

最新酒店服务质量工作报告 酒店工作报告 (大全6篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗?下面是小编为大家整理的报告范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇一

春光明媚,万象更新。在此我带着酒店高层管理人员的共同祝托,怀着无比激动的心情,向在座的各位同事表示最衷心的感谢和最衷心的问候。

20xx年是酒店发展关键的一年,在同志们的努力拼搏、同心协力下,酒店边摸索,边建设,边改造,边经营;边接受考验,边总结提高。在认真研究国内外先进酒店管理的成功经验基础上,对经营定位、管理模式等进行了积极的探索。我们酒店取得了很好的经济效益。一方面,根据市的经济环境和酒店的发展战略,明确了经营定位,确定了市场领先地位,同时确保满足目标顾客群的需求。另一方面,以“制度、创新、协作、监督”为管理四要素,狠抓基础管理,初步完成了建章立制工作,并初步构建了质量控制体系和顾客满意体系,基本建立了一个较为符合酒店发展的员工队伍,为酒店今后的发展打下了坚实的基础。

(一) 不断加强员工队伍建设

1、培养员工服务意识,提高员工综合素质。为了培养员工的服务意识,提高他们的综合素质,开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训,这些培训课程,使基

层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强。

2、结合工作实际，开发实用课程。培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。月份，开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

3、去年，老板亲自带领部分员工参观上海的某酒店的五常法，受益匪浅。老板还安排营业部经理、厨房总厨和副总厨参加了教授的培训课“中高层管理者素质训练营。

4、我、餐厅经理、厨房的主管参加了王政翔老师的团队智慧课注重对员工的思想教育，同时关心员工的生活，生病时给他们送水果，生活上遇到困难时主动帮助他们，使他们感受到集体的互助，互爱的温暖。为了缓解他们的压力，增强凝聚力，部门领导经常会找他们谈心，鼓励他们，使他们能够以更好的在、工作状态迎接工作。

5、我们还要求管理人员无论在业务能力以及为人处事必须起到表率作用。酒店里把一些机会留给内部员工，如：要提拔领班就会在服务员中挑选，主管也是从领班中选出来。包括厨房打荷的厨师如果做得好就会安排到切配或者炉灶等技术岗位。

（二）紧紧抓住营销这个中心，开展各项工作

1、用“以顾客需求为导向”的现代营销观念指导营销实践。中餐企业要想比竞争对手更好地满足消费者需求，留住顾客，并培养忠诚顾客，就要在全体员工中牢固树立以顾客为中心、

以消费者需求为导向的现代营销观念，从菜品创新到服务方式、服务内容的变革等一切活动围绕消费者需求展开。我们始终奉行“服务大众、以人为本”的经营理念，奉行“高档低价官民平等、色香味美老少皆宜”的服务标准，竭诚为每一个客人营造一个文化与美食相融、温馨与满意一体的用餐环境，以顾客的真正利益为出发点，创造100%的顾客满意。

2、细分市场，明确市场定位，提供独具特色的餐饮服务。根据消费者的收入状况、消费偏好、口味等因素，把餐饮市场细分为几个子市场，然后从中选择某些子市场作为自己的目标市场，明确界定自己的服务对象和竞争对手，根据自己的服务对象来确定企业的营销策略，有针对性地为顾客提供有别于竞争对手的特色化、个性化及不断创新的菜品和餐饮服务，以赢得顾客的青睐，树立和巩固我们酒店在市场上独特的竞争地位和竞争优势。

（三）酒店上座率成绩喜人

（四）完善了操作流程

11月份开始制定操作流程。如：电热水壶的使用，全部用文字写出来贴在墙上，让新员工都知道怎么操作。

员工朋友们，回顾过去一年的酒店工作，我们深切感到，酒店的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助。酒店所取得的成绩，凝聚着广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是酒店新发展的一年，取得的成绩比想象的多。

