

# 酒店主管述职报告 酒店主管的年终工作 述职报告(汇总7篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。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。

## 酒店主管述职报告篇一

尊敬的集团考核领导小组：

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

一、端正态度，积极融入集体大庭。

我来\_\_\_度假村之前，是在句容\_\_\_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\_\_\_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\_\_\_度假村，融入到深圳公司，接受企业化的洗礼，严守纪律，从不迟到，把自己的能力奉献在岗位，奉献给公司。

二、认真工作，努力创新，不断提高工作业绩。

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\_\_\_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。

三、我自觉把个人的长处与度假村的发展结合在一起，超前思考，长远着手。

我觉得我们\_\_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。

#### 四、廉洁清正，坚守职业道德。

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\_\_\_度假村打造成五星级酒店而努力奋斗。

20\_\_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20\_\_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：

第一是追求上有高度。

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。\_\_\_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\_\_\_。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，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\_\_\_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\_\_\_”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，20\_\_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20\_\_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\_\_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，接未来的征程中，我一定进一步加强学习，提高管理水平，为\_\_度假村的美好明天奉献自己全部的热情与才干！

谢谢大家！

## 酒店主管述职报告篇二

时间流逝得如此之快，就算追也追不到，回顾过去的工作，

倍感充实，收获良多，好好地做个总结并写一份述职报告吧。那么写述职报告真的很难吗？下面是小编精心整理的酒店主管述职报告（精选5篇），仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店主管述职报告1

我于xx年入职湘鄂情，很荣幸在xx年升为特级服务员。承蒙各位领导的厚爱。今天，幸运再次降临，我很高兴能参加这次的述职。对于主管的职务我并不陌生。一年多特级服务员的工作经验为我以后做主管打下了基础。因为我在我的主管和领导的身边学到了很多管理经验。

但是今天我不是要告诉大家我学会了其他主管如何管理他们的员工。而是我通过他们的管理经验，发现了他们优点，同时更多的看到了一些不足之处。

作为主管，我会最基本的做到关心员工，尽量去解决他们在工作和生活上的困难。在物质方面提供帮助，解决生活上的急需。更重要的是当他们心情郁闷的时候，我以他们的同事和朋友的身份去安慰他。

作为主管，当我的员工遇到了不会处理的工作的时候，我会以一个老员工的身份去教他，而不是用主管的身份去责备他。当他做得好的时候我才会用主管的身份来表扬他，以激励他做得更好。

作为主管，我会把公司的指令最准确，最简洁的传达给员工，以最快的速度要求员工落实。把员工的意见和建议以最快的速度传达给公司领导，让公司明白员工需要什么，增强员工对公司的热爱和信赖。

作为主管，我会及时的把自己的工作经验和其他的同事交流。同时学习其他同事的优秀经验，更好的完成自己的工作。

作为主管，我会不断的去学习新的知识，充实自己。熟知各项业务知识的同时，学习更多的业余知识。以身作则，把自己的优点展示给员工，为公司培养新生力量骨干尽自己的一点绵力。

以上是我的述职报告，希望大家多多支持我。我会更加努力，做得更好。

## 酒店主管述职报告2

整个部门而言，绝大部分人是在观望，由于老员工较多，年龄偏大，本地人占多数，普遍还是很在乎这份工作机会，只要是循序渐进的推进整改，然后不断的补充新鲜血液，客房的工作还是能够平稳过渡的，极个别有其他门路或由于渐失晋升机会的员工，更注重经济效益和个人收入，如果在薪酬方面没有达到预期，混日子的人肯定还会增加，缺乏危机感，也敢对新的规章制度置若罔闻，无动于衷，甚至产生抵触情绪，这种以点带面的行为或许会严重阻碍服务水准的整体提升。

对酒店其他事务的一点建议和看法：

### 一、目标要明确

比如酒店的硬件要进行怎样的升级和改造，软件又要达到几星级标准，我认为都该给所有员工一个知情权，除能了解管理者的最终意图，也可以激发广大职工向上的潜能，形成一个共同的，具体的奋斗目标。而不仅仅只是管理职能的转化而已。

### 二、周会制度

每天的工作日志本来是件很好的事，但不知何故被取消了，在管理职能变更后，继续沿用旧的管理及运行模式，还有一

支老班子。其实开会，尤其是周会相当重要，新老交替，需要相互了解，一线需要信息畅通，管理者需要工作汇报，决策需要汇总掌控，要消除新老班子的互相戒备，需要不断的交流才能沟通，最后才能形成共鸣。达到通力合作的工作态度。周会就是提出问题，解决问题和讨论问题最好的平台。通过面对面的上传下达，既解决了问题，也增进了同事和部门之间的了解和理解，也融洽了上下级关系。

在现阶段其实最迷惘的还是普通员工，他们的工作热情和积极性完全依赖于管理者的信心，如果我们都是充满乐观的态度为员工去答或解疑的话，势必更能调动员工的主人翁意识。

可惜目前为止，真正的管理层以上的工作会议都没有开过，部门与老总之间成了单线联系，那么能不说的就慢慢不想说了，但大会不开，就容易开小会，就而就之开始拉帮结派，渐失团结，部门之间的工作对接失去了乐趣而显得苍白，很容易造成信息的流失和准确，贻误工作效益甚至带来更多的工作失误，造成服务质量的下滑。

