

最新个人述职报告(实用7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。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

个人述职报告篇一

尊敬的各位领导：

大家好，我叫xx是xx店调味组的实习主管，于xx月xx日加入我们家园超市。在过去的三个多月，我经历了许多，学习了许多，以极大的热情投入到大川店建设中，终于，我欣喜的看到自己的汗水浇灌出了鲜艳的花朵：调味组销量蒸蒸日上，团队人员勤恳团结。

在公司选聘大川店主管时，我积极报名参与，不仅因为这对于我是一次极好的自身提升机会，还因为我看到了我们家园超市广阔的市场前景。沐浴在公司团队的专业培训下，我迅速成长，顺利通过公司考核，成为了一名实习主管。

xx月到xx月的实习，每一天对于我来说都是一个新的阶梯，每一天我都能登上一个更高的平台。如果说金牛店与滨河店就是一片智慧经验的汪洋，那么我是一块海绵，每天不知疲倦的汲取知识的营养，“商品怎样陈列？接货有哪些要素？主管的岗位职责及工作流程有哪些？”这些专业知识渐渐深入我的脑海，我还不断向前辈们虚心请教人员与商店管理经验，自身有了突飞猛进的进步。

xx月xx日我迎来了自己的小团队，也迎来了一个新的挑战，因为团队配合的好不好，关系着销量的提高。在军训和开业

前的准备期间我们共同度过了一段最艰苦的日子，我在战胜自己的同时不断给予我的组员鼓励，帮他们坚持了下来，我们也经过一段时间的相处，建立了良好的关系。

开业在陈列商品时，望着空空的货架，我的脑子一片空白，尽管我已经在理论和实体店里学习了陈列的基本原则，但因为没有亲手操作过，还是有些底虚。最后在不断地尝试下和组员的共同努力下，我们终于摆出了初步满意的雏形。直到现在，我还在不停修改摆放方式，坚信“没有最好，只有更好”，我希望自己的陈列方式能最大限度吸引顾客的眼球，获得更高的销售额。随着开业的一声炮响，我正式进入了主管的角色。看着自己的货物被蜂拥而至的顾客买走，我即欣喜又担心，欣喜着会有很好的营业额，担心着是否会断货，我不断地与采购沟通联系，在采购的帮助下，没有出现畅销品缺断货的情况。

以上是我的开业期间的回顾和感受，下面是我两个月来工作实践中的经验和体会。

最大的收货就是学会了如何订货，起初不知道何时补货，补多少数量，库存多少合适，现在已经不存在这些困惑了，我已经能把控好商品的最小库存及最大库存，季节性商品和促销品要有合理的囤货，做到不断货，不缺货。

掌握商品如何正确陈列也是至关重要的。根据商品最基本的陈列原则：显而易见，易拿易放，整齐丰满，先进先出，商品关联纵向陈列，我和组员在摆放商品时体现出了形象商品，销量商品，及效益商品优先化，并且颇具用心地陈列，以营造出一种温馨明快的气氛，使商品传达出一种无形的语言，激发了顾客的购买欲。接下来说说人员管理方面，我遵循“以身作则，一视同仁”的原则，我的宗旨是“和谐而有序”。微笑着开始每一天，微笑着面对每一个人。

- 1、 知人善任，使员工能在自己的工作岗位上发挥最大的潜

力。

3、尊重人是管人的基础，不要对员工颐指气使，礼貌用语多多益善，勇于面对员工的建议，对待员工要一视同仁。

4、让制度去说话 衷心感谢各位领导对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。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，勤奋工作，顽强拼搏，为家园超市发展做出应有的贡献！

个人述职报告篇二

尊敬的程董，全体员工同志们：

伴随着宏泰国际大酒店20xx年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！过去的一年是对宏泰国际大酒店发展具有重要及深远意义的一年。经过xx年一年的运营，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。

同志们□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□ 20xx年酒店所做的主要工作有以下几个方面：

1、建立规范工作系统：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。

3、强化持续推行绩效考核管理□20xx年是宏泰战略发展的一年，为此酒店董事会根据20xx年全年经营状况，适时的、科学的提出了20xx年全年1850万元的经营收入总目标。针对董事会制定的全年目标经营总指标，要求酒店各部门切实制定出科学、合理、可执行性工作计划。每月每季度召开上月/季度工作总结会，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，做到事前计划，事中有控制，事后有总结。也以此作为对各部考核的依据。对各部门及班组年度总目标及月度分解目标跟踪落实。

4、推进星评工作：我与酒店各部门负责人认真研究，制定方案，并组织检查整改，确保一次性顺利通过星级酒店评定性审核工作，力争酒店于20xx年上半年被省评星委员会批准成为太康县首家四星级酒店。

5、人才队伍建设：由于太康县外出年轻劳务输出多，宾馆一线员工流动性较高，形象素质好的服务员及管理人员引进招聘难，严重制约了酒店的服务质量提升和品牌形象建设，“以人为本，善待员工”一贯是宏泰国际大酒店遵循的优良传统□20xx年我们将组织开展员工技能比赛，及各类公共关系课培训。全面提高员工整体综合素质与服务水平。培训有潜质

