

# 2023年酒店工程经理述职报告(通用8篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？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。

## 酒店工程经理述职报告篇一

、同事们：

大家好！

20xx年餐饮部管理工作当中，在上级

领导

的指导下，在各部门的支持配合下，各项工作取得较为理想的效果，今天的会议主要将20xx年工作做一下

总结

汇报：

1、能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知

精神

，并及时向员工进行传达，涉及到具体工作的，能够协助部分经理认真组织实施(迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待所的统一部署和经理的具体要求，严厉认真的落实工作)；积极参与招待所组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作

进行

总结

和自我批评，不计较个人得失，不办影响团结的事，在执行治理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部分办公会都做过自我批评，由于寝室治理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟

领导

谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与x%以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部副经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断进步自身综合素质和工作能力，真正成为部分经理的得力助手，成为下属员工的“贴心人主心骨”。

的培养和个人的学习，自己在工作能力和治理水平上，有了一定的进步。

在过往的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所

领导

和部分经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓本钱促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

麻痹大意，而出现的不安全事故;加强治理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操纵规程，避免因治理混乱、职员失控，而出现的不安全事故;加强检查，对工作中轻易出现题目的环节，做为我治理检查工

作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过往一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为部分顺利完玉成年任务，为经理把主要精力投进到部分全面建设上，创造了一定条件。

了《餐厅服务120个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，进步了员工处理题目的能力；协助经理首次组织、开展了“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”进步了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部分开展培训，积累了经验；针对餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中执行走动式治理，尽量在第一时间把握情况，发现题目能够迅速处理和请示汇报，一年来我很少在办公室工作。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

3、真抓本钱促利润。按照部分经理的指示，加强了低值易耗品的治理，采取了“出有签字、用有往向、损有记录”等措施，像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制；加强了餐具治理，对非正常损耗的餐具，特别是新餐具、珍贵餐具“追根溯源”，严格执行了内部和外部赔偿制度，并结合所学“六常治理法”，多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法，起到了积极作用；多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在把握设备、用具使用情况的同时，也进步了利用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电等消费大项的治理，在治理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。在落实工作时能够做到服从

领导

、下情上达，在执行治理工作时无论是对治理职员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁；多次代表部分经理同治理职员，看看生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的热和；

平时愿意与员工进行工作和

思想

交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决题目、克服困难。

的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

- 1、知识结构不够全面，制约治理水平的提升。
- 2、制度执行不够果断，治理工作有时被动。
- 3、行业信息把握不及时，创新能力明显不足。
- 4、对员产业务抓的不够，整体服务水平进步不快。

的顾问和助手，当好下属员工的带头人。 的意图和想法，不打折扣的落实到工作中往。

7、要通过多种渠道了解沈阳餐饮酒店业的发展趋势，把握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部分的实际情况，开创性的完成工作。

8、要把进步部分员产业务水平，当作大事往抓，突出质检、培训与考核、晋级、评选相结合，常规性培训与针对性培训相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过往的吃饱吃好，转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务职员必须把握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，

同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，进步员工主动学习、主动进步的热情，从而不断进步部分整体服务水平。

的事这种

思想

误区，用制度激励人，使部分每一名员工都参与到治理中往。

4、要加强员工

思想

道德教育。在经常开展专业知识培训的同时，也不能忽略员工

思想

道德教育，今年要定期组织员工观看人生立志、道德楷模、先进人物的光碟，像往年全国评选的各类楷模、感动

中国

人物、乡约节目播出的平民成功典范，都值得我们往观看、学习和体会。

5、要夸大治理的终极目的。治理不是把员工管怕、管跑、更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，终极目的是利润最大化。

6、要继续完善内部资料。今年要根据工作中碰到的新题目、新情况，继续

## 整理

完善“餐厅服务x个怎么办”形成“餐厅服务150个怎么办”假如条件答应可以装订成册，以口袋书的形式发给部分员工，便于大家学习和进步，更好地配合招待所“员工手册、礼节手册”的学习，不断进步部分员工的整体素质。

7、要加大赏罚力度。假如条件答应部分每月评选优秀员工，奖金可以进步到x元，招待所每月评选的最佳员工，奖金可以进步到x元，这样才能更好地体现最佳优秀员工的价值；以季度为单位超过一次严重警告、或两次客人投诉、或三次书面警告、或五次口头警告应立即给予辞退，以保持服务质量和队伍的稳定。

