

# 酒店述职报告(实用10篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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。

## 酒店述职报告篇一

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是

酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛

展示餐饮部服务技能为了配合酒店\_\_周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

### 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了\_\_场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及

入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的心理准备，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。

5、结合工作实际，开发实用课程培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 酒店述职报告篇二

非常荣幸今天能够代表\_\_酒店销售部做今年的述职报告，下面分几点来分别谈一下今年的各项工作。

### 一、\_\_酒店业绩稳步增长

\_\_年，我与全体员工一道开拓进取，迈出了多元化发展坚实的一步，积累了丰富的经验，取得了较好的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

#### ——抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，整合成立市场营销部，打造一流销售队伍。整合后的市场营销部，新的人才梯队为\_\_年经营收入的圆满完成打下了坚实的基础。

今年，酒店相继举办了五届美食节，为酒店餐饮收入提供了

新的增长点，突破以往的经营传统、在汲取其它酒店的特色餐饮精髓的基础上做了大胆尝试，也使广大宾客在酒店享受了五次美食盛宴。

——实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房收入化和餐饮收入化这两个效益亮点。

今年，客房平均房价达\_\_元/间，较\_\_年上浮\_\_元，客房收入预计较去年增长\_\_万元；餐饮日均收入\_\_万元，餐饮收入预计较去年增长\_\_万元，成绩非常喜人。

特别是清餐厅结构调整后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于新项目的引进、硬件设施的改进、菜品质量的提高。尤其是百味源肥牛以其优良的品质、低廉的价格形成每日宾客等候就餐的喜人局面，保持了餐饮良好的发展势头，形成了酒店餐饮特色。

——搞好了三项基本建设：

一是硬件基础设施建设，二是强化执行力建设，三是员工队伍建设。

1. 大力加强基础设施建设。

\_\_年上半年，酒店自筹资金对三个餐厅后堂、清餐厅前厅、洗衣房进行了全面改造，更新了外围电动伸缩门、装修改造了\_\_美食超市。

根据指挥部投资计划，完成了客房、夜总会、桑拿的品质升级改造，使客房的硬件设施更舒适，适应了当前宾客娱乐消费的需求，为夜总会、桑拿今后的经营打下了良好的基础。

二季度，为解决长期以来宾客投诉居高不下的网络问题，改

善酒店网络运行环境，酒店对客房网络进行了一次全方位的优化改良，投资\_\_万元将\_\_台客房电脑更换为19寸液晶电脑，使各区域的网络运行环境得到了实质性的提升。

率先在全集团的成员酒店中推广使用西湖管理软件。新版的酒店管理软件以科学的方法，将酒店所有的管理纳入到了一个可以控制、监督的范围之内。

通过硬件设施的改造和更新，使酒店进一步适应酒店发展的需要，满足了宾客对酒店硬件日益多元化的需求，为酒店各项工作的顺利开展和经济效益的持续提高奠定了基础。

## 2. 不断加强员工队伍建设。

开展竞聘上岗活动，不拘一格选人才是我一直倡导的人才选用方式。根据任人唯贤的原则，适时调整充实了新的管理力量。今年，通过几次竞聘活动，使一部分优秀的领班、主管、部门经理脱颖而出，走向了管理岗位施展才华，为酒店管理层的注入了新活力，带来了新气象。

企业要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用，大胆使用塔里木自己培养的人才，是我们的一大收获。

## 二、实施绩效考核改革是酒店人力资源建设的一项重点工程。

今年通过绩效考核改革，实现了企业效益和员工收入的同步增长，员工的平均工资额占到了酒店总收入的\_\_，而一般民营企业员工的工资额最多占收益的\_\_，一点，酒店今年在员工待遇上的投资就比去年增长了\_\_万元。而用于增加员工伙食标准、改善员工居住环境的投资更是酒店长期坚持不懈的举措。

在以提高员工满意度为中心的基础上，今年组织了全体员工

赴苜蓿台国家森林公园郊游、优秀员工赴南疆考察学习、发放防暑降温慰问品、设立网络留言版并及时回复，这些实质性的举措，激发了全员为宾客提供优质服务的热情。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是让他们感受到企业大家庭的温暖，让有才干的人在\_\_酒店的大舞台上得到充分展示。

