

# 最新述职报告酒店管理(大全10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 述职报告酒店管理篇一

尊敬的领导：

您好！

自xx年xx月xx日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

（一）考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

（二）会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会

场气氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

（三）总值值班相关规定：本规定将总值值班时间；总值值班职责、总值值班记录的记述要求、总值值班人员的纪律要求、总值房的安排、违规处罚等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职等现象。值班记录的记述也比较规范。

（四）工作日志的记述：从xx月xx日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10：00交总办，人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

（五）每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

（一）加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖惩制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成人事部经理、后勤主管、宿管员、宿舍长、四级管理的网络。

（二）加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店

员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

（三）实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定宿舍卫生规范、规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行，反馈由部门负责人督导，通报批评；罚款的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

（四）规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

（五）规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

xx年x月份□x月份□x月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人

次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 述职报告酒店管理篇二

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

2021就要结束了，今天有幸在此为大家做2021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2022的工作计划。

第一部分，20\_\_大堂副理主要工作。

本人于2021年6月学习大堂副理工作，并于2021年正式司大堂副理一职。本人于\_\_商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入\_\_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\_\_女士、客房部总监\_\_先生、客房部经理\_\_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\_\_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2021的\_月能够与前台主管\_\_女士共赴\_\_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2021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，2022工作目标

在即将到来的2022，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！

述职人：\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

2021酒店述职报告个人模板2

## 述职报告酒店管理篇三

我于20xx年担任x酒店房屋部总监，经理，在x区主管的监督

和支持下，我与x区同事一道，认真履行岗位职责，完成了x区各项工作任务。现做如下述职报告：

## 一、一年来的工作情况

### (一)从实际情况出发，认知和解决x区的各项工作问题。

每年三月份到八月份是x区岗位人员流动的时期，往往会存在新员工上手慢，不能独立解决问题；而老员工工作强度大工作时间长，导致工作积极性不高的问题。对此，我和其他三位领班在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。而另一方面，对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补pa区的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

### (二)加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的“建设环保型绿色酒店的方针政策”，在原有的培训计划上制定出“绿色环保实施办法”，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成“我为绿色酒店尽一份力”的意识。将节能降耗的措施“由小及大，由点到面”的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

### (三)在做好本职工作的同时，积极参加酒店组织的各项活动。

在今年全运会志愿者服务中，我作为酒店志愿者中的一员，和其他同事一起奔赴全运村进行为期两个多月的开荒和服务工作。虽然开荒的工作很累，但是因为之前参加了佳悦酒店的开荒工作，所以二次开荒对我来讲可以说是轻车熟路。我在努力带好自己班组的同时，和酒店领导积极配合，协助做好每一项工作，最终顺利完成了全运会的全部工作。同时，我被授予全运会志愿服务“微笑天使”的称号。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒店的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

## 二、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

- 1、对服务和管理的理论知识储备不够。
- 2、工作开拓创新不够。
- 3、在工作中对细节问题考虑不够。
- 4、只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。
- 5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

- 1、加强理论学习，进一步提高自身素质。
- 2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。
- 3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。

4、加强对员工的督促和培训。

5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢各位领导一年来对pa区工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

## 述职报告酒店管理篇四

自20xx年x月x日被酒店聘为总经办主任兼人力资源部经理以来，已经六个多月了。按照酒店的工作安排和本职的一些想法，五个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层报告。

一、加强酒店的行政管理。此次主要针对的对象为部门经理/负责人，具体规定如下：

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象；休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(二)会议管理规定：按酒店管理的需要，每周一召开行政例会。会上，各部门经理/负责人汇报上周的工作情况，提出本周的工作计划和需要协调的工作。与会人员仪容仪表符合酒店的规范，按照指定的位置就座。自执行本规定以来，共召开行政例会21次，除营销部经理请假2次、采购部经理请假1次外，其他人基本上能按时到场参加会议，如本人有事情不能参加，均能安排部门管理人员参加。没有缺席、迟到/早退、无故旷工等现象。与会人员汇报工作时也比较详尽，会场气

氛比较好，酒店的工作安排也能及时贯彻执行。

(三)总值值班相关规定：本规定将总值值班时间；总值值班职责、总值值班记录的记述要求、总值值班人员的纪律要求、总值房的安排、违规处罚等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从x月x日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10:00交总办，人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

## 二、加强员工宿舍的管理

为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成人事部经理、后勤主管、宿管员、宿舍长、四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定宿舍卫生规范、规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行，反馈由部门负责人督导，通报批评；罚款的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与秩序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和秩序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

### 三、开展三次基层员工的培训工作

xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店

的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

## 述职报告酒店管理篇五

尊敬的领导：

您好！

近年来，我始终履行职责，充分发挥职能服务和指导作用，在思想、工作等方面取得了一定的成绩，现将个人的工作、思想、履行职责的情况分三个方面进行汇报。请各位领导审议并指正。

