

酒店经理年度述职报告 酒店宾馆年终述职报告(大全8篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

酒店经理年度述职报告篇一

尊敬的领导：

时间同样过得特别的快，一年的时间就要是结束了，回顾这一年的酒店管理的工作，酒店能在这一年来取得如此好的成绩也是离不开大家的一起来努力，现在我就这一年的工作做下总结。

这一年来酒店的服务水平是得到了提升，在上半年来我对我们酒店的员工进行了一次服务礼仪方面的培训，同时在培训之后也是检查确保培训的效果是得到保障的，让员工养成服务的礼仪习惯，这样一来，以后即使没有监督，员工也是会自觉地去把礼仪做好，而这一年，提升服务的水平也是我主要的一个工作，除了培训还有监督，我也是经常将一些礼仪的知识，礼仪的必要性告诉员工，让他们明白在酒店工作，酒店的服务是非常重要的，而且必须要给客人去留下好的印象，那么我们酒店的入住也是会更好。

酒店是为客人服务的，同时酒店想要做好，也必须要将客房销售出去，对于每一个到我们酒店咨询的人，我们都希望能留住他们，能让他们入住我们的酒店，只有提升了入住率，我们酒店才能经营的更好，为了提升入住率，我也是对我们销售以及前台的员工进行了销售技巧的培训，让他们懂得更

多的销售技巧，了解客人的心理，能更好的留住客人，把客房销售出去。这一年来，我们酒店的业绩相对去去年来说，有了一定的提升，同时销售也做得更加的好了。

留住客人不但是要有销售的技巧，同时也是需要我们酒店有一个好的卫生环境，让客人住的满意舒服，所以在这一年的管理中，我对我们酒店的卫生环境也是重点抓，无论是客房的卫生环境，还是楼道间的环境，都是必须要搞好，让客人住的满意，住的舒服的，在管理的过程中，我也是会找老员工做一些经验的分享，让新员工了解到如何更好的去把卫生搞好，了解搞好卫生是为了什么。

一年来的管理工作我做的还好，但也有一些没做好的地方，像对员工的管理，有时候过于严厉，与员工的交流还需要加强，对他们的想法需要有更多的了解，而不是只为了最后的目标而做事情，而是要更加人性化一点。同时自己管理方面的知识还有所欠缺，做的不是那么的好，在今后的工作当中也是要加强自己的学习，让自己的管理做的更加的好，去更好的提升我们酒店的`业绩，管理好酒店。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

酒店经理年度述职报告篇二

我非常荣幸能够成为xxxx酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到嘉海以来，感谢林总、王总及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不

断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

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。在此感谢领导的信任，任命我为客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

又年已过去，客房工作在全体客房员工的努力下还算顺利，但仍然存在许多问题，在这里做以下总结：

1. 在日常的对客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的服务技巧不够到位，有待提高。
2. 本人作为部门培训员专业知识不够，加上缺少经验，需要加强自身学习，锻炼，以传授服务员更多服务技能及知识，逐步提高员工素质。
3. 在节约能耗上还未做的更好，员工节能意识有待加强。
4. 上半年员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。
5. 客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。

以上总结出的不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅助工作，并协同各领班制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客户服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，同时加强个性化服务与超值化服务。
2. 提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务

必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

3. 由于酒店开张已三年，设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4. 控制物资、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

5. 加强对房务中心的管理，应提升其的服务质量，多培训普通话及礼貌用语，确保话务服务质量。

6. 继续落实“五常”管理法，做好各项服务检查工作。

7. 设立有效管理机制，量化考核，及时分析解决问题。

8. 在客房部经理的直接领导下，协同客房部领班，对先进员工的工作给予肯定和表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量和服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，做的更好。

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xxx酒店的发展奉献绵薄之力。

酒店经理年度述职报告篇三

各位领导，各位同事：

大家好！

我于20xx年担任x酒店房屋部总监，经理，在xx区主管的监督和支持下，我与x区同事一道，认真履行岗位职责，完成了x区各项工作任务。现做如下述职报告：

(一)从实际情况出发，认知和解决x区的各项工作问题。

每年三月份到x月份是x区岗位人员流动的时期，往往会存在新员工上手慢，不能独立解决问题；而老员工工作强度大工作时间长，导致工作积极性不高的问题。对此，我和其他三位领班在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。而另一方面，对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补xx区的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

(二)加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的“建设环保型绿色酒店的方针政策”，在原有的培训计划上制定出“绿色环保实施办法”，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成“我为绿色酒店尽一份力”的意识。将节能降耗的措施“由小及大，

