

最新酒店述职报告完整版(优质8篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店述职报告完整版篇一

尊敬的领导：

您好！

其实我非常不愿意开这个口，但是不得已我必须得跟您提出辞职了，在咱们酒店干了将近两年多了，您对我的栽培我都看在眼里，但是我现在找到了更好的发展机会，我想我是没办法拒绝钱这种东西的，所以很抱歉，我只能对不起您了，希望您能找到一个比我更适合这个岗位的人，我真的已经无心在这工作下去了，不过您放心，我会干到这个月月底再走，直到您招收到新的员工来接替我的工作，这点良心我还是有的。

从我工作以来，您就花费了大量的时间给我培训，就是想要我更好更快的适应工作，我知道您从一开始就是打算把我往主管方向去培养的，不仅是教会了我基本的工作流程还传授了我不少工作经验，不仅是属于客房服务员的经验，还有身为管理人员的经验，一切以为达到让客人更满意的服务为宗旨，现在我虽然身为一个酒店客房服务员，但是我对我们酒店的环境以及客房的基本的设施了如指掌，还对客人的心理也有一定的研究，我知道您的想法，现在我们酒店正缺人，而您要调取更高的岗位了，所以您想在这半年中提拔培养出以为酒店客房部主管出来，您直接选中了我，这些我心里都明白，如果不出这档子事，我一定就在咱们酒店一直干下去

了，我只能趁现在您还没给我晋升通知之前，先向您提出辞职。

前不久，我的一个好朋友跟我提出了一个想法，现在市中心的一个大型商场不是建成了吗？她托关系搞到一个地理位置还算不出的商铺，想在那开一个服装店，要我当她的合伙人，这个店就属于我们两个人的，也不需要给别人打工了，自己当老板，这点是最吸引为我的，自己当老板是我一直梦寐以求的事情，我们研究过她的方案，我觉得没有任何的问题，应该是不会让我亏的，而且要是做得好，每年的收入至少是我现在在这当客房服务员的三倍不止，我一下子就心动了，还有两个月商场就要开始宣布对外开放，开始经营了，所以我们还有两个月的时间装修，到了这个关键时期，我也不得不跟您提出辞职了。

谁也不知道人生的下一秒会发生什么，我事前也不知道会有这么一个机遇找上我，您是一个好领导，我相信以您的能力一定可以培养出一个更好的人才的，我现在满心都是想着自己商铺那边的事，我根本无法专心的投入到工作里面去，您还是尽快的发布招聘信息吧。

此致

敬礼！

申请人：

20__年__月__日

酒店述职报告完整版篇二

20__年全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20__年度的工作汇报如下：一、确立酒店的经营计划发展规划及经

营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。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20__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，20__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。20__年度俱乐部原计划收入为3709.0__元，实际收入为2329.6__元，完成率为62.8__。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.4__，实际收入为1648.6__，完成率为102.1__。其中西餐计划收入为40__元，实际收入为436.2__元，完成率为108.____，客房计划收入为118__元，实际完成114__元，完成率为96.____。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5__/位，同时新推出下午茶项目。4、俱乐部经营未达目标，主要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。二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。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，酒店管理层的自20__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。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：一月份制定20__年商务散客、长包房、会议团房、旅行社散房价格及合约版本。二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。三月根据季度转变调整金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、

清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20__年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

六、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经

理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉1____(见下图)：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为____。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

酒店述职报告完整版篇三

尊敬的领导：

忙碌而充实的即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和

同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上

一个新的台阶。

此致

敬礼！

述职人□xx

xx月xx日

酒店述职报告完整版篇四

经有9个月的时间了。从培训到开荒，再到现在的试运营，看着酒店及大家一点一滴的成长，心里满是温暖与激动。从事酒店行业2年多了，虽然餐厅，前厅都有所接触，但是真正的基层管理者在天宝还是第一次，非常感谢领导能给我一次锻炼的机会。

前厅部是酒店的门面，是负责招徕并接待宾客、销售饭店客房及餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调饭店各部门、为客人提供各种综合服务的对客服务部门。在整个酒店运营过程中至关重要。自从担任天宝花园大酒店的大堂副理一职，主要负责以下方面的工作。