### 一、目标为上，确保了指标的完成

一是明确工作目标，确定年度经营方针。根据公司自身和市场情况，每年我都在公司工作总结会议上确定来年的工作指导思想。

20\_\_年的工作思路是：提升经营能力，增强管理效能，提高经济效益，创建企业文化。20\_\_年的工作思路是：突出一个“增”字(增星、增收、增效)，把握一个“细”字(细分、细致、细微)，坚持一个“力”字(核心力、亲合力、向心力)。

20\_\_年的工作思路是：以科学发展、和谐发展为目标，以严格管理为手段，以增创效益为目的，全面落实目标责任制。

明确了工作目标，就可以深化发展思路。通过明确定位，合理定性，才能保证全年任务的顺利完成和企业的稳定发展。

二是调整客源定位，加强营销力度。随着近年来经济效益的增长，我们对酒店硬件设施进行了更新改造。为解决旺客不旺财的问题，从x年开始，组织酒店营销人员开展对周边区域和相邻同行业的市场调查，将酒店目标客源定位为中高档商务散客，主攻对象则锁定为协议单位，确定酒店的市场定位为商务旅游酒店。主要方式是依靠销售人员上门与客户进行面对面销售，并加强对销售人员的激励措施，激发了销售人员的工作积极性。通过以上措施，经过销售定位的阵痛加上营销手段的加强，近几年销售势头逐步提升，长期与酒店签约的协议单位达到x多家，全年平均住房率从x年的x%调整至平均住房率x%□平均房价从从x年的 x元/天/间上升至x元/天/间。此外，在客源结构上，商务散客比例达到x%□团队及会议客人比例达到x% □酒店抓住近几年x会展业快速发展，会务活动频繁举行以及几个黄金假日的良好机遇，使酒店客源档次以及开房率都提高到了一个新的高度。

三是层层落实目标责任，把经营指标落到实处。近年来，尽管上级主管部门没有明确下达工作任务和指标，本着对国有资产负责的态度，每年我们都会以一定的增长幅度下达全年任务。从董事会下达到经营班子签订目标责任书，再将经营指标分解到各个部门，将部门业绩同考核指标紧密挂钩。通过每周工作例会、总经理办公会、董事扩大会议，以及上半年及全年总结大会，以任务要求、考核约束、重奖激励等办法，确保了三年任务的顺利完成。

四是坚持主业自管和配套外包的经营理念。我始终认为，主业自营和配套外包是进行服务创新和提升服务质量的一个重要策略。通过多年实践证明：配套外包不仅有助于降低公司的经营成本，有效地降低和分散风险，提高管理的灵活性，而且还有利于增长酒店服务的附加值。比如x的经营□x桑拿的经营以及x□x的经营，都在彼此信任中获得了双赢。为了适应x激烈的市场竞争，我认为不仅要集中本公司内部资源，提高资源使用效率，提高核心竞争力，还应充分利用外部资源

来促进公司的发展和壮大。由于我们多年来坚持了配套外包的经营理念，我们的企业经营绩效才得到了根本的保证。这一点，我认为应该继续坚持和发扬。

## 二、管理为主，确保了经营管理水平的提升

企业管理实际是效益的延伸，作为x企业，如何创新管理确实是经营者需要认真思考的问题。近年来，我始终从实际出发，本着先易后难，由简到繁，从小到多，逐步配套的原则，强化管理主体，规范管理行为，建立管理制度，完善管理手段。

一是有效合理的配制人力资源。近年来为解决公司人浮于的工作状况，相继讨论出台并实施了“带薪学习、离岗退养”等相关政策。这些分流政策的出台，既解决了个别员工家庭困难的实际问题，又给需要对外展示才能的职工提供了发挥和展示的平台。这样使继续留下的员工能安心工作，分流的员工也能理解企业的举措。x年，为了使中层管理的架构组合更趋合理，我提议公开招聘中层管理人员，通过竞选上岗，聘任了x部，x部两个经理，从此搭建起一个人才竞争的平台，激励了中层管理者的工作热情，增强了紧迫感，这一举措使公司对中层管理人员的使用突破了传统的对内部正式工提拔的惯例。

二是不断加强硬件投入，增强企业的竞争能力和适应力。近年来，我们花大力气对酒店硬件设施进行改造更新。翻新更换了x层的客房设施，装修和扩大了会议接待场所，完成了空调机组的更换，改造了热水回收系统和电梯控制系统，统一了客房电子门锁的制卡管理系统，并完成了对酒店内排污管网的整改。目前我们对写字楼的改造还正在进行中。上述所有的工作，都为进一步适应市场变化，增强企业的竞争力奠定了坚实的基础。