8、要经常学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出往与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断进步自己，由于以前治理职员外出学习后，回来后都有紧迫感、危机感，真正感受到与别人家的差距，员工则感受不到这些，总以为自己可以了，部分员工确实存在着自满情绪，对新观点、新理念、新方法接受缓慢，甚至存在抵触情绪。所以今年条件答应的话，可以多派一些一线骨干服务职员外出学习，改变部分员工，特别是老员工的思维方式和工作态度。全面提高员工的业务水平和工作能力！

## 酒店工程经理述职报告篇二

□

20xx年，做为酒店执行副总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业酒店的全新设施，销售收入和净利润指标同比xx县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

## (一) 在主业经营方面：

- 1、主营销销售收入方面，按权责制计算实现x个月经营收入近xx万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。
- 2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

## (二) 在内部管理方面的好与坏：

- 1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。管理，基层管理人员对考核能够量化及

### 评价

部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20xx年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

- 3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级酒店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20xx年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为xx拿下“绿色旅游饭店”。

- 4、继续完善服务功能与项目：在失败中

## 总结

教训，前后x次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治，使足浴与酒店同步。

，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施

## 方案

，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品形象，争创我县优秀饭店。

20xx年酒店先后配合xx县接待办接待了政府

## 领导

及军区中将，创xx以来最高规格，全年接待省部级

## 领导

x次，地厅级以上

## 领导

近xx次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于

## 精心

准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待

## 领导

人工作中受到了省、市接待办

领导

的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机xx余部及其它大小物品近xx件，均联系归还客人。由于酒店务实经营管理，注重品形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层

领导

及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

(一)酒店经营管理方面：

- 1、由于酒店在20xx年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致酒店品形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。
- 2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。
- 3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速酒店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和酒店品形象建设。
- 4、由于酒店管理处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化和服务质量提升来着手，打造大众餐饮xx县第一品，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与酒店双方的良性合作。，让新酒店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出酒店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资x万元，对x间豪华标准间内增设商用电脑xx台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均xx万元提高到xx万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

(3)通过近一年的经营，康乐部属酒店的三大经济收入之一，应将康乐部茶艺向西式化风格改造，主要为了打破五楼装修客房化的格局，凸显康乐生机。走出经营中的“瓶颈”，对木地板进行仿古砖改造，铺设地插，改造茶几为灯光式玻璃叠加风格，并将风格画进行墙面装点，真正将多元化经营体现的凌厉尽致，吸引消费者眼球，体现又一卖场，保障康乐部的利润增长点。

3、多种经营项目：重点是抓两个方面：一是依托xx集团人脉资源，开发代销商品项目，对大堂吧进行小商场格局的改造，占地平方不需过大；二是狠抓足疗项目。

4、人才队伍建设：由于xx县务农人口多、劳务输出大、新酒店开业外部环境及宾馆体制、待遇等内部问题，酒店一线员工流动性较高，形象素质好的服务员及管理人员引进招聘难，严重制约了酒店的服务质量提升和品牌形象建设，我们一方面想办法尽快促成酒店彻底改制，让企业有用人的.自主权，另

一方面利用合理的薪酬和培养机制来吸引外来人才，目前已经对员工待遇进行调整提高以稳定和吸引人员，继续开展以服务技能比赛为主线的员工技能培训，并拟设员工素质提升培训课题，培训有潜质的员工为后备管理梯队。

5、强化执行能力：过去为了保持酒店内部稳定，不给政府和公司增添麻烦，在对部分员工的问题上，经营管理班子在处理有关问题和事务方面有些软让，以致滋生了部分人员的不良行为，影响酒店正常经营管理和外来人员心理平衡。新的一年，将通过经营班子每周生活会、基层管理每天晨会为重点，强化中基层以上管理人员的执行力，以劳动纪律、日常质检为切入点，把新一年酒店的管理质量提升上去。

的心目中对宾馆的印象总体还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设销售客户经理、大堂副理、康乐主管，并想办法引进形象素质好的服务员充实到康乐、餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，把县政务接待和公司内部接待重点做好的同时，侧重团队；二是在硬件方面进行必要的装修改造，刚才已经提到，这里就不加细说。一句话，除了硬件上的缺项之外，保持四星级水准和满足接待需要，稳定酒店政务接待和努力缔造宴会接待第一品。

