# 酒店经理述职报告8篇(探索酒店管理的视角——一位酒店经理的述职报告)

作者：未来的希望 更新时间：2024-03-28

*本文是一篇酒店经理述职报告，报告内容涵盖酒店的日常运营、市场营销、服务质量、财务状况等方面的情况。通过全面、详实的描述，展示出酒店经理的工作成果和未来的发展计划，有助于提升酒店的品牌形象和投资价值。第1篇我是采购部经理，在20xx年3月15*

本文是一篇酒店经理述职报告，报告内容涵盖酒店的日常运营、市场营销、服务质量、财务状况等方面的情况。通过全面、详实的描述，展示出酒店经理的工作成果和未来的发展计划，有助于提升酒店的品牌形象和投资价值。

第1篇

我是采购部经理，在20xx年3月15日，董事会开过采购部专题会议后，采购部正式成立，6月11日董事会正式任命我为采购部经理，主持采购部日常工作，隶属于董事会财务部，直接领导是耿总监，直接下属是采购部两名采购。我的工作职责是：全面负责酒店各类物资的采购及部门内部管理，提高物资采购质量，降低采购成本。具体职责如下：

1、组织制定采购管理规章制度，上报领导后组织实施；

2、负责制定采购管理工作流程与标准，并督导执行；

3、根据制度的执行情况及时修订，完善各项规章制度及工作程序。

2、指导市场调查工作，进行合格供应商的审批审核；

2、负责本部门所属员工的业务指导、绩效考核工作；

5、主持部门内部会议的召开和重大事务的处理工作。

根据董事会和酒店的要求，制定了采购部各岗位的工作制度、采购部工作程序、采购流程、食品采购工作程序及制度、外地采购工作程序。建立了采购信息库，对所有的来访供应商进行登记，选择重点。可能会发展为供应商的单位或个人进行整理，作为候补力量。建立了切实有效的询价机制，每月6、16、26日是我们对餐饮部的原材料询价的时间，以采购、采购、库房、各厨房组成的询价队伍，不论烈日当头还是寒风刺骨，我们这支队伍始终尽职尽责，活动在乌市的各大市场，客观事实的记录了各种原材料的价格，为我们的定价奠定了坚实的基础。建立供应商诚信档案，收货时采购员对所供原材料的质量、数量合格情况进行登记，做出总体评价，直接约束供应商，在这一点上虽然时间不长，但是效果很明显，原材料品质有了明显提高。对采购流程不完善的地方进行了修改，制定了小件物品采购流程和急购物品的采购流程，大大提高了采购效率和服务质量。

与部门成员一起参与物资采购、询价、议价，通过对制度、流程的学习与应用，对部门人员进行了工作分工，各司其职。从一年的工作情况来看，流程和制度已经相应落实，逐步走向制度化、规范化，采购工作步入了正常运行的状态，改变了以前没有章法、盲目工作、计划统筹性不强的工作状态。

在市场采购的同时，对诚信经营，有实力的商户或公司进行记录，作为候补蓄备力量，在物价涨幅，季节交替的时候，组织人员进行市场调查，对于供应商的张家同志，我们都会认真对待，以我们调价情况为依据，部门商议决定后，上报财务部。经常关注市场变化，合理安排使用资金。

在xx年8月份和10月份，茅台酒两次大幅提价时，通过关系渠道和市场调查，及时请示领导，在涨价前批量补进，抢占有利时机，为酒店节省了一笔不小的开支。

临时采购方面也做出了相应要求，制定了流程、制度、就要求各部门按照程序、流程走，有制度就要落实，在这方面很大程度上节约了人力、物力、财力资源，效果明显。

处理部门的日常事务、合理的安排当天的采购工作，在工作过程中，对发现的问题及时指出，已经发生的问题一起商议解决措施，因为采购工作的特殊原因，我们不能再办公室开展学习培训工作，但我们并没有放弃学习，利用酒店组织的大小培训课程学习，在车上交流，在实际工作中实践，这一点做到了学以致用。日常工作中也经常给他们灌输责任意识和服务意识，引导大家从内心深处树立起酒店是我家的主人翁意识，不畏严寒酷暑的奉献精神，严格自律的道德准则，公正、公平的做事原则，廉洁奉公的工作状况。经常到一线部门了解物品使用情况，听他们的反馈意见，有难度的事情也可以一起商量解决措施。

