

# 酒店员工书面述职报告 酒店员工述职报告 (模板6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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 酒店员工书面述职报告篇一

尊敬的领导：

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理效劳要求，电话转接等效劳。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比拟宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他效劳和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和效劳质量反映出酒店的效劳水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和效劳技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的效劳。

提高入住率前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽方法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，防止事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种效劳，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人疑心整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学前方知缺乏”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高效劳技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

述职人□xx

20xx年xx月xx日

## 酒店员工书面述职报告篇二

尊敬的各位领导、同事：

大家好！

我是xx于5月16日入职蓝天湾，现任保安部c班的领班。入职以来，先是担任消防监控员，由于自身工作认真负责，得到了部门领导的认可，连续两年被评选为部门“优秀员工”。于1月份晋升为领班一职。

身为领班首先要清楚自己的职责，现就本部应履行的职责我个人认为应有如下几点：

- 1、执行上级领导的工作指令，并向其报告工作情况。
- 2、负责班组队员工作班次的`安排、考勤、考核。
- 3、主持班前班后会，检查班前队员的仪容仪表，布置工作任务，分配工作岗位，明确工作重点，提出要求，班后讲评工作情况，及时纠正工作中的问题，并做好记录。
- 4、督导各岗队员遵守工作规范和要求，坚守岗位。
- 5、教育和督促员工爱惜使用工作器具，做好维护保养工作。
- 6、负责交接班清楚，做好记录。
- 7、抓好班组文明建设，做好队员的思想工作。

## 酒店员工书面述职报告篇三

尊敬的各位领导：

大家好！

\_\_年\_\_月\_\_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。

## 酒店员工书面述职报告篇四

- 1、依据年度设定目标进行冲刺，实时调整市场销售策略；
  - 2、加大酒店宣传力度深度挖掘市场潜力，扩大酒店市场影响力；
  - 3、优化及调整业绩激励规则，并进行深度推广，提高全员业绩达成的积极性；
  - 4、设立集团奖励基金及使用规则，用于业绩突破奖励；
  - 5、建立规范财务核算体系，规范酒店经数据化管理。
- 1、与人力资源联运重点关注人力资源储备计划及后备人员培养计划；
  - 2、加强对目前人员的培养及培训工作；
  - 3、依据酒店项目的进程，适时招聘到位相关管理人员。
- 1、继续完善及建立酒店运营所需的各类管理制度及章程规范；
  - 2、将相关制度及规范进行全员学习并进行效果验收；

3、建立有效的激励与奖励规范。

3、对于公司及团队的`资源认识力度不够，未充分合理的利用好公司的内外部的资源，让业绩有更高幅度的提升。

## 酒店员工书面述职报告篇五

1、依据年度设定目标进行冲刺，实时调整市场销售策略；

2、加大酒店宣传力度深度挖掘市场替力，扩大酒店市场影响力；

3、优化及调整业绩激励规则，并进行深度推广，提高全员业绩达成的积极性；

4、设立集团奖励基金及使用规则，用于业绩突破奖励；

5、建立规范财务核算体系，规范酒店经数据化管理。

1、与人力资源联运重点关注人力资源储备计划及后备人员培养计划；

2、加强对目前人员的培养及培训工作；

3、依据酒店项目的进程，适时招聘到位相关管理人员。

1、继续完善及建立酒店运营所需的各类管理制度及章程规范；

2、将相关制度及规范进行全员学习并进行效果验收；

3、建立有效的激励与奖励规范。

3、对于公司及团队的.资源认识力度不够，未充分合理的利用好公司的内外部的资源，让业绩有更高幅度的提升。

## 酒店员工书面述职报告篇六

经理，主管，以及各位同事：

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

(一)从实际情况出发，认知和解决pa区的各项工作问题。

每年三月份到八月份是pa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，岗位效劳流程培训的同时，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pa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发动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效劳意识和效劳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”，在原有的培训方案上制定出“绿色环保实施方法”，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本钱降到最低，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效劳中，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两个多月的开荒和效劳工作。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效劳“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良。

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，但仍存在诸多缺乏。

- 1、对效劳和管理的理论知识储藏不够。
- 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、加强对员工的催促和培训。

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pa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，克服缺乏。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，为酒店的开展和壮大做出应有的奉献。

此致

敬礼！

述职人□xx

20xx年xx月xx日