

借调住宿 年终酒店工作报告(模板9篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

借调住宿 年终酒店工作报告篇一

总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判。小编整理了年终酒店工作报告范文，欢迎欣赏与借鉴。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。

4、安全创稳定。

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、

服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。

酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

借调住宿 年终酒店工作报告篇二

您好！本人xxx□女，20xx年x月出生□20xx年毕业于xx大学xx学院，同时获得理学学士学位。同年□xxxx年）透过xx市教育局教师招聘考试并分配到xx中学担任xx教师。于20xx年xx月转正并聘用为中学二级教师。

本人自从参加工作以来，一向热爱教育事业，勤勤恳恳，认真做好各项教育工作，如期完成学校布置的各项教学任务，教学成果较好。同时用心参加继续教育学习，努力提升个人业务水平。但由于各种原因，本人申请调入xx中学进行任教：家庭原因：个人发展原因：本人20xx年分配到xx中学工作，由于当时英语老师紧缺，我服从了学校的教学安排，执教了两年的英语。对于xx科的教学无疑是一个很大的阻碍，但我从没放下过xx科的教学。

在执教两个班英语的同时，我还坚持执教一个班的xx□同时带领及辅导学生参加市的xx知识竞赛并获奖。由于山区学校对xx科教学的不够城区学校成熟，对于个人业务水平的提高，

我比城区的同类老师缺少了适合的环境及机会。为了在能兼顾照顾家庭的同时在xx科教育事业上得到更大的提升，我恳请领导们同意我工作的调动。我坚信，不辛吕田和街口奔波的我会更多的精力投入教育工作中，创造出更好的教学成果，为从化地理教育事业添砖加瓦。谢谢！

此致

敬礼！

申请人：

日期：

借调住宿 年终酒店工作报告篇三

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

2.1 实习时间

20xx年04月08日-20xx年10月08日

2.2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉□xx宾馆拥有大、中、

小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

3.1 实习岗位

餐饮部

3.2 实习内容

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。
- 9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4.1.2 从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(2) 交际能力 因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就

要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高 观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力 餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4.2 实习体会

4.2.1 酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲 这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2)从员工来讲 可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统 正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

借调住宿 年终酒店工作报告篇四

酒店餐饮部是满足客人需求的主要服务部门在旅游者(住店客人)基本的需求“食、注行、游、购、娱”中，食占第一位，食是人类维持生命的第一需要。下面是本站小编为你搜集的酒店餐饮工作报告，希望你喜欢!

一、营业状况

1、4月1日~~~4月30共计营业额约为60万元

2、主要婚宴为

(1)4月1日18桌标准588元

3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元

4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

二、员工工作情况

1、员工积极性始终欠佳

2、员工工作意识不够

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度

4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

三、管理调整情况

1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

(1)员工本性难改的问题采取了换人措施

(2)实行跟包服务.

(3)做员工思想工作.

下月工作计划□

1、加强服务培训(见培训计划).

2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办

3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作

4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

6、配合酒店做好淡季营销工作。

紧张而忙碌的20xx年即将过去，在20xx年的各项经营工作中，面对后金融危机现象出现的经济大环境影响下，我们在认真总结餐饮部自身经营状况的同时，结合现今酒店业餐饮市场环境的特点和压力，及时调整经营思路，从管理方法、开拓市场、营销策略和员工培训等方面，积极开展各项经营管理工作，在保证餐饮整体营收的同时，努力控制各项成本费用开支。

20xx年餐饮部着重调整了各区域经营管理方法和策略，开阔了各区域经营思路的同时，努力开展和加强员工培训工作力度，在保证员工整体对客服务质量的同时，积极开展各种宣传促销活动，保证餐饮营业收入。餐饮部20xx年(数据统计截止到20xx年11月30日)营业收入同比20xx年业绩增长16.97%□
20xx年餐饮部无论从营业收入或对客服务质量等方面，均较20xx年有较大幅度的提高和进步。尽管我们在20xx年的工作中较以往有所进步，但是在今后的工作中应该更加鞭策自己，总结自身工作中的不足之处，从日常经营中的点滴着手才能在今后的工作中获得更大空间的发展和进步。

