

最新酒店营销经理述职报告(汇总7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店营销经理述职报告篇一

董事长：

首先，衷心的感谢您给我一个叙述工作思路的机会。

综合办在酒店管理岗位上处于一个承上启下的位置，它是总经理领导下的综合管理部门，负责全酒店的协调、沟通、服务、保障、督办、考勤等多项职责。可以说，综合办就是酒店各部门之间、一二线之间、总经理和员工之间的一个轴承，它的高效运转关系到整个酒店的工作效率及社会形象。如果我任综合办主任一职，我将切实做好以下几方面工作，以确保酒店运转有序、信息畅通、服务高效、保障有力、节支增收。

一、建言献策，充分发挥参谋作用

作为综合办主任，参谋助手职责是我的一项最重要工作，我要谦虚诚恳的向同行、同事学习，不断提高自己发现问题、观察问题、分析问题、解决问题的能力，通过收集整理市场动向、特点和发展趋势，科学周密研判酒店经营管理状态、市场竞争势态等信息，积极在领导的决策前提出建议，为酒店决策的科学性奠定基础。对领导作出的每一项决策、经营理念和工作思路，要通过规章制度、讲话稿、报告材料、文

件等形式加以注释、细化、布置到各部门落实执行，并通过督办、催办、协办、检查、验收等有效方式确保酒店行政办公机器高效有序运转。

二、周密细致，确保沟通服务到位

作为酒店整个管理体系的大服务部门，我在工作中，一要努力发挥好桥梁纽带作用，及时指导、沟通、协调，做到纵向政令畅通，横向配合密切，确保各部门工作的方向正确，方法有效，方式适宜。二要努力发挥好润滑剂作用，迎接挑战、克服困难，弥补各部门协作上的不足，化解矛盾，促进酒店各部门之间、一二线之间、上下级之间构建和谐的工作关系。三要努力发挥好指挥棒作用，科学高效调配人力、财力、物力，形成合力，增强酒店整体战斗力。四要努力发挥好备胎作用，即做专才又做通才，做好万能工，能够在任何时候临时顶岗到任何管理岗位，并出色完成任务。总之，要尽最大努力，协调管理层和中层干部带领全体员工构建一个有机的整体，在欧陆大酒店营造最好的环境，提供最好的服务，奉献最好的出品。

三、率先垂范，勤于保障管理职责

综合办负责着整个酒店的后勤保障工作，我要切实担负起调度指挥职责，带领本部门所属工程部员工细致稳妥地保障一线部门工作顺利开展，将后勤管理定位零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录，努力追求管理“高、严、细、实”，即标准高、管理严、服务细、作风实。要建立起完备的工程工作档案，确保维修保障工作有据可查。对一线部门的考核督办，我将采取走动式管理、对全体员工严管厚爱内紧外弛，以严明的纪律，完善的制度，科学的考评，力求各项工作正规化、规范化、高效化。

四、严纪宽情，积极营造企业文化。

将构建企业文化作为酒店长远发展之本。对外，积极树立高档酒店、高端服务、高素质人才的安达标杆式企业形象。对内，牢固树立员工是企业最重要的资产这一理念，针对酒店员工流动性大的这一特点，即严格规范管理，又以情感人，以情留人，营造快乐健康的工作氛围，增强员工对酒店的认同感，归属感。

五、开拓进取，全力推动节支增效。

严格执行资金、物料、进出库管理规章制度，严防各环节跑冒滴漏，对一切损害企业的行为严管重罚，对每一个员工警钟长鸣。

***市既不是旅游城市，也不是商业中心城市，我酒店定位于区域高端酒店，优劣势互存，为快速打开工作局面，建议从以下六方面着手，营造声势，实现开门红。

一要积极争取政务接待业务。借助我市今年公务接待任务重这一有利时机，积极沟通市委、市政府，将我酒店作为市委第二会馆，做补充服务。此外，要积极争取各部委办局及重要企事业单位的接待任务，牢牢抓住政务接待这一大客源。

二要快速占领婚庆服务的高端市场。搞差异性服务，高端站位，主打高档，不盲目扩大宴会接待能力、接待范围。

三要培训一只高素质的礼宾队伍。组织20名形象好、素质佳的服务员，强化礼仪、礼宾训练。短期内可免费为政府部门提供礼宾服务，为店外婚庆活动提供有偿服务，以靓丽标准的礼宾队伍树立酒店高端形象。

四要开辟高端会馆服务。为企业长远发展着想，酒店可在北湖新区或南森林公园周边选址新建一高档会馆，以我酒店服务队伍为后盾，采取会员制方式为高端人物提供社交、休闲、康娱服务，并争取他们对我酒店发展提供支持和帮助。

