

# 2023年酒店述职报告 酒店年终述职报告(模板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。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店述职报告篇一

大家好！

xx年xx月xx日至今已在酒店人事部工作已有一个多月，按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，一个月来，主要负责做好以下几项工作，现向酒店领导汇报。

人事部门属酒店的职能部门，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质。现在人事部共有人员3人，含人事部经理1人，其它2人分别负责劳资、后勤及人事、培训两个部分。在对部门人员工作进行了明确分工的同时，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。

经过与酒店高管及各部門經理的考察研究決定，重新調整酒店的人員編制，現將酒店人員編制總數定在172人，現有員工179人。

酒店行業屬人員密集性行業，人員流動性較大，有時因人員不能及時招聘到位，勢必會影響工作的正常進行。對之前應聘資料進行整理及篩選，重新篩選出適合酒店工作的人員通

知来店试用，除此之外，在酒店高管的带领下，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，合理分配人员，采取末位淘汰制，在不断提高员工基本条件及综合素质的同时，确保工作效率化。重新完善各类档案资料的管理工作制度及流程。要求每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，保证相关部门对酒店的档案资料的检查中，不出现问题。

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提。

将员工餐厅、员工超市重新划分隶属关系，人事部首先在调整开餐时间，改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，将原来开餐的时间及次数重新调整，原来早、午、晚一日三餐，增加一餐（夜餐）后，调整为一日四餐。经常检查员工餐伙食质量，计划在不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则。通过了几日的观察，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，将用餐部门划分区域，这样既保证了用餐人员的秩序，又减轻了员工餐厅工作人员的劳动量。同时教育所属员工养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。规范员工超市采购流程，与财务部配合对超市货物进行盘点，建立台账，将每日收入及时交送财务部。

在与各部门紧密配合的同时和组织召开各种会议，做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展。同时认真做好各岗位之间人员调动工作，接待的大型宴会时，充分调动合理利用人力资源，确保接待工

作顺利完成。

1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、部门用工标准等，为招聘人员、服务好员工做好基础性的准备和保障。

## 2、员工招聘

a□选人：酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕（或短信群发的形式）进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

b□用人：用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位、根据应聘人员的意向和人员的具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工实际情况和应聘职位相吻合。

c□备人：建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

d□留人：现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工合理安排。

## 3、后勤的保障

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。重点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。

a□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。

b□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。

c□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。

d□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。

e□增设培训教室，如有条件增加员工活动室为员工创造了一个良好、安全的休闲娱乐环境。

上情下达和下情上报

及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

## 酒店述职报告篇二

20xx年7月14日，受xx董事长及达声总部领导的委派，本人负责xxxxx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在xx董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

- 1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设。消控室和总机房静电地板项目。有线电视设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。
- 2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。
- 3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修。主楼装修完成90%（包括水、电、地、墙、天花）。酒店外墙大理石完成80%。
- 4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%。酒店停车场完成90%。酒店喷水池完成90%。草地照明完成90%。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与xx董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达xxx万元。（附已签合同明细表）

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前xxxx大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，xx大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的'人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“xx学院”、“xx学院”和“xx学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部門面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要

求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在xx学院和xx的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xxxx大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，xx星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，xx酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”，酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，

旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有□xxxx大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在xx少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对xxxx大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把xx□xx□xx等国团队安排xxxx酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

### 酒店述职报告篇三

时间一晃而过，自20xx年11月踏进xxxx以来，几个月已经过去，作为初涉家具建材行业的一名新兵□xxxx的一名新人，回首过去的工作，通过自己的努力，工作有了新的突破，虽没有骄人瞩目的成绩，但公司领导质朴真诚的处事风格、以人为本的人文化管理、谆谆善诱式的指导理念，为我提供了良好的学习发展平台。在此期间，我围绕公司经营大局，夯实基础管理，做好后勤保障和服务工作。经过磨练与洗礼，我的综合能力、协调能力有了进一步的提升。为了总结经验，同时也克服存在的不足，现将前期工作向各位领导作如下述职。