——业绩稳步增长\_\_年酒店计划经营收入指标为\_\_万元，预计完成\_\_万元，超额完成\_\_万元，实现利润\_\_万元。预计较上年增长\_\_。

——见证一年辛勤喜获多项殊荣

通过全员一年的艰苦努力，酒店获得了诸多荣誉，这些光环见证了我们抓服务、重管理、求发展的坚定信念与不懈拼搏。系列荣誉有：\_\_等。一系列荣誉的获得是对酒店全体员工一年来拼搏与付出的肯定与回报。

在荣誉面前，我们长期的辛苦与一直以来的坚持不懈都是有价值的，都是值得的。荣誉，它给了我们前进的勇气与动力，也是我们今后要以更多的努力去超越的目标。

——借服务创新东风谱酒店发展新曲

为积极响应集团公司“服务创新年”活动，酒店召开了服务创新年活动动员大会，举行了“迎店庆、全员大练兵”活动，成立了督导员队伍了别开生面的摆台创意大赛，征集优秀服务案例，积极开展“用心为您服务活动”，在旺季每月开展“系列”评比活动，系列活动为“服务创新年”活动增添亮彩。

通过进一步挖掘酒店个性化服务的内涵，激发酒店员工在服务创新方面的热情，逐步培育具有酒店集团公司特色的创新文化体系。

## ——拓宽经营领域多元化发展迈出坚实步伐

为拓宽酒店经营创收渠道，一季度酒店成立了酒店管理公司，向多元化发展的道路上迈出了坚实的第一步，管理公司的两个项目——\_\_工会干部培训学校、\_\_宾馆当年就创收\_\_万元。

6月，\_\_超市的营业，标志着酒店餐饮开始向社会餐饮挺进。目前，\_\_的经营已逐步走向良性循环发展的轨道。

\_\_年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，我们在经济效益、酒店管理、服务水平、文化建设、品质升级改造等方面都取得了可喜的成绩，\_\_酒店的品牌效应大大增强，\_\_馆地位更为突出，美誉度不断攀升。

可以说整个酒店，每位员工每时每刻都在用心工作，以积极乐观的态度面对宾客、面对自己一天的工作。为了这些可爱的员工，我必须努力，带领大家下定决心，越是在紧要关头，我越是要身先士卒，排除万难，把企业做的更好，来回报企业，回报全体员工。

通过全体员工的共同努力，我们的经营业绩保持了连续\_\_的增长率。在我取得上述工作成绩的背后，更多的是酒店全体员工集体付出的辛劳。

### 酒店销售述职报告范文3

## 酒店述职报告篇三

\_月\_号受命于总经理，荣幸的加入了\_集团公司至今已有\_x天，在\_总经理的带领和言传身教下、先后经历了\_大酒店的培训、筹营、营业、调整、调动等过程，使各项工作得以顺利开展、做为一名副总经理感受良多。现向您述职，请酒店领导及全



体员工监察、请您批示指正！

## 一、以身作则、强的执行力要有计划：

刚刚加入一个新团队一切都是崭新的，刚到基地我并没有感到陌生，而是感受到了激情、热情、和艰苦的“味道”。总经理说“做为一名管理人员、很多双眼睛都在以不同的角度注视着你，有来自上级的、有来自同级的、有来自广大员工的等等、所以我们必须以身作则”。这样便开始了全体管理人员艰苦的基地生活。

筹营工作以\_总为总指挥，我和\_x副总经理分别负责基地和工地及开业前的采购和市场调研工作；每当我拖着疲倦的身体准备进入梦乡时，张总便要给我上课，我便又进入了“兴奋”状态、开始了不眠之夜。在公司，我学会了管理人员要有计划性。使我认识到：任何工作要想高效、准确的完成，就必须要有一个好的计划。日志、周工作计划总结、月度工作计划总结、年度工作计划总结，是管理人员必须认真对待的一项工作，也是管理者必须具备的能力之一。