### 三、分工明确，各司其职

首先在管理层的构成上有值得商榷的地方，一是权力的过于重叠和交叉，按照酒店的客源结构应该被分成物管，后勤和经营这三快，各有一个副总在具体负责本部的日常工作，本来这三方是个协作的关系，而不是相互制约和监管的工作关系。这样只能给具体的管理工作带来混乱而不是进步。

三是管理体制缺乏计划和规划，特别是现在政策的朝令夕改使工作很被动，信息不畅达也是由于缺乏酒店中枢（营销）的建立。缺乏部门之间信息串联关系的建立，所以才形成人多，岗多，活多，瞎忙和忙瞎，工作效益极低。

内部工作进展缓慢，营销还在吃老本，被动等和靠老关系，一旦贾总脱节，客户流失会更严重，城市酒店与旅游酒店还



是有本质的区别，我的困难在于信息支持不够，比如上次潮州政府的会务我就一点也不知情，就是通知会务由周琴主持工作也是在当天下午了。还有就是设施的维护和维修很脱节，即便是前厅的夜审也达不到统计的要求。

另外在开源节流这一块做的有点超酒店之常规，经营部门的维修却需要等到办公室文员来现场开单才给维修，这可能控制了成本，却降低了工作效益和更大限度引起客人的投诉的可能。

我觉得目前的管理层编制是需要压缩的，或者给每一个管理人员设立岗位职责，明确自己该干什么和不该管什么才是当务之急。否则不但造成不必要的资源和经济浪费，更不利于管理体制的顺利发展。

### 酒店主管述职报告3

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

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

作为酒店的经营目标之一，如何提高部门收入，特色经营项目今年的外围环境竟紧张，从年初九部委的，严禁，黄赌毒，到4月份长沙市的严禁党员干部，赌，还有几次公安部来长沙暗访ktv8月份被查处，执能部门走吗灯式的检查，面对如次

残酷的竞争环境。我们通过细致的市场调查，取他人之长补己之短，利用酒店的品牌打造属于自己的经营特色。

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元，一次性毛巾1元。卫生提高，成本降低。

## 二，加大管理，提升服务

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。

1，首先在工作中以身作则，从自己做起，我要求下属做到的自己先做到，对自己提示的要求，是不计较个人得失，做到，做好不向上请功，当然你们都有突出的一面，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，必须一切行动同从指挥，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

- 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

- 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, 下步将组建娱乐营削队伍, 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。

酒店主管述职报告4

## 一、回顾20xx年的主要工作

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

### 1、一个中心：以顾客为中心。

“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。

### 2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

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，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌□ 20xx年，xx酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中

处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，1、谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，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，得到了县委县政府的充分肯定。

2、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。在漳浦乃至更大的范围树立起xx酒店品牌。

3、三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

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。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思

想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响力，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是xx酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要养成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

- 1、设施设备不尽完善。
- 2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。
- 3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随

意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，xx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xx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

## 二、部署20xx工作

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在xx酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1、内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫，xx酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大xx酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群

体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解xx酒店，享受xx酒店的服务。

2、开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3、做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着xx酒店的形象□xx酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

今年是xx酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现xx酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为xx酒店奠定坚实基础，为xx酒店品牌而努力奋斗！

酒店主管述职报告5

20xx年将至，万象更新，在这辞旧迎新之即，现就20xx的工作向上级领导汇报如下：



近半年来我严格遵循和执行酒店各项规章制度，积极配合酒店各部门及本部门的领导和同事，按照及时性，针对性，公开性，民主性的原则，全力开展餐厅的日常管理工作，尽力规范员工服务工作。由基层到基层管理的跨越，让我学到了管理知识，积累了管理经验，同时也领悟到了管理工作的复杂性。但也存在一些问题：

### 一、管理工作能力欠缺

酒店管理经验的不足导致不能全局控制整体，影响了餐厅日常工作的顺利进行。敏感度和灵活度的不够，阻碍了突发事件的适时、有效的处理。只有管理的不足，没有员工工作的不好。

### 二、客户档案管理工作不到位

顾客作为服务行业的上帝，忠实客户的维护义不容辞。顾客基本信息的掌握是不够的，只有不断搜集和整理顾客有效信息，并适时有效联系顾客才能最终留住顾客！

### 三、培训和督导力度不够

酒店服务的灵活性和个性化验证了培训连续性。只有对不断发现顾客需求和员工的工作问题，强化员工服务意识，对新老员工适时采取培训措施，这样才会提高服务质量，最终满足顾客需求。

针对这些问题，还需对下一步的管理工作进行改善[]20xx酒店管理述职报告20xx酒店管理述职报告。计划如下：

- 1、不断学习提高自己，加强餐厅基层管理的业务知识及各方面的学习。
- 2、认真做好客户档案，不断加强联系，维护老顾客的同时，

不断开发新的客户群体，扩大客源。

3、有效掌控现场管理，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

4、有技巧的做好与顾客及员工的沟通工作。

5、大力加强员工培训，完善员工培训计划，有计划的做好全员培训工作

除此，对新员工和后进员工做好辅助工作并督导落实情况，适当授权员工，确保使每位

员工掌握工作所需技能，对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，提高员工服务质量，同时加强个性化服务与超值化服务。

