集类型相近的酒店的出租率、平均房价等市场信息，分析市场动向和竞争态势，调整市场销售战略，主动适应市场竞争需要。
4. 负责与当地政府机构、航空公司、旅行社、车站、机场及社会团体的代表等各类客户保持密切的联系，对主要客户进行定期或不定期的拜访并征求意见，建立保持长期的稳定的良好的协作关系，确保酒店拥有相对稳定的客户群体。
5. 检查每天销售状况，协助市场营销总监进行酒店产品的销售分析，找出销售成本、销售结果、售后服务、市场竞争力方面出现的问题，提出改进的措施，合理控制酒店的价格水平，合理保持客房、餐厅、会议室和康乐设施的利用率。
6. 负责每月的销售报告、市场分析报告和客户意见反馈报告，参加协调会议，加强有关部门之间的密切合作，做好服务质量的监督跟踪，及时完善改进酒店的服务。
7. 与传播媒介保持联系，确保酒店良好的公共关系，指导公关经理做好酒店广告的推广宣传工作。
8. 负责与外地旅行社、订房中心保持密切的联系，适时到国外进行酒店生意推广的访问，搞好国际的订房工作。
9. 策划全员上销项目，兑现奖励政策，对销售计划和进展情况及时评估，为全员上销工作提供指导。
10. 负责公寓房、写字楼的租赁销售合同的审定，加强对销售人员的售后服务的检查指导。
11. 制定市场销售部管理制度、工作程序、销售费用开支范围和标准，组织贯彻执行，严格控制销售费用的使用。
12. 按运作规程建立科学的销售体系，有效地调动全体销售人员的工作积极性，建立稳定的客户群体，能不断拓展新客

源，开发新产品。

13. 抓好部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。

14. 负责与前台、客房、财务、工程、餐饮等部门经理的横向联系，确保酒店服务的一致性。

15. 制定培训计划，指导并检查各分部门的员工培训，亲自负责下级员工的招聘、培训、考核、督导、工作评估和使用，切实调动销售人员的销售积极性。

16. 负责部门奖金的分配工作，决定本部门的人事变动，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，调动他们的工作积极性。

17. 完成市场营销总监、副总经理布置的其他工作。

五、前厅部经理岗位职责

1. 接受房务总监或总经理的督导，负责制定前厅部的经营管理制度、服务标准、操作规程和工作计划。

2. 根据酒店的市场环境、部门的历史数据和现实情况，编制部门年度预算，策划和制定各项客务计划，根据酒店批准的部门预算，组织、控制和实施，保证顺利完成预算。3. 掌握客房的预订和销售情况，根据酒店总经理的授权，给予客人必要的折扣和优惠，保证最佳的住房率和平均房价，以获取最大的经营收益。

4. 根据市场需求，向房务总监或总经理提出销售建议，开展各种推广促销活动，最大限度地增加酒店收入。

5. 受理客人的投诉，及时审阅值班经理工作日志，处理值班

经理不能解决的疑难问题并向总经理报告。

6. 负责与客房、财务、工程、餐饮等部门经理的横向联系，确保酒店服务的一致性。

7. 负责重要客人的接待工作，亲自检查当天接待贵客的房间质量，确保房间处于最佳状态，亲自恭候迎接当天抵达的贵宾，保证回头客和贵宾得到特别的关注和接待。

8. 以大堂为重点，经常巡视属下各部门，检查工作进度，抽查服务质量，纠正偏差，确保日常工作的顺利进行。

9. 制定培训计划，指导各部门经理或主管进行员工培训，负责对前台部所有员工的培训、考核、督导和使用，使客人得到迅速、有礼的服务。

10. 定期组织检查消防器具，做好通缉协查、防火、防盗工作，负责本部门的安全职责。

11. 督促前厅收银员严格按酒店的财务制度及财务工作程序进行操作。12. 抓好部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。

13. 负责部门奖金的分配工作，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，负责对下级的招聘、培养、考核和评估工作，切实调动他们的积极性。