1、厨房推出新菜速度很慢。

2、老客户逐渐在流失，新客户没增加。

3、员工流动大。

4、培训象是形式，员工老记不住。

5、服务质量波动较大。

6、领班、主管餐前检查力度还不够，监督的还不够严。

新的一年，我们将克服存在问题，从以下几方面努力：关注客户需求；继续加强员工培训；提高员工综合素质提高服务质量关心员工，稳定员工队伍减少员工流动；完善各岗位的工作流程及工作标准，推行优质服务；加强对厨师宿舍的管理。

各位员工同志们，旧岁已展千重锦，新年再进百尺杆。在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，但困难与希望同在，挑战与机遇并存，让我们振奋起来，携手共进，加强管理，夯实基础，为实现大酒店目标愿景而努力奋斗。

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇二

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地。。或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多東西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将

我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇三

xx年寒假。

xx大酒店康乐部。

锻炼自己，积累经验。

寒假一个半月的时间，一晃而过，这个假期说短不短，说不长也不长，在这个假期，通过社会实践，让我领悟很多东西，而这些让我终身受用，这些日子有辛酸有快乐，现在回想都觉得不可思议，一句话可以概括：纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行(陆游)。

实践过程：一听到有一个半月的寒假，就在抱怨说在家会无聊死去，一定要找事做，和一个朋友说好腊月二十之前决不回家，死也在长沙，可是我们的思想很单纯，以为找工作很容易，好似只要我们去寻找到处有事做，可惜这种想法经过无数次拒绝变得很凋零，后来和朋友还去了中介所交了一些钱，其实我们都知道中介所是骗人的。可还是希望中介所能给我们一些机会，经过几次交道，深深知道为什么有很多人上那些很简单的圈套，是因为人在无路可寻时，只要有关他的目的地什么都会相信。回来对找事做的心还没有死，打假期工好像是我理所当然要做的事，懵懂的以为只要表现的勤恳老板就会聘请我，可现实是那么的无情，对方只要听说短期工就直摇头，找事做的那份心慢慢的冷却下来，加上父亲不怎么赞成去打工。决定最后去一次面试，冒然的闯进xx[]领班带我到七楼的总经办公室，主任拉了一张表让我填。认真的填了交给他，可主任一下认出我是假期工，问他原因说是你的字迹，学历，还有你问题分析都说明你还是个学生，说你以后在填简历表要注意，知道这次又没戏呢，和主任聊了很久，从他口中了解现实的无情，作为人力资源部的难处及一些官腔话，看到宋总进来连忙与主任道谢说打扰，出门找事做的心彻彻底底的死了，决定在家好好的呆着，第二天就接

到电话说我可以做，前提是要做三个月，就这样交了押金领了两件衣服。

上班是三班倒早班是上午8:00~16:00，中班11:00~19:00，晚班16:00~24:00，第一天经理第一句话“欢迎进康乐部”，然后知道是假期工，接着说了一句时刻提醒我自己的话“说真的，我并不喜欢假期工，第一大学生眼高手低，第二人力物力培养划不算”，就明白做服务员我要拿出勇气面对挑战自己，然后出去实习，第一天过后就知道做服务生并不容易，除了勤劳，还要眼观顾客所需求以及避免跑单，听顾客的呼叫建议以及上级的要求建议，做事要及时并不出错，我认真学习姐姐们怎么待客，以及注意的细节问题，刚开始脚疼得很厉害，她们要我休息会儿，我倔强的摇摇头，坚持下去，因为我知道“吃得苦中人，方为人上人”如果对自己不严厉些，以后累了就会办法休息，就像军训一样咬着嘴唇没有倒下去，就这样一直坚持，体味生活，了解社会，在实践中提升认知，增长经验，对自己的目标更加清晰，同时丰富假期生活。

