

酒店策划经理述职报告总结(通用8篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店策划经理述职报告总结篇一

20__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、所做的主要工作

(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9个月经营收入近500万元，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20__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。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20__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2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20__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，树立行业品形象，争创我县优秀饭店。

20__年酒店先后配合徽县接待办接待了政府领导及军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导2次，地厅级以上领导近20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20余部及其它大小物品近100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。

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20__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。

三、20__年任职想法：

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20__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20__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，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7万元，对2间豪华标准间内增设商用电脑20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10.08万元提高到11.28万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

(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，真正将多元化经营体现的凌厉尽致，吸引消费者眼球，体现又一卖场，保障康乐部的利润增长点。

3、多种经营项目：重点是抓两个方面：一是依托建徽集团人脉资源，开发代销商品项目，对大堂吧进行小商场格局的改造，占地平方不需过大；二是狠抓足疗项目。通过事实证明，此两项计划全年营业额可达80至100万元，可增收35至45万元。

4、人才队伍建设：由于徽县务农人口多、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，形象素质好的服务员及管理人员引进招聘难，严重制约了酒店的服务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，继续开展以服务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，在对部分员工的问题上，经营管理班子在处理有关问题和事务方面有些软让，以致滋生了部分人员的不良行为，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20__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服务员充实到康乐、餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，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，刚才已经提到，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、接待服务、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，为建徽打造一支过硬的管理团队。

回顾20__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，无法达到利润的最大化，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不足，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20__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，如果不把酒店经营管理好，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，也有信心带领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。

酒店策划经理述职报告总结篇二

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。

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，主观能动性较强，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间的联系，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。

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管理局检查、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，杜绝大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，秩序良好。

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

便迫在眉睫，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

酒店策划经理述职报告总结篇三

尊敬的领导：

20xx年，是我任xx酒店总经理的第四个年头。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。20xx年，酒店经济效益又创下了历史新高。在成绩面前，我戒骄戒躁，保持清醒头脑，制定了20xx年个人工作目标：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，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、高压供电扩容工程，新建太阳能中心供热工程

酒店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。在x月下旬召开的专题经理办公会上确定了xx公司为太阳能供货及施工单位，工程费用xx万元。我对工程提出了具体要求：确保工程质量，满足酒店

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。

3、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。

4、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、烘干机各一台、蒸饭车x台。另外，投资xx万元更新了全部床上用品。

5、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

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，打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：抓住时代发展机遇，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！

述职人□xxx

20xx年x月x日

酒店策划经理述职报告总结篇四

尊敬的领导：

您好！

近年来，我始终履行职责，充分发挥职能服务和指导作用，在思想、工作等方面取得了一定的成绩，现将个人的工作、思想、履行职责的情况分三个方面进行汇报。请各位领导审议并指正。

一、目标为上，确保了指标的完成

一是明确工作目标，确定年度经营方针。根据公司自身和市场情况，每年我都在公司工作总结会议上确定来年的工作指导思想。

20__年的工作思路是：提升经营能力，增强管理效能，提高经济效益，创建企业文化。20__年的工作思路是：突出一个“增”字（增星、增收、增效），把握一个“细”字（细分、细致、细微），坚持一个“力”字（核心力、亲合力、向心力）。

20__年的工作思路是：以科学发展、和谐发展为目标，以严格管理为手段，以增创效益为目的，全面落实目标责任制。

明确了工作目标，就可以深化发展思路。通过明确定位，合理定性，才能保证全年任务的顺利完成和企业的稳定发展。

二是调整客源定位，加强营销力度。随着近年来经济效益的增长，我们对酒店硬件设施进行了更新改造。为解决旺客不旺财的问题，从__年开始，组织酒店营销人员开展对周边区域和相邻同行业的市场调查，将酒店目标客源定位为中高档商务散客，主攻对象则锁定为协议单位，确定酒店的市场定位为商务旅游酒店。主要方式是依靠销售人员上门与客户进行面对面销售，并加强对销售人员的激励措施，激发了销售人员的工作积极性。通过以上措施，经过销售定位的阵痛加上营销手段的加强，近几年销售势头逐步提升，长期与酒店签约的协议单位达到__多家，全年平均住房率从__年的__%调整至平均住房率__%，平均房价从从__年的__元/天/间上升至__元/天/间。此外，在客源结构上，商务散客比例达到__%，团队及会议客人比例达到__%。酒店抓住近几年__会展业快速发展，会务活动频繁举行以及几个黄金假日的良好机遇，使酒店客源档次以及开房率都提高到了一个新的高度。