现就20xx年餐饮部主要工作内容和经营重点汇总分析如下，便于我们在今后的工作中努力提高自身整体经营水平，更好的开展对客服务的同时，保证餐饮各区域营业收入。

1)20xx年餐饮各区域营业收入数据汇总分析；

)20xx年度餐饮部经营情况分析；

3)开拓客源市场，提高餐饮市场占有率，扩大营收；

4)积极响应酒店关于“节能降耗”的重要指示精神，全面贯彻落实

到日常工作中的每一个细节；

预测和应对20xx年餐饮市场的变化，制定20xx年主要工作、经营计划。

一、20xx年餐饮各区域营业收入汇总分析；

20xx年餐饮部各营收区域业绩汇总表

业绩排行第一名第二名第三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐一月份-----二月份-----三月份-----四月份-----五月份-----六月份-----1-6月上半年营收小计-----1-6月上半年营业收入小计业绩排行第一名第二名第三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐九月份-----七月份-----八月份-----十月份-----十一月份-----十二月份-----20xx年收入合计-----20xx年度营业收入合计-

数据分析：*餐饮部20xx年度营业收入总额为：人民币*元。酒店下达的部门预算总额为人民币29,000,000.00元，餐饮部营业收入总额整体差预算：人民币*元，未完成酒店下达的20xx年度部门营业收入预算任务。

由被动变主动的营销方式

我们从以往坐等客人打电话预定活动，到后来每天由固定员工主动针对客户资料和客人消费信息及时与客人进行联系，利用酒店信息平台对客发放问候及促销信息，便于了解客人用餐感受的同时，便于及时反馈给后厨区域，使得餐饮各区域实现资源共享，保证客人用餐信息反馈畅通，一定程度上有效加强了对客服务质量和菜品质量。

20xx年餐饮部各区域自主营销意识大大提高，中、西餐厅不再单纯依靠客房出租率来等生意，而是积极主动的向店外客人进行宣传促销。每个餐厅都成立了自己的销售小分队，每个小分队都会根据自身餐厅的经营特点进行宣传促销。并且

定期汇报宣传促销情况，总结客人用餐预订信息，做好客户资料收集整理工作。

实行“销售+菜品+服务”的新型管理模式

餐饮经营的成败摆脱不了“销售+菜品+服务”这个三项基本原则，如果其中一项不过关，就会影响到整体餐饮营业收入及服务效果。因此，在加强销售团队业务水平及宣传力度的同时，提高餐厅服务人员的整体服务水平和服务素质，保证对客服务质量也是餐饮日常经营中的重点和难点。另外，对于各餐厅菜品的更新速度以及出品质量的提高也是日常经营中最为重要的问题，毕竟餐饮经营的基础还是以“餐和饮”为基础。日常我们会根据客人的用餐口味特点，结合客人日常信息反馈结果，及时调整菜品种类并定期更新菜牌。对于我们这家开业近五年时间的商务型酒店来说，仅凭硬件设施条件已经不能作为我们与新开业同档次酒店之间的竞争武器。因此，软件也就是拼服务，一个好的五星级酒店的人员配备和服务人员整体素质水平，才是决定一个酒店经营成功与否的根源所在。因此□20xx年餐饮部高度重视各区域员工对客服务质量和意识的培训，并定期进行各餐厅间的交叉培训工作，要求分部门经理定期进行培训工作考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。

针对各部门每月上交的培训报告及下一阶段的培训计划，充分了解各区域员工培训需求和状况，从而采用经理级讲授、优秀员工分享经验的特殊培训方式，有效的开展各种培训课程，使得培训工作真正深入到日常工作中来，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客服务水平和整体服务素质，达到了预期的培训目的和效果。

积极开展节能降耗措施，降低酒店运营成本

为响应酒店制定的“节能降耗”政策要求，便于更好的节约各项运营项目成本，更好的降低酒店运营成本率，餐饮部通

过20xx年这一年多的时间，积极进行节能降耗措施，从各区域征集节能降耗方案，从日常工作中的点滴小事做起，最终达到降低酒店运营成本的同时，减少各项费用成本和人工成本。

