# 酒店it年终述职报告范文6篇

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-01-30

*酒店it年终述职报告范文 第一篇本人于20\_年7月5日作为储备干部正式入职\_\_\_\_大酒店。根据公司对储备干部的培养方案，首先进入管家部轮职。在管家部工作的这两个月内，我先后在各个岗位上轮职，经过部门领导和同事的悉心指导，我了解并掌握了部门的...*

**酒店it年终述职报告范文 第一篇**

本人于20\_年7月5日作为储备干部正式入职\_\_\_\_大酒店。根据公司对储备干部的培养方案，首先进入管家部轮职。在管家部工作的这两个月内，我先后在各个岗位上轮职，经过部门领导和同事的悉心指导，我了解并掌握了部门的规章制度，以及各个岗位的工作职责，快速适应并融入了该部门。

在管家部的前一个半月里，我主要作为客房服务员，负责打扫并维持房间清洁、舒适。在此期间，我熟悉了酒店房型类别及分布，熟练掌握客房清洁程序、物品清点等工作。对客服务过程中，从顾客角度着想，尽力满足客人的需要，当受到顾客的肯定时，便感到自己的辛苦劳动也是有价值的。随后作为客房中心文员，负责总机和服务中心电话的接听。文员的工作比较繁琐，除了电话的接听、转接外，与前台、客房服务员及其他同事的沟通、客衣收取和送洗、房态抄写及核对、客人消费入单、叫醒服务等都在文员的工作范围内。初期工作中，由于业务不熟练，经常会有手忙脚乱的状况发生，后来在领班和同事的指导帮助下，我一边学习一边将自己的心得体会总结并记录下来，很快掌握了各种电话应答方式、事项处理办法，进一步提高了多种状况下的应变能力，同时对管家部这一酒店的核心部门也有了更深刻的认识和体会。

接下来的两周内，我分别跟随楼层领班、pa领班、主管、布草房制服员开展工作，每个岗位轮职两天。领班或主管在第一天主要给我讲解其工作职责以及部门相关的规定和管理制度，并在随后的实际工作中进一步明示。在这个过程中，我加深了对管家部工作范围内的各个岗位、各个环节之间相互作用的了解，对整个部门的运作也有了更为具体切实的感受。

回顾这两个月的轮岗期，我觉得收获颇丰。由最初的不适应到磨合期再到后来的顺利适应，整个过程充实而愉快，不仅磨练了我的意志，增强了我的责任感和服务意识，更重要的是领悟到了一种学无止境的工作态度和谦虚谨慎的处事哲学。

以上是我工作两个月以来的体会总结，在此郑重向领导提出转正申请，望领导批准，使我真正成为“\_\_\_\_”的一员，更好的为公司服务。

**酒店it年终述职报告范文 第二篇**

转眼间进入龙泊水岸工作已经几个月了，在这几个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这几个月通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名客房部5楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了使得到客人周到的服务，我在工作中尽可能做到：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作；实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效；规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的硬件部分的实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是龙泊水岸的主要创收部门，同时也是龙泊水岸成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。例如：每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光；查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，会为龙泊水岸节约了一笔不少的电费。

4、针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练；每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于龙泊水岸名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

在今后的工作中：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行月度考核、季中中评比、优胜劣汰。

3、加强监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。在今后的工作中，我们对顾客要体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

总之，我平时工作的顺利开展与龙泊水岸领导的关心和同事们的支持是分不开的，龙泊水岸就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为龙泊水岸的辉煌贡献自己最大的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为龙泊水岸的发展和壮大做出应有的贡献。

**酒店it年终述职报告范文 第三篇**

本年x月x日，受王宾董事长及总部领导的委派，本人负责\*\*酒店大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

>一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：?

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及9%别墅装修;主楼装修完成9%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成8%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成9%;酒店停车场完成9%;酒店喷水池完成9%;草地照明完成9%;

>二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约5份，合同总额达万元。(附已签合同明细表)

>三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20\_年1月3日至20\_年6月3日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(37人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

**酒店it年终述职报告范文 第四篇**

一年来，在领导和同志们的关心、支持和帮助下，按照自治区、地区保密办的要求，坚持以“三个代表”重要思想和党的xx大精神为指针，牢固树立科学的发展观，高度重视学习，不断加强自身素质建设，在思想作风、学风、工作作风、领导作风等方面不断充实自己，积极参与市委办公室的集体领导，在实践中不断总结经验，努力工作，认真履行“保安全、保发展”的原则，不断提高保密工作水平，严格遵守党的政治纪律、组织纪律，较好地完成了各项工作任务，现述职如下：

(一)加强学习，努力提高自身理论素养和能力水平

作为一名年轻干部，我始终把加强理论学习、提高理论素养放在首位，始终把加强学习做为不断强化自身党性修养和提高政策理论水平、能力水平的重要手段。认真学习党的各项方针政策，学习党的xx届五中、六中全会精神，xx大精神。以树立马克思主义的世界观为根本，以艰苦奋斗、廉洁奉公为重点，认真开展权力观自我教育，增强权为民所用的责任感。通过学习，一是坚定了正确的政治方向。一年来，自己在政治上、思想上和行动上始终与xxx保持一致，提高了思想政治素质，切实做到“八个坚持、八个反对”。在维护祖国统一、反对xxx和非法宗教活动的斗争中能严守政治纪律，认识不含混、态度不暧昧、行动不动摇，做到旗帜鲜明、立场坚定。二是坚持理论与实践相结合的学风，在实践中学，在实干中用，不断改造自己的主观世界和客观世界，从而进一步提高了思想政治觉悟和道德品质修养，做到了与人为善，和睦相处。三是提高了政策理论水平。通过学习，进一步增强了政策观念。

(二)保密工作开展情况

1、开展保密宣传教育，提高保密意识

(1)围绕提高各级干部保密意识这个目的，与市委党校密切配合，今年以来又订购了最新保密教育教材提供给市党校，督促党校将保密教育列入党校教学工作计划，开展授课、讲座、交流等多种形式的保密教育。

(2)加大保密宣传力度，对党政机关工作人员和全市涉密人员进行保密知识测试，将保密法规知识和保密基础知识装订成册，发至个人手中进行学习，使大家都能够增强保密意识。并在机关进行保密宣传漫画展，用生动形象的保密漫画来增强干部职工的保密意识。

(4)认真落实自治区《关于对涉密人员进行专业培训实行持证上岗的通知》精神，及时下发《关于要求涉密人员持证上岗的通知》，组织涉密人员参加地区举办的涉密人员培训班，加强对涉密人员的教育培训，不断增强涉密人员的保密意识，提高保密专业水平。近年来，\*\*市征订《保密工作》杂志数量也在逐年增加，由往年的几份、十几份到20xx年近40份，呈现出逐年增长的态势，充分发挥了《保密工作》杂志的业务指导和保密宣传教育作用。

(5)做好保密信息的报送工作。按时完成地区xxx信息工作要求，今年向地区报送的信息中有《市委主要领导重视保密工作》等2篇信息被自治区xxx采用。

2、加强对保密要害部门、重点部位的安全管理

(1)加强对涉密要害部门涉密载体的保密管理。今年7月，邀请地区国家xxx计算机信息中心和行署办机要室专业人员对全市重点涉密单位的涉密文件资料、涉密文件资料电子文档和计算机信息系统进行了保密检查，针对技术中心检查中发现的问题，及时制定下发了《关于进一步加强办公自动化和计算机信息系统保密管理工作的通知》，加强了对各单位机要室涉密文件和各类涉密文件的印制、保管、清理、归档、销毁工作的保密安全管理，要求各单位按照《机关公文处理办法》，从工作流程上杜绝了纸制文件泄密。

通过对计算机及各种移动磁介质的检查后，均要求各单位对办公使用的计算机、笔记本电脑、移动磁介质等办公用品建立了详细准确的台帐。

**酒店it年终述职报告范文 第五篇**

博望供电所：

根据公司安排及中层干部述职述廉的有关规定，对照本人在20xx年度工作及生活等方面情况向各位领导汇报如下：

>一、述职(5分钟以内)(着重叙述各项工作的开展情况及取得的成效，不具体叙述工作开展的过程、环节，不谈体会和认识)

>(一)职责履行情况

>1、负责完成的工作

(1)确保实现了全年安全生产无事故;交通安全无事故，安全生产形势持续稳定。

(2)10kv线损，较指标下降了，低压线损，较指标下降了;

(3)5月份成立了电费管理领导小组，把 20xx年以来的存欠电费全部收缴上来，一举消灭了多年陈欠电费17万元，挽回了公司17万元经济损失。

(4)新农村电气化建设工作。改造了10千伏线路公里，新建和改造低压线路公里，新建改造配电台区8座，增加配变容量1435千伏安，总投入资金万元;项目完成率100%。全年新增企业专变 34 台，合计 7015 千伏安，为营销增供扩销夯实了基础。

>2、配合(参与)的工作

(1)配合完成党风廉政建设的各项工作;

(2)配合完成丹博变浙博置业大市场126新博园区127双回线路 公里改造工作。缓解了浙博置业大市场 、新博园区以及平桥开发区的用电瓶颈，

>(二)存在的不足及改进的方向

⑴有待继续加强政治、业务学习，加速提升自我，以适应公司发展的需要。

⑵有待进一步解放思想、更新观念、还须在创新思路上多做些工作。

⑶有待进一步加强工作的原则性，敢于打破情面，加大制度执行力，加大监督考核力度。

⑷对所内员工批评多、表扬少，有急躁情绪，批评下属考虑能否接受少，须经常性的换位思考，多体会了解职工内心想法;

⑸有待进一步加强职工队伍建设，积极组织开展岗位技能知识竞赛活动，提高员工综合技能素质。

>二、述廉(3分钟以内)

1、能做到遵纪守法，自觉执行公司廉洁从业相关制度规定，有较强的纪律观念，没有发生违法违纪现象;

2、能忠实履行职责，按照公司有关制度和管理部门要求，督促公司重点工作和行风常态管理等各项工作落实到位;

3、在电费抄核收、用户工程、剩余物资和废旧物资处理等工作中没有为自己或小团体谋取利益，而损害公司利益的行为;严格按照公司废旧物资管理办法执行;

4、八小时以外能够做到交往谨慎，情趣健康，严格自律;

5、本单位不存在私设“小金库”的行为;

6、工作中不存在铺张浪费现象。

**酒店it年终述职报告范文 第六篇**

作为一名售后人员，我逐渐感受到售后工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的售后人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好售后服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面。

>一勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为售后服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

>二立足本职，爱岗敬业

1、作为售后人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

>三微笑服务——售后基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名售后工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

>四做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

售后服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对售后服务人员的要求也很高。一名优秀的售后服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为售后，不计较个人得失。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！