## 酒店主管述职报告篇三

尊敬的领导，

您好！

在贵酒店工作一年中，我学到了非常多知识，酒店的营业状态也是一直表现良好态势。非常感激贵公司给予了我这样的机会在良好的环境工作和学习。虽然在公司里基础的业务知识及专业知识已经基本掌握，但俗话说“学无止境”，有很多方面还是需不断学习。

我经过再三考虑，决定辞职，公司的环境对于业务员很照顾很保护(至少对于业务风险来说)，鉴于我的个性，要在公司自我提升及成长为独挡一面的能手，处于保护的环境下可能很难。我自己也意识到了自己个性趋于内向，你们也有经常

提醒我这一点，其实，这不管是对于公司培育人才或是我自身完善都是突破的难点。虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺。

公司业务部近期人员变动较大，因此交接工作可能需要一个时期。我希望在10/24左右完成工作交接。这个时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一周。但是我还是希望副理理解，现临近年底，如果能给予我支配更多的时间来找工作我将感激不尽！

我希望在我提交这份辞程的时候，在未离开岗位之前，是我的工作请主管尽管分配，我一定会尽自己的职，做好应该做的事。另外，希望主管不要挽留我，其实，离开是很舍不得，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。谢谢！最后，希望公司的业绩一如既往一路飙升！主管及各位同仁工作顺利！

此致

敬礼！

辞职人:XX-X

X年X月X日

尊敬的总经理：

在七天酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入七天酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。因为我是七天酒店里年龄最小的，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴

着我，直到我离开……但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。

人往高处走，这句千古不变的名言似乎在什么时候都非常适用，但是对于我来说，讲这句话时，声音是哽咽的，因为我马上就要离开我工作了三年多的七天酒店，离开与我并肩工作了三年多时间的同事和关心我的领导们。当我做出这个决定的时候，心中的波澜久久不能平息。而在我把这个决定告诉您的时候，王总，您又是那样的通情达理，不仅语重心长地替我权衡利弊，分析情况，提醒我要做好家人的解释工作，而且又在办理手续方面给予我各种便利和一定的补偿，我真的不知该说什么才好。也许，千言万语也抵不过一句感谢，我想再对您说一声“谢谢您，王总”！

\*\*总，在这里，祝愿您的事业能够得到不断的进步，祝愿七天酒店在您的领导下蒸蒸日上，也真诚的祝福您在未来的人生旅途中一帆风顺。

此致

敬礼

申请人：

## 酒店主管述职报告篇四

随着社会不断地进步，报告十分的重要，通常情况下，报告的内容含量大、篇幅较长。那么大家知道标准正式的报告格式吗？以下是小编为大家收集的酒店主管述职报告，希望对大家有所帮助。

酒店主管述职报告1

## 一、回顾20xx年的主要工作

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

### 1. 一个中心：以顾客为中心。

“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。

### 2. 两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

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，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌□ 20xx年，\*\*酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中

处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，1. 谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，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，得到了县委县政府的充分肯定。

2. 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。在漳浦乃至更大的范围树立起\*\*酒店品牌。

3. 三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

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。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。

力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\*\*酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

- 1、设施设备不尽完善。
- 2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。
- 3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意

性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，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\*\*酒店新的辉煌篇章。

## 二、部署20xx工作

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在\*\*酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1. 内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。\*\*酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。



为扩大\*\*酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解\*\*酒店，享受\*\*酒店的服务。

2. 开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3. 做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着\*\*酒店的形象，\*\*酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

今年是\*\*酒店大酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现\*\*酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为\*\*酒店奠定坚实基础，为\*\*酒店品牌而努力奋斗！

## 酒店主管述职报告2

我非常荣幸能成为xx大酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。但自从来到xx之后，才发现自己在工作方面，

仍存在许多不足，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。

提高员工服务质量，强化员工服务意识，进行全面培训。并制定细节性的培训计划，做好员工的技能培训工作，并落实情况。确保每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，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，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；楼层房间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房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

### 酒店主管述职报告3

尊敬的各位领导：

亲爱的同事们：

大家好,20xx年辉煌的一年,在这一年中，在吕总的正确领导下，在各兄弟部门的密切配合下，两大部门共同创造了4873万的营业额，餐饮部更是再创经营新高。营业额突破3000万大关。所有成绩的取得，得益于领导对我们工作的英明指导。得益于全体员工无私的付出。

在已经过去的20xx年里，我想说的最多的就是感谢！感谢王总吕总对我的信任和培养，是你们给了我一个成长成才的平台，感谢各兄弟部门的密切配合，正是因为有了你们的支持和配合，我们的工作才得以顺利开展。一次次的为客人提供了“满意+惊喜”的服务！正是有了王总吕总的直接关怀和兄弟部门的配合帮助，餐饮部才得以在瞬息万变的市场中永葆旺盛的战斗力。现就本人一年以来的工作述职如下：

