

# 2023年教师的成长故事演讲稿(汇总5篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 酒店管理述职报告PPT篇一

近半年来我严格遵循和执行酒店各项规章制度，积极配合酒店各部门及本部门的领导和同事，按照及时性，针对性，公开性，民主性的原则，全力开展餐厅的日常管理工作，尽力规范员工服务工作。由基层到基层管理的跨越，让我学到了管理知识，积累了管理经验，同时也领悟到了管理工作的复杂性。但也存在一些问题：

酒店管理经验的不足导致不能全局控制整体，影响了餐厅日常工作的顺利进行。敏感度和灵活度的不够，阻碍了突发事件的适时、有效的处理。只有管理的不足，没有员工工作的不好。

顾客作为服务行业的“上帝”，忠实客户的维护义不容辞。顾客基本信息的掌握是不够的，只有不断搜集和整理顾客有效信息，并适时有效联系顾客才能最终留住顾客！

酒店服务的灵活性和个性化验证了培训连续性。只有对不断发现顾客需求和员工的工作问题，强化员工服务意识，对新老员工适时采取培训措施，这样才会提高服务质量，最终满足顾客需求。

针对这些问题，还需对下一步的管理工作进行改善。计划如下：

- 1、不断学习提高自己，加强餐厅基层管理的业务知识及各方面的学习。
- 2、认真做好客户档案，不断加强联系，维护老顾客的同时，不断开发新的客户群体，扩大客源。
- 3、有效掌控现场管理，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 4、有技巧的做好与顾客及员工的沟通工作。
- 5、大力加强员工培训，完善员工培训计划，有计划的做好全员培训工作

除此，对新员工和后进员工做好辅助工作并督导落实情况，适当授权员工，确保使每位员工掌握工作所需技能，对客户服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，提高员工服务质量，同时加强个性化服务与超值化服务。

## 酒店管理述职报告PPT篇二

各位、各位同事：大家好！

### (一)执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，工作中好的方面和需要改进的方面。

对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20\_\_年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大

比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气、空调等及时定期检查,对跑冒滴漏盗等现象防患于未然.定期投放鼠药,蟑螂药等,及时防治害虫对客房的危害,及时观察,消毒,防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒,避免了摔倒划伤等现象发生.

## (二)工作中存在的问题

- 1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。
- 2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。
- 3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

## (三)下一步工作目标

- 2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进

入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20\_\_年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

## 酒店管理述职报告PPT篇三

指缝很宽，时间太瘦，悄悄从指缝间溜走，一年的工作落下了帷幕，酒店管理人员如何写年终述职报告？以下是小编收集整理整理的酒店管理人员年终述职报告，欢迎大家前来阅读。

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做x年前厅部迎宾部长述职报告，今天的报告分为三个部分：

## 第一部分：自我介绍

我叫井祥玉，有幸于20\_年2月来到老船夫大酒店，通过对酒店理论与实践的学习，让适应工作与社会学习成了我重要的目标，在这一个短短的时间段内，即让我学习了酒店操作流程规范，也让我结识了来自五湖四海的朋友，使我的生活添加了更多的乐趣与奋斗目标。

## 第二部分前迎宾部长岗位介绍及工作情况

在担任前厅迎宾部长期间，首先要感谢各部门领导的信任和指导，还要感老船夫帮助过我和支持我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾部长期间的工作情况与主要职责：

首先，前台迎宾部长主要职责。

- 1、协助前厅部经理做好日常接待工作，主持前台、礼宾、商务中心全面工作，创造良好的工作氛围。
- 2、主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、组织纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。
- 3、负责编制员工工作休息作息时间表，合理安排员工的工作，学习，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格控制成本，及时传达上级的指示。
- 4、掌握当天预订情况与客情，根据当天到达及离店贵宾名单，及时与销售部、餐饮部保持联系与沟通。

5、负责安排宾客的接待工作和留言、行李的落实、检查。记录好宾客车牌与就餐房间信息。

6、督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等等。

7、制定并组织实施培训计划，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

第三部分，前厅迎宾部长工作目标与规划：

日常工作中着重从以下三个方面入手：统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客户服务技巧。

在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工作当中遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，监督改正！同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，尽快向上层领导汇报！

在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中。

对客户要有一个热情的服务，首先要让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题！

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导和同事对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望、为老船夫大酒店的发展奉献绵薄之力！

