

# 酒店副经理述职报告(模板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。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店副经理述职报告篇一

尊敬的领导：

酒店的工作，效劳于客户，这一年也是得到了领导信任，让我来做前台经理，带着我们前台的工作人员，虽然这一年对于我们酒店行业是很煎熬的一年，但我也尽职尽责的去做好工作去让客户满意，同时自己也是不断的去提升管理的经验，和同事们一起探讨，做好效劳的工作各自的能力也是都有提升，让客户更加的满意，一年也是结束了，我也是在此来做好自己前台经理的工作一个总结。

时间总是感觉过的是很快，这一年却并不是如此，年初的时候，看到无法来上班，在家也是心里也是特别的煎熬，总是希望日子快点，疫情快点结束，但后来领导也是开线上的会议让我们明白，确实是困难的，但是我们也是要去坚持，在家的话那么就去学习，去让自己得到充实，积累一些知识，到时候真的到了岗位再来实践，再来锻炼，而那段日子，而今回想起来确实也是不容易，大家也是线上沟通很多，领导也是举办了培训会，去反思我们过去做的还不够好的方面，该如何的改良，大家也是想办法，去找到缺乏，去进行研究，那段日子虽然没有了工作的劳累，但是也是让我很充实，让我收获很多。

回到酒店，认真的配合工作人员去做好防控工作，去登记，消毒，测量体温，确保了酒店的正常运营，而到了下半年也

是平安了很多，但是我们也是没有松懈，该做的依旧去做好同时也是明白效劳要跟上，特别是酒店也是为了业绩去做了很多的活动，忙碌中也是不能出过失，也是让自己明白效劳好客户，在工作里头去管理好前台的工作，去指导同事们做好同时对于新人也是进行培训，去让工作顺利地开展，一年下来，工作上没有出什么问题，也是得到了很多客户的赞扬，同时我们的业绩也是越来越好，虽然和年初的目标相比也是有一些差距，但是并不是那么的大，也是我们下半年努力的一个结果，特别是老客户更是看到我们效劳的提升给予了很高的评价，当然自己在管理方面也是有要去进步的地方，同时效劳上也是和同事们多探讨，要继续的进步。

新的一年也是要开始了，对于未来，我也是有自己的思考，以及规划，效劳上也是会尽责的做好，管理的方面多去了解同事，去解决问题，去让自己得到更多的信服，也是要不负领导给予的信任，尽责做好前台工作。

述职人：

20xx年xx月xx日

## 酒店副经理述职报告篇二

各位同事们：

20xx年，是我任xx酒店总经理的第x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。四年来，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，终于让酒店起死回生，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，酒店硬件设施得到全面改进，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。

现将一年来的工作述职报告如下：

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，与酒店全体干部员工共同学习、共建和谐、共创辉煌！

### 1、综合环境整治。

20xx年初，应市政府领要求，按时拆除了酒店停车场前两栋有碍东湖景观、破坏酒店整体风格的建筑物，完成了近xx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xx多万元。

### 2、高压供电增容工程。

### 3、新建太阳能中心供热工程。

酒店的两台锅至今已使用xx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xx万元。经工程立项后，通过经理办公会研究决定酒店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。

### 4、网球场修复。

酒店网球场自建成后一直闲置，荒草丛生。为了增加酒店娱乐功能，投资近xx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，酒店投资xx万元购置了烫平机、烘干机各x台、蒸饭车x台。另外，投资x万元更新了全部床上用品。

6、消防设施的维护与更新。

1、加强营销宣传，提高酒店知名度，拓展客源空间。

多年来，我一直非常重视酒店市场营销与宣传。这项工作一直由我主理。我多次强调：做好一次接待，就是做好了一次广告；客户的口碑就是我们的形象。在每一次重要接待及大型会务接待前，我总是亲自主持召开专题会议，交待各个工作环节中需要注重的问题，并进行分工。会后，亲自到现场检查落实情况。在我的指挥下，酒店成功接待了出席xx艺术节开幕式的省市领导人和国家院士及八国专家友人□xx评审团成员及省市领导、成功接待了百余次各种级别的大中型会议。酒店的接待工作获得各级领导及宾客的一致好评。