一,加强队伍建设和增强团队凝聚力.落实奖惩制度和组织3月

份的全员军训. 在年初为了增强团队凝聚力和餐饮部整体队伍建设, 首先对前厅后厨上至经理, 总厨, 下至员工在3月份组织了全员军训, 通过此次军训让员工思想和意识有了较大的改观, 切实提高了全员综合素质, 员工的工作激情提升, 工作热情高涨. 同时对各项奖惩制度认真落实, 在工作让员工明白努力付出就会得到收获. 通过培训和奖惩制度的调整, 服务质量得到了充分的保障. 在全年的对客服务中, 得到顾客口头表扬383次, 书面表扬176次, 点名服务292次, 优秀服务案例156例, 优质服务成功要诀79个. 二, 强化十六字方针深挖客源, 强化服务, 提升管理, 开源节流. 根据08年酒店制定的十六字方针, 餐饮重新制定了全员营销模式, 责任到人, 取得了理想的效果, 到目前为止餐饮部完成个人订餐240万元, 完成团队任务196万元, 整年新增客户96个, 同时在营销方面坐了如下调整:

1, 加大营销队伍, 加强市场推销与宣传力度. (1) 巩固现有客源的基础上, 加强市场渗透, 运用多种有效手段, 确保市场占有率. 在整年的节假日如: 劳动节、母亲节、国庆节、中秋节、圣诞节等节日制定了一系列的促销措施, 如今年的圣诞节“圣诞狂欢夜大型抽奖活动”的推出不仅增加了餐饮人气, 同时让嘉年华餐饮品牌知名度再次提升. 全年活动接着活动给顾客留下了深刻的印象并取得了理想的营销效果.

(2) 细化市场、细分客户, 根据今年国内形势和市场变化餐饮部及时调整经营与营销思路通过营销队伍的加大, 不断深挖客源. 除中高端消费外不断吸收一些具有一定消费水平的中低端客源. 并根据经营阶段多次调整销售思路. 同时针对营销实行划客户、划片区管理, 每天让营销人员走出去, 杜绝等客户现象. 全年营销部共拓展新客源168个, 增加营业收入796万元.

2、建立健全客史档案, 针对个人特性做出个性化服务

自年初开始, 部门便对客户资源及资源维护作为工作重点, 并分阶段完善客史档案, 分类保存, 定人管理. 对客户情况

进行了收集调查，全年共收集客史资料165份，并根据客户档案针对客户的生日、结婚纪念日、各类节假日进行了专门的走访慰问。同时每月组织员工“对客资料学习与考核”让每一位员工都了解每一位客户的个人喜好，并作出针对性服务。通过客户信息的建立与学习，进一步拉近了与客距离，提高了顾客的认识感、忠诚度。

### 三、全力抓经营、全力抓创收，一切为经营管理让路

#### 1、举办美食节，扩大酒店影响力。

3月份我们经过1个月的分析考察，举办了第一届“尚都嘉年华春季野菜美食节”通过此活动的成功举办确立了嘉年华的绿色消费理念，并给顾客留下了营养健康的消费观念。增加营业效益的同时也扩大了酒店的影响力。

#### 2、调整一楼零点增设自助海鲜火锅厅取得较大效果

今年六月份在酒店吕总的支持下，我们对临沂火锅市场进行分析考察，并数次前往济南最具特点的自助火锅酒店鲁能烧鹅仔学习，将一楼原零点厅改为海鲜自助火锅厅，并将零点厅调至三楼，同时加强店内店外宣传，并发放宣传彩页1万份，零点厅调至三楼推出凉菜水果免费策略，迅速翘开市场。这两大区域的调整实现营业额800余万元。较去年增长300余万元，增长幅度为49%。

#### 3、倡导“绿色、营养、健康”消费理念推出滋补养生系列菜品，确立尚都十八菜

(1) 自去年餐饮部调整高档菜品后，取得了理想的效果，得到了顾客的认可。特别是参花鲜参养生汤已成为招牌菜品。在做好高档的基础上，结合市场10月份餐饮部推出“绿色、营养、健康”的饮食理念，推出嘉年华饮食健康四大亮点1、酒店所有原材料保证纯绿色、无污染、无公害。2、酒店所有

菜品都是根据营养健康学合理搭配3、所有点菜人员都是经过正规营养师培训4、酒店配有海鲜海水运输车所授海鲜均是纯海水养殖。通过3个月的广泛宣传“绿色、营养、健康”的饮食理念已深入顾客心中。像“药膳局南瓜”“杜仲堡驴肉”“扬州密制狮子头”等健康，滋补，养生菜品在短时间内成为点击率较高且其他酒店争相模仿的菜品，并同时根据健康消费、绿色消费的顾客心理，及时对一楼点菜区进行了文化氛围布置区别于其他酒店的菜品特色，突出了营养、健康饮食形成了具有尚都特色的菜品文化。

(2) 确立尚都十八菜——我们经过3年的菜品积累和沉淀，通过对菜品的点击率、好评率、及菜品的营养价值和荤素颜色搭配，经过几次部门例会分析在12月份最后确立了尚都十八特色菜菜，十八菜的是根据尚都两字共十八笔画而得来。十八个菜品一菜一格，保罗了酸、甜、苦、辣、咸，五味俱全。