三是加强素质和技能培训，提升了酒店管理质量。先进的酒店管理强调以人为本，人力资源的积累和培养是一个长期的

过程。几年来，我们始终把培训作为发展和壮大企业的关键。通过开展多种培训活动，提升服务意识，改善服务手段，强化服务程序，严格服务考核。首先，加强和充实了人事部的工作职能和人员。其次要求所有的中层管理人员必须持证上岗，一线员工加强岗位技能培训，二线员工加强素质培训，对个别员工采取下岗限时培训的相关规定。此外我们还举办了员工摄影大赛、书法展、登山、歌咏比赛等活动，通过这些活动，陶冶了员工的情操，调整了员工的心态，升华了员工对美的追求，提高了他们的综合素质。

### 三、学习为先，确保了班子执行力的提高

一是加强学习，不断提高工作创新力。近年来，我努力加强党性方面的修养，认真学习党的各项方针、政策，学习驻深工委推荐的材料多篇，学习企业管理、酒店经营、会计知识等专业书籍多本，不断提高自身领导艺术和业务水平。无论作为总经理还是董事长，我都能够随着工作角色的转变进行自我提升，用宽阔的胸怀去包容、理解、接受一定的非议和批评。能够把握公司在发展过程中的关键点、要害点。近年来，我就是以上述思路作为我的立足点来开展工作的，做稳定发展的带头人。

二是以人为本，不断增强全体员工的凝聚力。增强企业的凝聚力，是建设和谐企业的重要环节。近几年，我注重以人为本的管理模式，在以提高职工满意度为中心的基础上，先后组织中层以上管理人员和正式职工赴x□x考察学习，组织优秀员工外出学习考察，每年组织职工体检，并根据企业效益逐年增加职工收入，提高社保基数。经过多方努力，长期困扰职工的房改问题已得到基本解决。花大力气，克服困难重建职工餐厅，解决职工就餐难的问题。每年的三.八节，中秋节，春节等传统节日都专门安排组织员工联谊会、聚餐会，用以排解他们的思乡之情。我认为企业有实力，有盈利，就有条件增加职工的收益，提高他们的福利待遇，更好地为职工办实事，办好事。营造尊重人、理解人、关心人、帮助人的“x”

氛围，打造和谐的人际关系，形成团结互助，奋发向上的和谐x□

三是勤政廉洁，不断提升自身约束力。作为公司的董事长，我倡导开放式的民主管理，放手放权，充分调动班子成员每个人的积极性，对公司重大、重要议题，认真听取各方的意见和建议，采纳各类意见和建议后，再经过董事会扩大会议研究通过。对员工关心、关注政策的出台，也先经职代会讨论通过后才能付诸实施，以增强决策的准确性和透明度。经常开展学习自警，首先在思想上建立防线，其次完善各种规章制度，对公司的财务审批一支笔。再次建立廉洁责任制，层层负责，互相监督，在行为规范上建立防线，特别是自我要求严格，要求别人做到的自己首先做到。

四是团结协作，不断发挥团队优势的战斗力和战斗力。增强团结是做好工作的前提。我经常讲相处是缘分，共事是机遇。近年来在工作上自己首先能律己，诚以待人，把自己工作定位在“出主意，搞协调，抓落实”的基点上，对班子成员充分尊重，坚持统放适度，亮透责任，创造条件让每一位成员在职责范围内放开手脚创造性地工作，充分发挥每一位成员的聪明才智，研究解决工作中遇到的新情况、新问题，发挥班子成员的合力作用，增强决策的科学性、准确性，同时还强化了班子的凝聚力和向心力。在具体工作中，我主动与分管成员交换意见、商讨办法，积极帮助分管成员协调解决工作中遇到的困难和问题。由于团结一心，工作合力，各位成员都较好的发挥了工作的主动性和创造性，使各分管战线工作有序开展，为x的发展起到了积极的作用。总的看，任职以来，通过积极的努力，取得了一定的成绩，但由于各方面因素制约，工作中也有一些不足和不到之处。成绩的取得，归功于上级组织的正确领导，归功于几大班子的鼎力协助和全体干部员工的大力支持。

在今后的工作中，我将同其他班子成员一道，发扬成绩，克服不足，按照上级的要求，认真履行好职责，重点在以下几

方面继续加以努力。

一要加强学习。注重党性修养和世界观改造，不断提高思想政治素质，不断提高党性修养，不断提高政治鉴别能力和实际工作能力。

二要廉洁自律。严格按“八种良好风气”要求和规范自己，自觉遵守党纪党规，不断加强自身建设。

三要扎实工作。进一步深入实际，掌握基层情况，了解员工呼声，苦干实干，勤奋敬业，为员工办实事、办好事。

四要解放思想。立足于实际，进一步解放思想，落实科学发展观，与时俱进，研究工作，探索工作，努力带动和促进企业各项工作稳步发展。

述职人□x

20\_\_年x月x日

## 述职报告酒店管理篇六

尊敬的各位领导，大家好！

20xx年x月x日至今已在酒店人事部工作已有一个多月，按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，一个月来，主要负责做好以下几项工作，现向酒店领导汇报。

