

最新酒店改造项目方案汇报(通用10篇)

无论是个人还是组织，都需要设定明确的目标，并制定相应的方案来实现这些目标。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

酒店改造项目方案汇报篇一

尊敬的各位领导、各位同事：大家好！

1、营业收入：截止09年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万；用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元；用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元；物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做详细说明。

160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对08年增加了174次，会议162次，相对08年增加了88次。

09年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

通过07年的摸索，08年的总结，09年的考核更加合理科学，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店

制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为10年的宴会品牌打下了基础。

根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

酒店改造项目方案汇报篇二

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将年度工作情况作工作总结，并就工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监

督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐**期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待**前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服

务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店改造项目方案汇报篇三

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际状况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握

工作程序和标准，在根据理论学习资料现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。透过这些培训工作的，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，透过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人带给一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每一天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每一天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自我的状况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人带给一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一向追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房

务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都明白，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否到达规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，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。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，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，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水状况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

酒店改造项目方案汇报篇四

弹指一挥间xx年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有

更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系。还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己。好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低！深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情！所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过狠抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖！之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。。。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

- 3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。)
- 4、服务竞争(饭店从根本上只销售一样东西，那就是——服务。)
- 5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业的长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到50%。)

四、员工心态、员工流失率难以驾控(直接影响服务与出品质量。)

五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。(你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。)

六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。(店面装修完工后的寿命一般多久?)

七、成本控制意识薄弱，利润低。(企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。)

xx年12月，从店面一线调掉公司厨政中心，上班第一天感觉自己就像一个多年征战沙场的武士被突然夺走了兵器，毕竟从厨一线已十多年之久，不习惯感油然而生。显而易见，过去在店面看到自己店生意好就欣慰了，现在站在更高的角度看待事情，就会希望公司的每家直营店生意都好起来，这样自己也会得到些许宽慰。当然在公司总部执行难的老问题还

是随处可见、屡见不鲜。。。零星种种身上的压力也不知不觉的大了起来。于情于理，于公于私也应该拿起更强有力的武器来证明自己的价值、为企业创造更大的效益。

现将xx工作计划

一、对各门店菜谱的培训与跟进指导工作，对菜品统一标准，责任到人进行监督检查工作。

二、及时更换季节性菜谱，做好市场调查，即时引进季节性菜式。

三、定时研发与推行三十道以上适用性主打菜肴，积极推出系列菜系，如：野生菜系、本地民间菜系、快捷经济套餐菜系、明档菜系、半成品外卖外送菜系。。。等等。

四、推进落实厨房改革计划。将“五s管理法”充分运用到厨房日常管理里去。即：精兵强将、各尽所能、各负其责。

五、通过个人或公司人脉与各厨师协会、厨政团队、行业名店、厨师精英沟通学习新的管理模式和流行菜式，并即时复制、推陈出新。

六、个人学习方面，每月至少阅读两本以上关于饭店管理、厨房管理、美食动态方面的书籍，并做好相应的笔录。

七、认真完成公司领导与各店面要求的其他各项任务。

在反复读了张总的《给我的全体事业伙伴的一封信》后深有感触，强有力的措词，气宇鲜明的论调，加之恨铁不成钢的担忧，让本人深深体会到了张总作为一家企业掌舵人的良苦用心与苦心孤诣，甚至恨不得把自己的思维与想法直接植入每一位事业伙伴的脑子里去。“不遗余力，鞠躬尽瘁”其实是每一位管理层人员与每位一线事业伙伴在走进背篓人家的

同时就附注的使命和应承担的职责。所以在工作中没有丝毫的理由来推诿与埋怨，做好自己的工作、为企业贡献出自己的最大力量是我们这些职场人的固有天职！

“淡定，淡定”，“低调，低调”，“证明，正名”。我困惑的不知所措！试想我们是否也应该给一位初来乍到的“新手”像对待“李平式服务”一样给其一个善解人意的温床？好在自己还有些专业、还有些混饭的手艺。当然我只想真心的、说真诚的、做真实的，这样的话应该会有人支持的！

xx年，对个人来说是极其失败的一年。好在自己没有放弃工作、没有迷失方向。新的一已经开始了，对于个人而言，要想走出困境最重要的就是放下包袱、忘掉过去！正如张老师所说的：人在绝境中时，我们只能脱去上衣、抛向空中、露出臂膀、甩开双腿、然后口里大喊一声——冲啊！