2、加强日常治理，提高服务质量，提高治理水平。

3、以创建活动为契机，营造良好的自然与人文环境。

20xx年，酒店完成了全国文明风景旅游区、全国文明城市、省级卫生城市的创建活动，环境治理体系的复评、饭店复核。在会议上，我一再强调：“检查不是坏事，这是对我们各项工作的检验和提高。我们的硬件设施比不上别人，但我们拥有得天独厚的自然环境，假如我们不把美化环境的工作做足，不发挥好、不利用好这个优势，我们就再没有任何吸引人的地方了。”

20xx年，在酒店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，但酒店还存在着一些制约经济增长的因素：酒店整体硬件设施的档

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。酒店如何发展、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:

酒店今后的发展目标就是:抓住时代进步机遇,将酒店建设成一个集会务、商务、度假于一体的四酒店,全面打造xx当地知名品牌。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,以此赢得的利益空间;经营特色化。酒店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。

20xx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,创造酒店新的辉煌!

### 酒店副经理述职报告篇三

尊敬的各位领导、同事:

20xx年是我任酒店副经理的第二个年头,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,我以酒店为家,兢兢业业,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,员工薪水进一步提高,酒店硬件设施逐步改良,效劳功能不断完善,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,酒店经济效益显著。

(一)在酒店经营方面:

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，绩效的真正成效只发挥了一局部，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正确环境单位。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，并竭力为酒店努力奋斗”。

3、继续完善效劳功能与工程：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缺乏，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年酒店先后接待了五一、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，创立店以来最高规格，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，未出现重大效劳质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到客人表扬和认可。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。

## (一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年正式接手投向市场，初期经营本钱大，对酒店净利润指标而言就出现不尽人意的`地方，酒店的本钱控制也是今后工作的重点。

2、酒店人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，日常效劳细节问题经常出现问题。

3、酒店各部门一线员工的流动性相比拟大，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。

### 1、明确市场定位，提高销售收入：

根据酒店经营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、高端消费群体的根底上，扩展到高端消费群的范畴，建立了一局部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，扩展售新思路，进一步挖掘酒店客源市场，为更好的展开酒店全员销售工作奠定了根底。

(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、筹划及销售工作，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。

## 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效劳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。并加强了对员工效劳礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客效劳中提高效劳质量，树立酒店形象，表达酒店企业文化。

## 3、平安管理工作常抓不懈，保证酒店正常运行：

平安生产，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和人员缺乏的情况下，一是对员工进行不同层次、内容的平安消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；二是对加强对酒店平安巡查力度，及时发现隐患及时整改；三是对全员进行了平安知识考核，提高了职工的平安意识，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把戏的同时，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清扫，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，安排酒店组织丰富多彩的文体活动，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气氛。

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。

## 酒店副经理述职报告篇四

尊敬的领导：

20xx年，做为酒店执行副总经理，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xx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xx万元，因属新店经营，无法与上年同期比照，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比照，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，但是绩效的真正成效还是充分的发挥了一局部，由于团队的战斗力相对还是比拟薄弱，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，提高员工素质。为了提高员工综合素质与效劳水平，年中着手制定效劳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20xx年能组队参加陇南市旅游星级饭店效劳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缺乏之处的指出，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。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20xx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xx拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善效劳功能与工程：在失败中总结教训，前后x次引进足浴健康理疗工程，但是现在始终存在着经营与管理上的缺乏，在20xx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，方案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，导致了康乐部的局部硬件折旧加速，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，树立行业品形象，争创我县优秀饭店。

20xx年酒店先后配合xx县接待办接待了政府领导及军区中将，创xx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，同时承接集团内部屡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，未出现重大效劳质量事故，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xx件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品形象建设。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20xx年进入社会，投向市场，初期经营本钱大，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，导致日常效劳细节问题经常出现，除餐饮外尤其表达在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

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拟大，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20xx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20xx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xx县市场量身定制配套销售方案。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、价风格整适当、员工队伍建设、薪酬鼓励、企业文化建设和效劳质量提升来着手，打造群众餐饮xx县第一品，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，让新酒店比照和竞争起来，表达明显的优势，另外对能源本钱控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体方案：