五要加大宣传攻势。在电视台、网络加大酒店宣传力度，广告招聘启事，这样既可网络人才，也可在社会上树立我酒店积极筹备开业的势头，为酒店隆重开业做好铺垫。

六要强化员工的企业认同感。酒店员工年龄小、劳动技能要求低，造成了酒店员工流动性大的特点。为留住酒店人才，要多开展文娱活动，调动员工展示特长的积极性，以企业文化的认同感留住员工；要固化培训制度，丰富培训方式，定期选送员工外出培训参观，以丰富阅历来留住员工；要畅通员工的晋升和增薪渠道，以良好的发展前景留住人才。

董事长，以上述职仅是一个见习职员的不成熟想法，是从初学者的角度观察问题，希望董事长给予批评指导，斧正我不成熟的想法，使我快速成长，早日担负起责任，为企业服务做贡献。

酒店营销经理述职报告篇二

各位xx□

时光如白驹过隙一样20xx年已即将过去，回首这一年，在各位领导的关怀指导和酒店同仁的大力支持下，做了很多也学到了很多但是也有很多不足有待我去提高和学习。本年度主要开展以下几个方面的工作：

1. 完成厨房设备的维修改造。
2. 完成空调系统的调试运行和对其进行定期的维护和检修。
3. 完成洗衣房的改造和管线的安装后。
4. 酒店厨房油烟系统的保养维修和清洗。
5. 对酒店楼顶排水系统的改造与铺设工作及楼顶防水。

6. 完成酒店房间管路渗水、墙纸发霉卫生间防水、所有区域墙体维修工作。

7. 对酒店所有暖气进行清洗、阀门更换。

8. 酒店亮化完成、无线网络的安装厨房燃气线路改造。

9. 酒店日常的会议宴会的接待工作

我认为自己在近一年的工作中，在领导的关心和指导下，工作上有一定的成绩，思想上有一定的进步。同时也暴露了很多的不足：

1. 受自身条件的限制，综合素质有待提高，管理能力和技巧有待加强。

2. 在管理方法上力求创新，主动查找管理中出现的差异漏洞，及时调整工作思路和方法，引导员工认真履行职责，保障设备设施正常运转。

3. 积极主动学习新的知识，新技术，和公司的决策保持一致，适应公司发展壮大的需要。

4. 随着设备的老化，故障率逐年升高，逐步加大操作及维护的监督力度。

5. 常做多做事事故预想，提高对突发事件的应变能力，确保安全运行。

6. 加强人员责任心管理，发现问题责任到人；

7. 充分发挥管理职能，提高工作效率，工作中积极创造条件，全盘考虑。

8. 加强本部门员工的培训，使员工均应加强观察力，及时发

现问题并迅速做出反应；应养成“我们”称谓习惯，拉近彼此距离；均应做到“腿勤、眼勤、脑勤、嘴勤”，对员工的部分不良行为习惯加以反复提醒。只为成功找方法，不为失败找借口。

9. 统筹安排，树立主人翁意识，维护企业的利益，维护职工的利益是每个管理者的职责，作为一名管理者始终要把管理与实际工作相结合不断总结创新，开拓进取。

回顾反思这一年多的工作经历，思绪万千，感慨良多。暴露出的工程维修问题多少影响酒店客人的舒适度，工作中的不足和失误让人痛楚。通过这段时间的工作，我坚信自己在今后的工作中一定会努力进取，扬长避短，做一名合格的管理人员。

现对20xx年的工作计划：

1. 配合可防对客房的设施设备做一个统筹管理确保客人住的舒心愉悦。
2. 配合完成酒店、厨房下水管道及外面排水系统的清理保证排水的通畅。
3. 认真落实酒店开源节流目标，加强巡视，做到人走灯灭、随手关水；根据温度情况，及时调整热水温度；根据天黑时间、客人情况及时调整室外照明时间。
4. 落实设备维修保养计划，确保设备、设施安全可靠的运行。
5. 配合完成酒店各部门的维修改造工作。
6. 机动性处理酒店即时出现的工程问题。
7. 完成领导交办的其他各项工作。

根据过去工作中发现的问题现对酒店提出以下要求：

因为我部门维修人员编制不够造成客人投诉较多，现希望为我部门增加维修人员编制以保证维修效率及质量。

一年来，我们工程部的全体同志尽心尽力地为酒店做了大量的工作，不论份内的还是份外的都能积极主动去做，但是有些工作与领导要求的还有一定的差距。我们决心在今后的工作中一定认真总结一年来工作中存在的差距，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为我们酒店再上一层楼，为酒店的发展做出最大的贡献。