## 二、狠抓落实、下基层强化基础管理：

酒店于20\_年\_月\_日隆重开业，按\_x总指示：我负责餐饮部、营销部两大部门。做为酒店的龙头部门，我深感责任重大。当时员工刚从基地培训归来，又经历了非常艰苦的开荒工作，虽说员工士气很高但毕竟面临着疲惫、慌乱、陌生的情况，再加上没有实际工作经验、各部位之间的配合不默契、基层管理团队能力欠缺等因素，虽说开业接待很成功但是离标准还有很大差距，张总要求各层管理人员必须深入一线开展工作，一天一次经理会议多个部门会议，虽然感到疲惫不堪、但很充实，因为我知道，尽快完善基础管理，是一个新开业酒店的必须。

我筹营过数家新开业酒店，我认为我们酒店开业是很成功的，

面临工期短、时间紧、要求高、条件苦等实际情况，在集团公司的大力支持下，充分发挥资源共享、团结奋进、才得以酒店顺利开业！

### 三、餐饮部工作回顾：

在酒店筹营期间我负责酒店用品的选订，特别是餐饮部、从装饰设计的到厨具、餐具、布草小件用品的配备及各种印刷品的设计订制，从价格到质量我都用心的做了对比、总体来讲得到了上级领导的认同以及开业以后的实用。

20餐饮部在部门经理臧春赢的带领下，各项工作得以顺利开展，餐饮部是酒店人员最多的一个部门，又分为前厅后厨两大部位，开业前期各项工作进展很慢，前厅人员流动很大、员工不到半年就流失多半，让管理一直很被动，服务、卫生一直上不去很不理想、为经营带来了很大不便，前厅基层管理人员能力及经验不足是主要原因，我作为分管该部的副总也有一定的责任。

在筹营总指挥\_总的领导下，餐饮部开始重要的一项工作：菜品的定位及厨师队伍的选用！经多次对餐饮菜品定位的研究，餐饮部最终选用了管理、人员配置、工资都相对好的厨师队伍，开业前期客人及领导对厨房饭菜都很满意，让我倍感欣慰；但经营中依然存在很多问题、特别是“上菜慢”让领导及客人意见很大，却迟迟得不到解决、再加上菜品更新慢、没有特色产品、这些问题一度让餐饮走进“四面楚歌”的被动局面。

餐饮部整体局面很被动，经营全年亏损44.96万元，再加上成本管理、部门人员相继出现的问题，我身为主管副总深感内疚和惭愧。说心里话餐饮部年走了很多弯路，管理人员及服务人员不稳定、自己又侧重于听汇报忽视了下基层。

### 四、营销部工作回顾：

开业前期我分管营销部、于4月份上交营销部管理权，部门经理：\_，下属两名员工。在对\_市场不了解、营销人员不专业的情况下，先后经历了：市场调研、市场分析、市场定位、学习、客户拜访、席间拜访等几个过程，营销部的工作得到了上级领导与客户的一致认可和好评，除一名人员流失外、部门人员很稳定、同时在\_总的指引下发展多家信誉好的协议客户，为酒店的正常经营奠定了解情况很好的基础\_x被当选年度优秀部门经理。

## 五、演艺\_ktv\_客房工作回顾

在4月份按\_总指示我分管演艺\_ktv的工作，下属部门经理分别是\_x\_x\_两个部门开业前期经营情况不是很理想，是酒店的亏损部门，我又不是很专业，当时主管了三个部门都亏损，压力很大、一度想放弃!但经过张和平总经理的耐心帮助，使我的心态得到了调整，我又积极的进入了工作状态，先是营销策划\_k歌卡的推出及营销活动不断推广，各项工作都有了明显的进步，但经营业绩还是亏损，6月份进行了人事调整\_x任ktv副经理，经营管理出现混乱，这和我的心态有一定的关系。11月份由于人事变动\_x任客房部经理兼营销部经理，我负责协管客房部工作，在\_x经理的带领下，客房部很快进入工作状态，士气高昂、人员稳定，经营形势一度上升。

## 六、工作努力方向及展望：

展望20本人需要调整心态更加主动热情的投入工作，坚决按上级分工要求做好分管部门的工作，努力打造培养执行力强的基层管理团队、和上级总的指导方针保持一致，竭尽全力做好本职工作、将所分管的部门拉出“亏损”行列!

