

# 酒店管理人员年终述职报告(精选7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？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。

## 酒店管理人员年终述职报告篇一

各位领导、各位代表，大家好！

借此机会首先向关心、帮助、支持我工作的同志们表示衷心的感谢，现就一年来的工作总结如下，请评议！

一年来，我按照科长和厂领导的安排，坚守生产一线，有针对性的制定了工作计划，在工作中不断完善，并坚持不懈的做到了每天接班详细了解系统运行方式、负荷分配、车间风压、设备备用、检修工作安排和值班人员等情况，做好当班事故预想和各种异常情况的处理准备，保持清醒的头脑，迅速进入工作状态，工作中加强与各单位之间的联系，工作分清轻重缓急，不推不拖，带领全值人员完成当值的生产任务。

一、不辱使命，恪尽职守，做好当值的带头人。

“没有不好的员工，只有不强的领导。”日常多与员工坦诚交流，给他们精神上的鼓舞。以“真诚合作”带动他们。平时采取措施为他们排忧解难，做好服务工作。让他们时刻感受到有困难，首先想到值长，在10年这句话体现得更加明显，特别是下半年，大环境影响到我们日常的正常生产，原材料、备品备件时有不足，设备故障修复率逐渐下降，因没备件临时修复暂用的情况很多，所以值长的工作量也日益俱增，甚至一颗螺丝的工作也要告诉值长。车间之间的工作配合不融洽、工作任务的完成有了障碍、同事之间发生了口角等等我

都立即到现场进行妥善解决，不至于因处理不及时而窝工、怠工影响生产。

## 二、改变工作习惯和工作方式，夜班彰显值长的职责。

一年来，我改变以往的工作方式，夜里厂领导和车间主任都不在现场，各岗位的工作更需要有人过问，部分任务量不太大的岗位会出现工作懈怠的情况，因此我前夜后夜班多溜、多看、多交流、多检查，发现问题及时纠正，发现违章立即制止，特别是换极及出铝期间，自己检查的同时要求车间值长做好监督，酷暑提醒他们多补充水，不蛮干，进而减少中暑情况的发生，异常槽夜班专人监视，避免发生事故。日常注意检查各单位的劳动纪律，对违反的人员进行严肃批评和考核，促使他们遵章守纪完成8小时的工作任务。

## 三、勤联系，多提醒，做好调度工作。

生产调度工作是保障完成生产任务的基石，上请下达，按照公司要求，督促动力运行人员“勤观察，细调整”，加强与处调联系，作好负荷调配，力求电流平稳供应，积极维护公司整体系统的稳定。网电限流期间，限流时间长、幅度大、次数多，槽子工艺参数无法保持，出现异常的情况很多，我主动和处调联系，了解限流持续情况，而后通知车间做好槽子的保温，及异常情况下的预防措施，及时电话联系，话筒喊话提醒效应的迅速熄回，从而降低能耗减少不必要的损失。日常严格执行“两票三制”，并确保工作票和操作票合格率百分之百。当值期间合理安排各车间人员、车辆、设备去解决生产中遇到的问题，工作中做到多指导，少指挥，多教育，少考核，把不安全的因素消灭在萌芽状态，严格交接班、巡回检查、工作监护等制度，组织车间班组长会议，分析讨论生产中遇到的实际问题，定期检查各专业的事故预想和反事故演习，尤其是对特殊天气和特殊情况下要求各运行岗位作好事故预想。

#### 四、遇事冷静，处事果断，有效避免事故。

一年来，工作中无论遇到多么棘手的问题我从不感情用事，是非分明，公正、公平地对待所车间发生的任何事。5月24日四万吨#5空压机二级缸因缓冲器壁薄爆一事，当时我正在二车间和车间值班巡检，一车间值班长跑来告诉我，四万吨空压机方向有烟，当时天还没亮，我在车间西头看到后立即电话联系四万吨主控室运行人员，果断下令拉下空压机总电源，然后打电话联系六万吨电运行人员迅速关掉六万吨与四万吨联络阀门，同时跑步到空压机采取措施避免事故扩大化，把损失降低到最低限度。一年来红炉帮的情况时有发生，我在巡检时督促车间值班长，一定要专人对异常槽做好监视，做好交接，处理期间人手不够，调集其他工段人员配合做到及时处理，多次避免漏炉情况的发生。

#### 五、自我加压，增加巡检次数，确保安全生产。

生产管理的伸缩性很大，我始终认为我当班的8个小时，身负重任，期间发生的任何事我感到很对不起自己的岗位，更对不起厂领导对我的信任，既然领导赋予了我这一使命，我要全力做好，首先严格要求自己，要求别人做到的，首先自己做到，不让别人说半个“不”字。每当深夜我一人手执矿灯巡视全厂，总想能有分身术多好，那样我能面面俱到，和各岗位的同事们一起探讨把工作干好。(本文来自于范-文-先-生-网)截止到十二月上旬共查处现场、劳保穿戴及违章操作等情况328次，考核149项次，纠正及说服教育123人次，有效地减少各类违章情况及事故的发生。

#### 六、存在的问题和今后努力的方向

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 酒店管理人员年终述职报告篇二

尊敬的老师亲爱的同学们：

大家好！我叫xxx来自xx级酒店管理四班。今天很荣幸能够站在这里，同时也很感谢老师与同学们给予我的这次机会，我对自己此次充满信心，希望能够继续担当班长这一职务。

自20xx年11月份开始，通过大家选举，我很荣幸被推举为酒店管理四班的班长。在这个班长职务的考察期间，我深深地得到了锻炼，并且也认清了自己的长处与不足之处。

起初，竞选班长一职，我是怀有锻炼自己、考验自己的目的参加选举的。当我幸运的被推选为班长之后，自己也确实得到了锻炼，在与人交际、怎样处理问题方面得到了深深的体验。在这考察期间，我能严于律己，由于本院纪律严明，同学们刚刚入学，都能够遵守规章制度。因此，在迟到、旷课、逃课方面现象很少，这方面减少了我的压力。

刚刚面对这个班级的时候，真的不知从何做起？我们只能不断的去探索。因此，很多次都是我不断的组织开班委会，而在这班委会之中，我不断地想用各种办法来面对问题，来上一周的工作情况和本周的。

大学的上半学期，我很幸运的是我们每周都能够开一次导师见面会，这样不断的交流，能够增强班级的和谐气氛。每一次，我都主持，主持不同的内容，而在这主持的过程中，我会把每周发现的问题，作为这次的主题，让大家能够警醒，