7、自身修为方面：将致力改变自身稳健

思想

为自信创新，重点在餐饮和多种经营两个方面入手，相信有公司的支持，大胆进行节能、接待服务、多种经营方面的创新提升，寻求利润的增长点。多与同事交流沟通，给有潜质的员工制定

职业规划

并进行指导帮助，为xx打造一支过硬的管理团队。

自从20xx年到xx酒店工作至今已近1年，在看到xx酒店伴随xx旅游经济发展的同时，一年来也感觉到一丝担忧和压力。xx旅游在经过保先教育的高峰期后一直徘徊不前，县城消费人口不多加之商务客源有限，有限的客源与越来越多的酒店建设，将会形成店多客少、相互恶性竞争的局面，新兴酒店的开业，将会瓜分现有的市场蛋糕，营业中酒店的客源会受到影响，导致经营亏损和降低竞争，酒店业的利润难以保障，目前已经看到了现状，金源宾馆、政府新建的宾馆开业后，老宾馆的客源大幅下降，这是客人求新和客源不饱和的主因，当然还有宾馆自身经营管理的内因。做为“高投入、低回报、以地产增值为主”的星级酒店业，我们的投资和定位一定要考虑现实环境因素。个人建议有两点：

是：拿出比较合理的安置

方案

，争取酒店早日彻底改制，真正实现“商业地产+商务酒店”的最佳酒店投资模式——酒店地处xx县最繁华的商业中心区，乃“地王”之地。

2、对于酒店升级在县城申报四星

方案

，个人认为投资风险不大，但是收入比例却不乐观，如果改造，可分期进行，一期规模不宜过大，先从年后的大项改造问题上着手，以避免高峰期时影响酒店正常收入，导致高档客源及政府接待不驻足消费，会出现重大亏损以致维护运营受影响的问题；另一方面可以从根本上解决酒店能耗大，装修缺项等问题。

和酒店全体员工的共同努力下，改造硬件、提升软件，认真

做好政务和商务接待，力争酒店再创新高，并推动酒店早日彻底改制，致力“打造品新店”的美好愿景，维护好公司品牌形象，尽好自己的职责为投资人谋求最大的利润。

## 酒店工程经理述职报告篇三

各位xx□

时光如白驹过隙一样20xx年已即将过去，回首这一年，在各位领导的关怀指导和酒店同仁的大力支持下，做了很多也学到了很多但是也有很多不足有待我去提高和学习。本年度主要开展以下几个方面的工作：

1. 完成厨房设备的维修改造。
2. 完成空调系统的调试运行和对其进行定期的维护和检修。
3. 完成洗衣房的改造和管线的安装后。
4. 酒店厨房油烟系统的保养维修和清洗。
5. 对酒店楼顶排水系统的改造与铺设工作及楼顶防水。
6. 完成酒店房间管路渗水、墙纸发霉卫生间防水、所有区域墙体维修工作。
7. 对酒店所有暖气进行清洗、阀门更换。
8. 酒店亮化完成、无线网络的安装厨房燃气线路改造。
9. 酒店日常的会议宴会的接待工作

我认为自己在近一年的工作中，在领导的关心和指导下，工作上有一定的成绩，思想上有一定的进步。同时也暴露了很

多的不足：

1. 受自身条件的限制，综合素质有待提高，管理能力和技巧有待加强。
2. 在管理方法上力求创新，主动查找管理中出现的`差异漏洞，及时调整工作思路和方法，引导员工认真履行职责，保障设备设施正常运转。
3. 积极主动学习新的知识，新技术，和公司的决策保持一致，适应公司发展壮大的需要。
4. 随着设备的老化，故障率逐年升高，逐步加大操作及维护的监督力度。
5. 常做多做事事故预想，提高对突发事件的应变能力，确保安全运行。
6. 加强人员责任心管理，发现问题责任到人；
7. 充分发挥管理职能，提高工作效率，工作中积极创造条件，全盘考虑。
8. 加强本部门员工的培训，使员工均应加强观察力，及时发现问题并迅速做出反应；应养成“我们”称谓习惯，拉近彼此距离；均应做到“腿勤、眼勤、脑勤、嘴勤”，对员工的部分不良行为习惯加以反复提醒。只为成功找方法，不为失败找借口。
9. 统筹安排，树立主人翁意识，维护企业的利益，维护职工的利益是每个管理者的职责，作为一名管理者始终要把管理与实际工作相结合不断总结创新，开拓进取。