(1)对餐厅室内环境气氛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，投资本钱预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

(3)通过近一年的经营，康乐部属酒店的三大经济收入之一，应将康乐部茶艺向西式化风格改造，主要为了打破五楼装修客房化的格局，凸显康乐生机。走出经营中的“瓶颈”，对木地板进行仿古砖改造，铺设地插，改造茶几为灯光式玻璃叠加风格，并将风格画进行墙面装点，真正将多元化经营表达的凌厉尽致，吸引消费者眼球，表达又一卖场，保障康乐部的利润增长点。

3、多种经营工程：重点是抓两个方面：一是依托xx集团人脉资源，开发代销商品工程，对大堂吧进行小商场格局的改造，

占地平方不需过大;二是狠抓足疗工程。

4、人才队伍建设：由于xx县务农人口多、劳务输出大、新酒店开业外部环境及宾馆体制、待遇等内部问题，酒店一线员工流动性较高，形象素质好的效劳员及管理人员引进招聘难，严重制约了酒店的效劳质量提升和品形象建设，我们一方面想办法尽快促成酒店彻底改制，让企业有用人的自主权，另一方面利用合理的薪酬和培养机制来吸引外来人才，目前已经对员工待遇进行调整提高以稳定和吸引人员，继续开展以效劳技能比赛为主线的员工技能培训，并拟设员工素质提升培训课题，培训有潜质的员工为后备管理梯队。

5、强化执行能力：过去为了保持酒店内部稳定，不给政府和公司增添麻烦，在对局部员工的问题上，经营管理班子在处理有关问题和事务方面有些软让，以致滋生了局部人员的不良行为，影响酒店正常经营管理和外来人员心理平衡。新的一年，将通过经营班子每周生活会、基层管理每天晨会为重点，强化中基层以上管理人员的执行力，以劳动纪律、日常质检为切入点，把新一年酒店的管理质量提升上去。

6、品形象提升：品形象建设一直是酒店的核心工作，尽管20xx年下半年由于餐饮、康乐与足浴经营，加上人员流失等问题酒店的声誉受到影响，但在行业内和领导的心目中对宾馆的印象总体还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设销售客户经理、大堂副理、康乐主管，并想办法引进形象素质好的效劳员充实到康乐、餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户效劳，把县政务接待和公司内部接待重点做好的同时，侧重团队;二是在硬件方面进行必要的装修改造，刚刚已经提到，这里就不加细说。一句话，除了硬件上的缺项之外，保持四星级水准和满足接待需要，稳定酒店政务接待和努力缔造宴会接待第一品。

7、自身修为方面：将致力改变自身稳健思想为自信创新，重

点在餐饮和多种经营两个方面入手，相信有公司的支持，大胆进行节能、接待效劳、多种经营方面的创新提升，寻求利润的增长点。多与同事交流沟通，给有潜质的员工制定职业规划并进行指导帮助，为xx打造一支过硬的管理团队。

自从20xx年到xx酒店工作至今已近1年，在看到xx酒店伴随xx旅游经济开展的同时，一年来也感觉到一丝担忧和压力。xx旅游在经过保先教育的顶峰期后一直徘徊不前，县城消费人口不多加之商务客源有限，有限的客源与越来越多的酒店建设，将会形成店多客少、相互恶性竞争的局面，新兴酒店的开业，将会瓜分现有的市场蛋糕，营业中酒店的客源会受到影响，导致经营亏损和降低竞争，酒店业的利润难以保障，目前已经看到了现状，金源宾馆、政府新建的宾馆开业后，老宾馆的客源大幅下降，这是客人求新和客源不饱和的主因，当然还有宾馆自身经营管理的内因。做为“高投入、低回报、以地产增值为主”的星级酒店业，我们的投资和定位一定要考虑现实环境因素。个人建议有两点：

1、就目前xx酒店来讲，虽然地理位置好，但随着xx公司等高层建筑物的崛起，我们的自身优势已表达的不再明显，如果想改变“捧着金碗要饭吃”的现状，最正确的方案是：拿出比拟合理的安置方案，争取酒店早日彻底改制，真正实现“商业地产+商务酒店”的最正确酒店投资模式——酒店地处xx县最繁华的商业中心区，乃“地王”之地。