能够认识到我们的问题。

期末到来的时候，我们班委决定，上课的时候为大家占座，而每一次的占座，我都是很早去，害怕同学们做不到前排，我努力了。

在当上班长的这段时间里，我深深地到大学的班长与高中的班长真的是差别巨大，什么事情都要依靠自己独立的去想，然后与班委会交谈之后再去做。考察期间里，我遇到了最大的挑战，也是最大的问题，一个班级如何能够走到一起？我想了好多方法，但是没有一个能够去实际应用成功，我想过大家一起出去玩！每次早操大家能够在一起玩耍！每个月能够班级聚一次会，但是没有一次我得到满意的结果。刚刚开始大一下学期，我也看到大家的变化，迟到、旷课、逃课的现象明显增加，自习课的纪律不是很好。

当我经历了上学期失败的经验之后，如果我还能够继任班长这一职务，我决定不再同情任何人，也不再包庇任何人，我会不断的严格要求自己，也要严格管理这个班级。并且，在这学期，我也坚定自己的想法，尽量帮助这个班级变得更加团结、更加强大。自私点说，从今以后我要严格管理大家，也是在要求我，也是在塑造我；让这个班级变得更加优秀，也是在锻炼我的组织协调能力。因此，从今以后，如有得罪，请大家包涵；如有犯错，也请老师、同学指明。我会继续与大家一往直前。

以上是我的述职，请老师同学们指正。

## 酒店管理人员年终述职报告篇三

述职报告应认真总结自身工作的特点，以这段时期履职中突出而富有典型意义的事件来反映个人能力。以下是小编收集整理的酒店管理层年终述职报告，欢迎大家前来阅读。

尊敬的领导：

20\_\_年，本人做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

## 一、所做的主要工作

### (一)、在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现\_\_个月经营收入近\_\_万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

### (二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月都会进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工们素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标

准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20\_\_年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20\_\_年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后\_次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20\_\_年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

20\_\_年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导\_次，地厅级以上领导近\_\_次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手

机\_\_余部及其它大小物品近\_\_件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

## 二、工作中存在的主要问题与不足

### (一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20\_\_年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

## 三、20\_\_年任职想法

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20\_\_年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此20\_\_年应该加强双方的沟通，

将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资\_万元，对\_间豪华标准间内增设商用电脑\_\_台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均\_\_。\_\_万元提高到\_\_。\_\_万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

述职人：\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

本人\_\_\_\_，\_\_\_\_俱乐部和\_\_\_\_大酒店总经理，在\_\_\_\_董事长及\_\_\_\_总部的领导下，率领酒店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。、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。

一\_\_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3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

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。

一、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。

二、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、旅行社团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\_\_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。

三、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[你阅读的文章来自:126]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。

四、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12件（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4%。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《\_\_之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

20\_\_年7月14日，受\_\_\_\_董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，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：

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

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。在王宾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。有线电线设施完成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%。

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。在与王宾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1802.6万元。

（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

20\_\_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。目前亚洲海湾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，海湾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“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20\_\_年1月3日至20\_\_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。现在南洋学院和海峡工贸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門因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部門的员工均已达到部門人员总数的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，海湾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。

#### 四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾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。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门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：亚洲海湾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。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾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，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。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。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。特此报告。

尊敬的领导、各位同事：

大家早上好！

20\_\_年，是我就任党校酒店副总经理的第一年，也是新党校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党校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。

在党校领导的带领下，党校酒店人连续奋战\_\_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\_\_日来到党校酒店，首先制订了党校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，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使党校酒店提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，酒店入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4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，积极发扬主人翁精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们党校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。党校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，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到酒店部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

#### 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。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2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济源酒店业发起冲击，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党校为核心的价值理念，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、20\_\_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，竭尽全力完成党校下达的.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。传达党校有关指示、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，再次感谢党校领导和各位同事给予我工作的支持，酒店也将始终遵循党校为核心的价值理念。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，经营和管理好党校酒店，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。为党校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！

酒店的大堂是客人进入酒店最先接触的地方，而大堂的接待做好了，那么才能有后续的服务，同时也是可以给客人留下一个深刻的印象，让客人认可酒店的服务，而作为大堂经理我也是对于过去这段日子的工作总结下。

担任大堂经理短短的几个月里，我也是担心自己做不好工作，不过之前我也是熟悉大堂的工作是怎么样来做的，只是从前做事情到而今管理，我本着以身作则的态度，去对待，无论是前台也好，或者其他的工作人员，都是严格的去要求，并且自己做好，作出表率，遇到问题也是及时的去解决，同事们的一些要求也是去满足，尽力的去把大堂的工作都来做好，我清楚，大堂的工作不是靠一个人来完成的，更不是我这个经理去要求就行了，而是要靠大家的努力，所以在工作里头，我也是会经常的和同事们去探讨，怎么做更好一些，并且也是给予了一些激励，并去了解他们工作的情况，对于

做得好的予以支持和鼓励，对于做得差的或者还不够的，会和同事们探讨是什么原因，予以指导，并且我也是知道，每个人的能力是有差别的，不可能说都做的一样，但也是可以靠努力去弥补一些的。

除了工作方面，我也是和同事们一起去学习，多进行一些探讨，利用下班的时间，自己也是看一些管理方面的书籍，而同时一些大堂的工作经验我也是会去教同事们，来让他们更好的做好工作，特别是大堂的工作，只有大家的经验多了，熟悉了，彼此相互的配合，共同的去进步，那么收获也是会更大的，我也是相信，经过自己的努力，我们大堂的服务会让客人满意，而从这段日子的反馈来看，的确如此，和之前相比，也是有了一些进步，大家共同的努力也是没有白费，特别是得到客人的表扬的时候，都是非常欣喜的，这份肯定比我去表扬他们更让他们满意。

当然我也是看到自己还有一些做的还不够的地方，特别是有时候脾气比较急，一些事情本来应该是同事们做的，但是我看到，却是自己去做了，虽然结果是好的，但是也是没有让他们得到锻炼，同时管理上，也是有些方面做得不够，要继续的努力，去提升，来让自己来把大堂的工作做得更好，去为客人服务。

来到我们酒店，担任总经理助理的工作已经有快走两个月的时间了，马上就要到转正的时间了。作为总经理助理，这个岗位的工作可以说是十分重要的，一个酒店的总经理管理着公司的各个部门，他的工作可以说是会直接影响到酒店的运营的，而我作为总经理助理，自己的工作就是为他提供各方面的信息咨询，帮助他处理好各类事物，所以我的工作同样不能有马虎的存在。这两个月的工作，我也还是有不少的感触的，对于试用期里面的工作我也觉得也非常有总结的必要。