回顾反思这一年多的工作经历，思绪万千，感慨良多。暴露

出的工程维修问题多少影响酒店客人的舒适度，工作中的不足和失误让人痛楚。通过这段时间的工作，我坚信自己在今后的工作中一定会努力进取，扬长避短，做一名合格的管理人员。

现对20xx年的工作计划：

1. 配合可防对客房的设施设备做一个统筹管理确保客人住的舒心愉悦。
2. 配合完成酒店、厨房下水管道及外面排水系统的清理保证排水的通畅。
3. 认真落实酒店开源节流目标，加强巡视，做到人走灯灭、随手关水；根据温度情况，及时调整热水温度；根据天黑时间、客人情况及时调整室外照明时间。
4. 落实设备维修保养计划，确保设备、设施安全可靠的运行。
5. 配合完成酒店各部门的维修改造工作。
6. 机动性处理酒店即时出现的工程问题。
7. 完成领导交办的其他各项工作。

根据过去工作中发现的问题现对酒店提出以下要求：

因为我部门维修人员编制不够造成客人投诉较多，现希望为我部门增加维修人员编制以保证维修效率及质量。

一年来，我们工程部的全体同志尽心尽力地为酒店做了大量的工作，不论份内的还是份外的都能积极主动去做，但是有些工作与领导要求的还有一定的差距。我们决心在今后的的工作中一定认真总结一年来工作中存在的差距，进一步提高每

位员工的思想素质及个人的技能，为我们酒店再上一层楼，为酒店的发展做出最大的贡献。

## 酒店工程经理述职报告篇四

各位同事：点的形象大使，大堂经理不仅应有良好的个人形象、文明的言谈举止作支撑，而且在与客户交往中表现出的交际风度，直接代表着中行的形象，所以我着重在这方面下功夫。因为我是全行第一个接触客户的人，也是第一个知道客户需要什么服务的人，同时也是能够在第一时间帮助客户解决问题的人。所以当我行推出新业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协调，为客户着想，合理引导客户办理业务。由于我行担负着医保、退休养老金的发放工作，因此到我行办理这项业务的客户较多，占用了我行窗口资源。再加上我行是外汇专业银行，到我们这里办理国外汇款、购汇、结汇等业务的客户也不少，这些业务办理起来时间也不短，窗口时常会出现排队现象，我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知。而我所要做的就是帮助他们缓解部分压力，使整个团队的运作程序不混乱。优质服务。目的明确了，工作目标和重点也有了，接下来对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。而现在我已经能很好地融入到这个工作中，我的心态也有了很大的转变，比如说：当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在工作中我不断的熟悉所有业务，不会的就问，你像开办对公帐户都需要哪些资料、个人

网

上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中

总结

出一些要点，向客户解说，再例如，在银行办卡的好处、atm跨行取款收取多少手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收取等等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的重要作用。每当这个时候我都觉得很有成就感。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。

人，奥运会能在我国举办这让我感到非常自豪，而让我更自豪的是我们

中国

银行成为奥运会的`合作伙伴，从某种程度上来说，这是对我们行的一种高度认可，但同时也对我们的服务提出了更多挑战。在这段非常时期里我和同事们相互协作、积极配合，从细节入手，认真、努力做好服务工作。经过这次奥运服务的历练，我感觉自身在为人处事方面经历了深刻的转型。银等等，这些都对减轻前台压力起到了一定作用。

回头看，成绩的取得来之不易：年初制定的储蓄、银行卡等业务都超额完成；在分行举行的为奥运献礼活动中以及在年底开展的大干三十天储蓄、信贷双提升活动中，都圆满完成任务。在下半年的工作中，银企对账、企业签订新的对账协议、取款机和回单柜的维护、柜员的管理等项工作都能有条不紊的完成。

化服务，以服务留住客户；在业务流程的掌握方面，精益求精，做到客户有任何问题，都能在我这里得到圆满答复，通过这些努力，让自己更加完善，也让大堂能够成为我行对外

展示形象的窗口，从而进一步促进我行的可持续发展。

## 酒店工程经理述职报告篇五

□

您好！

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的’就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作

日记

，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的

总结

。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前

总结

的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

## 酒店工程经理述职报告篇六

、各位同事：一下：我叫xxx是客房部经理。我从去年7月开始在xx酒店工作。进入xx酒店后，先被分配到人事部、客房部、餐饮部、前厅部实习一个月，然后在去年11月被任命为人事经理。到今年8月初，因为工作原因，我被调任客房部经理。下面，我