一、加强了所属员工思想教育，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率。

人事部门属酒店的职能部门，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质。现在人事部共有人

员3人，含人事部经理1人，其它2人分别负责劳资、后勤及人事、培训两个部分。在对部门人员工作进行了明确分工的同时，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。

二、认真做好酒店的定编、定岗、定薪工作，降低人员成本的同时，提高工作效率。

经过与酒店高管及各部门经理的考察研究决定，重新调整酒店的人员编制，现将酒店人员编制总数定在172人，现有员工179人。

三、认真做好酒店的招聘工作，及各类档案资料的管理工作。

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行。对之前应聘资料进行整理及筛选，重新筛选出适合酒店工作的人员通知来店试用，除此之外，在酒店高管的带领下，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，合理分配人员，采取末位淘汰制，在不断提高员工基本条件及综合素质的同时，确保工作效率化。重新完善各类档案资料的管理工作制度及流程。要求每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，保证相关部门对酒店的档案资料的检查中，不出现问题。

四、员工餐厅、员工超市和员工宿舍管理。做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提。

将员工餐厅、员工超市重新划分隶属关系，人事部首先在调整开餐时间，改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的

思想理念，将原来开餐的时间及次数重新调整，原来早、午、晚一日三餐，增加一餐(夜餐)后，调整为一日四餐。经常检查员工餐伙食质量，计划在不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则。通过了几日的观察，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，将用餐部门划分区域，这样既保证了用餐人员的秩序，又减轻了员工餐厅工作人员的劳动量。同时教育所属员工养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。规范员工超市采购流程，与财务部配合对超市货物进行盘点，建立台账，将每日收入及时交送财务部。

## 五、全面接收总经办的工作。

在与各部门紧密配合的同时和组织召开各种会议，做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展。同时认真做好各岗位之间人员调动工作，接待的大型宴会时，充分调动合理利用人力资源，确保接待工作顺利完成。配合其它部门做好酒店服务业的信息搜集、分析、调查、研究工作，积极提出改进意见和建议，并以口头或书面形式及时向酒店高级管理层汇报，为酒店高级管理层提供决策依据。在对外联系方面(现已接手食品药品监督管理局检查、酒店印刷品的整理、标牌、宣传单等的制作)，做好有关方面的来访接待和来信的处理工作，处理好酒店与各级政府部门和社会各界的关系，参与策划酒店内的重大活动，加强与新闻媒介的联系，提高酒店的知名度。

## 六、计划工作

- 1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、部门用工标准等，为招聘人员、服务好员工做好基础性的准

备和保障。

## 2、员工招聘

a□选人：酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕(或短信群发的形式)进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

b□用人：用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位。根据应聘人员的意向和人员的具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工实际情况和应聘职位相吻合。

c□备人：建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

d□留人：现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工合理安排。

## 3、后勤的保障

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。重点加强员工宿舍的管理，为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。

a□加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用；二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员

的履职情况进行评定，实施奖罚制度；三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成“人事部经理—后勤主管—宿管员—宿舍长”四级管理的网络。

b□加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝大功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行“反馈—由部门负责人督导—通报批评—罚款”的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，秩序良好。

d□规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

e□增设培训教室，如有条件增加员工活动室为员工创造了一个良好、安全的休闲娱乐环境。

## 上情下达和下情上报

及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

a□完善制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉睫，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”。

b□加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为员工带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的，对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。另外各部门的相关技能实操培训也必须定期进行，并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

c□协助部门工作，积极主动听取各员工建议及意见。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理。即将到来的一年是酒店拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们才能更好更快的发展壮大。

## 述职报告酒店管理篇七

20xx年，是我任xx酒店总经理的第四个年头。回顾走过的路，再看看今天的酒店，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由衷的欣慰。因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我

的努力有了回报。四年来，我以酒店为家，兢兢业业，励精图治，与酒店全体员工齐努力共奋进，终于让酒店起死回生，稳步前进，连续四年来都取得了良好的经济效益和社会效益，职工福利得到大幅度提高，酒店硬件设施得到全面改进，服务功能不断完善，酒店知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。20xx年，酒店经济效益又创下了历史新高。在成绩面前，我戒骄戒躁，永葆共产党员先进性，保持清醒头脑，制定了20xx年个人工作目标：加强思想政治学习和专业理论知识的学习，提高党性修养，提高治理水平，坚持“两手抓、两手硬”的原则，保持和提高酒店硬件设施的功能，创新和提升酒店软环境质量。现将一年来的工作述职报告如下：