尊敬的各位领导、各位同仁：

根据饭店的'统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫\_\_，现任客房部经理。我是去年7月进入\_\_饭店工作的，进入\_\_饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近\_\_名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至\_\_年\_\_月份，\_\_区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了\_\_饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉\_\_饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业



务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益匪浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职位；在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利；在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监某某同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性；同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；在管理中遇到的一些突发事件，及时向总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

在工作中，我认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的欠缺难以达到完美的效果，但

我都尽力去做，力争做到。在严以律己、以身作则方面，我尽自己的心力争当表率，我努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。在房态较高的情况下，我经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班一起验收ok房；在会议接待较紧的情况下，我也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。我真的以为，和大家干在一起，我学到了不少东西，我也感到非常的充实。

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向\_\_老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、\_\_老师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望\_\_饭店能有好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：

一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四是加强信息化建

设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

述职人

\_\_年\_\_月\_\_日

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好！

\_\_年是我受饭店委派到\_\_宾馆工作的第一年，也是我自参加工作以来走得最为艰难的一年。回想过去的一年，感慨万千，既有得到领导信任外派管理的欣慰，又有背井离乡、抛家别子的凄凉；既有背靠饭店大家庭的自豪，又有寄人篱下、听人使唤的失落；既有克服重重困难，偶获成功的喜悦，又有通过辛苦劳作，不懈付出，但始终见效甚微的感伤。不管理怎么说，\_\_年使我终身难忘，我从中得到了很好的锻炼，并获得了较大的进步。在这里我要对给予我机会和信任的成总等饭店领导表示衷心的感谢，要对给予我关心和帮助的作为我坚强后盾的同事们表示真诚的谢意，也要对给予我理解与支持的我的家属和朋友们表示深深的歉意。下面我把一年来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

去年3月份，带着成总等饭店领导的信任与重托，肩负管理公司各位股东的期望，我们管理小组一行四人进驻到了\_\_宾馆，对其实施全面管理。当时的\_\_宾馆，管理制度不健全，服务规范不统一，岗位职责不明确，宾馆内到处可见脏乱差的现

象，员工思想涣散，百事待理。被任命为宾馆执行总经理的我，深知肩上的压力。当管理小组进驻后，首先从理顺内部管理关系，建立领导班子着手，对宾馆内部机构设置进行了调整，并对中层以上管理人员重新进行了任命，组建了宾馆领导决策班子，对宾馆各位老总分管的工作进行了明确，做到了分工负责。而后，为了严格执行酒店行业贯行的层级管理制度等工作制度，又相继聘任了主管、领班等基层管理人员，并对各部门职责适当进行了调整，使宾馆的经营和管理很快步入了正常的轨道。其次是制定工作计划，明确了经营和“升星”同步走的思路。从“升星”方面，按照宾馆蓝蓝“能快则快尽量快”的要求，很快就正式启动了升星的整改工作。在升星准备过程中，为了让管理人员更好的把握《旅游饭店星级的划分及评定》标准相关内容，对三星级旅游饭店有一个清楚的认识，我亲自为宾馆全体管理人员讲授了星级的评定标准。为了让升星整改工作更加系统化，我还认真对照“三星级”饭店的条件，亲自拟定印发了两次整改表。在改造中，每个改造项目我都亲临现场指导，督查落实。

在大家的共同努力下，在短短的不到四个月的时间，宾馆就顺利通过了重庆和南川两级星级评定机构的检查，成功荣膺“三星级”旅游饭店。在搞好升星整改工作的同时，管理和服务工作也在不断的加强，一方面健全和完善相关管理制度，规范管理。自3月18日接手某某宾馆的管理至4月底40天的时间，我每天白天深入现场，深入员工中了解和熟悉情况，晚上就坐下来拟定相关管理制度，然后提交董事长办公会讨论通过，宾馆基本的管理制度在这段时间均得以出台，并在经营管理中得以实施。另外，我还亲自修改编写了《\_\_宾馆员工手册》。各项管理制度及规定的出台，使全体管理人员和员工在管理和服务过程中做到“有法可依”，有效提高了宾馆的管理水平。另一方面强化培训，提高员工素质及对客服务质量。针对宾馆员工已经历了数次管理模式变化的实际情况，宾馆各个部门各个岗位都不同程度的存在着服务意识淡薄，礼节礼貌差，服务不规范等现象，我们管理小组进入后，引导各部门根据实际情况拟定了部门培训计划，在3月下