## 酒店述职报告篇四

尊敬的各位领导、同事：

大家\_\_好!

我叫\_\_，于20\_\_年5月16日入职蓝天湾，现任保安部c班的领班。入职以来，先是担任消防监控员，由于自身工作认真负责，得到了部门领导的认可，连续两年被评选为部门“优秀员工”。于20\_\_年1月份晋升为领班一职。

身为领班首先要清楚自己的职责，现就本部应履行的职责我个人认为应有如下几点：

- 1、执行上级领导的工作指令，并向其报告工作情况。
- 2、负责班组队员工作班次的安排、考勤、考核。
- 3、主持班前班后会，检查班前队员的仪容仪表，布置工作任务，分配工作岗位，明确工作重点，提出要求，班后讲评工作情况，及时纠正工作中的问题，并做好记录。
- 4、督导各岗队员遵守工作规范和要求，坚守岗位。
- 5、教育和督促员工爱惜使用工作器具，做好维护保养工作。
- 6、负责交接班清楚，做好记录。
- 7、抓好班组文明建设，做好队员的思想工作。

在岗一年多以来，在部门领导的带领指导下，在部门积极进取的氛围下，在队员的同心协力下，在上述职责的引导下，取得了一定的工作成绩，并得到了部门及时的肯定，在20\_\_年终工作总结中，本班组光荣在被评为“优秀班组”。

但成绩只能代表过去，不能代表现在、将来。为了在以后的工作中取得更好的成绩，现将一年来的'工作等情况总结如下：

一、在工作中，牢固树立以部门“内强素质、外树形象”为目标，严格以“作风纪律严、团队精神强、业务素质精、服务意识好”为行为方向，脚踏实地地去开展工作。

1、班组工作倡导以“两性一感”相结合的工作方法为主，两性一感即自主性、自觉性和对工作的责任感。

(1) 在各黄金周期间，尤其是今年的春节，本班组担任中班的执勤任务，工作量较大，在车位严重紧张的情况下，车流量超过1200台的历史记录，车辆疏导及时，停靠较好，没有发生堵车、撞车事故。充分体现了队员强烈的责任感和主人翁意识。

(2) 在日常的巡逻过程中，巡逻人员凭着对工作的尽职尽责，认真把不少事故隐患彻底消灭在萌芽状态，如出现过的客房垃圾桶因烟头引起里面的烟蒂起火、空调水管因堵塞引起漏水等等。举不胜举都及时的得到了很好的解决。采取了相应的措施。

由此可见，安全工作无小事，我们应时时、事事应把安全工作放在第一位，处处为安全着想，有了安全才有旅游。

2、在部门内部培训中，不单是惯述安全知识，自始至终惯述“村”的宗旨，并向多“员”性展开培训，即：安全员、宣传员、服务员、要求队员不仅仅是掌握本部的职能要求，同时也要求对酒店内各部的特性，以及周边环境，有何服务处所等要掌握清楚，从而提高整体水平。

3、在对客服务过程中，强调亲情化服务，观察客人的每一个眼神，动作，服务在客人开口之前，近半年来中在服务中出现以下几点好人好事现象。比如能主动帮助客人提行李。下雨天，能主动为客人打伞等等。

二、自身学习方面

1、提高自身的业务知识，更好地对客服务。加强对酒店文化知识的学习，在部门内部领导的业务考核中，都取得了良好的成绩，并在20\_\_年参加了度假村组织的知识竞赛，取得了第二的好成绩。

2、通过去年外出考察学习后，发现了自身的不足之处，在内部充分讨论交流会中，根据度假村的实际情况，取长补短。成绩有所提高。在蓝天湾大学堂的学习中，都能积极参加。认真学习。

