

2023年酒店主管述职报告 酒店主管工作总结(汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店主管述职报告篇一

4. 开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5. 工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6. 财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7. 采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8. 管理人员权限不清晰，难以规范管理。

11月份工作计划及安排

一. 销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二. 敦促各部门加强员工培训工作。

三. 严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四. 整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五. 收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六. 跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七. 跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八. 加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九. 日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十. 加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

酒店主管述职报告篇二

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx度假村也有x个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，

在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

1. 规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2. 为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化

为了提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3. 逐步提高部门所有员工及管理人員的综合素质，具体表现。

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人員的管理意识。并进行每周一次管理人員工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4. 制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

5. 加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6. 尽管度假村营业才xx年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多。

(1) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(2) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7. 人员队伍管理。

(1) 前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2) 在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3) 楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在x月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努

力下合理完成节假日的接待。

(4) 洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5) 建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6) 针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

8. 节能降耗

(1) 加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2) 根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3) 对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4) 对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

(1) 配合工程部对别墅区xx严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题。

(2) 组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗

自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3) 协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4) 根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5) 日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

虽然xx工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进。

(1) 现各岗位员工缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训。

(2) 前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3) 楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4) 由于xx没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5) 洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6) 员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7) 没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

以上就是我对xx年部门整体工作的总结，我相信在xx年的工作中部门会做得更细致！

酒店主管述职报告篇三

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉！服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

酒店就像一个大家庭，大家来自五湖四海，有自己的固有工作方法方式，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。作为当家人，站在酒

店的立场，公平公正地处理工作中的配合问题至关重要。目前管理尚存以下问题及不足：

1. 部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。
2. 由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。
3. 业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

酒店主管述职报告篇四

1. 房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。
2. 厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂，影响客人对酒店的评价。
3. 房间内无走火通道图且油漆味重。
4. 床垫太软，部分已变型。
5. 前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。
6. 员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。
7. 客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。
8. 电梯没铺大理石，影响酒店形象。
9. 楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦且居多。
10. 天台门还没装，留下很大的安全隐患。

酒店主管述职报告篇五

不知不觉间本年度前台主管工作已经顺利完成了，能够通过这项工作的完成为酒店的发展贡献力量让我感到很荣幸，由于这是酒店发展的重要一年从而让我倾注了不少心血，我除了做好前台人员的管理以外还会在工作中严格要求自己，但回顾已经完成的前台主管工作让我意识到自己存在许多不足，现对本年度的酒店前台主管工作进行简要总结。

做好对前台区域的巡视工作从而督促员工履行好自身的职责，前台工作的完成对酒店的发展十分重要自然容不得任何疏忽，因此我加强了这方面得到监管力度并要求员工认真做好前台工作，至少在前台工作没能做好的时候自己能够及时进行指正，对于员工无法做主的情况则会协助对方完成工作，总之前台工作中有着严格的要求才能够通过经验的积累提升综合素质，每周我还会召开例会并让员工探讨前台工作中遇到的问题，在集思广益的情况下员工在工作中存在的疑虑能够得到很好的解决。

认真展开客户接待工作并对预约的情况做好登记，我明白接待工作的展开是前台人员的主要职责，因此无论是客户前来办理业务还是通过电话或网络进行办理，我都会做好严格的登记从而帮助对方办理业务，在办理的同时也会要求客户出示身份文件证明，对我来说能够做好这项工作也意味着自己能够给客户带来良好的体验，即便是已经完成的前台工作也会予以反思是否存在不足之处，由于我十分重视的缘故导致这一年的前台工作能够得到较好的完成。

注重效率的提升以便于在办理业务的时候能够让客户感到满意，由于部分客户办理入住或者退房的时间比较相近的缘故，因此在酒店比较忙碌的时候也会出现排队的现象，而我也在致力于工作效率得到提升并希望能够尽快解决客户的难题，若是因为长时间的等待导致客户对酒店的服务感到不满则是得不偿失的，而且我也始终以严格的标准要求自己并希望在

工作中能够做得更好，这样的话我也能够以此来鞭策自己并对前台工作的完成提出新的要求。

随着前台主管工作的完成意味着我从中积累了不少经验，因此明年我会继续做好前台工作并为酒店的发展而努力，希望通过前台工作中的良好表现从而获得领导的认可。

酒店主管年终工作总结范文