14. 完成房务总监、副总经理、总经理布置的其他工作。

六、客房部经理岗位职责

1. 在房务总监或总经理的领导下，全面负责酒店客房部的管理工作，负责客房部每天正常运作。

2. 根据酒店的预算和酒店的市场环境、部门的历史数据和现

实情况，编制部门年度预算(主要包括布草、制服及清洁设备)，报总经理审批后组织实施。

3. 制定并更新客房部的经营管理制度、操作规程、岗位职责，检查规章制度的实施和执行情况。

4. 严格控制经营成本支出，组织布草及制服进行季度盘点，根据酒店的存量标准及时组织补充，控制客房用品、清洁洗涤用品的用量，抽查使用情况，避免浪费，保证顺利完成预算。

5. 经常巡视属下各部门，检查工作进度，抽查服务质量，发现问题及时纠正偏差，确保日常工作的顺利进行。

6. 负责检查所属区域的设备设施，检查当天准备接待贵宾的房间质量，确保房态处于最佳状态，主动适应市场竞争需要。

7. 负责迎送贵宾，亲自探访生病的客人、长住客人，争取回头客。

8. 定期走访住店客人，了解客人的需求，虚心听取客人的意见，接受客人的投诉，及时处理、解决下属人员不能解决的疑难问题并向总经理报告，切实提供个性化服务。

9. 负责客用品的控制，建立客房设备档案，与工程部密切配合，保持最佳的客房状态。

10. 准确收集业务信息，进行深入分析，对各种重大问题能及时作出科学的决策。11. 抓好部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高整体服务质量水平。

12. 有效地控制人力、物力、财力的耗费，保持酒店的服务特色，保持服务质量。13. 负责与前台、财务、工程、餐饮部门经理的横向联系，确保酒店服务的一致性。14. 制定培

训计划，指导并检查各分部门的员工培训，亲自负责对直接下级员工的招聘、培训、考核、督导、工作评估和使用工作，切实调动他们积极性。

15. 负责部门奖金的分配工作，决定本部门的人事变动，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，调动他们的工作积极性。

16. 定期组织消防器具，做好通缉协查、防火、防盗工作，负责本部门的安全职责。17. 完成房务总监、总经理布置的其他工作。

七、餐饮部经理岗位职责

1. 在餐饮康乐总监或副总经理的领导下，全面负责酒店餐饮部的经营管理工作。2. 根据酒店的预算和酒店的市场环境、部门的历史数据和现实情况，编制部门的年度预算、月度计划，报餐饮康乐总监、总经理审批后组织实施。

3. 制定本系统的经营制度、服务标准、操作规程，制定餐饮经营方针、经营策略，策划促销推广大型活动和重要宴会。

4. 巡视属下各部门，关注运作情况，检查厨房出品质量，检查工作进度，抽查服务质量，搞好出品、营销分析，找出成本、服务等方面出现的问题，提出改进的措施。

5. 会同行政总厨研究、设计、推广新菜单，创造市场认可的招牌菜色，不断拓展市场、开发新客源，提高酒店的知名度和市场占有率。

6. 亲自组织并参与市场调查，掌握原材料行情，严格控制成本，合理控制餐饮价格水平和综合毛利率，每天检查盈利进度，每月检查完成预算的情况，采取对策确保年度盈利指标的完成。

7. 加强现场管理，经常巡视餐厅，亲自组织和安排大型团体就餐和重要宴会，负责vip客人的迎送。

8. 亲自收集客人对餐饮质量的意见，处理重要投诉，研究市场，及时发现消费动态，调整酒店的餐饮营销策略，抓住可行的盈利机会。

9. 主持餐饮部日常运作，不断提高服务、提高出品质量、提高营业利润的水平。10. 有针对性地组织服务骨干和厨师外出学习，重视新知识新技术的运用和推广。11. 负责与市场营销、前台、客房、人力资源、财务、工程等部门经理的横向联系，确保酒店服务的一致性。

12. 制定服务技术、烹饪技术的培训计划，建立定期考核制度，亲自负责培训下级业务骨干，指导并检查各分部门的员工培训。

13. 亲自负责对直接主要业务骨干的招聘，想办法引进有一定客户支持的，有实际管理经验的餐饮管理人才和生产技术人才，重视培训、考核、督导和工作评估，切实调动他们的积极性，提高服务水准。

14. 负责部门奖金的分配工作，决定本部门的人事变动，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，调动他们的工作积极性。15. 抓好设备设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，防止事故的发生。16. 定期检查消防器具，做好通缉协查、防火、防盗工作，对本部门的安全负责。17. 完成餐饮康乐总监、副总经理布置的其他工作。