述职人□xx

20xx年12月26日

酒店营销经理述职报告篇三

尊敬的领导：

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场进行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。较前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来

的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的良好合作关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。酒店业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到星级水平。给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。始终坚持____的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的花源品牌形象和营造花源企业文化，占领市场的最终目的。

酒店经理述职报告4

酒店营销经理述职报告篇四

您好！

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
以“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xx月xx日

酒店营销经理述职报告篇五

20xx年全年采取每月月初制定工作计划，月底核查的办法，集中开展了以提高服务水平为中心，以培训、保养检修客房设备设施、控制各项消耗及清理房间卫生死角为重点的一系列工作，收到了不错的效果。

1. 亲自制定了内部重要客人来店客房工作预案，使这项重要的接待工作形成了从准备到实施一条龙流程，多次受到领导的表扬。

2. 设计完善了部门安全管理规定，每天对所辖工作区域进行安检记录，并将安全责任落实到每个人；制定完善了楼层服务员的工作程序、岗位职责及棉织品、玻璃器皿的管理办法等相应的规章制度。明确了服务员的做房责任，主管、领班的查房责任。本着谁主管谁负责，谁在岗谁负责的原则将工作质量进行了进一步的强化。通过平时对服务员的严格要求与检查，客用品、棉织品、杯具等主要监测指标均未发生缺少

现象。财产的管理步入了良性循环的轨道。

3. 切实抓对客服务水平，调理各层的工作间，做好棉织品换洗及杯具消毒的档案记录；每季度调整一次房间的床垫位置。通过观察，增加了客房服务项目；为每间房配备了牙签，申购了婴儿床及残疾人客房的洗澡椅；新添了折叠麻将桌、麻将牌等服务工具。为了保证客人对客衣加急服务的需要，更换了客衣洗涤商，受到了客人的好评。通过努力完善基础设施与提高工作质量的工作，使客务部在全市星级酒店量化分级评比中，取得了客房及公共区域a级资质，为宾馆赢得了荣誉！另外，全体员工参加了全店优质服务月及迎国庆服务评比活动，通过认真落实各项服务措施，使服务员在服务水平与态度上上了一个台阶，并评出了“微笑大使”与“服务标兵”。

4. 在合理做好清房工作的同时，逐层检查了房间内设备设施的运转情况。建立了房间设备的档案，要求服务员及时向工程部报修；及时向前厅部通报房间设施运行状况，方便他们以准确的房态为客人提供服务与帮助。

5. 全年认真落实了培训计划。只要有时间，我都会亲自参加。通过每周按时的培训课，落实了对服务员技能、技巧的训练内容，并且对他们进行了相应的考核。通过培训，使服务员在基本素质、相关业务及服务水平上得到了不同程度的提高。

6. 节能降耗工作是我们的一项长期主要的工作。通过每天对白班服务员做房的检查以及对中、夜班服务员开关楼道、电梯厅灯光的检查，使服务员加深了对节约工作重要性的理解。我们要求服务员将客人用过的香皂收集起来调给员工卫生间使用；将客人用过的牙刷用于刷洗房间地角板及地毯上的污渍。这些细微之处体现了我们节约工作的实效性。

7. 房间卫生质量是客房卫生工作的基石。我们利用出租率转换的间隙时间，集中组织人员安排了对所有房间的清房工作，

要求做到走客房一尘不染。另外对所有房间的玻璃也进行了不定期的清洁工作。

8. 根据经营任务的需要，全年分两次将25间商务大床间改为商务双床间，在一定程度上缓解了标间使用不足的问题。另外，重新整合了房间mini吧的酒水品种，印制了新的酒吧单，对房间电视与机顶盒遥控器进行了改造更换。

酒店营销经理述职报告篇六

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定xxxx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。xxxx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

xxxx年度俱乐部原计划收入为37004万元，实际收入为23265万元，完成率为681%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为16140元，实际收入为16469元，完成率为1019%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为4329万元，完成率为108%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为95%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服

务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

为使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，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的'规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自xxxx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

酒店营销经理述职报告篇七

尊敬的酒店领导：

大家好！

本职自20xx年x月x日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(二)会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。(三)总值值班相关规定：本规定将“总值值班时间”、“总值值班职责”、“总值值班记录的记述要求”、“总值值班人员的纪律要求”、“总值房的安排”、“违规处罚”等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10：00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管管理员的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理——后勤主管——宿管员——宿舍长”四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定“宿舍卫生规范”，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈——由部门负责人督导——通报批评——罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序

良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。