#### 1、思想意识方面

(1)、转变思路，迎接挑战。隔行如隔山，以前虽有行政、人事方面的工作经验，但不同的行业之间存在较大的差异。初入xxxx□我基本停滞在以前工作的习惯思维内，思路差，方向偏，重心失，每天工作缺乏计划，工作效率极低，在那一阵时间里，我想到过逃避。王石在“全球通”广告中曾说：“每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自己。努力向上，即便前进一小步也有新高度”。所幸在各位



领导及行政人事中心蒋总监的手把手指引下，我以归零的心态来接受这里的每一项工作，通过学习，逐渐了解并熟悉了公司企业文化，并转变以往的工作作风与思想观念，逐渐适应新的工作环境，真正融入到公司。

(2)、严于律己，宽以待人。我加强了公司规章制度的学习，踏准了公司高效快速运转的节奏，工作也有了一定的成效，我有良好的服务心态，能严格要求自己，同时保持谦虚严谨的工作作风。在大事要事上，我能身先士卒，以身作则，起好带头作用，能及时协调各岗位的工作，有效推动部门的工作。

(3)、加强沟通，建设团队。通过不断地与部门员工的沟通，增加了与员工之间的感情，注重部门员工素质的提高，共同进步。部门两名员工，刚到公司担任文员时，工作经验不多，担负的任务繁杂，又必须尽快上手；特别是xxxxxx□3月以来，增加了生产园区的入辞职手续办理、合同签订及考勤汇总统计，工作压力倍增，为此，我积极主动给她们提供指导和帮助，使她们尽快熟悉业务，进入角色。另一方面做好关键事物控制和内部管理，梳理了人事行政文员的岗位职责，并对各文员进行合理分工，确保工作量饱和，以避免人力资源闲置，减少浪费。

## 2、人事方面

(1)、加强招聘，确保需要。竭尽全力做好人员招聘工作、根据公司不同阶段对人员的需求，及时做好人员的招聘和储备工作。在这期间内，通过网上招聘，现场招聘，张贴招聘广告，员工介绍，中介推荐等多种方式，多管齐下，同时加强应聘人员简历甄选，对入围人员公司内部采取行政人事部和用人部门分别面试，主管领导和专业技术人员复试等方式，多重把关，确保了入职人员的素质与能力，另一方面加强人事入辞职手续，合同签订，档案管理等基础工作办理。统计显示，从11月面起，共有166人入职，103人离职，通过持之

以恒的招聘工作，基本满足了公司运营发展需要。

(2)、建立档案，完善配套。组织落实公司的劳动、人事和员工的考勤控制监督工作，根据人事相关规定规范劳动合同管理，做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理工作。另外完成公司固定资产的清理登记，并建立了电子帐。

(3)、推行绩效，初见成效。为打破前期干好干坏一个样，吃大锅饭的局面，根据公司实际情况，修订及完善了切实，具可操作性的保安，驾驶员的绩效考核方案，并健全绩效指标；抓好绩效过程监控；严格施行考核结果反馈和应用；规范考核方式，并与薪酬挂钩原则。通过绩效考核，实行末位淘汰制度，截止目前，已合理解决保安队伍的人员编制问题，在不超编的情况下淘汰不合格的保安人员(迫使其自己辞职)，此项为后期的人员淘汰提供了较好的操作样本，取得一定成效，保安队容队风有了一定的改善。

### 3、行政方面

对于行政工作，我清醒地认识到，行政部正是一个公司承上启下、沟通内外、协调左右、联系四方的枢纽，是推动各项工作朝既定目标前进的中心。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我努力强化自我工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求周全、准确、适度，减少疏漏和差错。

(1)、理顺关系，做好协调。行政作为后勤服务和办公协调的核心部门，在理顺各部门关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具有枢纽作用。行政部以沟通协调作为开展工作的切入点，注重与各部门的协作配合。

理制度的统一修订将使公司的管理成为一个体系，体系问题解决了，企业的运转就有了可靠的保证。

(3)、规范车辆，节能降耗。为加强公司车辆使用管理，合理安排调度车辆，保障正常公务用车，制定了较为完善的《车辆管理制度》，对公司汽车的证照、年审、保险、日常维护、保养、检验、清洁、派车及油耗等进行了规范，并在实际操作过程中严格按照制度执行，做到管理有序，在接手工作四个多月以来，为驾驶员购买了社保，并将油耗作为驾驶员重点考核指标，实行奖惩相结合，驾驶员队伍整体工作质量有所提高。