由点到面”的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

(三)在做好本职工作的同时，积极参加酒店组织的各项活动。

在今年全运会志愿者服务中，我作为酒店志愿者中的一员，和其他同事一起奔赴全运村进行为期两个多月的开荒和服务工作。虽然开荒的工作很累，但是因为之前参加了佳悦酒店的开荒工作，所以二次开荒对我来讲可以说是轻车熟路。我在努力带好自己班组的同时，和酒店领导积极配合，协助做好每一项工作，最终顺利完成了全运会的全部工作。同时，我被授予全运会志愿服务“微笑天使”的称号。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒店的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

- 1、对服务和管理的理论知识储备不够。
- 2、工作开拓创新不够。
- 3、在工作中对细节问题考虑不够。
- 4、只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。
- 5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

- 1、加强理论学习，进一步提高自身素质。
- 2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存

在的各个问题。

3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。

4、加强对员工的督促和培训。

5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢各位领导一年来对xx区工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

酒店经理年度述职报告篇四

20xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有

的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。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团四个，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0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100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

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。20xx年客房收入与2018年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了xx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，客房简况表附后。

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;

□

1. 继续加强培训, 提高员工的综合素质, 提高服务质量;
2. 稳定员工队伍, 减少员工的流动性;
3. “硬件”老化“软件”补, 通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;
4. 提高前台员工的售房技巧, 增加散客的入住率, 力争完成酒店下达的销售任务。

酒店经理年度述职报告篇五

尊敬的领导、各位同事:

大家早上好!

20____年, 是我就任____酒店副总经理的第一年, 也是新____酒店经营发展的第一年。虽说仅仅__个多月时间, 但在这几个月里, 我和酒店全体员工在____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, 致力酒店品位的提升。通过全酒店员工的共同努力, 克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困

难，酒店从__月__号试营业，经营业绩稳步上升。

在____领导的带领下，____酒店人连续奋战__个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，酒店人的敬业、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。酒店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，促进酒店持续长远的健康发展，确保酒店利润、增加员工收入、提升酒店品牌服务，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。

一、基本完成酒店的筹备工作

我自从20____年__月____日来到____酒店，首先制订了____酒店工程进度表倒计时，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，与星级酒店接轨，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。

二、狠抓培训和经营举措

1、人员管理制度化：

从__月下旬开始，我们酒店结束员工招聘工作，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：

__月__号以后，我们酒店积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在____日报等刊登广告，使____酒店提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，酒店入住率达到__%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待____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____酒店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。____酒店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：

酒店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，是酒店人员应尽的义务，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酒店下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表酒店等形象工程，员工很好的落实贯彻酒店思想，在三个月里，连续__次出现拾金不昧的高尚风格。

6、抓培训、备人才：

酒店在发展中，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___结盟__家朋友酒店，全年计划外出学_余人次，组织集中学_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。

7、存在的问题：

- (1)信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强；
- (2)上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化；
- (3)员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高；
- (4)工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高；

(5) 突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

三、我的工作体会

1、需要尽快提高综合竞争力：

20__年，__市新增的酒店有__快捷酒店、__快捷酒店、__商务酒店，__商务酒店这些大型酒店将对__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__为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证酒店规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高酒店效益。

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环境，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，让员工感受到酒店对员工的关心和重视。酒店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。

四、2022年度工作计划

1、根据酒店工资、奖金、津贴管理制度，完善酒店绩效考核办法。

在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强酒店的日常经营管理，为酒店发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个酒店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____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、健全酒店的组织管理系统，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____有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店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、加强酒店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，树立良好的酒店形象，并代表酒店接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使酒店有高度的凝聚力。

最后，再次感谢____领导和各位同事给予我工作的支持，酒店也将始终遵循____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____酒店，充分发挥酒店对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为____酒店的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

谢谢大家！

述职人：_____

20__年__月__日

酒店经理年终述职报告4

酒店经理年度述职报告篇六

尊敬的领导、各位同事，大家好！

我叫xx□现任职于xx酒店人力资源部，今天很开心站在这里向诸位领导汇报本人、本部门的述职报告。作为酒店人力资源部的一员，个人认为本部门务必要为酒店做好五件事情，分别是：为酒店“选人”、为酒店“管人”、为酒店“留人”、为酒店“育人”，最后就是做好酒店各部门的协调工作。

首先，选人。海尔集团管理制度中曾提到这样一句话“一个企业若想做好，只需要管四样东西，管人、管物、管财、管信息，而后三样的管理又都需要人来掌控。”由此可见，人员对于一个企业发展的重要性，所以人力资源部要做的第一件事就是要通过网络、报纸、媒体、现场等各种渠道为酒店选拔人才、储备人才。

其次，管人。中国有句俗语叫“无规不成方圆”，同样对于

未来即将拥有五六百号员工的大型假日就弹而言更不例外，所以人力资源部要做的第二件事，就是要为酒店量身制定一套科学完善的管理制度，使得每位在职员分工明确、各持其职，进而使酒店的运转有条不紊的进行下去。