的员工为后备管理梯队，并大胆使用，给全体员工提供一个学习，成长进步的平台。

6、强化执行能力：在这个经济高速腾飞的年代，已经不是大鱼吃小鱼的时代，而是快鱼吃慢鱼的时代，企业的执行力成为每个企业的核心竞争力，当一个企业在没有战略时，战略决定成败，一个企业有了战略时，执行力决定成败。20xx年宏泰国际大酒店确定全年营业额总任务为1850万元。在这个战略目标指引下，强化中层以上管理人员的执行力，我们要明白“员工不会做你需要和布置的事，只会做你检查和奖励的事，执行力是检查出来的”，以劳动纪律、日常质检，工作任务反馈制度为切入点，把酒店的管理质量及执行力提升上去。

7、品牌形象提升：品牌形象建设一直是酒店的核心工作，尽管xx年由于诸多方面问题使酒店的声誉受到影响，但在行业内和领导的心目中对酒店的印象还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设餐饮点菜师、大堂副理，调整餐饮菜品特色，灌输“意识管理”理念并想办法引进形象素质好的服务员充实到餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，把县政务接待和大企业集团内部接待重点做好的同时，侧重团队宴会；二是在硬件方面进行必要的设备设施维护改造，保持四星级标准和满足接待需要，稳定酒店政务接待和宴会接待第一品牌。

8、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，利用喜庆节假日组织丰富多彩的特色促销活动，提高酒店知名度。

9、自身修为方面：将致力改变自身稳健思想为自信、开拓、创新，多与同事沟通交流，敢于承担责任。重点在餐饮和客房、温泉会馆多种创新经营方面入手，寻求利润新的增长点。

公元xx年的日历即将被翻过最后一页。回忆过去的一年，我们不能忘记，我们在时间紧、任务重的情况下紧紧团结在一起，开拓创新，扎实工作，创造了团结拼搏的宏泰精神；回忆

过去的一年，我们还不能忘记，大家那最值得怀念的共同挥洒汗水的一幕幕经历，最值得珍藏的感人至深的亲情和友情。你们为宏泰国际大酒店创酒店行业强势品牌作出了巨大贡献，在宏泰国际大酒店的发展史上写下浓重的一笔！这说明宏泰的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的。

诚信缔造伟业！宏泰人应该有清醒的认识和更为远大的目标。当前，我县的消费观念和消费导向正发生着深刻的变化，经济的飞速发展已进入一个良性的互动之中，随着新兴各类竞争酒店的开业，将会进一步瓜分现有的市场蛋糕，酒店的客源会受到影响，导致经营负面被动性和降低竞争力，酒店的利润难以保障，宏泰国际大酒店正面临着前所未有的机遇和挑战！20xx年，我们要继续以客户需求为导向，利用酒店所处的优势环境，挖掘资源，整合资源，为客户提供更快捷方便的服务，坚持“顾客满意是我的追求”为理念。宏泰将努力创建全县乃至全市级酒店行业龙头，在企业文化发展和经营收入上再上一个新的台阶，演绎出浓墨重彩的一章！

机遇与挑战同在，光荣与梦想共存！宏泰经过深化管理体制，实施多元化、综合化的发展战略，弘扬优秀的企业文化，维护保养好硬件、致力提升软件，做好节能降耗。认真做好政务和集团接待，推动酒店品牌化建设。我坚信定会迎来更加绚烂的明天！

个人述职报告篇三

走过了20xx[]心中甚感欣慰。自认为没有辜负领导的厚爱，没有辜负职工的期待，对得起企业，也对得起自己。如果对一年进行简短概括，那就是“实实在在干了一年，用心干了一年”。我相信20xx年必定永远留驻在我的记忆中，正如过去美好的日子，时时让我怀念。

下面根据市局要求，就一年工作情况分几个部分进行述职：

20xx年班子分工中，我主要分管物流业务、发行业务、速递业务及管理邮件分拣封发、投递等生产性工作。看起来似乎不多，但真正问起来却千头万绪，能管好也是不易。首先物流、速递都属开拓性业务，没有现成的经验可借鉴、可参考，一切都得从零开始。再说分支业务比较多，比如物流含义广泛，包罗万象，目前主要有分销、区域物流两大块，而分销品种基本上每一个品种都是一项业务。再次，出现了一些形势上的变化，报刊发行就面临《九江日报》、《浔阳晚报》自办的新情况。虽然存在这样那样的客观实际，但在省市局的正确领导下，在全局干部职工的共同努力下，这些业务的发展取得了十分满意的成绩。

物流业务。完成业务收入100万元，较去年8.9万元，增长11倍多。实际收入也较去年翻了6番多。在总收入构成中比重达7.7%，仅次于邮储。在省局组织的农资分销“四大战役”中，一直都居小组第一位，受到省市局的表彰。一年来，共接待学习县局达55个。本人也被省邮政物流公司和国家局物流总公司借用草拟邮政分销有关制度办法近两个月。