给大家

简单汇报一下我在酒店工作以来的工作情况。请评论我的作品。真心希望得到

领导

和同事的批评指正。

我原本是学工程的。毕业后，我在工业企业呆了九年，在那里我得到了很好的锻炼。从技术员到企业负责人。作为一个能管理近xx名员工的企业负责人，虽然曾经有过一定的成就感和一定的心理安慰，但我知道自己的地方远远不能满足自身发展的要求。为了追求更高的目标，我一直在寻找机会。到10月份，xx区委组织部举行了中小企业管理者公开选拔考试。我毅然报名参加考试，意外成功。在决定去哪里的时候，我根据自己的爱好选择了xx酒店，于是我义无反顾的踏入了我向往已久的服务行业，我的目的是用父母给我的恩情去践行服务的真谛。

初入酒店行业，对酒店专业知识一窍不通。为了尽快掌握酒店管理和业务方面的知识，熟悉xx酒店的情况，我利用业余时间借阅或购买了相关的资料和书籍，认真学习。好在进店不久，酒店就安排我去几大业务部门实习，让我亲身体会酒店的业务和管理，对酒店的情况有更全面的了解。我充分把握了这次绝佳的学习机会，及时调整心态，转换角色，抛弃

管理者的身份，深入实际，认真实践，高标准要求自己。实习了几个月，觉得没有白费，学到了很多。在后来的工作中，充分证明了实习确实让我在酒店管理方面受益匪浅。

可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱。在全体员工的共同努力下，员工食堂的工作得到了酒店

领导

和员工的好评。 ，不清楚的规范及时向总监咨询，并将获得的经验记录在笔记本上。 床铺，做打扫卫生，跟工作人员抓房间，跟领班验收ok房间；会议接待紧张的时候，我经常搬桌椅，布置会场，和工作人员一起端茶送水。我真的认为和你一起工作让我学到了很多，我觉得很充实。 ，以真干事、干实事的工作作风，严格要求自己，认真扎实地做好每一项工作。同时，我也深知学习的重要性。我抓住一切机会向书本学习，向x

x老师

、同事学习，出国学习，用科学的理论□x

x老师

成功的管理经验、同事现成的业务

总结

、其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我常常想，我的进步离不开酒店的良好发展，所以我真心希望xx酒店能有一个好的发展，这样我才能有更大的发展。对于酒店的发展，我想提出以下几点建议：第一，需要完善中长

期发展规划，对酒店的经营思路做三年、五年、十年甚至更长时间的战略规划，让员工很难有一个进取的方向，有一个追求的目标，一步一步向目标迈进。

第三，重视人力资源管理，把原来的人事管理从形式调整到效益，真正做到以人为本，创造新人，关心人，树立为人民服务的理念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不是只把人力当成成本，算人头；把人力资源的开发放在首位，开发与使用并重，加大员工培训资金的投入，让员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，尤其是核心员工队伍，成为酒店发展的重要保障；第四，加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传我们的产品和服务，对内加强信息沟通，实现资源共享。

最后，我想说，如果我的部门取得了一些成绩，如果我个人的工作有所成效，那是由于所有员工的共同努力。感谢上级对我的培养和帮助，感谢同事对我工作的理解和支持。

## 酒店工程经理述职报告篇七

□

您好！

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来xx商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去xx人的伟大和成功，展望未来让我看到的是xx的希望和收获！从而使我更加有信心的为之付出、为之努力！

公司

领导

决定今年在我们xx商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员

提供

了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理者。身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。自己的维修建议。如针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经

领导

同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一

定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的'工作中能不断地改进和提高。

优质的服务。

最后，祝我们在20xx年取得圆满成功，祝我们xx酒店的未来更加辉煌。

以上就

是我的述职报告，谢谢大家！

## 酒店工程经理述职报告篇八

□

您好！

吧：我叫xx□现任客房部经理。我是去年7月进入xx饭店工作的，进入xx饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位

领导

和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近350名员工的企业负责人，

虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至20xx年11月份，xx区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了xx饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉xx饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益匪浅。

可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店

领导

和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监xx的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性；同时，

积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；在管理中遇到的一些突发事件，及时向x总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导

思想

，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向x

x老师

学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论□xx教师们成功的管理经验、同事们现成的业务

总结

以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望xx饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，艰让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

二是事例现有资源，充分利用饭店较大的有形资产和良好的无形资产，涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润；三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，

树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。