酒店改造项目方案汇报篇五

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、xx分酒店与xx分酒店共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，

并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照酒店规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加酒店组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住酒店信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响酒店在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升酒店形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

酒店改造项目方案汇报篇六

20xx年，采购部在酒店领导的正确指导下，在各部室的大力支持配合下，全体员工团结协作，开拓创新。胜利地完成了各项采购任务。为酒店的经营和发展作出了应有的贡献。

一年来，我部坚持以“节约采购成本”为原则，以市场为导

向，紧扣酒店的经营目标，认真履行采购职责，为酒店经营提供了一个可靠的后勤保障。现简要地汇报一下我部一年来的工作情况。

今年，我部狠抓采购队伍建设，要求员工时刻保持清醒的头脑，优良的作风，纯洁的思想。时刻以酒店利益为重，要廉洁奉公，不损公济私。现在我部是一支酒店领导信得过，放得心，靠得住的采购队伍。是一支勤俭节约，乐于奉献的采购队伍。这一年里，我部继续实行阳光采购，诚信采购，节约采购，严守酒店规章制度和采购管理制度。自觉接受有关部门的公正化，民主化，监督。实行真正的规范化、制度化、程序化管理采购队伍。

对供货商的管理，我部一贯是严格的，并列入本部首要的日常事务来管理。今年，我部召集供货商开会两次，及时梳理他们的思想，提高他们的觉悟。并时刻强调他们要树立酒店意识，以酒店利益为重，注重每天的送货质量。实行谁供货，谁负责。其次我部每天派专人到验收处严格监督货物质量和供货到位情况，发现腐烂霉变的劣质的物质，我部拒绝入店，对于那些不择手段，弄虚作假的供货商采取罚款，甚至取消送货资格。今年以来，我店未发现因原材料质量问题而引起的餐饮出品投诉，也未因送货不到位，不及时而影响酒店经营。现在供货商的供货质量有所提高，责任意识有所加强。服务态度有所好转。

在重大采购方面，我部继续实行公平、公正、公开的招投标方法。到市场找一些有实力的厂家和供货商，参加酒店组织的竞标会，公平竞争，择优选择供货商（例如酒店锅炉用煤，员工制服等），有效地节约了酒店的采购成本，维护了酒店利益。

今年，各类物资在市场行情一路上涨，居高不下的情况下，我部再一次调整采购方式，加大了自购物资的力度。在去年的基础上又增加了许多自购物资（例如餐饮部的厨具用品，

客房的家俱，房间配置等）。一年来，我部xxx□xxx两同志到xx市采购干货、调料、冻货、酒店用品就达210次。南下广州三次进购餐饮原材料“燕、鲍、翅”等贵重物资，述职报告采购部的工作性质一年三百六十五天每天晚上都要有人开单，把明天的菜单分别出来，时间都需要两个小时，今年以来□xxx□xxx□xxx□xxx他们自愿排班，整个采购部人员都是从年头到年尾，顶着严寒酷暑，冒着风霜雨雪，不畏艰辛，不辞劳苦，不计报酬，忠于职守，任劳任怨，及时保障了所需物资供应，有效降低采购成本。

今年，我部改变了采购思路，从以往只注重价格来采购，到今年实行品牌物资采购，采购时，首先确定品牌，再考虑其价格、性能等方面。总是要货比三家，价比三家，同质量比品牌，同价格比质量，反复比较，精打细算。这样既延长了各用品的使用寿命，又提升了酒店硬件的档次。从而达到了酒店的星级标准。

今年，我部根据酒店提出的品牌战略要求，全面提升部门形象和服务质量。积极支持前台的经营，对他们所需的物资，实行上门服务，采购前主动询问他们的建议，要求，然而及时采购到位，并通知他们领用。这样既征求了使用部门的意见，又能防止盲目采购，二次采购，提高了采购的工作效率。

搞好酒店采购工作必须具备有关采购方面的业务知识，例如某些货物市场行情走势，紧缺情况，还价技巧，一些设备设施，电器的产地，性能，功率大小，价格，质地，型号等等都要做到了如指掌。这就要求我们务必在平常的采购中不断积累，不断充实，不断提高。同时看一些商品快讯，采购资讯，有关产品广告，产品推介等书籍。今年，我部还特意到广东参加了酒店用品展示会，收集了许多产品的信息资料，掌握了许多酒店用品的生产厂家，进货渠道，价格，产地等等。这样在今后采购起来就会得心应手，买到价廉物美的货物。现在我部各员工在业务知识方面有了一个明显的提高。