## 一、日常工作

对于各个部门同事递交给总经理的各项文件，只要不是直接交到总经理手上的，都需要我先给检查一遍是否有误，如果存在问题我们去要打回去让他们重新修改打印一遍再交给总经理的，这样可以减少总经理的文件审核时间，毕竟他要管的是整个酒店的所有部门。同时在总经理召集开会之前，我也要將总经理的文件打印好，开会的时候分发给各位开会的人员，会议中我也要做好会议记录，在会后将他们整理成文件进行存档。我还需要做好总经理每天的工作安排表，知道总经理什么时间有什么事情，这样才好安排总经理的会客时间，在总经理接待客人的时候，我也要礼貌的做好接待。

## 二、其它工作

因为总经理经常要到各个城市去开会、考察和调研情况，所以我要做好总经理的行程安排，给他订好开会的车票、机票和酒店安排，同时也要好对方公司做好对接工作，跟他们反映好总经理去考察的时间。按道理来说总经理出去开会的时候我身为总经理助理应该是要陪同去的，不过我现在还是试用期员工，能力还不足，所以我目前还是没有跟着总经理一起出去调研，我会加快学习的。

## 三、欠缺的地方

助理的工作是要求比较细腻的人来做的，虽然我在这行业里面做了也有些年头了，但是我做事情是不是特别细致，容易犯一些小错误，虽然影响不大，但终究是个不好的存在，我马上就要转正为正式员工，在今后的工作中我必须要加强对自己的要求才行，一定努力将自己的工作做到，做事情也要更加的认真和细致才行。一定要将自己助理的工作做到位做全面，让领导看到我的进步。同时，自己也要加强自己的为人处事的能力才行。

尊敬的领导：

您好！

在后勤集团党政班子的正确领导下，在社会各界人士的支持下，本人在工作中能够严格要求自己，把“一切为了宾馆公司的发展”作为工作的宗旨，坚持“以人为本，服务至佳”管理理念，踏实工作，尽职尽责开拓宾馆事业，使自身建设和各项工作都取得积极成效，较好地完成了各项工作任务。勤奋的工作，创新的汗水，忘我的付出，骄人的业绩，使宾馆人得到了业内人士的尊敬，集团领导的肯定和社会各界人士的认可。现向各位领导及同仁述职，请大家审议。

## 一、思想要求进步，积极进取

本人在思想上注意加强自身道德修养，开拓创新开展工作。严格要求自己，时刻加强学习与时俱进，在党员和群众中起到了党员的模范带头作用，提高自身素质。

## 二、加强领导，履行岗位职责

回顾过去的一年，我认为工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。工作中我注重把握全局能力和科学决策能力，较好地指导了各项工作的开展。并且注意把握好三点：一是从宾馆实际出发确定思路。无论是制订长远规划，还是确立近期目标，都要贯彻实事求是的原则，在结合上动、做文章、下功夫，贴近本地区和宾馆实际，使其具有针对性和可行性。二是立足宾馆全局把握思路。强调从宾馆全局上把握工作思路，就是要有大局观念，不仅正职要站在领导角度上筹划工作，还要站在其他副职角度考虑问题，确保各项工作协调发展，整体提高。三是要保持相对连续的思路。要用辩证的观点对待过去的工作思路和工作方法，做到扬长避短，合理取舍，保持工作的连续性。对符合本地区宾馆实际、切实有效的工作思路和方法，要继承和发扬。凡是被实践证明是正确的思路或规划，都应毫不犹豫地继续贯彻，保持相对稳定，在继承中发展，在稳定中

完善。

### 三、恪尽职守，推动宾馆事业发展

#### 一是重视员工发展强化员工技能培训

在工作中，重视员工的思想和发展，培养员工的团队和合作精神，培养员工的民主和平等意识，加强员工的纪律与规范观念的养成，可以达到充分调动员工的工作热情，提升企业文化水平的目的。宾馆给员工最大的财富是管理与培训，而员工在宾馆中最大的收获是经历和成长，激励员工在工作中努力表现自己，审视自己的行为，使服务与责任结合，使学习与工作结合，让努力在成绩中体现，让成长挂靠于宾馆的发展，是宾馆前进的不竭动力。

全年常规培训常抓不懈，坚持每周召开例会，思想学习多次，专题培训14次、入职培训2次、讲座8次、外出培训4次、4次，每次的培训方案都是精心制定的，过程的实施使是复杂艰辛的，跑部门、找名师，有的时候吃不上饭，有的时候要看别人的脸色，有的时候工作陷入到困境，种种困难，磕磕绊绊，但坚持过后，看到员工的成长和进步，看到宾馆经营效益提升，那份酸甜苦辣就被调和成雨后的彩虹，让人欣喜和愉悦。当然，注重员工思想建设和技能培训是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

#### 二是加强基础设施建设提高宾馆竞争能力

随着社会经济的快速发展，顾客的消费水平和口味也在不断提高，为了满足顾客的消费需求，实现公司的可持续发展，各宾馆酒店根据经营工作的需要投入大量资金进行了硬件的装修改造。北宾馆今年投入220万，对宾馆原c间全面改造，同时投入3万多元，对宾馆简易沐浴间进行改造，安装了玻璃沐浴房，并完成消防支队要求的消防系统的安装。华宾馆投入20多万元，对客房的家具、电视、灯具、淋浴喷头、床垫

等硬件设施进行了一系列的更换，客房的舒适度得到很大提高。硬件设备的改造，使宾馆在行业中的竞争实力得到增强；服务能力的提升，使顾客在消费中的享受心情得到满足。在赢得了客人的赞誉的同时，也取得了较好的经济效益。

### 三是打造安全稳定环境再创效益新高

在食品卫生安全方面，严把进货、验收与存储关，控制好生产、制作与出品，同时，对餐厅食堂食品卫生方面给予了重点盯防，达到区防疫部门要求。

在治安与消防安全方面，坚持对安保人员进行岗位培训；坚持保安巡检；坚持对配电箱等重点部位检查；坚持对员工宿舍的检查；按照消防安全“四个能力”的要求来开展工作，通过对员工不断的培训和考核，让宾馆人熟练掌握、技防操作、预防，并层层签订了，确保宾馆平安。