4、根据宴会房间的实际消费档次，制定了以高档为主，高中结合的经营思路，重点作出以下工作：

(1) 更换了12个vip房间的餐具，和厨房部分餐具，提高了房间规格及菜品档次

(3) 完善了开场白及菜品导示语，在得到宾客一致好评的同时也提高了产品的附加值

(4) 定期进行服务人员菜品培训，引导宾客消费

(5) 全年开展了2次“顾客回访月”活动，进一步稳定了客源

(6) 完善和强化了新菜制作推出相关规定，使菜品花色品种上做到常换常新。

(7) 推出对高端客户赠送开胃盅，桌桌赠送南瓜粥活动。突

出了嘉年华的人性化服务

#### 四、完善管理制度，强化制度落实，促进规范化管理

今年，我们本着“内抓管理，外树形象”的经营原则，把工作的着眼点和着力点

放在加强内部管理上，坚持抓管理，促规范，求效益。

部门在理顺、调整机构的基础上，完善了管理体制，修订了各项管理制度。重点严格了质量管理，部门从从产品质量与服务质量入手先后出台了《餐饮部激励制度》《厨房质量管理标准》《餐饮部餐中服务技巧》《餐饮部个性化服务手册》《标准化服务语言》《厨房菜品量化管理制度》《厨房部菜品推出方案》《菜品大比武制度》特别是菜品推出方案的实施，激发了厨师工作热情，一年来，共推出新菜216个，招牌菜4个。像《菜品量化管理制度》《标准化服务语言》的实施使菜品质量和服务质量得到了快速的提升。

为了提升和规范部门服务程序，清晰服务环节，根据经营管理需要，实施了餐饮部规范情景模拟程序的培训，并结合工作实际，及时出台了《餐饮部规范服务程序》。

#### 五、严控节能降耗，降低运营成本取得理想效果

自年初4月份部门就制定了《餐饮部节能降耗管理办法》通过办法的实施餐饮部的水电气等在营业额增加的情况下按比例每月递减。同时在8月份部门制定了《低值易耗物品领用标准》细化了部门低值易耗物品的管理。

一年的工作，经过部门上下的共同努力，虽然取得了一定的成绩。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的，其主要表现在：

1、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在部门尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为，在一些管理者身上时有发生。

2、服务质量尚需优化。从以往检查和客人投诉中发现，部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。平时与周末、团体接待与宴会接待、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。其中反复出现的问题是，部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。

20xx年市场等因素我们已经遇到了那么多的困难，可我们还是坚强的挺了过去，并取得了一定的成绩。新的一年市场就要求我们要不断创新、永不停步。在新的一年里我努力的方向是：

一、狠抓内部管理。明年，部门将下大力气抓好基础管理，进一步健全各项规章制度，加大检查落实力度，从根本上扼制违纪现象的发生，使部门各项工作进一步步入程序化、规范化的轨道。

二、继续加强能耗管理，争取向管理要效益。

三、加大软件建设的力度，着力抓好员工队伍整体素质的提高。明年，部门将进一步加大培训力度，全面提高员工的综合素质，全面提升部门的服务质量。

四、进一步强化营销管理，明年，部门将继续加强对市场的分析和预测，调整经营定位，拓展客源市场，力争完成明年的各项经营计划指标。

五、加强客房及足疗的管理力度，并调整足疗、客房的营销

方案，争取在新的一年使两部门的效益及管理更上一个台阶。

六、继续打造“绿色、营养、健康”品牌，树立鲁南餐饮旗舰形象的目标。新的一年在做到广纳客源的同时不断创新自有产品，围绕绿色、营养、健康饮食理念，广泛宣传。自春季野菜美食节开始做到月月有活动，月月有翻新。使尚都嘉年华的饮食品牌深入顾客心中。

xx年通过付出，我们获得了丰厚的回报，09年在国际金融形势和市场竞争激烈的影响下，只要我们在前期的基础上，发扬不怕苦不怕累得吃苦耐劳精神。在标准化服务的基础上坚持“用心做事”的个性化服务，坚持菜品创新，坚持发扬“一家人、一条心、一股劲”的精神，相信我们会是行业领先、临沂最强、鲁南第一。

谢谢大家！

酒店主管述职报告4

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，酒店主管述职报告。

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



了感谢总主管xx女士、客房部总监xx先生、客房部主管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，述职报告《酒店主管述职报告》。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主管主管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、大堂副理是酒店总主管的代表，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：

### 酒店主管述职报告5

本人xxx□xx酒店楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领酒店全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本的工作汇报如下：

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。酒店管理的规范化、制度化。

建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门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，按照已出台的考核实施办法进行考核，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。

## 一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，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。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们酒店的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，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导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决

杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

## 二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制

为使部门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，要求各小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。

1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三、酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，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。

1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

四、抓服务质量，管理制度逐渐完善

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3、进一步部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

