# 酒店经理年终述职报告(优秀14篇)

作者：温暖如初 更新时间：2024-04-01

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店经理年终述职报告篇一20xx年，是我*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店经理年终述职报告篇一**

20xx年，是我就任xxxx酒店总经理的第二年，也是xx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xx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，xx酒店人连续奋战三个多月，在20xx年12月7日隆重推出了xx第一家产权式酒店—湖天一色酒店，这是xx酒店连锁发展战略上重要的一步。xx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xx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xx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。

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）%。

1、抓管理，树形象；

20xx年xx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xx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xx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；

xx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，xx首家产权式酒店——湖天一色酒店于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xx酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了xx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（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10年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入（略去）万元，比20009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）%，湖天一色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。

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，06年水电费为（略去）万元，比09年的（略去）万元节约（略去）万元，这是非常难得的。

5、做“三定”，控“三费”；

年初，根据董事局的布臵，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。

6、抓安全，保秩序；

20xx年的安全保卫工作是值得警醒的一年，对突发安全事件缺乏警惕性，在后期的工作中严格加强防范，确保酒店的安全保卫工作。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工作。

**酒店经理年终述职报告篇二**

尊敬的酒店领导：

我非常荣幸能够成为××酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到××酒店以来，感谢×总、×经理及各部门领导对我工作的指导与支持，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!

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。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

身为客房部经理助理其岗位职责就是：协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导，在客房部经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。在客房部经理不在时，代理客房部经理职责;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，保证客房部工作顺利进行;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;在客房部经理的直接领导下，协同客房部主管及领班，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，针对以后的客房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，并协同各班组主管制作出培训计划，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，上报客房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，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责;楼层主管、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;客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查;对记件工清扫的房间同样的逐一、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，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

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：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。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。培训下属员工树立全员推销意识，(例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目)增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4.客房部下属洗衣房：在客房部经理的领导下;协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗;对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

5.客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决;对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

6.客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工--话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量;争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵见意，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往，不负众望。为××酒店的发展奉献绵薄之力!

此致

敬礼

**酒店经理年终述职报告篇三**

尊敬的领导：

您好!

在后勤集团党政班子的正确领导下，在社会各界人士的支持下，本人在工作中能够严格要求自己，把“一切为了宾馆公司的发展”作为工作的宗旨，坚持“以人为本，服务至佳”管理理念，踏实工作，尽职尽责开拓宾馆事业，使自身建设和各项工作都取得积极成效，较好地完成了各项工作任务。勤奋的工作，创新的汗水，忘我的付出，骄人的业绩，使宾馆人得到了业内人士的尊敬，集团领导的肯定和社会各界人士的认可。现向各位领导及同仁述职，请大家审议。

本人在思想上注意加强自身道德修养，开拓创新开展工作。严格要求自己，时刻加强学习与时俱进，在党员和群众中起到了党员的模范带头作用，提高自身素质。

回顾过去的一年，我认为工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。工作中我注重把握全局能力和科学决策能力，较好地指导了各项工作的开展。并且注意把握好三点：一是从宾馆实际出发确定思路。无论是制订长远规划，还是确立近期目标，都要贯彻实事求是的原则，在结合上动、做文章、下功夫，贴近本地区和宾馆实际，使其具有针对性和可行性。二是立足宾馆全局把握思路。强调从宾馆全局上把握工作思路，就是要有大局观念，不仅正职要站在领导角度上筹划工作，还要站在其他副职角度考虑问题，确保各项工作协调发展，整体提高。三是要保持相对连续的思路。要用辩证的观点对待过去的工作思路和工作方法，做到扬长避短，合理取舍，保持工作的连续性。对符合本地区宾馆实际、切实有效的工作思路和方法，要继承和发扬。凡是被实践证明是正确的思路或规划，都应毫不犹豫地继续贯彻，保持相对稳定，在继承中发展，在稳定中完善。

