

# 2023年竞聘销售主管的优势与劣势 销售 竞聘心得体会(大全5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

## 酒店经理述廉报告篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

大家下午好，我是来自客房部的熊小白，今天很荣幸能站在这里和大家分享我20xx年的工作情况。因为20xx年8月1日的工作岗位的调整，感谢李总的信任，任命我为客房部经理一职，在感觉压力的同时也动力十足。所以我今年的述职是对客房部的工作进行述职。客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。

时间过的很快，一晃又迎来了新的一年。在20xx年里，感谢安总与杜总及各部门经理的帮助，同时部门也在安总、杜总的正确领导下，在我部门全体员工的努力下，圆满完成了年初制定的各项目标任务，现将这5个月以来的部门工作开展情况总结如下：

- 1、酒店客房主楼的升级改造：11个楼层，193间客房。从5月份开始装修，11月底就结束了整个主楼客房升级改造，共历时7个月。在装修期间，我部门全体员工齐心协力，以“时间紧，任务重”为已任，以“提前抢一间客房，创造的就是纯利润”为目标，在营销部需要会议用房时，加班加点并提前恢复房间销售。特别要提出的是：此次装修房间恢复难度特别的大，每完成一天的活，服务班，净房班一身的灰尘，一手的水泡，在这里我想感谢与我一路走来的员工和主们，谢

谢你们的辛苦付出，让酒店房间在第一时间交付了使用，增加了酒店整体收入。另外值得一提的是：这次装修因为时间抢的紧，客房墙纸霉变较严重，此情况以上报，有待下一年列入工作计划，尽快解决处理。整个楼层改造工程结束后，就此契机，将会议室第二、三号会议室进行改造装修，第四会议室长期漏雨严重的地方进行彻底修复，室卫生间外侧渗水严重导致13包间和卫生间外墙霉变严重的地方做防水处理，重新更换墙纸。在装修期间客房部主要任务就是与工程部、施工队做好沟通、清洁卫生、督促装修、跟进进程、检查整改。

2. 按部门制定的第四季度工作计划做了以下几项工作：9月份因天气渐凉，为了让客人能睡到暖和的冬被，提前将整个楼层的冬被进行晾晒；10月10之前完成了辅楼、会议室、室区域的窗帘清洗工作（其中在楼层装修期间，主楼的所有床上用品及厚薄窗帘均清洗完毕）；11月份为了增加客房收入，在房间内重新配备了保健品、男女短裤以促进客人消费；12月份完成了福彩城的搬迁与交接工作。中旬将房间的小方巾配备齐全，方便客人使用，满足星评需求。

3、酒店五年一次的星评复审准备工作，为了这次的星级复评能顺利通过，我部门做了前期大量的工作，按照新的星级评定标准，酒店客房内补充了原先不足的设施设备，如房内温馨提示牌、冷热水标识、会议室室衣帽钩、服务指南的更换等，并新配备了四种不同类型的枕头、欧式电源插座、提供免费的擦鞋服务供客人选择使用。尤其重要的就是借此次酒店星级复评我部门申请到了酒店消毒间的改造。对于四星级酒店而言，让客人用上放心的杯具是非常重要的，根据标准要求我部门与房地产配合对11楼和14楼的工作间进行改造。现已于1月13日正式投入使用。4、培训工作。培训是一种有组织的知识传递、标准传递、信息传递和管理训诫行为。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本。培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”，

规范员工培训工作，全员系统培训，内强素质、外塑形象。培训工作对于部门来说不仅仅可以增加员工对工作的了解，提高员工的修养和精神面貌，更有利于提高工作的效率、降低酒店损耗、增强员工的纪律性和提高团队协作能力，更有利于员工自身的职业发展。在八、九月份根据客情情况我部门做了每月一次全员服务语言、礼貌用语及礼仪规范培训、各岗位工作职责培训。在十、十一、十二月份客情很紧张的情况下我部门做了三月一次的全员服务加强培训及各岗位工作规范与工作标准程序培训工作。并配合总办要求在8-12月份安排新员工入职培训两次。平日管理时也将培训内容落实在日常的工作检查中。

5、节约工作。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门。人员较多，如何统一节约工作？因此要求全员做到：开源节流、降本增效、杜绝资源浪费、本着节约就是创利润的思想从点滴做起。部门是从这些方面要求的：杜绝长流水、长明灯、退房查房时及时关闭不受控电源，养成随手关灯的好习惯；对于房内配备的易耗品每日按规定比例配发、减少顺手牵羊的发生；对客房内客用多余的洗发水、沐浴液进行再利用；小香皂回收供其它部门内部使用，减少内部成本支；回收从房间内收拾出来的各种废旧物品如塑料品、废旧牙刷、报纸或包装纸箱等每周一由物业统一回收；特别提出表扬的是由各班组配合的回收梳子20xx年共计回收消毒梳子4988把，按照成本价计算，共计节约了1097元。