在前台方面落实财务规定和安防规定，在会议接洽上对参会单位、会议内容实行了审核制和准入制。

通过上述措施，宾馆在安全稳定环境中经营效益再创新高，北宾馆客房、茶坊20\_\_年至\_月实现产值661万多元，比去年同期增长17%，餐厅实现产值92万多元；红瓦宾馆20\_\_年至\_月实现产值410多万元，比去年同期增长6.4%，华宾馆20\_\_年至\_月实现产值194万多元，比去年同期增长18.8%。

### 四、严格要求，加强党风廉政建设

宾馆工作虽然没有有些部门诱惑大，但是，本人到宾馆工作以来，始终重视廉政工作，从未放松对自己和员工们的要求。一是一年来，我时时处处按照党风廉政建设责任制和党的组织纪律从严要求自己，自觉抵制不正之风，提高政治鉴别力和防腐拒变能力。二是坚持理论学习，不断增强政治敏锐性。建立并坚持执行每周三上午固定学习制度，组织员工开展多

种形式的集体学习活动。注重把工作和党风廉政建设结合起来，通过建立健全各种管理制度，约束和规范工作人员言行。三是坚持民主集中制，注意维护领导的权威。作为宾馆经理，本人始终重视维护领导班子的团结，对于宾馆里的重大事项均由领导班子集体研究。

过去的一年里，宾馆的品味得到了提升，宾馆的管理得到了深化，宾馆的市场得到了拓展，宾馆的文化得到了积淀，为使企业在良性的发展中继续快速前进、健康发展，为了确保宾馆利润、员工收入的增加，提升宾馆品牌服务，我深知自己责任重大，为此，我将一如既往的工作，为宾馆的明天谱写新的篇章。

述职人：\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

董事局各位董事：

我们走过了勤奋耕耘的20\_\_年，经过我们的不断摸索，不断进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，同舟共济，始终秉承集团“三十二字”核心理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了\_\_县城整个酒店业的发展。回顾20\_\_年以来酒店的各项工 作，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20\_\_年度酒店的各项工 作汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

一、年度考核指标完成情况

二、工作措施及存在的问题

一) 经营上想方设法，力求提高营业收入：

我们酒店20\_\_年实现的经营收入与去年相比增加（略去）万元，增长百分比为（略去）%；盈余与去年相比减亏（略去）万元，减亏百分比为（略去）%。各部门为更好的完成经营指标，想法设法提高经营收入：

房务部在房间价格上未做调整，但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查，本店85%客人都属本地人，散客只占15%，怎样让本地客人觉得只有\_\_是唯一的选择，这就需要服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案，大大提高了房间入住率；同时还建立了客户档案，熟悉老客户的个性、喜好、特点，并实施个性化服务，使客人感觉到人性化服务的备受尊重；时刻为客人着想、为客人提供方便，根据四季情况更换房间内销售物品，房间内配小型有偿物品，如海飞丝、小袋洗衣粉等，既方便了客人，也增加了酒店的收入，正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20\_\_年的（略去）万元，增加了（略去）个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入，积极研发新菜式、开发特色菜，厨务部还增设了流动灶，制定了一个月至少推出1—2个新菜的硬指标，且多次展开市场调查，作出经营分析，开设多种增收项目：如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间，引导客人消费；在6、7月份淡季内，对宴席价格进行调查，及时推出特价宴席，扩大了客源；8、9月份适时推出升学宴；圣诞节，精心准备了自助大餐，获得\_\_县社会人士的大大赞赏，食品收入比去年增加（略去）万元。同时，还特别注重与客人的沟通，对不同的客人做到不同的消费建议，端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式，让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足，从而吸引新客户、留住老客户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式□ktv包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、

带动其他消费的目的；针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场（略去）次，尽管娱乐部20\_\_年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

二）、管理上狠下功夫，努力完成各项工作任务：

20\_\_年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

1、努力完成集团下达的工作任务：

e□酒店管理层根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时，\_\_\_酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

2、完善管理：\_\_年先后出台了人事工作流程、财务工作流程及卫生、物品摆放检查管理制度、资料保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程序化。

3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在\_\_年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

b□各部门制定本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元；\_\_年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

三）、坚持做好“以人为本”，关心酒店员工生活：

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务。\_\_\_集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的工作：

1、在20\_\_年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下工夫，满足了不同员工的要求。

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的工作氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里，\_\_\_酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工工作、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主

人翁的意识，20\_\_年员工队伍稳定，流动率从去年的30%降低到5%。

#### 四)、工作中所存在的问题

- 1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案；
- 2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高；
- 3、对安全防范还需加大力度，消除一切安全隐患；
- 4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力；

#### 三、工作体会

从\_\_\_\_\_酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力；同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力。\_\_酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

#### 四、工作设想

在新的一年里，我打算做好以下几方面工作：

- 1、计划20\_\_年完成收入（略去）万元，盈余（略去）万元（比去年减亏（略去）%）。
- 2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，赢得更多市场；

3、改造\_\_店的7、8楼，将普通楼层改造为“休闲”楼层，使\_\_店更具竞争力；

4、筹措资金，在07年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点；

在新的一年里，\_\_\_\_酒店将继续往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把\_\_酒店这一品牌做大、做强！相信没有最好，只有更好！

## 酒店管理人员年终述职报告篇四

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，回顾\_\_年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在\_\_年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

### (一)执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的

方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量\_\_年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。\_\_年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台

摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

## (二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。

尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

### (三) 下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。\_\_年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取\_\_年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对\_\_年工作的汇报和\_\_年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

## 酒店管理人员年终述职报告篇五

指缝很宽，时间太瘦，悄悄从指缝间溜走，一年的工作落下了帷幕，酒店管理人员如何写年终述职报告？以下是小编收集整理整理的酒店管理人员年终述职报告，欢迎大家前来阅读。

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做x年前厅部迎宾部长述职报告，今天我的报告分为三个部分：

第一部分：自我介绍

我叫井祥玉，有幸于20\_\_年2月来到老船夫大酒店，通过对酒店理论与实践的学习，让适应工作与社会学习成了我重要的目标，在这一个短短的时间段内，即让我学习了酒店操作流程规范，也让我结识了来自五湖四海的朋友，使我的生活添加了更多的乐趣与奋斗目标。

## 第二部分前迎宾部长岗位介绍及工作情况

在担任前厅迎宾部长期间，首先要感谢各部门领导的信任和指导，还要感谢老船夫帮助过我和支持我信任我的全体同仁。下面我简要介绍一下本人在担任前厅迎宾部长期间的工作情况与主要职责：

