

最新劳动合同法新规定解读全文 劳动合同法新规定(优秀5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

酒店总经理述职报告篇一

我酒店总经理。春华秋实，夏去冬来，过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我回首过去、展望未来。过去的一年里，在上级领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我克服了经验不足的困难，在工作上、学习上得到了很大的进步。在这一年里，总的来说我工作还算顺利、平稳。为了发现问题，解决问题，为了今后更好的开展工作，为了让领导，同事们更好的监督指导我的工作，现将本人20xx年的表现及工作情况述职如下，请予以审议：

一、政治思想

要做好酒店管理工作，必须要有正确的政治思想。我认真学习科学发展观和酒店的各项制度规定，用知识武装自己的头脑，树立服务思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。我服从酒店的工作安排，紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。在实际工作中，我坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好。

二、业务能力

由于我是一名新手，虽然从事多年酒店工作，但从未担任过酒店总经理一职，工作经验不足，所以我在工作上除了学习

酒店工作方针与各项制度规定外，重点是学习酒店管理以及市场营销方面的知识，把它学深学透，掌握在脑海中，运用到实际工作中。通过学习，我熟悉和掌握了酒店的方针政策、制度规定、管理业务知识以及制定促销方案，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩，这一点我自己感到很欣慰。

三、工作情况以及取得的成绩

(一) 坚持统筹与团结，努力做凝聚班子合力的推动者

班子是企业的龙头，是决定企业走势、造福一方职工、实现企业跨越式发展的关键。一年来，我都始终把凝聚班子合力作为首要任务，靠共同的'目标凝聚班子、靠真诚的支持团结班子、靠大胆的实践锤炼班子。在日常工作中，每日召开领班以上干部例会，着重解决上一天问题及布置下一步工作，走到基层尽量了解员工的最新动向并采取处理意见，在班子内部，我十分注意与班子成员的协作，经常与他们沟通，了解大家的想法，对他们提出的意见，我都能给予足够的重视，给予足够的支持，给大家创造条件、创造环境，最大可能地集中和展示大家的智慧和力量，使每位同志都能按各自分工大胆地、创造性地工作，努力在班子内部建立和谐、融洽的工作关系。同时，我还十分注意与部门同志们的协作，坚持多调研、多指导、多帮助、多服务，作到严管不失爱心、团结不失批评、支持不失准则，努力为同志们出主意、想办法，帮助他们打造团结向上的工作环境，使大家在一起心情舒畅的工作。

(二) 深入搞好市场调查，积极实施营销策略

20xx年，机遇与挑战并存，希望与困难同在。根据对市场预测情况，提出20xx年主要工作思路：根据顾客和市场需求，以促营销为主，住宿、餐饮为工作重点，实施开展市场调查、

确立酒店市场定位，加强营销推广，提高酒店知名度的营销策略。同时，坚持以人为本，进一步健全内部销售管理制度，取得了一定的成绩。一、是积极筹备酒店开业□20xx年6月被集团指派任酒店总经理一职，并积极筹备酒店开业工作，在工作中取得了以下成绩：第一，人力资源工作取得进展，从人员选聘、杭州酒店三个月的培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展。第二，制定一系列规章制度，为酒店的发展护好了航。第三，严格按照采购流程从接到物料请购单后，制定采购计划，选择对象，供应商评估等做了明确规范，秉着为公司节约每一分钱的意识，出色地完成了采购任务。第四，不辞辛劳地进行酒店开荒工作，并筹备酒店开业的一系列工作。经过月的筹备工作，我们酒店终于以崭新的形象迎接八方客户□20xx年11月28日开业，到年底基本完成集团下达一个月营业指标（200万营业额）

四、调整营销策略，瞄准主攻方向

我们酒店虽然是五星酒店，但现在也面临着其他酒店的市场冲击□20xx年我深入搞好市场调查，经常组织部门有关人员收集、了解旅游业、宾馆、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，准确地分析市场动态，为部门提供全面、真实、及时的信息，以制定适合酒店各阶段合理的整体营销战略和灵活的推销方案。通过对经济形势和市场环境的了解，我部调整营销策略，瞄准以下几个重点：

第一，住宿方面，主要抓商务客源和旅行社团队客源，加强与各大网络订房中心以及旅行社的联系，争取更多的客源。

第二，餐饮方面，我们秉诚“以食为天，以人为本”的宗旨，广泛吸纳优秀管理人才，培养扩大优秀管理队伍，加大食品卫生监控力度，广纳货源输入渠道等一系列措施，为酒店稳健拓展奠定了基础。

第三，促销方面□20xx年，集团公司交给我销售月饼的任务，

任务重大而艰巨，我主要从以下几方面进行促销工作：

(一)积极推进观念创新和机制创新树立“以人为本”的管理思想和“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，充分认识到人才的重要性，引导员工树立正确的市场观念和竞争观念，有市场才有繁荣，有竞争才有进步，但市场不相信眼泪，竞争不同情弱者。要将以产品为中心的推销观念转变到以客户为中心的营销观念上来，充分满足客户需求。