6、卫生管理工作。卫生工作是酒店客房的核心工作，酒店的主要营收来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一个合格的商品出售。它包括房间卫生、设施设备保养和维护、物品配备等，因此为了切实提高客房质量合格率客房部经理必须要求客房部全体员工统一标准，统一要求，我部门一直严格执行：“三级查房制度”即员工自查、主管普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。另外还有三种监管方法：每周一由经理带着管理层对各区域进

行卫生及各项设施设备的检查、每周二酒店综合质检、每周四、每周六的质量卫生检查。其实光有监管机制还是不够的，最重要的是需要全员参与□20xx年末因为客情量较高，人员少的原因，客房还存在不少卫生问题，尤其是细节卫生的处理还很欠缺。

7、对客服务工作。酒店是为客人提供物质享受和精神享受的高级场所，客人来到高星级酒店不仅仅是为了吃一顿饭、住一宿店，同时还有精神上的要求。因此如果每位员工都能够时时处处给予他们足够的尊重和特别的关注就显得尤为重要。客房部是客人在酒店逗留时间最长的一个部门，是核心部门，因此对客服务中的要求是：需要面带微笑、语言规范、举止恰当、服务热情、周到、细致。

8、安全消防工作，安全对于酒店而言不言而喻，任何一个多么大的企业都经不起一把火，李总的这句话牢记在心。安全工作常抓不懈，配合酒店保安部，部门内部自主学习，提高整体队伍的防火、防灾、防盗意识。并对各区域的线路、管路与工程部配合进行排查，消除一切安全隐患。在20xx年市领导多次来酒店来检查，部门做了以下工作：将酒店楼层灭火器进行检查、安全出口指示牌随时检查、易发生火灾的管道并彻底清理、员工的消防知识培训、服务员员的日常巡视等等。

1、管理工作：基层管理人员普遍存在工作依赖性，布置工作完成情况不容乐观，需要不断加强管理与沟通协调。部分员工主人翁意识淡薄，责任心不够。因此需要不断加强自身及部门管理层的学习，以传授员工更多服务技能知识，逐步提高全员素质。

2、卫生工作：通过星评充分地反应了事实情况，房内卫生存在死角卫生，日常卫生做的也很不理想。做为部门经理我有不可推卸的责任，没有认真落实部门检查，对管理层没有督导到位，然而部门工作不是一个人的力量能完成的，需要部

门管理者一起自觉执行部门工作、落实计划，落实安排，防微杜渐。

3、因客房业务经验的不足有时不能给出快速的决定，因此需要克服自身困难，向优秀的管理人员学习。

4、深入一线、关心员工不够。做为管理者管理的是人和事，首先要学会做人才能做好事，营造员工团结协作是管理工作的一个重要任务，关心员工更是每个管理者必备素质之一。

6、部门装修遗留问题的跟办不够，需要不断督促和落实

7、节约方面还需要全员一起，每日坚持落实。

转观念--亲临一线，作出标准、找漏洞--细处着手，日事日毕、建机制--、建章立制，机制管理、定流程--统筹安排，流程管控、强管理--层级落实，高效执行、抓培训--全面培训，塑造形象、讲实效--节能降耗、务实增效、促发展--创新管理，促进发展、做未来--对标管理，与时俱进。

1. 经营目标任务：客房部每月144.37万元，全年任务：1732.44万元。会议室全年任务39.6万元，室全年任务：28.8万元。在20xx年室的没有完成，做为部门经理在20xx年与室领班调整商品，做好营销方案已列入20xx年的重要工作。

2. 按部门要求做好每天每月每季度应该完成的工作并按即定的时间完成

## 酒店经理述廉报告篇二

回顾在过去的一年里，工作每天都是忙忙碌碌，但在忙忙碌碌的工作中，有大事也有小事，有得也有失。

先说说我本人得到了什么吧，在这一年里深深的让我感触到一个人的人品重要性，踏踏实实工作，实实在在做人的道理。让我从中得到和看到很多开心的事和人，我想用我的踏实和实在去带动和影响身边更多的人和事。

再说说工作方面，在这一年之中，在精明的领导带领下，我们是一步一个脚印走下来，从不规范到规范，从卫生区域不明确到责任分明到个人，从人员定岗、定位、定时的工作，再从我们原本的被动服务到目前的主动服务意识提高，从我们餐具的乱堆乱放到目前的规范五常管理，再从这一年中大小案例事件的发生，让我们更清楚的认识到凡事都不可“掉以轻心”，事无大小，都要以“无当有”的眼光和态度去看待问题的严重性和重要性。