一、积极参加先进性教育活动，认真进行自我党性分析，努力增强党性观念。

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我党性分析，积极开展自我批评，清楚地看到了自己的问题和不足。经过深刻地剖析自身存在的问题的内在原因，进一步明确了整改方向，并决心加强学习，增强本领，切实改变工作中急躁情绪，谦虚谨慎，廉洁自律，与酒店全体干部员工共同学习、共建和谐、共创辉煌！

二、狠抓硬环境的建设，保持和提高硬件设施的功能。

1、综合环境整治。

20xx年初，应市政府领要求，按时拆除了酒店停车场前两栋有碍东湖景观、破坏酒店整体风格的建筑物，完成了近3000平方米的草坪绿化，还建公共卫生间，新修建商务中心，办公区域全部进行了装修，修建专用的有毒有害废弃物存放点。改造一号楼工作间，投入资金60多万元。

2、高压供电增容工程3、新建太阳能中心供热工程

酒店的两台锅至今已使用十六年，远远超过使用年限，存在着巨大的安全隐患，如发生安全事故，其损失不可估量，也达不到环境治理体系的要求，运行成本高，年消耗成本达40万元。经工程立项后，通过经理办公会研究决定酒店办公室和工程保障维修部共同负责太阳能工程前期市场调查、方案设计、工程合作意向的商务洽谈。在xx月下旬召开的专题经理办公会上确定了xx公司为太阳能供货及施工单位，工程费用48万元。我对工程提出了具体要求：确保工程质量，满足酒店热水供给需求，售后服务及时周到，工程费用全包干，不再发生其它费用。现在，太阳能中心热水器供热效果良好。

#### 4、网球场修复。

酒店网球场自建成后一直闲置，荒草丛生。为了增加酒店娱乐功能，投资近20多万元对网球场地面、防护网、照明灯进行了极具专业性的修整，效果良好。

5、烫平机、烘干机、蒸饭车的购置、床上用品的更新。新建了太阳能中心供热水系统，原燃气型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，酒店投资12.5万元购置了烫平机、烘干机各一台、蒸饭车二台。另外，投资8.5万元更新了全部床上用品。

#### 6、消防设施的维护与更新。

### 三、狠抓软环境的建设，创新和提升酒店软环境质量。

1、加强营销宣传，提高酒店知名度，拓展客源空间

2、加强日常治理，提高服务质量，提高治理水平。

3、以创建活动为契机，打造良好的自然与人文环境

20xx年，酒店完成了全国文明风景旅游区、全国文明城市、省级卫生城市的创建活动□iso14001环境治理体系的复评、饭

店复核。在会议上，我一再强调：“检查不是坏事，这是对我们各项工作的检验和提高。我们的硬件设施比不上别人，但我们拥有得天独厚的自然环境，假如我们不把美化环境的工作做足，不发挥好、不利用好这个优势，我们就再没有任何吸引人的地方了。”

#### 四、下一步的工作打算

20xx年，在酒店全体员工共同努力下，克服了诸多不利因素，非凡是原材料涨价造成成本加大以及各项费用增加，但酒店还存在着一些制约经济增长的因素：酒店整体硬件设施的档次有待进一步提高；劳动用工日益紧张，劳动用工将成为瓶颈。酒店如何发展、如何走下去，走向哪里是我永远的研究主题。我们要学会分析，一分为二的看问题，看清自己的优势与劣势，找准自己的立足点。我认为：

酒店今后的发展目标就是：抓住时代发展机遇，将酒店建设成一个集会务、商务、度假于一体的四酒店，全面打造当地知名品牌。切实做到：治理专业化。建立行之有效的指挥、执行、监督、反馈四大治理系统；服务个性化。以标准化、规范化服务为基本，努力追求服务的个性化，以此赢得的利益空间；经营特色化。酒店有着丰富的会务接待经验，我们要把会务接待做成特色，做成专业。

20xx年，我将按照市政府提倡的政事分开、政企分开、立足于自收自支、效益好的多做贡献的原则，努力探索新的治理模式、运营模式，打破旧的分配制度，建立新的激励机制，完成大厅的装修改造及会议室扩容改建装修改造工程，招商引资新建别墅的新建工作，创造酒店新的辉煌！

## 述职报告酒店管理篇八

董事局各位董事：

20xx年，是我就任xx酒店总经理的第二年，也是xx酒店连锁经营发展壮大的一年。在这一年里，我和酒店执全委会成员在集团董事局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”的经营理念一站在手，写作无忧!]不断创新营销方式，进一步提高服务质量，致力酒店的连锁发展和品位提升。通过全体xx酒店人的共同努力，克服资金紧张、人员流动大、同行竞争压力加剧等诸多困难，酒店的经营业绩稳步上升，连锁发展扩张战略稳步推进。在各位董事的领导下[]xx酒店人连续奋战三个多月，在20xx年12月7日隆重推出了xx第一家产权式酒店—湖天一色的xx酒店，这是xx酒店连锁发展战略上重要的一步[]xx酒店人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了董事长及各位董事的肯定和业内同行、社会各界人士的好评。

