

2023年酒店工程部经理年终述职报告(优秀5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告帮助人们了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

酒店工程部经理年终述职报告篇一

1. 安全检查内容: 实。

(1)酒店各级、各部门、各项安全制度,安全操作规程是否落(2)接待会客登记等各项手续是否健全并按要求办理。

(3)重点部位的门窗是否牢靠,下班后是否坚持关窗锁门。

(4)各种钥匙的管理是否严格,有无交接手续,有无漏洞。

(5)办公室的印章、票款、贵重物品、重要文件的存放是否安全可靠。

(6)财务制度、库房管理制度是否落实,有无漏洞。(7)各种电器设备、消防器材、设施,烟感报警系境等是否完好和灵敏有效。

{8}易燃、易爆、剧毒等危险物品的存放是否安全可靠。

(9)有无火险隐患及其它不安全因素。

(10)各个部位值班情况,有无脱岗现象。素是否认真整改。

(1) 各部门、各班组领导和工作人员每天要结合服务工作对所进行检查巡视，发现不安全因素及时处理和报告。全检查。检查。

(4) 保安部经理、副经理对各部门、各部位的安全情况随时可进行监督检查，各部门领导要予以支持和合作。实汇报情况，予以协作。

(s) 公安机关、消防监督机关来店进行安全检查时，各部门要如(6)每次安全检查情况，保安部要认真记录登记，建立安全检查档案。对经查发现的不安全隐患，要及时通知有关部门或由保安部发出隐患通知书，限期整改。

(7) 各部门对存在的不安全隐患，要按要求的期限认真整改，一时解决不了的，要及时报告总经理并抄报保安部，同时必须采取临时安全措施，保证安全。

(8) 酒店对安全检查，依据《治安保卫奖惩条例》和《消防安全奖惩条例》，奖优罚劣，促进安全保卫工作的开展。

酒店工程部经理年终述职报告篇二

20__年即将结束，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

20__年__月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，

在此非常感谢领导在我的`工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

_月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

_月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

_月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

_月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

_月主要就是一期客户的交房工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该

是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

酒店工程部经理年终述职报告篇三

1、基础设施的管理。平时仔细检查房间设施，发现问题及时报修；十一月底利用淡季时机，对各楼层每间客房的设备设施进行了全面、仔细盘查，并对存在的问题登记造册，集中与工程部联系维修（如比较严重、数量较多的浴缸塞），进行统一备料更换，以给客人营造方便舒适、细节完善的居住环境，为迎接明年新的客房任务做好硬件准备。

2、各种标识的统一管理。对客房、公共区域及时做好各种标识，正确引导客人。

3、物资物料的管理。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度。客房一次性耗品及食品的领娶储存、配送、报废，全部按照规定进行，做到数字准确，手续无误。

4、工作方法。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工提供服务，让所有工作处于受控状态。

5、工作环境、环保措施和环境卫生。确保符合行业标准，客房经过卫生局检查，接受不合格地方并进行整改，制定

《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

6、职业健康安全管理。对客房、保洁各岗位存在的潜在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育，确保安全服务。如保洁高空刮玻璃，有腐蚀性化学药品的贮存和使用。

7、内部沟通管理。确保内部沟通渠道畅通无阻，通过现代通讯工具（手机、呼机）、早会、文件等形式进行信息沟通。与其他部门及时就工作中一些接口处问题进行沟通，如与接待和收银及时通话，互相提醒，避免了许多不必要的耽误和过失。为了更好地与其他部门配合好工作，在申总的组织下，召开了前台、房务中心及收银三方协调会议，解决了日常工作中的一些共性问题，起到了良好的沟通作用。

8、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们对客人的尊重。

9、过程监测及持续改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

酒店工程部经理年终述职报告篇四

20xx年已经过去，在这一年里，宾馆设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大宾馆在宾馆业有了较高的声誉。现对今年工作加以总结：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为宾馆的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出—个宾馆的服务水准和管理

水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应宾馆的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给宾馆节约了费用，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为宾馆创收做出前厅部应有的贡献。

三、加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，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在宾馆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，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

五、明年工作计划

根据宾馆给营业部门制定了新的销售指标和任务，明年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；稳定员工队伍，减少员工的流动性；“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成宾馆下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店工程部经理年终述职报告篇五

1、根本办法的办理。平常细致查抄房间办法，发觉题目及时报修；十一月底利用淡季机遇，对各楼层每间客房的配置办法进行了周全、细致查问，并对存在的题目挂号造册，集结与工程部关联补缀（如比较紧张、数量较多的浴缸塞），进行联合备料调换，以给客人营建便利安逸、细节美满的栖身环境，为欢迎来岁新的客房任务做好硬件筹办。

2、各种标识的联合办理。对客房、大家地区及时做好各种标识，精确指导客人。

3、物质物料的办理。领料进程及手续齐备，严厉履行审批轨制。客房一次性耗品及食物的领取、储存、配送、报废，扫数根据法则进行，做到数字精确，手续无误。

4、工作方法。订定各岗亭工作标准及流程，连续美满存

在弊端的处所，确保用精确的工作方法来教导员工供给办事，让扫数工作处于受控状况。

5、工作环境、环保办法和环境卫生。确保符合行业标准，客房经过议定卫生局查抄，接纳同等格处所并进行整改，订定《客房卫生办理轨制》及《消毒间工作办理法则》，拟配备消毒柜，并将轨制上墙。

6、职业健康安定办理。对客房、保洁各岗亭存在的潜伏风险进行识别，针对危机源订定办法，并对员工进行工作进程中的自我保卫教诲，确保安定办事。如保洁高空刮玻璃，有腐化性化学药品的储存和利用。

7、内部雷同办理。确保内部雷同渠道纯熟无阻，经过议定当代通信东西（手机、呼机）、早会、文件等式样进行信息雷同。与其他部分及时就工作中一些接口处题目进行雷同，如与欢迎和收银及时通话，彼此提醒，禁止了很多不必要的耽搁和过错。为了更好地与其他部分派合好工作，在申总的构造下，召开了前台、房务中间及收银三方和谐集会，办理了平常工作中的一些共性题目，起到了精良的雷同效用。

8、顾客如意度。客房配备《宾客定见书》，房务中间及时做好顾客定见的挂号和传达，以便能及时办理客人的定见和发起，改革我们的工作，也给客人留下精良的记忆，表现我们对客人的恭敬。

9、进程监测及连续改革。加强各层次监督办理，确保优良办事，发觉同等格及时订定整改办法。