(4)、献身活动，保驾护航。为提升公司形象及销售及影响力，从11月起，公司陆续举行了多次大型促销活动，在每次活动前，我都能制定相应之涉及保安，保洁，安全，消防，用餐等后勤的保障方案，做好协调工作，全力调动部门各种有生力量，投身于活动的实施及现场维护工作中，取得了活动零安全事故，有力地推动了活动的顺利开展。

诚然，在我的工作中也存在的很多问题，主要表现在：

1□xxxx公司是我身处的一个全新的环境，其原有的制度包括同事们的做事方式方法，对我而言都需要一个了解的过程，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有时对一些日常事务的缺失瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，有些工作的协调不是十分到位，在往后的工作中，考虑问题应该更周到详尽。特别是对于建材馆车辆停放的管理一直不理想，绿化管理仅停留在事物表面。

3、自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离。在绩效管理和考核上还没有好的思路和方法，手段还比较单一，需要有创新。对部门人员的管理不够细致具体。性格上偏软，个人威信树立不够，不具杀伤力。

4、基础管理工作不到位，主要体现在：保安保洁工作走马观

花，监督机制不健全，保安队伍目前仍较松散，执行过程中打折扣，在岗状态及精神面貌差，保洁工作缺乏检查，细节不到位，厕所卫生及设备缺乏行之有效的控管，存在管理盲区。

过去的已经悄然逝去，问题尚待解决。在以后的日子，我将加强学习，认真提高工作水平，为公司的经济跨越式发展充分贡献自己的力量，努力做到：

进度和问题反馈给上级领导，真正做好领导的助手。

2、做好招聘及录用等各项相关工作，保证企业人员因素的稳定性。明确岗位职责，严明劳动纪律，完善绩效考核制度和办法。从劳动纪律、岗位履职、沟通协调四个方面进行细化，提高操作性，为人力资源的评价和考核提供有效的依据。

3、加强组织人员结构优化创新，为推进企业的发展奠定基础。组织结构设置进一步科学化，人员结构进一步合理化。综合考虑人员素质、工作性质、信息沟通、企业文化等因素，科学实施管理流程优化，畅通横向纵向工作渠道，设计管理幅度和跨度，确保组织有效运作，合理调整现有机构，逐步优化管理层级，建立一个富有弹性的组织结构。加强定员定编管理，提高工作效率。

4、加强薪酬制度改革创新。探索建立与企业发展战略相一致，以企业效益为前提的薪酬制度和体系，稳定员工队伍，激发工作热情，创造高绩效。在薪酬制度设计中，以职位为基础，紧密结合绩效考核管理开展工作，并通过绩效考核向员工传递组织压力以激活整个组织的活力，进一步健全员工薪酬增长与企业效益同步增长的激励约束机制。

5、加强员工教育培训体系创新，创建学习型、知识型企业。根据企业的实际情况，利用一切有利资源，加大全员培训力度，紧贴工作和岗位需求。认真落实培训需求分析工作，做

好培训的设计和实施。重点加强转变思维方式和思想观念，传递企业文化与价值观等知识的培训。

6、深化管理，加强保安，保洁，绿化及全公司现场管理，同时加强费用的控制，开源节流，降低费用，为公司正常经营提供有力的后勤保障。

新的起点、新的机遇、新的挑战。我也深深地知道，离各位领导的期望，我还差很远。在今后的工作中，在公司领导的指引下，紧紧围绕公司运营发展命脉，我将认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，以崭新的工作作风、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化人事招聘、内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司整体工作目标的实现发挥应有的作用。

## 酒店述职报告篇四

20xx年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体职工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

1、能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知精神，并及时向员工进行传达，涉及到具体工作的，能够协助部门经理认真组织实施(迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待部的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作);主动参与招待所组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失;作为一级管理人员，思想行动始终和所党委保持一致，做到了不说影响团结的话，不办

影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部副经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的“贴心人主心骨”。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);其次是参加招待所安排的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法);再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(关于小凯莱、新洪记、原味斋等酒店，在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，主动完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全认识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不人身安全和健