首先，前台迎宾部长主要职责。

- 1、协助前厅部经理做好日常接待工作，主持前台、礼宾、商务中心全面工作，创造良好的工作氛围。
- 2、主持前厅部例会，及时了解员工的思想动态并为员工做思想动员，检查督导本部门员工的仪表仪容、组织纪律、礼貌用语及工作效率、及时纠正问题。
- 3、负责编制员工工作休息作息时间表，合理安排员工的工作，学习，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格控制成本，及时传达上级的指示。
- 4、掌握当天预订情况与客情，根据当天到达及离店贵宾名单，及时与销售部、餐饮部保持联系与沟通。
- 5、负责安排宾客的接待工作和留言、行李的落实、检查。记录好宾客车牌与就餐房间信息。
- 6、督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求。有效地解决客人投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。如协助楼层服务部门唱生日歌，向厨房传达就宾客餐时间信息等等。
- 7、制定并组织实施培训计划，正确地评估员工的工作，帮助员工树立正确的价值观与酒店职业道德。负责对部门员工的考核工作，做好工作日记。

第三部分，前厅迎宾部长工作目标与规划：

日常工作中着重从以下三个方面入手：统筹安排各种工作的协调，专业技能的学习与培训，对客服务技巧。

在安排各种事宜的情况下，能够利用有限资源创造更大的成果，协调员工与员工，部门与部门之间的工作交接，避免工作当中遗漏，使工作得以完美的承接。及时纠正员工所范的错误，对员工所范的错误予以指导，监督改正！同时细心听取员工所反应的问题，找到关键问题所在，对于自己权限范围内的，给予尽快回复。对于超出自己权限的，及时拿出方案，尽快向上层领导汇报！

在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，定期在员工间做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。使培训的知识得以更好的运用到工作当中。

对客户要有一个热情的服务，首先要让自己保持一个良好的心情，以心服务，以诚服务，做到真心，细心、周到、耐心。还要加强与客人的沟通，通过对客人的沟通，来及时解决客人所面临的问题！

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，向各位领导和同事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、为老船夫大酒店的发展奉献绵薄之力！

尊敬的各位领导、各位同仁：

根据饭店的'统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫\_\_，现任客房部经理。我是去年7月进入\_\_饭店工作的，进入\_\_饭店以后，先是

被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近\_\_名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至\_\_年\_\_月份，\_\_区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了\_\_饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉\_\_饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益匪浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管

理职位；在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利；在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监某某同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性；同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；在管理中遇到的一些突发事件，及时向总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

在工作中，我认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的欠缺难以达到完美的效果，但我都尽力去做，力争做到。在严以律己、以身作则方面，我尽自己的心力争当表率，我努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。在房态较高的情况下，我经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班一起验收ok房；在会议接待较紧的情况下，我也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。我真的以为，和大家干在一起，我学到了不少东西，我也感到非常的充实。

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身

的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在在干事，干实实在在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向\_\_老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、\_\_老师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望\_\_饭店能有好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：

一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

述职人

\_\_年\_\_月\_\_日

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好！

\_\_年是我受饭店委派到\_\_宾馆工作的第一年，也是我自参加工作以来走得最为艰难的一年。回想过去的一年，感慨万千，既有得到领导信任外派管理的欣慰，又有背井离乡、抛家别子的凄凉；既有背靠饭店大家庭的自豪，又有寄人篱下、听人使唤的失落；既有克服重重困难，偶获成功的喜悦，又有通过辛苦劳作，不懈付出，但始终见效甚微的感伤。不管理怎么说，\_\_年使我终身难忘，我从中得到了很好的锻炼，并获得了较大的进步。在这里我要对给予我机会和信任的成总等饭店领导表示衷心的感谢，要对给予我关心和帮助的作为我坚强后盾的同事们表示真诚的谢意，也要对给予我理解与支持的我的家属和朋友们表示深深的歉意。下面我把一年来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

去年3月份，带着成总等饭店领导的信任与重托，肩负管理公司各位股东的期望，我们管理小组一行四人进驻到了\_\_宾馆，对其实施全面管理。当时的\_\_宾馆，管理制度不健全，服务规范不统一，岗位职责不明确，宾馆内到处可见脏乱差的现象，员工思想涣散，百事待理。被任命为宾馆执行总经理的我，深知肩上的压力。当管理小组进驻后，首先从理顺内部管理关系，建立领导班子着手，对宾馆内部机构设置进行了调整，并对中层以上管理人员重新进行了任命，组建了宾馆领导决策班子，对宾馆各位老总分管的工作进行了明确，做到了分工负责。而后，为了严格执行酒店行业贯行的层级管理制等工作制度，又相继聘任了主管、领班等基层管理人员，并对各部门职责适当进行了调整，使宾馆的经营和管理很快步入了正常的轨道。其次是制定工作计划，明确了经营和“升星”同步走的思路。从“升星”方面，按照宾馆蓝蓝“能快则快尽量快”的要求，很快就正式启动了升星的整改工作。在升星准备过程中，为了让管理人员更好的把握

《旅游饭店星级的划分及评定》标准相关内容，对三星级旅游饭店有一个清楚的认识，我亲自为宾馆全体管理人员讲授了星级的评定标准。为了让升星整改工作更加系统化，我还认真对照“三星级”饭店的条件，亲自拟定印发了两次整改表。在改造中，每个改造项目我都亲临现场指导，督查落实。

在大家的共同努力下，在短短的不到四个月的时间，宾馆就顺利通过了重庆和南川两级星级评定机构的检查，成功荣膺“三星级”旅游饭店。在搞好升星 ze 改工作的同时，管理和服务工作也在不断的加强，一方面健全和完善相关管理制度，规范管理。自3月18日接手某某宾馆的管理至4月底40天的时间，我每天白天深入现场，深入员工中了解和熟悉情况，晚上就坐下来拟定相关管理制度，然后提交董事长办公会讨论通过，宾馆基本的管理制度在这段时间均得以出台，并在经营管理中得以实施。另外，我还亲自修改编写了《\_\_宾馆员工手册》。各项管理制度及规定的出台，使全体管理人员和员工在管理和服务过程中做到“有法可依”，有效提高了宾馆的管理水平。另一方面强化培训，提高员工素质及对客服务质量。针对宾馆员工已经历了数次管理模式变化的实际情况，宾馆各个部门各个岗位都不同程度的存在着服务意识淡薄，礼节礼貌差，服务不规范等现象，我们管理小组进入后，引导各部门根据实际情况拟定了部门培训计划，在3月下旬至4月中旬期间，分别组织了仪容仪表、姿态风度规范、电话礼节、行为规范等基础知识培训，组织了基本服务技能培训，还组织了各项管理制度和《员工手册》的培训，使员工的服务技能和酒店意识明显得以提高。在加强培训的同时，我始终坚持以质量为中心，严格按照《宾馆质量管理暂行规定》，严把质量关，做到高标准，严要求，宾馆的对客服务质量在较短的时间内也有明显提高。在经营中，我还不断拓展思路，完善服务项目，尽快适应了南川当地市场，同时创新管理，从创收和节支上齐做文章，取得了一定的效果。