在物流业务中，抓了三个关键环节：一是抓环境，二是抓意识，三是抓能力。抓环境，主要是因为邮政还不具备农资领域的经营资质，只有协调好地方政府以及工商、农业等相关部门的关系，发展中才不会出现一些干扰，通过多次汇报、说明，取得相关部门领导理解，为分销创造了一个相对稳定的发展环境。抓意识，主要针对职工对此项业务开办的认识不足，对发展中出现的困难心理准备不足而进行，最后达成上下齐抓共管、奋勇争先的发展共识。抓能力，主要抓农技指导能力、抓业务营销能力、抓各类促销活动的组织能力，抓终端代办点的管理能力，使大家对业务既愿抓，又抓得上。为了强化能力，安排人员编写了《指南》，多次开办讲座，组织考试，取得非常好的效果。

报刊业务。在20xx年一次性大收订中，完成流转额160.3万元，完成计划157万元的102.08%，成为全市唯一完成流转额计划的

单位，如果将《九江日报》、《浔阳晚报》以去年的数值算进，则流转额净增20万元，而且从绝对值来看，虽然彭泽属人口中小县，订报人口较少，但流转额也仅次于修水、都昌，与瑞昌持平。报刊发行期发份数，在《九江日报》、《浔阳晚报》自办的情况下，仍达17909份，较去年增164份。党报党刊，完成计划的108%。省市局下达的十五种包(畅)销报刊全面完成，而且多种报刊较计划翻了几番，这也是全市仅有的。

报刊根据20xx年的实际情况，采取了一些针对性措施。一是发行的重点进行转移。鉴于《九江日报》、《浔阳晚报》的自办发行，将发行的重点转向包(畅)销报刊，抓住了这些在全省甚至全国有影响的包(畅)销报刊，邮政的主渠道地位就不会丧失。二是针对《浔阳晚报》，开展同类报刊《信息日报》、《江南都市报》有奖征订竞赛活动，在竞争中牢牢掌握主动权。三是细分市场，开展针对门店、老年人、学生等过去被忽视客户的深挖潜。

速递业务。完成业务收入51万元，完成计划的103%。增办了特快身份证业务及火车票订送业务。其中火车票订送业务发展情况较好，在全市位列三甲。

邮政生产作业。实现全年无安全生产事故，为经营服务提供了良好后台支撑。对作业流程进行优化，进一步缩短时限，实现全县报刊邮件，城镇当天送达，农村次日上午送达。对投递员工作职能作进一步转变，要求投递员不仅要做好终端投递工作，更要做好终端营销工作，并下达适合的营销任务，实现营投一体，充分发挥投递员走门串户的人缘、地缘优势。

围绕主要领导开展工作，不乱说话，不做违反组织原则的事情。做为一个副职，我只是想，我为领导分了多少忧，为领导担了多少担，我是不是起到了应该起到的作用，我是不是管好了自己份内的事，从不想越权，也不想争利。但在事关原则上，我也能坚持立场。所以，我自个认为，作为主要领

导的副手，我是称职的。在与班子其它成员处理关系时，坚持多沟通、多理解，避免不必要的误会，真诚待人，取长补短，互信、互谅，快乐共事，共同推动企业工作的向前发展。

作为一个青年干部，顺利成长，是我首先考虑的问题。在廉洁自律方面，非常坚决。无论是业务合作，还是与下属相处，都能做到清清白白。

一是认真学习邮政业务，做了大量的业务学习笔记。二是以县委宣传部开展的“做学习型干部”活动为契机，加强了政治理论学习。三是加强了文化方面的学习，报了南邮的进修班，还准备读一个物流管理的硕士课程，平时坚持每天背记十个单词，争取两年六级英语过关。

企业是员工实现自身价值的环境寄托，企业也就是员工之家。xx接管以后，做为一名基层管理者来说首先就是感到得到了充分的重视和能力的发挥。特别是xx文化中以人为本，凡事首先考虑员工们的各种需求。短短几个月时间内就参加了xx集团的技术比武、xx文化节等各项活动，大大调动了员工们的工作积极性和团队的凝聚力，使xx这个“家”充满团结、祥和、积极向上的文化氛围，在社会公众中又有良好的形象，那么我们都会以她为荣，并以饱满的热情投入工作，不惜一切去珍爱她，为她创造更多的效益，也衷心希望企业有更快、更大的发展。让员工们认识到企业是自己的企业，这就是好的企业文化产生出来的积极作用。

在xx接管以后，我首先是配合经理做好一系列交接工作，做好下面员工们的情绪稳定工作。积极主动完成领导下达的各种工作指令和安排。我在日常工作中为了做好本职工作和团结好下属员工，调动广大员工们的工作积极性我从以下几个方面来开展日常工作：