2、对于酒店升级在县城申报四星方案，个人认为投资风险不大，但是收入比例却不乐观，如果改造，可分期进行，一期规模不宜过大，先从年后的大项改造问题上着手，以防止顶峰期时影响酒店正常收入，导致高档客源及政府接待不驻足消费，会出现重大亏损以致维护运营受影响的问题；另一方面可以从根本上解决酒店能耗大，装修缺项等问题。

回忆20xx年，身为执行副总经理的我自感惭愧，经营无法突

破一个瓶颈，无法到达利润的最大化，这种起落，也是个人能力的表现，工作时间久了熟悉了就有了点被同化的感觉，管理的力度和创新的动力明显缺乏，尽管自己也在学习和反省，但结局是让董事长和员工不能满意的。虽然董事长没有对自己责罚，并赋予重任在20xx年实行真正意义上的总经理负责制，并给予各方面的强力支持，在感动的同时，也有一份更重的责任和压力：做为职业经理人，如果不把酒店管理好，让总经理、员工和客人满意，将是职业的耻辱；但酒店目前体制和设施现状，又让人面临巨大困惑和压力。面对更强的竞争对手金源大酒店即将开业，我们也在做相应的准备，也有信心带着新一届经营班子成员，在总经理的领导和酒店全体员工的共同努力下，改造硬件、提升软件，认真做好政务和商务接待，力争酒店再创新高，并推动酒店早日彻底改制，致力“打造品新店”的美好愿景，维护好公司品牌形象，尽好自己的职责为投资人谋求最大的利润。

述职人：

20xx年xx月xx日

## 酒店副经理述职报告篇五

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20xx年度工作情况和20xx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，请大家提出珍贵意见。

20xx年，前厅在店领导的正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实酒店领导的各项指示精神，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、初步领会的根底上，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范化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成xx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开展。

(二)加强酒店效劳理念的宣传，使“顾客第一、员工第一”到达质的统一前厅站在酒店效劳的最前沿，效劳的好坏，事关酒店的成长与开展，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”“效劳要超越宾客的期望”这一酒店效劳理念，并组织员工进行了此类的专题培训，并在效劳过程当中进行了进一步标准和指正，重抓效劳细节，从而使得员工的效劳意识有了较大提高，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开展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原那么，充分调发动工的工作积极性，最大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气氛，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，树立了员工在效劳过程中的自信心，从而使“顾管第一、员工第一”到达了质的统一。

(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开展为行动方针。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，也是标准员工效劳的主要方法，同时更是对本部门员工严格要求，一年来，共除名3位员工，劝退3名，警告处分15人次；进一步营造了遵守酒店制度荣耀、违反酒店制度处分的良好工作气氛。

(四)、增强员工“开源节流、增收节支”意识，控制好本钱本部门严格贯彻落实酒店的节能方针，严格控制本部门的本钱消耗，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、房价及优惠工程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、免费洗衣效劳[latecheckout]机场、码头车辆接送效劳、免费饮料、免费长途电话等[am]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，我们都要想尽方法让客人留下来”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，防止事情停滞或朝不利方向开展，因为大家的共同目的都是为了酒店的成长和开展，不解决或处理不妥将对酒店的开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r/c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，各文件标准有序，在上次的.酒店文件管理检查中，得到了“优”的评价，同时，对行李及贵重物品存放、传真收发亦进行了相应的标准及要求。

虽然，我部在对客效劳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。同时缺乏之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、员工在效劳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效劳；
- 6、商务中心功能未建立，效劳不专业。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，影响了对客的商务效劳及商务中心的收入，今年全年商务中心的整体收入只有22023元。

根据酒店制定xx年房务新的销售指标和任务□xx年对前厅部来说是个重要的1年，为能配合酒店各部门完成任务，特制定出xx年工作方案：

- 2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高效劳质量；

- 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，通过提高效劳质量来弥补设备老化的缺乏；
- 5、注重员工的效劳细节，效劳从细处着手，对客提供满意周到的效劳；
- 6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化效劳；
- 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，坚持持续开展战略，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。