# 2024年酒店经理述职报告开头(5篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-06-23

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。酒店经理述职报告开头篇一为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌...*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**酒店经理述职报告开头篇一**

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\_\_\_\_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，打造最新的花源品牌形象和营造花源企业文化，占领市场的最终目的。

酒店经理述职报告4[\_TAG\_h3]酒店经理述职报告开头篇二

尊敬的领导：

各位同事，各位领导，新春即至，万象更新，在这迎新辞旧之即，我就前厅部2024年度工作情况和2024年度的工作打算与设想向酒店领导及同事们汇报一下，不当之处，请大家提出宝贵意见。

一、一年来前厅部工作的回顾

2024年，在前厅工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

(一)深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查;特别是酒店在引进\_\_\_\_质量管理体系期间及达标合格后，前厅各员工对此高度关注，本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，还组织大家进行概括总结讨论及心得交流，共同展望\_\_\_\_质量管理中对酒店管理规化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成2024年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

(二)加强酒店服务理念的宣传，使“顾客第一、员工第一”达到质的统一

前厅站在酒店服务的最前沿，服务的好坏，事关酒店的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各管理人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一酒店服务理念，并组织员工进行了此类的专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，从而使“顾管第一、员工第一”达到了质的统一。

(三)严格“执法”，强化管理，有效整治了违纪源头

酒店管理主要是通过对人的管理实现的，我们知道，管理和奖罚是做好酒店制度维持工作的重要措施和手段，酒店亦坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，以维护酒店员工的正常利益和促进员工的个人发展为行动方针。在酒店领导的严格要求下，酒店大堂副理与人事部、保安部及“大眼睛”加大了质检力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为，这是解决员工违规的重要措施，也是规范员工服务的主要方法，同时更是对本部门员工严格要求，一年来，共除名\_\_位员工，劝退\_\_名，警告处分\_\_人\_\_次;进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好工作氛围。

(四)增强员工“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

本部门严格贯彻落实酒店的节能方针，严格控制本部门的成本消耗，号召员工节约酒店每一度电，每一滴水，用好每一张纸，每一支笔，大大提高了员工的节能意识。

(五)增强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客销售，今年来酒店在房型、房价及优惠项目的调整的同时推出了一系列的客房促销方案如：现金券、啤酒券、自助餐券、免费洗衣服务、机场、码头车辆接送服务、免费饮料、免费长途电话等，前台接待员在熟知酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，树立接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人留下来”的工作宗旨，争取更高的入住率。同进亦加强了对机场附近一带散客的开发力度。

(六)注重各部门之间的协调工作酒店就是一个大家庭，有效的沟通是酒店管理获得成功的重要保证

部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏将对工作产生重要的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，特别是大堂副理，它同餐饮、销售、客房、工程等部门都有着紧密的工作关系，出现问题，我们都能主动地和相关部门进行协调解决，避免事情停滞或朝不利方向发展，因为大家的共同目的都是为了酒店的成长和发展，不解决或处理不妥将对酒店的发展带来一定的负面影响。在工作中不断增强员工的集体主义责任感。

(七)加强各类文件报表档案及数据的管理前台按照公安局的规定对前台治安管理系统进行了升级，及时上传住客资料，较大协助了公公部门的网络稽查工作，同时前台严格按照\_\_\_\_质量管理的工作标准，制定了前台\_\_\_\_一系列的检查程序，大幅减少了员工工作的失误率，提高了工作效率;针对部门收发的文件，实行专人负责制，各文件规范有序，在上次的酒店文件管理检查中，得到了“优”的评价，同时，对行李及贵重物品寄存、传真收发亦进行了相应的规范及要求。

二、不足之处

虽然，我部在对客服务方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。同时不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、员工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、通话质量不好，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、对员工的专业化、系统化培训力度仍不够;

5、车队车辆老旧，小车较少，严重影响了酒店的租车收入及对客的租车服务;

6、商务中心功能未建立，服务不专业。前期复印机老化，复印机效果不好;传真机老旧，效果差;打印机陈旧，无专业的商务文员，影响了对客的商务服务及商务中心的收入，今年全年商务中心的整体收入只有\_\_\_\_元。

三、2024年工作展望

根据酒店制定202年2房务新的销售指标和任务，2024年对前厅部来说是个重要的\_\_年，为能配合酒店各部门完成任务，特制定出2024年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据;

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性;

4、“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;

5、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务;

6、完善各工作标准及程序，推行\_\_\_\_质量标准化服务;

7、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

各位领导、同事们，在新的一年里，前厅部所有员工将会在酒店总体目标的指引下，坚持可持续发展战略，在推行“关注顾客、注重细节、关心员工”的伟大实践中，开拓进取、与时俱进、不辱使命、扎实工作，为使前厅及酒店工作有个全新的局面与面貌而努力奋斗。

酒店经理述职报告2[\_TAG\_h3]酒店经理述职报告开头篇三

尊敬的领导：

我至今已在酒店人事部工作已有三年之多，按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，三年来，主要负责做好以下几项工作，现向酒店领导汇报。

一、加强了所属员工思想教育，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率

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\_\_人，含人事部经理\_\_人，其它\_\_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。

二、认真做好酒店的定编、定岗、定薪工作，降低人员成本的同时，提高工作效率

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\_\_\_\_人，现有员工\_\_\_\_人。

三、认真做好酒店的招聘工作，及各类档案资料的管理工作

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。

四、员工餐厅、员工超市和员工宿舍管理。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。

五、全面接收总经办的工作

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。

六、计划工作

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、\_\_\_\_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。

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。

酒店经理述职报告3[\_TAG\_h3]酒店经理述职报告开头篇四

尊敬的领导：

我于20\_\_\_\_年担任\_\_酒店房屋部总监，经理，在\_\_区主管的监督和支持下，我与\_\_区同事一道，认真履行岗位职责，完成了\_\_区各项工作任务。现做如下述职报告：