(二)注重与员工交流沟通，及时将部署的重点工作贯彻落实到每一名员工。要求员工通过积极寻找客户资源，调动自身的综合潜力，努力提高自身执行力水平，力所能及地完成自己份内的工作任务，促进员工在思想和行动上与该行保持一致，加强凝聚力。

(三)月饼促销活动以喜庆节日为背景，大量进行宣传。活动内容要丰富多彩。不仅仅只是一个单纯的消费者促销，还要考虑到员工的利益点，这个活动需要他们做什么，他们做了给他们什么好处，如何才能让他们配合等要素都要引起重视。不仅如此，在兑现渠道成员利益的时候，用什么方式更便捷高效也是个问题，不要出现“承诺了，最后兑现却很难”的情况，这样大家下次就不再热情。通过大家的努力，我们完成了集团交给的销售月饼的艰巨任务，我个人的销售额也超额完成。

五、存在的不足及努力方向

回顾本年度的学习和工作，有成绩也有不足。一是经验不足，在以后的工作中不但要加强自身的学习，还要多向有经验的同事请教。二是，有时急于想把工作做好，性子有点急，就会不知不觉中伤害别人，在以后的工作中，要避免“一刀切”“一律化”；避免苛求于人，尽量把事情做得完美，以避免伤害员工的积极性。今后我将从以下几方面着手展开工作：

1、不断加强思想政治和促销知识、酒店管理知识的学习，努力提高个人的管理能力和综合素质，使自身的理论基础、业务水平、工作方法等适应新形式的要求。

2、加强团队建设□20xx年，一是在团队培养方面，进行统一培训，在公司内部进行了推广式的讲座，使每个员工都参加培训学习，提高自身素质；二是通过组织了前厅摆台比赛、后厨刀工和创新菜比赛等职工技能竞赛活动，以提高员工业务技能。

3□20xx年，要深入搞好市场调查，经常组织部门有关人员收集、了解旅游业、宾馆、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，准确地分析市场动态，为部门提供全面、真实、及时的信息，以制定适合酒店各阶段合理的整体营销战略和灵活的推销方案，在推销的工程中要以优质的服务，酒店的品牌提高我们酒店的知名度。

总结过去，是为了肯定成绩，找出不足；展望未来，是为了以后进一步的提高。新起点、新希望。站在20xx年的起点，我将满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，把机关工作做的更加出色。

酒店总经理述职报告篇二

本人**，**俱乐部和**大酒店总经理，在**董事长及**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假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx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□20xx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。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

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。

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20xx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。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团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制服的更换工作，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。

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[你阅读的文章来自:126]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20xx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。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件（见下图）：

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制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

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，为追求利润最大化，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。

20xx年7月14日，受**董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，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)

20xx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20xx年1月3日至20xx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門面试，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“知己知彼，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。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。

酒店总经理述职报告篇三

随着酒店业全球化的进程，酒店集团化已成行业发展的必经之路。下文是酒店总经理述职报告，欢迎阅读！

尊敬的各位领导、同事：

20xx年是我任宾馆经理的第二个年头，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。两年来，我以宾馆为家，兢兢业业，与宾馆全体员工齐努力共奋进，让宾馆经营管理稳步前进，取得了良好的经济效益和社会效益，员工薪水进一步提高，宾馆硬件设施逐步改进，服务功能不断完善，宾馆知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。20xx年，宾馆经济效益显著。

(一)在宾馆经营方面：

1、经营收入方面。20xx年度经营收入1240万元，超额完成20xx年度800的目标任务；超出20xx年经营收入440万元。

(二)在内部管理方面的好与坏：

1、对各部门及班组推行绩效管理。

由于经营当中存在沟通上的问题，绩效的真正功效只发挥了

一部分，团队的战斗力相对较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过强化思想管理，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、通过自主管理，调整了管理方向，打造自身品牌。在未央湖地区获得最佳环境单位。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为宾馆努力奋斗”。

3、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善宾馆制度，制定细化工作流程；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。

4、做好政务接待，树立行业品牌形象。

20xx年宾馆先后接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾客人、陕科大会议及各种培训会议会等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议54多余次；大型婚宴15余次。由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到客人表扬和认可。宾馆务实经营管理，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人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

(一)宾馆经营管理方面：

1、由于宾馆在20xx年正式接手投向市场，初期经营成本大，对宾馆净利润指标而言就出现不尽人意的地方，宾馆的成本控制也是今后工作的重点。

2、宾馆人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，日常服务细节问题经常出现问题。

3、宾馆各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受宾馆体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

三、20xx年任职想法：

1、明确市场定位，提高销售收入：

(1)提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘宾馆客源市场，为更好的展开宾馆全员销售工作奠定了基础。