一责任心贵重。“责任心使我们约束自己，完善自己所必需的，它将伴你成长(胡纓)”，在校学生的责任只是读书，而在大学里多了一份对自己负责的责任心，马哲思想告诉我们“责任心能培养我们成为主人翁，”在康乐部做服务生深知一个标准的服务生的责任是对顾客负责也对自己负责，做服务生会出现很多差错，像茶水端错，账单开错记错，跑单等是自己服务区域出现的问题，上级一查到第一时间承担责任，不要找借口推卸责任，不要用无所谓的态度甚至出现态度不好处理差错，第一形象不好，第二影响不好。一个服务员最大的成就莫过于得到顾客的称赞和上级的赏识，一个人只要带着责任心，会使你有颗坚定的心，努力完美的做好每件事，以至每天重复简单的服务不至于很枯燥，一份责任心让我明白很多的道理，在工作中它能让你的工作让顾客满意，上级满意，同事满意，自己满意，同时工作水平和质量就会得到不断的飞跃，所以作为一个学生有责任的学好专业知识，

拓展知识面，增加自身的综合素质。

大学过了一年，回想起来好像是虚度过得，比尔·盖茨曾把人生比作在燃烧的“火灾”，说一个人所能做的就是必须做的就是竭尽全力在这场“火灾”中抢救些东西过来，时间是这样，我们大学生以为自己什么也不多，多的却是时间，把它奢侈的消费在玩耍网络游戏空虚中，须不知进了社会才辛酸的明白没有好好的珍惜大学四年珍贵的时间。社会圈子与学校的圈子，毕竟学校的氛围要纯真多了，在社会圈子里，你会真正的懂得“浪费别人的时间就是刽子手”，时间问题影响报酬的问题，报酬在工作中是每个人敏感的话题，迟到要扣工资，开例会不准时要工资，在工作中，顾客要求有所推移，准会受到责备甚至是责骂。一天工作八个小时很容易过，早晨是搞包厢的卫生，十一点到是十四点都是忙不赢的，只有在交班那段时间才会清闲些，忙起来就像是在抢时间，因为怕顾客投诉，怕上级责骂。在这四十几天中我的早晨的生物钟又恢复了正常工作，自从高考后一直是放松，生活没有时间观念，在大学中总是想把睡眠时间延长，养成爱睡懒觉的坏的习惯，可在这里上班，上班的时间逼迫自己不得不早起，现在这个习惯纠正过来，以后在学校也要坚持早起，在空闲的时候我会计算我的时间，它用在哪里，将会用在哪里，感触最深的是我的时间在也不能让它悄悄地溜走，只留下懵懂，在以后要在学业和工作上忙碌，把时间计划好，这样做起事来不会想一盘散沙，我们每个人要好好的珍惜时间，创造受于自己的人生价值。

在校的学生都有过这样的感想大学就是一个小的社会，所谓“林子大了，什么鸟都有”，大学这个小社会远比社会要纯真，单纯多了，毕竟我们都是拥有那没有退却的幼稚，用着稚嫩的心去面对眼前的一切，遇到挫折，有亲人老师朋友来庇护。（）像我这种娱乐的服务生，见到形形色色的人，受到一些看不起的侮辱，我这种涉世不深的人开始有些措手不及，其中有次，顾客明确的要求不准我服务，当时委屈的泪珠就要落下来，可想到是自己不会处理这些问题，“严于律

己，宽以待人”，把泪水吐下，微笑的进去服务，从那以后，慢慢的学会用玩笑带过，顾客是来消费，而我是服务员，顾客有些话是避免不说的，可以这个耳朵进，另外个耳朵出。在同事中避免不了摩擦，又大有小，有时会出现人身攻击，但是多站在他们的角度多想想，如果换成我我也会那么做，有时也会克制不了自己，会表现出不满，但一直努力的克制。“世界上最宽阔的海洋，比海洋跟宽阔的是天空，比天空更宽的是人的胸怀”，宽容真的是种美德，尊敬了他人，也让人尊敬了自己，误会的黑暗让宽容盏灯照亮。