日常“水、电、气”合理化使用开始。要求员工珍惜酒店每一份资源，保护每一件设备设施，减少不必要的浪费(杜绝员餐饭菜浪费现象)。提高食品精细化加工率，尽可能多的利用食品原材料进行回收，提高菜品利用率减少浪费，从而有效控制食品成本率，保证食品成本率控制，更好的为酒店节约运营成本。

整体来说□20xx年是餐饮部努力创收的一年。在经济大环境仍不景气的情况下，我们将全部精力都放在如何创收如何提高营业收入上面，日常工作中难免会出现一些服务上的纰漏，比如：服务工作还不够细致、整体服务水平还有待提高等现象。同时另一方面也反映出我们对于市场的把握度还不够，针对金融危机做出的经营方针改革力度还做的不够，因此导致全年未能完成营收预算任务。现将20xx年餐饮部在日常工作中存在的问题和不足之处汇总分析如下，在今后的的工作中我们将严格把关，及时调整经营管理思路，开拓市场占有率，保证日常经营工作的顺利进行。

宴会销售部整体客源结构也比较单一，周边企事业单位的客户还有待进一步开发，针对较远范围的销售促销工作开展力度也不够，我们要在明年的工作中努力调整销售工作思路；餐饮各区域服务员整体服务意识和水平还有待提高，针对各区域员工服务意识和技巧的培训，在20xx年也是餐饮部各区域工作的重点。为保证日常对客服务质量，提高餐厅服务员整体服务技巧和对客销售促销技巧，明年我们会安排更多的培训课程，调整大家的思路和服务技巧，提高整体服务水平。

中、西餐厅及宴会厅vip服务小组人员逐渐减少，主要原因是

老员工流动性较大，新进员工vip服务经验较少仍需在实际工作中进行培训和历练。因此□20xx年努力提高和培养各餐厅vip小组团队人员也是下一步工作的重点；餐厅一线员工整体英文水平还有待提高，对客英文服务用语将是今后培训工作的重点；由于餐厅员工整体对客服务英语的水平还有待提高，因此下一步培训工作的重点就是，努力提高餐饮部服务员整体对客服务英语水平，加强英文口语听说训练，保证对客服务质量。

在本次技能大赛活动中餐饮部共派出43名员工参加比赛，其中12名员工顺利通过初赛进入到复赛环节，并且2名参加中式服务竞赛的员工分别获得小组第一名和第二名的好成绩，检验了自身服务水平的时候，也为我们酒店赢得了荣誉。

20xx年3月利用餐饮经营淡季，及时调整和更换了茶艺合作供应商。无论从茶品的质量上、茶叶的口感和茶艺服务人员的技能等方面，均较以往有很大程度的提高，短短四五个月的时间，大堂吧及中餐厅茶水收入额增加8%个百分点。4月份我们为顺应现代人越来越重视的“养生”课题，餐饮部根据这一经营特点在4月份推出“现磨五谷豆浆”售卖活动，既丰富了酒水种类又提高了酒水营业收入，同时受到客人的好评，一定程度上丰富和提高了餐厅酒水收入。

20xx年宴会厅周末婚宴活动预定情况良好，几乎每个周末宴会厅都会有客人预订的婚宴用餐活动。这样不但提高了周末餐饮收入，更重要的是锻炼了员工队伍，使得大家在日常工作过程中更多的去了解婚宴服务工作特点，更加了解中式婚宴活动的服务标准和要求，很好的锻炼了员工队伍。

咖啡厅在20xx年承接的客源结构多以旅游团餐和会议午晚餐为主，各餐段店外零点客人较少。根据这一特点，餐厅经理及时与各区域召开协调会，提前了解旅游团的国籍、用餐特点及口味、有无忌口食物等信息，并及时与西厨厨师长沟通，

积极进行自助餐菜品调整工作，保证客人用餐感受。

20xx年餐饮部有幸承接了6月24日大厂县政府在“昆泰农业生态园”举办的由河北省副省长、廊坊市市委书记等重要领导参加的大规模晚宴活动及20xx年9月16日大厂县为庆祝建县55周年庆典而举办的大型餐饮活动。酒店餐饮部作为两次活动的主要服务部门，通过与酒店各部门的有效沟通，加强对借调的非餐饮服务人员的专业培训，有针对性的制定活动方案、多次与活动方进行沟通、调整等系列工作，最终为活动方提供了高水平、高质量的参会服务，在体现昆泰集团五星级酒店服务品质的同时，为集团树立了良好的口碑同时赢得了荣誉。3). 政府类企事业单位消费仍占很大比例。