去年全年，在董事会和酒店的支持下，在各部门的通力配合下，我部全员协调下，圆满完成了全年的采购任务，采购金额总计2200余万元。

虽然在过去的一年中，较好地完成了各项工作，但这都是大家努力的结果，在工作中，我离领导和同事们的希望还有一定距离，主要表现在：流程制度，落实不够严格，有流程没走完就提前采购的现象；管理措施不够细致，对采购工作中的一些新问题思考不够。

今年的努力方向：不断探索和改进工作方式、方法，以更加热情的工作态度投入到本职工作中，结合实际，制定新的工作目标和方向，进一步提高管理水平，提高驾驭工作的能力；坚持不懈地抓好流程和制度的落实，使制度化、规范化的工作氛围尽快落实；经常关注市场变化，把握市场先机，抓住市场主动权，保证采购工作更快、更好地发展。

第2篇

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做20xx年大堂副理述职报告，今天我的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和20xx年的工作计划。

本人于20xx年6月学习大堂副理工作，并于20xx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，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理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。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20xx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经理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20xx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。

在即将到来的20xx，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！

第3篇

根据饭店的统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫覃邦全，现任客房部经理。我是去年7月进入xx饭店工作的，进入xx饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近350名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至20xx年11月份，涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了xx饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉xx饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益菲浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职位;在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利;在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监颜亚林同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性;同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数;在管理中遇到的一些突发事件，及时向颜总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

在工作中，我认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的久缺难以达到完美的效果，但我都尽力去作，力争做到最好。在严以律己、以身作则方面，我尽自己的心力争当表率，我努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。在房态较高的情况下，我经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班信一起验收ok房;在会议接待较紧的情况下，我也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。我真的以为，和大家干在一起，我学到了不少东西，我也感到非常的充实。说实在的，自调客房部工作以来，我每天早上7：00钟离开家门，下午经常不能按时下班回家，家里上小学一年级的女儿无人照顾，老婆经常埋怨我不管理家里，可是，我觉得只要部门工作有成效，我个人和家庭付出的这一点又算什么呢?

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向锦江老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望xx饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，艰让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

二是事例现有资源，充分利用饭店较大的有形资产和良好的无形资产，涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润;三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念;把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账;把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障;四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

第4篇

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

20xx年xxx酒店以《董事局报告》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。先后被xxx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xxx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，并按董事局报告要求完成分公司注册。

xxx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，xxx首家产权式酒店xxx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xxx酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了xxx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。

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06年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入（略去）万元，比20xx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），xxx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。

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。06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05年的（略去）万元节约（略去）万元，这是非常难得的。

年初，根据董事局的布置，认真做好人员“三定”，即定编、定岗、定薪。06年定编207人，年末实际在岗人数为187人，比定编少20人。通过定编，使各岗位量不断饱和，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。

06年的安全保卫是值得警醒的一年，对突发安全事件缺乏警惕性，在后期的中严格加强防范，确保酒店的安全保卫。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。

酒店在连锁发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，实行送出去、请进来的培训方法强化培训。全年外派员工外出学习20余人次，组织集中学习40余次，外请教师培训3次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与管理能力。

⑴、信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强；

⑷、流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高；

⑸、突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

20xx年，xxx即将新增的酒店有王府大酒店、康年大酒店、华天大酒店，这些大型连锁酒店以及跨国酒店管理公司的进驻，xxx酒店业将面临着一次新的变革，规范化、集团化发展才是我们在竞争中的立足之本，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承集团的核心价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证企业规范、健康发展。

现阶段酒店的连锁发展对资金提出了更高的需求，如何扩大融资渠道、解决酒店连锁发展所需资金问题是20xx年的重点。

坚持“以人为本、以诚待人”的企业文化和核心价值理念，努力改善员工食堂的伙食，加强对宿舍的人性化管理，管好图书室和小卖部。本着服务好员工的目的，为湖天店的员工送餐、用车接送上、下夜班的人员。以实际行动温暖人心，让员工感受到酒店领导对员工的关心和重视。酒店经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

1、根据集团公司工资、奖金、津贴管理制度，完善酒店绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强酒店的日常经营管理，为酒店连锁发展培养和储备人才。