八、办公室主任岗位职责

1. 认真执行总经理指定负责的工作，督导各部门的行政管理工作，向总经理报告工作。

2. 参与制定酒店的经营目标、经营策略、经营方针，为酒店的经营发展向总经理积极提出建议。
3. 协助总经理制定并组织实施二线部门的管理制度和运作程序，核查有关规章制度及员工手册的执行情况，检查督导所管辖部门的运作情况，及时解决存在的问题。
4. 准确地理解总经理的意图，能够有时发现各部门中带倾向性的问题，对各种重大问题能及时作出准确的分析、判断和科学的决策，采取果断的行动。
5. 协调二线部门对一线部门的及时支持、有力保障，确保各项奖惩措施得到正确的实施。
6. 定期组织检查评估，督促各部门做好考评工作，及时处理管理中出现的问题，负责协调和平衡，提高工作效率。
7. 及时检查并负责讲评酒店人事制度的执行情况，抓好员工招聘、培养考察、选用提拔、奖励惩处工作，抓好培训计划的落实工作，加强员工培养和酒店人才开发。
8. 审核有关部门经理提出的请示和报告，再报总经理批准后执行，处理好分客部门的事务，负责抓好员工餐厅、员工宿舍、员工医疗等员工福利工作，切实解除员工的后顾之忧。
9. 关注所负责的部门运作情况，检查督导所属人员的工作，及时提出督导意见。
10. 负责酒店行政总值班的安排，协调部门的联系，处理发现的问题，确保客人得到优质的服务。
11. 根据总经理的授权，负责接待酒店的重要客人，答复客人提出的问题和意见。
12. 根据总经理的授权，签署“员工人事变动表”、“考勤审核表”、“假期审批表”，负责各部门主要骨干的面试和招聘工作。
13. 有重点地定期巡视公众场所和各部门，检查服务质量和安全情况，并定期归纳整

理报总经理。

14. 负责与工会的日常联系，协助组织工会活动。

15. 以身作则，处事公道，待人公平，奖惩分明，关心员工工作、关心员工生活，能密切联系员工群众，乐于帮员工说话办事，使酒店具有高度的凝聚力。

17. 在人力资源总监的领导下，负责行政部的日常管理工作。

18. 负责组织酒店对外的计划、请示、报告、总结等文件的起草和审核。19. 了解酒店的运作情况，协助总经理检查监督各项管理制度和工作指示的执行情况，负责收集各种信息和资料并及时提供给总经理决策。

20. 负责安排并参与酒店行政会议、办公会议，记录并整理会议纪要，跟进有关事项。负责酒店的信访的接待工作，独立处理一些不需要总经理亲自处理的来信来访。

21. 调查部门之间不协调问题，明确各方面责任，协助总经理协调酒店内外关系。22. 负责检查督促总经理的工作指令的贯彻落实，并如实向总经理报告。23. 为人正派，以身作则，处事公道，待人公平，奖惩分明，关心员工工作，能密切联系员工群众。

24. 负责所属人员的应聘者面试，不断对所属人员进行培训和考核。完成人力资源总监、总经理交办的其他工作。

九、财务部经理岗位职责

1. 在财务总监、总经理的领导下，负责组织贯彻《会计法》，推行财务制度，执行财经纪律，建立健全酒店的财务管理制度，编制年度预算和结算。

2. 编制执行月度、季度、年度财务计划，正确合理调度资金，提高资金使用效率，指导各部门搞好经济核算，为酒店发展积累资金。
3. 组织、检查、监督收银员、出纳员按规定程序、手续及时做好资金回笼，准时进账、存款，保证日常合理开支所需要的供给，做好资金管理。
4. 遵守国家外汇管理规定，加强外汇的收支管理和监督。
5. 负责与财政、税务、金融部门的联系，及时了解财政、税务及外汇的动向，协助总经理处理好与这些部门的关系。
6. 办理银行的借款还贷手续。
7. 遵守、维护国家的财经纪律，严格控制费用开支，认真执行成本物资审批权限、费用报销制度，审查各部门的开支计划，严格控制食品、用具费用，劳动成本费用，能源、销售费用，精打细算，确保经济效益。
8. 参与重要经济合同、经济协议的研究、审查，负责对新产品开发、技术履行和工资奖金方案的审核，及时提出具体的改进意见。
9. 督促、检查企业固定资产、低值易耗品、物料用品等财产、物资的使用、保管情况，及时发现和处理管理中存在的问题，确保企业财产、物资的合理使用和案例管理。
10. 督促有关人员重视应收账款的催收工作，加速资金的回笼。
11. 监督采购人员做好客房、工程、办公、劳保物料用品和食品的采购工作。12. 定期组织财务人员进行财务分析，分析经营管理中存在的问题，及时向财务总监、总经理提出合