我觉得管理者要通过别人来进行工作，因为一个人的时间、

知识和精力都是有限的。即使管理者自己可以更好、更快地完成工作，但问题在于自己不可能亲自去做每一件事情。如果想使工作更富有成效，就必须向下属授权。但是向下属授权的话也要有承担责任的心理准备，要给他们充分的自由，这样才能使员工对如何达到目标做出自己的选择和判断，这样可以增进我与员工之间的相互依赖关系，激励员工的工作热情，也为后备人才储备打下了良好的基础。

员工价值观的差异要越小越好，认同度要越高越好让xx的员工生动理解xx的企业文化，让社会传诵xx的企业文化，增强xx企业文化的穿透力。人本管理的激励有三个层次：报酬激励、成就感激励、机会激励。我除了学会运用好报酬激励外，更要善用非报酬激励——成就感激励和机会激励。所以我经常性会找礼宾员进行谈心沟通，在一定的时间内会召开礼宾班组的谈心会，让大家互相之间进行沟通和交流，在平时的培训过程中，加大xx文化的输入。人本管理强调“自我”、“超我”并重，不能只靠花钱收买员工的积极性，企业提供给员工的有很多：学习提高，良好的工作环境、组织气氛，福利等等。但是企业的发展离不开制度的发展，文化的建设要靠制度作保障，制度要科学、细致、严谨，依靠制度实现竞争淘汰等一系列动态管理。所以我在管理时不光要注意到人本管理，更加要注意到制度就是高压线，对于一些员工违反制度的事情一定要严厉的指出来。

对于领导下达的工作任务，首先是应不折不扣的完成任务，哪怕有困难也要努力去完成，在的确有困难的情况下要多与上级进行沟通、交流，寻找帮助。对于实在是不能完成的工作要及时向上面进行反馈。所以这里就要谈到一个工作态度问题，在工作中的态度将决定着自已的业绩；学到的或掌握的专业知识是决定工作能力大小的一个重要的因素；我可能有许多事情不是很懂，能力方面也比较有限，但是我想我的工作态度还是良好的，我总是努力想把工作做好。特别是当上级领导决定委任我为培训经理时我就感到了比较大的压

力，压力才会产生动力。所以我会虚心地向各位同事进行学习，和加强自学，不断创新，超越自我。

我现在处于培训经理这个岗位上，所以和礼宾部主任岗位职责是不一样的，要求也是不一样的，在培训经理这个岗位上不是直接面对客人的，是要协调各部门的培训员，努力做好酒店培训工作，特别是像现在酒店的培训体制还不完善，更需要我付出十倍汗水。同样我也准备从以下几个方面来开展培训工作：

（一）、完善酒店的各项培训资料和档案的建立工作。

因我们酒店培训经理的多次更换，所以酒店的培训资料和档案方面较乱，也没有具体和详细的资料，对培训工作的开展和以后持续的发展带来了一定的难度，所以当务之急是建立起酒店的培训档案和完善培训资料。

（二）、分析员工的培训需求，鼓励员工培训。

员工培训的最终目的是改善其工作绩效，所以评估培训需求要和绩效分析结合起来。为了确定其下属的培训需要，必须找出影响其绩效的具体原因，并决定是否通过培训或其他干涉措施来解决问题。像酒店现在开展的全员绩效考核就是可以反映出酒店员工们所需要培训的方面，同时也硬性地去要员工们去学习。再一个就是要做好新员工回访工作，在新员工的回访工作要多与新员工沟通，了解他们的心声，以及所需要的各种培训。培训员工们所需要的培训课，这样才会有培训效果。

（三）、激发直线培训经理的培训热情。

首先要对各部门培训员培训和辅导情况纳入年度绩效考核之内（此事在平时已经在考核），在酒店设立了优秀培训员奖，以鼓励在培训下属方面做出表率培训员（此事可行性请领

导批示)。下属对上司在培训方面有考核权。鼓励培训师首先带头申请集团内部讲师资格，既促使他们自我学习，又有利于对下属的培养。

(四)、采取多种培训方式。

除了常用的授课法以外，主题讨论会、读书会、头脑风暴法、网上交流、视听教育法、角色演练法、面谈咨询法、工作现场训练法等等，都可以在部门培训中有针对性地采用。培训的形式不一定规范，重要的是能把大家的学习热情调动起来。对员工而言，能够碰到一个真正对下属言传身教并给予表现机会的上司，是人生最大的幸福。所以这里要各部门经理对培训工作引起高度的重视，这样才会让下面的员工引起高度的重视，同时，培训工作也是为他们自己以后的发展进行知识储备。同时培训方面也需要领班们的大力配合，因为他们在下属的培训和发展的方面起着至关重要的作用。比其他人更了解其下属的长处和短处、更清楚下属的培训需求，也常常拥有帮助其下属改进工作绩效所必需的技能。领班们既是培训需求的提出者和审核者，也是培训效果的保障者和评价者。员工在培训之后，对实际工作绩效的影响怎样，如何充分发挥培训的效果，领班要与员工进行沟通，这样也有利于我们情感管理的开展。