(2)市场的认知度得到进一步提升。加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对宾馆进行营销推广，以增加宾馆的知名度。

(3)餐饮销售工作要有明显的提升。餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过举办各种营销活动来推出新的菜式品种。

(4)集中精力，全员关注中秋、圣诞等节日的筹备、策划及销售工作，通过全员的努力销售，节日销售业绩为宾馆将带来了可观的收入。

2、提高中层人员管理水平，加强员工培训工作：

坚持把员工素质培训持之以恒地放在首位，通过对员工采取集中培训、专项培训等培训方式，使员工能够更好的适应本职工作，了解宾馆的实际运营情况，遵守宾馆现行的规章制度，让每位员工都明确意识到优质的服务及节能降耗工作在宾馆运营过程中的重要性，并将此落实到实际工作中。并加强了对员工服务礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客服务中提高服务质量，树立宾馆形象，体现宾馆企业文化。

3、安全管理工作常抓不懈，保证宾馆正常运行：

安全生产，始终作为宾馆工作中的重中之重。要求保安部在日常工作中考虑到宾馆的特殊地理位置和人员不足的情况下，一是对员工进行不同层次、内容的安全消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；二是对加强对宾馆安全巡查力度，及时发现隐患及时整改；三是对全员进行了安全知识考核，提高了职工的安全意识，做到警钟长鸣。

4、关爱员工，做好后勤保障工作，增强企业凝聚力：

既要提高员工素质，又要关心员工疾苦，为员工办实事，认真组织落实好各项后勤保障工作。要求员工餐厅在不断推出新花样的同时，保证菜谱的营养均衡。要求人力资源部定期对员工浴室卫生进行彻底打扫，给员工创造温馨舒适的环境。在员工宿舍管理方面加大力度，给员工一个舒适安静的休息环境，使他们有一个良好的精神状态投入到工作中；同时，安排宾馆组织丰富多彩的文体活动，增强了宾馆的凝聚力和向心力，对内丰富了宾馆员工的文化业余生活，陶冶了员工情操，增强了员工团队合作意识，对外弘扬了宾馆精神，展现了宾馆风貌，营造了一种轻松和谐向上的宾馆文化氛围。

以上是本人20xx年度的述职报告，在迎接挑战的20xx年工作中，我将与全体员工一道，齐心协力，不辜负上级领导的厚望，我会以饱满的工作热情、扎实的工作作风，强化管理、全面落实科学发展观，取得更好的成绩。

尊敬的总、全体员工同志们：

20xx年是我任酒店执行总经理的第二个年头。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。两年来，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，让酒店经营管理稳步

前进，取得了良好的经济效益和社会效益，职工薪水进一步提高，酒店硬件设施逐步改进，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。20xx年，酒店经济效益创下了历史新高。在成绩面前，我戒骄戒躁，保持清醒头脑，制定了20xx年工作目标：加强专业知识的学习和成功酒店的借鉴，提高自己的管理水平，在上级的决策和领导下，创新和提升酒店软件质量。

一、所做的主要工作

(一)在酒店经营方面：

1、经营收入方面。20xx年度经营收入**元，超额完成**年度一千万的目标任务；超出**年经营收入(**万元)**万元。

(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、组织开展各阶层员工的学习、培训及技能比赛，提高员工素质。为了提高员工综合素质与服务水平。20xx年中着手按市旅游局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，酒店参与指导教学，评比结果取得良好名次，获得了市旅游局颁发的最佳组织奖；力求在20xx年能组队参加市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到市级酒店参赛成绩最好的代表队。真正起到提高员工服务技能及提升员工素质的目的。

3、通过自主管理，并通过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，打造自身品牌。并在政府上一年度的颁奖企业中获得开发区最佳接待单位，获得政府一万元的现金奖励。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为酒店努力奋斗”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善酒店制度，制定细化工作流程；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，使某些流程与酒店同步。

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的其他管理人员认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，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，争创我市优秀饭店。

20xx年酒店先后配合市有关政府接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾团队、教委会议及全国菊花花会等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议100多次；大型婚宴、宴会150余次。由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金、手机及其它大小物品近20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人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

(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不尽人意的地方，酒店的成本控制也是今后工作的重点。

2、由于酒店人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经常导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，导致日常服务细节问题经常出现问题；人少不敢管，是造成服务质量提高不上去的根本原因。

3、酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

三、20xx年任职想法：

1、制定20xx年各项经营指标任务：

由于二号楼对外承包经营及晋美房产公司经营场所的租赁，经营场地的减少(2号楼有18间客房、1个多功能大厅)。合理制定20xx年度的指标任务及与管理员薪资挂钩，是调动管理员潜力的根本动力。(具体另协商制度)