谢谢大家。

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，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，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

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

#### 四、注重各部门之间的协调工作

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。20\_\_年客房收入与20\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了×%，但收入却减少了×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。

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。

我是今年年初到酒店工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了考验，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

#### 一、好的方面

酒店的设施、管理和工作都体现了较高的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

## 二、存在问题

自身的学习抓得还不紧。在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。工作的主动性、团结协作意识还有待加强。工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

## 三、下步打算

加强学习，不断提高自身的文化素养。要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。努力钻研本职业务，提升职务技能。不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

时光飞逝，转眼来武汉的第三个年头也飞快的过去了，回首一年来走过的历程，既有快乐，也有挫折；既收获良多，更颇有感触。总而言之这一年是自己职业生涯中经历丰富的一年，怀着一颗感恩的心，自己要感谢的人很多。下面就把今年的工作简单做个回顾与总结。

### 一、工作认真负责，敬业爱岗

今年从元月份到十月份，自己一直在凯旋门华天大酒店工作，工作的岗位由前厅到销售，自己也从以往圈子较狭窄的前厅经理转型成了销售部经理，在酒店市场营销的岗位上得到了一定的锻炼与提高，从而又结交认识了一批真诚的客户与朋友，为自己的职业生涯打下了较好的基础。

在酒店销售部工作期间，困难是非常多的，但是自己克服了种种困难，始终以一名华天人的标准要求自已，带领这个年轻的团队做出了一定的成绩。无论是年初的年糕促销活动，还是年中的端午粽子、六一儿童活动策划与促销，中秋节的月饼销售工作，整个销售部一改往日的不良记录，在酒店的完成情况都名列前茅。尤其是今年四月份的中博会期间，由销售部牵头组织的酒店接待工作不仅得到了湖南省省长周\_\_先生的称赞，也得到了各方宾客的认可，为增添华天在武汉市场的美誉度做出了自己应有的贡献。

## 二、服从组织安排，顾全大局，不计较个人得失

作为一名老华天人，服从意识是必须要过的一关。在今年，自己不光经历了工作岗位的转换，也经历了工作地点的转变，从十一月份开始调到了武汉新开的华天之星六渡桥店工作。新开的酒店困难是较多的，尤其是自己所面临的员工队伍是陌生又稚嫩的，如何快速融入到新的管理团队中，如何迅速提高员工队伍的实际工作技能技巧是摆在自己面前的难题。没有过多的去想是否值得，也没有计较那些得失，自己欣然与酒店领导、员工朋友们进行交流，在大家的帮助与配合下，很快熟悉掌握了经济型酒店前台的各项工作流程与标准，了解了会员卡的规定与办理流程，同时也通过改进培训方式方法、调整培训内容以及加强平时工作中的实际案例分析等，使前台员工的精神面貌与实际操作技巧得到了有效的提高。最明显的进步就是此次圣诞节客人登记入住与结账退房的过程中，前台没有再象十月国庆节那样打乱帐，圣诞节期间各类账项准确无误，优质高效的服务得到了客人的一致认可。更为难能可贵的是，那两天事情特别忙，人手也紧张，前台的员工们主动和管理人员一起加班加点，毫无怨言，体现了较强的团队协作精神。

## 三、工作中能够积极思考，勇于开拓创新

十几年的酒店工作经历既是一笔宝贵的财富，同时又容易束

缚人的思维方式。“\_\_\_\_\_”的管理与运营模式都是在市场中不断的摸索与壮大的，它凝聚了一大批\_\_\_\_\_人的心血，我们肩上的责任很重。作为第一家在武汉开的连锁酒店，除了竞争对手的实力很强、团队建设已经成熟规范外，我们还必须面对有相当一批本土的小宾馆乱价给我们带来的压力。面对压力，自己一方面主动加强与以往客户群体的联系，另一方面加强了对酒店目前两位销售专职人员的培训与督促，尤其侧重于与业内竞争对手的沟通与交流。一段时间下来，销售人员对市场的敏感度逐渐提高了，工作的积极性重新得到了提高。

另外根据酒店目前的经营现状，自己积极想办法，在酒店领导的支持与帮助下，提出了全酒店进行全员销售奖惩的方案。通过十二月实施的情况来看，无论是哪个部门都超额完成了既定的酒店客房销售任务，员工的参与积极性也得到了增强，活动的效果较好。针对酒店目前会员发展工作遇到的瓶颈，自己也与各销售代表一起想办法，开拓渠道。一个多月来主动联系了湖南商会在汉的各企业二十几家，发动酒店各部门想方设法改进宣传单片的发放地点、发放时间段，加强对周边夜场及商户的拜访力度。虽然目前来看，效果仍然未达到酒店的需要，但销售工作是酒店生存的重点，也是需要大家长期重视和花大力气落实执行的事情。

#### 四、工作中存在的不足

- 1) 虽然从事酒店管理工作多年，但自己对经济型酒店的运作与管理还需要进一步加强学习与实践。
- 2) 在工作中自己更加需要加强与他人的沟通及协作，改善自己的团队合作精神，进一步增强自己的亲和力。
- 3) 工作中更加要注意方式方法，尤其是在面临困难时，更加需要多鼓励身边的同事及朋友，保持谦虚谨慎的工作作风。

尊敬的酒店领导：

从我到\_\_大酒店工作以来，是\_\_大酒店培养了我，我和\_\_大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在\_\_大酒店营销部这个重要的岗位上工作。在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是\_\_总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

### 一、目标

顾客定位不太标准，过于狭窄。总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

### 二、宣传力度不够

未能在市场上引起较大的轰动。可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

### 三、服务细节要加强

在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的营销计划。

针对以上情况，我部将在20\_\_年进行以下的工作部署：

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日；

4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

20\_\_年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界！迎来我们\_\_大酒店真正的春天！

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成！谢谢！

## 酒店管理人员年终述职报告篇六

根据年初的分工安排，在2008年度里，我负责大厦的安全管理、工程维修以及娱乐城管理。尽管在中曾遇到这样那样的困惑，但是在各级领导的关怀支持和同事们的齐心协力下，我抱着“认认真真，堂堂正正做人”的原则，在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、等方面取得了一定的收获。现将一年来的思想情况小结如下，请各级领导和同仁审议和指正。

