

酒店主管晋升发言稿酒店 酒店主管述职报告(优质8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店主管晋升发言稿酒店篇一

我于**年入职湘鄂情，很荣幸在**年升为特级服务员。承蒙各位领导的厚爱。今天，幸运再次降临，我很高兴能参加这次的述职。对于主管的职务我并不陌生。一年多特级服务员的工作经验为我以后做主管打下了基础。因为我在我的主管和领导的身边学到了很多管理经验。

但是今天我不是要告诉大家我学会了其他主管如何管理他们的员工。而是我通过他们的管理经验，发现了他们优点，同时更多的看到了一些不足之处。

作为主管，我会最基本的做到关心员工，尽量去解决他们在工作和生活上的困难。在物质方面提供帮助，解决生活上的急需。更重要的是当他们心情郁闷的时候，我以他们的同事和朋友的身份去安慰他。

作为主管，当我的员工遇到了不会处理的工作的时候，我会以一个老员工的身份去教他，而不是用主管的身份去责备他。当他做得好的时候我才会用主管的身份来表扬他，以激励他做得更好。

作为主管，我会把公司的指令最准确，最简洁的传达给员工，以最快的速度要求员工落实。把员工的意见和建议以最快的速度传达给公司领导，让公司明白员工需要什么，增强员工

对公司的热爱和信赖。

作为主管，我会及时的把自己的工作经验和其他的同事交流。同时学习其他同事的优秀经验，更好的完成自己的工作。

作为主管，我会不断的去学习新的知识，充实自己。熟知各项业务知识的同时，学习更多的业余知识。以身作则，把自己的优点展示给员工，为公司培养新生力量骨干尽自己的一点绵力。

以上是我的述职报告，希望大家多多支持我。我会更加努力，做得更好。

酒店主管晋升发言稿酒店篇二

尊敬的各位领导：

大家好,20xx年辉煌的一年,在这一年中,在吕总的正确领导下,在各兄弟部门的.密切配合下,两大部门共同创造了4873万的营业额,餐饮部更是再创经营新高。营业额突破3000万大关。所有成绩的取得,得益于领导对我们工作的英明指导。得益于全体员工无私的付出。

在已经过去的20xx年里,我想说的最多的就是感谢!感谢王总吕总对我的信任和培养,是你们给了我一个成长成才的平台,感谢各兄弟部门的密切配合,正是因为有了你们的支持和配合,我们的工作才得以顺利开展。一次次的为客人提供了“满意+惊喜”的服务!正是有了王总吕总的直接关怀和兄弟部门的配合帮助,餐饮部才得以在瞬息万变的市场中永葆旺盛的战斗力的。

现就本人一年以来的工作述职如下：

一,加强队伍建设和增强团队凝聚力.落实奖惩制度和组织3月

份的全员军训。

在年初为了增强团队凝聚力和餐饮部整体队伍建设,首先对前厅后厨上至经理,总厨,下至员工在3月份组织了全员军训,通过此次军训让员工的思想意识和意识有了较大的改观,切实提高了全员综合素质,员工的工作激情提升,工作热情高涨.同时对各项奖惩制度认真落实,在工作让员工明白努力付出就会得到收获.通过培训和奖惩制度的调整,服务质量得到了充分的保障.在全年的对客服务中,得到顾客口头表扬383次,书面表扬176次,点名服务292次,优秀服务案例156例,优质服务成功要诀79个.

二,强化十六字方针深挖客源,强化服务,提升管理,开源节流.

根据08年酒店制定的十六字方针,餐饮重新制定了全员营销模式,责任到人,取得了理想的效果,到目前为止餐饮部完成个人订餐240万元,完成团队任务196万元,整年新增客户96个,同时在营销方面坐了如下调整:

1,加大营销队伍,加强市场推销与宣传力度.