2、明确市场定位，提高销售收入：

根据酒店经营面积的减少制定合理的经营思路，准确地把握市场变化和 demand，充分发挥团队作用，利用自身优势，突出酒店的特色，使酒店在中、高端消费群体的基础上，扩展到高端消费群的范畴。建立了一部分相对固定的消费群体，确保酒店的住房率的稳定提升。

(1)提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘酒店客源市场。为酒店更好的展开酒店全员销售工作奠定了基础。

(2)市场的认知度得到进一步提升。加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对酒店进行营销推广，以增加酒店的知名度。

(3)餐饮销售工作要有明显的提升。餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。

(4)集中精力，全员关注中秋、圣诞等节日的筹备、策划及销售工作，通过全员的努力销售，节日销售业绩为酒店将带来了可观的收入。

3、加强“精细化管理”，做好成本控制：

20xx年是酒店持续推进精细化管理的第二年，按照上级的要求，将精细化管理工作贯彻到工作的各个环节中，并在管理过程中逐步寻找问题，同时制定出明确的实施方案，将精细化工作深入持续推进，形成精细化管理的长效机制。

(1)通过规范采购部工作流程，完善相关采购制度，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。

(2)在酒店能源消耗方面，细化管理；对比经营。

4、完善酒店各项规章制度，建立内部合理而有效的运行机制：

严格按照酒店服务业管理规范的要求，完善酒店各项制度。

今年，在相关会议制度上狠下功夫、狠抓落实。

(1) 每月定期组织中层以上管理人员召开“月度工作计划会”；布置工作与督促检查每月工作完成情况。通过月度工作完成情况来考核各部门负责人。

(2) 每周定期执行质检人员通报上周对酒店各项工作的质检检查结果。及时完善和改进

(3) 每月定期组织中层以上管理人员及销售部全体人员召开销售协调会。在对客方面出现的问题及投诉进行处理，从而提高管理层的管理水平和协调问题、解决问题的能力。

(4) 每月定期组织中层以上管理人员及销售部全体人员召开应收账款协调会议。将每一笔应收帐款落实到个人，发挥销售人员工作的积极性。

(5) 每月定期组织成本控制小组人员召开成本控制(节能降耗)专项会议。根据每月财务提供的报表，找出问题并及时解决，做好成本控制工作。

用制度保障团队执行力的开展，进一步加强在工作流程和工作标准的执行力度方面的监督和检查。

同时，制定了各岗位工作职责和工作标准，使员工做到有章可循。加强了劳动纪律管理，严肃考勤制度，保证了酒店各项工作有效运行，各项工作逐步走向规范化。

5、提高中层人员管理水平，加强员工培训工作：

中层管理人员作为酒店的中坚力量，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。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，并为中层管理人员提供外出学习

交流的机会是必要的。要求人力资源部围绕酒店经营主题，重点开展降低成本、提高效益；精细管理；绩效考核、提升效率；持续改进的各类实战型培训，努力提高中层以上管理队伍整体素质。

坚持把员工素质培训持之以恒地放在首位，通过对员工采取集中培训、专项培训等培训方式，使员工能够更好的适应本职工作，了解酒店的实际运营情况，遵守酒店现行的规章制度，让每位员工都明确意识到优质的服务及节能降耗工作在酒店运营过程中的重要性，并将此落实到实际工作中。并加强了对员工服务礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客服务中提高服务质量，树立酒店形象，体现酒店企业文化。

6、完善长效管理，提升创卫水准：

去年，通过实施每周一下午亲自带队定期对酒店的整体卫生环境进行检查。创卫工作的开展，得到了进一步的提高。也有力的促进了酒店的基础管理工作。使每一位员工都把创卫工作的重要性牢记于心。本年度将进一步加大这方面的管理，本人保证每日至少巡查一次。

7、安全管理工作常抓不懈，保证酒店正常运行：

安全生产，始终作为酒店工作中的重中之重。要求保安部在日常工作中考虑到酒店的特殊地理位置及前期遗留问题和人员不足的情况下，一是对员工进行不同层次、内容的安全消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；二是对加强对酒店安全巡查力度，及时发现隐患及时整改；三是对全员进行了安全知识考核，提高了职工的安全意识，做到警钟长鸣。使防范工作落到实处，确保全年不发生任何责任事故，有力保障酒店经营的正常运行。

8、关爱员工，做好后勤保障工作，增强企业凝聚力：

既要提高员工素质，又要关心员工疾苦，为员工办实事，认真组织落实好各项后勤保障工作。要求员工餐厅在不断推出新花样的同时，保证菜谱的营养均衡。要求人力资源部定期对员工更衣室、浴室卫生进行彻底打扫，给员工创造温馨舒适的更衣环境。在员工宿舍管理方面加大力度，给员工一个舒适安静的休息环境，使他们有一个良好的精神状态投入到工作中。

