

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结 (实用6篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。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。

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇一

20xx年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次,境外宾客人次,大小会议个,团队个,平均日接待量达人次。众所周知,前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地,宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的;宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员;而无论是登记房间还是退房结帐,客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结。

酒店的安全使命,就好比家里有个聚会,总台员工就像门卫识别来宾的身份,一旦由于工作疏忽放进了坏人,那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容,更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣,千万不可掉以轻心。

售预订工作中,前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷,但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势;培训销售工作中的技巧;

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影晌；其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用人成为一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预

20xx年度工作总结的工作分配给总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在今年部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为三星级升四星酒店应有的服务项目和服务标准也基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房

部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。

在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信白宫，凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得酒店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，白宫一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传输，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进酒店工作没多久的新手，而且个别也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在以后的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到的礼貌的和个性化的。

在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇二

各位同事，各位领导，新春即至，万象更新，在这迎新辞旧

之即，我就前厅部20x年度工作情况和20x年度的工作打算与设想向酒店领导及同事们汇报一下，不当之处，请大家提出宝贵意见。

一、一年来前厅部工作的回顾

20x年，前厅在店领导的正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实酒店领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

(一)深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查；特别是酒店在引进iso9000质量管理体系期间及达标合格后，前厅各员工对此高度关注，本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，还组织大家进行概括总结讨论及心得交流，共同展望iso9000质量管理中对酒店管理规化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成20x年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

(二)加强酒店服务理念的宣传，使“顾客第一、员工第一”达到质的统一

前厅站在酒店服务的最前沿，服务的好坏，事关酒店的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各管理人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一酒店服务理念，并组织员工进行了此类的专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范 and 指正，

重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，从而使“顾管第一、员工第一”达到了质的统一。

(三)严格“执法”，强化管理，有效整治了违纪源头

(四)、增强员工“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

(五)增强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

二、不足之处

- 1、员工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、通话质量不好，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、对员工的专业化、系统化培训力度仍不够；

三、20x年工作展望

- 2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 4、“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；

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

6、完善各工作标准及程序，推行iso9000质量标准化服务；

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

各位领导、同事们，在新的一年里，前厅部所有员工将会在酒店总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行“关注顾客、注重细节、关心员工”的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、不辱使命、扎实工作，为使前厅及酒店工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇三

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加大实操技能的培训力度。

1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品

2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施3.做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗!!

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇四

时光流转间，我已到酒店二个月。非常感谢领导封总对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。在中，我深刻

地体会到了护总到同事踏实认真的态度，值得一提的是护总做事的认真谨慎，让我更加的警惕自己，把做好做细。虽然也有一些细节做的不够好，但是我都积极改正，避免再犯。所以，很快的我就融入酒店这个大家庭，并认真做好自己的本职。我觉得很喜欢这里，并且很愿意把这里当作锻炼自己的平台，和酒店共同发展，做出自己最大的贡献。

- 1、严格遵守酒店各项规章制度。我积极参加参加新员工培训，认真学习企业文化知识，并取得优异的成绩。
- 2、在这期间，我更多是熟悉市场部的一些流程，了解部门的日常，现已基本掌握了相关的内容，流程、方法。
- 3、在领导安排下的需求，我都积极和同事沟通，独自想办法去解决，最终都顺利完成方案。
- 4、尽所能和所掌握的经验，配合并帮助其他部门完成相关，提供我所能提供的帮助。

在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、能力都得到了最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的中不断前进与完善。

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇五

一、所做的主要工作

(一)、在主业经营方面：

- 1、主营销销售收入方面，按权责制计算实现9个月经营收入近500万元，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201x年能组队参加陇南市旅游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20x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x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2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201x年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同

步。

5、根据饭店管理规定，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。

20x年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰州军区中将，创x以来规格，全年接待省部级领导2次，地厅级以上领导近20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，尤其在接待国家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20余部及其它大小物品近100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20x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、20x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20x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20x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。

(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7万元，对2间豪华标准间内增设商用电脑20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10.08万元提高到11.28万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