(1) 巩固现有客源的基础上,加强市场渗透,运用多种有效手段,确保市场占有率。在整年的节假日如:劳动节、母亲节、国庆节、中秋节、圣诞节等节日制定了一系列的促销措施,如今年的圣诞节“圣诞狂欢夜大型抽奖活动”的推出不仅增加了餐饮人气,同时让嘉年华餐饮品牌知名度再次提升。全年活动接着活动给顾客留下了深刻的印象并取得了理想的营销效果。

(2) 细化市场、细分客户,根据今年国内形势和市场变化餐饮部及时调整经营与营销思路通过营销队伍的加大,不断深挖客源。除中高端消费外不断吸收一些具有一定消费水平的中低端客源。并根据经营阶段多次调整销售思路。同时针对营销实行划客户、划片区管理,每天让营销人员走出去,杜

绝等客户现象。全年营销部共拓展新客源168个，增加营业收入796万元。

2、建立健全客史档案，针对个人特性做出个性化服务

自年初开始，部门便对客户资源及资源维护作为工作重点，并分阶段完善客史档案，分类保存，定人管理。对客户情况进行了收集调查，全年共收集客史资料165份，并根据客户档案针对客户的生日、结婚纪念日、各类节假日进行了专门的走访慰问。同时每月组织员工“对客资料学习与考核”让每一位员工都了解每一位客户的个人喜好，并作出针对性服务。通过客户信息的建立与学习，进一步拉近了与客距离，提高了顾客的认识感、忠诚度。

三、全力抓经营、全力抓创收，一切为经营管理让路

1、举办美食节，扩大酒店影响力。

3月份我们经过1个月的分析考察，举办了第一届“尚都嘉年华春季野菜美食节”通过此活动的成功举办确立了嘉年华的绿色消费理念，并给顾客留下了营养健康的消费观念。增加营业效益的同时也扩大了酒店的影响力。

2、调整一楼零点增设自助海鲜火锅厅取得较大效果

今年六月份在酒店吕总的支持下，我们对临沂火锅市场进行分析考察，并数次前往济南最具特点的自助火锅酒店鲁能烧鹅仔学习，将一楼原零点厅改为海鲜自助火锅厅，并将零点厅调至三楼，同时加强店内店外宣传，并发放宣传彩页1万份，零点厅调至三楼推出凉菜水果免费策略，迅速翘开市场。这两大区域的调整实现营业额800余万元。较去年增长300余万元，增长幅度为49%。

3、倡导“绿色、营养、健康”消费理念推出滋补养生系列菜

品，确立尚都十八菜

(1) 自去年餐饮部调整高档菜品后，取得了理想的效果，得到了顾客的认可。特别是参花鲜参养生汤已成为招牌菜品。在做好高档的基础上，结合市场10月份餐饮部推出“绿色、营养、健康”的饮食理念，推出嘉年华饮食健康四大亮点1、酒店所有原材料保证纯绿色、无污染、无公害。2、酒店所有菜品都是根据营养健康学合理搭配3、所有点菜人员都是经过正规营养师培训4、酒店配有海鲜海水运输车所授海鲜均是纯海水养殖。通过3个月的广泛宣传“绿色、营养、健康”的饮食理念已深入顾客心中。像“药膳局南瓜”“杜仲堡驴肉”“扬州密制狮子头”等健康，滋补，养生菜品在短时间内成为点击率较高且其他酒店争相模仿的菜品，并同时根据健康消费、绿色消费的顾客心理，及时对一楼点菜区进行了文化氛围布置区别于其他酒店的菜品特色，突出了营养、健康饮食形成了具有尚都特色的菜品文化。

(2) 确立尚都十八菜——我们经过3年的菜品积累和沉淀，通过对菜品的点击率、好评率、及菜品的营养价值和荤素颜色搭配，经过几次部门例会分析在12月份最后确立了尚都十八特色菜菜，十八菜的是根据尚都两字共十八笔画而得来。十八个菜品一菜一格，保罗了酸、甜、苦、辣、咸，五味俱全。