理化建议，促进酒店不断提高经营管理水平。

13. 定期组织库存现金和备用金的全面检查，不定期地抽查各业务部门、收银岗位的库存现金和备用金。

14. 保存酒店关于财务工作的文件、资料、合同和协议，督促有关员工完整地保管酒店的一切账本、报表凭证和原始单据。

15. 负责财务人员的招聘、督导、考核，负责部门奖金的分配工作，决定本部门的人事变动，及时提供必要的工作指导和帮助，调动他们的工作积极性。

16. 亲自制定培训计划、培训方案，负责对下属人员的业务培训工作，帮助下属员工熟练掌握岗位的业务知识、操作程序、管理制度和服务要求，使他们能独立工作。

十、工程部经理岗位职责

1. 负责制定本部门的管理制度、操作程序、各岗位职责、服务规范及设备检修保养制度，负责督导实施，确保设备管理与设备保养遵循标准化、程序化和规范化的要求进行。2. 负责审阅酒店各工程技术系统的运行报告，制定、修正各系统正常运行和提高设备利用效率的措施。

3. 负责组织制定设备维修计划和设备的年度、季度、月度的周期保养计划，制定设备更新、工程改造计划，抓好技术革新、技术改造工作，报财务总监、总经理批准后组织实施。

4. 负责控制酒店能源消耗和维修费用，在保证正常营业需要的前提下，督导招待酒店节电、节水、节气等节约措施，发挥设备的最大用功率，降低成本费用。

5. 负责处理业务范围内发生的问题，组织指挥各系统的紧急

抢修工作。6. 组织制定防风、防雨、防雷电、防火等应急方案，负责本部门的安全保卫和消防工作。

7. 经常通报工程设备状况和将要进行的维修保养计划，负责协调与酒店其他部门的关系，处理客人对工程维修工作和工程设备方面的意见和投诉。

8. 坚持每天巡视主要的设备设施现场，深入现场，及时掌握人员和设备的状况，发现问题及时解决。

9. 负责对下属员工的招聘工作，坚持按国家持证上岗的规定，把好新员工入职关，负责员工的培训，定期组织岗位练兵技术竞赛，不断提高员工的技术水平和实际操作能力。

10. 抓好部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。

11. 经常对员工进行职业首先、酒店意识教育，培养员工的责任感，深入了解员工的思想状况，及时发现并纠正不良人民币，提高员工的工作积极性。

12. 负责部门奖金的分配工作和奖惩工作，负责对本部门所有人员技术考核和工作评估，决定员工的人事变动，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，切实调动他们积极性。

十一、保安部经理岗位职责

1. 在副总经理的领导下，全面负责酒店保安部的管理工作，负责保安部每天正常动作，向总经理报告工作。

2. 制定并更新保安部的管理制度、操作规程，制定酒店治安、消防的年度、季度和月度工作计划，制定重大节日怕安全保卫方案，做好保安部年度誓。

3. 负责维护酒店的内部秩序，预防和查处治安事故，协助和配合国家公安机关侦破有关治安的违法犯罪案件。
4. 积极开展“防火、防盗、防破坏不、防自然灾害”为中心的四防安全教育，定期检查四防设施，增强全员的安全意识。
5. 重视安全防范工作，负责制定昼夜值班巡逻程序和要求，确保酒店财产和人身安全。
6. 负责制定酒店钥匙管理规定，定期检查招待情况，发现问题，及时纠正并向总经理报告。
7. 负责制定酒店监控管理规定和操作规程，确保酒店主要部位完全处于有效监控范围内，确实做好防火防盗工作。
8. 负责制定防火安全管理规定和火警应急方案，审定各部门拟订的岗位安全制度，组织安全应急分队，建立健全安全保卫措施。
9. 定期组织消防设备检查，确保消防设备设施完好无损，定期组织应急分队演练，提高快速反应和防火自救能力。
10. 受理宾客有关安全问题的投诉，做好妥善处理，帮助客人寻找在酒店范围内丢失的物品。
11. 调查酒店内发生的重大案件、，及时向总经理汇报调查结果和处理意见。12. 抓好部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。
13. 与当地执法部门保持密切的联系，做好通缉协查工作，协助执法部门侦破违法犯罪案件。