作为一名管理人员应不断提高自己，始终起到模范带头作用。安排酒店组织丰富多彩的文体活动：春夏季的爬山、踏青比赛活动等；这些形式多样、内容丰富、注重实效的文体活动大大地增强了酒店的凝聚力和向心力，对内丰富了酒店员工的文化业余生活，陶冶了员工情操，增强了员工团队合作意识，对外弘扬了酒店精神，展现了酒店风貌，营造了一种轻松和谐向上的酒店文化氛围。

以上是本人20xx年度的述职报告，在迎接挑战的20xx年工作中，我将与全体员工一道，齐心协力，不辜负上级领导的厚望，我会以饱满的工作热情、扎实的工作作风，强化管理、全面落实科学发展观。在丁总的带领下，取得更好的成绩。

董事局各位董事：

20xx年，是我就任x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日隆重推出了第一家产权式酒店—湖天一色xx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。

一、20xx年度考核指标完成情况

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)%。

二、工作措施及存在的问题

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，首家产权式酒店——湖天一色xx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20xx年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入(略去)万元，比20xx0xx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xx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□20xx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□20xx年水电费为(略去)万元，

比20xx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，根据董事局的布路，认真做好人员“三定”，即定编、定岗、定薪。20xx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。

酒店总经理述职报告篇四

尊敬的各位领导，尊敬的各位“兴安”事业的同仁们：

大家新年好！借今日集团公司年度评选的机会，我代表xxx所有员工提前祝大家新年快乐，成事如意，合家安康！

在这里向各位集团公司领导和同仁汇报一下20xx年xxx大酒店的经营工作，请各位领导、同仁指正。

20xx年是不平凡的一年，是收获的一年，在全体“宴华人”爱岗敬业、团结奉献、奋力拼搏下，酒店取得了较为理想的成绩，截至本年度十二月份，酒店共创收1985万盈利339万，这一骄人成绩离不开公司董事会的英明领导，更离不

开xxx154位员工的默默奉献。

成功的道路总是坎坷曲折的，回首xxx成长的`道路，从萎靡不振到崛起以及到现在的安康餐饮方向标，这一路走来是多么不易，但这一切又是那么的理所当然，因为xxx有集团公司的大力支持、有全体董事们的英明领导，有全体一线员工的智慧和努力，他们是xxx的功臣。

如果说昨日的xxx是一个蹒跚学步的孩子，那么今天的xxx就是如日中天的青年，充满了活力和干劲，一群有理想、有拼劲的xxx人，继续立足自身优势，对已有的“xxx”自主品牌精益求精，在提高自身产品竞争力的同时，酒店多次外派技术骨干“到经学习”，不断在菜品上创新，使酒店饮食风格多样化餐饮品牌效应显著提高。

各种专题演讲比赛、文艺汇演等文体活动，让员工切实感受到大家庭的温暖，办公室要尽快组织一次“我是宴华人”的主题演讲比赛，充分发挥员工的聪明才智，让员工为酒店的经营动脑子、出点子、提建议，并评出优秀者给予奖励。

新的一年来临，历史又将翻开新的篇章，我们站在新的起点，再次整装出发，在激荡的洪流中，迎接各种困难和挑战，在前进的道路上，宴华人永往直前！在xxx所有员工的团结奋进中，我们的企业会走的更远、更高、更强！

预祝兴安集团公司在新的一年大展宏图，兴旺发达！谢谢大家！

酒店总经理述职报告篇五

20xx年，本人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，每月都会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，提高员工们素质。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xxxx年能组队参加陇南市旅游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xxxx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次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在xxxx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实施方案，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。

xxxx年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰*军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导x次，地厅级以上领导近xx次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机xx余部及其它大小物品近xxx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xxxx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、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，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。

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xxxx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xxxx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、企业文化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装修改造，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意见，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电脑xx台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均xx万元提高到xx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。

酒店总经理述职报告篇六

来到我们酒店，担任副总经理的工作已经有快走两个月的时间了，马上就要到转正的时间了。作为副总经理，这个岗位的工作可以说是十分重要的，一个酒店的总副总经理管理着公司的各个部门，他的工作可以说是会直接影响到酒店的运营的，而我作为总副总经理助理，自己的工作就是为他提供各方面的信息咨询，帮助他处理好各类事物，所以我的工作同样不能有马虎的存在。这两个月的工作，我也还有不少的感触的，对于试用期里面的工作我也觉得也非常有总结的必要。

对于各个部门同事递交给总副总经理的各项文件，只要不是直接交到总副总经理手上的，都需要我先给检查一遍是否有误，如果存在问题我们去要打回去让他们重新修改打印一遍再交给总副总经理的，这样可以减少总副总经理的文件审核时间，毕竟他要管的是整个酒店的所有部门。同时在总副总经理召集开会之前，我也要总副总经理的文件打印好，开会的时候分发给各位开会的人员，会议中我也要提前做好会议记录，在会后将他们整理成文件进行存档。我还需要做好总副总经理每天的工作安排表，知道总副总经理什么时间有什么事情，这样才好安排总副总经理的会客时间，在总副总经理