旬至4月中旬期间，分别组织了仪容仪表、姿态风度规范、电话礼节、行为规范等基础知识培训，组织了基本服务技能培训，还组织了各项管理制度和《员工手册》的培训，使员工的服务技能和酒店意识明显得以提高。在加强培训的同时，我始终坚持以质量为中心，严格按照《宾馆质量管理暂行规定》，严把质量关，做到高标准，严要求，宾馆的对客服务质量在较短的时间内也有明显提高。在经营中，我还不断拓展思路，完善服务项目，尽快适应了南川当地市场，同时创新管理，从创收和节支上齐做文章，取得了一定的效果。

谢谢大家。

今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

### 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

### 二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。

为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

### 三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

### 四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

### 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通

知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20\_\_年客房收入与20\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了×%，但收入却减少了×元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性。
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉。
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练。

我是今年年初到酒店工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了考验，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

## 一、好的方面

酒店的设施、管理和工作都体现了较高的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。在平时的工作中，我能够按照

酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

## 二、存在问题

自身的学习抓得还不紧。在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。工作的主动性、团结协作意识还有待加强。工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

## 三、下步打算

加强学习，不断提高自身的文化素养。要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。努力钻研本职业务，提升职务技能。不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。



时光飞逝，转眼来武汉的第三个年头也飞快的过去了，回首一年来走过的历程，既有快乐，也有挫折；既收获良多，更颇有感触。总而言之这一年是自己职业生涯中经历丰富的一年，怀着一颗感恩的心，自己要感谢的人很多。下面就把今年的工作简单做个回顾与总结。

## 一、工作认真负责，敬业爱岗

今年从元月份到十月份，自己一直在凯旋门华天大酒店工作，工作的岗位由前厅到销售，自己也从以往圈子较狭窄的前厅经理转型成了销售部经理，在酒店市场营销的岗位上得到了一定的锻炼与提高，从而又结交认识了一批真诚的客户与朋友，为自己的职业生涯打下了较好的基础。

在酒店销售部工作期间，困难是非常多的，但是自己克服了种种困难，始终以一名华天人的标准要求自已，带领这个年轻的团队做出了一定的成绩。无论是年初的年糕促销活动，还是年中的端午粽子、六一儿童活动策划与促销，中秋节的月饼销售工作，整个销售部一改往日的不良记录，在酒店的完成情况都名列前茅。尤其是今年四月份的中博会期间，由销售部牵头组织的酒店接待工作不仅得到了湖南省省长周\_\_先生的称赞，也得到了各方宾客的认可，为增添华天在武汉市场的美誉度做出了自己应有的贡献。

## 二、服从组织安排，顾全大局，不计较个人得失

作为一名老华天人，服从意识是必须要过的一关。在今年，自己不光经历了工作岗位的转换，也经历了工作地点的转变，从十一月份开始调到了武汉新开的华天之星六渡桥店工作。新开的酒店困难是较多的，尤其是自己所面临的员工队伍是陌生又稚嫩的，如何快速融入到新的管理团队中，如何迅速提高员工队伍的实际工作技能技巧是摆在自己面前的难题。没有过多的去想是否值得，也没有计较那些得失，自己欣然与酒店领导、员工朋友们进行交流，在大家的帮助与配合下，

很快熟悉掌握了经济型酒店前台的各项工作流程与标准，了解了会员卡的规定与办理流程，同时也通过改进培训方式方法、调整培训内容以及加强平时工作中的实际案例分析等，使前台员工的精神面貌与实际操作技巧得到了有效的提高。最明显的进步就是此次圣诞节客人登记入住与结账退房的过程中，前台没有再象十月国庆节那样打乱帐，圣诞节期间各类账项准确无误，优质高效的服务得到了客人的一致认可。更为难能可贵的是，那两天事情特别忙，人手也紧张，前台的员工们主动和管理人员一起加班加点，毫无怨言，体现了较强的团队协作精神。

### 三、工作中能够积极思考，勇于开拓创新

十几年的酒店工作经历既是一笔宝贵的财富，同时又容易束缚人的思维方式。“\_\_\_\_\_”的管理与运营模式都是在市场中不断的摸索与壮大的，它凝聚了一大批\_\_\_\_人的心血，我们肩上的责任很重。作为第一家在武汉开的连锁酒店，除了竞争对手的实力很强、团队建设已经成熟规范外，我们还必须面对有相当一批本土的小宾馆乱价给我们带来的压力。面对压力，自己一方面主动加强与以往客户群体的联系，另一方面加强了对酒店目前两位销售专职人员的培训与督促，尤其侧重于与业内竞争对手的沟通与交流。一段时间下来，销售人员对市场的敏感度逐渐提高了，工作的积极性重新得到了提高。