我现在刚接手培训工作，我想我也只能暂时先从以上几个方面来慢慢开展酒店的培训工作，同时也有一点小小的建议。这是从新员工培训工作中所感受到的一点。

培训要与招聘结合好，招聘要解决的问题，就是要把最佳的个体，放在最佳的岗位上，来实现最佳的匹配。有些人的素质和天性是不容易被培训的。比如动机、责任心、一个人的能量大小等，都是与生俱来的，是很难培训出来的，而又是企业管理上最核心的素质。有一个说法就是，与其教一只火鸡爬树，不如去找一只松鼠。一个企业要花大量的成本去培训人的天性的东西是不合算的。所以，我们应该将培训的精

力放在可塑的方面，培训那些岗位所需要的而个人所欠缺的。在新员工培训过程中就能很清楚看出来有些人是非常用工和努力的，但是也有少数人是不当一回事的，所以培训工作要和招聘工作结合好。

年底将至，新年将始。这就要求我们永不停步，不断努力做好自己的本职工作，我现在离培训经理的任职要求还有较大的距离，所以我会不断提高自己，加强自己内外的修为。在工作中一点一滴的成长起来。希望领导在平时工作中能严厉要求我，有错误马上指出，来促进我的进步。希望在新的一年里能够将工作做的更好，更上一层楼，为酒店的培训工作尽到自己一份绵力。

个人述职报告篇四

弹指一挥间，进入xx这个大家庭已经有了七个月，从对xx文化的模糊到渐渐清晰，直至最后完全接纳、融入其中。有些物质资源也许会枯竭，惟有文化生生不息，是一种无形的生产力，一种潜在的生产力，无形的资产和财富□xx文化就是我们集团的无形生产力。同时企业文化是员工行为的指导思想，现代企业里的员工，已不单纯只是追求物质利益的“经济人”，不仅仅只想通过劳动从企业中获得相应的经济回报，他们还作为“社会人”要求被社会和企业认可，并有一种个人的成就感和归属感。

企业是员工实现自身价值的环境寄托，企业也就是员工之家□xx接管以后，做为一名基层管理者来说首先就是感到得到了充分的重视和能力的发挥。特别是xx文化中以人为本，凡事首先考虑员工们的各种需求。短短几个月时间内就参加了xx集团的技术比武□xx文化节等各项活动，大大调动了员工们的工作积极性和团队的凝聚力，使xx这个“家”充满团结、祥和、积极向上的文化氛围，在社会公众中又有良好的形象，

那么我们都会以她为荣，并以饱满的热情投入工作，不惜一切去珍爱她，为她创造更多的效益，也衷心希望企业有更快、更大的发展。让员工们认识到企业是自己的企业，这就是好的企业文化产生出来的积极作用。

在xx接管以后，我首先是配合经理做好一系列交接工作，做好下面员工们的情绪稳定工作。积极主动完成领导下达的各种工作指令和安排。我在日常工作中为了做好本职工作和团结好下属员工，调动广大员工们的工作积极性我从以下几个方面来开展日常工作：

我觉得管理者要通过别人来进行工作，因为一个人的时间、知识和精力都是有限的。即使管理者自己可以更好、更快地完成工作，但问题在于自己不可能亲自去做每一件事情。如果想使工作更富有成效，就必须向下属授权。但是向下属授权的话也要有承担责任的心理准备，要给他们充分的自由，这样才能使员工对如何达到目标做出自己的选择和判断，这样可以增进我与员工之间的相互依赖关系，激励员工的工作热情，也为后备人才储备打下了良好的基础。

员工价值观的差异要越小越好，认同度要越高越好让xx的员工生动理解xx的企业文化，让社会传诵xx的企业文化，增强xx企业文化的穿透力。人本管理的激励有三个层次：报酬激励、成就感激励、机会激励。我除了学会运用好报酬激励外，更要善用非报酬激励——成就感激励和机会激励。所以我经常性会找礼宾员进行谈心沟通，在一定的时间内会召开礼宾班组的谈心会，让大家互相之间进行沟通和交流，在平时的培训过程中，加大xx文化的输入。人本管理强调“自我”、“超我”并重，不能只靠花钱收买员工的积极性，企业提供给员工的有很多：学习提高，良好的工作环境、组织气氛，福利等等。但是企业的发展离不开制度的发展，文化的建设要靠制度作保障，制度要科学、细致、严谨，依靠制度实现竞争淘汰等一系列动态管理。所以我在管理时不光要注意到人

本管理，更加要注意到制度就是高压线，对于一些员工违反制度的事情一定要严厉的指出来。

对于领导下达的工作任务，首先是应不折不扣的完成任务，哪怕有困难也要努力去完成，在的确有困难的情况下要多与上级进行沟通、交流，寻找帮助。对于实在是不能完成的工作要及时向上面进行反馈。所以这里就要谈到一个工作态度问题，在工作中的态度将决定着自己的业绩；学到的或掌握的专业知识是决定工作能力大小的一个重要的因素；我可能有许多事情不是很懂，能力方面也比较有限，但是我想我的工作态度还是良好的，我总是努力想把工作做好。特别是当上级领导决定委任我为培训经理时我就感到了比较大的压力，压力才会产生动力。所以我会虚心地向各位同事进行学习，和加强自学，不断创新，超越自我。