接待客人的时候，我也要礼貌的做好接待。

因为总副总经理经常要到各个城市去开会、考察和调研情况，所以我要做好总副总经理的行程安排，给他订好开会的车票、机票和酒店安排，同时也要好对方公司做好对接工作，跟他们反映好总副总经理去考察的时间。按道理来说总副总经理出去开会的时候我身为总副总经理助理应该是要陪同去的，不过我现在还是试用期员工，能力还不足，所以我目前还是没有跟着总副总经理一起出去调研，我会加快学习的。

助理的工作是要求比较细腻的人来做的，虽然我在这行业里面做了也有些年头了，但是我做事情是不是特别细致，容易犯一些小错误，虽然影响不大，但终究是个不好的存在，我马上就要转正为正式员工，在今后的工作中我必须要加强对自己的要求才行，一定努力将自己的工作做到，做事情也要更加的认真和细致才行。一定要将自己助理的工作做到位做全面，让领导看到我的进步。同时，自己也要加强自己的为人处事的能力才行。

酒店总经理述职报告篇七

董事局各位董事：

我们走过了勤奋耕耘的20xx年，经过我们的不断摸索，不断进步，不断创新，不断发展，一年来，我们面对着市场的竞争和压力，同舟共济，始终秉承集团“三十二字”核心理念，以争创一流为目标，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉，带动了xx县城整个酒店业的发展。回顾20xx年以来酒店的各项工 作，既取得了一定成绩，也还存在许多不足，现将20xx年度酒店的各项工 作汇报如下，请各位董事局领导给予审议：

一、20xx年度考核指标完成情况（略）

二、工作措施及存在的问题

一) 经营上想方设法, 力求提高营业收入:

我们酒店20xx年实现的经营收入与去年相比增加(略去)万元, 增长百分比为(略去); 盈余与去年相比减亏(略去)万元, 减亏百分比为(略去)%。各部门为更好的完成经营指标, 想方设法提高经营收入:

房务部在房间价格上未做调整, 但对提高服务质量上下功夫、让服务说话。经市场调查, 本店85客人都属本地人, 散客只占15, 怎样让本地客人觉得只有xx是唯一的选择, 这就需要在服务上狠下功夫且必须抓住新老顾客的心理。房务部及时推出了积分送房间的方案, 大大提高了房间入住率; 同时还建立了客户档案, 熟悉老客户的个性、喜好、特点, 并实施个性化服务, 使客人感觉到人性化服务的备受尊重; 时刻为客人着想、为客人提供方便, 根据四季情况更换房间内销售物品, 房间内配小型有偿物品, 如海飞丝、小袋洗衣粉等, 既方便了客人, 也增加了酒店的收入, 正是由于一系列措施使得房务部的营业收入超出20xx年的(略去)万元, 增加了(略去)个点。

餐饮部为开拓经营市场扩大经营收入, 积极研发新菜式、开发特色菜, 厨务部还增设了流动灶, 制定了一个月至少推出1-2个新菜的硬指标, 且多次展开市场调查, 作出经营分析, 开设多种增收项目: 如与房务部相互配合制定套餐菜牌到每个房间, 引导客人消费; 在6、7月份淡季内, 对宴席价格进行调查, 及时推出特价宴席, 扩大了客源; 8、9月份适时推出升学宴; 圣诞节, 精心准备了自助大餐, 获得xx县社会人士的大大赞赏, 食品收入比去年增加(略去)万元。同时, 还特别注重与客人的沟通, 对不同的客人做到不同的消费建议, 端午节送粽子、生日送蛋糕、寿面、新婚送鲜花并免费提供别具一格的婚礼主持仪式, 让客人在酒店消费时刻都能感觉到酒店尽心服务的温馨与满足, 从而吸引新客户、留住老客

户。

娱乐部在硬件设施条件有限的情况下，改变经营模式□ktv包厢以最低消费来吸引消费者，实行微利多销以达到增加人气、带动其他消费的目的；针对夜总会大厅在本县是独一无二的场所，制定出年初年底、节假日前夕等包场旺季提高包场费，对淡季、日场降低包场费的方式，全年共接待包场(略去)次，尽管娱乐部20xx年收入指标未能完成，但保证了盈余指标的完成。

二)、管理上狠下功夫，努力完成各项工作任务：

20xx年里各部门在经营上取得的成绩，靠的是酒店在管理上狠下功夫，才能保障酒店顺利完成任务，从而达到降低成本提高效益的目的，并且不断的提高服务人员的服务质量，赢得客人好评：