另外根据酒店目前的经营现状，自己积极想办法，在酒店领导的支持与帮助下，提出了全酒店进行全员销售奖惩的方案。通过十二月实施的情况来看，无论是哪个部门都超额完成了既定的酒店客房销售任务，员工的参与积极性也得到了增强，活动的效果较好。针对酒店目前会员发展工作遇到的瓶颈，自己也与各销售代表一起想办法，开拓渠道。一个多月来主动联系了湖南商会在汉的各企业二十几家，发动酒店各部门想方设法改进宣传单片的发放地点、发放时间段，加强对周边夜场及商户的拜访力度。虽然目前来看，效果仍然未达到

酒店的需要，但销售工作是酒店生存的重点，也是需要大家长期重视和花大力气落实执行的事情。

#### 四、工作中存在的不足

- 1) 虽然从事酒店管理工作多年，但自己对经济型酒店的运作与管理还需要进一步加强学习与实践。
- 2) 在工作中自己更加需要加强与他人的沟通及协作，改善自己的团队合作精神，进一步增强自己的亲和力。
- 3) 工作中更加要注意方式方法，尤其是在面临困难时，更加需要多鼓励身边的同事及朋友，保持谦虚谨慎的工作作风。

尊敬的酒店领导：

从我到\_\_大酒店工作以来，是\_\_大酒店培养了我，我和\_\_大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在\_\_大酒店营销部这个重要的岗位上工作。在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是\_\_总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

#### 一、目标

顾客定位不太标准，过于狭窄。总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

#### 二、宣传力度不够

未能在市场上引起较大的轰动。可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

### 三、服务细节要加强

在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的营销计划。

针对以上情况，我部将在20\_\_年进行以下的工作部署：

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日；

4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

20\_\_年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界！迎来我们\_\_大酒店真正的春天！

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成！谢谢！

## 酒店管理述职报告PPT篇四

20\_\_年将至，万象更新，在这辞旧迎新之即，现就20\_\_年度的工作向上级领导汇报如下：

近半年来我严格遵循和执行酒店各项规章制度，积极配合酒店各部门及本部门的领导和同事，按照及时性，针对性，公

开性，民主性的原则，全力开展餐厅的日常管理工作，尽力规范员工服务工作。由基层到基层管理的跨越，让我学到了管理知识，积累了管理经验，同时也领悟到了管理工作的复杂性。但也存在一些问题：

### 1、管理工作能力欠缺

酒店管理经验的不足导致不能全局控制整体，影响了餐厅日常工作的顺利进行。敏感度和灵活度的不够，阻碍了突发事件的适时、有效的处理。只有管理的不足，没有员工工作的不好。

### 2、客户档案管理工作不到位

顾客作为服务行业的‘上帝’，忠实客户的维护义不容辞。顾客基本信息的掌握是不够的，只有不断搜集和整理顾客有效信息，并适时有效联系顾客才能最终留住顾客！

### 3、培训和督导力度不够

酒店服务的灵活性和个性化验证了培训连续性。只有对不断发现顾客需求和员工的工作问题，强化员工服务意识，对新老员工适时采取培训措施，这样才会提高服务质量，最终满足顾客需求。

针对这些问题，还需对下一步的管理工作进行改善。20\_\_年度酒店管理述职报告20\_\_年度酒店管理述职报告。计划如下：

1、不断学习提高自己，加强餐厅基层管理的业务知识及各方面的学习。

2、认真做好客户档案，不断加强联系，维护老顾客的同时，不断开发新的客户群体，扩大客源。

3、有效掌控现场管理，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

4、有技巧的做好与顾客及员工的沟通工作。

5、大力加强员工培训，完善员工培训计划，有计划的做好全员培训工作

除此，对新员工和后进员工做好辅助工作并督导落实情况，适当授权员工，确保使每位员工掌握工作所需技能，对客户服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，提高员工服务质量，同时加强个性化服务与超值化服务。

## 酒店管理述职报告PPT篇五

我们需要知道述职报告是领导干部与所属单位群众之间进行思想感情和工作见解交流的渠道。以下是小编收集整理酒店管理人员述职报告范文，欢迎大家前来阅读。

进入尚乐轩工作已一年有余，我在这一年中先后担任前厅主管，后勤主管，如今又换置于前厅。回顾这一年的工作，有得有失，但始终与大家团结一道，圆满完成了公司下达的各项目标任务，在这里非常感谢各位同仁对在下在工作中的支持和帮助。