进大学很多的同学都有过半工半读的想法，总认为打工是件妙不可言的事，可我现在并不赞成这种想法，就打工的经历来说，打工的那段时间并没有看什么书，看书的计划因为很累完全停滞，虽然心里知道有计算机证英语四级考试会计从业证要攻，可一回家就是洗了澡吃了饭就倒在床上，学习的那些精力全部用在工作上，也许是不懂得安排时间，有些人可能会反对说可以不做服务生找与专业对口的兼职，我想说一个刚进大学的人，专业知识涉及不深，加上比你优秀的大学生现在满街都是，老板会招你这个还在学习的学生吗，一个人的经历毕竟有限，有些但学生能够处理学习与兼职的事，但这些同学是少数，有些同学为了工作而逃课，他们的工作经验很丰富，但专业知识是少之又少，现在社会竞争很激烈，可以说是“适者生存，不适者淘汰”，我们大学生要把所学到的运用在实践中，再从实践中学习(学习-实践-学习)，这样才是对我们以后的的就业大有裨益，学校是学习的场所，大学里我们最主要的是学会怎么自主学习，书本上的知识有些很空洞，但它只是告诉你方法，并不是要你照搬，那些人经验丰富不懂专业知识的人走进社会会吞很多的冷水，所以我们要不断地突破自己的知识，今天努力的掌握专业知识，是为明天更好的服务，大学是学习的好地方，社会是生活的好地方。

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇四

各位同志：

一、过去一个月工作的回顾

——在客户方面，拜访客户工作全面展开在三楼。服务高质量程度进一步提高，服务中的主动性作用明显增强。菜品改革不断深化。客源市场加快发展。有效沟通和营销方式不断拓展。

——在工程方面，对工程扫尾进行专项整治。

——在广告方面，全店先后开展了声势浩大的全员发店报行动。对外开放向广度和深度扩展。近十天内，客流量提高700余人次。营业额提高十万由于。实施“走出去”战略，对外宣传合作不断扩大。经过长期的的艰苦努力，我店于昨日终于挂上门面广告，标志着对外开放进入新阶段。建店一年来，我们信守承诺，履行义务，行使权利，赢得较好声誉，促进了客户群的增长。

各位同志！

在过去一个月工作中，我始终坚持以董事长三高一贵战略为指导，认真贯彻“76321”重要思想，解放思想、实事求是，全面执行酒店的基本路线和基本纲领，牢牢把握经济效益建设这个中心，大力推进广告宣传，正确处理发展稳定的关系。在酒店丰富生动的实践中，积累了不少有益的经验。您正浏览的文章由第一'本站整理，版权归原作者、原出处所有。

下一步想法：

1. 坚持以经济发展为主线，着力提高经济增长质量和效益

2. 坚持把解决“客户不稳定”问题放在突出位置，

巩固和加强开拓客户群问题，关系我店未来国际化建设全局，任何时候都不能忽视和放松。近一个月，客户开发上了一个大台阶，有力地支持了凯瑞的发展和稳定。我们要坚持把加强全员销售、发展各楼经济、增加酒店收入，作为经济工作的重中之重，下大功夫。这是一项长期而艰巨的任务，需要坚持不懈的努力。

3. 坚持全面提高对外开放，积极参与北京酒店市场竞争

4. 坚持实施科教兴店战略，提高科技创新能力和员工素质

实施人才强店战略，把培养、吸引和用好人才作为一项重大任务。制定和实施全店人才队伍建设规划纲要和未来三年计划相结合，加强经营管理人才和专业技术人才队伍建设，完善培养、引进和使用人才的制度与措施，努力营造人尽其才、人才辈出的良好环境。深化人事制度改革，推行员工考试录用、竞争上岗、轮岗交流与培训制度。

5. 坚持全力维护酒店稳定，为改革和发展创造良好环境

我们坚持贯彻稳定压倒一切的方针，十分注意处理好发展稳定的关系，在取得重大进展、经济加快发展的同时，有力地维护酒店稳定。一是坚持把改革的力度、发展的速度与酒店可承受的程度统一起来。每项重要改革方案的制定和实施，都充分考虑酒店财政、和员工的承受能力，把握出台的时机、节奏和力度，并根据实施过程中出现的新情况、新问题，及时加以调整和完善。重大改革措施坚持先行试行，取得经验后再逐步推开。努力保持经济稳定较快增长，避免出现大的波动。二是始终关心员工的切身利益，特别是努力解决困难员工生活中的实际问题。三是正确处理新形势下的酒店内部矛盾。妥善处理突发性、群体性事件，努力把矛盾和纠纷解决在基层，消除在萌芽状态。四是加强酒店治安综合治理。