(3)通过近一年的经营，康乐部属酒店的三大经济收入之一，应将康乐部茶艺向西式化风格改造，主要为了打破五楼装修客房化的格局，凸显康乐生机。走出经营中的“瓶颈”，对木地板进行仿古砖改造，铺设地插，改造茶几为灯光式玻璃叠加风格，并将风格画进行墙面装点，真正将多元化经营体现的凌厉尽致，吸引消费者眼球，体现又一卖场，保障康乐部的利润增长点。

3、多种经营项目：重点是抓两个方面：一是依托x集团人脉资源，开发代销商品项目，对大堂吧进行小商场格局的改造，占地平方不需过大；二是狠抓足疗项目。通过事实证明，此两项计划全年营业额可达80至100万元，可增收35至45万元。

4、人才队伍建设：由于徽县务农人口多、劳务输出大、新酒店开业外部环境及宾馆体制、待遇等内部问题，酒店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，我们一方面想办法尽快促成酒店彻底改制，让企业有用人的自主权，另一方面利用合理的薪酬和培养机制来吸引外来人才，目前已经对员工待遇进行调整提高以稳定和吸引人员，继续开展以服务技能比赛为主线的员工技能培训，并拟设员工素质提升培训课题，培训有潜质的员工为后备管理梯队。

5、强化执行能力：过去为了保持酒店内部稳定，不给政府和公司增添麻烦，在对部分员工的问题上，经营管理班子在处理有关问题和事务方面有些软让，以致滋生了部分人员的不良行为，影响酒店正常经营管理和外来人员心理平衡。新的一年，将通过经营班子每周生活会、基层管理每天晨会两会为重点，强化中基层以上管理人员的执行力，以劳动纪律、日常质检为切入点，把新一年酒店的管理质量提升上去。

6、品牌形象提升：品牌形象建设一直是酒店的核心工作，尽管20x年下半年由于餐饮、康乐与足浴经营，加上人员流失等问题酒店的声誉受到影响，但在行业内和领导的心目中对宾

馆的印象总体还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设销售客户经理、大堂副理、康乐主管，并想办法引进形象素质好的服务员充实到康乐、餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，把县政务接待和公司内部接待重点做好的同时，侧重团队；二是在硬件方面进行必要的装修改造，刚才已经提到，这里就不加细说。一句话，除了硬件上的缺项之外，保持四水准和满足接待需要，稳定酒店政务接待和努力缔造宴会接待第一品牌。

7、自身修为方面：将致力改变自身稳健思想为自信创新，重点在餐饮和多种经营两个方面入手，相信有公司的支持，大胆进行节能、接待服务、多种经营方面的创新提升，寻求利润的增长点。多与同事交流沟通，给有潜质的员工制定职业规划并进行指导帮助，为x打造一支过硬的管理团队。

四、对酒店未来发展的建议：

1、就目前x酒店来讲，虽然地理位置好，但随着军徽公司等高层建筑物的崛起，我们的自身优势已体现的不再明显，如果想改变“捧着金碗要饭吃”的现状，的方案是：拿出比较合理的安置方案，争取酒店早日彻底改制，真正实现“商业地产+商务酒店”的酒店投资模式——酒店地处徽县最繁华的商业中心区，乃“地王”之地，现有108间客房、600人餐位、40人小型会议、10间棋牌、8间茶艺、9间足浴的标准饭店，经营管理者拥有用人自主权，占据优越的地理位置以吸引现金消费类的商务旅游客源，可以达到年收入650万，净利润280至350万，使经营真正步入市场化，成为真正意义的商务型绿色饭店。

2、对于酒店升级在县城申报四星方案，个人认为投资风险不大，但是收入比例却不乐观，如果改造，可分期进行，一期规模不宜过大，先从年后的大项改造问题上着手，以避免高峰期时影响酒店正常收入，导致高档客源及政府接待不驻足消费，会出现重大亏损以致维护运营受影响的问题；另一方面