通过以上一年的努力工作。我部取得了一定的成绩，但是还离酒店要求略有一定差距和不足之处，这就要求我们在今后不断总结经验，开拓创新，以新的姿态，更高的要求扎扎实实搞好采购工作。展望20xx年，我们信心满怀，豪情万丈，采购部的工作一定会做得更好。

酒店改造项目方案汇报篇七

大家好！

刚才听了以上各位部门经理讲述了酒店自成立至今的酸甜苦辣、累累硕果，我被深深的感动。但是，现在大家可以环视一下四周，你是否已经看到有个别部门来参会的80%员工已经离开会场，他们的工作真的是非常“繁忙”！这就是我们的团队精神和执行力！现在还要烦劳大家提起精神认真听一下我代表我们部门所作的述职。

20xx年11月22日，我被调入酒店管控中心工作。近2个月以来，在酒店管委会领导的大力支持下，在酒店各部门同事的积极配合下，我们根据酒店实际情况，围绕管控中心的具体工作特点和工作内容，努力适应新的岗位要求，认真履行自己的职责，集中大家的智慧，凝聚大家的力量，思想不懈怠、行动不迟缓，稳健地开展起了各项工作。如：充分做好市调工作，把控好物品采买的品质与价格；对前期部分原材料的实际用量、各价位菜系中的菜品点菜率进行统计分析；在采购部人员紧缺的情况下，积极调配人员及时采买，为厨房在原材料的使用、各部门申购的急用物品、酒店各类大型会议、婚宴、活动等有序进行都起到了良好的后勤保障作用；制定出台了新的物品采购流程；调整了部分在供货物品性价比上差异较大的供货商；对仓库资源进行整合，使采购下单、仓库收货及物品领用及发放、财务报销有效分离等等。较好地顺延接手了各项工作任务。

成本管控的总体目标是为企业的整体经营目标服务，在酒店

管理的竞争性经济环境中，是追求成本水平的绝对降低，而在存在差异化的实际情况下，则是在保证实现产品、服务等方面差异化的前提下，对运营全生命周期成本进行管控，实现成本的持续性降低。

一般认为降低成本主要体现在采购、薪酬、经营等环节，可是通过管理方式优化带来的成本变化更大，尤其对于象我们这样具有一定规模的企业。实际上显性成本很好控制，采购压价、薪酬降低、经营加班即可。可怕的是那些我们看不到的地方浪费最严重——找出并消除隐藏在流程中的成本才是企业的生命。这其中一定是在管理上出了问题。管控成本的方法需要长期的积淀，而且需要长期的反复实践，才能真正成为我们的竞争力。根据酒店实际情况，合理的控制成本管控应当从管理模式、组织架构、管理手段、预算机制等几个方面考虑。从源头抓起，理清人脉、整体架构，以岗定人、规范程序、认真分析、合理预算、监督落实。

1、充分做好市场信息的搜集与分析

运筹于帷幄之中，决胜于千里之外。作为酒店采购人员，应该把酒店采购市场信息的搜集作为每天一项重要的必修课。我们会选拔责任心强、能吃苦、勤恳诚实的优秀员工充实到采购队伍中来，通过进行综合培训、专业化训练，富有成效的把采购工作做细、做实。

2、认真做好整体成本的控制

成本作为单项科目存在时，它的额度越低，企业收益越高。但是企业成本、项目成本，以至专项成本，往往都是多个单项成本科目的总和。当单项成本达到最低，单向成本科目的总和却未必也是最低。所以，在进行采购时必须有总体成本考虑的远见，必须对整个采购流程中所涉及的关键成本环节和其他相关的长期潜在成本进行评估。

对于酒店采购的整体成本控制我们从三个方面去抓：

（2）数量控制 盲目加大采购货品的数量无疑也是一种浪费。使用部门应根据实际需求做出合理订货数量的计划。可分两级管理，即：使用部门与主管领导。

（3）价格控制 价格与质量、付款方式等紧密联系，应本着“品质优先、价格合理”的原则进行价格控制。采取三级管理，即：使用部门、采购部门、财务部门。

3、供应商的选定

（1）有稳固的财政或资产 （2）品质统一 （3）良好的信誉度

（4）区域位置 （5）价格 （6）售后服务

4、采购谈判、议价及采购流程

采购谈判的成功与否，不仅对酒店在采购环节树立竞争性的优势意义重大，而且直接影响着酒店经营的正常进行和成本的有效控制。进行采购谈判，重点要做好前期的市场分析，知己知彼，才能百战不殆！整体把握有关货品质量、数量、交货期、交货方式、付款方式、售后服务等等与采购的整体成本息息相关的各个环节。

