

酒店客房经理工作职责(大全7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

酒店客房经理工作职责篇一

在当下社会，我们可以接触到岗位职责的地方越来越多，岗位职责具有提高内部竞争活力，更好地发现和使用人才的作用。那么岗位职责的格式，你掌握了吗？以下是小编收集整理整理的酒店客房经理岗位职责，希望能够帮助到大家。

客房部经理以计划、组织、指挥和控制等管理手段，全面实施客房部的管理工作。客房部经理根据酒店年度综合计划所规定的酒店的目标和任务，制定客房部的经营决策计划。在客房部建立起有效的管理系统，将客房部的人力、物力资源合理地组织起来以保证计划的实现。客房部经理借助于管理系统，根据本部门的计划，对下级部门的管理人员及员工下达任务，布置工作，并进行指导和监督。通过检查、考核、评估员工的工作情况及接受客人投诉等方式，将各项工作的进展和执行计划的结果与计划目标进行对比，找出偏差，分析产生偏差的原因，制定纠正偏差的措施并予以落实，使客房管理活动形成一个循环过程。

客房部经理负责建立、健全本部门各级人员的岗位责任制，将本部门的管理工作、服务工作落实到各个岗位。明确各岗位的职责范围和具体工作任务，规定每项工作的基本要求及达不到要求应承担的责任，赋予为履行职责所必需的权力。

客房部经理根据酒店的等级及质量要求，制定本部门服务工作的规格和标准及达到规格和标准所需的规范化的工作程序，

以保证客房服务质量。

客房部经理根据工作需要及劳动定额，科学地确定人员编制，并对各工作岗位进行职务分析，确定各岗位人员的规格。在此基础上，向酒店人力资源部提出聘用人员的数量及要求，配合和参与人员聘用过程。客房部经理制定本部门员工的培训计划，监督培训的实施，以提高员工的素质。客房部经理还必须制定员工工作评估制度，以评估的结果来奖惩员工，检查培训的效果及客房部的工作状况。

客房部经理审核本部门物资、设备的采购计划，提出布品和员工制服的制作及选用方案，并把好验收关及报废关，制定物资、设备的管理制度，明确各级人员在这方面的职责，合理使用物资，对设备进行认真的保养和维修。在满足客人使用、保证服务质量的前提下，努力降低成本，减少支出。

客房的陈设布置要求以科学合理的使用功能及美好的艺术形式来为客人创造一个美观、舒适的生活环境。客房部经理应是这方面的专家，应根据客人的需求及便于服务人员清洁整理的原则，提出客房陈设布置的专业性方案。此外，客房部经理还应根据客房使用的年限及市场需求的变化，提出客房更新改造的计划，其中包括客房种类的调整，陈设布置的变化，每年有计划地更新改造一部分客房。

客房部经理根据预测的客房出租率及本部门各种费用支出及物品耗用量的历史资料，科学地制定房务预算。房务预算包括：购置布品及制作员工制服的预算，购置客房供应品、清洁工具及清洁用品等的预算，客房修理、改建、更新内装修及家具、设备的预算。预算制定后，一旦经总经理批准后，客房部经理应严格将本部门的各种费用支出控制在预算之内。

客房部经理经常巡视酒店整个范围，检查公共区域及客房的清洁卫生质量、服务水准及设备、设施完好的情况，了解和督导下级管理人员及服务人员的工作，并认真作好记录。另

外，巡视中还要重点检查贵宾客房，探访病客及长住客人。

客房部经理要善于运用日常检查的结果及客人的反馈意见，用定性的、定量的手段来分析研究目前客房服务质量的状况，发现普遍存在的质量问题与个别存在的质量问题，找出影响客房服务质量的因素，及时采取措施，保证客房服务质量的稳定和提高。

客房部经理作为本部门的负责人要经常主动与其他部门的负责人联络、沟通，取得各部门对客房服务工作、管理工作的支持和合作。

客房部经理应有强烈的进取心。在实施严格管理的同时，要善于学习，认真思考，精心筹划，在提高员工素质、提高客房服务质量和科学管理水平上下功夫，谋求客房管理工作不断进步和发展。

酒店客房经理工作职责篇二

大家好!基层、中层干部实行公平、公正、公开地竞争上岗，这是我们宾馆为打造一支高效率团队的一重大举措。作为宾馆的一员，我衷心拥护这次竞聘工作。在这里我非常感谢大家给我一个展示自我的舞台和施展才华的机会!同时也感谢各位领导和同事们对我的关爱和支持。