一是重视员工发展强化员工技能培训

在工作中，重视员工的思想和发展，培养员工的团队和合作精神，培养员工的民主和平等意识，加强员工的纪律与规范观念的养成，可以达到充分调动员工的工作热情，提升企业文化水平的目的。宾馆给员工最大的财富是管理与培训，而员工在宾馆中最大的收获是经历和成长，激励员工在工作中努力表现自己，审视自己的行为，使服务与责任结合，使学习与工作结合，让努力在成绩中体现，让成长挂靠于宾馆的发展，是宾馆前进的不竭动力。

全年常规培训常抓不懈，坚持每周召开例会，思想学习多次，专题培训14次、入职培训2次、讲座8次、外出培训4次、4次，每次的培训方案都是精心制定的，过程的实施使是复杂艰辛的，跑部门、找名师，有的时候吃不上饭，有的时候要看别人的脸色，有的时候工作陷入到困境，种种困难，磕磕绊绊，但坚持过后，看到员工的成长和进步，看到宾馆经营效益提升，那份酸甜苦辣就被调和成雨后的.彩虹，让人欣喜和愉悦。当然，注重员工思想建设和技能培训是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二是加强基础设施建设提高宾馆竞争能力

随着社会经济的快速发展，顾客的消费水平和口味也在不断提高，为了满足顾客的消费需求，实现公司的可持续发展，各宾馆酒店根据经营工作的需要投入大量资金进行了硬件的装修改造。北宾馆今年投入220万，对宾馆原c间全面改造，同时投入3万多元，对宾馆简易沐浴间进行改造，安装了玻璃沐浴房，并完成消防支队要求的消防系统的安装。华宾馆投入20多万元，对客房的家具、电视、灯具、淋浴喷头、床垫等硬件设施进行了一系列的更换，客房的舒适度得到很大提高。硬件设备的改造，使宾馆在行业中的竞争实力得到增强；服务能力的提升，使顾客在消费中的享受心情得到满足。在赢得了客人的赞誉的同时，也取得了较好的经济效益。

三是打造安全稳定环境再创效益新高

在食品卫生安全方面，严把进货、验收与存储关，控制好生产、制作与出品，同时，对餐厅食堂食品卫生方面给予了重点盯防，达到区防疫部门要求。

在治安与消防安全方面，坚持对安保人员进行岗位培训；坚持保安巡检；坚持对配电箱等重点部位检查；坚持对员工宿舍的检查；按照消防安全“四个能力”的要求来开展工作，通过对员工不断的培训和考核，让宾馆人熟练掌握、技防操作、预防，并层层签订了，确保宾馆平安。

在前台方面落实财务规定和安防规定，在会议接洽上对参会单位、会议内容实行了审核制和准入制。

通过上述措施，宾馆在安全稳定环境中经营效益再创新高，北宾馆客房、茶坊20xx年x至x月实现产值661万多元，比去年同期增长17%，餐厅实现产值92万多元；红瓦宾馆20xx年x至x月实现产值410多万元，比去年同期增长6.4%，华宾馆20xx年x至x月实现产值194万多元，比去年同期增长18.8%。

宾馆工作虽然没有有些部门诱惑大，但是，本人到宾馆工作以来，始终重视廉政工作，从未放松对自己和员工们的要求。一是一年来，我时时处处按照党风廉政建设责任制和党的组织纪律从严要求自己，自觉抵制不正之风，提高政治鉴别力和防腐拒变能力。二是坚持理论学习，不断增强政治敏锐性。建立并坚持执行每周三上午固定学习制度，组织员工开展多种形式的集体学习活动。注重把工作和党风廉政建设结合起来，通过建立健全各种管理制度，约束和规范工作人员言行。三是坚持民主集中制，注意维护领导的权威。作为宾馆经理，本人始终重视维护领导班子的团结，对于宾馆里的重大事项均由领导班子集体研究。过去的一年里，宾馆的品味得到了提升，宾馆的管理得到了深化，宾馆的市场得到了拓展，宾馆的文化得到了积淀，为使企业在良性的发展中继续快速前进、健康发展，为了确保宾馆利润、员工收入的增加，提升宾馆品牌服务，我深知自己责任重大，为此，我将一如既往的工作，为宾馆的明天谱写新的篇章。