2、按照集团董事局下达的各项经济指标，将任务分解到各个部门及负责人，并与工资、奖金挂钩。20xx年计划完成经营收入（略去）万元，实现考核盈余（略去）万元。

3、加强对连锁发展的探索，制订连锁管理章程，形成连锁经营模式。

4、增加新的经营增长点，按照资金就地平衡的原则，年后筹划装修会同店并在8月8日开业。

5、加强企业文化建设，竭尽全力完成董事局下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

尊敬的董事长和各位董事，酒店将始终遵循集团企业文化和核心价值理念。在董事长和董事局的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神，继续保持06年这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好世纪花园店和湖天一色店，充分发挥酒店作为集团对外宣传窗口作用。依托主业办好会同店，逐步在全市各区、县设置连锁分店。为xxx集团和xxx酒店快速平稳发展，为酒店连锁发展、做大、做强而勤奋努力的。

第5篇

伴随着xxx大酒店20xx年年终评优表先大会激昴的音乐，我们怀着愉悦的心情，迎来的了新世纪又一个新年。在这里我首先代表董事会祝辛勤工作的各岗位全体员工致以忠心的感谢和新年的祝贺！祝你们新春快乐，阖家欢乐，万事如意！过去的一年是对xxx大酒店发展具有重要及深远意义的一年。经过20xx年一年的运营，酒店初步对太康县整体三产业市场及主要消费人群有了全面系统的了解及划分，在酒店董事会的带领下，在全体员工自动自发、尽职尽责做好本职岗位工作的基础上，使酒店内部各项管理工作，接待能力水平初步得到了社会广大宾客认可，确定了在太康县酒店餐饮行业当中龙头标杆的位置。但是在经营创收方面由于受诸方面因素影响（先期市场定位不准确，新开业饭店竞争等），销售收入和净利润指标均未能完成董事会下达的主要财务指标，经营情况不容乐观。

同志们，20xx年是机遇与挑战并存的一年，压力与动力同在。我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待有于进一步汇聚。20xx年基本确定酒店以餐饮、客房、温泉会馆三大营业点为重点，辅以各类会议室、宴会厅，多功能厅等配套设施，围绕着实行绩效考核制度，加强营销宣传，强化靓点服务，提高菜品出品质量，重视各类婚庆宴包桌，强化节能降耗，控制能源成本从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

1、建立规范工作系统：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。

2、内挖潜力，外拓客源：20xx年推行全员营销模式，人人都是服务员，个个都是营销员，营销当中有服务，服务当中有营销。在日常工作当中利用酒店一流各项服务设施，一切对客接触的服务时机，主动介绍酒店各类经营项目

3、强化持续推行绩效考核管理：20xx年是xx战略发展的一年，为此酒店董事会根据20xx年全年经营状况，适时的、科学的提出了20xx年全年1850万元的经营收入总目标。针对董事会制定的全年目标经营总指标，要求酒店各部门切实制定出科学、合理、可执行性工作计划。每月每季度召开上月/季度工作总结会，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，做到事前计划，事中有控制，事后有总结。也以此作为对各部考核的依据。对各部门及班组年度总目标及月度分解目标跟踪落实。

4、推进星评工作：我与酒店各部门负责人认真研究，制定方案，并组织检查整改，确保一次性顺利通过星级酒店评定性审核工作，力争酒店于20xx年上半年被省评星委员会批准成为太康县首家四星级酒店。

5、人才队伍建设：由于太康县外出年轻劳务输出多，宾馆一线员工流动性较高，形象素质好的服务员及管理人员引进招聘难，严重制约了酒店的服务质量提升和品牌形象建设，“以人为本，善待员工”一贯是xxx大酒店遵循的优良传统。20xx年我们将组织开展员工技能比赛，及各类公共关系课培训。全面提高员工整体综合素质与服务水平。培训有潜质的员工为后备管理梯队，并大但使用，给全体员工提供一个学习，成长进步的平台。

6、强化执行能力：在这个经济高速腾飞的时代，已经不是大鱼吃小鱼的时代，而是快鱼吃慢鱼的时代，企业的执行力成为每个企业的核心竞争力，当一个企业在没有战略时，战略决定成败，一个企业有了战略时，执行力决定成败。20xx年xxx大酒店确定全年营业额总任务为1850万元。在这个战略目标指引下，强化中层以上管理人员的执行力，我们要明白“员工不会做你需要和布置的事，只会做你检查和奖励的事，执行力是检查出来的”，以劳动纪律、日常质检，工作任务反馈制度为切入点，把酒店的管理质量及执行力提升上去。