三是层层落实目标责任，把经营指标落到实处。近年来，尽管上级主管部门没有明确下达工作任务和指标，本着对国有

资产负责的态度，每年我们都会以一定的增长幅度下达全年任务。从董事会下达到经营班子签订目标责任书，再将经营指标分解到各个部门，将部门业绩同考核指标紧密挂钩。通过每周工作例会、总经理办公会、董事扩大会议，以及上半年及全年总结大会，以任务要求、考核约束、重奖激励等办法，确保了三年任务的顺利完成。

四是坚持主业自管和配套外包的经营理念。我始终认为，主业自营和配套外包是进行服务创新和提升服务质量的一个重要策略。通过多年实践证明：配套外包不仅有助于降低公司的经营成本，有效地降低和分散风险，提高管理的灵活性，而且还有利于增长酒店服务的附加值。比如__的经营，__桑拿的经营以及__、__的经营，都在彼此信任中获得了双赢。为了适应__激烈的市场竞争，我认为不仅要集中本公司内部资源，提高资源使用效率，提高核心竞争力，还应充分利用外部资源来促进公司的发展和壮大。由于我们多年来坚持了配套外包的经营理念，我们的企业经营绩效才得到了根本的保证。这一点，我认为应该继续坚持和发扬。

二、管理为主，确保了经营管理水平的提升

企业管理实际是效益的延伸，作为__企业，如何创新管理确实是经营者需要认真思考的问题。近年来，我始终从实际出发，本着先易后难，由简到繁，从小到多，逐步配套的原则，强化管理主体，规范管理行为，建立管理制度，完善管理手段。

一是有效合理的配制人力资源。近年来为解决公司人浮于是的工作状况，相继讨论出台并实施了“带薪学习、离岗退养”等相关政策。这些分流政策的出台，既解决了个别员工家庭困难的实际问题，又给需要对外展示才能的职工提供了发挥和展示的平台。这样使继续留下的员工能安心工作，分流的员工也能理解企业的举措。__年，为了使中层管理的架构组合更趋合理，我提议公开招聘中层管理人员，通过竞选

上岗，聘任了__部，__部两个经理，从此搭建起一个人才竞争的平台，激励了中层管理者的工作热情，增强了紧迫感，这一举措使公司对中层管理人员的使用突破了传统的对内部正式工提拔的惯例。

二是不断加强硬件投入，增强企业的竞争能力和适应力。近年来，我们花大力气对酒店硬件设施进行改造更新。翻新更换了__层的客房设施，装修和扩大了会议接待场所，完成了空调机组的更换，改造了热水回收系统和电梯控制系统，统一了客房电子门锁的制卡管理系统，并完成了对酒店内排污管网的整改。目前我们对写字楼的改造还正在进行中。上述所有的工作，都为进一步适应市场变化，增强企业的竞争力奠定了坚实的基础。

三是加强素质和技能培训，提升了酒店管理质量。先进的酒店管理强调以人为本，人力资源的积累和培养是一个长期的过程。几年来，我们始终把培训作为发展和壮大企业的关键。通过开展多种培训活动，提升服务意识，改善服务手段，强化服务程序，严格服务考核。首先，加强和充实了人事部的工作职能和人员。其次要求所有的中层管理人员必须持证上岗，一线员工加强岗位技能培训，二线员工加强素质培训，对个别员工采取下岗培训的相关规定。此外我们还举办了员工摄影大赛、书法展、登山、歌咏比赛等活动，通过这些活动，陶冶了员工的情操，调整了员工的心态，升华了员工对美的追求，提高了他们的综合素质。

三、学习为先，确保了班子执行力的提高

一是加强学习，不断提高工作创新力。近年来，我努力学习驻深工委推荐的材料多篇，学习企业管理、酒店经营、会计知识等专业书籍多本，不断提高自身领导艺术和业务水平。无论作为总经理还是董事长，我都能够随着工作角色的转变进行自我提升，用宽阔的胸怀去包容、理解、接受一定的非议和批评。能够把握公司在发展过程中的关键点、要害点。

近年来，我就是以上述思路作为我的立足点来开展工作的，做稳定__发展的带头人。

二是以人为本，不断增强全体员工的凝聚力。增强企业的凝聚力，是建设和谐企业的重要环节。近几年，我注重以人为本的管理模式，在以提高职工满意度为中心的基础上，先后组织中层以上管理人员和正式职工赴__、__考察学习，组织优秀员工外出学习考察，每年组织职工体检，并根据企业效益逐年增加职工收入，提高社保基数。经过多方努力，长期困扰职工的房改问题已得到基本解决。花大力气，克服困难重建职工餐厅，解决职工就餐难的问题。每年的三.八节，中秋节，春节等传统节日都专门安排组织员工联谊会、聚餐会，用以排解他们的思乡之情。我认为企业有实力，有盈利，就有条件增加职工的收益，提高他们的福利待遇，更好地为职工办实事，办好事。营造尊重人、理解人、关心人、帮助人的“__”氛围，打造和谐的人际关系，形成团结互助，奋发向上的和谐__。