述职人：xx

20xx年xx月xx日

**酒店经理年终述职报告篇四**

尊敬的领导：

20\_\_\_\_年，是我任\_\_\_\_酒店总经理的第\_\_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

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我分析，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\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_台锅至今已使用\_\_\_\_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\_\_\_\_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上确定了\_\_\_\_公司为太阳能供货及施工单位，工程费用\_\_\_\_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\_\_\_\_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，原燃汽型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，酒店投资\_\_\_\_万元购置了烫平机、烘干机各\_\_台、蒸饭车\_\_台。另外，投资\_\_\_\_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，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。

2024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!

述职人：\_\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

酒店经理年终述职报告3

**酒店经理年终述职报告篇五**

20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与2018年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和

体会

到：

1.在服务上缺乏灵活性和主动性;

2.总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3.个别新员工对本职工作操作不熟练;

：

-->

1.继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2.稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3.“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4.提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**酒店经理年终述职报告篇六**

各位领导、各位同事：

大家好！

回顾过去的一年，计财部在酒店领导的正确指导和各部门经理的通力合作及各位同事的大力支持下，经过全体计财部成员的共同努力，圆满完成了各项计划任务。我们部门全体人员严于律己，严格管理，在财务基础工作，全面预算管理，保障物资供应，发挥支撑服务，监督管理资产及组织业务学习等方面做了许多踏实的工作，完成了xx年度既定目标，达到了预期效果，一定程度上锻炼了自己，提高了财务管理水平。下面将本人20xx年工作情况向各位作一汇报。

作为xx商务酒店计财部经理既要负责酒店财务管理工作，同时还承担采购管理工作责任。工作目的是组织酒店财务人员认真贯彻执行国家财经法规、政策，组织做好日常财务核算、财务监督工作，保障酒店物资供应，按时完成酒店下达的各项财务指标和工作任务。作为经理我是这样开展工作的：

1.全面推行财务预算管理，严格按照财经纪律进行会计核算。今年是酒店实行预算管理的第x年，我们在认真分析总结前x年预算执行结果的基础上，调整思路，重新对费用预算项目进行细化，制定出较为详细的年度经营预算。在酒店每月经营效益分析会上，将各部门主要营收及费用指标完成情况以投影图表的形式和上年比，和预算比，帮助部门了解掌握与管理目标的差异，找寻差异原因，进而改进管理工作。

从实施效果来看，各部门经理对本部门成本费用管理的关注程度提高了，费用控制意识更强了，也为酒店领导决策提供了参考依据。在日常工作中，我们带领部门全体人员严格遵守国家财务会计制度、税收法律法规和酒店及管理公司的财务规章制度，从原始凭证审核、记账凭证录入、到会计报表编制；从各项税费的计提到税收的上缴；从资金的及时入账到规范支付等，会计人员都努力做好本职工作，认真执行企业会计制度，保证了会计信息的真实性和准确性。

2.统筹资金管理，合理调配使用，保证现金流量处于良性循环状态。今年由于受整个市场大环境影响，经营较上年出现下滑，仅x年现金流入量就较上年同期减少近x万元。加之工程付款及管理费上调，资金需求日益增加，给酒店经营周转带来了很大困难。部门想方设法多渠道筹措资金，加强计划性管理，分轻重缓急，合理安排资金使用。在保证酒店正常经营所需资金的同时，超额完成了饭店管理公司下达的\'现金流量指标。