虽然我在此行业和相关行业工作近十年，但随着时间的推移，行业在不断发展。我总是不断加强学习；不断总结工作中的经验和教训，从而不断提升自己的工作能力。在工作中，我结合公司规章制度和本店面的特点采取多种形式来调动大家的工作积极性，协调与各部门之间的关系，让工作效率和效益得到提高。熟悉工作流程和整个店面的运转流程，把关好工作流程中的各个环节，秉承顾客为先的原则，让客人宾至如归，教导部门员工不能把情绪带到工作中来，提高部门员工的思想素质。同时加强部门员工的业务技能培训，特别是新

员工更要进行岗位技能的学习，并按照公司要求做好部门员工的考核考评和监督管理。尽可能避免由于员工工作失误让公司蒙受经济损失，当然更不能让公司的形象受到影响。

而我负责下的前厅收银工作，直接关系到公司的经济利益，所以责任重大。我总是主动指导新员工，让他们做好相关电脑软件的操作应用，熟悉工作流程的这些硬件知识，同时加强大家思想教育，让他们树立起责任心，把公司的利益置于第一位，明白公司的发展才能给自己带来发展，自己的发展促进公司的发展。严格要求部门员工做到细心、耐心，这样才能让公司放心，通过这些措施的采取，在我当班中实现了无逃单，漏单现象的发生。

由于店面工作的需要，我在下半年转做后勤。在这个岗位上，我深知“兵马未动，粮草先行”之理，该工作的好坏直接关系的整个店面的正常运转，涉及到员工们的食、住、工和店面的易耗品的购置，店面的营销宣传及人事管理。为了让大家无食住之忧，我积极招聘技艺好的厨师，挑选新鲜的食材供应商家，并经常检查食堂的饭菜质量，保障了员工的身体健康，为公司店面的良好运转奠定了基石。

由于我们公司是服务行业，实行二十四小时营业，其营业时间长，班次多，而员工人数有限，加之员工的请休假情况。为了高效的利用有限的人力资源，结合我们店面的实际情况，我制定了新的请休假制度，并对各班次的员工进行了合理的配备，做到知人善任，任其所长，让大家充分发挥自己的优势和强项，共同推动公司这艘大船扬帆逐波。

在店面的营销宣传方面，为了扩大公司店面的影响，更换了店招，并配合相关部门对店面入口进行了重新装修，定期印制大量的宣传单，组织员工到公共场所进行散发，增加民众对公司的知晓，提升了公司店面的形象。在公司店面一周年店庆之时，还先后举办了员工篮球比赛；郊外春游等活动，不仅丰富了大家的生活，也提升了公司的企业文化，增强了大

家的向心力和凝聚力。

当然经过一年的工作，我也看到我自己工作中的诸多不足和面临的不少困难：

### 一、 竞争加剧、客源紧缩

在同一地域同行业商家彼此出现，可见其行业竞争的加剧。为了应对这一挑战，我们无论是要从硬件设施，还是从软件设施上都要加强，提高市场的竞争力。加强管理制度，管理理念，提高管理效益，而且我们应当细心研究市场、明白顾客的需求，仔细倾听顾客的意见，不断提高服务质量，加强创新，不断开发新的服务项目，创造和吸引更多的顾客。

### 二、 人员流动加大，工作开展受限

市场的竞争不仅是服务、产品的竞争，更是人才的竞争，由于各种内外因素，导致人员流动频繁，这给开展工作带来一些副影响，需要不断了解新员工的工作能力和工作特长，而新员工能熟练工作和与其他员工的熟练合作都是需要一段时间，有时甚至给公司带来一些经济损失，这对公司的长远发展不利。因此我们应营造一种平等的沟通交流、和谐的人际关系、尊重人、关怀人的氛围和环境，产生稳定持久的激励作用。调动员工积极性，做好员工思想教育，业绩考评，报酬激励，激发员工的工作热情，发挥他们的聪明才智。增强凝聚力，保持员工队伍的稳定，从而推动公司稳步发展。

### 三、 管理力度不强、违章违规时有发生

我应当更加熟悉规章制度，以身作则，严格公司店面管理制度。对工作中一些不良行为应及时纠正，做到公平、公正。加强部门员工对管理制度的学习，并落实到实际工作中，杜绝违章违规现象，严禁虚有形式。同时在管理上要提高管理的有效性和效率，充分地利用资源去实现管理目标，创造优