本人刘红霞我现任前厅部主管，今天竞聘的岗位是客房部副经理一职。要聘这个岗位，我认为就有必要向各位领导、同事汇报一下自己的一些工作思路，希望大家多多指教。

大家都知道，现今的酒店竞争非常的激烈。从根本上说，就是在质量管理上比高低，在服务质量上见分晓。谁能坚持质量第一的经营理念，不断强化质量管理，以一流的服务赢得客人的青睐，谁就能在竞争中站稳脚跟，立于不败之地；反

之，就会被淘汰出局。因此，加强质量管理，提高服务质量将是今年工作的重点之一。提高服务质量首先要牢固树立强烈的服务意识和质量意识，从部门管理人员到每个员工，都要深刻认识“服务质量是企业的生命”，要自觉坚持认真落实“让宾客感觉更好”的宗旨。部门在以往礼仪礼貌要求的基础上，从准确、快捷、优质上下功夫。即在完善今年限时服务的基础上，结合一站式服务，提高服务水平。在这，我先介绍下一站式服务理念：一站式服务，是指宾客进入宾馆某一区域或某一岗位就能享有方便、快捷、集中的服务，不会受到冷淡、推委或拒绝，员工从提供本岗位、本部门的服务扩展到满足顾客对其他部门或宾馆的综合需求服务，从提供宾馆服务扩展到满足宾客对宾馆以外以及城市综合信息咨询，从提供共性服务扩展到满足宾客个性化服务。一站式服务强调，部门员工均能就客人提出的任何问题尽量一次性给予满意答复，最大限度缩短宾客直接获得服务的路径。宾客入住后，其需要提供的服务和对宾馆的不满，只经过一人次的受理，便可得到延伸服务；要求部门员工都要抱着尽力满足宾客需求和为宾客排忧解难的态度工作，树立首位负责、问题到我为止的服务意识。

服务原则：部门全体员工不论职位高低，不论份内份外，不论是否在责任区域，不论在岗位或办事途中，任何时间、地点对宾客的服务诉求都应在第一时间受理，充分考虑宾客感受，予以妥善处理，并解决好后续问题，做好跟踪。从而最大限度、最高效率地满足宾客要求。

服务要求：

- 1、没有塞车现象，不会借工作安排或有其它事情而冷落宾客。
- 2、没有中转站，不会因超出职责范围对客人推来支去，第一个接受者有责任将问题移交受理部门及至分管领导。
- 3、没有交通事故和遇到红灯现象，宾客所要求的服务移交给

配合部门后应快捷、有效地完成。

4、没有急转弯，无论宾客态度如何，始终抱着客人是上帝的宗旨，竭尽全力地为客人排忧解难。

5、提供充足的燃料，对宾客服务要有激情，站在宾客立场分析或处理问题。

6、掌握基本的对客服务的知识、技能，熟知本岗位、本部门的职责和工作内容，围绕宾客的需求，做好各项服务工作，为顾客提供满意的服务。

7、了解其他宾馆部门的工作以及信息，掌握丰富的城市公众信息，为宾客提供满意的咨询服务。

在要求完成这项服务的同时，作为管理者必须要为员工主动工作提供快速通道。比如说：要了解其他部门的经营项目、工作内容和相关公共信息就必须为员工提供相应交叉培训或公共信息培训。要让员工完成跨部门的工作移交就必须要让员工知道其他部门管理层的具体分工。同时建立质量监察督导体系，层层落实责任，严格考核，建立投诉经济责任制，保证各项工作标准和服务规范化的实施，努力把强化质量管理，提高服务质量的要求落实到每项工作、每件事情、每个岗位、每个人，将质量问题解决在事前。以此来带动提高全员的服务质量。

1、加强部门内部基础培训的力度。从怎样做好一名服务员、怎样做好一名业务骨干、怎样做好一名领班等基础开始培训。以求达到以线带面的效果。

2、实地参观考察培训。带领部门骨干分批去其他酒店进行实地参观，以吸收同行业好的经验。

3、交叉互换式培训，使部门员工能了解本岗位以外、本部门

以外的岗位知识。培训后日常的监督、考核必须跟上。在平时工作中，管理人员要坚持在工作一线，发现不规范的服务或操作。必须及时的帮员工指出来，给予指导。并能及时调整培训方向。

另一个主要工作是协助财务加强部门各项费用核算控制及成本控制，为企业当好家、把好关，以使部门经营利润最大化。理顺员工提成、计件、伊人宝、洗涤等核算工作程序。同时也要加强对六小件、印刷品、维修、水电能耗等的控制。通过每日班前会的讲解、提醒来提高部门全员的成本意识。再把部门费用考核指标细分到各岗位，把控制触角延伸的岗位第一线，延伸到每一位员工的思想中去。使每一位员工都能有当家的意识。