我现在处于培训经理这个岗位上，所以和礼宾部主任岗位职责是不一样的，要求也是不一样的，在培训经理这个岗位上不是直接面对客人的，是要协调各部门的培训员，努力做好酒店培训工作，特别是像现在酒店的培训体制还不完善，更需要我付出十倍汗水。同样我也准备从以下几个方面来开展培训工作：

（一）、完善酒店的各项培训资料和档案的建立工作。

因我们酒店培训经理的多次更换，所以酒店的培训资料和档案方面较乱，也没有具体和详细的资料，对培训工作的开展和以后持续的发展带来了一定的难度，所以当务之急是建立起酒店的培训档案和完善培训资料。

（二）、分析员工的培训需求，鼓励员工培训。

员工培训的最终目的是改善其工作绩效，所以评估培训需求要和绩效分析结合起来。为了确定其下属的培训需要，必须找出影响其绩效的具体原因，并决定是否通过培训或其他干

涉措施来解决问题。像酒店现在开展的全员绩效考核就是可以反映出酒店员工们所需要培训的方面，同时也硬性地要员工们去学习。再一个就是要做好新员工回访工作，在新员工的回访工作要多与新员工沟通，了解他们的心声，以及所需要的各种培训。培训员工们所需要的培训课，这样才会有培训效果。

（三）、激发直线培训经理的培训热情。

首先要对各部门培训员培训和辅导情况纳入年度绩效考核之内（此事在平时已经在考核），在酒店设立了优秀培训员奖，以鼓励在培训下属方面做出表率的培训员（此事可行性请领导批示）。下属对上司在培训方面有考核权。鼓励培训员首先带头申请集团内部讲师资格，既促使他们自我学习，又有利于对下属的培养。

（四）、采取多种培训方式。

除了常用的授课法以外，主题讨论会、读书会、头脑风暴法、网上交流、视听教育法、角色演练法、面谈咨询法、工作现场训练法等等，都可以在部门培训中有针对性地采用。培训的形式不一定规范，重要的是能把大家的学习热情调动起来。对员工而言，能够碰到一个真正对下属言传身教并给予表现机会的上司，是人生最大的幸福。所以这里要各部门经理对培训工作引起高度的重视，这样才会让下面的员工引起高度的重视，同时，培训工作也是为他们自己以后的发展进行知识储备。同时培训方面也需要领班们的大力配合，因为他们在下属的培训和发展的方面起着至关重要的作用。比其他人更了解其下属的长处和短处、更清楚下属的培训需求，也常常拥有帮助其下属改进工作绩效所必需的技能。领班们既是培训需求的提出者和审核者，也是培训效果的保障者和评价者。员工在培训之后，对实际工作绩效的影响怎样，如何充分发挥培训的效果，领班要与员工进行沟通，这样也有利于我们情感管理的开展。

我现在刚接手培训工作，我想我也只能暂时先从以上几个方面来慢慢开展酒店的培训工作，同时也有一点小小的建议。这是从新员工培训工作中所感受到的一点。

培训要与招聘结合好，招聘要解决的问题，就是要把最佳的个体，放在最佳的岗位上，来实现最佳的匹配。有些人的素质和天性是不容易被培训的。比如动机、责任心、一个人的能量大小等，都是与生俱来的，是很难培训出来的，而又是企业管理上最核心的素质。有一个说法就是，与其教一只火鸡爬树，不如去找一只松鼠。一个企业要花大量的成本去培训人的天性的`东西是不合算的。所以，我们应该将培训的精力放在可塑的方面，培训那些岗位所需要的而个人所欠缺的。在新员工培训过程中就能很清楚看出来有些人是非常用工和努力的，但是也有少数人是不当一回事的，所以培训工作要和招聘工作结合好。

年底将至，新年将始。这就要求我们永不停步，不断努力做好自己的本职工作，我现在离培训经理的任职要求还有较大的距离，所以我会不断提高自己，加强自己内外的修为。在工作中一点一滴的成长起来。希望领导在平时工作中能严厉要求我，有错误马上指出，来促进我的进步。希望在新的一年里能够将工作做的更好，更上一层楼，为酒店的培训工作尽自己一份绵力。

个人述职报告篇五

尊敬的x□亲爱的各位同事：

大家下午好！我是前厅部经理助理x□众所周知，前厅是酒店的信息集散中心；是房务部销售的排头兵；前厅汇聚了全酒店形象气质最佳，个人能力最突出的精英，是带给客人最初和最后印象的地方，是酒店的形象窗口，是最容易产生口碑效益的地方。所以，如何打造前厅部核心竞争力，提升普客服务水平，促进评定性星级复核圆满完成是19年需要重点展开的