可以从根本上解决酒店能耗大，装修缺项等问题。

回顾20x年，经营无法突破一个瓶颈，无法达到利润的化，这种起落，也是个人能力的表现，工作时间久了熟悉了就有了点被同化的感觉，管理的力度和创新的动力明显不足，尽管自己也在学习和反省，但结局是让董事长和员工不能满意的。虽然董事长没有对自己责罚，并赋予重任在20x年实行真正意义上的总经理负责制，并给予各方面的强力支持，在感动的同时，也有一份更重的责任和压力：做为职业经理人，如果不把酒店经营管理好，让总经理、员工和客人满意，将是职业的耻辱；但酒店目前体制和设施现状，又让人面临巨大困惑和压力。面对更强的竞争对手金源大酒店即将开业，我们也在做相应的准备，也有信心带领新一届经营班子成员，在总经理的领导和酒店全体员工的共同努力下，改造硬件、提升软件，认真做好政务和商务接待，力争酒店再创新高，并推动酒店早日彻底改制，致力“打造品牌新店”的美好愿景，维护好公司品牌形象，尽好自己的职责为投资人谋求的利润。

酒店经理工作报告总结 酒店经理年终总结篇六

20xx年，天源大酒店餐饮部以酒店创建绿色旅游饭店为契机，以服务地方旅游业快速发展为中心，以提高效能为目标，紧紧围绕年初确定的目标任务，实现了重点工作全面推进、日常工作全部到位，经济效益和社会效益交以往均有大幅提高。

营收总体状况

过程、到出品层层把关，保证出品质量，将菜品制作时间进行严

格把关，每个环节由厨师长统一监督管理，落实到责任人。

2. 建立出品质量监督制度。每周跟进一次早餐，提高早餐出品质量。对午、晚用餐客人及时听取反馈意见，改进菜品和

服务，同时对老客户在店用餐情况进行跟踪，及时调整菜品花样和口感，以满足客人就餐需求。

3. 加强协调关系。酒店分工细、环节多，一项工作的完成，有赖于各部门、各员工之间的协调合作，在每天例会上提出出现的问题，搞好协调，将问题及时有效解决。

4. 提高综合接待能力。今年，全面抓好了服务规范，菜品质量，加大了餐具及桌椅、转盘的清洗力度，逐步提高接待能力，做好了各类团体宴会、白、喜宴、自助餐、会议餐接待。

为了提高餐饮部员工的服务质量与自身素质，餐饮部定期进行

行各类规章制度、服务技能、消防知识等培训。如每周一次的管理培训、安全卫生培训，每周两次的服务知识培训、服务技能培训。为达到培训预期效果，餐饮部首先明确培训内容的目的性和实用性；在实行培训计划时，采取理论结合实际、以老带新的方法落实培训内容，并定期进行考核工作。各位员工也都积极配合，踊跃参与，学习氛围浓厚。同时在每周例会上经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。完善了有关制度，明确责任，依酒店制度去加强控制。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作的顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作。酒店通过制定“大型活动紧急预案”等专项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”（防盗，防火，防水，防危，防电，防化），保安部安排员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控，使事故隐患消灭在了萌芽状态，尽量克制安全事故的发生。

为了能够更好的管理好餐饮部工作，领导员工创造更好的业绩，本人不断加强自我学习，利用业余时间涉猎酒店管理相关书籍，用知识武装自己。一是努力学习文学知识提高自身

的修养；二是加强对业务知识的强化学习，多方面、多渠道的学习经营相关的法律法规及酒店管理业务流程，增强自身的专业水平和办事能力；三是向实践学习，在实际工作中边干边学，以充分适应新形势下的酒店管理工作的需要。

（六）自身存在的问题

一是坚持学习，自觉学习还不够。日常工作中有意识地放松了自我学习，忽视了知识能力的培养再造，学习的自觉性、主动性不够强。二是思想解放的力度还不够大。工作中循规蹈矩，按部就班，主动性和创造性不够强，还不能用全新的思维和方式去做开创性的工作。以上这些问题，还有待于在今后工作中加以克服和改进。

在一些不足，还有不到位的地方，新的一年，我将进一步解放思想，开拓创新，以更扎实的工作，更良好的形象，更显著的业绩，为发展做出新的贡献。