三是团结协作，不断发挥团队优势的战斗力和战斗力。增强团结是做好工作的前提。我经常讲相处是缘分，共事是机遇。近年来在工作上自己首先能律己，诚以待人，把自己工作定位在“出主意，搞协调，抓落实”的基点上，对班子成员充分尊重，坚持统放适度，亮透责任，创造条件让每一位成员在职责范围内放开手脚创造性地工作，充分发挥每一位成员的聪明才智，研究解决工作中遇到的新情况、新问题，发挥班子成员的合力作用，增强决策的科学性、准确性，同时还强化了班子的凝聚力和向心力。在具体工作中，我主动与分管成员交换意见、商讨办法，积极帮助分管成员协调解决工作中遇到的困难和问题。由于团结一心，工作合力，各位成员都较好的发挥了工作的主动性和创造性，使各分管战线工作有序开展，为__的发展起到了积极的作用。总的看，任职以来，通过积极的努力，取得了一定的成绩，但由于各方面因素制约，工作中也有一些不足和不到之处。成绩的取得，归功于上级组织的正确领导，归功于几大班子的鼎力协助和全

体干部员工的大力支持。

酒店策划经理述职报告总结篇五

尊敬的领导：

您好！

在后勤集团党政班子的正确领导下，在社会各界人士的支持下，本人在工作中能够严格要求自己，把“一切为了宾馆公司的发展”作为工作的宗旨，坚持“以人为本，服务至佳”管理理念，踏实工作，尽职尽责开拓宾馆事业，使自身建设和各项工作都取得积极成效，较好地完成了各项工作任务。勤奋的工作，创新的汗水，忘我的付出，骄人的业绩，使宾馆人得到了业内人士的尊敬，集团领导的肯定和社会各界人士的认可。现向各位领导及同仁述职，请大家审议。

本人在思想上注意加强自身道德修养，开拓创新开展工作。严格要求自己，时刻加强学习与时俱进，在党员和群众中起到了党员的模范带头作用，提高自身素质。

回顾过去的一年，我认为工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。工作中我注重把握全局能力和科学决策能力，较好地指导了各项工作的开展。并且注意把握好三点：一是从宾馆实际出发确定思路。无论是制订长远规划，还是确立近期目标，都要贯彻实事求是的原则，在结合上动、做文章、下功夫，贴近本地区和宾馆实际，使其具有针对性和可行性。二是立足宾馆全局把握思路。强调从宾馆全局上把握工作思路，就是要有大局观念，不仅正职要站在领导角度上筹划工作，还要站在其他副职角度考虑问题，确保各项工作协调发展，整体提高。三是要保持相对连续的思路。要用辩证的观点对待过去的工作思路和工作方法，做到扬长避短，合理取舍，保持工作的连续性。对符合本地区宾馆实际、切实有效的工作思路和方法，要继

承和发扬。凡是被实践证明是正确的思路或规划，都应毫不犹豫地继续贯彻，保持相对稳定，在继承中发展，在稳定中完善。

一是重视员工发展强化员工技能培训

在工作中，重视员工的思想和发展，培养员工的团队和合作精神，培养员工的民主和平等意识，加强员工的纪律与规范观念的养成，可以达到充分调动员工的工作热情，提升企业文化水平的目的。宾馆给员工最大的财富是管理与培训，而员工在宾馆中最大的收获是经历和成长，激励员工在工作中努力表现自己，审视自己的行为，使服务与责任结合，使学习与工作结合，让努力在成绩中体现，让成长挂靠于宾馆的发展，是宾馆前进的不竭动力。

全年常规培训常抓不懈，坚持每周召开例会，思想学习多次，专题培训14次、入职培训2次、讲座8次、外出培训4次、4次，每次的培训方案都是精心制定的，过程的实施使是复杂艰辛的，跑部门、找名师，有的时候吃不上饭，有的时候要看别人的脸色，有的时候工作陷入到困境，种种困难，磕磕绊绊，但坚持过后，看到员工的成长和进步，看到宾馆经营效益提升，那份酸甜苦辣就被调和成雨后的彩虹，让人欣喜和愉悦。当然，注重员工思想建设和技能培训是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二是加强基础设施建设提高宾馆竞争能力