### 一、政治上讲“奉献”

我是一个从深山沟里走出来的农家娃子，知道创业的艰辛和幸福的来之不易。企业的发展需要管理者的正确领导和全体员工的齐心协力。从我走进我厦那一刻起，我就抱着“合作、奉献”的思想，尽心做好自己的本职。在中，我从不以个人的意志行事，凡事商量，当我自认为是一套完美无缺的建议时，如领导们有异议，我能及时调整自己的思路，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。我注意时时、事事关心他人，从不计较个人得失。今年正月，我患病住进了市一人民医院，我很感谢领导和同志们对我的关心，三番五次

到病房看望，我被领导、同志们的情热所深深打动。在此期间，尽管在病床上，我仍然牵挂着我厦的安全，经常打电话询问。病好以后，我以满腔的热情投入到中去，用积极认真的态度来回报领导和同事对我的关爱。我始终抱定“捧着一颗心来，不带半根草去”的宗旨，把搞好本职摆在自己的首要位置，从未想过在大厦谋取任何利益。如在人员招聘上我注意回避自己的亲戚和朋友，在经济问题上，我坚持原则，严于律己，胸怀坦荡。

## 二、业务上讲“求精”

酒店管理对于我来说是“半路出家”，但通过我三年来在我厦的和学习，我不再是一个酒店管理方面的门外汉，对于“优质服务、宾客至上”这些名词有了更深切的感受，“顾客就是上帝”也不是说说而已。当然，来到我厦以后，我的主要范围还是我的老本行，也就是动力维修。我先后从事过变电检修及运行等电力专业的一线，并在变电站值长、站长岗位上了长达13年，积累了这方面的一些经验。但我懂得学无止境的道理，从没有放弃过对电力、电子专业的学习和实践。更何况我厦的工程维修内容中还有诸如中央空调、锅炉、电梯等以前我没有接触过的东西。我勤奋学习，从书本中学、向领导、专家们请教，使我从生产一线来到多经系统后，很快适应了新的。业余时间我还认真学习了计算机知识，并在今年取得了全国计算机三级证书。同时注意将所学用于自己的中。今年局工会选派我和另外两位同事代表岳阳局分别参加了市总工会及电力局组织的计算机知识竞赛，为了取得好的成绩，我为此牺牲了许多业余时间。大厦开业时花去一万多元购置安装的前台计算机酒店管理系统，由于情况的变化不能正常运行，我同样利用业余时间加班加点，重新修改编制了一套系统，使前台电脑系统发挥了应有的作用，并为大厦节约了一笔软件费用。另外我还编制了一套适合大厦实际情况的人事工资管理系统，把劳资、财务人员从繁杂的数据中解放出来，提高了效率，使大厦逐步步入科学的管理轨道。

### 三、中讲“实效”

安全管理是整个我厦的重中之重，也是我中的重中之重，它是一票否决的大事，正所谓是“一着不慎，满盘皆输”。我一方面注意不断提高自身的安全技术素质，认真学习上级有关安全规程、规定及安全防范知识，并通过了今年局组织的安规考试；另一方面，我更多的是站在大厦的角度，做好大厦的各项安全管理。大厦明确了各级安全网络及其安全责任制，制订了有关安全防范措施。今年内大厦与各部门包括租赁承包单位均签订了安全责任书，明确了各级部门的安全责任。在今年安全月前，我即在部门例会上提出了在安全活动月期间要“开好一个安全会、搞好一次安全检查、办好一期安全专刊、组织好一次安规考试”的安排并具体付诸实施。对于上级的有关最新安全指示，如1月20日市政府关于禁止燃放烟花鞭炮的会议精神、7月10日市旅游局关于洞庭湖沉船事故紧急安全会议精神等，我除了及时召开各部门负责人会议，传达会议精神外，还亲自深入各租赁承包部门、门面传达宣传，交待安全注意事项。对于大厦出现的事故隐患，我从不放过每一个疑点，发现一处、整改一处，从不轻易放过。如今年6月16日大厦租赁的桑塔纳轿车在长沙返回岳阳途中，轮胎发生故障，虽然没有发生事故，但在回单位后我们还是及时召开了分析会，找原因，订措施，使大家都从此事件中受到一次切身的安全教育。

娱乐城管理对于我来说是一个全新的课题，而对其实行的目标管理责任制，这一形式对于我来说也是一个新的开始。我厦娱乐城自1999年7月停业以后，经过重新装修，于今年2月18日重新开业，采取的管理形式是：对经营负责人确定营业目标基数的经营责任制，大厦只在宏观上对其进行管理监督。大厦的桑拿中心及足浴馆也采取相同的管理模

式分别于今年下半年陆续开业。在与经营者订立责任条款时，我始终站在电业局及大厦的利益角度，与他们进行了多轮的商谈，对于每一个条款，我都要反复考虑推敲大厦的得失，

责任书起草、修改十余稿后方得最后定稿。娱乐城经营一段时间后，由于市场的变化以及国家政策的调整，经营者提出了修订责任书的申请，经报请局领导同意，我们又与娱乐城经营者经过多轮艰辛的商谈，执行中途修订了这一责任书。为了保证大厦的资产不受损失、资金及时收回，在许多困难的情况下，我与娱乐城经营者反复接触、商谈，以及大厦其它领导的积极努力，使娱乐城得以按照责任书的规定得到有效管理。

对于工程维修，我要说的是，大厦其他领导都非常关心和支持，许多都得到了他们的亲自安排与实施。大厦今年工程维修量是相对较大的一年，如客房增加的闭路加密电视及保险柜，改造了一部分客房等等。大厦原有设备设施也因为质量及使用年限等原因逐步暴露出一些问题来，使维修量加大。我在中时刻注意告诫各部门对设备设施要正确使用、加强检查、及时报修处理，以延长使用寿命。对动力部的，要求他们要按电力部门主业的规范进行处理，严格执行设备设施管理制度。如配电设备的大修予试，我作了多次请示，并请动力部及早进行安排。今年动力部在人手紧且人员技术素质不高的情况，完成了大量的维修任务。