3.发挥财务监督、管理职能，增强财务服务意识。现代企业财务管理要求，财务不仅仅是传统意义上的“管家”，更重要的是发挥它的监督职能作用。我们财务人员主动加强观念的转换和认识的提升。今年我们对酒店的资产特别是流动资产进行了从购入到使用全过程监管。定期安排财务人员对经营部门流动资产使用情况进行盘核，确定合理损耗率，避免管理不当产生的流失。在完成日常工作的同时，我们还代表业主方对工程账务进行管理。本着对业主方负责的态度，我们多次就工程质量问题与施工方进行交涉，严把工程款支付关。既维护了业主方权益，也为酒店设施设备的更新改造在资金方面争取了一定的空间。对工作中出现的新问题，我们从财务角度上提出合理化建议，制定有效的措施，先后出台了《停车场收费管理规定》《酒店物资申购分类填报规定》《销售部客户积分奖励及返佣管理方法》等。完善了工作制度，弥补了管理漏洞。与此同时，我们还注重与各部门间的沟通与配合。今年分别同前厅、销售、客房、餐饮等部门就会议结帐、应收帐款催收、预定客人信用卡担保、就餐客人发票兑奖、客房布草洗涤等问题先后五次召开专题协调会，讨论解决方案，理顺了工作流程，提高了工作效率。

4.加强对应收账款的管理，保障酒店资金安全完整。应收账款是酒店的一项重要资产，资金回笼速度在一定程度上反映出资金的风险性。xx年随着酒店协议公司客户市场的拓展，挂账单位数量也随之上升，到x月底已达x家，给部门应收账款管理带来了很大压力。为了保障酒店资金能够安全、准确、快速回笼，我们在管理方面主要采取以下措施：一是从制度方面规范、约束。制定了xx年业务员绩效考核办法，明确应收账款回款额同业务员绩效奖励挂钩，促进了业务部门催收账款。

二是在用人方面，部门专门挑选了在思想上、业务上都比较成熟的人员担当此项工作。为了方便协议公司结账，我们还重新调整了该岗位工作时间，保证公司客户随时结账的要求。三是重视与协议单位联系沟通，及时向业务部门反馈信息。每月计财部分月初、月中两次将各单位欠款情况向业务部门通报，积极协调解决相关问题。由于措施得力，酒店开业x年来，未出现过任何一笔呆账坏账。截止x月底，应收账款回款率基本达到x%，保障了酒店资金的安全完整。

xx年虽然各项工作取得了一定的成绩，但仍有很多应做而未做、应做好而未做好的工作，比如在资产实物性管理上，在各项成本费用控制细化上，在物资采购质量把关等方面都还有所欠缺。如何更好地发挥财务监督管理职能，提高资产使用效果，争取酒店效益最大化，这些应该是xx年财务管理要重点思考和解决的问题。为此，xx年我们将建立健全资产管理制度，将资产管理责任落实到人。加强对物资申购环节的管理，用制度形成物资申购、使用、报废到重新添置的一整套程序的完整闭合。面对新的一年，我本人有信心，带领计财部全体人员，加强业务知识学习，增强服务意识，充分发挥财务监管职能，争取把工作做细、做实、做出成效。感谢各位对我本人及计财部的支持，谢谢大家。

述职人：xx

20xx年xx月xx日

**酒店经理年终述职报告篇七**

尊敬的各位领导：

您们好!

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来\_\_\_\_商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去\_\_\_\_人的伟大和成功，展望未来让我看到的是\_\_\_\_的希望和收获!从而使我更加有信心的为之付出、为之努力!

随着国家经济体制的改革的不断深入，为了适应市场经济的环境和变化，为了我们把自己的业务很快提高，公司领导决定今年在我们\_\_\_\_商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

我现担任工程部经理一职，虽然两年来的时间不长，但我也是同大家一块学习一块成长起来。来酒店之前，我是在几家民营企业打工，到后来也参与了管理工作，从了也造就了我人生，因此深知这份工作对自己的重要性，从来酒店的第一天起，我就告诫自己，时刻干好自己的本职工作。我相信一份耕耘，就会有一份收获。从走上这个岗位后我感到肩上的担子沉甸甸的，因为这是领导和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理着。

身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。

针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经领导同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在2024年取得圆满成功，祝我们\_\_\_\_酒店的未来更加辉煌。

以上报告敬请领导批评指正! 谢谢!