依法严厉打击各种严重违反店规活动和经济犯罪活动，重点整治治安混乱的突出问题。

6. 坚持转变质检部职能，努力建设廉洁勤政务实高效质检部

建立和完善凯瑞店规店制，，转变质检部职能，转变工作方式和工作作风。这一个月，我们在加强质检部自身建设方面取得很大进展。首先对提成制的严格把关。有效的激励了员工订餐。

在凯瑞经济发展条件下，质检部职能主要是经济调节、部门监管、员工管理和公共服务。质检部该管的事一定要管好，不该管的事坚决不管。要协调好决策、执行和监督的职能。

本店十分重视管理队伍和作风建设。从一开始就对质检部工作人员提出“廉洁、勤政、务实、高效”的要求。强调牢记自己是员工公仆，全心全意为大家服务；恪尽职守，敢说真话；从严治政，不怕得罪人；清正廉洁，惩治腐败；勤奋学习，刻苦工作。这有力地促进了廉政建设，提高了政务效率，密切了上层与员工的联系。我深切体会到，只有不断加强质检部自身建设，才能更好地适应凯瑞建设的新形势，使各级部门成为员工真心拥护和满意的质检部！

各位同志！

董事长未来三年计划制定了我在新世纪新阶段全面建设发展的宏伟蓝图和行动纲领。我们强大的凯瑞已站在更高的历史起点，迈上新的辉煌征程。任何艰难险阻都挡不住凯瑞人胜利前进的步伐。展望凯瑞未来，前景无限美好。我坚信，全店上下在以董事长的领导下，同心同德，奋发图强，一定能够把凯瑞国际化事业不断推向前进，从胜利走向更大的胜利！

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇五

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。

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，酒店管理层自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。

一月份制定xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社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。

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□

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。

酒店服务质量工作报告 酒店工作报告篇六

首先我非常感谢安徽xx旅游学校给我这次实习的机会，同时，我要感谢我的父母对我实习的大力支持。

我们这次实习在泰州市，泰州是有2100多年历史的文化古城。自古以来，这里就是商贾云集、人文荟萃之地，唐代书法评论家张怀灌、宋代教育家胡瑗、明代“泰州学派”创始人王垠、京剧大师梅兰芳等历史名人都诞生在这里。泰州特产有长江三鲜〈刀鱼，鲫鱼，河豚鱼〉、烧饼，还有泰州三麻〈麻油，麻糕，麻饼〉，若你想品尝泰州特产，可以到这边来，这里有美味佳肴，有动人的夜景，只要你把钱准备充足就可以。我可以推荐你到xx国际大酒店享受最细致的服务。

xx国际大酒店，由民营企业家栾爱明先生投资创立，按国际四星级酒店标准精心设计的、集客房、餐饮、会议、休闲、娱乐、购物于一体的大型涉外商务酒店。

实习的前一周是军训时间段，酒店要求，每批新员工都要参加军训。军训培养人的团结意识和吃苦耐劳的精神。在学校后期时间每天早上起来花20多分钟用餐，10分钟洗漱，共用30分钟准备时间。上午正式开始军训。那时一站军姿就站1至2个小时。记得有一次早上下起大雨，我们还在训练场上站着，老师也没有让我们回去。这说明军训要求很高，管理很严。到军训结束的那一天，大家都很高兴，因为不要再受老师的管束，感觉自己解放了。

在酒店实习就要学习酒店的工作流程，每个部门都要认真学习。在酒店你每天都面对客人，若客人有要求，他需要你解答。这时，我们就为客人服务，服务就要用自己的本领和知识，所以酒店整个建设和设备功能我都要学习。