酒店经营目前呈现出良好的发展趋势，以xx集团“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xx酒店持续长远的连锁发展，确保股东利益、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，我向各位董事和同事述职，请予以审议。

20xx年度酒店营业收入计划为(略去)万元，实现营业收入(略去)万元，完成比例(略去)%，但由于应收帐款等因素的影响。考核收入完成比例为(略去)%，考核盈余完成比例为(略去)%。

### 1、抓管理，树形象；

20xx年xx酒店以《董事局工作报告》为指针，严抓细管、开源节流，全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了董事局下达的各项工作。先后被xx市环保局评为“绿色宾馆”、被卫生局评为“食品卫生a级管理单位”、被xx市工商局评为“消费者信得过单位”，酒店的品牌形象得到了业内同行的肯定和受到社会各界的一致好评，并按董事局工作报告要

求完成分公司注册工作。

## 2、抓发展，强品牌；

xx大酒店根据集团制订的“依托房地产主业，做连锁发展”的发展战略，在强抓管理的同时，不断推进连锁发展。通过努力□xx首家产权式酒店——湖天一色的xx酒店于20xx月12月7日隆重开业。在湖天一色店筹备过程中，酒店人根据董事局及董事长的要求，降低投资成本，保证酒店档次。投资额下降了，酒店的档次并未下降，开业以后得到了社会各界和宾客的认可。湖天一色店的定期开业，在xx酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了xx酒店业的几项第一。为今后的连锁发展奠定了坚实的基础，锻造了一支能吃苦耐劳的队伍。

## 3、抓经营，显成效；

餐饮部全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成率为(略去)%。酒店的营销活动开展得有声有色，厨部通过努力，在保留优质菜品的同时不断推出新菜。中餐大厅各种宴席不断，在宴席的接待、特殊节日的营销活动均取得了很好的效果。在10年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入(略去)万元，比20009年的(略去)万元，增加了(略去)万元，达到了预期的目的。房务部全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成年计划的(略去)%，湖天一色的xx酒店以客房经营为主，尽快完成湖天店餐饮配套服务功能，为连锁发展经营创造经济效益。

活动中心全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成年计划的(略去)%。对迪美实行改制，由员工承包经营。根据市场规律，经酒店研究报董事局批准，将运通旅行社进行转让，这两个部门从酒店剥离出去，减少了酒店的亏损点，利于酒店的经营管理。

#### 4、抓维护，降能耗；

世纪店已开业运营四年，设施设备的最佳运营阶段已经过去，进入了设备维修阶段。10年我们对中央空调主机、管路、空调末端进行设备维护、节能降耗，06年水电费为(略去)万元，比09年的(略去)万元节约(略去)万元，这是非常难得的。

#### 5、做“三定”，控“三费”；

年初，根据董事局的布路，认真做好人员“三定”，即定编、定岗、定薪。10年定编1207人，年末实际在岗人数为1187人，比定编少20人。通过定编，使各岗位工作量不断饱和，工作效率得到了有效提升。按年初制订的“三费”标准我们不折不扣的进行落实执行。对各部门低值易耗品、办公用品的领用严格按定额标准领用，定期召开成本分析会，对经营和管理成本进行分析，让成本意识深入员工心中。

#### 6、抓安全，保秩序；

16年的安全保卫工作是值得警醒的一年，对突发安全事件缺乏警惕性，在后期的工作中严格加强防范，确保酒店的安全保卫工作。在湖天一色店筹备中，几乎包揽了后期绝大部分设施设备的搬运工作。

## 述职报告酒店管理篇九

尊敬的领导：

您好！

近年来，我始终履行职责，充分发挥职能服务和指导作用，在思想、工作等方面取得了一定的成绩，现将个人的工作、思想、履行职责的情况分三个方面进行汇报。请各位领导审议并指正。

一是明确工作目标，确定年度经营方针。根据公司自身和市场情况，每年我都在公司工作总结会议上确定来年的工作指导思想。

20xx年的工作思路是：提升经营能力，增强管理效能，提高经济效益，创建企业文化□ 20xx年的工作思路是：突出一个“增”字（增星、增收、增效），把握一个“细”字（细分、细致、细微），坚持一个“力”字（核心力、亲合力、向心力）。