1、努力完成集团下达的工作任务：

e□酒店管理层根据当地宾馆业快速发展和无高星级酒店的现状，把争创三星级饭店列入了重要议事日程。酒店于10月份向市旅游局申报了三星级宾馆，12月20日，市旅游局星评小组对酒店进行了三星级评定初审，市旅游局星评小组认为该酒店在怀化县级酒店行业属一流品牌酒店，初查结果符合三星级酒店标准，市旅游局已在元月15日上报省旅游局审批，届时□xx酒店将成为怀化市县级唯一一家三星级宾馆。

保密制度、钥匙管理制度及部门负责人离任内部审计制度等，以做到规范化、程序化。

3、强化员工技能培训，提高员工服务质量：

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，一年以来，酒店始终将培训工作作为重点来

抓，为提高员工的各方面技能以及增加员工的酒店意识，每月召开2次全员学习会，学习集团制度政策、酒店业务技能、商务礼仪、礼节、礼貌，贯彻酒店意识、思想道德意识，为员工能更好的服务于酒店、服务于社会打下了很好的基础，对各项服务技能、公共礼仪等进行了强化培训，并将培训内容组织考核，作为年底工资晋级的依据；同时为了提升酒店品牌，提高员工外在形象，酒店邀请了美容专业老师对酒店女员工传授了职业化妆技巧，并要求女员工统一化妆上岗。20xx年厨师长郭小明代表酒店参加“国际烹饪大师”比赛，获取了“国际烹饪大师”的荣誉称号，为集团、酒店争得了荣誉。

4、在节能降耗、控制费用上下功夫：在继续实施去年节能措施、减低费用的基础上，酒店在06年依旧在不断的寻求新的节能措施，以更好的控制费用，增加利润额：

b)各部门制定成本管理办法、节能降耗操作流程等等，努力提高员工的节能意识，各方面采取节约费用、控制成本的措施，一点一滴的为酒店节约成本：如酒店的中央空调打井及管道铺设工程开展时，动力部员工为使酒店降低成本开支，在寒风中的淤泥里挖出了原井水废弃不用电缆和钢管实行再利用，为酒店节约资金8000余元；06年圣诞节自编自演的一台晚会节约费用约为1万元左右。

三)、坚持做好“以人为本”，关心酒店员工生活：

酒店的服务质量好坏关键在于员工，除了平时对其进行必要的培训之外，关心好员工的生活，也是酒店的重要任务。xx集团的企业宗旨第一条就是“以人为本”，一年来酒店领导想方设法关心、丰富员工生活，让每位员工快乐的生活、快乐的工作：

1、在20xx年里，酒店在后勤保障上进行了全面的改善，从员工宿舍和员工食堂着手，在吃和住上狠下功夫，满足了不同

员工的要求。

3、积极参加并举办各类活动，丰富员工业余生活。酒店非常重视丰富员工的业余生活、团组织活动，并组织酒店员工积极参加市、县以及集团公司组织的各项活动，营造积极向上的工作氛围，多次举办员工生日联欢、春游、野餐等等系列活动，在员工宿舍有限的环境下，让员工捐赠书刊，建立员工阅览室来丰富员工的业余文化生活，陶冶员工情操、增加团队凝聚力，在集团14周年司庆活动里□xx酒店积极组织员工参加各项活动，酒店组织的游泳队获得了团体第一名，增强了酒店员工的凝聚力。

4、落实公司的“人本”管理理念，对于员工工作、学习、生活中的困难尽力、尽快解决，对员工及员工家人生病等情况均亲自带队前往探视，以示酒店对员工的关怀和安慰，将公司的“人本”管理落到实处，从而让员工以店为家，有了主人翁的意识，20__年员工队伍稳定，流动率从去年的30降低到5。

四）、工作中所存在的问题

- 1、费用管理还需更加严格控制，还需制定出更细化的实施方案；
- 2、酒店员工服务素质、接待水平仍需不断提高；
- 3、对安全防范还需加大力度，消除一切安全隐患；
- 4、对集团各项制度程序理解、执行不够，还需加强学习、增加领悟力；

三、工作体会

从xx酒店筹备、改扩建到开张营业二年以来，我既感到压力

又感到欣慰，因为它包含着集团领导的关心支持，又有员工们的共同努力；同时使我对企业进一步了解，也得到了更多的学习机会和施展才华的机会，培养了我综合的管理能力。让我深深感悟到：做好现代企业必须具备较强的管理能力、融资能力、对市场正确的判断能力□xx酒店现在正在发展期间，只有在集团的正确领导、酒店全体员工的共同努力下，酒店才能打造出自己的品牌。

四、20xx年度工作设想

在新的一年里，我打算做好以下几方面工作：

- 1、计划20xx年完成收入(略去)万元，盈余(略去)万元（比去年减亏(略去)）。
- 2、上旬三星级挂牌并申报省青年文明号，树立酒店外部形象，赢得更多市场；
- 3、改造xx店的7、8楼，将普通楼层改造为“休闲”楼层，使__店更具竞争力；
- 4、筹措资金，在07年开辟会同县级连锁酒店，使酒店收入有一个新的增长点；

在新的一年里□xx酒店将继往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成集团各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把xx酒店这一品牌做大、做强！相信没有最好，只有更好！

酒店总经理述职报告篇八

20xx年，本人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，每月都会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，提高员工们素质。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xxxx年能组队参加陇南市旅游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xxxx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次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在xxxx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实施方案，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。

xxxx年酒店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰*军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导x次，地厅级以上领导近xx次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机xx余部及其它大小物品近xxx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xxxx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、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，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。

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xxxx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xxxx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、企业文化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装修改造，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意见，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电脑xx台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，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。

酒店总经理述职报告篇九

各位领导、同仁：

大家好！

已经过去，回顾近一年来的工作，感触良多，收获不小。近一年来，在财务部和公司的正确领导下，各部门的全力支持下，财务全体成员的鼎力相助下，严格自律，规范管理，踏实工作，热情服务，履职尽责，任劳任怨，较为圆满完成各项任务，实现了既定目标，达到了预期效果，锻炼了自己，提高了财务管理水平。当然，在取得一定成绩的同时也存在些许不足，在此，对大家给予我的关爱和帮助表示衷心的感谢！下面就我近一年的工作情况向各位领导和同仁作简要汇报：

一、主要工作

由于工作需要，我于204月份被财务部委派到公司，在此期间，本人将工作重点放在财务服务、规范上，我感到只有搞好服务才能做好工作，只有坚持规范才能减少风险与差错。此后，以优质服务为先导，以规范制度为理念，立足做好常规工作，着眼推进重点工作。取得了一定进展，收到了一定成效，做了大量事务性的工作。

工作方面：踏实工作，履行职责，认真执行《会计法》，规范记账凭证的编制，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。按规定时间编制公司需要的各种类型的财务报表，及时申报各项税金。在各类年中审计、年终预审及财政税务检查中，积极配合相关人员工作。按公司要求对公司收入、成本进行监督、审核，提出相应的对策等。

酒店总经理述职报告篇十

20**年，是我任宾馆总经理的第四个年头。回顾走过的路，再看看今天的宾馆，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，我以馆为家，兢兢业业，励精图治，与宾馆全体员工齐努力共奋进，终于让宾馆起死回生，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，宾馆硬件设施得到全面改进，服务功能不断完善，宾馆知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。20**年，宾馆经济效益又创下了历史新高。在成绩面前，我戒骄戒躁，永葆共产党员先进性，保持清醒头脑，制定了20**年个人工作目标：加强思想政治学习和专业理论知识的学习，提高党性修养，提高治理水平，坚持“两手抓、两手硬”的原则，保持和提高宾馆硬件设施的功能，创新和提升宾馆软环境质量。现将一年来的工作汇报如下：

一、积极参加先进性教育活动，认真进行自我党性分析，努力增强党性观念。

按照中心和省市及东湖工委关于先进性教育的要求，我认真学习了《中国共产党章程》、《保持共产党员先进性教育读本》、《在新时期保持共产党员先进性专题报告会上的讲话》、党的十六大、十六届四中和五中全会精神；听了某同志的先进事迹报告和市委党校教授**的专题辅导。使我对保持共产党员先进性的重要性和必要性有了深刻熟悉，对党员

先进性的属性、内涵和外表现及基本特征有了基本了解，深切地感受到了保持共产党员先进性是共产党人与时俱进的永恒主题。

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我党性分析，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，与宾馆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，按时拆除了宾馆停车场前两栋有碍东湖景观、破坏宾馆整体风格的建筑物，完成了近3000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60多万元。

2、高压供电扩容工程3、新建太阳能中心供热工程

宾馆的两台锅至今已使用十六年，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40万元。经工程立项后，通过经理办公会研究决定宾馆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10月下旬召开的专题经理办公会上确定了****公司为太阳能供货及施工单位，工程费用48万元。我对工程提出了具体要求：确保工程质量，满足宾馆热水供给需求，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。

宾馆网球场自建成后一直闲置，荒草丛生。为了增加宾馆娱乐功能，投资近20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，原燃气型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，宾馆投资12.5万元购置了烫平机、烘干机各一台、蒸饭车二台。另外，投资8.5万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，创新和提升宾馆软环境质量。

7、加强营销宣传，提高宾馆知名度，拓展客源空间

20**年，在宾馆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，但宾馆还存在着一些制约经济增长的因素：宾馆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。宾馆如何发展、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：

宾馆今后的发展目标就是：依托**，抓住**的发展机遇，将宾馆建设成一个集会务、商务、度假于一体的四星级酒店，全面打造**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，以此赢得最大的利益空间；经营特色化。宾馆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。

20**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，创造宾馆新的辉煌！