康事故;加强管理,要求餐饮部所有员工,都必须认真履行岗位职责,严格执行安全标准和操作规程,避免因管理混乱、人员失控,而出现的不人身安全和健康事故;加强检查,对工作中容易出现问题的环节,做为管理检查工作的重点,主动避免因发现隐患不及时,而出现的不人身安全和健康事故。通过以上措施,餐饮部在过去一年里,没有出现过人身安全和健康事故和较大的安全隐患,为部门顺利完成全年任务,为经理把主要精力投入到部门全面建设上,创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排,多次组织、参与一些常规性的培训,并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新;针对日常服务中遇到的问题,我整理了《餐厅服务120个怎么办》,帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素,最大限度地规避工作失误,提高了员工处理问题的能力;协助经理首次组织、开展了“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感,增强了比、学、赶、帮、超的优良氛围,也为以后部门开展培训,积累了经验;针对餐厅日常工作繁杂,临时性工作任务多这一特点,在工作中执行走动式管理,尽量在第一时间掌握情况,发现问题能够迅速处理和请示汇报,一年来我很少在办公室工作。通过以上工作,为餐饮部服务质量的稳定和提升,发挥了自己的职能作用。

3、真抓成本促利润。按照部门经理的指示,加强了低值易耗品的管理,采取了“出有签字、用有去向、损有记录”等措施,像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制(仅打火机一项去年比前年少用使用1500个,节约尽1000元);加强了餐具管理,对非正常损耗的餐具,特别是新餐具、贵重餐具“追根溯源”,严格执行了内部和外部赔偿制度(约1500元),并结合所学“六常起到了主动作用;多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修,在掌握设备、用具使用情况的同时,也提高了利用率和使用寿命;加强了日常消耗水、电等消费大项的管理,在管理过程中随时发现、随时督导,像空调、热风幕、灯光的使用,在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。在落实工作时能够做到服从领导、下情上达，在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁；多次代表部门经理同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖；平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难；今年8月份厨师长杨东一班人入所工作，我们本着对工作负责的态度，经常“交换意见、相互学习”，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体职工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平，与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

- 1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。
- 2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。
- 3、行业信息掌握不及时，创新能力明显不足。
- 4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。

努力方向：

- 1、要强化个人学、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。
- 2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。



3、要通过多种渠道了解沈阳餐饮酒店业的发展趋向，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合，常规性培训与针对性培训相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好，转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务人员必须掌握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，(例如海参、鲍鱼、山药的营养功效;荔圃的芋头、查干湖的胖头鱼;东坡肉、夫妻肺片的来历等等)这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热度，从而不断提高部门整体服务水平。也就是以基尼斯世界记录的形式，设立“餐饮部龙虎榜”，通过竞赛获胜的员工为纪录保持者，可以把佩带鲜花的相片放在龙虎榜上，同时获得一定金额的奖金，其他员工可以随时向纪录保持者挑战。(竞赛内容会很广泛如菜谱知识一口清、摆台、口布叠花、清洗餐具等等)

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们餐饮部甚至是招待所提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要加强员工思想道德教育。在经常开展专业知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，今年要定期组织员工观看人生立志、道德楷模、先进人物的光碟，像去年全国评比的各类楷模、感动中国人物、乡约节目播出的平民成功典范，都值得我们去观看、学习和体会，“士兵突击”这部电视剧很多员工都看过，为什么许三多能够踏踏实实的干好每件事？不是因为他傻，而是执着，只要端正态度、解放思想，我们餐饮部也会出现一批王三多、李三多、赵三多。这种方法可以加强部门的精神文明建设，提高团队的战斗力和力争上游的和谐氛围。

5、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑、更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典范，最终目的是利润最大化。今年餐饮部可以在员工集中工作和休息的区域，设立“光荣榜、暴光台、趣味角”用相机和图片记录日常工作中，具有典范性、代表性的正面和反面人和事，同时以整改通知单的书面形式，督促责任人限期整改问题，可以避免一些低级失误的连续出现，从而更好地表扬先进、鞭策落后。