20xx年朝阳区政府的各种用餐、宴请活动为餐饮业绩带来良好收益，其中收益最大的部门为中餐厅，直接影响到中餐厅的整体收入，为中餐厅各项收入奠定基础。增加营收的同时，锻炼了员工队伍，使得中餐厅服务员具备承接大中型宴请用餐服务工作经验，这为以后的服务工作也奠定了基础，并且锻炼了厨师队伍，促使餐厅不断更新菜品种类，保证菜品质量。

为保证餐饮各项收入、支出、消耗均达到一个合理的比例，餐饮部日常要求各区域严格按照酒店要求，最大限度节约成本。不仅要控制日常各项资源的使用量，更注重人员数量合理化安排、调配，力争将餐饮部收支平衡控制在合理范围内，保证餐饮经营纯利润。

营项目成本，餐饮部按照降低各项成本消耗从部门点滴小事做起的理念，合理控制各项费用。例如要求中、西厨房建立节能制度，要求中西厨房指派水电气责任人，每日委派专人进行水电气使用和关闭检查，最大限度节约用水用电，降低各项费用成本控制，确保无任何“跑、冒、滴、漏”隐患；节约工作中一次性客用品使用量，根据客人用餐情况适时送洗，减少日常台布、口布清洗频率；办公室做到人走灯灭，及时关

闭电脑、打印机，使用单面纸打印等；根据酒店经营状况，我们按照人员“只出不进”的单向原则，合理调整人员配置，尽量减少外招员工数量，在现有的人员基础上在遇客人用餐活动较多时，餐饮各区域间采取部门间的人员借调方式，在保证对客服务质量，尽可能的为酒店节约和降低人工成本。

五、加强各区域对客服务力度，制定有效的培训计划和培训方案；

培训工作是餐饮部日常工作中的基础，也是整体业绩收入的保障。良好的培训能够带动和提高服务员对客服务的水平，能够提高服务员整体服务素质，保证对客服务质量。餐饮部在20xx年根据自身经营的特点，着重加强了宴会部员工中式宴请活动对客服务程序培训工作力度，为今年较为频繁的周末婚宴对客服务工作奠定了良好的基础，保证了周末餐饮收入。

由于我酒店开业已五年多时间，很多硬件设备设施等方面已经不能与新开业五星级酒店之间竞争。因此，酒店整体服务水平标准，成为高档五星级酒店之间竞争的重点。餐饮部各区域着重加强对客服务意识、细节服务等方面的培训力度，要求各区域定期进行交叉培训，同时组织各餐厅经理定期进行考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。针对各区域每月上交的培训总结及下月培训计划，了解员工培训需求，从而采用老师讲授、优秀员工经验分享、案例学习等方式开展各种培训内容，使得培训工作真正的深入到日常工作当中，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客服务水平和整体服务素质，达到预期的培训目标。

回顾20xx年餐饮部全年工作情况和营业额，在充分分析自身经营的优缺点后，根据20xx年餐饮日常经营过程中出现的问题和经验，及时调整工作思路，提前应对20xx年可能出现的市场变化，并详细制定20xx年部门主要工作计划，保证在明

年顺利完成酒店下达的营收任务的同时，提高餐厅整体的对客服务质量，降低各项费用成本，最大限度保证和提高餐饮收入纯利润。

1) 扩大经营，保证餐饮部整体收入；

20xx年餐饮部整体营业收入预算总额为：人民币25,000,000.00元，可以说经营压力还是很大的，这就要求我们在明年的工作中努力开拓餐饮市场占有率，积极开发新客户，提高和扩大营收是餐饮部明年工作重点。

2) 调整出品质量，不断推陈出新

为保证各种形式会议餐品质量，餐饮部着手整理出高、中、低档会议餐菜单，以满足各种形式会议餐客户需求，因此客人的用餐菜品质量和食品安全就显得尤为重要，保证日常对客服务过程中菜品质量和食品安全。