7、品牌形象提升：品牌形象建设一直是酒店的核心工作，尽管20xx年由于诸多方面问题使酒店的声誉受到影响，但在行业内和领导的心目中对酒店的印象还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设餐饮点菜师、大堂副理，调整餐饮菜品特色，灌输“意识管理”理念并想办法引进形象素质好的服务员充实到餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，把县政务接待和大企业集团内部接待重点做好的同时，侧重团队宴会；二是在硬件方面进行必要的设备设施维护改造，保持四星级标准和满足接待需要，稳定酒店政务接待和宴会接待第一品牌。

8、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，利用喜庆节假日组织丰富多彩的特色促销活动，提高酒店知名度。

9、自身修为方面：将致力改变自身稳健思想为自信、开拓、创新，多与同事沟通交流，敢于承担责任。重点在餐饮和客房、温泉会馆多种创新经营方面入手，寻求利润新的增长点。

公元20xx年的日历即将被翻过最后一页。回忆过去的一年，我们不能忘记，我们在时间紧、任务重的情况下紧紧团结在一起，开拓创新，扎实工作，创造了团结拼搏的精神；回忆过去的一年，我们还不能忘记，大家那最值得怀念的共同挥洒汗水的一幕幕经历，最值得珍藏的感人至深的亲情和友情。你们为xxx大酒店创酒店行业强势品牌作出了巨大贡献，在xxx大酒店的发展史上写下浓重的一笔！这说明xx的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的。

诚信缔造伟业！xx人应该有清醒的认识和更为远大的目标。当前，我县的消费观念和消费导向正发生着深刻的变化，经济的飞速发展已进入一个良性的互动之中，随着新兴各类竞争酒店的开业，将会进一步瓜分现有的市场蛋糕，酒店的客源会受到影响，导致经营负面被动性和降低竞争力，酒店的利润难以保障，xxx大酒店正面临着前所未有的机遇和挑战！20xx年，我们要继续以客户需求为导向，利用酒店所处的优势环境，挖掘资源，整合资源，为客户提供更快捷方便的服务，坚持“顾客满意是我的追求” 为理念。xx将努力创建全县乃至全市级酒店行业龙头，在企业文化发展和经营收入上再上一个新的台阶，演绎出浓墨重彩的一章！

机遇与挑战同在，光荣与梦想共存！xx经过深化管理体制，实施多元化、综合化的发展战略，弘扬优秀的企业文化，维护保养好硬件、致力提升软件，做好节能降耗。认真做好政务和集团接待，推动酒店品牌化建设。我坚信定会迎来更加绚烂的明天！

第6篇

20xx年一季度，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部（室）的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以“货比三家，照顾生意不照顾价格”为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部一个季度以来的工作情况：

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部门之一，我们坚持在日常工作中以“搞好采购工作，保障经营需要”为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务，在第一季度工作中，部门在与财务部分离后事情杂而多的情况下，前往深圳、广州考核、采购高档原材料2次，共完成采购任务400余次，采购各类大小物品600余件，并完成因经营部门临时需要而出现的零星采购50余次。

为最大限度的降低酒店经营成本，实现物美价廉，部门在日常工作中坚持对餐饮部所需原材料进行每周一次的市场调查及定价，对出现价格波动较大的原材料进行了及时的调整，同时部门对所有入库物资严格按酒店标准进行验收并做好质量记录，对不合格产品做到了及时的退货、更换，有效降低了酒店经营成本；其次是餐饮部2包及9包的沙发选样、及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的原则，确保了所购物品物美价廉；同时坚持实施货比三家，特别是在餐饮原材料的供给上实施两家供货，相互竞争的措施，确保了一季度30余万元采购物资质量的稳定。

为开辟和引进异地特色原材料，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，先后两次赴广州、深圳进行了中高档原材料市场的考察，并引进了一批特色优质原材料，为餐饮菜肴的常换常新提供了有力的保障，并得到了广大消费者的一致好评。想方设法，降低酒店运营成本一是配合餐饮、客房部，完成了部分供货商合同到期后的续签，并模仿餐饮部干货供货方式，对餐饮部小菜供货也施行了两家竞争的方式，进一步降低了部门成本，提高了供货质量；二是对客房一次性进行一了次调价工作；三是为进一步提高精品屋的经营能力，部门同客房一起寻找供货品种近100余种。