良业绩。同时不断在学习和实践中获取需要的知识和技能，提高自己的管理水平。

在以后的工作中，我将扬长避短，提高自己的文化素质、专业素质，挖掘自己的潜力，提高自己的竞争能力和适应能力，为尚乐轩的明天竭尽全力！

尊敬的各位领导，大家好！

我叫，\_\_年酒店取得了经济效益和社会效益的双丰收，餐饮部的收入也突破千万元大关。作为酒店的一员，我的内心感到无比的自豪和激动，之所以能取得如此好的业绩，我认为离不开集团公司的正确领导，离不开酒店田总的关心和兄弟部门的大力支持，离不开社会各界的爱护和帮助！回顾\_\_年一年来的自己的工作，我认为有以下几点，向各位领导汇报一下：

1、“走出去，请近来”，积极向兄弟酒店学习新菜品。3月份，在田总的带领下，我们到濮阳、安阳、新乡、林州、平顶山等省内几个比较有特色的酒店学习餐饮管理经验；7月份参加了中国烹饪协会组织的首届全国餐饮业万里行美食研讨考察团，历经石家庄、济南、青岛、武汉、长沙、南京、广州、深圳等地学习考察；10月份又和田总到昆明、上海、南京学习菜品，11月份我们又到常州、镇江、南京去学习。全年共引进新菜品种60多个，成功的20多个。正是由于我们的不断学习，开阔视野，增长见识，才是酒店的餐饮一直在登封的业界独占鳌头！

2、举办美食节，扩大酒店影响力。4月份我们隆重推出了“巴西烤肉美食节”，聘请正宗巴西名厨来酒店指导，取得较好的效果；10月份我们又举办了“正宗阳澄湖大闸蟹美食节”，也同样受到客人们的好评。

到两个月客人的评判，确实好的菜品，我们给厨师进行奖励，对于连续两个月，没有推出新品的厨师进行处罚或调岗。这

项制度坚持一年来，不仅拉近了与客户间的距离，而且开通了菜肴质量监督、意见反馈的渠道，稳定了部分消费客源，也激发了员工们主动开发新菜的积极性，同时，也为酒店创造了比较好的效益。

4、抓成本控制，节支降耗效果显著。我后厨在节支降耗方面深挖潜力：一是将厨部原使用的柴油改烧为天然气，仅此一项每月就节约费用近一万元，全年共节约燃料费10万余元；二是对包房、大厅的菜谱及包席菜单、套餐菜单的毛利全部进行了核算和调整，把一些成本高、反映好、销量大的菜肴价格进行了调整，补充了客人反映好、成本不高的菜肴，创造了顾客、酒店双赢的局面；三是加大了部门对原材料价格调查和跟踪力度，一年来共对原材料市场调查60余次，调查品种200余种。通过以上举措的实施，部门一年来在原材料价格不断上涨的同时，综合成本率控制在46.76%。

5、不定期的到周边县市购进了其当地特色菜肴所用的原材料，并专程安排厨师去洛阳、郑州、栾川、禹州等原材料市场考察，选购了部分登封市场上没有的原材料，并与当地供货商达成了长期供货协议，增加了餐饮原材料的采购渠道，确保原材料的质量。

6、在我的带领下，后厨上下，团结一致，同心协力，取得了好的业绩。一年来，我们成功的接待了俄罗斯总统普京访华先遣团一行，并接待了全国人大副委员长乌云其木格、全国政协副主席李兆焯和桂林、乌鲁木齐、内蒙等20多个政府考察团，同时，也得到了上级领导的好评。

一年来，我的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司与酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

一是在经营创收上招数不多，点子不够新；

二是在菜肴质量的稳定和产品特色的突出上效果不明显；

三是在抓管理上决心和力度不够，存在一定差距。

今后工作努力方向：

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力；

2、进一步引进部分名小吃和当地受欢迎的小吃；

4、大胆改革，完善激励机制，充分调动各岗积极性

5、完善实施“厨部菜肴四层把关，一关否定制度”，确保出品质量和稳定。

6、开展各种集体活动，缓解工作压力，增加部门凝聚力和向心力。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌！

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来酒店的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展。在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这x年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。

一、学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，

才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

## 二、明确态度，

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为酒店做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