第四项工作是提升保洁组、工程组的专业化程度，使部门各项工作合理、对口的进行管理运行。首先提高公共区域的专业清洁能力。通过购置设备、人员培训等，自主完成大堂大理石镜面制作和保养。今年保洁组将完成宾馆员工工服的专业统一清洗、印烫工作。工程组要不断加强专业技能的学习，响应领导号召，扩大内修范围，降低维修费用。同时加强工程、保洁两个二线部门的管理，提高内部客户服务意识，以全力保障一线经营为己任。任何时候、任何地点都要无借口、无条件的完成本职工作。真正体现保障部门的工作效能。

酒店客房经理工作职责篇三

竞聘上岗可以作为一种保证组织变革顺利进行的必要措施和重塑企业文化的有效手段。下面小编为大家分享的是最新酒店总经理竞聘演讲稿范文，希望对大家有所帮助！

尊敬的各位领导、各位评委、各位同仁：

大家午好！

首先，真诚的感谢领导给予我展示、检验自己的机会。能站在这个竞聘的平台上，我的心情非常激动，因为这是对我年来工作态度与工作成绩的充分肯定，我感到十分欣慰！今天，我本着参与、锻炼、提高进而推动我酒店事业发展的目的，我要竞聘的职位是酒店总经理。下面，我对自己的基本情况向各位做一简单的介绍。

(个人基本情况)回首过去的年，在领导和同仁们的支持和帮助下，我在工作中一直兢兢业业，任劳任怨，从一个业务新兵逐渐成长为一个有担当、敢反思、珍惜人生价值的责任人。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。随着这些年的工作历练与学习充电，我的工作经验日见丰富，理论知识日益扎实，人也越来越成熟，已具备较高的业务素质和一定的管理经验，我觉得自己有信心也有能力担任一名酒店总经理，能做好应该履行的职责。

1. 全面负责处理酒店的总体事务，和酒店全体员工共同努力，及时完成酒店所确定的各项目标。

2. 制定酒店的管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。制定市场拓展计划，带领销售部进行全面的推销。制定酒店一系列价目，如房价、餐饮毛利等。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证酒店业务顺利进河。

3. 建立、健全酒店的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每周总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达政府或总经理室的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使酒店有一个高效率的工作系统。

4. 健全酒店的财务制度。阅读的分析各种财务报表，检查分

析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

5. 定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

6. 培养人才，指导各部门的工作，提高整个酒店的服务质量和员工素质。

7. 加强酒店维修保养工作和酒店的安全管理工作。

8. 选聘、任免酒店副总经理、总经理助理、部门经理等，决定酒店机构设置、员工编制及重要人事变革。负责酒店管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

9. 与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的酒店形象，并代表酒店接待重要贵宾。

10. 关心员工，以身作则，使酒店有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

竞聘该职务我有如下优势：

一是具有勇挑重担的信心。要干好一项工作，首先必须热爱这项工作。今天，我能鼓足勇气参加这次竞争，决不是意气用事，也不是心存侥幸，而是自己热爱这项工作，珍惜这次机会，渴望成功、追求进步的真实体现。

二是具有丰富的工作经验。我具备系统的酒店管理知识、娴熟的业务技能。知识方面，这些年我始终不忘充实自己，坚持干中学、学中干，完善自我，提高自我，各项工作都是凭着扎实的知识做好的。业务技能方面，年以来的多岗位磨练，也练就了我娴熟的业务能力。特别是我先后担任、工作，积累了大量的工作经验。这些都有助于以后工作的开展。

三是具备良好的人际沟通能力和组织协调能力。在工作中尊重领导，团结同事，坚持做到识大体顾大局，能够坚持原则而又不失灵活，处理问题思路清晰，头绪分明。特别是经过多年来岗位学习和锻炼，使自己的业务能力、组织协调能力、分析判断能力、领导掌控能力都有了较大的提高，使自己一步一步走向成熟。

四是具备严谨的工作作风，认真的工作态度。酒店总经理的工作关系到的是酒店经济利益和酒店发展，也是一项要求非常严格的工作。来不得半点马虎，严谨的工作作风，认真细致的工作态度是对一个从事酒店工作人员的最基本的要求。我始终坚定不移地认为，严谨的工作作风和认真的工作态度同等重要，尤其对于我们酒店工作，更是如此。

成绩属于过去，激情成就未来。回首过去，我所走过的每一步，都渗透着组织的培养，都凝聚着领导的关心，更有各位同仁的默默奉献。我想，酒店总经理不只是一个有吸引力的职位，更是一份沉甸甸的责任。如果领导和同志们信任我，我将从以下几个方面努力工作，为我们酒店的发展做出更大贡献。