3) 提高服务质量，保证宾客满意度；

根据各区域工作特点制定相应的培训方案，要求员工在培训过程中进行角色互换，充分考验对方在服务过程中出现的漏洞和不足，加强服务员之间相互沟通和交流的能力。

4) 加强安全生产管理力度；

为强食品卫生管理，加强食品制作过程中的监管力度，同时重视安全消防隐患排查工作，我要求各部门将安全生产放在日常经营首位。良好的食品安全和消防安全才是餐饮经营的保障和基础。按照安全生产标准和要求，要求餐饮部从业人员必须掌握食品的卫生基本要求。定期以《食品卫生法》及其配套规定为基础对员工进行业务知识培训。

5) 以降耗为核心，严格控制成本、倡导开源节流；

成本节约是企业发展的基础，因此我们要将成本节约融入到日常工作中，避免任何浪费资源的问题发生，最大限度节约餐饮的各项能源、资源使用量，控制人员成本，提高餐饮经营纯利润严格控制各项成本费用，最大限度节约成本率，实现利润最大化。

6)20xx年餐饮部经营展望。

20xx年对餐饮部全体员工来讲是充满挑战的一年，面对周边环境带来的压力，我们将最大程度发挥自身主观能动性的同时努力提高工作积极性，更加有效的开展餐饮部各项工作，化危为机、把握市场时机，在集团及酒店领导的正确指导下，战胜困难，发挥自身经营中的最大潜能，扎实的投身到各项实际工作去，为完成集团及酒店赋予的各项工作任务做出我们最大的努力。同时积极开拓餐饮客源市场，扩大客源结构，保证餐饮整体营业收入。尽管各种客观经济环境给我们的日常经营工作带来了很大的压力和挑战，但我坚信只要我们团结一心、齐心协力的共同面对一切困难，最终一定能够顺利完成营收任务。

一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务及vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好

老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

三、加强培训，强化星级酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了

员工的工作主动性、积极性和创造性。

六、办公室工作如下：

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。
- 2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。
- 3、全年完成了20xx年**市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。
- 4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。
- 5□20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。
- 6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

七、存在的差距及努力方向。

- 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，创新能力不足。
- 4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

八、努力方向：

- 1、要强化个人学习、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，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解**酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，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；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

九、20xx年工作具体设想：

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明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

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、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

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，对于我们酒店提高经济效益、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型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、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。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，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！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

借调住宿 年终酒店工作报告篇五

1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元。

2、主要婚宴为：

(1) 4月1日18桌标准588元。

(2) 4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。

3、其它消费为57万元，平均日消费为2万元。

4、餐饮本月主要是单位消费为主，零点消费很少。

5、本月未能完成酒店下达的指标，主要原因1是酒店下达的指标不符合实际，另外部门在营销方面和服务方面都有着不足之处。

1、员工积极性始终欠佳；

2、员工工作意识不够；

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度；

4、卫生工作有所改进，但不能持之以恒。

1、对管理层进行了调整，增加了一名主管人员。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施。

(2) 实行跟包服务。

(3) 做员工思想工作。

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训，员工在此方面有所提高，其它的培训较少，主要以管理人员现场指导为主，下月开始要加强此方面的培训。

5、活动方面部门一直没有开展，主要是餐饮零点生意不是很好，推出以后不一定有效果，目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案，计划在四月份出台上报审批，五月份开始操作，其中需要赞助的将上报采购员。

下月工作计划：

- 1、加强服务培训（见培训计划）。
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案，争取在月底这前报总经办。
- 3、提高员工节能意识，并做好酒店财产的保管工作。
- 4、天气开始转热，做好灭虫灭蝇工作。
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度。
- 6、配合酒店做好淡季营销工作。