## 三、思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为酒店增收节支，节能降耗。

## 四、团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

## 五、在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担

带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋

斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高以下几点：

- 1、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水。
- 2、工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成。
- 3、提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺。
- 4、把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作。
- 5、精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

## 一、进一步健全和完善安全防范体系

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、

培训，将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

## 二、落实安全检查，确保酒店安全

为了使消防安全工作落到实处，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落到实处。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

## 三、树服务品牌，抓学习、管理

作为酒店安保人员，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点。

加强对员工的管理，是我们部门要经常做的。如何加强员工进行管理，是我们部门更应关注的，对员工我们采取人性化管理只有这样，才能发挥出员工更好的积极性，在今后的工作中他们才能够用敬业来报答企业。

## 四、服务质量

门岗是我们酒店为客人服务的最前沿，他的服务质量好坏，关系到住宿客人第一感觉，为此为了保证我们的服务质量，我们经常组织员工开会学习，培养员工对企业要有敬业精神，只有这样服务质量才会到家。做到客人车辆来去时，指

挥车辆服务，指路服务。尤其是是在天寒地冻，日晒雨淋，他们始终站在服务最前沿，为客人服务。

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

时间过得真快，走上工作岗位已快一年了，在酒店领导及各位同事的关心与帮助下，自己也慢慢地进入了酒店从业人员的角色。作为一名新手，在这近一年里，我学到了很多，也得到了很多帮助。

## 一、企业理念的深入学习

企业发展离不开人才培养，主席在论为人中讲到：“有错误的是我，没有错误的是他。”这句话深深印在我的脑海中。的确，一个人要想在职业生涯中走得更远，就必须具备这种良好的心理素质，要平衡心态。首先要从自身找原因，敢于承担错误。

## 二、业务技能的全面提升

这一年中，对于之前英语方面的欠缺，现已开始逐步的提升。能够放平心态，认真聆听客人的需求。在接待外宾电话时，像转房间或是叫醒服务，都能很好的应对。对于总机一些细节方面的问题，自己也会主动去研究，直到弄懂为止。在销售方面，自己总结出一套销售的技巧，懂得怎样抓住顾客的心理，也完成了十一张会员卡的销售成绩，较前半年有了进一步的提高。

虽然自身的业务有了完善，但还有待加强，虽然有理论知识作铺垫，但把理论和实践结合起来确实还需一个过程。要从多方面来提升：1语音语调，在报自己的岗位时，要保持愉快的心情才能有悦耳的音调，同时也可使对方减低排斥感，加强亲和力。2添加适当的问候语，拉近彼此的距离感，而非只是电话拜访员。

对于总机来说，是一个比较特别的班组，我们是用自己的声音和客人打交道的。虽然客人看不到我们，但是可以通过一根小小的电话线感受到我们的服务、水平和业务技能。内容虽不是很多，但比较烦琐。服务细节问题需要注意，针对这种情况，我们不能害怕，不能退缩，而是要积极思考解决问题的途径。

### 三、存在的问题和今后努力的方向

回顾自身存在的问题，我认为主要有三点：1顾虑太多，有很多意见和想法未及时提出，总怕出现错误。在今后要放下所有的包袱，全力以赴地投入到自己的工作中去。2固执己见，对某事过于执着，应多听取他人意见，好好与同事交流，虚心像领导询问，自己再完善的想想。3工作和生活分不开，在生活中遇到不开心的事情，有时很情绪化，会发泄几句，可能会导致接客人电话时，语音语调的不完美。所以，我一直在努力地改变自己，尽量不把生活中的烦恼带到工作中去，也不把工作中的压力带到平常的生活中！

尊敬的各位领导、各位同仁：

这里向大家进行述职。座的各位应该绝大部分都认识我但可能也有极少数的不知道我谁，根据饭店的统一安排。还是先让我作一个自我介绍吧：叫，现任客房部经理。去年7月进入饭店工作的进入饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。



下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报,请大家对我工作进行评议,真诚的 希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

工业企业里自己得到很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管 理近35 年之久。虽然曾经也有一定的成就感,心理上也有一些慰藉,但是深知,自所呆的地方远远无法满足自身发展的要求,为了追求更高的目标,一直在寻求机会。时至 1999 年11 月份,涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试,毅然的报名参加了并意外的获得了成功。确定去向时,根据自身的爱好,选择了饭店,就这样我义无反顾地跨进了 自己向往已久的服务行业,并志在用父母给我热心肠来实践服务的真谛。