14. 加强对酒店要害部位的巡查和监控，落实安全管理责任，及时将不安全因素消灭在萌芽状态。

15. 指导并检查员工培训，及时提供必要的工作指导和帮助，切实调动他们积极性。

16. 负责对下级员工的招聘、考核督导、评估和使用，负责部门奖金的分配工作，决定本部门的人事变动。

管理层工作报告 管理工作总结篇三

1、公司厂长对公司总经理负责，负责指挥、协调公司的整体运作。 2、在总经理的领导下，组织召开公司中层领导干部会议，研讨公司经营现状，确定公司的经营思想、经营目标和经营策略。

3、组织公司员工共同参与企业的各项管理工作，广泛听取员工意见，建立健全各项规章制度。

4. 协助总经理做好公司的人事工作，合理安排、配备公司生产员工及管理人员，决定车间组长的任命，吸收新员工以及对违纪员工的处理。

5. 在总经理的监督下，主管公司的财务工作，审批各项资金的收支，督促检查财务人员遵章守法。

6. 督促检查公司各部门、生产人员的工作任务的完成情况，综合各中层领导的执行力得分。

7. 积极学习时事政治，用先进的政治思想和现代的经营管理理念，抓好公司员工的精神文明建设，努力锻造一支“争先创优”的高素质员工队伍。

8. 全面负责公司的安全生产工作，定期对公司员工进行安全

教育，提高员工安全生产意识。

9. 加强生产经营管理，不断提高企业管理素质，确全保面完成任期责任目标和年度方针目标，不断提高企业经济效益。

10、要采取切实可行措施，进行人才的开发和利用，并要带头遵守公司的一切规章制度，正确行使费用的审批权，对非生产性的费用开支要严格控制，切实做到节约费用，降低成本，提高经济效益。

总经理岗位职责

1. 执行董事会决议，主持全面工作，保证经营目标的实现，及时、足额地完成董事会下达的利润指标。

2. 组织实施经董事会批准的公司年度工作计划和财务预算报告及利润分配、使用方案。

3. 组织实施经董事会批准的新上项目。

4. 组织指挥公司的日常经营管理工作，在董事会委托权限内，以法人代表的身分代表公司签署有关协议、合同、合约和处理有关事宜。

5. 决定组织体制和人事编制，决定总经理助理，各职能部门和下属各分公司经理以及其他高级职员的任免、报酬、奖惩，决定派驻下设办事处和人员。建立健全公司统一、高效的组织体系和工作体系。

6. 根据生产经营需要，有权聘请专职或兼职法律、经营管理、技术等顾问，并决定报酬。

7. 决定对成绩显著的员工予以奖励、调资和晋级，对违纪员工的处分，直至辞退。

8. 审查批准年度计划内的经营、投资、改造、基建项目和流动资金贷款、使用、担保的可行性报告。
9. 健全财务管理，严格财经纪律，搞好增收节支和开源节流工作，保证现有资产的保值和增值。
10. 抓好公司的生产、服务工作，配合各分公司搞好生产经营。
11. 代表公司参加重大的内外活动；
12. 审核以公司名义发布的各种文件；
13. 领导制定公司的市场运营、发展战略及规划；
14. 领导制定公司年度计划，中长期发展计划等；
15. 批准公司的年度财务预算；
16. 领导公司建立各级组织机构，并按公司战略规划进行机构调整；
17. 领导公司制定各种规章制度，并深入贯彻实施；
18. 决定各职能部门主管的任免、报酬、奖惩；
19. 加强企业文化建设，搞好社会公共关系，树立公司良好的社会形象；
20. 定期主持召开员工座谈会，了解员工动向；
21. 定期组持召开公司质量分析会。
22. 搞好员工的思想政治工作，加强员工队伍的建设，建立一支作风优良、纪律严明、训练有素，适应“四个一流”（即

“政治坚定，党性一流；勤奋学习，工作一流；坚持宗旨，服务一流；艰苦奋斗，作风一流。”）需要的员工队伍。

23. 坚持民主集中制的原则，发挥“领导一班人”的作用，充分发挥员工的积极性和创造性。

24. 加强廉政建设，搞好精神文明建设，支持各种社团工作。

25. 积极完成董事会交办的其他工作任务。

副总经理岗位职责

一、执行总经理办公会决议。二、按分工协助主持集团的日常行政和管理活动，加强员工管理、现场管理、服务管理、质量管理。

三、协助总经理组织工作，管理班子，根据工作需要和组织程序提出分管部门管理人员人选。

四、协助总经理制定集团的发展规划及改革方案

五、负责组织制定分管部门的管理考核标准，并对集团的各项规章制度负责贯彻执行。

六、定期或不定期召开分管部门工作会议，听取分管部门的工作汇报，及时解决工作中出现的问题和矛盾，提高工作效率。

七、帮助部门招聘和解聘员工，对业绩突出者、工作不利并造成损失者提出奖惩意见，报总经理批准，并经办公会研究后，总经理审批。

八、定期向总经理办公会报告分管工作，主动接受总经理、的监督。

九、完成学院和集团交办的其它工作任务。

- 1、起草公司工作计划总结，并作好公司重要会议记录；
- 2、起草、存档整理总经理签发文件；
- 4、接听电话、妥当应答，并做好电话记录；
- 5、掌握总经理的日程安排做好预约工作，安排商务旅行；
- 6、完成总经理或综合管理部经理交办的其他工作；
- 7、根据公司发展的要求制定人力资源战略；
- 8、设计并完善公司人力资源结构；
- 9、完成公司人力资源的日常招聘工作；
- 10、完善公司绩效考核制度。

管理层工作报告 管理工作总结篇四

在从事车间生产一线的管理工作中，我在公司董事会领导和部门经理的支持下，在工作开展前，仔细研究工作各环节，制定了各项工作的计划目标、工作步骤，确保在工作中，能做到忙而不乱，紧张而又有秩序。与各班组带班长之间能很好地沟通协调，集合中层管理人员的力量，更好地协调管理生产，抓住环节，明确员工的工作职责，从而提高工作效率。业绩的取得，与公司高层的正确指引是分不开的，与公司各部门的管理人员的通力合作也是分不开的。

在生产管理中，我们接触到的更多的是来自各方的员工，由于文化背景、社会阅历等因素影响，员工素质高低不一，工作生活中，磨擦在所难免，这给我们管理带来必须的难度，

我深知，要切实搞好工作，务必坚持一手抓生产，一手抓思想。在平时的工作中，我十分关注员工的思想，与普通员工打成一片，不卑不亢，直面员工们的工作、生活动态，与各班组的负责人常交流沟通状况，及时关心员工的疾苦与困惑，给员工实实在在的帮忙和指点，帮忙员工树立正确的人生观，明示为人处世的道理，仅有付出，才有回报，调整心态，提升员工的工作热诚。

在工作中，我注意自我表率，要求员工做到的，我和其他管理人员一样，首先从自我做起，从不擅自迟到或早退，或在工作场所做与工作不相关的事。诚恳对待每一位同事，不偏心眼，公正无私，以理服人，让员工们明白：公司与员工的利益是一致的！我在工作中注重讲信誉，对领导、对员工答应的事情我坚定去做，不能做的不轻易许诺，理解的事情不论多难都要想法完成。所以，尽管我们生产管理严格，但奖惩公正合理，员工们在心理上是折服的。

一年来，我们在公司领导的英明指导下，启用了多项奖励措施，参与并丰富职工业余生活，建立了同事之间的友爱关系，使职工渐渐感到公司这个大家庭的温暖，和谐融洽的团队氛围已在逐步构成。我们的目标是：领导对员工有关心，员工之间有爱心，团队合作有决心，大家对收入有信心！

管理层工作报告 管理工作总结篇五

（一）管理者的个人素质？

《三国演义》中描写关羽的形象，身長九尺、鬃长两尺、丹凤眼、卧蚕眉，面如重枣、纯若涂脂，我们知道在古代长鬃、丹凤眼是美的象征，而九尺则相当于现在的近两米的身高，由此我们能够知道关羽是一位名副其实的帅哥，不光关羽，易中天认为像周瑜、诸葛亮也都是帅哥。除了这些赵云、吕布、刘备等大将也都是相貌堂堂，威风凛凛。说到这我们可