第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

1、在日常采购工作中，缺乏较强的计划性，没有全面系统的安排好采购计划，从而有时导致采购较为零乱，丢三落四。

3、在如何开辟和引进特色原材料的渠道和点子不够多，未能为一线部门提供较多、有用的信息和原材料；四是自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高；

第二季部门将以上季度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

第7篇

我叫\*\*\*\*，非常感谢上级领导对我的信任，这次安排我向\*\*\*\*国际酒店陇御宫水疗会所述职，既是对我履行职责的监督，也是对我个人能力的一次考验，更是对陇御宫水疗会所的高度重视和支持，我将利用这次述职的契机，认真总结自己以前的工作经验，不断改进工作，思想进取，更好的履行职责，为公司的长期发展提供策略，为企业的繁荣尽我微薄的力量。

对于我个人将进入陇御宫水疗会所来讲，这将是一个充满挑战和机遇时机，我将利用这次机遇努力工作，认真学习并用自己所学的专业知识和实践经验努力打造出一支优良的服务团队，为实现自己的目标而奋斗，为公司创造利润的最大化而奋斗。下面，我就我担任\*\*\*\*国际酒店陇御宫水疗会所经理一职的工作情况，做一个简单的汇报，请各位领导审议及指正。

1、我上任以后将认真贯彻执行公司的工作方针和总经理的各项工作安排，在自己的职责范围内组织经营活动，保证水疗会所的正常营业。

2、组织员工开展前期工作培训，增进员工对公司的了解便于日后工作，提高员工修养及精神面貌，减少事故的发生，使工作更出色，增强员工的纪律性降低员工流动率，能使员工自信心更强，提高团队合作协调能力，让员工熟练掌握各岗位职责和服务流程，从而为客人提供高标准的服务质量做努力。

3、抓好员工队伍的思想建设，熟练掌握员工的思想状况，培训考核和选拔人才，通过组织员工活动，增强对公司的凝聚力，激发员工的工作积极性。

4、建立健全各部门岗位职责、奖惩制度、员工福利待遇及员工守则。

1、经营规划的准确与否是公司成功的关键，对公司未来的发展方向起决定的作用，我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，通过对当地市场，深入的调研及对竞争对手的分析比较，多方吸取行家的意见和建议，大胆提出自己的经营理念，是我们的公司最终比高标准的服务为基础，以功能设施齐全为优势，将陇御宫水疗会所打造成庆阳档次最高，场地最新，服务最优，功能性配套最齐的综合性洗浴休闲会所。

2、定期向公司汇报经营管理情况，根据公司的要求适时调整工作计划和营销策略，协助总监有计划的组织经营活动，努力完成公司下达的经营指标，保证自己部门取得较好的经济效益。

对于一个新开的场子，新的公司对外宣传至关重要，我非常注重媒体的宣传推广，成功运用媒体的宣传和文字宣传，结合酒店的各项活动对会所的经营定位，经营思路进行推广，从而在市民的心中形成一定的影响力。

及时处理宾客的投诉，吵闹，若发现宾客吵闹事件，第一时间上去劝阻，防止事态的蔓延，把事情处理在萌芽状态，在工作中尽量用最多的时间参与巡岗招呼客人，做到运作顺利畅通，发现问题及时处理。

1、经常督促，检查工作计划和规章制度的落实情况，发现问题及时纠正，保证各项规章制度的落实。

2、及时督促检查买单，收银，尽量杜绝跑单，漏单的情况，将正常损耗降至最低限度，防止员工中出现损害公司利益，谋取个人私利的现象。

3、重视抓好会所治安消防工作，杜绝各种不安全隐患，防止火灾的发生，保证会所的正常营业。

4、检查主管领班，仪容仪表及工作效率和工作态度，树立良好的个人形象。

5、督促召开本会所的班前例会和班后会，做好本会所中层管理人员考勤和监督服务员的考勤记录，全权参与与执行本会所的奖惩制度，做到公私分明，不偏不袒，奖罚分明，提高员工的工作积极性和工作效率。

作为一名经理，一名会所的管理者，我时时告诫自己，必须加强理论与实践学习，提高自身素质，既要开拓创新精神，又要实事求是，注重工作成效，在实际工作中以身作则，发挥模范作用，正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失，诚实敬业，努力做一名称职的敬业的会所经理，同时注重班子建设，对班子成员中老员工尽量尊重，新员工尽量栽培，以诚相待，以心换心，充分发挥民主，不耍权威，不搞特权，增强员工凝聚力和权威性，保证各项工作高效运转。

