

# 个人简历文档免费(优秀5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店工作汇报ppt 酒店工作报告篇一

大凡宾馆、酒店在硬件设施上都大同小异，唯有“服务”二字见高低，最能吸引宾客并让宾客满意和好评的就是上乘的服务质量。而上乘的服务质量来自员工具备良好的精神面貌、主动热情的服务态度、娴熟的专业技能以及丰富周到的服务技巧。

“让座、让路、让电梯（楼梯）”、“走路轻、说话轻、动作轻”的三让、三轻：“眼勤、口勤、脚勤、手勤”的四勤；“工装净、个人净、布草净、服务用品净、环境净”的五净；“客人到、微笑到、热情到、欢迎到、敬语到、服务到”的六到等等知识。

做好宾馆酒店服务业的首要条件是确保安全服务。宾馆是为旅行者提供食、宿、行、娱、购、游的涉外性的公共场所，是旅客们暂时的家。为了让旅客吃得放心、住得安心、娱乐开心的首要条件就是要求宾馆必须绝对安全，只有人身的安全、财产的安全、饮食卫生的安全、各用具的卫生安全得到保证，下榻宾馆才会舒适，宾客才会来了下次还来。

员工是宾馆酒店重要的资源，也是与客人联系最紧密的纽带。员工服务态度的好坏、员工服务水平的高低，直接影响了来宾的去与留。但是，宾馆、酒店作为旅游服务业的必备基础设施，与其它行业不同的是：正式合同用工少、临时合同用工多，且大都为年纪较轻的女孩子，政治思想与文化素质比

较低，工作思想、工作情绪与工作积极性不稳定。

针对这一情况，宾馆酒店管理者要经常组织员工学习政治、时事和职业道德规范等知识，坚持对全体员工长期开展思想素质、文化素质、职业道德等教育学习，让员工们认识到服务业的职业道德水平的高低，服务质量的优劣，不仅关系到本宾馆酒店的信誉，关系到整个服务业和整座城市的信誉，而且在特定的情况下，还可能关系到广大来宾的情绪和社会的安定，关系到整个国家的声誉。在让全体员工深刻认识到做好优质服务重要性的同时，进一步加强员工们的主人翁责任感，使全体员工在工作中不分上下、不分临时和正式的身份，全身心地投入，认真负责地工作，做到大家心往一处想、劲往一处使，高昂的工作积极性为宾馆、酒店各项工作获得来宾肯定与好评的同时，也不断增加了经济效益，从而达到了经济与社会双效益的双丰收。

酒店是一个城市观念、素质、品位的综合体现，硬件是可以迅速复制的，而软件则需要一个沉淀的过程。宾馆、酒店的工作要通过管理出效益、要上一个新台阶，必须使宾馆酒店管理标准化和规范化、必须使员工明确岗位职责、岗位规范和日常各项工作的标准，才能按科学方法进行管理和产生相应效益。如《宾馆酒店员工守则》、《宾馆酒店卫生工作标准》、《宾馆酒店设备物质管理制度》、《宾馆酒店员工道德规范》、《宾馆酒店廉洁自律制度》、《宾馆酒店员工奖惩考核条例》等管理制度并严格执行，对员工既起了指导、约束的作用又增加了管理的透明度，使大家都能按各标准做好各项工作，并做到了敬业奉献、廉洁奉公，使宾馆、酒店的经济效益在其社会效益一年比一年好的同时也稳步增长。

## **酒店工作汇报ppt 酒店工作报告篇二**

时间飞梭，光阴转转，2个月的试用期转眼就已经结束了。回想起在过去的2个月的时间里，我还是为自己选择\_\_\_\_酒店感到高兴。从8月25日到\_\_\_\_的那天起，担任了工程部文员这个

职位，从未接触过文员这个职位的我，在领导的关怀、同事的教导和帮助下，让我逐步的开始掌握了本岗位的一些基础的知识和工作技巧。

从前的我可能从来没有认识到原来“细心”无论是对工作还是对生活都这么的重要，可是在通过陈总监的领导下，让我懂得了一个故事，这个故事命名为《一只水杯有多重》，接下来我想把这个故事分享给大家。

一只塑料水杯有多重？13克。可就是这样一个小东西，法国航空公司在节能减排时也不放过：13克被减轻至9.5克。这3.5克细微的“瘦身”，后来被推广到全法国航空公司的航班。对于耗油量巨大的飞机，一只水杯减轻3.5克的重量，似乎微不足道。但在管理者的眼中，小小水杯积少成多的效应就不能低估——据法航有关专家测算，一年下来，全公司可因小心水杯“瘦身”而少排放20吨二氧化碳。细节，显示了管理者的精明与远见。可见，我们真的不能忽视了细节这么重要的环节哦！所以无论我们无论从事着什么工作，细节固然重要，不过好的心态与思路也是必不可少的，简单的说“心态决定事态，思路决定出路，细节决定成败”。

回想试用期间的工作，我深深感觉到个人力量的单薄和集体力量的强大。感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。人，不可能什么都懂，不懂不要紧，但是只要肯学、肯做，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我并不是一个喜欢常常换工作的人，所以我想既然我已经成为\_\_\_\_的一份子，我已经适应目前的工作，所以我希望能够留在\_\_\_\_酒店，为\_\_\_\_也为自己努力工作。同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。

# 酒店工作汇报ppt 酒店工作报告篇三

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

（一）以效益为目标，抓好销售工作

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

（三）以客户为重点，抓好物业工作

（四）以质量为前提，抓好客房工作

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作

（七）以精干为原则，抓好人事工作

（八）以“准则”为参照，抓好培训工作

## 四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

1、设施设备不尽完善。

3、服务质量尚需有优化。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。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导2007年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

## 酒店工作汇报ppt 酒店工作报告篇四

20xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如xx街道的会议接待，会议的成功接待得到了xx街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在

下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活、很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

## **酒店工作汇报ppt 酒店工作报告篇五**

1. 全面负责处理餐厅的总体事务，和餐厅全体员工共同努力，及时完成餐厅所确定的各项目目标。

2. 制定餐厅的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，制定餐厅一系列价目，餐饮毛利、详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证餐厅业务顺利进行。
3. 建立、健全餐厅的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每月总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达公司、董事长(会)的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使餐厅有一个高效率的工作系统。
4. 健全餐厅的财务制度。阅读分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。
5. 定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。
6. 培养人才，指导各部门的工作，提高整个餐厅的服务质量和员工素质。
7. 加强餐厅维修保养工作和餐厅的安全管理工作。
8. 与董事会协商选聘、任免餐厅经理、经理助理、部门主管等，决定餐厅机构设置、员工编制及重要人事变革。负责餐厅管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。
9. 与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的餐厅形象，并代表餐厅接待重要贵宾。
10. 关心员工，以身作则，使餐厅有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念□vi形象识别系统□ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化是一位都必须做好的工作职责。作为酒店的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服

务文化的管理；二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设；三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重要职责。

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。旅游业被国际旅游组织称为绿色阳光产业，环保生态产业。在抓好经济效益的同时，一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的客源，赢得良好的社会美誉。

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。纵观国内外，发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降；重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服的先锋。作为酒店的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。