述职人：\_\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

酒店经理年终述职报告5

**酒店经理年终述职报告篇八**

尊敬的各位领导：

您们好!

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来xx商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去xx人的伟大和成功，展望未来让我看到的是xx的希望和收获!从而使我更加有信心的为之付出、为之努力!

随着国家经济体制的改革的不断深入，为了适应市场经济的环境和变化，为了我们把自己的业务很快提高，公司领导决定今年在我们xx商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

我现担任工程部经理一职，虽然两年来的时间不长，但我也是同大家一块学习一块成长起来。来酒店之前，我是在几家民营企业打工，到后来也参与了管理工作，从了也造就了我人生，因此深知这份工作对自己的重要性，从来酒店的`第一天起，我就告诫自己，时刻干好自己的本职工作。我相信一份耕耘，就会有一份收获。从走上这个岗位后我感到肩上的担子沉甸甸的，因为这是领导和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理着。

身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。

针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经领导同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在20xx年取得圆满成功，祝我们xx酒店的未来更加辉煌。

以上报告敬请领导批评指正!谢谢!

述职人：xx

20xx年xx月xx日

**酒店经理年终述职报告篇九**

尊敬的酒店领导：

感谢领导对我的信任和关怀，使我能在xxxx大酒店总经办这个重要的岗位上工作。是香格里拉大酒店培养了我，自从我到香格里拉大酒店工作以来，我们在风雨中一路走来，在总经办工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是香格里拉总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为总经办向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。掌握的是一个企业的经济命脉，以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

一、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。

二、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。

三、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20xx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。

2、进行客户的友好拜访。

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。

20xx年，总经办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，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏。

最后祝愿各位家人努力完成全年销售任务。创造总经办的新形象、新境界!迎来我们香格里拉大酒店真正的春天!在新的一年里工作顺利，身体健康!谢谢!

**酒店经理年终述职报告篇十**

20xx年12月1日至今已在酒店人事部工作已有一个月之多，按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，一个月来，主要负责做好以下几项工作，现向酒店领导汇报。

人事部门属酒店的职能部门，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性强，因此要求所属人员要有一定的综合素质。

现在人事部共有人员3人，含人事部经理1人，其它2人分别负责劳资、后勤及人事、培训两个部分。在对部门人员工作进行了明确分工的同时，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。

经过与酒店高管及各部门经理的考察研究决定，重新调整酒店的人员编制，现将酒店人员编制总数定在172人，现有员工179人。

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行。对之前应聘资料进行整理及筛选，重新筛选出适合酒店工作的人员通知来店试用，除此之外，在酒店高管的带领下，人事部加强与各部门员工之的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，合理分配人员，采取末位淘汰制，在不断提高员工基本条件及综合素质的同时，确保工作效率最大化。

重新完善各类档案资料的管理工作制度及流程。要求每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，保证相关部门对酒店的档案资料的检查中，不出现问题。

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提。

将员工餐厅、员工超市重新划分隶属关系，人事部首先在调整开餐时间，改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，将原来开餐的时间及次数重新调整，原来早、午、晚一日三餐，增加一餐（夜餐）后，调整为一日四餐。经常检查员工餐伙食质量，计划在不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则。

通过了几日的观察，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，将用餐部门划分区域，这样既保证了用餐人员的秩序，又减轻了员工餐厅工作人员的劳动量。同时教育所属员工养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。

其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。规范员工超市采购流程，与财务部配合对超市货物进行盘点，建立台账，将每日收入及时交送财务部。

在与各部门紧密配合的同时和组织召开各种会议，做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展。同时认真做好各岗位之间人员调动工作，接待的大型宴会时，充分调动合理利用人力资源，确保接待工作顺利完成。

配合其它部门做好酒店服务业的信息搜集、分析、调查、研究工作，积极提出改进意见和建议，并以口头或书面形式及时向酒店高级管理层汇报，为酒店高级管理层提供决策依据。

在对外联系方面（现已接手食品药品监督局检查、酒店印刷品的整理、标牌、宣传单等的制作），做好有关方面的来访接待和来信的处理工作，处理好酒店与各级政府部门和社会各界的关系，参与策划酒店内的重大活动，加强与新闻媒介的联系，提高酒店的知名度。

1、学习并熟练掌握酒店的薪资待遇、用工政策、福利待遇、部门用工标准等，为招聘人员、服务好员工做好基础性的准备和保障。

2、员工招聘

a、选人：酒店对外公布招聘启事信息后，主要通过人才市场、新沂市人才网、电视滚动字幕（或短信群发的形式）进行发布招聘信息。酒店还可以通过宣传彩页的形式招聘员工借机宣传酒店扩大酒店的知名度。自己也要动用社会人事进行招聘。

b、用人：用人的机制为：把最合适的人安排在最合适的岗位。根据应聘人员的意向和人员的具体实际情况，对人员进行思维疏导和引导，让员工的实际情况和应聘职位相吻合。

c、备人：建立酒店的人才库，及时对有意向从事酒店工作的人员信息给与登记、备份，以确保部门人员的及时补充，确保岗点的正常运营。

d、留人：现在酒店业的人员流动很大，人员的高流动对服务水平的稳定是一种很大的威胁，尤其是优秀员工的流动，所以控制人员流动率迫在眉睫。平时在工作中要主动和员工“谈心”，及时对有离职倾向和准备离职的员工做好思想引导，找出他们辞职的主要原因，以确保员工合理安排。

3、后勤的保障

没有后勤的保障，就保证不了酒店经营稳定正常的进行。在工作中加强对宿舍、食堂、水电、办公用品的监督和管理，为员工创造更好的生活与工作环境。重点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。

a、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。

b、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，杜绝高功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

c、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，轶序良好。

d、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。

e、增设培训教室，如有条件增加员工活动室为员工创造了一个良好、安全的休闲娱乐环境。

上情下达和下情上报及时把酒店高层领导的决策和方针传达给员工，及时把平日里收集的员工建议和意见向上汇报，根据酒店的具体情况提出自己的意见和建议，把人员流动控制在最小的范围内。

a、完善制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。

因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉节，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”。

b、加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为员工带来帮助。

另外新员工入店培训是必不可少的，对入职的员工进行酒店历史、基础礼仪礼貌、安保消防、安全生产、员工手册的培训，对员工进行思想上面的引导，让员工从根本的思想认识和心态上对酒店有一个很贴切的认识和了解，以保证在工作中树立正确的思维理念、服务理念及工作理念。

另外各部门的相关技能实操培训也必须定期进行，并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

c、协助部门工作，积极主动听取各员工建议及意见。

继续配合各部门工作，协助处理事件处理。即将到来的一年是酒店拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。

所以积极主动听取各员工建议及意见是人事部工作的重心。只有员工能高高兴兴的服务于我们的顾客，我们才能更好更快的发展壮大。

**酒店经理年终述职报告篇十一**

尊敬的领导：

20xx年，是我任xx酒店总经理的第x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：

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我分析，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!

1、综合环境整治。

20xx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xx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xx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x台锅至今已使用xx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xx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x月下旬召开的专题经理办公上确定了xx公司为太阳能供货及施工单位，工程费用xx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xx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，原燃汽型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，酒店投资xx万元购置了烫平机、烘干机各x台、蒸饭车x台。另外，投资xx万元更新了全部床上用品。

6、消防设施的维护与更新。

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。

2024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，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。”

2024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xx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。

2024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!

述职人：xxx

2024年x月x日

**酒店经理年终述职报告篇十二**

尊敬的领导：

您好!