随着社会经济的快速发展，顾客的消费水平和口味也在不断提高，为了满足顾客的消费需求，实现公司的可持续发展，各宾馆酒店根据经营工作的需要投入大量资金进行了硬件的装修改造。北宾馆今年投入220万，对宾馆原c间全面改造，同时投入3万多元，对宾馆简易沐浴间进行改造，安装了玻璃沐浴房，并完成消防支队要求的消防系统的安装。华宾馆投入20多万元，对客房的家具、电视、灯具、淋浴喷头、床垫

等硬件设施进行了一系列的更换，客房的舒适度得到很大提高。硬件设备的改造，使宾馆在行业中的竞争实力得到增强；服务能力的提升，使顾客在消费中的享受心情得到满足。在赢得了客人的赞誉的同时，也取得了较好的经济效益。

三是打造安全稳定环境再创效益新高

在食品卫生安全方面，严把进货、验收与存储关，控制好生产、制作与出品，同时，对餐厅食堂食品卫生方面给予了重点盯防，达到区防疫部门要求。

在治安与消防安全方面，坚持对安保人员进行岗位培训；坚持保安巡检；坚持对配电箱等重点部位检查；坚持对员工宿舍的检查；按照消防安全“四个能力”的要求来开展工作，通过对员工不断的培训和考核，让宾馆人熟练掌握、技防操作、预防，并层层签订了，确保宾馆平安。

在前台方面落实财务规定和安防规定，在会议接洽上对参会单位、会议内容实行了审核制和准入制。

通过上述措施，宾馆在安全稳定环境中经营效益再创新高，北宾馆客房、茶坊20xx年x至x月实现产值661万多元，比去年同期增长17%，餐厅实现产值92万多元；红瓦宾馆20xx年x至x月实现产值410多万元，比去年同期增长6.4%，华宾馆20xx年x至x月实现产值194万多元，比去年同期增长18.8%。

宾馆工作虽然没有有些部门诱惑大，但是，本人到宾馆工作以来，始终重视廉政工作，从未放松对自己和员工们的要求。一是一年来，我时时处处按照党风廉政建设责任制和党的组织纪律从严要求自己，自觉抵制不正之风，提高政治鉴别力和防腐拒变能力。二是坚持理论学习，不断增强政治敏锐性。建立并坚持执行每周三上午固定学习制度，组织员工开展多种形式的集体学习活动。注重把工作和党风廉政建设结合起来，通过建立健全各种管理制度，约束和规范工作人员言行。

三是坚持民主集中制，注意维护领导的权威。作为宾馆经理，本人始终重视维护领导班子的团结，对于宾馆里的重大事项均由领导班子集体研究。

过去的一年里，宾馆的品味得到了提升，宾馆的管理得到了深化，宾馆的市场得到了拓展，宾馆的文化得到了积淀，为使企业在良性的发展中继续快速前进、健康发展，为了确保宾馆利润、员工收入的增加，提升宾馆品牌服务，我深知自己责任重大，为此，我将一如既往的工作，为宾馆的明天谱写新的篇章。

述职人□x

20xx年x月x日

酒店策划经理述职报告总结篇六

尊敬的各位领导、同仁：

大家好！

20__年11月19号是我进公司的时间，在我进公司这3年多的日子里，我看到了很多东西，也学会了很多东西。20__年董事会把我从一名普通员工任命为事业部总经理助理，这说明了董事会对我个人的信任与支持，本人非常感谢董事会对我的信任。去年一年在上级公司领导、同仁的帮助和关心下，我逐渐适应了新的工作岗位。

一、作为公司经理助理，我在20__年完成了以下工作：

- 1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施；
- 2、制订并落实好公司的各项规章制度；

- 4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题；
- 5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。
- 6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。
- 7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细

致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

二、自身不足与今后工作打算

三、20__年是挑战机遇的一年，在这一年中本人将及时调整思想，更新观念，适应企业经营管理的需要。

2、务实创新，科学规划，采取多种方式，整理内部员工慵、懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系

配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。

在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20__年里本人对董事会的承诺是：1、事业部全年投诉率不超过1.5%；（按现有规模，下同），2、安全事故率不超过2%；3、营业外收入同比增长2%。本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20__年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

酒店策划经理述职报告总结篇七

尊敬的领导：

您好！

x月x日至今已在酒店人事部工作已有一个多月，按照酒店领导的工作安排和本职的一些想法，一个月来，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，主观能动性很强，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3人，含人事部经理1人，其它2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172人，现有员工179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间的联系，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管理局检查、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。