严格监督并执行采购及审批流程，规范采购计划；物资验收入库、报销及付款程序；建立健全仓库物资管理制度；物品验收、入库存放、保管与抽查、领发物品、盘点、记账办法；建立健全物品、原材料盘查、原材料损耗处理、食品采购管理制度、以及仓库安全防火制度等等。

成本控制只是企业管理的工作之一，最重要的还是要发展。创造的财富总比节约的多，所以我们还是要把主要精力放在

业务拓展和销售上，以攻为守也许是更好的办法。成本管控不是老板或个人就能做到的，需要我们酒店广大员工在自己的工作岗位上以实际行动去执行、去落实，创造成本意识的企业文化，大家一起来琢磨开源节流。只有这样，才能使降低成本的思想深入人心，各个部门和个人要从点滴开始、从自身做起，从节约一张纸开始，从不浪费一支笔开始，平时细心点，及时把灯关上、把电脑关上、把空调关上、把水龙头关上，把酒店当成自己的家，为家创造一份财富，少浪费一份资源。

在酒店初期的发展阶段，我们更需要激情，更需要梦想。借用马丁路德的一句名言赠予我们同业者：我们能够接受失望，因为它是有限的；但我们决不能放弃希望，因为希望是无限的。

在龙腾虎跃的一年里，在我们酒店全体职员的努力和精心付出下，我们的管控工作一定会落到实处、抓出成效！

以上是我任现职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导和同志们批评指正。

谢谢大家！

酒店改造项目方案汇报篇八

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使xx酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，酒店在xx的知名度也扩大了。我作为xx酒店总经理，对今年的工作进行总结。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标

准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，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，酒店全体员工，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。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在xx同行业中形成标榜。

重发展强品牌：谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在xx树立起xx酒店品牌。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并

对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人員的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。

总之今年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。通过大家的团结协作、共同努力，酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

酒店改造项目方案汇报篇九

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了20xx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作如下：

1、旅行社和大型团队的销售

素有之美誉，地处。是大国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与各旅行社、景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队。每一个团队到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户。优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的星级服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥领先的地位。在这一年

里，我们共接待了大中小型会议共场。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席多桌。其中，月日，轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的最高规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任

务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与汤池温泉签定了七月一八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。

今年七月份我们和旅游局、各旅游景区宾馆合作，以宣传风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

1、对外销售需要继续加强；

2、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

3、有时由于沟通的不及时，信息掌握的不够准确，影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

酒店改造项目方案汇报篇十

本部员工大多都来自下面乡镇城市，大部分都是外出打工回来的人，年龄普遍较小，稳定性不强，大部分最多工作半年，流动性大！在年初的团年宴接待中就出现一些问题，有部门的员工因为想回家过年，因而工作积极性不高，工作效率低

下，投诉事件时常出现等，还有者向部门提出辞职的申请。这样对工作带来了极大的影响，为此部门一方面积极蓄备人员，另一方面开展活动加强凝聚力，让他们觉得酒店是他们的家！通到这几方面的工作，人员流失得到了一定的控制。

本部员工大多来至农村，文化素质较低，再加上大多数来至东北打而来，纪律约束性较差，在仪容仪表，个人语言方面都挺随便，这些离一个合格的酒店员工有所差距，因此部门制定了相关的入职培训计划和每月培训重点，从易到难，从简入深，循序渐进。

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每周卫生日志和每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些的好转。

设施设备方面，传菜电梯井因使用年限过长，不可避免存在一些老化问题，在运行过程中出现了一些问题，影响了正常的工作，为此一方面积极与工程部协调和沟通，定期和不定期对电梯井进行维护和检修，另一方面对新老员工讲解和培训在使用过程中注意事项和安全使用方法。

菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上等。

在宴席方面，坚持宴席上菜原则，先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般等。

虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。

在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表率；对员工过于宽仁，处罚力度不足。

在菜品出品质量控制方面做的还远不够好，菜品出现的投诉时有发生。

在员工培训的力度方面还是不是很完善，员工整体能力相差太大。

二零一零年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年里，我应该加强学习，加深个人内涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才；并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼。