

最新酒店餐饮主管述职报告(优秀5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店餐饮主管述职报告篇一

新的一年，新动态，在二00六年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满xx[]舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的.菜式品种。计划在二00六年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

二、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，着力打造一支服务水平过硬的优秀团队。来应对餐饮市场的激烈竞争。

服务作为餐饮的第二大核心产品，二〇〇六年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降

低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

酒店餐饮主管述职报告篇二

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。因为我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部门的大力协作是分不开的。所以说团队的力量是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰望来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑容。

（1）正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的管理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训方案，针对性培训，效劳现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的标准操作效劳程序来检验他们的效劳意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，标准效劳操作流程，提高了效劳质量，打造了一支过得硬的队伍！使餐厅工作能够正常运行。

（2）在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

400多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的认识。在接待婚宴过程中，效劳员将桌椅在楼层之间调整，

很是辛苦，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪集团旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“照顾好你的员工，他们将照顾好你的顾客”。同时他们也强调留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就表达的淋漓尽致。我也谨尊这一原那么。

(1) 这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议，包括年终总结季度总结每日效劳员评估会每日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系，餐饮部效劳员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，强调协作性，交代领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于成认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证明这种做法是正确的。

(3) 提高综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。

使宾客快乐而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人效劳员严抓培训，让每个效劳员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的效劳理念，效劳阵容迎接奥运到来。在此我祝各位领导，各位同事新年新气象，新年新运道。

酒店餐饮主管述职报告篇三

尊敬的领导、同事们：

大家上午好！

回顾即将过去的一年，我始终坚守着“对员工负责、对客人负责的、对上级负责”的管理理念，为员工创造一个公开、公平、公正、的工作氛围，有明确的工作目标和方向，做好每一项接待任务，努力争取完成营收指标，发扬积极向上、和谐、共进的团队精神。我自xx年8月开始担任餐饮部经理，第一个月，主要通过每天两个小时的会议了解、沟通各小部门存在的问题和急待解决的问题。作为部门管理者，一直坚守着公平、公正、人性化管理的原则，对员工“深疼厚爱，狠抓严管”，但在努力做好工作的过程中总有一些不应该出现的工作疏漏，下面我将用具体数据和事件回顾xx年的工作。

1、营收总体状况

xx年餐饮部自营收入考核指标为766万（不含房包早和销售收入），综合销售预算为1192.06万，截止到12月6日实际完成1071.24万。完成考核指标的89.86%。相差额为120.82万，预计xx年剩余收入65万，完成总预算的95.31%，其中，10月18日收入15.48万，创酒店开业以来日收入最高；2月份、8月份、10月份、11月份均超出二次预算完成考核指标。

中餐收入，散客和会议的收入有明显的减少，是整体收入减少的主要原因，散客主要在上半年菜品的调整上，未起到明显的变化，收入为30.12万，下半年，针对菜品进行了大幅度的调整，截止到12月6日，中餐收入为49.31万，经过对整体菜品的调整后仅5个月超过了上半年收入19.19万，取得了明显的成效。

西餐考核指标为261.06万，截止到12月6日实际完成263.13

万。西餐完成预算的100.8%。

从营收状况分析，西餐厅的全年客源与预算情况基本相符，除了大堂吧（截止到12月6日）完成11.51万，预算为18万，房包早、散客、送餐均能完成全年预算指标。

2、成本费用的控制

从婚宴上，进行调整成本，部门配合采购部直接从市场采购婚宴用的加吉鱼、多宝鱼等，大大降低了成本。另外，在调整了厨师班子后，要求厨师长做到尽职尽责，从初加工、制作过程、到出品层层把关，保证出品质量。中、西厨将菜品制作时间进行严格登记，尤其是西餐自助冷菜。每个环节由厨师长统一监督管理，落实到责任人，并做好各项记录。

明确部门工作目标，使每一名员工都能知道我们要做什么、怎么做、达到什么效果，保证部门的信息流畅，资源共享。

“对员工负责”。部门要求管理人员时刻关注员工的心态，主动与员工交流沟通，了解员工生活和工作中是否有需要帮助解决的，并及时调整员工心态，使其以积极的状态投入到工作中。员工在工作中有违反纪律的，部门进行单独谈话，批评、教育，使其团队意识增强。朱文琪11月份在西餐厅滑倒，脚扭伤，作为部门负责人带领基层管理人员第一时间看望、关心，她本人非常感激并以最快的时间上岗工作。我们始终把以人为本的理念体现在管理督导实践中，坚持“以诚待人、以理服人”。

“对客人负责”。维护客人利益、让客人满意一直以来是我们的服务宗旨，让客人消费得高兴是我们的目标。部门个别管理人员仍欠缺管理经验和综合素质，对于客人的需求关注的不到位，服务意识淡薄，作为部门负责人，一再针对提高管理人员服务意识和现场协调工作的能力方面进行培养，虽然不能有明显的成效，但仍相信有提高管理意识的谦逊心

态就会使宾客的满意度不断提升。综合菜品、服务满意度□xx年较20xx年有了较大的提升。

“对上级负责”，部门要求我们各级管理人员和员工服从上级的指挥，发现问题及时上报，及时与上级领导沟通，提出解决问题的良好建议和方案。在工作时间上不计较个人得失，任劳任怨。虽然家在本市，但因为工作原因，每个月最多回家两次，就连母亲生病也没能亲自陪上一天。爱岗敬业、顾全大局、尽职尽责、乐于奉献的良好品质，使我在部门起到了带头作用。

取得的成绩：

1、二月份的情人节优惠活动以优雅的装饰和精心准备的菜品提高了餐厅的知名度，接待客人36对。当天营收为8526元。较08年相比增加收入448元。

2、三八妇女节，当天接待人次82人，收入为7395元。3、“六一”儿童节在相关部门的通力协作下，也取得了较理想的收益，当天营收为3953元。

4、八、九月份推出了“激情啤酒节”、“海鲜自助餐节”等套装优惠促销推动了季节性销售工作。

5、十月份的全运会用餐接待中，作为部门负责人，每天睡眠不足4小时，一直在厨房紧跟菜品质量，强调安全问题，抓好每一个细节，确保接待的顺利，当然，部门每一位成员都付出了很大的努力，牺牲了休息时间加班。在接待中，通过对客人的交谈，客人对我们的服务很满意，邹平主动给黑龙江的一位感冒的女运动员送上姜汤，她是通过客人打喷嚏感觉到客人可能是不舒服，这种细微的关心，打动了客人。这也正体现了我们细节培训的成效。付出就会有回报，全运会餐饮创收36.8万（含房包早7.67万），并收到客人书面表扬信数封和锦旗两面。

1、在暗访中，西餐送餐服务没有按照sop标准配备花瓶，餐具为一次性餐具，并且直接接触到桌面，菜品配料不齐；早餐服务程序不符合标准。

2、由于日常管理工作不严谨，工作重点、主次不清晰，因此，在酒店质量委及部门的检查中，屡次出现违纪和操作标准不规范事例，被酒店质量委评为月质量不合格岗位两次。

3、对应市场及客源产品调整程度不够，特色不突出，西餐调整厨房厨师班子，更新了菜品。

4、在团队建设和员工管理中没有形成良好的循环，人员短缺，新员工到岗后，前厅和后厨对员工的技能培训开展不到位，一是服务标准、程序达不到北方公司sop要求。

5、西餐夜班多次被mod查出偷吃问题，尽管部门管理者也进行多次抽查，但问题仍未得到解决，“在位不到位”便是管理西餐问题的最好体现，因此，将在xx年进行“狠抓严管”，杜绝浪费成本、偷吃偷喝等不良风气的形成。

6、在下半年暗访中，西餐出现问题较多。

取得的成绩：

1、1—2月份做了冬季滋补汤类美食节，客人反响较好。

2、六月份北方公司明察工作中，员工微笑周到的服务以得到检查组领导的表扬。

3、八月份举办了以“激情啤酒节”为主题，同时每天一种海鲜特价销售得到客人的好评。

4、调整中厨房管理班子，随之调整零点菜品和婚宴个别菜品，客人对新口味、新特色给与了较好的评价，但菜品种类还有

待于增加。

5、全运会期间，中餐包房昆仑厅10月22日收入24324元，创酒店开业以来，单个包房收入最高。

6、圆满接待了大统纺织会议，并承接了区政府高规模的用餐任务，虽有细节沟通方面的遗缺，但员工们的工作状态及服务标准得到区政府领导的认可。

7、安排中餐领班张玉栋、中餐主管段海霞去北方公司酒店管理学校学习，取得了优异的成绩，并在部门进行了学习心得分享。

8、完善婚宴接待，在兄弟部门的配合下，最大可能的为客人提供周到的服务，上菜及时、菜品质量较好是客人对我们的评价，从而达到婚宴服务零投诉；在酒水管理上，吸取xx年工作不足，制作了酒水暂存管理表，宴会现场有专人管理酒水，客人反映我们酒水管理较专业，是四星级酒店优秀管理服务的体现。

9、部门员工在包房服务上，多次收到客人表扬信。

1、管理人员在工作经验及标准方面欠缺，服务中缺乏特色与个性化，体现出服务细节的不足（如点菜人员的技巧、经验；服务中细节关注不够；员工菜品知识欠缺；服务语言不到位；）。

2、明查卫生工作中，查出中餐卫生死角，出现了这样低级的管理问题，日常检查、督导工作的不到位，部门管理人员负主要责任，并在今后工作中，每周进行一次卫生大检查，要求各区域每天做卫生，并检查效果，尤其宴会结束后，要安排充足人员进行卫生彻底清扫，尤其对死角和不易清扫的部位，要重点处理和检查。

3、产品在调整过程中特色不显著，品牌建立缓慢，虽然菜品

的调整得到了客人的认可，但是特色菜品、品牌菜品并没有扎根于客人的心里，因此当务之急就是树立我们的特色菜品，也是xx年上半年的主要工作目标之一。

看到了部门取得的成绩和各方面的不足，我意识到部门管理的松散和执行力所存在的问题，因此xx年将从细节抓起，从培训中提升服务水平，从管理中出品质，逐级管理、落实。

1、讲安全，促进经营

加强安全教育，对于各环节易发生安全问题的进行重点强调。

2、抓培训，提升质量

严格按照xx年50小时培训计划和餐饮部sop培训计划进行培训（培训计划已制定完毕），考核，并达到效果。

3、控制成本，增加利润

加强设施设备、餐具、易耗品等的管理，严格执行保护制度和赔偿制度，控制电能使用，杜绝长流水，充分利用原材料，以最小的成本创造最大的价值。

4、加强团队建设，确保服务质量的稳定

部门员工与酒店统一思想，加强与员工的思想交流，重视员工的建议和意见，切实“对员工负责”。

在这里，要特别感谢北方公司以及各部门领导的检查和指导，针对餐饮部的这些问题，我们马上召开会议，作出深刻反省以及整改意见，具体的`整改意见将在本月25日全部整改完毕。

我们每一个人，都希望看到这个团队的辉煌，可是我们管理

人员的管理意识、业务水平的差距，再加上不能够全身心投入到切实的工作中，管理工作缺乏原则性，没有主见等，使我们工作存在着太多的漏洞，我作为部门管理者，深感到仍要做的工作还有很多，细节上需要改变和完善的还有很多，所以，我们不仅要努力完成考核指标，还要加强日常工作的疏导、管理、培训□xx年我将从基础细节管理，严格执行公司管理制度“深疼厚爱，狠抓严管”。

目前部门面临的服务提升困难还是人员的合理配置以及服务培训体制的建立，实习生实习期较短，前两个月的适应期，半年实习期的学生，积极努力工作就只有四个月，员工流动性较大，不能较快的培养骨干力量□xx年部门通过合理申请提升部分正式员工的工资，来建立部门优秀员工体制，但是，建立健全良好的人力资源体制，仍需要酒店以及人力资源部门给予支持。

最后，我要代表部门向辛苦工作的员工表达谢意，是大家共同的付出才有部门的收获。我们都是从基层做起，深知只有在不断的小事情中跌倒了爬起来才会成熟，才会完美。作为部门负责人，应该好好深思、总结一年来的管理工作，取其精华，去其糟粕。

我在这里向大家明确xx年的工作方向，将从部门的细节管理到经营发展为目标，大家以积极的心态和工作状态全力配合，荣辱共勉。去努力争取我们的市场，迎接明年新的工作任务。

乘风破浪会有时，相信有酒店领导的支持和信任以及部门全体员工的努力，树起我们的特色餐饮品牌□xx年餐饮部会是一个崭新的面貌。

最后感谢酒店领导和各位同事对餐饮部过去一年来工作的支持和配合！

述职人：

日期:

酒店餐饮主管述职报告篇四

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

- 1、提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工

作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。

4、对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

6、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有

计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

- 1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。
- 2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。
- 3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。
- 4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

- 1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。
- 2，从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。
- 3，对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

- 1对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培

训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3进一步加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要

求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望、为食府的发展奉献绵薄之力！

酒店餐饮主管述职报告篇五

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。

第二部分□xxxx年工作目标

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！