4、根据宴会房间的实际消费档次，制定了以高档为主，高中结合的经营思路，重点作出以下工作：

(1) 更换了12个vip房间的餐具，和厨房部分餐具，提高了房间规格及菜品档次

(3) 完善了开场白及菜品导示语，在得到宾客一致好评的同时也提高了产品的附加值

(4) 定期进行服务人员菜品培训，引导宾客消费

(5) 全年开展了2次“顾客回访月”活动，进一步稳定了客源

(6) 完善和强化了新菜制作推出相关规定，使菜品花色品种上做到常换常新。

(7) 推出对高端客户赠送开胃盅，桌桌赠送南瓜粥活动。突出了嘉年华的人性化服务

四、完善管理制度，强化制度落实，促进规范化管理

今年，我们本着“内抓管理，外树形象”的经营原则，把工作的着眼点和着力点

放在加强内部管理上，坚持抓管理，促规范，求效益。

部门在理顺、调整机构的基础上，完善了管理体制，修订了各项管理制度。重点严格了质量管理，部门从产品质量与服务质量入手先后出台了《餐饮部激励制度》《厨房质量管理标准》《餐饮部餐中服务技巧》《餐饮部个性化服务手册》《标准化服务语言》《厨房菜品量化管理制度》《厨房部菜品推出方案》《菜品大比武制度》特别是菜品推出方案的实施，激发了厨师工作热情，一年来，共推出新菜216个，招牌菜4个。像《菜品量化管理制度》《标准化服务语言》的实施使菜品质量和服务质量得到了快速的提升。

为了提升和规范部门服务程序，清晰服务环节，根据经营管理需要，实施了餐饮部规范情景模拟程序的培训，并结合工作实际，及时出台了《餐饮部规范服务程序》。

五、严控节能降耗，降低运营成本取得理想效果

自年初4月份部门就制定了《餐饮部节能降耗管理办法》通过办法的实施餐饮部的水电气等在营业额增加的情况下按比例

每月递减。同时在8月份部门制定了《低值易耗物品领用标准》细化了部门低值易耗物品的管理。

一年的工作，经过部门上下的共同努力，虽然取得了一定的成绩。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的，其主要表现在：

1、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在部门尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为，在一些管理者身上时有发生。

2、服务质量尚需优化。从以往检查和客人投诉中发现，部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。平时与周末、团体接待与宴会接待、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。其中反复出现的问题是，部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。

20xx年市场等因素我们已经遇到了那么多的困难，可我们还是坚强的挺了过去，并取得了一定的成绩。新的一年市场就要求我们要不断创新、永不停步。在新的一年里我努力的方向是：

一、狠抓内部管理。明年，部门将下大力气抓好基础管理，进一步健全各项规章制度，加大检查落实力度，从根本上扼制违纪现象的发生，使部门各项工作进一步步入程序化、规范化的轨道。

二、继续加强能耗管理，争取向管理要效益。

三、加大软件建设的力度，着力抓好员工队伍整体素质的提

高。明年，部门将进一步加大培训力度，全面提高员工的综合素质，全面提升部门的服务质量。

四、进一步强化营销管理，明年，部门将继续加强对市场的分析和预测，调整经营定位，拓展客源市场，力争完成明年的各项经营计划指标。

五、加强客房及足疗的管理力度，并调整足疗、客房的营销方案，争取在新的一年使两部门的效益及管理更上一个台阶。

六、继续打造“绿色、营养、健康”品牌，树立鲁南餐饮旗舰形象的目标。新的一年在

做到广纳客源的同时不断创新自有产品，围绕绿色、营养、健康饮食理念，广泛宣传。自春季野菜美食节开始做到月月有活动，月月有翻新。使尚都嘉年华的饮食品牌深入顾客心中。

xx年通过付出，我们获得了丰厚的回报，09年在国际金融形势和市场竞争激烈的影响下，只要我们在前期的基础上，发扬不怕苦不怕累得吃苦耐劳精神。在标准化服务的基础上坚持“用心做事”的个性化服务，坚持菜品创新，坚持发扬“一家人、一条心、一股劲”的精神，相信我们会是行业领先、临沂最强、鲁南第一。