- 1、协助前厅部经理助理制定本部门的各项规章制度及操作程序。

在酒店领导的支持与前厅部经理助理共同努力下，我们完成了本部门的相关制度及操作程序的制定，其中包括总台、礼宾、商务中心及商场等相关岗点的日常操作及注意事项。

- 2、协助前厅部经理助理做好员工的日常培训工作。

初入酒店，很多员工对酒店前厅没什么概念，服务经验也是

少之又少。我和前厅部经理助理凭着自己过去在酒店工作的经验，相互总结，相互配合，拟定培训计划，顺利完成了对员工的培训工作。

3、与员工一起参与学习了西软系统的操作。

4、在酒店领导的带领下与员工一起参加了酒店的开荒工作。

本人也是第一次参与酒店初期的开荒工作，大家从最初的内心恐惧到后来的上下一致，共同完成任务，大家的付出和辛苦是有目共睹的。

1、在酒店试运营期间，我加强了自己对酒店大堂副理一职的理解与实际操作，将在书本中学习的知识运用到实际的操作过程中去，通过不断的实践与努力不断的提升自己，使自己更好更快的适应这个岗位。在此期间我也得到酒店领导的教导与帮助，非常感谢你们。

2、协助前厅部经理助理完成部门的日常运转工作，主要负责总台这一块，与财务部相互配合、协调，制定相关的账务程序及操作流程。

3、大堂副理对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。在试运营期间，大堂副理除了完成日常的工作，还配合前厅部经理助理完成对本部门员工的监督与配合工作。

在即将到来的20xx年，我将继续努力，针对以下几个方面积极进行：

1、多扩充知识面，提高专业技能，学会揣摩客人的心理要求，对于客人提出的问题能灵活的解决与应对。来酒店消费的客人来自全国各地，文化水平也层次不齐，这对大堂副理的知识面也是一种挑战。

2、加强处理投诉的应变能力，无论哪种投诉，都要站在客人的立场上真心实意的帮助客人，在不损坏酒店利益的前提下，尽量满足客人的要求，若实在是解决不了的问题，立即通知上级领导，在第一时间内给客人解决。

3、大堂副理在酒店的日常工作中必须要以身作则，遵守酒店的各项规章制度，严于律己，这样才能监督、要求别人，同时要努力培养自信、果断、沉着、冷静的处事风格，在今后的的工作中不断突破自己。

以上是本人20xx年的个人述职报告，当中仍有些不成熟的方面，希望各位领导及同事给予建议。并借此机会，向关心和支持我的各位领导与同事表示最真挚的感谢。

酒店述职报告完整版篇五

各位领导，各位同事：

大家好！

一转眼，已经悄悄的来临，我已经工作了两年多，回望过去，我始终坚持“勤奋、严谨、争先、关爱”的工作信条，围绕前台工作重点，和前台同事团结协作，在领导和同事们的信任和支持下，我在工作上不断取得进步，并出色的完成了各项工作任务。在以后的工作中我仍然会一如既往的严格要求自己，更好地完成自己的本职工作。

1、努力学习，不断积累工作经验，全面提升工作技能

前台领班要担任前台员工的培训工作的，因此需要不断的提升自己的工作技能，通过积累和总结实践经验，提升自己的专业素质。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。

从年初开始的.新的房价政策的实行，我学会了如何根据具体情况具体分析;从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人创造双赢;通过制定前台班组的各项工作流程和服务标准，让我对前台工作有了更深一层的认识;通过大堂副理的岗位实践中，我学会了如何处理宾客投诉和紧急事件;通过参加“未来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培养以及自己前进的方向。通过种种工作经历，让我真正做到了真诚对待每一位宾客，力争为宾客提供更优质的服务。

2、提高班组执行力，力求出色完成每一次接待任务

自酒店开业以来，每一次的接待要求都有所不同，因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通，细化每一个接待环节，力求出色完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用，做好上级领导与员工之间的桥梁，认真传达会议精神，提高前台班组整体执行力。

3、实践和理论结合，提高管理能力

作为前台领班，协助领导做好员工的培训和管理工作是最重要的，在对新员工的培训工作中，采用实践和理论相结合的方法，从xx系统操作到接待流程模拟，老员工对新员工一带一，言传身教，使班组技能水平不断提高。在人员管理方面，以人为本，不断增强前台班组的凝聚力，营造积极向上的工作氛围，使前台成长成一支服务高效、对客热情、团结进取的队伍。

4、认清不足，加以改进，完善自我

通过一年多的工作和学习，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：对于星级酒店的评定标准还不是十分熟知;有些工作还不够细，贯彻的不是十分到位;工作有时会情绪化;处理特殊事件的能力还需提高。在今后的的工作中，不但要继续提升工作技能，还要发挥服务职能，与