一、一年来的工作情况

(一)从实际情况出发，认知和解决\_\_区的各项工作问题。

每年\_\_月份到\_\_月份是\_\_区岗位人员流动的时期，往往会存在新员工上手慢，不能独立解决问题;而老员工工作强度大工作时间长，导致工作积极性不高的问题。对此，我和其他三位领班在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。而另一方面，对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补\_\_区的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

(二)加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和服务技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的\"建设环保型绿色酒店的方针政策\"，在原有的培训计划上制定出\"的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成\"我为绿色酒店尽一份力\"的意识。将节能降耗的措施\"由小及大，由点到面\"的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

(三)在做好本职工作的同时，积极参加酒店组织的各项活动。

在今年全运会志愿者服务中，我作为酒店志愿者中的一员，和其他同事一起奔赴全运村进行为期\_\_个多月的开荒和服务工作。虽然开荒的工作很累，但是因为之前参加了佳悦酒店的开荒工作，所以二次开荒对我来讲可以说是轻车熟路。我在努力带好自己班组的同时，和酒店领导积极配合，协助做好每一项工作，最终顺利完成了全运会的全部工作。同时，我被授予全运会志愿服务\"微笑天使\"的称号。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒店的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

二、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

1、对服务和管理的理论知识储备不够。

2、工作开拓创新不够。

3、在工作中对细节问题考虑不够。

4、只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。

5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

1、加强理论学习，进一步提高自身素质。

2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。

3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。

4、加强对员工的督促和培训。

5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢各位领导一年来对\_\_\_\_区工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

酒店经理述职报告5[\_TAG\_h3]酒店经理述职报告开头篇五

尊敬的领导：

大家好!

时光飞逝，转眼间20\_\_\_\_年即将过去。我在这里向大家提前拜个早年：祝大家新春愉快，合家欢乐!

我在咱们公司已工作\_\_\_\_年了，可以说是个实实在在的老员工。我在餐饮部、行政部、采购部、物业部、客房部都呆过，负责相关的主要业务。特别是客房部，我工作的时间最长，有\_\_\_\_年。经过多年的工作历练，我对咱们酒店的业务工作能够做到心中有数，成竹在胸。这次，重回客房部服务，是承蒙领导对我的器重，把酒店改革后的重任交给我。

起初，我也曾犹豫过，比我优秀的人才到处都是，我能担此重任吗。见我犹豫不决，总经理专门找我谈话，表达了事件的紧迫性犹如救火一般，希望我挑起这个重担，帮酒店渡过难关。作为一名老员工，酒店遇到困难需要我的时候，我是义不容辞的。我决定接下客房部经理一职。

在辛勤忙碌的一年里，我首先很感谢各位领导对我的关心和指导以及各位同事对我的支持和帮助，特别是公司开业前期，为给客人营造一个干净、舒适、美观的休息场所，新老员工辛勤工作，不分昼夜，忙前忙后地布置酒店。现在，我借此机会，向大家道一声谢，“谢谢大家对我工作的支持。你们辛苦了，你们才是我们长安酒店的功臣”。

一、认真努力，做好采购工作

今年上半年，我主要负责酒店的采购任务。每次接到任务，我都会通过各种渠道了解物品的市场信息。经常来回跑市场，为酒店采购品质优，价格适中的商品。特别是\_\_月份酒店装修期间，采购任务量大、任务重。我经常开车跑市场共\_\_\_\_多次，经常是早出晚归。而且，我们只有两个人，我既当司机，又当采购。其中的辛苦，不言而喻。但为了公司，我毫无怨言，即使牺牲休息日，也要确保采购工作的顺利完成。

二、布置周全，保证酒店顺利开业

咱们酒店开业前期，一切都处于一片空白。首先，酒店装修后，设备、家具的配置和酒店的卫生打扫是重点。我积极组织新老员工完成客房清洁工作。坚持白天打扫，夜里搬运家私、设备。通过大家的不懈努力，以昂扬的斗志，勇于拼搏的精神，顺利完成了酒店的客房布置任务。然后是对新员工的培训工作。酒店开业，新员工占绝大多数，为了让他们按时能够上岗。我们老员工一辈在这里是费劲心力，每天不仅要坚持上班，休息时间还要不顾疲惫，为新员工培训。我要特别感谢客房部的李亚妮、南非连。因为有你们精心的指导，培训工作完成得很顺利。我们的新员工都能够在酒店试营业期间正常上岗，没有出现任何差错。

三、认真细致，做好客房部的日常管理

一是完善客房部管理制度，通过精心、全心、贴心、耐心、热心的服务提高整体服务标准。带动员工的工作激情。二是加强对客房卫生质量的监督，务必保证客房的干净、整洁。三是开源节流、控制物品损耗，强化员工的节约意识。四是取消楼层台班，成立服务中心，便于管理，提升服务质量，节约经费。五是保障入住客人的安全，做好消防治安工作。

四、工作中还存在的不足

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现。虽然工作取得了一定的成绩，但我也认识到工作中的不足：一是客房的卫生检查制度仍需加强，走动式管理坚持落实。二是员工个人的综合素质和服务意识还有待提高。三是对突发事件的处理不够完善，应变能力有待加强。四是日常对客服务当中，员工服务技巧不到位。

总结过去，展望未来，今后，我会努力改进上述的不足，在自己的岗位上认真履职，改进措施，做好客房部的管理工作。争取给客户营造一个温馨、舒适、干净、美观的住宿环境。

以上是的述职汇报，请各位领导评议，欢迎对本人工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我工作的各位领导和同事表示诚挚的谢意。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找