工作。今天我述职的主题就是“塑造品牌，打造前厅部核心竞争力”。

我将从以下四个方面展开工作：

预订是客房销售非常重要的一个环节，与之相关联的各项工作可以直接影响到客房的出租率。去年客房年平均出租率x%□散客占到总出租率的x%□是客房营收的主体。而散客当中，上门散客只占x%不到，其余散客均为预定形式。一直以来我们都是由前台兼做预订的，随着客房出租率的节节攀升，逐渐出现诸多工作效率问题，影响服务质量。

经详细考证，组建和打造客房预订班组优势如下：

1、节省人力资源；

3、减轻前台工作压力，让前台员工能更加专心致志的做好接待和宾客问讯工作，体现快捷和高效。

4、加强与销售部的良好沟通与对接，提高信息准确性，减少宾客投诉。

5、创造良好的无嘈杂的预定环境，迎评定性星级复核。

6、将预定班组置于商务中心，有效整合商务中心员工工作量，改变“闲时太闲，忙时太忙”的状态。

在进行预订和商务中心整合后，将开展以下的工作：首先拟订岗位说明书，再根据岗位说明书拟订岗位工作清单，完善sop操作流程，挑选合适人员，集中培训等一系列工作。

1、硬件改造立起来

前台因台面设计的原因，导致员工在进行单据填写、电脑资

料录入、客人信息查询等工作时均需低头弯腰操作，对于员工来说，劳动强度加大。今年通过x的指导，决定在前台里面的台面上再增加小接待台，方便员工操作，解决实际困难，提升服务形象。

2、软件升级立起来

现在大部份高星级酒店前台接待入住登记全部实现科技信息化，如果我们升级后能使客人身份证扫描进治安系统的同时，其基本资料连入x系统，直接完成入住登记单、押金单、欢迎卡的打印，减少手工抄写的话，整个登记入住过程将节约大量时间。我们已将情况与电脑房进行了沟通，联系x工程师进行软件升级，即便不能按我们的设想完成所有的改造，哪怕只是解决掉一半的问题都能帮助员工减轻很大的工作负担。

3、精简程序立起来

19年即将建立和实施的sop操作流程，我们会使用文字、图片、录像的形式结合顾客需求及新版星评标准，创建最佳工作方案，订立服务规则，以期在员工培训和规范化操作方面发力，树立服务品牌。

行政管家一直是酒店对客服服务的亮点工程，但我们知道，管家服务还有很大的提升空间。我们的行政管家在为vip客人提供服务时特别不自信，究其原因主要是行政管家对于要掌握的技能心里没底。如何帮助员工有效提升呢？我们设想了两套解决方案：

1、外聘专业人员对员工进行系统培训，或者外派人员参加专业学习：

管家的服务理念是倡导酒店的各种服务要做到‘精细、周到、圆满、美好，让客人永世不可忘记’。”据了解，19年底正式成立并开始培养的中国酒店皇金管家服务，旨在为酒店高

端商旅客人提供超值服务。“主动”是基本意识，“精细、周到”是服务技能的完美体现，“圆满、美好”是不断追求的服务效果。在他们的培训中，涵盖了酒店经营、管理、服务的理念和基本操作标准。每一位皇金管家接受的专业训导，均注重与实践的结合，以案例分析的形式与标准和规范相对照，他们强调“为了一切客人”：树立“创造舒适、卓尔不凡”的经营理念；“为了客人的一切”：履行“诚信服务、和谐致亲”的服务理念；“一切为了客人”：践行“小事做透、大事做精、日常事做细”的管理理念。从标准化、规范化，到个性化服务，从宾至如归、金钥匙服务，到皇金管家服务，我们一直力求突破。

2、店内交叉培训：

制定出系统的培训计划，包括中餐服务、西餐服务、酒水服务、客房服务、礼宾服务等。我们各场点都有经历过省级技能大赛的精兵强将，他们是最宝贵的财富，也是最能帮助到我们的导师。我们计划从班组内挑选合适的1-2人进行换岗培训，确保专业系统的学习。

我们现在的大副班组其实比其他岗位员工要热情、主动，但总觉得还是缺了点什么。六年前我在x大酒店看到过这样一位老礼宾员，他的服务很简单，问候进出酒店的所有客人，提供详细而周到的问询服务时隔六年，匆匆一瞥为何给我留下这么深刻的印象呢？因为我从那位同行身上看到了很多优秀的品质：他的眼中进出酒店的都是客人；他的问候体贴、周到；他的笑是从心里、眼里透出来的，真诚，亲切，极富感染力让人打心眼里尊敬他、欣赏他，愿意亲近他。我想我们的大堂副理□gro如果能多一点落落大方的气质，多一点让人过目不忘的风采(亲切)，那我们的大副班组就有更大亮点！