20xx年的工作思路是：以科学发展、和谐发展为目标，以严格管理为手段，以增创效益为目的，全面落实目标责任制。

明确了工作目标，就可以深化发展思路。通过明确定位，合理定性，才能保证全年任务的顺利完成和企业的稳定发展。

二是调整客源定位，加强营销力度。随着近年来经济效益的增长，我们对酒店硬件设施进行了更新改造。为解决旺客不旺财的问题，从xx年开始，组织酒店营销人员开展对周边区域和相邻同行业的市场调查，将酒店目标客源定位为中高档商务散客，主攻对象则锁定为协议单位，确定酒店的市场定位为商务旅游酒店。主要方式是依靠销售人员上门与客户进行面对面销售，并加强对销售人员的激励措施，激发了销售人员的工作积极性。通过以上措施，经过销售定位的阵痛加上营销手段的加强，近几年销售势头逐步提升，长期与酒店签约的协议单位达到xx多家，全年平均住房率从xx年的xx%调整至平均住房率xx%□平均房价从从xx年的 xx元/天/间上升至xx元/天/间。此外，在客源结构上，商务散客比例达到xx%□团队及会议客人比例达到xx% □酒店抓住近几年xx会展业快速发展，会务活动频繁举行以及几个黄金假日的良好机遇，使酒店客源档次以及开房率都提高到了一个新的高度。

三是层层落实目标责任，把经营指标落到实处。近年来，尽

管上级主管部门没有明确下达工作任务和指标，本着对国有资产负责的态度，每年我们都会以一定的增长幅度下达全年任务。从董事会下达到经营班子签订目标责任书，再将经营指标分解到各个部门，将部门业绩同考核指标紧密挂钩。通过每周工作例会、总经理办公会、董事扩大会议，以及上半年及全年总结大会，以任务要求、考核约束、重奖激励等办法，确保了三年任务的顺利完成。

四是坚持主业自管和配套外包的经营理念。我始终认为，主业自营和配套外包是进行服务创新和提升服务质量的一个重要策略。通过多年实践证明：配套外包不仅有助于降低公司的经营成本，有效地降低和分散风险，提高管理的灵活性，而且还有利于增长酒店服务的附加值。比如xx的经营□xx桑拿的经营以及xx□xx的经营，都在彼此信任中获得了双赢。为了适应xx激烈的市场竞争，我认为不仅要集中本公司内部资源，提高资源使用效率，提高核心竞争力，还应充分利用外部资源来促进公司的发展和壮大。由于我们多年来坚持了配套外包的经营理念，我们的企业经营绩效才得到了根本的保证。这一点，我认为应该继续坚持和发扬。

企业管理实际是效益的延伸，作为xx企业，如何创新管理确实是经营者需要认真思考的问题。近年来，我始终从实际出发，本着先易后难，由简到繁，从小到多，逐步配套的原则，强化管理主体，规范管理行为，建立管理制度，完善管理手段。

一是有效合理的配制人力资源。近年来为解决公司人浮于是的工作状况，相继讨论出台并实施了“带薪学习、离岗退养”等相关政策。这些分流政策的出台，既解决了个别员工家庭困难的实际问题，又给需要对外展示才能的职工提供了发挥和展示的平台。这样使继续留下的员工能安心工作，分流的员工也能理解企业的举措□xx年，为了使中层管理的架构组合更趋合理，我提议公开招聘中层管理人员，通过竞选

上岗，聘任了xx部，xx部两个经理，从此搭建起一个人才竞争的平台，激励了中层管理者的工作热情，增强了紧迫感，这一举措使公司对中层管理人员的使用突破了传统的对内部正式工提拔的惯例。

二是不断加强硬件投入，增强企业的竞争能力和适应力。近年来，我们花大力气对酒店硬件设施进行改造更新。翻新更换了xx层的客房设施，装修和扩大了会议接待场所，完成了空调机组的更换，改造了热水回收系统和电梯控制系统，统一了客房电子门锁的制卡管理系统，并完成了对酒店内排污管网的整改。目前我们对写字楼的改造还正在进行中。上述所有的工作，都为进一步适应市场变化，增强企业的竞争力奠定了坚实的基础。

三是加强素质和技能培训，提升了酒店管理质量。先进的酒店管理强调以人为本，人力资源的积累和培养是一个长期的过程。几年来，我们始终把培训作为发展和壮大企业的关键。通过开展多种培训活动，提升服务意识，改善服务手段，强化服务程序，严格服务考核。首先，加强和充实了人事部的工作职能和人员。其次要求所有的中层管理人员必须持证上岗，一线员工加强岗位技能培训，二线员工加强素质培训，对个别员工采取下岗限时培训的相关规定。此外我们还举办了员工摄影大赛、书法展、登山、歌咏比赛等活动，通过这些活动，陶冶了员工的情操，调整了员工的心态，升华了员工对美的追求，提高了他们的综合素质。

