

# 2023年酒店主管年终述职报告 酒店主管 述职报告(通用10篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。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。

## 酒店主管年终述职报告篇一

尊敬的老师亲爱的同学们：

大家好！我叫xxx来自10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，我对自己此次述职充满信心，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。20xx年度酒店管理述职报告文章20xx年度酒店管理述职报告出自[wk-78500000562988.html](http://wk-78500000562988.html)此链接！。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，来总

结上一周的工作情况和本周的计划。

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，我深深地体会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。20xx年度酒店管理述职报告各类报告。

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。

以上是我的述职报告，请老师同学们指正。

## 酒店主管年终述职报告篇二

xxxx年就要结束了，今天有幸在此为大家做xxxx年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和xxxx年的工作计划。

第一部分□xxxx年大堂副理主要工作。

本人于xxxx年6月学习大堂副理工作，并于xxxx年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入xx大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理xx先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有xx□xx□xx□xx□xx□xx等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在xxxx年的4月能够与前台主管xx女士共赴广东深圳xx酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，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。对各部门的工作起监督和配合作用。在20xx年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

## 第二部分□xxxx年工作目标

在即将到来的xxxx年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

## 酒店主管年终述职报告篇三

20xx年7月14日，受王宾董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门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：

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。

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xx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，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。

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。

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20xx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。

## 酒店主管年终述职报告篇四

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

转眼间进入龙泊水岸工作已经几个月了，在这几个月的'工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这几个月通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名客房部5楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们



各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了使得到客人周到的服务，我在工作中尽可能做到：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作；实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效；规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的硬件部分的实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是龙泊水岸的主要创收部门，同时也是龙泊水岸成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。例如：每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光；查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，会为龙泊水岸节约了一笔不少的电费。

4、针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练；每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于龙泊水岸名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

在今后的工作中：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理队伍的队伍建设工作，对管理人员进行月度考核、季中中评比、优胜劣汰。

3、加强监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。在今后的工作中，我们对顾客要体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

总之，我平时工作的顺利开展与龙泊水岸领导的关心和同事们的支持是分不开的，龙泊水岸就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为龙泊水岸的辉煌贡献自己最大的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为龙泊水岸的发展和壮大做出应有的贡献。

## 酒店主管年终述职报告篇五

我非常荣幸能够成为xxxx酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到嘉海以来，感谢林总、王总及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，任命我为客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

又年已过去，客房工作在全体客房员工的努力下还算顺利，但仍然存在许多问题，在这里做以下总结：

1. 在日常的对客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的服务技巧不够到位，有待提高。
2. 本人作为部门培训员专业知识不够，加上缺少经验，需要加强自身学习，锻炼，以传授服务员更多服务技能及知识，逐步提高员工素质。
3. 在节约能耗上还未做的更好，员工节能意识有待加强。
4. 上半年员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。
5. 客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。

以上总结出的不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，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助工作，并协同各领班制定培训计划，做好员工的技能培训工作，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，同时加强个性化服务与超值化服务。
2. 提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。
3. 由于酒店开张已三年，设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4. 控制物资、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, 实施物资管理责任制, 设立易耗品台帐, 控制成本费用。
5. 加强对房务中心的管理, 应提升其的服务质量, 多培训普通话及礼貌用语, 确保话务服务质量。
6. 继续落实“五常”管理法, 做好各项服务检查工作。
7. 设立有效管理机制, 量化考核, 及时分析解决问题。
8. 在客房部经理的直接领导下, 协同客房部领班, 对先进员工的工作给予肯定和表扬;对后进员工耐心的给予辅导与鼓励, 督导员工的工作质量和服务质量, 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。

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xxx酒店的发展奉献绵薄之力。

## 酒店主管年终述职报告篇六

### 一、企业发展中存在的问题

#### (一) 企业形象需要逐步升级

我xx—x酒店, 从业十二年来, 以优秀的服务质量受到社会各界的广泛赞誉, 但在装饰设计方面尚且存在严重的不足, 表现出空间视觉效果差, 资金投入力度不够, 空间布局和功能划分不完善等特征, 面对当下激烈的市场竞争, 我们在酒店装饰装潢上已经显露出与其他企业相较之下的明显落后。