## 五、存在的主要问题

从酒店成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

## 六、今后工作努力方向

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予

审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见。

## 酒店主管述职报告6

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。

## 酒店主管述职报告7

尊敬的领导、各位同事：

大家好！承蒙领导信任，我任职餐饮总厨已近两年。信任是一种压力，作为餐厅厨师长我身感责任重大，我严格管理我的厨房团队以保证各项工作落实到实处，保证在客人满意的前提下使成本控制达到预期目标。在餐饮业日益激烈的竞争中，我们的出品尽力做到有独到之处，在确保传统菜式优质保量基础上，不断更新，使餐饮做出了一定特色，同时不断集思广义，制定较好的出品经营计划，为饭店创造出了较高

的效益。

在领导的正确指导下，各位同事给予了我最大支持，自己经过艰辛的努力，较好的完成了工作。下面就以下5个方面向领导及各位同事做一个汇报。

## 一、中餐营业收入及成本率

年总计营业收入18329851。完成指标1660万的110%，出品成本率37.8%达到了饭店制定的成本率的指标。

## 二、经营方面

集思广义，在经理指导下制定了较合理的经营计划，如：

1、根据季节原料供应特点，推出了3月野菜美食月，如刺嫩芽、山芹菜、鲜红蘑。4月份推出开河鱼如虫虫鱼、河刀、岛子鱼等。绿色食品是当今世界的消费趋势，而野生食品一向是餐饮界的精品。以上两个美食月迎合了食客追求绿色，返朴归真的消费心理。2、5月份经典粤菜回顾，提高了粤菜出品水平。

3、8月份推出了以正宗川菜为主的20多道新菜，如川爽牛肉、馋嘴蛙、可可山药。增加了卖点。

4、圆满接待新东北电器新闻发布会，公司领导对菜品比较认可5、9月下旬推出的特价大闸蟹、茴香豆，平价黄酒，“又到一年品蟹时，邀君共享脂膏香”。增加了餐饮文化气息。

6、中秋月饼销售，中厨员工群策群力，共计销售461盒，远远超过去年的288盒。7、11月初考察了庄河，宽甸、桓仁、长春、西丰、锦州等地，挖掘了东北特色原料及特色菜式。11.15东北土菜节推出以来，受到客人好评。如炭烧鸽子、庄河大骨鸡、山胡萝卜、葱烧鲜鹿筋、新民血肠等成为

客人喜欢的菜品，增加了人气。达到了淡季不淡的效果。

### 三、出品质量及创新

1、所有出品都制作了一个投料标准及制作程序单，把每道菜式定口味、投料标准、盛器，以使菜品口味及质量稳定。

2、认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，每日例会及时改进出品的不足。如客人反应主菜牌菜式较少，针对宾客意见推出了如、馋嘴蛙、香辣茶树菇28、香辣风干牛58、渔家巧合盘。客人反应长白山双珍盘子有手印，小炒菜品应适当加上围边等意见，我们都认真改进。

#### 3有关菜品创新：

(1) 每个主位每一个月研究两道新菜（包括烧味、凉菜、炒锅、面点），新菜品香辣茶树菇、葱烧鲜鹿筋、巴蜀牛肉、馋嘴蛙等菜品就是这样研制出来的。

(2) 每月考察市场原料供应情况推出新菜式。如活黄花鱼。

(3) 参加同行比赛、交流、学习新菜式如：风味牛筋，手撕牛肉脆鳞鲈鱼、酸辣乌鱼蛋羹等菜品。

(4) 去外地考察餐饮市场引进新菜品。如捞汁三宝。

(5) 请同行朋友来培训新菜如可可山药。

(6) 婚宴菜品控制了出品速度，改变了去年盲目求快的心理，杜绝了热菜出品上桌已凉的情况，婚宴出品质量有了明显提高。有的客人吃过参加过婚礼后又定婚宴。

### 四、成本控制方面

继续严格深入实行五常法，打造数字化管理模式。

1、清洁检查（常清洁）。清理，是在清洁工作的同时进行检查。每个人都有自己负责的卫生区，如占板在做保鲜柜卫生时，就会检查里面的东西是否变质，保鲜柜温度是否正常。

3、定量定置（常整顿）：在冷库内、保鲜柜内有那些原料每种数量多少这些原料都必须有固定位置。所有用具也是如此。所有的物品都有自己的家。

如：有关占板、水台：胡萝卜、土豆等没清洗或表面有泥土的放在货架最下层，菜心、芥兰等放在上层。海鲜和其他动物性原料装入保鲜盒、注明生产日期放入保鲜柜。每个保鲜柜和冷库都贴一张表，是里面的原料存放平面图，并注明负责人的姓名。

4、立法守法（常规范）无规矩不成方圆，订守规则，告示全员，使大家有规可守。

5、保持维护（常自律）训练与纪律，是要达到保持和维护的目的。培训既可以增加个人知识，也可以提高员工的能力。每天早10：30例会、下午16：40例会、晚8：30培训根据五常法结合本店情况制定如下措施以控制成本：