一是加强学习，不断提高工作创新力。近年来，我努力加强党性方面的修养，认真学习党的各项方针、政策，学习驻深工委推荐的材料多篇，学习企业管理、酒店经营、会计知识等专业书籍多本，不断提高自身领导艺术和业务水平。无论作为总经理还是董事长，我都能够随着工作角色的转变进行自我提升，用宽阔的胸怀去包容、理解、接受一定的非议和批评。能够把握公司在发展过程中的关键点、要害点。近年来，我就是以上述思路作为我的立足点来开展工作的，做稳

定xx发展的带头人。

二是以人为本，不断增强全体员工的凝聚力。增强企业的凝聚力，是建设和谐企业的重要环节。近几年，我注重以人为本的管理模式，在以提高职工满意度为中心的基础上，先后组织中层以上管理人员和正式职工赴xx[]xx考察学习，组织优秀员工外出学习考察，每年组织职工体检，并根据企业效益逐年增加职工收入，提高社保基数。经过多方努力，长期困扰职工的房改问题已得到基本解决。花大力气，克服困难重建职工餐厅，解决职工就餐难的问题。每年的三.八节，中秋节，春节等传统节日都专门安排组织员工联谊会、聚餐会，用以排解他们的思乡之情。我认为企业有实力，有盈利，就有条件增加职工的收益，提高他们的福利待遇，更好地为职工办实事，办好事。营造尊重人、理解人、关心人、帮助人的“xx”氛围，打造和谐的人际关系，形成团结互助，奋发向上的和谐xx[]

三是勤政廉洁，不断提升自身约束力。作为公司的董事长，我倡导开放式的民主管理，放手放权，充分调动班子成员每个人的积极性，对公司重大、重要议题，认真听取各方的意见和建议，采纳各类意见和建议后，再经过董事会扩大会议研究通过。对员工关心、关注政策的出台，也先经职代会讨论通过后才能付诸实施，以增强决策的准确性和透明度。经常开展学习自警，首先在思想上建立防线，其次完善各种规章制度，对公司的财务审批一支笔。再次建立廉洁责任制，层层负责，互相监督，在行为规范上建立防线，特别是自我要求严格，要求别人做到的自己首先做到。

四是团结协作，不断发挥团队优势的战斗力和战斗力。增强团结是做好工作的前提。我经常讲相处是缘分，共事是机遇。近年来在工作上自己首先能律己，诚以待人，把自己工作定位在“出主意，搞协调，抓落实”的基点上，对班子成员充分尊重，坚持统放适度，亮透责任，创造条件让每一位成员在

职责范围内放开手脚创造性地工作，充分发挥每一位成员的聪明才智，研究解决工作中遇到的新情况、新问题，发挥班子成员的合力作用，增强决策的科学性、准确性，同时还强化了班子的凝聚力和向心力。在具体工作中，我主动与分管成员交换意见、商讨办法，积极帮助分管成员协调解决工作中遇到的困难和问题。由于团结一心，工作合力，各位成员都较好的发挥了工作的主动性和创造性，使各分管战线工作有序开展，为xx的发展起到了积极的作用。总的看，任职以来，通过积极的努力，取得了一定的成绩，但由于各方面因素制约，工作中也有一些不足和不到之处。成绩的取得，归功于上级组织的正确领导，归功于几大班子的鼎立协助和全体干部员工的大力支持。

在今后的工作中，我将同其他班子成员一道，发扬成绩，克服不足，按照上级的要求，认真履行好职责，重点在以下几方面继续加以努力。

一要加强学习。注重党性修养和世界观改造，不断提高思想政治素质，不断提高党性修养，不断提高政治鉴别能力和实际工作能力。

二要廉洁自律。严格按“八种良好风气”要求和规范自己，自觉遵守党纪党规，不断加强自身建设。

三要扎实工作。进一步深入实际，掌握基层情况，了解员工呼声，苦干实干，勤奋敬业，为员工办实事、办好事。

四要解放思想。立足于实际，进一步解放思想，落实科学发展观，与时俱进，研究工作，探索工作，努力带动和促进企业各项工作稳步发展。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

# 述职报告酒店管理篇十

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

从我到\_\_工作以来，\_\_培养了我。我和\_\_在风雨中一路走来。感谢领导对我的信任与关怀，使我今天能够进入\_\_营销部这个重要的工作岗位，在营销部工作的这段时间，我感受很多；收获也很多。

逐渐成长起来，使我深刻的体会到营销部掌握的是一个企业的经济命脉，是决策者的参谋长。他向提供第一手资料，帮助决策者经营和管理企业。

一个酒店必须要以营销为龙头，以餐饮和客房为支柱的服务质量为先决条件，才能得以生存。

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场进行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。

较前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。

因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源

的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的良好合作关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。

酒店业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。

但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。

硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。

软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到水平。

给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。

始终坚持100—120的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的\_\_品牌形象和营造企业文化，占领市场的最终目的。

谢谢大家！

述职人：\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

2021酒店述职报告个人模板4