# 酒店工作述职报告5篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-17

*撰写完善的述职报告可以让我们反思自己的行为，通过述职报告可以反思工作中的不足和提出改进建议，以下是职场范文网小编精心为您推荐的酒店工作述职报告5篇，供大家参考。酒店工作述职报告篇1真的很快，我们再一次结束上半年的工作。作为酒店前台经理，其实*

撰写完善的述职报告可以让我们反思自己的行为，通过述职报告可以反思工作中的不足和提出改进建议，以下是职场范文网小编精心为您推荐的酒店工作述职报告5篇，供大家参考。

酒店工作述职报告篇1

真的很快，我们再一次结束上半年的工作。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的。这半年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

一、工作成绩

在这半年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这半年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这半年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这半年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下半年的开始做了一个非常不错的开头。

二、存在的不足

这半年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发现了的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

三、下半年的计划

下半年的计划分为三个大部分。

首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。

其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。

三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功。

酒店工作述职报告篇2

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好!

光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。因为我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。\_\_年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部门的大力协作是分不开的。所以说团队的力量是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰望来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑容。

一、艰难中求发展，稳定中求利润。

(1)正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的管理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操作服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操作流程,提高了服务质量，打造了一支过得硬的队伍!使餐厅工作能够正常运行。

(2)在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

二、艰难困苦，毅力不倒，永扬宾馆美名。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆x多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部门的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功准备了x多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的认识。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛苦，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪集团旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也强调留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽至。我也谨尊这一原则。

三、抓好管理，强化协调关系提高综合接待能力。

(1)这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括年终总结、季度总结、每日服务员评估会、每日检讨会、每周例会、班前会、卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2)加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，强调协作性，交代领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证明这种做法是正确的。

(3)提高综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客高兴而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

四、展望未来，我信心百倍。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接奥运到来。

在此我祝各位领导，各位同事新年新气象，新年新运道。

酒店工作述职报告篇3

尊敬的各位领导，大家好!

我叫，\_\_年酒店取得了经济效益和社会效益的双丰收，餐饮部的收入也突破千万元大关.作为酒店的一员，我的内心感到无比的自豪和激动，之所以能取得如此好的业绩，我认为离不开集团公司的正确领导，离不开酒店田总的关心和兄弟部门的大力支持，离不开社会各界的爱护和帮助! 回顾\_\_年一年来自己的工作，我认为有以下几点，向各位领导汇报一下：

1、“走出去，请近来”，积极向兄弟酒店学习新菜品。3月份，在田总的带领下，我们到濮阳、安阳、新乡、林州、平顶山等省内几个比较有特色的酒店学习餐饮管理经验;7月份参加了中国烹饪协会组织的首届全国餐饮业万里行美食研讨考察团，历经石家庄、济南、青岛、武汉、长沙、南京、广州、深圳等地学习考察;10月份又和田总到昆明、上海、南京学习菜品，11月份我们又到常州、镇江、南京去学习。全年共引进新菜品种60多个，成功的20多个。正是由于我们的不断学习，开阔视野，增长见识，才是酒店的餐饮一直在登封的业界独占熬头!

2、举办美食节，扩大酒店影响力。4月份我们隆重推出了“巴西烤肉美食节”，聘请正宗巴西名厨来酒店指导，取得较好的效果;10月份我们又举办了“正宗阳澄湖大闸蟹美食节”，也同样受到客人们的好评。

到两个月客人的评判，确实好的菜品，我们给厨师进行奖励，对于连续两个月，没有推出新品的厨师进行处罚或调岗。这项制度坚持一年来，不仅拉近了与客户间的距离，而且开通了菜肴质量监督、意见反馈的渠道，稳定了部分消费客源，也激发了员工们主动开发新菜的积极性，同时，也为酒店创造了比较好的效益。

4、抓成本控制，节支降耗效果显著。我后厨在节支降耗方面深挖潜力：一是将厨部原使用的柴油改烧为天然气，仅此一项每月就节约费用近一万元，全年共节约燃料费10万余元;二是对包房、大厅的菜谱及包席菜单、套餐菜单的毛利全部进行了核算和调整，把一些成本高、反映好、销量大的菜肴价格进行了调整，补充了客人反映好、成本不高的菜肴，创造了顾客、酒店双赢的局面;三是加大了部门对原材料价格调查和跟踪力度，一年来共对原材料市场调查60余次，调查品种200余种。通过以上举措的实施，部门一年来在原材料价格不断上涨的同时，综合成本率控制在46.76%。

5、 不定期的到周边县市购进了其当地特色菜肴所用的原材料，并专程安排厨师去洛阳、郑州、栾川、禹州等原材料市场考察，选购了部分登封市场上没有的原材料，并与当地供货商达成了长期供货协议，增加了餐饮原材料的采购渠道，确保原材料的质量。