工作的前一个月是培训，其目的是学习服务技能。作为一名员工你要知道工作的内容，为什么学习这些知识？这对我以

后有用吗？我能做好这些工作吗？餐饮部要学习的知识很多，这包括托盘、摆台、斟酒、餐巾折花加服务等。在餐饮部还有个非常重要的部门，这就是传菜部；因为客人每走一道菜都要，经过传菜员送到包房。我就申请分配在传菜部，他们都很惊讶，也很奇怪。因为我想好好锻炼自己。人人都说酒店传菜部是个非常艰苦的部门，我进这个部门后才知道，的确艰苦，每天拿着托盘传菜，有时手都托痛了，我都不敢对我的上司说：“这传菜部工作太苦了！”我不想被上司看不起，说我这点苦都受不了，以后还能做什么工作呢？其实我不想说这传菜部工作太艰苦，我们的同事和我的上司他们心里都知道。因为我们传菜部张部长也是从传菜员出身的。他们都能做到最后，那为什么我不能呢？难道就是应为我是女生？难道我不够坚强，还是我实习的工作时间太长了？这些都不是理由，理由在于你自己，你想说理当然有很多的，不要为你自己找借口。怎样才能做好你的工作，想办法找方法才是最关键的。我在传菜部主要工作区域在2f，菜肴从厨房出来到各个楼层传菜间，然后员工把菜送到各楼层，这需要你把菜传到包房的服务间，服务间有房号。在这过程中要记住房号，不能把菜传错了，这是很重要的。整个传菜流程很重要，我在传菜部负责传菜流程，厨房菜做好后，我们得检查菜的盘子是否完好之类。其他的传菜员只负责传菜，我的任务还是比较重的。部长既然把这么重要的事交给我做，我会用心做好。努力只能完成任务，用心才能把事情做好。

五月份，xx国际大酒店又开始学习管理五常法。五常法的用处是把酒店改造出来，展现企业能力和生存力。它会教你如何做好每一件事，管理方法是多种多样的。在工作和生活上我很认真去学习五常法，它将会给我带来许多的奇迹，这需要我从自己身边小事去学习和发现。

五常法是当今企业一个重要的管理方法，特别在中小企业发展过程中，五常法可以起到重要的作用。五常法会改变一个企业对员工的行为规范要求。企业在不断发展壮大，五常法管理在不断运用，人行五常，企业更辉煌。在工作中也要

注意细节，细节是很重要的，一个好员工会注意到自己公司的细节，说明他每天上班都在观察各个细节问题，哪个是对的，哪个是错的，并学会扬长避短。

来到xx国际大酒店，从开始不知道酒店是个什么样的行业，到上岗培训，我学了很多酒店里的知识，以及怎样才能管理好自己部门的事情，到了解自己酒店的设施设备功能及应知应会。我给自己定下目标，要在实习中学到更多知识，技能和酒店管理方法。此外，我学会了如何正确处理人际关系。我了解到礼貌是重要的，礼貌是个人修养和文化水平的体现。在工作上我感受到一个员工的责任，由于工作压力，我变得更成熟了。在学校里每天都是学习，都感受不到学习的压力，因为在学校学习的几门功课比较简单，不像高中课程多，不了解外面的世界是什么样的，竞争力是什么。我认为实习能够学到社会经验及正确处理人际关系的方法。

不管在哪个部门都好，我都要认真踏实地工作，而且还要有好心态，要有积极的心态，嘴里没有抱怨，心态健康，乐观向上，无论是身处顺境还是逆境，都能发现美的事物，保持对生活的热情。其次，我们应该善于学习成功人士，他们都有一个共同点，善于从别人身上发现优点，并迅速吸取。世界日新月异，要与时俱进，甚至站在时代的前沿。我一定要有谦虚好学的心态，工作上要和伙伴们团结协作。俗话说：“独木不成林”，在现在这个社会上，想通过个人的努力实现理想难上加难，因为你个人的时间、经验、经历、资金都不够，依靠合作，才能做到整合各种资源，优势互补，形成一股强大的力量。工作时还要抱着感恩的心态，只有感恩你的工作才能把工作做好，感恩是一种生活态度，是一种品德，是善良的真实体现。如果人与人之间缺乏感恩的心，必然会导致人际关系的冷淡。而且。成功也离不开别人的帮助。所以当你自己成功了，一定要记得用实际行动回报他人。