（1）考察市场，调整进货价格

（3）研制脱式菜品（无成本菜品），将主菜的剩余原料做成托式菜品。如萝卜牛腩，沙窝三文鱼头等，以降低成本。

（4）研制造型菜式。如金丝大虾。

（5）营业过程中，严格执行投料标准，参考每日沽清单，了解库存情况，坚决执行先进先出政策，把存放时间较长的原料尽快销售出去。

（6）数字化管理。每位员工都知道自己所用原料单价，每日

出库由头荷写出所出原料总价值，每日直拨分部验收，各自统计原料价值。每日的810日报单，让各部（如凉菜、粤菜、烧味、本地菜）统计营业额，这样做到每人心中有数据概念，成本控制在就落实到每位员工从而使所有厨房员工都关心成本。

（7）周三清理冷库、保鲜库，写出各部原料储存数量及急需推销品种，将依据情况安排较大型宴会菜式。

## 五、管理方面

1、每日例会认真听取人事质检意见（如员工胡须长工作帽乱扔），我结合厨房员工实际情况加强素质培训，每天对厨房员工进行针对性培训，员工在仪容仪表、遵守纪律、按时上下班等方面都有显着提高。

2、组织厨房内部质量提高小组，成员有刘宗贺、郑印民、李廷波、余化、李春武。每天营业前检查卫生及员工仪容仪表。

3、经常激励员工积极上进，把工作看成自己的事业。部分员工入行时间短，敬业精神差，但经过这些培训大家意识到做好工作就是发展的基础，共兴金都的同时，自己各方面能力也将同时提高，从而增强了他们的责任心。如厨房规定10：00上班，有些员工为高质量完成自己的工作8：00就来到岗位。这样员工积极性被调动起来，组成一个优质、高效、团结、和谐的团队。

## 酒店主管述职报告8

### 一、确立日常管理计划及管理方针

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。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，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导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3. 控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5. 培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加

强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制。

为使部门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，要求各小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。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三 酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，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。



- 1, 让各班组加强日常的督导工作, 做好培训, 把餐厅相关知识教给服务员, 提高她们的素质。
- 2, 从日常工作中评比, 考核, 来发现一些优秀员工。
- 3, 对优秀员工放心, 放手去管, 让他们充分发挥自己的才能。

#### 四、抓服务质量, 管理制度逐渐完善

质量就是生命, 质量就是效益, 是企业永恒的主题, 其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此, 部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统 严格 规范化的培训, 通过培训使员工掌握了基本的服务流程。通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训, 使他们在服务质量和意识上有了很大的进步与提高。进一步加强卫生监督管理制度, 先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度, 强化标准意识, 在前台培训上, 总结情景模拟培训效果, 继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训, 确保操作标准统一。

#### 五、存在的主要问题

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩, 但仍存在不少问题和薄弱环节, 距酒店的期望值还相差甚远, 其主要表现在: 在抓前台管理和人员的培训上力度不大, 员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。一味的强调经营而忽视了员工的思想动态, 与员工的交流、沟通的次数较少, 导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向 巩固成果, 挖掘经营潜力, 提高创收能力。狠抓两个质量, 力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量, 进一步提升我们的服务质量。二是狠抓

包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。加大培训力度，强化标准意识。

## 酒店主管述职报告9

我是餐饮部经理，xx年3月17日荣幸加入圣水长江大酒店，在此工作期间，有丰收后的喜悦，也有学到新管理知识的兴奋。但在工作中有失误、也有遗憾，在入职后的四个月中，酒店各位领导及同事们对我的赏识、培养与宽容，使自己为人处事上改变了很多，也使我的人生又前进了一步。在此我真诚地向大家说一声谢谢。现将本季度工作述职如下，敬请各位领导监督指导：

### 一、工作中回顾与总结

1、发动员工解决人荒之急，3月份前厅大部分员工因自身的原因离职很多。一时间前厅服务员缺编很多，服务不到位，引起客人投诉。在李总领导的倡导下，我这从本地招聘员工并向酒店推荐优秀人选，这样进来的员工比较稳定，不容易流失，解决了餐饮部的人荒之急。同时针对前厅新入职员工大多文化较低、年龄较小、没有从事过酒店服务的情况，我号召部分管理人员对新入职员工进行针对性的模拟演习、加强培训力度，使他们在短时间上岗，达到了使餐厅正常运转的目的

2、加强前厅与后厨沟通与协调。

首先要求前厅人员必须熟悉自己的职责、流程。晚市就餐人员较多，需要前厅、后厨紧密协作、相互配合。在我和行政总厨的努力和支持下，前厅、后厨不论是客人的信息反馈，还是菜品出现失误时，都能在第一时间内得到及时处理与反馈，员工与员工之间也形成自觉配合默契、互相帮助。

3、针对前期制度不够完善，没有定岗定编，细节管理不够完美的情况，在4月，我针对各岗位的具体情况，进行定岗管理，明确各岗位职责，使资产、卫生、服务工作责任到人，做到