但在这一年之中，工作还是有很多不足和不到位之处，希望在新的20xx年里能把不足之处填补到足，把各项工作都能更完善的操作和实施下去，使我们的工作开展更加顺利，从中不断有更好的工作创新收获。

比如人员的稳定性不够，只有稳定的人员才能有稳定的发展，才能给公司企业创造好效益，员工才是酒店财富的来源，在这方面我们可能缺少太多认识，对员工的关心不够，没有关心到实处。也许是公司的观点和理念，做为中层管理和基层管理人员，我们没有传达到位或是传达的不正确，如宿舍环境卫生、安全方面、作息时间、工作压力和负担、工资福利的吸引力、价值体现不明显、个人平台展现机会等，在这方面我们还需努力。

酒店日耗品的节约成本应再降低，应定区、定人、定时、定量管理和领取，只有控制能源不浪费，才能更好的提高利润创收。

作为“五常管理”，目前操作的还不是很完善，有很多不到位之处，如餐具推洗方面不规范、不到位，布草领取程序方式

不妥，酒水寄存及管理不完善，出菜肴速度慢需调整；《员工守则》细则不够明细和明确；离职程序太过复杂化，有些复杂和乱；员工晋级方面要以简单化和明了化，更好地接受。

最后说道，目前，公司已获得“国家四叶级绿色饭店”的荣誉称号，作为“四叶级”称号象征着原生态、无污染，注重健康饮食标志，面对全社会人而服务，作为公司一员，我感到自豪和骄傲。

企业在发展，人也要不停地学习，需要进步，在发展中逐步完善自我，在20xx年的基础上逐步完善，更好服务于宾客，要与时俱进，与公司同进步共发展，为企业创造大的发展，更好的成绩！

伴随着xxxx大酒店20xx年终评优表彰大会激昂的音乐，我们怀着愉悦的心情，迎来了新世纪又一个新年。在这里我首先代表董事会祝辛勤工作的各岗位全体员工致以衷心的感谢和新年的祝贺！祝你们新春快乐，阖家欢乐，万事如意！过去的一年是对xxxx大酒店发展具有重要及深远意义的一年。经过20xx一年的运营，酒店初步对太康县整体三产业市场及主要消费人群有了全面系统的了解及划分，在酒店董事会的带领下，在全体员工自动自发、尽职尽责做好本职岗位工作的基础上，使酒店内部各项管理工作，接待能力水平初步得到了社会广大宾客认可，确定了在太康县酒店餐饮行业当中龙头标杆的位置。但是在经营创收方面由于受诸方面因素影响（先期市场定位不准确，新开业饭店竞争等），销售收入和净利润指标均未能完成董事会下达的主要财务指标，经营情况不容乐观。

20xx年是机遇与挑战并存的一年，压力与动力同在。我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待有于进一步汇聚[]20xx年基本确定酒店以餐饮、客房、温泉会馆三大营业点为重点，辅以各类会议室、宴会厅，多功能厅等配套设施，围绕着实

行绩效考核制度，加强营销宣传，强化靓点服务，提高菜品出品质量，重视各类婚庆宴包桌，强化节能降耗，控制能源成本从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 酒店经理述廉报告篇三

尊敬的领导、各位同事：

大家好！

20xx年，是我就任xx宾馆总经理的第一年，也是新xx宾馆经营发展的第一年。虽说仅仅3个多月时间，但在这几个月里，我和酒店全体员工在xx领导班子的正确领导和社会各界的支持下，坚持[以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳"的经营理念，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力宾馆品位的提升。通过全宾馆员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，宾馆从xx月xx号试营业，经营业绩稳步上升。在xx领导的带领下□xx宾馆人连续奋战xx个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，宾馆人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定和业内同行、社会各界人士的认可。

宾馆经营目前呈现出良好的发展趋势，以[用心营造、至高致远"的价值理念和企业品牌，不断强化拓展市场。为使经营管理更趋合理和科学，促进宾馆持续长远的健康发展，确保宾馆利润、增加员工收入、提升宾馆品牌服务，我深知责任



重大。因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。现在，我向各位领导和同事述职，请予以审议。

我自从20xx年x月x日来到xx宾馆，首先制订了xx宾馆工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。其二，制订了管理人员岗位职责和 workflows。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。其三，与星级宾馆接轨，合理出台员工手册，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已经完全可以完成大规模的接待任务。

## 1、人员管理制度化。

从8月下旬开始，我们宾馆结束员工招聘工作，开始为期半月的军训和一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了[创业有情、制度无情、管理无情"的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