再次，留人。本人从事酒店行业虽然只有短短两个月，但通过认真观察和细心接触，本人得到这样一个结论：做酒店行业的人都具备两个特点-服务精神、奉献精神。因为喜欢这个行业所以才一直坚持着，因为具备服务精神所以才一直不愿懈怠。日常生活中不难发现，公务员都享受双休假期，普通行政人员至少可以享受单休假期，而服务行业的行政人员和服务人员都只能调休；另外，逢年过节的时候，大家本应该在家和家人团聚分享天伦之乐，而服务行业的人员却一直坚守在自己的岗位上为客户服务、为酒店做贡献，所以做酒店行业的'人都是有奉献精神的人。一个既有服务精神，又有奉献精神的团队，是最值得享受一份更加丰厚的福利待遇的。所以，人力资源部一定要做的第三件事就是，为酒店制定一份好的、合适的、优厚的福利待遇，以此达到为酒店留人的目的，最终将酒店人员的流动率降低到最小化。

第四，育人。选拔人才、管理人才、留住人才都只能解决眼前问题，酒店要想长远发展，最主要还是培育人才。人力资源部需要通过严谨的绩效考核激励员工、进而发掘人才，再通过在职人员不同时期的不间断培训为酒店培育人才，最终使得酒店的人才层永不停断。

最后，人力资源部作为酒店的核心行政部门，做好各级员工的考勤工作、人事档案、劳资谈判等都是必须的，但除此之外，人力资源部更需要与各部门做好协调工作，起到上传下达的作用，并随时做好为各部门提供后勤服务的准备。

作为人力资源部一员，以上事项都需要在本人和人力资源部全体成员共同执行和完成。一直以来人力资源部都在努力为酒店制定一套科学完善的管理制度、修订和健全员工手册、

严谨完善各项管理制度的运作流程、制定合适的员工福利待遇、安排员工的在职培训课件，以及处理其他上级领导安排下来的临时事项。

步步高的歌词写的好“说到不如做到”，人力资源部会以实际行动为酒店做出贡献，本人及人力资源部每一位在职人员都愿意携手与酒店一起同进步、共成长！

酒店经理年度述职报告篇七

xx年是酒店行业竞争达到白热化程度是一年，也是我店营销史上最为艰难的一年，若干五星级酒店开业，大小宾馆饭店展开了激烈的客源争夺战、硬件设施和软件服务比拼战，销售工作面临前所未有的压力。一年来，在店领导的指导下，在各部门的积极协助下，我同销售部的同仁们携手共进，直面种种挑战，拼搏工作，努力开拓客户市场；虽然付出了艰辛的努力，但是实际经营指标与集团公司下达的总任务指标仍然相差##多万元，没有完成好全年的经营任务，成为大家共同的遗憾。正如一句名言所讲的一样：“挫折是成功路上必经的磨难”，我相信所有销售人员一定会愈挫愈勇，总结经验教训，努力开创崭新的营销局面。还有一点让我个人深表遗憾的是，由于休了四个月产假，没有全程参与全年的市场争夺战，虽然产假期间继续积极联系客户，继续关注销售市场，但是收效甚微，期间未能为销售事业做出实质性的贡献，在此深表歉意！总结好过去才能创造好未来，下面我将一年来的工作简要作如下汇报，望领导和同事们批评指正。

xx年，作为销售主管的我，深感市场竞争的巨大压力，时刻以高度的责任感参与工作，克服了孕期种种不适，持续坚守岗位工作，直到8月份才不得不休假；12月份重回岗位后，继续保持了饱满的工作热情，参与了新一轮的`工作。在客房销售方面主要做了以下工作。

1创新思路，创建自己的特色服务。结合市场竞争实际，我

（与同事们）创新了营销思路，推出“延伸服务”等项目，得到店领导大力支持。1月份，与当地机场共同携手开展“机场酒店延伸服务”，分别制作机场及酒店宣传广告牌，在机场出港大厅设置酒店免费咨询台，免费为出港客户解疑答惑，并针对商务散客及网络客户推出机场免费接、送机服务、入住酒店乘客免费使用机场贵宾休息厅等个性化增值服务，开创了当地酒店的增值服务新纪元，得到了携程旅行网及许多商务散客的高度赞扬，提高了网络客户的回头率，推动今年散客及网络房出租住间夜数的大幅增长。今年下半年又推出了散客房送商务套餐等优惠活动，散客市场口碑也较好，客户回头率较高，周边省会城市增加较多。

2总结提高，推行月度销售经营分析会制度。坚持工作边总结，提高销售工

作成效。每月召开销售经营分析会，对上月的销售经营数据进行对比分析，及时查找销售工作中存在的问题，从销售自身角度提出增加房餐收入的可行性经营思路，有依据、有计划地调整酒店客源结构及销售方向。