了资产专人管理、电费和通讯费的降低。使前厅的管理又提升了一个新台阶。

## 二、收获与不足：

这四个月最大的收获是李总对店管理知识全面灌输，如何细节管理、沟通等有了更深刻的理解与体会。使我在综合管理能力方面有了更进一步的提高，对以后作有了更明确的目标。

## 三、下半年工作展望

七月份：搞好环境卫生、食品卫生、严防夏季食物中毒。

八八月份：餐厅业务技能、多培训，和新菜品的推出。

九月份：做好婚宴预订及接待，销售中秋月饼。

十月份：十一长假的员工安排及婚宴接待，中秋节大闸蟹推出。

十一月份：各种资料汇总、收集、年终总结的准备，资产盘存和复查。

十二月份：圣诞节及新年年夜饭的营销接待及各种文字资料的上交。

相信在李总酒店各位领导的英明决策与带领下，各个方面都会逐步走向规范和成熟。同时，我也有信心带领餐饮部的每位员工齐心协力，完成酒店下达的各项任务。

我的述职完毕，谢谢大家。

酒店主管述职报告10

20xx年是我任酒店经理的第二个年头，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。两年来，我以酒店为家，兢兢业业，与酒店全体员工齐努力共奋进，让酒店经营管理稳步前进，取得了良好的经济效益和社会效益，员工薪水进一步提高，酒店硬件设施逐步改进，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，酒店经济效益显著。

## 一、工作情况

### （一）在酒店经营方面：

1、经营收入方面。20xx年经营收入1240万元，超额完成20xx800的目标任务；超出20xx年经营收入440万元。

### （二）在内部管理方面的好与坏：

1、对各部门及班组推行绩效管理。

由于经营当中存在沟通上的问题，绩效的真正功效只发挥了一部分，团队的战斗力相对较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。2、通过自主管理，调整了管理方向，打造自身品牌。在未央湖地区获得最佳环境单位。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为酒店努力奋斗”。

3、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善酒店制度，制定细化工作流程；但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治。

4、做好政务接待，树立行业品牌形象。

20xx年酒店先后接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾客人、陕科大会议及各种培训会议等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议54多次；大型婚宴15余次。由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到客人表扬和认可。酒店务实经营管理，注重品牌形象建设，在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

## 二、工作中存在的主要问题与不足：

### （一）酒店经营管理方面：

- 1、由于酒店在20xx年正式接手投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现不尽人意的地方，酒店的成本控制也是今后工作的重点。
- 2、酒店人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，日常服务细节问题经常出现问题。
- 3、酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

## 三、20xx年任职想法：

### 1、明确市场定位，提高销售收入：

根据酒店经营制定合理的经营思路，准确地把握市场变化和 demand，充分发挥团队作用，利用自身优势，突出酒店的特色，使酒店在中、高端消费群体的基础上，扩展到高端消费群的范畴，建立了一部分相对固定的消费群体，确保酒店的住房率的稳定提升。

(1) 提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘酒店客源市场，为更好的展开酒店全员销售工作奠定了基础。

(2) 市场的认知度得到进一步提升。加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对酒店进行营销推广，以增加酒店的知名度。

(3) 餐饮销售工作要有明显的提升。餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过

## 酒店主管述职报告篇五

在我们平凡的日常里，报告与我们的生活紧密相连，报告包含标题、正文、结尾等。在写之前，可以先参考范文，下面是小编为大家整理的酒店主管年底述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

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。

作为酒店的经营目标之一，如何提高部门收入，推特色经营

项目今年的外围环境竟紧张，从年初九部委的，严禁，黄赌毒，到4月份长沙市的严禁党员干部，赌，还有几次公安部来长沙暗访ktv8月份被查处，执能部门走吗灯式的检查，面对如次残酷的竞争环境。我们通过细致的市场调查，取他人之长补己之短，利用酒店的品牌打造属于自己的经营特色。

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。

1、首先在工作中以身作则，从自己做起，我要求下属做到的自己先做到，对自己提示的要求，是不计较个人得失，做到，做好不向上请功，当然你们都有突出的一面，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、必须一切行动同从指挥，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、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、下步将组建娱乐营削队伍，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。



## 酒店主管述职报告篇六

尊敬的酒店及部门领导：

您好！

首先感谢在百忙之中抽空看我的辞职报告。

经过几周的慎重考虑和内心挣扎我决定无奈的上交这封辞职信，和能辉一起走过四年的`风雨路，这份感情不是用言语可以表达的。再次衷心的感谢各位酒店和部门领导在过去的四年里对我的关怀和帮助，以及同事对我的关心与支持，当我还是小毛孩的时候就进入这个大家庭，在这个温室中，我茁壮成长，学会了怎么做人做事，当然我也尽力去完成了各项本职和领导安排的工作。

很开心我的第一份工作是在“XXXX”我会永远记得，我很抱歉在部门人员紧缺的时候提出离职，诚然，由于个人原因不得不申请离职，盼原谅。请公司于20xx年xx月xx日前安排好合适人员接手我的工作并批准我于当日离职为谢。

在剩余的日子我会依然用心工作，上好最后一个班，站好最后一班岗。并做好离职前的交接工作。

最后祝愿能辉继续辉煌！

此致

敬礼！

辞职人□xxxxxxx

20xx年xx月xx日

## 酒店主管述职报告篇七

本人xxx□xxxx俱乐部和xxxx大酒店总经理，在xxxx董事长及xxxx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xx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xx□

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。