假如我能担任陇御宫水疗会所经理一职，这不是权力的象征，而是赋予我的一种责任，因此，述职对我来说是一次学习的机会，感谢领导队我的信任，我一定努力工作，虽然听说陇御宫水疗会所实际工作还困难重重，但我将始终以一名合格的经理来严格要求自己，始终以高度的责任感，本着诚实，勤奋，热情，高效，执着进取的工作态度，挑战风险迎难而上，勤奋敬业为陇御宫水疗会所的未来奉献自己的力量。

第8篇

“兔往龙来，新旧交替”，我们酒店以较好的成绩“辞旧迎新”跨进20xx年。我是保安部经理xx，在这新年之际，我代表全体安保职员向在坐的各位领导及同仁说声：大家新年好！

在过往的一年里，我们安保部全体员工为把太航西楼创建为一个人文、生态、活力的文明酒店而努力工作，积极配合一线同仁，担“治安、消防之重任”，尽“保驾护航之职责”，带领保安职员强化服务意识，行于服务细节，专心极致，立足于“形象大使”的岗位上认真作为，尽心尽职，取得了领导、同仁及客户认可，现向大家作一汇报。

根据消防法规的明文规定和消防部分的严格要求，在酒店领导对消防工作的重视与支持下，本酒店被评为“双星达标”合格消防单位后，更加严格要求，于上半年酒店消防组织建设调剂的基础上，根据消防部分今年11月份提出的“深化五大，消除隐患”，之规定，对“消防组织机构”又做了进一步落实，更加明确化、实用化、公然化，并公众于酒店大厅，方便于酒店员工和客户们的了解与监视。

于20xx年10月份，消防部分召开会议，要求对消防工作明细化并分类回口建立档案，分为法人资格证书、营业执照、消防设施明细登记、消防中控室管理及交\*\*\*制、消防建筑图标，消防培训资料等六项建档管理制度，要求文字、电子两重备查，必须做到“谁主管谁负责”，“谁负责谁签字”的原则。严厉认真、切实将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任明确，未端有果。

消防部分在全市掀起“深进五大，消除隐患”的全员活动，我店积极配合检查指导，按消防部分的严格要求，对消防设施：消火栓、灭火器、应急灯、安全唆使标志、闭门器等进行全面维修与补充。

根据消防“四个能力”的实战要求，我们对酒店新老员工进行了定期培训、考核、实战演习。特别对安保队伍本身建设加大力度，并将消防知识培训、治安维护职责、酒店住房散布、餐厅布局、会议场所、内部电话、周边情况等内容编制学习资料。在每月1号的会上组织学习引导他们对绩效理念的接受能力，明确本身形象大使的岗位，时刻牢记“心中有目标，肩上有重任”。

今年度我们安保部配合行政人事部对新老员工的培训达260人次，进行消防知识考核260人次，针对消防专题观看消防音像视频达260人次，平时工作中不定期的对各部分员工“四个能力”熟背与理解进行抽查达360人次，对消防报警系统和陈总报警装置接警后的应做事项及演习达360人次等，从而进步了员工们的消防意识，知道消防工作的重要性，学会了扑救低级火灾的专业流程，正确使用灭火器，报警的基本方法，

自本酒店被评选为“省优、市优”三星酒店，机关会议和出差定点饭店，“五叶”环境酒店，消防“双星”达标单位，\*\*\*治安重点单位等荣誉和资格后，更加体现上级领导对本酒店的高度重视和严格要求。

由于往年本酒店在治安工作上我们安保措施力度不够，制度不全，曾发生婚宴欺骗礼金，客人物品被盗，总台遭受蒙面歹徒持枪抢劫等恶性案件的发生，引发领导的高度重视，我们对安保工作进行全面整治，针对案例分析，采取果断措施，定出切实可行的具体实施办法，杜尽了恶行事件的重演，取得了突破性的好成绩！

针对发生案例，结合酒店实况，遵照领导要求，组织全体保安职员认真学习，进步熟悉，加强高度警惕性，定于凡在婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，利用监控观全景，巡查到现场，提示面对面，并张贴“温馨提示”标牌，做到“硬件辅助，软件主动”专人负责日记录，月总结、行流程、重结果，不给犯法份子可乘之机。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com