一年多来，在取得上述工作成绩之时，也存有以下几点不足之处：

1、对工作的态度要求不够严格，坚持性不强，缺乏工作的敬业性。

2、没有及时看透队员的心理，思想工作做得不够透彻，至使存有个别队员的思想自主性，与部门和指示精神有偏差。

3、有因思想态度不够端正，导致出现自控性不强，标准提不高，落实工作不到位的现象。

4、在对8小时外的人员管控上，存有放松、松懈的思想，没有考虑到部门的特殊性，对队员的行为方向掌握不到位。

针对上述存有的不足，特别制定以下计划：

1、自身的学习，尤其是身为一名基层管理者要加强对管理方面的学习，提高管理能力，增强对工作的敬业性，使自己成为一名合格的管理人员。

2、做好队员的思想工作，经常与队员沟通，掌握队员的心理动态及其想法，针对队员不同心理逐一开展，最终达到全体一心，紧跟部门的前进步伐，完成好上级领导下达的各项指

示。

3、加大对各岗位、各区域的检查力度。抓好岗位和标准，提高工作质量，同时防止各区域内出现意外事故。

4、对工作的开展，提前做好计划、布置、安排，要有对工作的预防、预见性，提高工作效率，与队员一起做好班组文明建设。

5、大力组织队员向“双争”看齐，努力实现双争：即争创五星级酒店，争当优秀员工。

## 酒店述职报告篇五

在xx国际酒店工作已经有一年有余，在xx西餐厅工作经历到了，期间从对酒店行业的初识到现阶段的掌握，从中有一定的受益，其中包括在自身的素质和工作效率有一定的提高，也在工作的一些方面表现出自己的不足，和专业知识的不够。当然，对比20和20西餐厅在各项指标的完成上可以看出：

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元，比去年的\_\_\_\_\_元，增长\_\_\_\_\_元，增长率\_\_\_%，营业成本\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加\_\_\_\_\_元，增加率\_\_\_%，综合毛利率\_\_\_%，比去年的\_\_\_%，上升(或下降)\_\_\_%，营业费用为\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加(或下降)\_\_\_\_\_元，增加(或下降)率\_\_\_%，全年实际完成任务\_\_\_\_\_元，超额完成\_\_\_\_\_元。走以上数据不难看出，导致西餐厅营业额相对于同期有一定的回落。其中的问题包括：西茶会以部门为整体，在金额的划分上，宴席包场上的金额大多用于完成茶坊任务，西餐厅在前半年的营业收入主要大堂，西餐厅的零点收入。其二，纵观本年在自助餐的承接上，明显低于去年。其中原因有包括销售人员在自助餐的承接上，其间主要以宴会中餐提成为主，导致在自助餐的承接上明显不如去年。另一方面原因是西厨房在自助餐的菜品上为能满足客人要求，在西式菜品的上受条件限制，无法达到客人的

要求已经餐厅的制作要求。上述两点是本年营业额上未能实现部门指标的原因。

部门全年的在工作上相比去年，部门员工在工作上以及工作中遇到的问题，都能够及时的处理，但员工自身在行为规范上，和自身的约束力上还有待我们管理人员在此问题上督促，及时给予一定的警告以及惩罚。领班在工作其间更应该增强自己在工作中履行的职责，更应该第一时间去监督员工的行为规范，加强自己在管理方面的能力，以及组织能力协调能力，从而确保餐厅日常在卫生，服务，质量上的规范。

原因一：部门在用人上常常不能了解员工入职的真实想法，所以在面试上应对应聘人员的历来的工作情况，离职原因以及入职原因做深入的了解，了解该员工对此份工作的真实态度，跟进员工的日常工作，日常想法，以及在部门的工作的感受，了解员工的真实所需。

原因二：部门在日常培训的内容形式有待改善，部门日常在对员工的行为规范，技能掌握上只是做到了讲授，了解，和实际的应用操作。并未在此上做更深层的开拓，只是把最为基础基本的内容教于员工。所以在明年培训内容上，多多加以拓展，多多加以深化。让员工在这之上学有所用，学有所悟。

原因三：部门没有给予员工的奖励，没有员工间的评优，从而无法刺激员工的工作积极性，从而以此保证员工对部门的依赖性。方式方法可取在员工的工作达到一定的要求上的同时，给予员工一定的奖励，对部门人员进行评优。以上问题针对部门员工的流失情况的原因作出了一些实质性建议，在明年的工作上逐步进行跟进完善。