各部门做好沟通协调。在未来的日子里，我会严格要求自己，提高自己，用心做好每一件事，一步步朝着我的事业之路前进。

此致

敬礼！

述职人□xxx

xx月xx日

酒店述职报告完整版篇六

尊敬的各位领导：我是某某某，在与12月来到本酒店，现将本年度的工作汇报如下：

二在团结同事方面俺能做到，能动手解决滴问题，决定不用嘴解决，在老板吩咐滴事情上能够严格按时，高标准滴完成，在老板捞地沟油卖地沟油滴事情上也能守口如瓶，只对朋友说，不对警察叔叔说，另外在老板把过期，腐烂、发霉滴饭菜放到客人饭桌上时俺也能笑而不语，在遇到刁钻滴顾客时俺能以大局来考虑事情，尽量、一次性把顾客扔出店内，以保证其他顾客能消除紧张滴情绪、减少噪音污染。

三：在对待个人福利方面我也很满意，虽然俺是农村里滴娃，但是在现在物价飞速上涨，物欲横流竞争激烈滴今天，1000多块钱滴工资也只能满足俺滴温饱问题，（还好有工作服，俺不用买衣服），在老板滴绞尽脑汁滴教导下，和苦心滴栽培下，俺也学会了做一名黑心老板滴潜质，所以俺建议，在新的一年里请老板给俺一个可以施展自己才华滴岗位，来报答老板对俺滴苦心栽培和教育。

以上就是俺今年滴工作总结报告，如果老板和同事有感觉俺

总结不到位的地方，那只能说明领导与同事属于一和三中间的数字加上第二个英语字母，如果有对俺提出意见和建议的俺一定认真听取并积极改正。

此致敬礼

总结人：史珍香

酒店述职报告完整版篇七

各位领导，各位同事：

大家好！

一转瞬□20xx年已经静静的降临，我已经工作了两年多，回望过去，我始终坚持“勤奋、严谨、争先、关爱”的工作信条，围绕前台工作重点，和前台同事团结协作，在领导和同事们的信任和支持下，我在工作上不断取得进步，并精彩的完成了各项工作任务。在以后的工作中我仍旧会一如既往的严格要求自己，更好地完成自己的本职工作。

前台领班要担当前台员工的培训工 作，因此需要不断的`提升自己的工作技能，通过积存和总牢固践阅历，提升自己的专业素养。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。

从年初开头的新的房价政策的实行，我学会了如何依据详细状况详细分析；从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人制造双赢；通过制定前台班组的各项工作流程和效劳标准，让我对前台工作有了更深一层的熟悉；通过大堂副理的岗位实践中，我学会了如何处理来宾投诉和紧急大事；通过参与“将来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培育以及自己前进的方向。通过种种工作经受，让我真正做到了真诚对待每一位来宾，力争为来宾供应更优质的效劳。

自酒店开业以来，每一次的接待要求都有所不同，因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通，细化每一个接待环节，力求精彩完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用，做好上级领导与员工之间的桥梁，仔细传达会议精神，提高前台班组整体执行力。

作为前台领班，帮助领导做好员工的培训和治理工作是最重要的，在对新员工的培训工作中，采纳实践和理论相结合的方法，从xx系统操作到接待流程模拟，老员工对新员工一带一，言传身教，使班组技能水平不断提高。在人员治理方面，以人为本，不断增加前台班组的分散力，营造积极向上的工作气氛，使前台成长成一支效劳高效、对客热忱、团结进取的队伍。

通过一年多的工作和学习，虽然取得了肯定的成绩，但也存在一些问题和缺乏，主要表现在：对于星级酒店的评定标准还不是非常熟知；有些工作还不够细，贯彻的不是非常到位；工作有时会心情化；处理特别大事的力量还需提高。在今后的的工作中，不但要连续提升工作技能，还要发挥效劳职能，与各部门做好沟通协调。在将来的日子里，我会严格要求自己，提高自己，专心做好每一件事，一步步朝着我的事业之路前进。

此致

敬礼！

酒店述职报告完整版篇八

本职自20xx年5月26日被酒店聘为总经办主任兼行政人事经理以来，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、加强酒店的行政管理。

(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。

二、加强员工宿舍的管理

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)规范室、电视房的管理：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。

三、开展三次基层员工的培训工作

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150多人。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，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。