以得出领导者个人素质应该具备的一个要素即良好的外在仪表。因为良好的仪表很有助于给初次见面的人留下好的印象，作为一个管理者每天会面对很多人，每个人彼此不可能会有很深入的了解，这使得第一印象显得尤为重要，因此对仪表的重视也要随之增加。中国管理学之父曾仕强谈到这个问题时说：要记住我们决不能靠第一印象去看一个人，人不可貌相，但你要明白所有的人都是凭第一印象来看你。我们知道了外在的仪表的重要，但是我们去想想陈佩斯与朱时茂的小品

《主角与配角》，即便陈佩斯通过化妆，换军服但在我们眼里他仍是汉奸相，为什么，因为气质、精神面貌改不了，外在仪表重要，但内在的素质更重要。那么作为一个管理者应该具备什么样的内在素质呢，《曹操》里唱到：东汉末年分三国，说不清对与错。在这样的乱世之中为夺权为争利，你去看袁谭和袁尚，你去看曹植和曹丕这样的兄弟也会反目成仇，何况兵将间，所以面对复杂纷繁的情况，你首先要能承受那些其他人无法承受的失败、痛苦、背叛、沉浮、诬陷、、、、也就是说作为一个管理者你首先要有过硬的心理素质，这样你才能处变不惊，从容应对各种困难，否则难以成一番大事，面的金融危机那些跳楼、卧轨、、的老板不是很好的例子吗。再者，对于一些职能型的管理者你有必要精通掌握你的专业，具备高超的知识技能。我们去看刘备、曹操等这些大老板背后智囊团的那些核心骨干，诸如诸葛亮周瑜、庞统、程昱等各个都是上知天文下知地理通古晓今，博览群书。像诸葛亮通八务、七戒、六恐五惧之法。晓连弩、斗阵之法，能造木牛流马葛兄如果活在当下一定是一个集天文学家、地理学家、发明家、军事家等头衔于一身的奇才。像荀彧把对手孙权手下大将的那些性格，做事上的弱点全都了如指掌，放到现在让他做人力资源工作肯定会做的不错，也一定会是一个公关高手。更重要的一点他们都能将所学运用到实践之中，真正做到了诸葛亮所说的君子之儒。

（二）制定发展战略？

（三）任人唯贤，注重人才队伍的建设？

（四）接班人的培养与选用？

一、要成为行家里手，忌专业技术不过关

一般来说，我们提倡“活到老，学到老”，但是现代社会技术更新太快，高层管理人员侧重了管理，在公司的发展战略、市场拓展等方面耗费了太多的精力，那他可能在各个专业领域内就会有所荒废，总之不一定非得是专家。

相对应地，中层管理者一定要是专家型的人才，其最重要的职责是为高层提供某一方面的有一定深度的专业技术支持，对企业管理这个系统工程进行细分，好比木桶上的每一块板子。例如财务人员提供财务方面的专业支持、技术研发部提供技术方面的专业支持，作为决策者的管理人员在这些方面有时候也许仅仅是略懂一二，提供方向性、指导性意见。

中层管理者如果在专业内没有三板斧，常常一问三不知或者被高层牵着鼻子走，那怎么能给高层管理者分忧呢？又能为企业承担多少责任呢？动辄出现难题，整天疲于应付，这样的中层管理者如果不及时补课，距离“下课”也就不远了。

二、要沟通得法、到位，忌成为“传声筒”

沟通不得法，高层管理者下达的指令不能准确理解内涵与本质并结合实际情况创造性执行，只是将高层领导的话原样复制给下属员工；员工在执行的过程中发现有新情况需要一定的调整，中层也没有站在员工立场去思考，而是再次原样反馈给高层，如此反反复复，成为一个“传声筒”。与其有这个“传声筒”，还不如没有这个“传声筒”，如果管理者与执行者直接沟通，效率可能会更高。因为信息传递的过程中经过“传声筒”的时候总是有误差的。