借调住宿 年终酒店工作报告篇六

大家好！

一、思想方面：

思想比较稳定，为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的作用。

二、工作方面：

1、严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照

每月份的工作计划，按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

2、从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

3、对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。

4、财务部严格遵守酒店规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

5、尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

三、其他工作：

1、每月准时上报统计局数据。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税。

3、按时参加酒店召开的行政例会。

4、按酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。

5、参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

四、明年工作设想及需要改进方向：

1、进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。

- 2、增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。
- 3、进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行上级相关的政策和规章制度。
- 4、进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。
- 5、加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。
- 6、加强财务人员既当家又理财的. 财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史，一年中，财务工作有很多成绩和不足，这些应该是明年财务管理重点思考和解决的主题，作为财务人员，我要加强管理，规范经济行为，我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，不断的提高自己管理水平，为建立健全更好的工作机制而努力奋斗。

谢谢大家！

述职人□xx

借调住宿 年终酒店工作报告篇七

20__年工程部的工作，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

一、开展预防维修，提高设备功效.

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调整冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管S弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比20__年下降了12%，节电25000度。

二、采用新型建材，解决遗留问题.

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的

形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏.

酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

借调住宿 年终酒店工作报告篇八

在即将过去的20xx年，我单位深入贯彻落实科学发展观，坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，层层落实消防安全责任制，根据黑龙江省浩良河化肥厂关于印发《安全生产大检查大整顿工作实施方案》的通知，认真对宾馆安全隐患进行了排查和整改。

1、各部门都要定期召开安全工作会议，展开法制教育，让每位员工都认识到安全的重要性，并提高警惕，确保本部门不出任何问题。定期自检自查，发现安全问题及时解决。做到无隐患。

2、加强夜间更夫的管理，严格执行巡查巡逻制度，严查各项安全隐患，各部门领班要做好下班前的检查工作，消除安全隐患。

3、对关键部位，如：餐厅、厨房操作间、物资仓库、客房、水泵房、洗碗间等一定要加强安全管理，坚决杜绝失窃、人身伤害、设备运转不良、失火等事件的发生。

4、客房接待客人住宿必须登记，做到一客一登；发现违法犯罪分子、形迹可疑人员应当立即向酒店驻地民警报告；严禁客人将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性等危险性物品带入宾馆。

5、餐厅要加强安全检查，防止食物中毒、投毒事件的发生。

6、前台要做好车辆管理、消防管理等一切安全工作，提高警惕，值班期间思想上要高度紧张，及时制止不安全因素的产生。

面落实安全生产责任制和食品安全责任制，始终牢记“隐患猛于明火，防范胜于救灾”只要我们把工作做踏实仔细，我们有信心把20xx年的安全工作做得更好。

借调住宿 年终酒店工作报告篇九

您好！首先感谢您百忙之中抽时间阅览我的申请书。

我叫xxx□家在xxxx□于xxx年x月毕业于xxxxx大学□xxxxx专业，于xxx年x月参加工作。经公开人事招聘考试，被聘任后分配到xxxx小学任教。现从事xxxx工作。

我于xxx年至今，在教育教学中兢兢业业，认真完成单位各项任务，同时也得到了学校领导、师生的一致好评。

现在的工作地和家之间，相距甚远，从学校到家坐车需10小时左右，平时上班与回家很不方便。同时家中有体弱多病的父母需要照顾，母亲因前两年的两次大手术已完全丧失劳动力，父亲也因胰腺病不能从事重体力劳动。而地处农村的家中的一切全靠年迈的父亲独自承担。每每想到此，而我因工作原因无法照顾，心中顿生凄凉之感，未尽人子之责而自责。

我和爱人于20xx年登记结婚，丈夫/妻子xxx□现在工作于xxx□至今长期分居两地，还好有着坚实的感情基础，至今未发生重大感情问题。但是时常想来，丈夫/妻子长期独自一人，我却因工作未尽为妻、夫之道。在离婚率如此之高的当今社会，更是忧心忡忡，不禁潸然泪下。

在生活上还存在着许许多多的实际困难。长期在家、学校、父母三地间奔波，我已经疲倦之极，实在难以支撑。为解决家庭实际困难，免除后顾之忧，更好的投身工作，我希望能调入附近的学校工作，为本系统多做一些贡献。

我特别恳请领导能体谅我的不便与困难，审验我的调动申请。为一个热爱教育事业的年轻教师，减少生活上的后顾之忧，支持鼓励我将教学工作干的更好。敬请领导批准我调入本县。

申请人：

日期: