

酒店述职报告个人工作总结 酒店个人述职报告(精选9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?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

酒店述职报告个人工作总结篇一

尊敬的老师亲爱的同学们:

大家好!我叫xxx□来自xx级酒店管理四班。今天很荣幸能够站在这里,同时也很感谢老师与同学们给予我的这次机会,我对自己此次述职充满信心,希望能够继续担当班长这一职务。

自xx年11月份开始,通过大家选举,我很荣幸被推举为酒店管理四班的班长。在这个班长职务的考察期间,我深深地得到了锻炼,并且也认清了自己的长处与不足之处。

起初,竞选班长一职,我是怀有锻炼自己、考验自己的目的参加选举的。当我幸运的'被推选为班长之后,自己也确实得到了锻炼,在与人交际、怎样处理问题方面得到了深深的体验。在这考察期间,我能严于律己,由于本院纪律严明,同学们刚刚入学,都能够遵守规章制度。因此,在迟到、旷课、逃课方面现象很少,这方面减少了我的压力。

刚刚面对这个班级的时候,真的不知从何做起?我们只能不断的去探索。因此,很多次都是我不断的组织开班委会,而在这班委会之中,我不断地想用各种办法来面对问题,来总结上一周的工作情况和本周的计划。

大学的上半学期，我很幸运的是我们每周都能够开一次导师见面会，这样不断的交流，能够增强班级的和谐气氛。每一次，我都主持，主持不同的内容，而在这主持的过程中，我会把每周发现的问题，作为这次的主题，让大家能够警醒，能够认识到我们的问题。

期末到来的时候，我们班委决定，上课的时候为大家占座，而每一次的占座，我都是很早去，害怕同学们做不到前排，我努力了。

在当上班长的这段时间里，我深深地体会到大学的班长与高中的班长真的是差别巨大，什么事情都要依靠自己独立的去想，然后与班委会交谈之后再去做。考察期间里，我遇到了最大的挑战，也是最大的问题，一个班级如何能够走到一起？我想了好多方法，但是没有一个能够去实际应用成功，我想过大家一起出去玩！每次早操大家能够在一起玩耍！每个月能够班级聚一次会，但是没有一次我得到满意的结果。刚刚开始大一下学期，我也看到大家的变化，迟到、旷课、逃课的现象明显增加，自习课的纪律不是很好。

当我经历了上学期失败的经验之后，如果我还能够继任班长这一职务，我决定不再同情任何人，也不再包庇任何人，我会不断的严格要求自己，也要严格管理这个班级。并且，在这学期，我也坚定自己的想法，尽量帮助这个班级变得更加团结、更加强大。自私点说，从今以后我要严格管理大家，也是在要求我，也是在塑造我；让这个班级变得更加优秀，也是在锻炼我的组织协调能力。因此，从今以后，如有得罪，请大家包涵；如有犯错，也请老师、同学指明。我会继续与大家一往直前。

以上是我的述职报告，请老师同学们指正。

酒店述职报告个人工作总结篇二

尊敬的领导、各位同事：

大家早上好！

20xx年，是我就任xx酒店总经理的第一年，也是新xx酒店经营发展的第一年。虽说仅仅xx个多月时间，但在这几个月里，我和酒店全体员工在xx领导班子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，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力酒店品位的提升。通过全酒店员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，酒店从xx月xx号试营业，经营业绩稳步上升。

在xx领导的带领下□xx酒店人连续奋战xx个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，酒店人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定和业内同行、社会各界人士的认可。酒店经营目前呈现出良好的发展趋势，以“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，促进酒店持续长远的健康发展，确保酒店利润、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，我向各位领导和同事述职，请予以审议。

我自来到xx酒店，首先制订了xx酒店工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。

其二，制订了管理人员岗位职责和 workflows。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。

其三，与星级酒店接轨，合理出台《员工手册》，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已

经完全可以完成大规模的接待任务。

1、人员管理制度化：

从xx月下旬开始，我们酒店结束员工招聘工作，开始为期半月的军训和一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了“创业有情、制度无情、管理无情”的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

2、抓经营，显成效：

xx月xx号以后，我们酒店积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在xx日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使xx酒店提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，酒店入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们xx酒店发展做出了应有的贡献。

3、严抓饭菜质量、餐饮使用“五常法”：

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。xx酒店厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便

于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即“常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划”。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

4、爱护财产、节约降耗：

酒店设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是酒店人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

5、讲文明，树形象，抓思想：

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了酒店下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表酒店等形象工程，员工很好的落实贯彻酒店思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师xxx拾到5元现金和数张银行卡及身份证□xxx拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到酒店部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到xx日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

6、抓培训、备人才：

酒店在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在xx结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，

对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

7、存在的问题：

(1) 信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强；

(2) 上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化；

(3) 员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高；

(4) 工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高；

(5) 突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

1、需要尽快提高综合竞争力：

20xx年，xx市新增的酒店有xx快捷酒店□xx快捷酒店□xx商务酒店□xx商务酒店这些大型酒店将对xx酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

2、不断的贯彻和发展企业文化：

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以xx为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证酒店规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高酒店效益。

3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧：

坚持“以人为本、以诚待人”的企业文化和核心价值理念，

努力改善员工的工作环境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到酒店对员工的关心和重视。酒店经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

1、根据酒店工资、奖金、津贴管理制度，完善酒店绩效考核办法。

在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强酒店的日常经营管理，为酒店发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个酒店的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成xx下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、建立、健全酒店的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。

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xx有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店有一个高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度。

阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

- 6、加强酒店的安全管理工作和维修保养工作。
- 7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的酒店形象，并代表酒店接待贵宾。
- 8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使酒店有高度的凝聚力。

最后，再次感谢xx领导和各位同事给予我工作的支持，酒店也将始终遵循xx为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月以来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好xx酒店，充分发挥酒店对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为xx酒店的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年x月x日

范文随着个人的文明素养不断提升，需要使用报告的情况越来越多，不同类型的报告具有不同的用途。一听到写报告马上头昏脑涨？以下是小编为大家收集的酒店个人述职.....

光阴如水，忙碌而又充实的工作又将告一段落了，回顾这段时间，我们的工作能力、经验都有所成长，是时候写一份述职报告了。那么述职报告应该怎么写才合适呢？下面是小.....

范文岁月流逝，流出一缕清泉，流出一阵芳香，回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧，好好地做个总结并写一份述职报告吧。为了让您在写述职报告时更加简单方便，以下.....

酒店述职报告个人工作总结篇三

尊敬的领导：

酒店自试营业至今已一年有余，在上级领导及各同事的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

自20xx年x月x日客房出租率从xx%[]平均房价为xx元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度x月x日客房出租率提高至xx%[]平均房价提高至xx元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于xx本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年x月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了x月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存

在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次一小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购（如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等）没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

在20xx年以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

XXX

20xx年x月x日

酒店述职报告个人工作总结篇四

尊敬的各位领导、各位同仁：

这里向大家进行述职。座的各位应该绝大部分都认识我但可能也有极少数的不知道我谁，根据饭店的统一安排。还就是先让我作一个自我介绍吧：

我叫xx□现任客房部经理。去年7月进入饭店工作的进入饭店以后，先就是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。

下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我工作进行评议，真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

工业企业里自己得到很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近35xx年之久。虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但就是深知，自所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，一直在寻求机会。时至1999年11月份，涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，毅然的报名参加了并意外的获得了成功。确定去向时，根据自身的爱好，选择了饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我热心肠来实践服务的真谛。

对饭店专业知识一无所知，初涉饭店行业。为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉饭店的有关情况，除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的进店后不久，饭店即安排我几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的解，充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，感觉没有白费，学业了不少的东西。后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益菲浅。

带领部门一班人，担任人事部经理期间。严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职

位；政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系。

尽量做到企业和员工两得利；部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

房务总监颜亚林同志的亲自指导下，调客房部工作后的近四个月时间里。部门各位管理人员及员工的大力支持下，得到较好的发展，原对客房管理的初略了解得到升华。初到客房部，先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，深知管理制度在管理中的重要性；同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；管理中遇到一些突发事件，及时向颜总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

工作中，认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的欠缺难以达到完美的效果，但我都尽力去作，力争做到最好。严以律己、以身作则方面，尽自己的心力争当表率，努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。房态较高的情况下，经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班信一起验收ok房；会议接待较紧的情况下，也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。

真的以为，和大家干在一起，学到不少东西，也感到非常的充实。说实在自调客房部工作以来，每天早上7xx年级的女儿无人照顾，老婆经常埋怨我不管理家里，可就是觉得只要

部门工作有成效，个人和家庭付出的这一点又算什么呢。以我专业知识、业务能力和管理经验，其实。深知自己不就是一个好的经理，只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。

时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，深知学习的重要性，抓住一切机会，向书本学，向锦江老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

自己的进步离不开饭店的良好发展，经常在想。所以我真心希望饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，想提出以下几点建议：

一就是需要完善中长期发展计划。要让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进；二就是事例现有资源。涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润；三就是重视人力资源管理。真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的'观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只就是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别就是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四就是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

如果说我所在部门工作有一定的成绩，最后我想说。如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，要感谢我上级们对我培养和帮助，感谢各位同仁对我工作的理解和支持。

谢谢大家。

酒店述职报告个人工作总结篇五

尊敬的领导、同事：

大家好！

一年的时间转瞬即逝，转眼间20xx年的时间又这样过去了，反思过去的一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获！充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的20xx年终工作总结如下：

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在x月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自

己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面！在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况！也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己作为一名服务人员，理应以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的！在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

xxx

20xx年xx月xx日

酒店述职报告个人工作总结篇六

尊敬的各位领导、各位同仁：

这里向大家进行述职。座的各位应该绝大部分都认识我但可能也有极少数的不知道我谁，根据饭店的统一安排。还就是先让我作一个自我介绍吧：叫，现任客房部经理。去年7月进入饭店工作的进入饭店以后，先就是被安排到人事部、客房

部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。

下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我工作进行评议，真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

工业企业里自己得到很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近35xx年之久。虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但就是深知，自所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，一直在寻求机会。时至1999年11月份，涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，毅然的报名参加了并意外的获得了成功。确定去向时，根据自身的爱好，选择了饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我热心肠来实践服务的真谛。

对饭店专业知识一无所知，初涉饭店行业。为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉饭店的有关情况，除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的进店后不久，饭店即安排我几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的解，充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，感觉没有白费，学业了不少的东西。后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益菲浅。

带领部门一班人，担任人事部经理期间。严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职位；政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好

企业与员工利益的关系。

尽量做到企业和员工两得利;部门管理上,高标准、严要求,部门内的各位成员积极要求上进,各项工作基本都能干得有声有色。担任人事部管理工作期间,同时管理着员工餐厅的工作,管理中,为了能给员工提供可口的饭菜,经常听取员工的意见,关注每一个细节,做好每一件事,用好每一分钱,全体员工的共同努力下,员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

房务总监颜亚林同志的亲自指导下,调客房部工作后的近四个月时间里。部门各位管理人员及员工的大力支持下,得到较好的发展,原对客房管理的初略了解得到升华。初到客房部,先从熟悉客房各项管理制度着手,对原有的制度认真学习领会,深知管理制度在管理中的重要性;同时,积极掌握各项规范,对每一个细小的规范都力争做到心中有数;管理中遇到一些突发事件,及时向颜总监请教解决办法,对不太明确的规范,也及时向总监请教,并将获得的经验记入笔记本中。

工作中,认真实践自己的岗位职责,做好职责所要求的各项工作,虽然有时因经验的欠缺难以达到完美的效果,但我都尽力去作,力争做到最好。严以律己、以身作则方面,尽自己的心力争当表率,努力做到不以经理身份自居,不搞特殊化,与同事们同甘共苦。房态较高的情况下,经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间,和领班信一起验收ok房;会议接待较紧的情况下,也经常和员工们一道搬移桌椅,布置会场,进行递茶送水。

真的以为,和大家干在一起,学到不少东西,也感到非常的充实。说实在自调客房部工作以来,每天早上7xx年级的女儿无人照顾,老婆经常埋怨我不管理家里,可就是觉得只要部门工作有成效,个人和家庭付出的这一点又算什么呢以我专业知识、业务能力和管理经验,其实。深知自己不就是一个好的经理,只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来

弥补知识、能力和经验的不足。

时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，深知学习的重要性，抓住一切机会，向书本学，向锦江老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

自己的进步离不开饭店的良好发展，经常在想。所以我真心希望饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，想提出以下几点建议：

一就是需要完善中长期发展计划。要让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进；二就是事例现有资源。涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润；三就是重视人力资源管理。真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只就是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别就是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四就是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

如果说我所在部门工作有一定的成绩，最后我想说。如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，要感谢我上级们对我培养和帮助，感谢各位同仁对我工作的理解和支持。

谢谢大家。

酒店述职报告个人工作总结篇七

尊敬的董事会及酒店领导：

大家好！

从我到xx工作以来□xx培养了我。我和xx在风雨中一路走来。感谢领导对我的信任与关怀，使我今天能够进入xx营销部这个重要的工作岗位，在营销部工作的这段时间，我感受很多；收获也很多。逐渐成长起来，使我深刻的体会到营销部掌握的是一个企业的经济命脉，是决策者的参谋长。他向领导者提供第一手资料，帮助决策者经营和管理企业。一个酒店必须要以营销为龙头，以餐饮和客房为支柱的服务质量为先决条件，才能得以生存。

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场进行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。较前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的良好合作关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。酒店

业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到星级水平。给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。始终坚持100—120的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的xx品牌形象和营造xx企业文化，占领市场的最终目的。

谢谢大家！

述职人□xx

20xx年x月x日

酒店述职报告个人工作总结篇八

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

我们满腔信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，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，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

4、投诉处理。销售部直接服务客人，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着"宾客至上、服务第一"的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒

店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐。二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的"激励模式"。三服务技能随意性等个体行为较严重。

3、服务质量尚需优化。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。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，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。并将制订新年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，制订营销方案起起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

谢谢大家！

述职人□xx

20xx年x月x日

酒店述职报告个人工作总结篇九

尊敬的领导同事们，大家好！我是中餐部酒水库领班xx□2003年7月14日正式加盟东胜大厦□20xx年在中餐部经理的领导下，各班组的大力支持下，我认真履行岗位职责，和同事一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年度部门赋予的各项工作任务。现就20xx年度我工作情况，给酒店做汇报，请给予评议。

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度，通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格按照岗位标准衡量自己的工作行为，不计较个人得失；处处以身作则，严以律己，宽以待人。

20xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的进展，同时通过五常

法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。

工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水。电。物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导请教学习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲

协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地。20xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

20xx年我们必定在酒店领导的正确领导下，乘着“星评复核”的胜利东风，继续开拓进取，忠诚的履行好班组的职责，为酒店不断创造辉煌贡献力量！

以上个人述职如有不妥之处，请酒店领导、同事们批评指正！

谢谢