6、要继续完善内部资料。今年要根据工作中遇到的新问题、新情况，继续整理完善“餐厅服务120个怎么办”形成“餐厅服务150个怎么办”如果条件允许可以装订成册，以口袋书的形式发给部门员工，便于大家学习和提高，更好地配合招待所“员工手册、礼仪手册”的学习，不断提高部门员工的整体素质。

7、要加大奖惩力度。如果条件允许部门每月评比优秀员工，奖金可以提高到50元，招待所每月评比的最佳员工，奖金可以提高到100元，这样才能更好地体现最佳优秀员工的价值；以季度为单位超过一次严重警告、或两次客人投诉、或三次书面警告、或五次口头警告应立即给予辞退，以保持服务质量和队伍的稳定。

8、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己，因为以前管理人员外出学习后，回来后都有紧迫感、危机感，真正感受到与别人家的差距，员工则感受不到这些，总以为自己可以了，部分员工确实存在着自满情绪，对新观点、新理念、新方法接受缓慢，甚至存在抵触情绪。所以今年条件允许的话，可以多派一些一线骨干服务人员外出学习，改变部分员工，特别是老员工的思维方法和工作态度。

最后把一句话送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”

以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。

## 酒店述职报告篇五

20xx年将至，万象更新，在这辞旧迎新之即，现就20xx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。

本人x[]酒店楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，

率领酒店全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

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。酒店管理的规范化、制度化。

建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门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，按照已出台的考核实施办法进行考核，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。

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，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。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们酒店的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，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

员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门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，要求各小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。

- 1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。
- 2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。
- 3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。
- 4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

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。

- 1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。
- 2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。
- 3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3、进一步加强对卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从酒店成立起餐饮部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，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认



真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，营造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见。

## 酒店述职报告篇六

尊敬的酒店领导和同事：

大家好！

春节将至，万象更新。借此机会，我要感谢各位领导的关心和指导，感谢各位同事的支持。在过去的九个月里，我忠于职守，努力工作，出色地完成了各项任务。现将今年九个月的工作和明年的工作思路报告如下。

20xx年3月4日上任后，前几个月(3月、4月、5月)主要担任xx副总监，负责排班、餐具管理、预订部管理。接下来的几个月(6-12月)，由于工作需要，领导信任，自身发展需要，调到餐厅担任总监一职，9月开始担任部门培训。回顾近几个月的工作，主要有以下几个方面：

### 1、重视学习和教育，鼓励人们努力工作

就职后，在做管理工作时，了解到大部分餐厅员工来自湖南不同地区，文化水平和综合素质差异较大，业务水平和服务意识较低。针对这种情况，我把看到的不足一一列举出来，进行了全面的培训报告和现场督导。纠正错误的管理方法，讲解理论，实践操作。从规范客人进店时的礼貌用语、微笑服务、职业道德、食物搭配，到规范餐饮六大技能的实际操作流程，通过学习，员工可以强化服务质量，提高业务服务水平。客人进店可以互相打招呼，迎宾员可以主动热情的为客人服务，介绍餐厅的特色菜。当客人准备点烟或点烟时，服务员应及时点燃或呈上烟灰缸。

11月，酒店举办了一系列技能大赛活动，美食广场团队成员获得托盘接力赛第一名。通过这次比赛，其他员工养成了一个好习惯，比如不懂就问，不懂就学，互相求教，学到了很多知识，精神面貌越来越好，提高了工作效率。

## 2. 掌握管理制度的执行情况

前期美食广场工作存在诸多问题，员工对制度不清楚，部分制度没有具体负责人落实。经过团队管理人员的认真讨论，我在办公室张贴了奖惩制度、电源切换时间、负责人和各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、完成工作的注意事项，并及时更换了公告栏文件，每天进行现场监督检查，对员工增强工作意识、明确工作职责有很大帮助。

## 3. 掌握内部客户之间的沟通

真诚与客户沟通，听取客户的宝贵意见，不断改进和协调，利用每天的下班会及时将客户的信息反馈到厨房。比如有时候顾客反馈“小炒肉”分量不足，“水煮活鱼”不够香，菜的味道咸等等。通过客户真诚的反馈，加上我们认真的讨论和修改，我们可以不断提高菜肴的质量，满足客户，及时记录客户信息。