回顾本年度在员工的培训上面，在服务上的培训力度不够强，在吧台饮品的制作上面受到一定的局限性且无法将更多的饮品进行制作从而达到给员工拓展培训的要求。在掌握力度上，



员工对于培训的态度还有待加强，培训的内容要增强员工的兴趣，增强员工的对技能知识的掌握程度，且加强员工的培训后的掌握能力和实际操作能力。在领班的培训上，本年的培训计划着重在服务人员本身上。对领班培训的缺乏，领班职责责任的划分上不够明显，开年的培训任务重点从领班入手，从3个能力上分别对两位领班进行针对性培训计划：加强领班在实务问题的处理能力，工作中分配工作的领导能力，强调领班在日常工作中的职责能力。从3个个人能力上充分加强对西餐厅的管理，从而达到预期西餐大堂吧上的管理要求。当然在给予员工培训的同时，在下一个年度加强个人本岗位自身能力的岗位责任心，加强自己在专业上相对的专业知识，深入了解部门员工，对整个西餐在培训上有所成效。

## 酒店述职报告篇六

20\_\_年，是我任\_\_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。

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。

20\_\_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\_\_月下旬召开的专题经理办公会上确定了\_\_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。

20\_\_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

20\_\_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进步机遇，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。

20\_\_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！

## 酒店述职报告篇七

尊敬的酒店领导：

大家好！

本人自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，六个月来，本职主要负责做好以下几项工作，现向酒店决策层述职报告如下。

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。

## 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。一是明确后勤主管管理员的工作职责，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

20xx月份□xx月份□xx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多人次。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。

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□ktv外墙大理石完成80%。

#### 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，xxx大酒店ktv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ktv资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店ktv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ktv知名度，

随着旅游经济的复苏，本市酒店ktv逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店ktv进驻，本市酒店ktv行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店ktv情况，确定酒店ktv的市场定位为商务旅游度假酒店ktv，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ktv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，对市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xxx大酒店ktv定位五酒店ktv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ktv在本市少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲xxx大酒店ktv也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店ktv并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排xxx酒店ktv，这说明各企业、旅行社对酒店ktv的期望值较高，将酒店ktv定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店ktv的思路是正确的。

以上为本人在任xxx大酒店ktv总经理期间负责的各项工



由于任务繁重，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。

## 酒店述职报告篇八

各位领导、各位同事：

大家好！

我于\_\_年8月1日，受张总、姚总的委派，入职于山西海棠湾大酒店客房部副经理一职，我非常荣幸能够成为海棠湾大酒店的一员，承蒙领导的信任、委以重任，全面接管客房管理工作，在此感谢各位领导一直对我工作的指导信任与支持。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。我深知自己肩上任务重大，必须明白自己的工作管理思路。

虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工作，一些服务细节上还存在不足，需要 we 不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神。酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员工例会，总结工作中好的方面和需要改进的方面，对好的方面加以表扬，存在的问题予以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、走客房和空房必须都进入检查，

并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长住房主管和经理必须每天都进入查看。在卫生方面不出现客人投诉的现象。。注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。客房有时在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行主管负责制。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。9月份人事部和客房部管理人员对员工进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

最后在这里感谢酒店领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人：\_\_\_

\_\_\_年2月20日

## 酒店述职报告篇九

董事局各位董事：

20\_\_年，是我就任\_\_酒店总经理的第二年，也是\_\_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\_\_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，\_\_酒店人连续奋战三个多月，在20\_\_年12月7日隆重推出了\_\_第一家产权式酒店，这是\_\_酒店连锁发展战略上重要的一步。\_\_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\_\_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\_\_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。

## 一、20\_\_年度考核指标完成情况

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

## 二、工作措施及存在的问题

### 1、抓管理，树形象；

20\_\_年\_\_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\_\_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\_\_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；