酒店策划经理述职报告总结篇八

尊敬的各位领导：

我叫xxx□非常感谢上级领导对我的信任，这次安排我向xxxx国际酒店陇御宫水疗会所述职，既是对我履行职责的监督，也是对我个人能力的一次考验，更是对陇御宫水疗会所的高度重视和支持，我将利用这次述职的契机，认真总结自己以前的工作经验，不断改进工作，思想进取，更好的履行职责，为公司的长期发展提供策略，为企业的繁荣尽我微薄的力量。

对于我个人将进入陇御宫水疗会所来讲，这将是一个充满挑战和机遇时机，我将利用这次机遇努力工作，认真学习并用自己所学的专业知识和实践经验努力打造出一支优良的服务团队，为实现自己的目标而奋斗，为公司创造利润的最大化而奋斗。下面，我就我担任xxxx国际酒店陇御宫水疗会所经理一职的工作情况，做一个简单的汇报，请各位领导审议及指正。

1、我上任以后将认真贯彻执行公司的工作方针和总经理的各项工作安排，在自己的职责范围内组织经营活动，保证水疗会所的正常营业。

2、组织员工开展前期工作培训，增进员工对公司的了解便于日后工作，提高员工修养及精神面貌，减少事故的发生，使工作更出色，增强员工的纪律性降低员工流动率，能使员工自信心更强，提高团队合作协调能力，让员工熟练掌握各岗位职责和服务流程，从而为客人提供高标准的服务质量做努力。

3、抓好员工队伍的思想建设，熟练掌握员工的思想状况，培训考核和选拔人才，通过组织员工活动，增强对公司的凝聚力，激发员工的工作积极性。

4、建立健全各部门岗位职责、奖惩制度、员工福利待遇及员工守则。

1、经营规划的准确与否是公司成功的关键，对公司未来的发

展方向起决定的作用，我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，通过对当地市场，深入的调研及对竞争对手的分析比较，多方吸取行家的意见和建议，大胆提出自己的经营理念，是我们的公司最终比高标准的服务为基础，以功能设施齐全为优势，将陇御宫水疗会所打造成庆阳档次最高，场地最新，服务最优，功能性配套最齐的综合性洗浴休闲会所。

2、定期向公司汇报经营管理情况，根据公司的要求适时调整工作计划和营销策略，协助总监有计划的组织经营活动，努力完成公司下达的经营指标，保证自己部门取得较好的经济效益。

对于一个新开的场子，新的公司对外宣传至关重要，我非常注重媒体的宣传推广，成功运用媒体的宣传和文字宣传，结合酒店的各项活动对会所的经营定位，经营思路进行推广，从而在市民的心中形成一定的影响力。

及时处理宾客的投诉，吵闹，若发现宾客吵闹事件，第一时间上去劝阻，防止事态的蔓延，把事情处理在萌芽状态，在工作中尽量用最多的时间参与巡岗招呼客人，做到运作顺利畅通，发现问题及时处理。

1、经常督促，检查工作计划和规章制度的落实情况，发现问题及时纠正，保证各项规章制度的落实。

2、及时督促检查买单，收银，尽量杜绝跑单，漏单的情况，将正常损耗降至最低限度，防止员工中出现损害公司利益，谋取个人私利的现象。

3、重视抓好会所治安消防工作，杜绝各种不安全隐患，防止火灾的发生，保证会所的正常营业。

4、检查主管领班，仪容仪表及工作效率和工作态度，树立良好的个人形象。

5、督促召开本会所的班前例会和班后会，做好本会所中层管理人员考勤和监督服务员的考勤记录，全权参与与执行本会所的奖惩制度，做到公私分明，不偏不袒，奖罚分明，提高员工的工作积极性和工作效率。

作为一名经理，一名会所的管理者，我时时告诫自己，必须加强理论与实践学习，提高自身素质，既要开拓创新精神，又要实事求是，注重工作成效，在实际工作中以身作则，发挥模范作用，正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失，诚实敬业，努力做一名称职的敬业的会所经理，同时注重班子建设，对班子成员中老员工尽量尊重，新员工尽量栽培，以诚相待，以心换心，充分发挥民主，不要权威，不搞特权，增强员工凝聚力和权威性，保证各项工作高效运转。

假如我能担任陇御宫水疗会所经理一职，这不是权力的象征，而是赋予我的一种责任，因此，述职对我来说是一次学习的机会，感谢领导对我的信任，我一定努力工作，虽然听说陇御宫水疗会所实际工作还困难重重，但我将始终以一名合格的经理来严格要求自己，始终以高度的责任感，本着诚实，勤奋，热情，高效，执着进取的工作态度，挑战风险迎难而上，勤奋敬业为陇御宫水疗会所的未来奉献自己的力量。