3多措并举，尽力扩宽客房销售渠道。

激励员工搜集同行市场信息，有针对性地推出酒店销售活动，争取他家客户流向我家；与同程等多家网络订房公司加强合作，并与广州食通商务公司签订合作协议，不断开拓网络市场，取得显著成效，今年网络房收入同比增长35%，成为一大亮点；组织开展客户大拜访活动，积极征求客户意见，提升服务质量，加大对消费变动较大且排名前20位的协议客户进行拜访，使得过去的一些已经转移消费的客户重新成为酒店的客户；加大对协议客户的销售力度，带领同事到周边政府及企事业单位的拜访，4月1日至12月31日，共签订协议xx家，新签协议占比超过xx%□对偶尔有消费的部分大客户，采取赠送代金券、赠送果篮、发送周末短信等方式与客户加强联系，挽回了部分协议客户。

起草制定了xx年宴席促销方案，前期通过制作宴席宣传喷绘、指定专人负责宴席市场销售，到住宅小区、新建楼盘、婚庆公司、婚纱影楼发放宴席宣传卡，通过一系列措施加大宴席宣传力度；后期推出赠送宴会纱幔背景、发挥部门员工特长，赠送宴会司仪、红地毯、香槟塔、彩色气球拱门等等宴席特色增值服务；并在宴席旺季投放广播电台谢师宴、状元宴及婚宴宣传广告，加大员工销售技巧知识培训，不断提高宴席餐标，打造民航特色宴席，宴席销售在今年取得了较好的成绩，同比增长339%。同时，推出每日特价菜及商务套餐促销活动，及时调整商务套餐品种，以客房带动餐饮销售；另外，根据客户反馈意见联系租用增配麻将，带动包房餐标提高。一些列的措施，使餐饮收入同比增长4%。

结合酒店实际，对销售日报表、拜访计划表、电话拜访周报表、团队确认书等销售表单的格式及内容逐一进行修改，完善员工日常工作内容，便于监督考核，提高了销售管理水平；制定部门员工培训计划并监督落实情况，实施每周培训；业余时间组织员工积极进行宴会司仪主持训练，并市人民广播电台取得联系，鼓励员工自己设计宴会宣传广告，自己到电台进行录制，以崭新的方式促进员工素质不断提高。一年来，销售团队敬业、服务意识和公关能力有所提高，今年推出了宴会全程跟踪服务，每次宴会指定专人负责跟进落实，给客户提供便捷的服务，得到了客户的好评，成为酒店的服务性标杆班组。

一年来在领导同事们帮助下虽然有所进步，但也存在明显的差距：一是个人学习方面存在欠缺，往往埋头于具体事务而忽略个人业务能力的提升，一定程度影响了个人潜力的发挥；二是创新意识不够，营销策划能力不强，市场分析预测不强，对于客房、餐饮等营销方案设计和促销活动策划中缺乏有创意的点子，没有很好地抓住各层次各类型客户的心理；一季度实施低价竞争策略，协议价格下降，并没有因此而挽回流失的协议客户，说明市场预测能力和敏感度需要提高。三是销售团队建设亟待加强，培训内容、方式陈旧，缺乏吸引力。

今后我将加强学习，提高销售管理能力，内强素质抓管理，强化销售团队培训，提高业务能力和执行力；外树形象抓市场，精心策划营销方案，周密组织促销活动，提高服务质量，稳定老客户，拓展新客户，培养忠诚客户，切实提高销售业绩。

xx年全省旅游发展大会在本地的召开将为我们带来良好机遇；多家高档酒店的开业也使我们面临更加激烈的竞争。面临并存的挑战和机遇，我将会同销售部同仁，坚定必胜的信心，与全体民航人团结一致，齐心协力，开拓创新，拼搏工作，极力扩大市场占有率，努力开创酒店市场发展新局面！

酒店经理年度述职报告篇八

尊敬的各位领导：

你们好！

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来____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____人的伟大和成功，展望未来让我看到的是____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____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。

我现担任工程部经理一职，虽然两年来的时间不长，但我也

是同大家一块学习一块成长起来。来酒店之前，我是在几家民营企业打工，到后来也参与了管理工作，从而也造就了我人生，因此深知这份工作对自己的重要性，从进酒店的第一天起，我就告诫自己，时刻干好自己的本职工作。我相信一份耕耘，就会有一份收获。从走上这个岗位后我感到肩上的担子沉甸甸的，因为这是领导和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理者。

身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。

针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经领导同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在2022年取得圆满成功，祝我们____酒店的未来更加辉煌。

以上报告敬请领导批评指正！谢谢！

述职人：_____

20__年__月__日

酒店经理年终述职报告5