\_\_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，\_\_首家产权式酒店于20\_\_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\_\_酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了\_\_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\_\_万元，实际完成营业收入\_\_万元，完成率为\_\_%。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\_\_万元，比20\_\_年的\_\_万元，增加了\_\_万元，达到了预期的目的。房务部全年计划营业收入\_\_万元，实际完成营业收入\_\_万元，完成年计划的\_\_%，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\_\_万元，实际完成营业收入\_\_万元，完成年计划的\_\_%。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，\_\_年水电费为\_\_万元，比09年的\_\_万元节约\_\_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。

## 酒店述职报告篇十

工程方面：

一、率领工程人员全年完成了公司宣化店、新阳路店、西大直店、大成店的常规维修与维护工作。处理了各项应急事件，保证了全年的良好运营。未发生一起因设备、设施故障导致的停业事件。

二、20\_\_年4月至7月间，较好的完成了公司宣化老店的翻新、改造工程，期间主要负责工程监理及各项工程安全事宜的监督和验收等以下几项工作。

1、整体电路的设计，闸箱的设计、定位、铺装等各项指导工作。

2、整体水路设计：因原有自来水干线管生锈、老化，并有多

处漏点，并且走向不合理，经过仔细研究和深入现场，根据使用要求制定了调整布局的方案，最终制订出一套合理的方案，既符合使用标准又保证了日后使用的安全性。

3、综合布线方面、电脑系统、监控系统、背景音乐系统、电话系统、led系统。较好的完成了以上各项工作的设计、定位、安装等工作。做到了百分之百的符合各项使用标准。

4、积极开动脑筋，拓展后门通道空间，增设一个小门斗，增设了一个380公斤的柴油箱。使有效的空间得到了充分合理的利用。也使员工通道的使用质量得到了很大的提高。

5、新阳路店因是老店，整体布局不合理，厨房长因为出品需要增加一个煤气八眼灶具，但因空间狭小，无法实施。厨房长找到我协商，经我们共同研究，准确测量，调整设备布局，利用后楼道空间，改造了电路、水路的需要，满足了使用要求，为厨房的出品、速度起到了推动作用。

夜值、安全方面：

强化了对夜值的责任心及责任意识，经过公司总办及其它部门的帮助，使新入职人员很快就融入了岗位。

不定时的对各店夜值进行岗位抽查，各店全年夜值无脱岗、漏岗、早退、无故旷工等违纪现象。

完整填写夜间值班记录本38本，详细记录了一年当中的各项事宜。

完整填写了电路巡查记录本28本，详细记录了用电高峰时段电路、电闸的温度及安全。有效的控制了安全隐患的发生。

完整的填写了工程人员每日工作记录本12本，详细记录了全年各店发生的大小维修事件4000多件。有效的维护了酒店的

正常运营。

在公司各店各部门负责人的大力支持下，较好的完成了各店每月一次的安全检查工作。

因为有了夜值人员每天夜间不间断的巡视，工程人员每天不少于8次的巡查与巡视，使公司全年没发生安全责任事故。给公司不断地发展打下了坚实的基础。

外联方面：

宣化店装修建设期间，与煤气公司外联。经多次与煤气公司办事人员外联、沟通，使煤气公司办事人员特事特办给予了相关的照顾，放宽了政策，为公司解决了困扰已久的难题。使宣化店厨房在日后营业中显示出了使用煤气管道的诸多优势。同时也是安全的一项保证。

宣化店翻新改造期间，因外立面改造工程，我餐厅牌匾、雨达按要求需全部拆除。经与施工方执法局多方周旋、协调。最终得以大部分保留。使公司经济上没有受到更大的损失。同时也使外联工作有效的开展得到了验证，彰显了我公司的实力。

宣化街因整体楼面装修，涉及到大成店烟囱需拆除重建，经多方努力协调，积极的奔波于执法局、施工方、居民等各方面，最终得到了谅解。达到了保留的目的，给大成店避免了直接经济损失3万多元。

全年各店的职能部门自来水公司、煤气公司、电业局、环保局、各店物业公司、城管局、执法局、派出所办事处等各相关职能部门、执法部门的外联沟通工作很好的完成。保证了公司的整体形象。最大限度的维护了公司的利益和尊严。巩固了公司的稳定性和社会地位。