## （二）设备设施老化陈旧

我们现有的相关设施、设备等酒店必需品，已经面临“退休”的局面，可以说，有很多设备由于多年的操作和维护的不善导致破损严重，目前正在带病工作，这对于服务的质量是非常不利的，良好的设备设施对于高效率的工作是十分重要的。

## （三）员工工作积极性有待提高

对于企业来说，员工工作的热情程度以及是否存在积极主动性，是企业生存的关键，但目前我们酒店存在员工工作散漫、积极性不高的情况，这大大的制约了队伍建设的步伐，并且对团队协作理念的培养也是十分不利的。

## （四）人力资源配置不完善

基于上半年的人力资源调整而言，效果是显而易见的，但就目前情况来看，仍然存在企业冗员，精英人才招聘困难的状况，可以说人才是企业壮大的有力支撑，优秀人才的缺失对企业会造成很大程度的冲击，在巨大的人力资源压力下，企业的运营成本以及资源也面临严峻的挑战。

## 二、20xx年度工作方向

### （一）尽快在保证不影响企业正常运转的情况下

针对例如大堂、店面外墙等重点部分进行装修整顿，我们需要专业的设计公司按照四星级酒店的标准进行设计，通过装修改造，整体提升酒店的形象和档次。

### （二）加大设备设施更新的资金投入

对酒店整体设施结合实际资金情况有针对性的进行更新换代，

购买设计新颖、功能完善的现代设备，其标准向市场上优秀的酒店看齐。

（三）要积极的面向社会重点选拔精英人才

总结来说20xx年是改变的一年，需要我们全体员工的共同努力，要秉持服务第一的宗旨，以市场为导向，努力提升综合实力，促进酒店不断的发展和壮大。

## 酒店主管年终述职报告篇七

酒店主管作为基础管理者,是酒店的一线管理人员.在酒店宾馆经营管理中起着至关重要的作用。本文是小编为大家整理的酒店主管的述职报告范文，仅供参考。

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

xxxx年就要结束了，今天有幸在此为大家做xxxx年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和xxxx年的工作计划。

第一部分□xxxx年大堂副理主要工作。

本人于xxxx年6月学习大堂副理工作，并于xxxx年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入xx大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理xx先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门;从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有xx□xx□xx□xx□xx□xx等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁;也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢!谢谢大家!

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在xxxx年的4月能够与前台主管xx女士共赴广东深圳xx酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，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.对各部门的工作起监督和配合作用。在xx年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理;客人投诉案例分析;酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基



础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

## 第二部分□xxxx年工作目标

在即将到来的xxxx年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

现在大家知道酒店主管述职报告的内容了吧！希望大家可以好好利用！

尊敬的各位领导各位同事大家好：

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时刻严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，我相信自己，只要我想实现的我就会全力以赴的去做，哪怕不成功我也不会后悔。

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xx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xx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□xx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。

xx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。

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xx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xx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xx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。

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[你阅读的文章来自:126本站]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xx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《xx之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

xx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 xx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xx年1月3日至xx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 作。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。

## 酒店主管年终述职报告篇八

尊敬的集团考核领导小组：

我是今年4月份加入xxx这个大家庭的，分管餐饮和园林工作，现就今年的工作做一汇报。

我来xxx度假村之前，是在句容xxx风景区里自己开办度假山庄的，由于景区规划的调整，我的山庄停办了。来到xxx度假村以后，我认识到这是中央企业，不仅追求经济效益，也要讲究社会效益，是 有着很强的纪律性要求的。我自觉把自己融入到xxx度假村，融入到深圳公司，接受企业文化的洗礼，

严守纪律，从不迟到，把自己的能力奉献在岗位，奉献给公司。

接手工作后，我了解现状，一直深入一线，把岗位设在一线。当时，我们xxx度假村的餐饮在消费者口中是没有好评，一是口味差，二是上菜速度慢。

针对第一个问题，我充分认识到：一个酒店，没有好的菜肴，几乎就是失败的开始。更何况我们度假村地处郊外，位置偏远。离开了会务团队，几乎没有散客来就餐，这是十分危险的信号。认识到这一状态，我决心首先扭转这一局面，尽快止跌回升。根据我的经验，菜肴的美味来自天然与新鲜。深入厨房，我发现有很多半成品的菜肴都留在冰箱中，冰箱几乎是满的。我首先提出清空冰箱的要求，大幅减少库存。尽量用新鲜的。接着，我找出度假村出品的菜肴与客人要求的差距，亲自指导厨师按照当地客人的口味要求，烹制出适合市场需求的菜肴。为了适应市场要求，改变厨师的烹饪习惯，我加强培训，亲自制作电脑幻灯片，放给厨师看。还带领厨师外出学习，尝尝当地知名酒店的菜肴。引进当地的特色菜。经过一段时间的努力，度假村的菜品终于有所改观，赢得了当地消费者的肯定，原来走失的客户，又回来了。

针对第二个上菜慢的问题，我要求餐厅与后厨加强配合，打好时间差，提前几分钟走菜。在节假日期间，厨房与销售部门加强沟通，菜单中有些耗费时间的菜就尽量不开，减少不必要的麻烦。经过改进，上菜慢的情况得到有效改观。

我还注意与厨师长沟通，根据季节的变化，及时推出新菜，不断改善我们的菜品。从5月份到目前，我们餐饮基本是月月超预算，超预算完成11.4万，相比去年同期增加42万。预计到年底可以比去年同期增加50多万。

在园林工作中，我要求园林部分分清主次，突出重点。度假村讲究景观绿化，就要搞好日常的保洁工作，一年四季要有绿

色，不同月份要有鲜花。走进xxx度假村，就像走进大花园，道路整洁，四季常青，鲜花缤纷，让人赏心悦目，心旷神怡。我们度假村有几十亩菜地，是保证日常职工食堂与厨房的蔬菜供应，还有应时鲜果的采摘。上半年，这一块我分管没有用心，做得不好。下半年，我花费时间与园林部经理一道深入地头田间，及时抓好草莓的栽种，保证年底有新鲜的草莓上市。蔬菜根据季节和厨房要求，合理配置种植，保证绿色蔬菜供应。团结协作，分工不分家，为度假村整体利益努力工作。

我觉得我们xxx度假村应该立足长远，把自己定位提高，做一个在南京、上海周边最好的度假村，专为高端人士服务。基于这样的认识，我要求拉开服务档次，把进包箱的客人定在人均消费100元，把一些菜肴的价格与高端酒店接轨。实践证明，客人是容易接受的。我还发挥自己擅长写作的专长，在网上写文章、发帖子宣传度假村，提高美誉度与知名度。我还利用广泛的地方人脉关系，把以前的老客户带来度假村，先后有常州、镇江、南京、上海的客户。句容当地政府、企事业单位的老朋友、老领导也来消费。比如：江苏省政协、茅山道院、江苏省环保局，句容交通局、句容宣传部、句容江西战友聚会、喜庆宴会等等。

我还发挥地方熟人多的优势，帮助领导协调解决工作上的某些困难，比如协调与环保局、公安局等部门的关系。

我在工作中严格遵守职业道德，清正廉洁。一是加强学习，不断提高思想认识，增强自觉执行党风廉政规定的自觉性。不断增强自律意识，提高自身思想修养，与上级保持一致，以此端正工作作风、生活作风。二是正确对待权力，认真履行好职责。切实履行好自己工作职责，严格执行廉洁自律规定，从不违反廉政规定和制度的行为。在公务活动中以及由本人经手的事务中，一律先请示后操作，本人不自作主张。坚决做好总经理的助手，工作做到位，但绝不越位、错位。

五、筹划明年，强化自我提升，为把xxx度假村打造成五星级酒店而努力奋斗。

20xx年，我初来乍到，一定有很多毛病，领导与同事们都原谅了我。在20xx年，集团领导提出要做五星级酒店的要求，我对照要求，觉得自己离工作的要求还是有很大差距的，很多酒店的规矩不能达到。在分管的工作中，餐饮与市场要求仍然有很大差距，还要继续尽心尽力，改进方法，提高烹饪水平，加强成本控制，降低支出，提高利润，竭尽全力打造江南的美食中心。

围绕“打造江南美食中心”这一宏大构想，我明年的设想是：一是追求上有高度。古人说“法乎其上，得乎其中”。我们必须树立远大的目标，具备巅峰意识，胸怀敢为人先的气魄。我们是中国节能环保集团旗下的度假村，我们一定要争创一流，勇立潮头。xxx度假村位于茅山脚下，虽然距离南京半个小时，距离上海三个小时路程，但是我并不认为我们没有竞争优势，相反，我们的偏远可以转化成为我们的环境优势。我们远离大都市，反而拥有无污染纯净。

我们拥有自己的菜园，也就拥有绿色蔬菜。我们拥有齐全的厨师队伍，我们拥有集团领导的倾力支持。从自然原材料到人力资源，我们能做出江南的美食！我有这样的信心，也有这样的能力。自信人生二百年，会当水击三千里。向天再借五百年，打造魅力xxx。朝着这样的目标奋进，即使结果没有达到如期愿望，但我们努力了，奋斗了，我就无怨无悔。而且我相信：我们的结果也应该是八九不离十。我们能够而且一定能够达到目标！

第二，研发上要有深度。做餐饮工作也是艺术创造。自古以来，烹饪是高深的学问，绝对不是简单果腹的低层次劳动。我们句容北临长江，南接天目，山清水秀，物产丰富。南北交汇的地理位置，决定了她的饮食文化是南北相融，既有淮

扬菜明丽清新的特点，又有徽菜重油重色的浓郁风格。句容地方菜原汁原味，实实在在，清爽味美，深得南京人，镇江人，经及苏锡常都市圈客户的喜爱。

我们xxx有配备充足的粤菜厨师，有经验丰富的本地人指导，如此强大的一支队伍，应该注重菜肴的开发与研究，用粤菜厨师的烹饪技艺，做句容优质的食材，在文化上深加挖掘，争取研发出句容风格的地方特色菜肴，引领句容美食文化，形成能够代表句容的特色菜、招牌菜。远景目标是做句容美食的标准制订者，甚至依托度假村成立餐饮管理咨询公司，在华东旅游市场上占据一席之地，形成“句容美食甲江南，最好还在xxx”的市场口碑。

第三，市场营销上要有广度。我们做餐饮的，不能守株待客。好酒也怕巷子深。明年，我们还要走出去，广辟市场，全方位，多角度，诚邀天下客。既要做高端客户的生意，也不忽略低端客人；既要做团队的大单业务，也要做零散的小本生意；既要面向都市客人，也要紧盯本地食客。商务宴，婚庆宴，生日宴，聚会宴，一个不少统统接。城里客，农村客，富贵客，平民客，都是上宾全是客。

明年还要加强服务员队伍的建设与管理，加大培训力度，进一步提高服务员的操作技能，力争带出一支业务精湛、举止大方、行动干练的服务员队伍。在园林工作中□20xx年力争改进种植园艺，在水产养殖上下大力气，力求突破，提高产出，扭亏为盈。

与人相处，是种缘分。能够在集团给予我的平台上大展身手，是我的荣幸。针对明年集团下达给我们度假村的任务指标，我们餐饮、休闲、园林这三块承担了750多万，每天要做到2万多。与以前相比，这数字很恐怖，但与市场相比，与集团的投入相比，这数字又很渺小。我们一定要将压力变成动力，分解任务，细化指标，旺季多做活，淡季找活做，周周有任务，天天不踏空，力争在20xx年打一场漂亮的餐饮翻身仗！

要么不做，要做就要做到最好！要做就要做成一流！让中国节能环保集团、让xxx度假村成为句容大地上一块夺目耀眼的金字招牌！

在告别过去，迎接未来的征程中，我一定进一步加强学习，提高管理水平，为xxx度假村的美好明天奉献自己全部的热情与才干！

## 酒店主管年终述职报告篇九

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

转眼间进入龙泊水岸工作已经几个月了，在这几个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。

让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。

在这几个月通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名客房部5楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。

在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。

这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。



本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了使得到客人周到的服务，我在工作中尽可能做到：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作；实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效；规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的硬件部分的实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是龙泊水岸的主要创收部门，同时也是龙泊水岸成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

例如：每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光；查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，会为龙泊水岸节约了一笔不少的电费。

4、针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练；每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。

发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。

让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于龙泊水岸名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

在今后的工作中：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。

从服务技能到各岗位的基础流程，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

针对以上的不足，本人的整改方案：

- 1、继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行月度考核、季中中评比、优胜劣汰。
- 3、加强监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

在今后的工作中，我们对顾客要体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

总之，我平时工作的顺利开展与龙泊水岸领导的关心和同事们的支持是分不开的，龙泊水岸就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为龙泊水岸的辉煌贡献自己最大的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。

我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为龙泊水岸的发展和壮大做出应有的贡献。

# 酒店主管年终述职报告篇十

很荣幸能在这里向酒店领导各位同事汇报我今年以来的工作，说句实话，我此刻心情非常矛盾与复杂，为什么这样说？因为我了解酒店娱乐部有过辉煌的一页，同时也目睹了现在经营上的举步为艰，经营数据来说与去年相比较下降。实际上娱乐部，开始我就感到经营环境的困难，通过对外市场模式调查和部门内部情况的分析，在今年主要做了以下工作：

## 一，寻找机遇找卖点。

1、在环境不好情况下，推出泰式足浴为亮点，推销足浴卡，增加回头客。

2、对足浴市场进行摸底调查，周边几乎走遍，发现足浴用的毛巾干洗后卫生条件不达标，容易引起感染，改换为一次性毛巾，洗一条毛巾的费用是3.6元，一次性毛巾1.6元。卫生提高，成本降低。

## 二，加大管理，提升服务（分4点）

大家都明白，娱乐的管理是酒店最敏感的，有他的特殊性和政策边缘性，如管理跟不上，其他就无从谈起。

2，制度管人，部门按岗位，对区域所发生的问题责任到当事人。

3，加强检查，部门经营状况不稳定，员工积极性不高，闲时就懒散，部门针对这一情况每周不定期的检查，每周二下午的.部门针对性的总结。

4，提高管理水平与服务标准，服务是酒店的生命。好的服务是高水平管理得来的，每周进行管理骨干的会议，对服务案例进行探讨，对酒店投诉进行分析，并针对性加以总结。

5, 必须一切行动听从指挥, 严格执行保密手册, 客户资料, 营运知识。

三, 节能降耗, 确保安全。(分4点)

1, 严格执行布草报废成本, 杜绝浪费现象。

2, 对经营区域, 水, 电, 空调的使用, 做了明确的规定, 各区域人走人关灯, 电器断电。

3, 针对物品的领用与易耗品, 指定人专负责, 统一开单领用。同时对报计划的领用品严格控制使用。

4, 积极主动的与执能部门保持联系, 确保经营安全信息畅通。

四, 通过一年的工作, 本人还有许多不足之处(分四点)

1, 市场信息把握不准, 没有挖掘特色强的经营项目。

2, 经营胆量不够强, 对走政策擦边项目把握不稳。

3, 管理魄力有待加强。

五, 对今年的经营和管理构思

1, 努力打造, 借鉴市场方向创建特色品牌项目。

2, 加大管理人员和骨干培养, 保证服务的个性化和优质服务的员工群体, 管理机智灵活化。

3, 下步将组建娱乐营销队伍, 征求金点子, 提高营销人员的工作积极性, 对酒店娱乐提成从新计划方案, 全员销售。

各位领导, 各位同事, 非常感谢你们的过去一年对我工作给予的关心指导与帮助。我将遵照酒店领导, 以营销为龙头,

以管理为基础，以服务为保障的经营理念，不断创新，把握市场，带领部门全体努力把部门经营管理服务水平推上一个新台阶，力争完成下达的经营目标。

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](#)