工作要勤奋、要付出才有收获，凡是斤斤计较，一位想着索取又不肯付出毫厘的人肯定不会成功。付出包括事业的付出

和情感的付出，事业需要有结果，而感情付出是不求回报的，因为你在付出的同时会收获，这就是回报。不管你的工作有多么艰难，还是怎样的，都要保持良好的心态，成功不是一朝一夕、一蹴而就的事情，在追求成功的漫长过程中，可能会遭到各种，险阻，甚至会陷入穷途末路的绝境，这就需要顽强的意志力走下去。山重水复疑无路，柳暗花明又一村。成功是聪明才智、胆识、魄力、勤奋努力、机会运气相结合的结果。既然有机遇，就应该用良好的工作状态让自己走向成功。

工作上千万别找借口，现实生活缺少的正是那种想尽办法去完成任务的人，而不是去找任何借口的人。在他们身上体现出一种服从的态度，一种负责任的敬业的精神。

许多借口总是把“不”、“不是”、“没有”、“与我”联系在一起，其中的台词就是“这事与我无关”，不愿意承担责任，把本应自己承担的责任推到别人身上。一个部门中，是不应该有“我”与“别人”的差别的，一个没有责任感的员工，不能获得同事的信任和支持，也不能获得上司的信赖。如果人人都寻找借口，无形中会提高沟通的成本。

找借口的人很容易养成拖延的坏习惯。他们一个小时可以完成的工作需要半天的时间。因为工作对于他们而言，只是一个接着一个的任务，他们寻找各种各样的借口，拖延逃避。找借口的人总是因循守旧的人，他们缺乏创新的精神和自发工作的能力。期许他们在工作中作出创造性的成绩是徒劳的。借口会让他们躺在以前的经验、规则和思维惯性上舒服地睡大觉。

工作就要认真踏实，这句话是以前新嘉年华宾馆的唐部长说的，先做人后做事，遵守酒店的一切规定，严守纪律，做一名合格的员工。虽然我的部门是个艰苦的部门，但是我还是努力地工作，把上司分配的任务完成。有一句话我一直记在心里，“努力是想把工作完成，用心是想把工作做好”。通

过不断地努力工作，我得到了我的部长的认可。我会在以后的工作中更加勤奋地学习，做好每一件事，完成上级领导分配的任务，最终结果是要得到领导对我工作的认可。

酒店这个行业可以锻炼人，可以使脾气不好的人慢慢变温和。酒店可以培养你的意志和独立性，在酒店工作你不能指望别人来帮你，你只有自己帮自己，自己去解决问题，自己去思考问题。酒店是个大舞台，在酒店，你可以见到形形色色的客人。每一个客人都散发着不同的气质，他们的举手投足，都有我们学习的地方，在他们身上你可以学到如何跟不同角色的人交流，使自己更加有品位。

今天我在酒店实习，我就会全身心投入工作中，使每一个客人都能享受到家的温馨，让每一个客人高兴而来，满意而归。我要用尽职尽责的态度服务客人，为宾客创造高品质生活。

工作是一种美丽，也是一种快乐，当我为客人呈上热情的微笑，听到客人道谢时，当我们的服务获得客人对酒店的赞许时，我的内心仿佛吹过春天的和风。

对于酒店行业来说，服务质量就是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。优质服务为顾客留下美好的印象，也为企业树立良好的品牌和形象。在服务行业，礼貌是很重要的，员工应做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。

在工作中，遇到挫折时，我很着急，着急是因为解决不了问题，这时想办法来解决问题是主要的，记得在我来xx国际大酒店之前，学校实习就业中心的汪主任给我们上过课，这节课对于我来说有着很重要的意义，遇到挫折是很正常的，这时你要学会自我调节，要坚强地面对一切，用自己的毅力和恒心打败挫折，要坚信：“阳光总在风雨后”。

我感谢安徽xx旅游学校给我这次实习的机会，是实习让我成长起来。

我也感谢xx国际大酒店给我这次实习的平台。