1、大门岗做热情：

1)、必须保证16小时在岗服务，不论什么情况都不能缺岗；

2)、现场服务应把面部表情、肢体动作、语言表达三个方面作为基础，将服务意识、心理暗示等贯穿始终。

2、电梯岗做周到：

一楼电梯间应该是酒店客流量最大的地方，固定岗电梯间除了迎送梯服务以外，还需要提供大量的问询服务。所以，条件允许的话，电梯间也必须有专人16小时在岗服务。

3、前台岗做专业：

每天早07:00-09:30是退房高峰期，下午17:00-21:30是入住高峰期，这两个时段我们的大副或gro是会在现场跟进服务的，但是现在做得还不够，如果能系统、全面的学习和掌握前台接待和收银的相关操作流程，实打实的为等候宾客解决问题将对我们的服务有很大的提升。

4、客户拜访做真诚：

如果说以上服务都是为了树品牌形象的话，那么客户拜访就是建立忠实客户关系的良好渠道。我们现在的店内拜访主要为电话拜访，很少会至房间当面拜访。当面拜访可以通过与客人的正面接触了解到客人的习惯、喜好、禁忌等，对于收集宾客信息和意见更为直观有效，同时我们还可以向客人传递积极、友善的信息，建立良性互动。

尊敬的x[]亲爱的各位同事，我一直相信“个人的优秀不足以说明什么，只有团队的优秀才可以证明你是真的优秀！”，只要我们前厅部全体干职员工团结一致，用心做，做精细，坚持做，我们就一定可以不断提炼前厅核心竞争力，塑造酒店服务品牌。我愿意和大家共同努力，在这个风起云涌的时代，打造最具竞争力的x前厅部。

我的述职报告完毕，谢谢大家！

个人述职报告篇六

各位领导，各位同事：

大家好！

通过报纸、书籍积极学习政治理论，遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，基友强烈的责任感和事业心，积极主动认真学习护理展业知识，工作态度端正，认真负责，在医疗实践过程中严格遵守医德规范，规范操作。

我本着把工作做的更好这一目标，开拓创新，积极圆满的完成以下本职工作，协助护士长做好病房的管理工作及安全管理工作；我能遵守血透室的岗位职责、工作流程、操作规范、做到超前思维，保证在工作中遇到问题时，能有据可查和及时解决，保证血透室工作顺利开展。

在工作中，我本着以人为本的服务理念，强化服务意识，用亲切而有耐心的语言沟通来增强护患感情，细心的讲解透析知识，给予饮食指导，消除患者的恐惧心理和对疾病的盲目感，增强患者的治疗信心。我还经常主动征求患者意见，不断改善服务工作。在没有家属陪同的透析病人透析中，我能担起家属的责任，送水、热饭、搀扶、更衣、协助大小便等，从不埋怨脏和累。

对于我的本职工作，我负有高度责任心，胆大心细。血液透析工作具有较高风险，作为护理操作者，我既有风险意识，又能发挥主观能动性，做到最大限度的控制和避免风险，从而提高护理质量。除此之外，我还有具有高度的营销意识，为医院的经济效益有着高度的敏锐性，做到服务好每位固定病人，留住每位咨询病人，推广医院的软件设施，吸引更多的病人。

我身上还存在一些不足有待改进，比如，在学习上仍有浮躁

的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理；在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护理队伍中的一员而自豪，在今后的工作中，我会加倍努力，为护理事业作出自己应有的贡献。在20xx年，我会继续发扬我在过去一年中的精神，做好自己的工作急病人之所急，为病人负责，为病人负责，我会全心全意工作，协助科主任和护士长让我们医院的血透室更富特色，更加壮大。

述职人：

20xx年xx月xx日

个人述职报告篇七

本年度上学期在西校区图书馆阅览部，负责书籍运送、整理和回答读者咨询等工作，下学期在东校区图书馆流通部，负责书籍整理、回答读者咨询和导读等工作，岁末年终，感慨万千，回顾自己这一年的工作，有收获也有不足，现总结如下：

本人平时认识到理论学习的重要性，坚持用正确的思想武装自己的头脑。积极参加校、馆理论的学习，平时也能注重时政的学习，了解国际国内的大事，掌握国际风云变幻的动态。

在工作中能严格遵守各项规章制度，态度严谨，积极肯干，热情为读者服务，想读者之所想，急读者之所急，让读者高兴而来满意而归，与读者形成了心灵层次上的互动，传输知识传递快乐，圆满的完成了各项任务。

图书馆是业务部门，业务要求高，由于现代技术的发展并在

图书馆中应用，对技术要求也在不断提高，同时，图书馆是做人的工作，人文性色彩浓厚，本人认识到在图书馆工作中必须提高图书馆的业务知识水平、现代技术水平，必须不断加强人文服务的认识，因此能够刻苦钻研业务，积极开展各项业务研究，并进行深入思考，全年阅读文献600余篇，阅读各种专著和文学名著30部，写了近3万字的读书笔记，撰写多篇论文并发表。

创新意识有待进一步加强；

2. 对图书馆业务知识的钻研还需努力, 尤其是现代技术在图书馆中的应用；

3进一步加强与同事、读者沟通能力。