## 2、抓经营，显成效。

1月18号以后，我们宾馆积极开展营销力度，把握各种人际关系，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使xx宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部

在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们xx宾馆发展做出了应有的贡献。

### 3、严抓饭菜质量、餐饮使用[五常法]。

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。xx宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即[常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划]。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

### 4、爱护财产、节约降耗。

宾馆设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是宾馆人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

### 5、讲文明，树形象，抓思想。

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了宾馆下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表宾馆等形象工程，员工很好的落实贯彻宾馆思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到宾馆部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

## 6、抓培训、备人才。

宾馆在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

### 1、需要尽快提高综合竞争力；

20xx年，济源市新增的酒店有玉都快捷酒店、居美快捷酒店、精致商务酒店，银座商务酒店这些大型酒店将对济源酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

### 2、不断的贯彻和发展企业文化；

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以xx为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证宾馆规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高宾馆效益。

### 3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧；

坚持以人为本、以诚待人"的企业文化和核心价值理念，努力改善员工的工作坏境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到宾馆对员工的关心和重视。宾馆经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展

示自我的平台。

1、根据宾馆工资、奖金、津贴管理制度，完善宾馆绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强宾馆的日常经营管理，为宾馆发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个宾馆的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成xx下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。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xx有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有一个高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

6、加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢xx领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循xx为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬

精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好xx宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为xx宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 酒店经理述廉报告篇四

您们好！

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来舒客商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去舒客人的伟大和成功，展望未来让我看到的是舒客的希望和收获！从而使我更加有信心的为之付出、为之努力！

随着国家经济体制的改革的不断深入，为了适应市场经济的环境和变化，为了我们把自己的业务很快提高，公司领导决定今年在我们舒客商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

## 酒店经理述廉报告篇五

董事局各位董事：

我们走过了勤奋耕耘的20xx年，经过我们的不断摸索，不断

进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，同舟共济，始终秉承集团“三十二字”核心理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了xxx县城整个酒店业的发展。回顾20xx年以来酒店的各项工 作，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20xx年度酒店的各项工 作汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

我们酒店20xx年实现的经营收入与去年相比增加（略去）万元，增长百分比为（略去）%；盈余与去年相比减亏（略去）万元，减亏百分比为（略去）%。各部门为更好的完成经营指标，想法设法提高经营收入：

房务部在房间价格上未做调整，但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查，本店85%客人都属本地人，散客只占15%，怎样让本地客人觉得只有xxx是唯一的选择，这就需要在服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案，大大提高了房间入住率；同时还建立了客户档案，熟悉老客户的个性、喜好、特点，并实施个性化服务，使客人感觉到人性化服务的备受尊重；时刻为客人着想、为客人提供方便，根据四季情况更换房间内销售物品，房间内配小型有偿物品，如海飞丝、小袋洗衣粉等，既方便了客人，也增加了酒店的收入，正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20xx年的（略去）万元，增加了（略去）个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入，积极研发新菜式、开发特色菜，厨务部还增设了流动灶，制定了一个月至少推出1—2个新菜的硬指标，且多次展开市场调查，作出经营分析，开设多种增收项目：如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间，引导客人消费；在6、7月份淡季内，对宴席价格进行调查，及时推出特价宴席，扩大了客源；8、9月份适时推出升学宴；圣诞节，精心准备了自助大餐，获得xxx县社

会人士的大大赞赏，食品收入比去年增加（略去）万元。同时，还特别注重与客人的沟通，对不同的客人做到不同的消费建议，端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式，让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足，从而吸引新客户、留住老客户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式□ktv包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、带动其他消费的目的；针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场（略去）次，尽管娱乐部20xx年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

20xx年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

### 1、努力完成集团下达的工作任务：

e□酒店管理層根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时□xxx酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

### 2、完善管理□xx年先后出台了人事工作流程、财务工作流程及卫生、物品摆放检查管理制度、资料保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程

序化。

3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在xx年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

b]各部门制定成本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元]xx年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务]xxx集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的工作：

1、在20xx年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下功夫，满足了不同员工的要求。

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的工作氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里]xxx酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增



强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工工作、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主人翁的意识□20xx年员工队伍稳定，流动率从去年的30%降低到5%。

1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案；

2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高；

3、对安全防范还需加大力度，消除一切安全隐患；

4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力；

从xxx酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力；同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力□xxx酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

在新的一年里，我打算做好以下几方面工作：

1、计划20xx年完成收入（略去）万元，盈余（略去）万元（比去年减亏（略去）%）。

2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，

赢得更多市场；

4、筹措资金，在07年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点；

在新的一年里□xxx酒店将继续往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把xxx酒店这一品牌做大、做强！相信没有最好，只有更好！