对饭店专业知识一无所知,初涉饭店行业。为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识,熟悉饭 店的有关情况,除了上班时间在 工作中积极请教外,业余时间我借来或买来相关资料和书籍,认真进行学习领会。可幸的进店后不久,饭店即安排我几大业务部门实习,让我亲身感受饭 店的业务和管理,对饭店各点的情况也可以进行较全面的解,充分把握这个绝好的学习机会,及时调整自己的心态,转换角色,摒弃管理者的身份,深入实际,认真实践,以高标准严格 要求自己。几个月实习后,感觉没有白费,学业了不少的东西。后来的工作中也充分证明,实习对我从事饭店管理工作确实受益菲浅。

带领部门一班人,担任人事部经理期间。严格执行饭店各项人事劳动管理制度,协助总经理 搞好人事劳动管理工作。选人用人上,坚持标准,不循私情,积极为总经理谏言献策,选聘 合格的人员进入饭店工作,选拔优秀的员工担任管理职位;政策运用上,充分发挥自己所学 的法律知识,认真研究落实有关人事劳动政策,为广大员工积极谋福利,合理处理好企业与 员工利益的关系。

尽量做到企业和员工两得利;部门管理上,高标准、严要求,部

门内的各位成员积极要求上进,各项工作基本都能干得有声有色。担任人事部管理工作期间,同时管理着员工餐厅的工作,管理中,为了能给员工提供可口的饭菜,经常听取员工的意见,关注每一个细节,做好每一件事,用好每一分钱,全体员工的共同努力下,员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

房务总监颜亚林同志的亲自指导下,调客房部工作后的近四个月时间里。部门各位管理人员及员工的大力支持下,得到较好的发展,原对客房管理的初略了解得到升华。初到客房部,先从熟悉客房各项管理制度着手,对原有的制度认真学习领会,深知管理制度在管理中的重要性;同时,积极掌握各项规范,对每一个细小的规范都力争做到心中有数;管理中遇到一些突发事件,及时向颜总监请教解决办法,对不太明确的规范,也及时向总监请教,并将获得的经验记入笔记本中。

工作中,认真实践自己的岗位职责,做好职责所要求的各项工作,虽然有时因经验的欠缺难以达到完美的效果,但我都尽力去作,力争做到最好。严以律己、以身作则方面,尽自己的心力争当表率,努力做到不以经理身份自居,不搞特殊化,与同事们同甘共苦。房态较高的情况下,经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间,和领班信一起验收ok房;会议接待较紧的情况下,也经常和员工们一道搬移桌椅,布置会场,进行递茶送水。

真的以为,和大家干在一起,学到不少东西,也感到非常的充实。说实在自调客房部工作以来,每天早上7年级的女儿无人照顾,老婆经常埋怨我不管理家里,可是觉得只要部门工作有成效,个人和家庭付出的这一点又算什么呢。以我专业知识、业务能力和管理经验,其实。深知自己不是一个好的经理,只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。

时时注意自身的角色和形象,秉承更严、更高、更好的指导

思想,以实实在在事,干实实在在事的工作作风,严格要求自己,认真扎实的干好每一项工作。同时,深知学习的重要性,抓住一切机会,向书本学,向锦江老师学,向同事们学,走出去向外学,用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

自己的进步离不开饭店的良好发展,经常在想。所以我真心希望饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展,好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展,想提出以下几点建议:

一是需要完善中长期发展计划。要让员工有进取的方向,有追求的目标,一步一个脚印的向目标迈进;二是事例现有资源。涉入资本市场,搞好资本运营,来弥补饭店行业微薄的利润;三是重视人力资源管理。真正做到以人为本,新生人,关心人,树立为人服务的观念;把人力当成资本,当成能带来更多价值的价值,而不只是把人力当成成本,算人头账;把人力资源开发放到首位,开发和使用并重,加大员工培训经费的投入,使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍,特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障;四是加强信息化建设,充分利用现代信息技术,对外宣传自己的产品和服务,对内增强信息的沟通,实现资源共享。

如果说我所在部门工作有一定的成绩,最后我想说。如果说我个人的工作有点成效的话,这要归功于全体员工的共同努力,要感谢我上级们对我培养和帮助,感谢各位同仁对我工作的理解和支持。

谢谢大家。

尊敬的各位领导各位同事大家好:

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒,试营业到开业经营以快有一年的时间了,在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西,让自己在

平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时刻严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，我相信自己，只要我想实现的我就会全力以赴的去做，哪怕不成功我也不会后悔。