谢谢大家！

酒店主管晋升发言稿酒店篇三

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

__年就要结束了，今天有幸在此为大家做__年大堂副理述职

报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和__年的工作计划，酒店主管述职报告。

第一部分，__年大堂副理主要工作。

本人于__年6月学习大堂副理工作，并于__年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入__大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总主管__女士、客房部总监__先生、客房部主管__先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合，述职报告《酒店主管述职报告》。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有__、__、__、__、__、__等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在__年的4月能够与前台主管__女士共赴广东深圳__酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总主管主管及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总主管的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和

配合作用。在__年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1—3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

第二部分，__年工作目标

在即将到来的__年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

酒店主管晋升发言稿酒店篇四

一、工作中回顾与总结：

2、加强前厅与后厨沟通与协调。首先要求前厅人员必须熟悉自己的职责、流程。晚市就餐人员较多，需要前厅、后厨紧

密协作、相互配合。在我和行政总厨的努力和支持下，前厅、后厨不论是客人的信息反馈，还是菜品出现失误时，都能在第一时间得到及时处理与反馈，员工与员工之间也形成自觉配合默契、互相帮助。

3、针对前期制度不够完善，没有定岗定编，细节管理不够完美的情况，在4月，我针对各岗位的具体情况，进行定岗管理，明确各岗位职责，使资产、卫生、服务工作责任到人，做到了资产专人管理、电费和通讯费的降低。使前厅的管理又提升了一个新台阶。

二、收获与不足：

这四个月的收获是李总对店管理知识全面灌输，如何细节管理、沟通等有了更深刻的理解与体会。使我在综合管理能力方面有了更进一步的提高，对以后作有了更明确的目标。

不足之处是：在平时的工作中不善总结，并且在细化管理及对员工培训上力度不够，需要加强学习；因我本人入职时间较短，对维系客户方面做得不够完善，使协议单位上客率较低。这都需要我在工作上加强改进；我个人的期望就是得到学习和指导。

三、下半年工作展望：

七月份：搞好环境卫生、食品卫生、严防夏季食物中毒。

八八月份：餐厅业务技能、多培训，和新菜品的推出。

九月份：做好婚宴预订及接待，销售中秋月饼。

十月份：十一长假的员工安排及婚宴接待，中秋节大闸蟹推出。

十一月份：各种资料汇总、收集、年终总结的准备，年度资产盘存和复查。

十二月份：圣诞节及新年年夜饭的营销接待及各种文字资料的上交。

相信在李总酒店各位领导的英明决策与带领下，各个方面都会逐步走向规范和成熟。同时，我也有信心带领餐饮部的每位员工齐心协力，完成酒店下达的各项任务。

酒店主管晋升发言稿酒店篇五

这是一篇，我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

xxxx年就要结束了，今天有幸在此为大家做xxxx年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和xxxx年的工作计划。

第一部分□xxxx年大堂副理主要工作。

本人于xxxx年6月学习大堂副理工作，并于xxxx年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入xx大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理xx先

生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有xx□xx□xx□xx□xx□xx等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在xxxx年的4月能够与前台主管xx女士共赴广东深圳xx酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和配合作用。在xx年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

在即将到来的xxxx年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

本文由应届毕业生网【范文<http://>】栏目小篇为大家编辑参

考阅读。

酒店主管晋升发言稿酒店篇六

20__年将至，万象更新，在这辞旧迎新之即，现就20__年度的工作向上级领导汇报如下：

近半年来我严格遵循和执行酒店各项规章制度，积极配合酒店各部门及本部门的领导和同事，按照及时性，针对性，公开性，民主性的原则，全力开展餐厅的日常管理工作，尽力规范员工服务工作。由基层到基层管理的跨越，让我学到了管理知识，积累了管理经验，同时也领悟到了管理工作的复杂性。但也存在一些问题：

1、管理工作能力欠缺

酒店管理经验的不足导致不能全局控制整体，影响了餐厅日常工作的顺利进行。敏感度和灵活度的不够，阻碍了突发事件的适时、有效的处理。只有管理的不足，没有员工工作的不好。