## 4. 做好会议餐、团餐的接待、管理和宣传工作

餐厅接待过多次大型会议餐，对会议餐的主要要求是速度快、效率高。团队针对这一点，把客人的心理需求牢牢放在第一位，通过优秀的产品和周到的服务满足客人的要求。在各种会议餐的接待过程中，没有出现重大投诉，也起到了很好的宣传酒店规模的作用。

## 5. 深入市场调研，把握市场经济

总之，在这平凡又不平凡的九个月里，我深深的感受到了，

同时也深深的感受到了自己的不足。

1. 协调平衡工作不理想，有些事情没有完全协调到位，平衡不合理，影响工作质量。
2. 信稿内容不严谨，不全面。
3. 工作中的细节处理不当，应加强改进。
4. 经营中缺乏务实精神

作为团队领导，我的言行对团队成员的精神面貌、工作水平和工作作风起着重要的作用，所以我将继续加强学习，提高我的管理水平、文化专业知识和业务能力，改进我的工作方法和工作作风，努力提高工作效率，从而带动团队成员共同提高。

以上工作我只做了汇报，但难免有很多疏漏，还有很多未尽事宜。请领导和同事多提宝贵意见。如果取得了一些成绩，也是酒店领导等所有成员共同努力的结果，也是各个团队和外部部门支持的结果。

### 第三，下一步工作

目前外部市场还没有完全开放，需要继续努力。我会在这些方面努力：

- 1、总结经验，进一步明确本部门的指导思想，紧紧围绕酒店的经营理念，牢固树立服务理念，做好团队员工的及时信息传递服务。
2. 不断学习，提升自己，加强销售业务知识和各方面知识的学习。
3. 在做好这个岗位的同时，要通过自己和团队全体成员的努

力，不断认识新客户，稳定老客户，留住客户，维护和沟通内部客户。

4. 有计划地安排餐厅的所有工作。

5. 及时了解员工动态，多了解心理学，做好员工的心理咨询师，为员工做好职业规划

6、结合实际，提高团队整体工作水平，本着服务、求实、高效的原则。严格执行酒店规章制度，做好员工档案管理，加强员工宿舍管理，营造团队良好氛围，增强学习氛围。

7. 与酒店密切合作，每月完成不同的业务任务

8. 努力提高沟通协调能力，深刻理解领导思想，进一步督促检查酒店的信件、决定、指示到达团队后的执行和落实情况。

9. 及时做好酒店领导部领导交办的临时任务，根据领导要求及时处理突发事件。

10. 紧跟市场，做好各项业务工作，为年初餐厅早茶开业做准备！

以上是我的述职报告。请考虑。希望各位领导和同事提出宝贵意见。谢谢！

## 酒店述职报告篇七

尊敬的领导：

非常荣幸今天能够代表销售部做今年的述职报告，下面分几点来分别谈一下今年的各项工作。

20xx年，我与全体员工一道开拓进取，迈出了多元化发展坚

实的一步，积累了丰富的经验，取得了较好的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

就是紧紧抓住营销这个中心，整合成立市场营销部，打造一流销售队伍。整合后的市场营销部，新的人才梯队为20xx年经营收入的圆满完成打下了坚实的基础。今年，酒店相继举办了五届美食节，为酒店餐饮收入提供了新的增长点，突破以往的经营传统、在汲取其它酒店的特色餐饮精髓的基础上做了大胆尝试，也使广大宾客在酒店享受了五次美食盛宴。

就是实现了酒店客房收入最大化和餐饮收入最大化这两个效益亮点。

今年，客房平均房价达xx元/间，较xx年上浮xx元，客房收入预计较去年增长xx万元；餐饮日均收入xx万元，餐饮收入预计较去年增长xx万元，成绩非常喜人。特别是清餐厅结构调整后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于新项目的引进、硬件设施的改进、菜品质量的提高。尤其是百味源肥牛以其优良的品质、低廉的价格形成每日宾客等候就餐的喜人局面，保持了餐饮良好的发展势头，形成了酒店餐饮名牌特色。