各位领导、同事们：诚恳、仔细是我的特点，而以全部的精力投入到我笃信的事业当中去则是我一成不变的初衷。

回顾以往的，我要衷心地感谢领导的关心和同志们的大力支持，你们的一点一滴将永远铭记在我的心里，将永远激励着我。我将继续虚心学习，努力。在我心中，我永远都是领导和同事们的“徒弟”，我需要您的扶持。我相信，以我来日不懈的努力和追求，我会努力做一位令领导满意的好同志，令各位称赞的好同事。

# 酒店管理人员年终述职报告篇七

各位领导、同事：

大家好!我叫xx[]在xx社区主要负责劳动监察工作和老龄工作。一年来，在街工委的正确领导下，我按照街工委的要求不断开展工作，严格完成了街道交给我的各项任务。现将一年来的工作报告如下：

## 第一，劳动监察工作：

我每月对辖区商服网点进行安全检查，对有问题的用户通知进行整改，并签字确认。对管辖区域内的各类用人单位的基本信息进行动态管理，并登记造册，建立基础信息数据库和台帐，实现动态管理。辖区内地毯式地调查摸底了企业3家；个体户32家(其中13家有执照，19家没有执照);xx年7月份社区居民申请购买了608支高效照明节能灯，到货10天内全部发放完毕。

## 第二，老龄工作：

“为民服务是社区一切工作的出发点和落脚点”，为社区老年朋友服务是社区服务中的重要工作。我坚持深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本的重要思想，认真贯彻实施《中华人民共和国老年人权益保障法》积极落实上级有关老龄工作方针政策。回顾过去的一年,我主要做了以下几个方面工作：

### 一、不断为老年人服务

我社区有1636户居民，老年人现有865人，其中60岁以上老人336人，70岁以上老人448人，80岁以上老人77人，90岁以上4人。其中孤寡老人1人、空巢223户。随着社会老龄化的日益突出，我社区老年人也逐日增加，我社区成立了老龄志愿都队伍，常年如一日为社区孤寡老人服务，为社区孤老董云

荣代取代送各种证件，每年的11月为老人办理免交取暖费等业务。

## 二、服务老人，继续完成老年证的更换工作

今年我们继续为七十岁的老年人办理敬老优待证76人，六十岁老年优待证12人。我们积极主动的为老年人收取证件，未发生一起错填，错报，丢失证件的事情，通过这些工作拉近了社区工作人员和社区老年人的距离，受到了广大老年人的认可和好评。

## 三、积极开创居家养老服务工作

为贯彻落实市、区《关于开展居家养老服务工作的实施意见》的要求，我社区坚持先重点保障独居特困老人，再逐步惠及全体老年人的原则，为社区孤寡老人、特困老人、空巢老人共10人申请办理了居家养老服务。每月四次的家庭服务，为老人提供了很多便利。办理高龄津贴10人。

## 四、经济适用住房工作

按照经济适用住房的申购，“三级审核、三榜公示”的原则，确定符合经济条件今年新申购户15户□xx年复查户为15户，共为30户办理申请办理经济适用住房补贴，有一户居民获得了经济适用房补贴资格。

## 第三，人口普查工作

xx年是全国人口普查年，从5月份摸底调查开始，一直到11月中旬结束，我顺利地完成了人口普查任务，和赵英一组，逐个入户走访调查，做到了对普查数据的准确无误。在人口普查的过程中，对每家每户的走访调查，更加了解了辖区居民情况，做到了心中有数。

xx年我顺利完成了领导交给的各项工作任务□xx年我将继续秉承良好的学习和工作作风，不怕苦、不叫累，继续全心全意为人民服务。

述职人□xxx

xx年xx月xx日

## 街道工作人员述职报告(二)

20xx年，在街党工委、办事处的正确领导下和同志们的关心、支持、帮助下，认真履行职责，坚持原则，依法行政，同大家一道完成了全年工作任务。现从德、能、勤、绩、廉五个方面作如下个人总结：

### 一、加强理论学习，不断增强政治理论水平和思想道德素质。

理论学习是干部的立身之本，成事之基。近年来，我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，努力增强党性观念，提高思想政治素质，牢固树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，保持良好的道德风尚。一年来，我积极参加市、区举办的各类知识培训、认真学习了经济、行政相关法律法规知识，经常通过电视、报刊媒体、上网浏览“三个代表”重要思想以及科学发展观，身体力行“三个代表”重要思想，激发自己进取，追随时代、不断朝着新的目标奋进。在工作和事业面前，顾全大局，不争名利，不计得失，牢记“八荣八耻”的教导，全心全意为人民服务，以一个共产党员的标准要求自己。在思想上、政治上、业务上不断地更新自己，完善自己，使自己真正树立科学的发展观、正确的政绩观和牢固的群众观，尽心尽力干好本职工作。

### 二、注重求真务实，不断提高自身的工作能力，不让昨天留驻我，不让今天左右我，不让明天抛弃我。

自己在目前的工作岗位上已工作了15年，经过不断学习、不断积累，具备了比较丰富的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，在日常的各项工作过程中，没出现过错。

工作中，做到了思想领先，讲到做到，完成突击工作果断，处理突发问题迅速，及时掌握工作一手资料，透析矛盾症结，消除思维盲点，今年来我和大家一道切实把年初的工作思路化为实际行动，把“服务介入、动态管理”作为工作的主要手段，以路街特色经济为引进投资的载体，努力实现从自我发展为主向借力发展的根本转移。结合一元地区的实际，对辖区内重大策划实施项目进行跟踪，积极组织开展工商联活动，安全生产以及科普宣传活动，随时帮助企业解决进程中的阻力，有效化解矛盾和困难，为企业营造出“放手、放胆、放开、放心”的发展氛围，求得区域总体实力的不断增强。圆满完成上级交办的各项任务。

三、敬业爱岗，以勤奋的理念去实现人生的价值。

常看同志们的优点，常学身边的模范，以正确的态度对待各项工作任务。对工作中遇到的难题，总是想方设法、竭尽所能予以解决，我和大家全力以赴，认真遵守办事处制定的各项规章制度，努力提高工作效率和工作质量，服务企业，关心企业，上门了解情况，实施感情投入，在服务上做文章，营造了招商、亲商、安商的大环境。保证了工作的正常开展。一年来，我没有无故迟到、早退的现象，始终坚守在工作岗位上，我认为，人的生命应向地球的轴心一样永不停歇，一个人苦点累点烦点没有关系，人生的价值在于奋斗、在于创造、在于奉献。我必须以勤奋的理念去实现人生的价值，以自身努力促进企业的发展，促进经济的发展。

四、尽职尽责，扎实工作，不断取得新的成效。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档