20xx年，做为酒店执行总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

(一)、在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现x个月经营收入近x万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)、在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，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、组织开展员工技能比赛，提高员工素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20xx年能组队参加陇南市星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的.“战斗力”有限，未能在20xx年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后x次引进足浴理疗项目，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，使足浴与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机x余部及其它大小近x件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，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班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

(一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品牌形象建设。

4、由于酒店管理层处于“年轻化”，实际管理工作尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

三、20xx年任职想法

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20xx年出现了经营管理上的问题，严重影响了酒店品牌形象，为此20xx年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入酒店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：酒店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资x万元，对x间豪华标准间内增设商用x台，由原来的豪华标准间房改装为商务间，改造后收入将由原来的月均万元提高到万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**酒店经理年终述职报告篇十三**

xx酒店大酒店本年7月14日，受王宾董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx酒店大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

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）；酒店外墙大理石完成80%。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802、6万元。（附已签合同明细表）

本年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从2005年1月3日至2005年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。

酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店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。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。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，提高酒店知名度，随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，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“知已知彼，百战不殆”酒店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，对环岛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：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，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。

**酒店经理年终述职报告篇十四**

尊敬的领导：

您好!

回顾在过去的一年里，工作每天都是忙忙碌碌，但在忙忙碌碌的工作中，有大事也有小事，有得也有失。

先说说我本人得到了什么吧，在这一年里深深的让我感触到一个人的人品重要性，踏踏实实工作，实实在在做人的道理。让我从中得到和看到很多开心的事和人，我想用我的踏实和实在去带动和影响身边更多的人和事。

再说说工作方面，在这一年之中，在精明的领导带领下，我们是一步一个脚印走下来，从不规范到规范，从卫生区域不明确到责任分明到个人，从人员定岗、定位、定时的工作，再从我们原本的被动服务到目前的主动服务意识提高，从我们餐具的乱堆乱放到目前的规范五常管理，再从这一年中大小案例事件的发生，让我们更清楚的认识到凡事都不可以“掉以轻心”，事无大小，都要以“无当有”的眼光和态度去看待问题的严重性和重要性。

但在这一年之中，工作还是有很多不足和不到位之处，希望在新的20xx年里能把不足之处填补到足，把各项工作都能更完善的操作和实施下去，使我们的工作开展更加顺利，从中不断有更好的工作创新收获。

比如人员的稳定性不够，只有稳定的人员才能有稳定的发展，才能给公司企业创造好效益，员工才是酒店财富的来源，在这方面我们可能缺少太多认识，对员工的关心不够，没有关心到实处。也许是公司的观点和理念，做为中层管理和基层管理人员，我们没有传达到位或是传达的不正确，如宿舍环境卫生、安全方面、作息时间、工作压力和负担、工资福利的吸引力、价值体现不明显 、个人平台展现机会等，在这方面我们还需努力。

酒店日耗品的节约成本应再降低，应定区、定人、定时、定量管理和领取，只有控制能源不浪费，才能更好的提高利润创收。

作为“五常管理”，目前操作的还不是很完善，有很多不到之处，如餐具推洗方面不规范、不到位，布草领取程序方式不妥，酒水寄存及管理不完善，出菜肴速度慢需调整;《员工守则》不够明细和明确;离职程序太过复杂化，有些复杂和乱;员工晋级方面要以简单化和明了化，更好地接受。

最后说道，目前，公司已获得“国家四叶级绿色饭店”的荣誉称号，作为“四叶级”称号象征着原生态、无污染，注重标志，面对全社会人而服务，作为公司一员，我感到自豪和骄傲。

企业在发展，人也要不停地学习，需要进步，在发展中逐步完善自我，在20xx年的基础上逐步完善，更好服务于宾客，要与时俱进，与公司同进步共发展，为企业创造大的发展，更好的成绩!

伴随着x大酒店20xx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!祝你们新春快乐，阖家欢乐，万事如意!过去的一年是对x大酒店发展具有重要及深远意义的一年。经过20xx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。

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。

述职人：x

20xx年x月x日

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