一是硬件基础设施建设，二是强化执行力建设，三是员工队伍建设。

1. 大力加强基础设施建设[]20xx年上半年，酒店自筹资金对三个餐厅后堂、清餐厅前厅、洗衣房进行了全面改造，更新了外围电动伸缩门、装修改造了美食超市。根据指挥部投资计划，完成了客房、夜总会、桑拿的品质升级改造，使客房的硬件设施更舒适，适应了当前宾客娱乐消费的需求，为夜总会、桑拿今后的经营打下了良好的基础。

二季度，为解决长期以来宾客投诉居高不下的网络问题，改善酒店网络运行环境，酒店对客房网络进行了一次全方位的

优化改良，投资xx万元将台客房电脑更换为液晶电脑，使各区域的网络运行环境得到了实质性的提升。率先在全集团的成员酒店中推广使用西湖管理软件。新版的酒店管理软件以科学的方法，将酒店所有的管理纳入到了一个可以控制、监督的范围之内。

通过硬件设施的改造和更新，使酒店进一步适应酒店发展的需要，满足了宾客对酒店硬件日益多元化的需求，为酒店各项工作的顺利开展和经济效益的持续提高奠定了基础。

2. 不断加强员工队伍建设。开展竞聘上岗活动，不拘一格选人才是我一直倡导的人才选用方式。根据任人唯贤的原则，适时调整充实了新的管理力量。今年，通过几次竞聘活动，使一部分优秀的领班、主管、部门经理脱颖而出，走向了管理岗位施展才华，为酒店管理层注入了新活力，带来了新气象。企业要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用，大胆使用塔里木自己培养的人才，是我们的一大收获。

实施绩效考核改革是酒店人力资源建设的一项重点工程。今年通过绩效考核改革，实现了企业效益和员工收入的同步增长，员工的平均工资额占到了酒店总收入的，而一般民营企业员工的工资额最多占收益的，仅此一点，酒店今年在员工待遇上的投资就比去年增长了xx万元。而用于增加员工伙食标准、改善员工居住环境的投资更是酒店长期坚持不懈的举措。

在以提高员工满意度为中心的基础上，今年组织了全体员工赴苜蓿台国家森林公园郊游、优秀员工赴南疆考察学习、发放防暑降温慰问品、设立网络留言版并及时回复，这些实质性的举措，激发了全员为宾客提供优质服务的热情。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是让他们感受到企业大家庭的温暖，让有才干的人在xx酒店的大舞台上得到充分展示。

通过全员一年的艰苦努力，酒店获得了诸多荣誉，这些光环见证了我们的抓服务、重管理、求发展的坚定信念与不懈拼搏。一系列荣誉的获得是对酒店全体员工一年来拼搏与付出的肯定与回报，在荣誉面前，我们长期的辛苦与一直以来的坚持不懈都是有价值的，都是值得的。荣誉，它给了我们前进的勇气与动力，也是我们今后要以更多的努力去超越的目标。

为拓宽酒店经营创收渠道，一季度酒店成立了酒店管理公司，向多元化发展的道路上迈出了坚实的第一步，管理公司的两个项目——工会干部培训学校□xx宾馆当年就创收xx万元□x月，超市的营业，标志着酒店餐饮开始向社会餐饮挺进。目前，经营已逐步走向良性循环发展的轨道。

20xx年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，我们在经济效益、酒店管理、服务水平、文化建设、品质升级改造等方面都取得了可喜的成绩□xx酒店的品牌效应大大增强，国宾馆地位更为突出，美誉度不断攀升。

可以说整个酒店，每位员工每时每刻都在用心工作，以积极乐观的态度面对宾客、面对自己一天的工作。为了这些可爱的员工，我必须努力，带领大家下定决心，越是在紧要关头，我越是要身先士卒，排除万难，把企业做的更好，来回报企业，回报全体员工。通过全体员工的共同努力，我们的经营业绩保持了连续增长率。在我取得上述工作成绩的背后，更多的是酒店全体员工集体付出的辛劳。

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 酒店述职报告篇八

尊敬的领导：

您好!

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。

此次主要针对的对象为部门经理/负责人，具体规定如下：

(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xx次，除营销部经理请假x次、采购部经理请假x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x月x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x月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月x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查获，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x月份□x月份□x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xx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xx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。

述职人□xxx

20xx年x月x日