2、客户档案管理工作不到位

顾客作为服务行业的'上帝'，忠实客户的维护义不容辞。顾客基本信息的掌握是不够的，只有不断搜集和整理顾客有效信息，并适时有效联系顾客才能最终留住顾客！

3、培训和督导力度不够

酒店服务的灵活性和个性化验证了培训连续性。只有对不断发现顾客需求和员工的工作问题，强化员工服务意识，对新老员工适时采取培训措施，这样才会提高服务质量，最终满足顾客需求。

针对这些问题，还需对下一步的管理工作进行改善。20__年度酒店管理述职报告20__年度酒店管理述职报告。计划如下：

- 1、不断学习提高自己，加强餐厅基层管理的业务知识及各方面的学习。
- 2、认真做好客户档案，不断加强联系，维护老顾客的同时，不断开发新的客户群体，扩大客源。
- 3、有效掌控现场管理，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 4、有技巧的做好与顾客及员工的沟通工作。
- 5、大力加强员工培训，完善员工培训计划，有计划的做好全员培训工作

除此，对新员工和后进员工做好辅助工作并督导落实情况，适当授权员工，确保使每位

员工掌握工作所需技能，对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，提高员工服务质量，同时加强个性化服务与超值化服务。

20__年度酒店管理述职报告

自从10月1日接手房务部以来，经过20余天的共同努力，培训工作即将结束，在此总结本次学习得失，为今后的营运顺利，高效的开展夯实基础。

在进入工作状态之前，我将自己的工作分成了三个步骤。

第一步：对新工作环境的熟悉及与员工的相互认识。

第二步：在对酒店的客源结构和管理模式基本了解了之后，初

步建立与员工之间，与部门之间的良好合作关系。

第三步:改革部门陋习，加强规范化管理和程序化操作的培训，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，已在不断与员工和中层管理人员的交流中，以及对本部各岗位服务程序的观察（20__年部队军人述职报告）中得到了足够多需要掌握的信息。

关键的第三步，应该是5日的第一次部门会议后就开始了，由于会务及茶坊只是代管，在此暂且不议，通过这次挂职和服务的在岗培训，客房的清扫员独立操作能力和礼节礼貌有了一定的进步，以前她们是四个甚至五个服务员都挤在一间房里做卫生，还有就是是敢开口说普通话了，（由于年龄偏大，怕人笑话，刚来时她们宁愿不說話也不敢讲普通话）。

客房主管工作勤勤恳恳，任劳任怨，很有表率作用，如果再具有点大局观，更加注重团队和团结，凭其过硬的素质将十分有利于客房部工作的开展。

前厅接待员的整体素质还是比较高的，但受地域条件限制，接待面很窄，应付目前的接待工作是没有问题，一旦客源转型或服务质量的提高就需要更加全面的业务技能了。

前厅主管业务技能熟练，有处理突发客情的经验和良好的人际关系，但在总台限制了自由的性格特点，人尽其才，在现阶段营销部还处于停滞的状况下，可以考虑让她到那里发挥才能。

酒店主管晋升发言稿酒店篇七

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领

导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，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、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，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”，对于有损于酒店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，把员工当成自己的亲人，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。

- 1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。
- 2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。
- 3、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。
- 4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。
- 5、利用休息时间努力学习相关业务知识。
- 6、把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

- 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。
- 4、楼层布草管理比较混乱。
- 5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

- 1、继续加强对各岗位的培训，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，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，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。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划思想汇报专题，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手同心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店主管晋升发言稿酒店篇八

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

xxxx年就要结束了，今天有幸在此为大家做xxxx年大堂副理述职报告，今天的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和xxxx年的工作计划。

本人于xxxx年6月学习大堂副理工作，并于xxxx年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入xx大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位——大堂副理至今，除了感谢总经理xx女士、客房部总监xx先生、客房部经理xx先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个

相关部门；从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有xx□xx□xx□xx□xx□xx等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁；也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在xxxx年的4月能够与前台主管xx女士共赴广东深圳xx酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系；对内负责维护酒店正常的秩序及安全。对各部门的工作起监督和配合作用。在xx年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理；客人投诉案例分析；酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1—3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

在即将到来的xxxx年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

现在大家知道酒店主管述职报告的内容了吧！希望大家可以好好利用！