6、在我的带领下，后厨上下，团结一致，同心协力，取得了好的业绩。一年来，我们成功的接待了俄罗斯总统普京访华先遣团一行，并接待了全国人大副委员长乌云其木格、全国政协副主席李兆焯和桂林、乌鲁木齐、内蒙等20多个政府考察团，同时，也得到了上级领导的好评。

一年来，我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，距公司与酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

一是在经营创收上招数不多，点子不够新;

二是在菜肴质量的稳定和产品特色的突出上效果不明显;

三是在抓管理上决心和力度不够，存在一定差距。

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、进一步引进部分名小吃和当地受欢迎的小吃;

3、在菜肴结构上以“高低相间，高中结合”的方式进行编排和推销;在高档菜肴的开发和推销上采取“以点带面，以局部带动全部”的思路进行，主要是专攻一种高档菜，并开发出系列高中档菜;

4、大胆改革，完善激励机制，充分调动各岗积极性

5、完善实施“厨部菜肴四层把关，一关否定制度”，确保出品质量和稳定。

6、开展各种集体活动，缓解工作压力，增加部门凝聚力和向心力。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌!

酒店工作述职报告篇4

酒店业可以说是一个老行业，也可以说是新行业，怎样讲要看自己的观点如何，我认为酒店业在21世纪的三百六十行中，占有极其重要的地位，因为它是窗口行业，是一个城市现代化文明程度的重要标志，也是城市人民生活水平消费观念的一个缩影，以发展的眼光来看，酒店业将有很大的发展空间，本人从事酒店业四年，现就如何做好酒店管理工作做以下述职。

我认为做好管理工作，主要应分为两大方面，即内部管理及外部营销。

一、内部管理

1、思想观念

首先我认为万事人为本，离开人是不能成就万事的，而人的思想理念又是重中之重的因素，作为一名成功的职业经理人，应具备超前的思想理念、文化素质、敏锐的洞察能力、组织协调能力、领导艺术、把握大局的眼光及长远规划布局能力，所有这些能力，都因思想而起源。正所谓思想的高度决定事业的高度，思想理念超前，则行为结果领先，我的个人理念是，无论做任何行业，都要具有自我的突破的创新意识，做到行业领跑，即使硬件不是最优秀的，或者是不可改变的，但一定要以优秀的软件去武装优化它，以达到优化整体全局的目的。通过长期的从业过程，本人将各个从业场所所领悟到的知识、收获加以收集整理，再学习再升华，已构建了属于自己的特色的思想理念体系，并且在多次的实践中，与多个本行业企业的产权所有者及经营权所有者沟通得到验证，这一点我认为是作为一名职业经理人最重要的一步，也是衡量其能力素质的主要因素。

2、管理模式

在以往的管理经验中，构建什么样的成功的管理模式及体系，能否将这种模式成功的运作复制到新的企业中，以使企业尽早步入良性循环的轨道，是非常重要的，本人经过多年的管理经验，经多次的实践、整理、提升，已完成一套切实可行的、具有现实意义的管理模式，这点也是衡量一名职业经理人规划布局能力的重要因素。

3、识人、用人的能力及人才观念

可以这样讲，21世纪最大的投资是教育投资，21世纪最大的财富及最大的资源是人力资源。其实企业市场竞争，竞争的最根本实质就是人才的竞争及思想观念的竞争，21世纪是硬件同质化时代，只有软件才是竞争的最根本实质，所谓软件指的就是人才，谁拥有了优秀的人力资源，谁才能成为市场的霸主。记得海尔总裁张瑞敏曾说过一句话：企业的领导其实很简单，就是做好两件事一是用好人，二是做正确的决定。由此可见人才的重要性。这些年来，我的从业史应该也可以说是发现人才、培养人才、集聚人才的过程，管理者最重要的一点就是这方面的能力，你自己无论再优秀，也只是匹夫之勇，如何能讲自己的先进理念成功复制，寻找到优秀的帮手是至关重要的，我在这方面深有体会，我宁愿花高薪聘请优秀的人才，也不愿低薪请无能的人，因为相对于公司的投资及发展前景来讲，个人的薪水微不足道，所以我认为要考核一名职业经理人是否称职，他的人力资源观念是非常重要的考核因素，他所选择及配置的人的能力素质其实就是他的缩影与代言。

4、企业文化建设意识

还是人的问题，一个企业是否能成功，应得益于公司全体人员的共同努力，这是一种坚不可摧的合力，而这种合力的形成，取决于高层管理者的领导艺术及企业文化建设意识。之所以世界五百强及外资企业的生命年限比中国企业的长，就是因为他们更重视企业文化的建设，这是在培养员工凝聚力、向心力、归属感，最终达到打造一艘坚不可摧的具有旺盛生命力的企业战舰的目的。同时这种文化又成为酒店社会定位的重要因素。这方面，在以往工作中，甚至在最初员工招聘时，我们就已运用到实际工作中，用我们的文化去感染员工，吸引他们，最终从心里抓住他们，而不是被动的要求他们。可以讲没有企业文化的企业是不会长命百岁的，所以说，高层管理者的企业文化建设意识决定了企业的寿命。

5、完善的运转程序

管理规范，细致的落实、执行、监督体系：这点是管理内功的问题，滤布这取决于管理者的经验积累及阅历、执行力方面的问题，各种程序、标准、规章制度应在企业筹备的前期即出台，并呈报总公司审核，这也是审核职业经理人实际动手能力的重要组成部分员工培训方案、成本控制程序、服务程序标准、物资管理、时间管理、客户管理、人事管理、后勤管理、财务管理等方面。

二、营销：分为内部营销和外部营销两大方面。

1、营销理念

首先无论是内或外的营销，成功与否，都取决于职业经理人是否具有超前的把握市场趋势的能力及敏锐的市场洞察力、主动意识，可以这样讲，如果脱离了市场的任何思想及方案，都是徒劳及低级的，同时跟着市场别人的脚步走，也是可悲的。我的理念是，必须拿出自己独到的市场营销理念，以奇特及独到抓市场、抓客户，每个方案的制定都以市场为出发点，以客户需求为着眼点。

21世纪是市场的时代，是营销的时代，原有的观念是向管理要效益，我认为是不可取的，那样太被动，我认为应营销及管理并重，并且在管理步入轨道后，应将重心转移到营销方面来，我将硬件比喻为企业的身体，服务比喻为企业的腿，营销则比喻为企业的脑，宣传比喻为企业的嘴。解释是：老板为你打造了硬件的身体，你的软件服务则是腿，没有腿的身体是走不了的，而营销则是脑子，没有脑子的中枢，再好的身体也是没有方向的，也不会走远，好比低头拉车不看方向，即使走的再快、再卖力，也只能是南辕北辙或是原地打转。而宣传是嘴巴，你有再好的身体、腿、脑子，不说出去让人知道也是没有意义的，所以营销及宣传的重要性可想而知。

2、内部营销方面

在企业文化的整体良性氛围内，采用何种方法及机制、如何激发全员销售积极性，同时以客户需求点为出发，出台何种的营销方案，锁定客户，使企业效益最大化，是内销的重要内容及目的。在此方面，我们会根据各种不同状况、不同时期，相继出台相关政策，例如：开业初期酬宾政策、开业初期营销方案、员工促销奖励提成机制、部门营业任务分解机制、锁定不同目标消费群体的程序方案等。

3、外部营销方面

内部营销属被动的工作，我倡导主动积极的工作作风，所以我的一贯主张是要走出店外，去抓市场，多渠道的开发客户，拓展酒店客户基础，此方面相关的政策及方法以成形，如；开业前客户拜访方案，客户开发方案，市场调查分析预测会议，外部宣传方案等。

以上是本人就酒店管理方面的认识，总之我认为所有的工作及能力均体现在人及人的思想观念上，我的观念是人的成功的必要因素有十个，但这十个因素有三个是至关重要的，也可以说是致命的，另外七个是重要的，但却没有那三个重要，这三个因素其中一点就有思想观念，如果你具备了那七点，那么不会有大的成功，如果你具备有那三点，你就可以说是成功了百分之七十，如果在加上自己先进的人才观念，成功是近在咫尺的，这也是当年的很多企业家，并不具备高学历而成功的原因，这也是大学生，研究生，未必能成功的原因，这也就是iq（智商），eq（情商），aq（逆商）的问题。

酒店工作述职报告篇5

尊敬的酒店领导：

从我到\_\_\_\_酒店工作以来，是\_\_\_\_酒店培养了我，我和\_\_\_\_酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在\_\_\_\_酒店营销部这个重要的岗位上工作。

在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是\_\_总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析和个人述职如下：

1、目标

顾客定位不太标准，过于狭窄。总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

2、宣传力度不够，未能在市场上引起较大的轰动。

可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

3、服务细节要加强

在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的营销计划。

针对以上情况，我部将在20\_\_\_\_年进行以下的工作部署：

1、全面了解掌握我酒店的市场态势，对本酒店及周边进行一系列的调查，了解酒店的经营状况，锁定目标客户，便于对酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供了详细的第一手资料;

2、进行客户的友好拜访，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，要做到全程跟踪服务，注意服务形象和仪表，热情周到，进行特殊和针对性的服务，限度的满足客户的要求。

对以前经常来，现在很少了的客户加强联络，进行回访，建立与客户之间的良好关系，网而与客户成为朋友，达到使其消费的目的。

通过各种方式争取团队和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经办;

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日;

4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

20\_\_\_\_年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界!迎来我们\_\_\_\_酒店真正的春天!

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成!谢谢

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