如果理解能力不强的话，误差可能会更大。实际上，当高层管理者下达一个指令的时候，中层管理者首要的任务不是记

录领导提出的具体的操作方法与过程，而是充分沟通。在沟通的过程中，提出对该问题的理解与看法、初步的解决思路，对于有疑问、不清楚的地方要多问几个为什么。首先与高层达成共识以及原则性的处理意见，然后按照该共识去指导、安排下属去执行，执行的过程中随时可以用与领导达成的原则创造性地执行高层的指令，这样可以大大降低沟通成本、提高运行效率。

当然，有的高层管理者并不希望下属“创造性”地执行，这牵扯到企业的“授权”机制，但大多数时候，“传声筒”类型的中层管理者的开拓性、创造性较为缺乏。长此以往，这样的机械式的“传声筒”，其命运也就可想而知了。

三、要忠实地上传下达，忌欺上瞒下

忠实地上传下达，首先是要客观上具备沟通的能力，沟通要得法、到位。这在前文中已经有过论述。此处要强调的是，客观上具备沟通的能力，但因为某种原因而不忠实传达的情况。

这种中层管理者，常常在领导面前是一套，员工面前是另一套。在高层领导面前说员工的坏话，在员工面前抱怨领导，当然这是非常极端的例子。大多数情况下，很多中层管理者觉得，高层要求传达的某个事情“不重要”或者“我知道就行了，没必要给他们讲”，甚至于“给他们讲了他们也不懂”；另一方面，在高层管理者面前，对员工的思想动态、工作能力不能忠实地反应给高层管理者，而是添油加醋、夸大事实，于是就出现了被中层管理者中途“贪污”掉的信息，致使战略思想或者具体事情的执行大打折扣。

表面上看，似乎两面都做了好人，上下其手、如鱼得水，可是俗话说“雪地里埋不住死人”，事实终究会暴露，这样的中层管理者损失的是自己在团队中的威望和信誉，极端者甚至会惹得“天人共怒”，没有出路。

四、要与员工同甘共苦，忌不负责任

中层管理者所取得的成就是部门所有员工共同努力完成的，某种意义上讲，中层管理者是踩着基层员工的肩膀实现了自己的价值，其业绩必须依靠每一位下属的勤奋、努力的基础工作得以实现。

所以，中层管理人员要能与员工同甘共苦，要做到有好处的時候尽可能大家一起分享，需要承担责任的时候自己先勇于承担应该承担的责任。这样做，可以为员工创造一个宽松的环境，让员工大胆做事、放开手脚做事，“天塌下来有人顶”。这样的中层管理者往往很受基层员工的欢迎，有一种被“大哥”罩着的感觉。

切忌有好处全往自己身上揽，没关系也要硬扯上关系；而一旦出一点小问题，千方百计往外推，对员工所犯的工作中的错误不是抱着“善意的、帮助其提高”的心态来批评，而是推卸领导责任、打击员工。这种工作氛围最终会发展成“干活的不如不干的，不干的不如捣乱的”，对企业的发展是致命的。

五、要培训下属，忌独善其身

这其实要求员工的直接上级，也即中层管理者不能仅仅做到“独善其身”，而应该主动承担培训员工的任务。但是作为一名直接上司，中层管理者应确切知道员工的基础怎么样，员工的需求是什么，员工缺少哪方面的知识或者技能，完全可以做到针对不同的员工对其进行业务指导与支持，否则员工就会陷入“自学成才”的悲惨境地。

在有的案例中，中层管理者业务能力很强，可就是对员工的指导不到位，导致自身工作量太大，员工闲的慌，而且反过来员工还觉得在该部门“学不到”什么，而发生员工流失的现象。

六、要有大局观念，忌建立小圈子

中层是直接接触员工的管理人员，企业文化氛围的建立不能只靠人力资源管理部门或者少数公司高层管理者去努力，中层管理者往往承担着80%的重任。部门不一致，这是共有的事实，但为了自己小团队的利益，企业很多中层人员往往把自己的小部门视为一个“小山头”、“小团伙”，背离企业主旋律，另搞一套，独树一帜，其往往对企业的未来发展留下祸根。

在部门利益受损的情况下，没有去引导基层员工从大局出发，而是推波助澜，片面强调小团体的利益，表面上看似乎也颇有“团队精神”，但从更大的范围来看，其实是一种自私。

有大局观念的中层管理者，在短期内可能部门利益受损，但从长远来看，具有大局观念的人、高瞻远瞩人，值得企业托付重任。