(一) 抓好自身建设，全面提高素质。酒店总经理工作，责任重大，任务繁重，我将努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，全面提高自己的政治、业务和管理素质，公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，努力争当一名合格的酒店总经理，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神。

(二) 严格成本控制，加强细化核算。控制各项成本支出，就是增收创收。严格细化可控成本的管理、做到同质比价、同价比质，选用优质的原料，开发低价实用的原料。因此，我将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消

耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

(三)加强厨房管理，严格把好食品安全关。民以食为天，食以洁为本，卫生管理是餐饮企业管理工作中一项经常性的非抓不可的工作，对于促进企业的经济效益和提高企业的信誉、知名度，有着不可低估的作用。我们在管理上严格把好食品卫生关，从进货、领料、烹调制作都严格检查，防止食物污染。严格按操作程序工作，对刀具、案板等用具按规定消毒。为杜绝菜品质量不合格的问题，对厨师进行编号，署名制度，进行跟踪服务，促使厨师在烹制中下足功夫确保产品质量。对加工原料坚持先进、先出的原则，对原料的'领用、备货、涨发必须认真细致，分档取料要合理化使物尽所用。冰箱仪器摆放整齐、生熟分开，每天进行整理，防止食品变质，发现变质食品不准加工出售，应报厨师长处理。坚持饭菜不合质量不上，不合数量不上，盛器不洁不上，不尊重宗教信仰不上的原则。尤其是花色菜，火功菜认真对待，不任意改变风味特点，严格按顺序和宾客要求掌握出菜时间。随时根据市场需求的变化和顾客对菜品提出的要求，对菜品进行局部的修整和完善，提高菜品的质量，使菜品色、香、味、型更适合人们口味的变化。对餐饮经营要善于及时地分析不同层次的需求欲望，才能开发出多种多样的适应各种不同层次需求的新产品，满足人们需求的产品才能为顾客所接受。

(四)加强培训，提高员工素质。业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个企业会直接影响到品牌。员工培训将是以酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步酒店各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固酒店在当地市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步

升华。也为此，将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

(五)健全完善客户档案，着力培养忠诚客户。完善客户档案，对宾客按：签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等。建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。

(六)以经济效益为中心，建立目标经营责任制。面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销的大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

(七)坚持创新，培养创新意识。创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

成功是得到所爱的，幸福是爱所得到的!各位领导，各位评委，

各位同事，面对着大家信任和期待的目光，我看到了希望的所在，同时也意识到压力 and 责任的所在，但都必将成为我们工作的动力。假如组织选择了我，我坚信自己有能力在酒店总经理的岗位上做出更大的成绩。古人云：不可以一时之得意而自夸其能；亦不可以一时之失意而自坠其志。不论这次竞聘结果如何，我将继续勤奋学习、勇于实践，不断提高科学判断形势、应对复杂局面及配合全局的能力。进一步增强事业心、责任感和使命感，尽心尽责做好各项工作，为我酒店事业发展添砖加瓦！

谢谢大家！

酒店客房经理工作职责篇四

1. 负责酒店客房的人、物及各项管理，并协助做好客房的销售管理工作。
2. 负责对客房服务员操作规范的检查。负责对客用品布置规范的检查。
3. 负责对各种房态的卫生和设备设施的检查。
4. 负责对客房部员工的日常管理、培训及监督检查。
5. 召集开每天的客房例会。
6. 负责处理客人的投诉，并及时将处理结果上报。
7. 做好客人的意见采集、汇报及问题的解决落实工作。

酒店客房经理工作职责篇五

大家下午好！

感谢酒店领导为培养人才的良苦用心，竞聘演讲使我又获得了一次锻炼的机会，我感觉比以前自信很多，昨天在金阁餐厅例会时，我也鼓励我们的每一位员工都能珍惜机会，勇敢的站在上来参加竞聘演讲，不论成败，都会收获很多，让自己又比别人多迈出一步。我是任家强，现任xx主管，本人从20xx年年底至今已有近6年的工作经验，其中餐饮工作经验5年，在不同的酒店跳跃，从员工到星级酒店领班、主管再到社会酒楼主管、经理。在不同的环境中锻炼了我的生存能力，也让我总结了更多的实践经验。在07年的工作中，当时有过一次转行做服装销售的跳跃，因为对酒店管理的执着追求和向往，本人于20xx年3月3日开始进入怀化华天工作岗位。至今以有1年零5个月，这里是我的餐饮之路第7站。在怀化这一年多的时间里，我经历了试营业至今的不同历程。从金阁餐厅副主管(直管餐厅排班排休、物资及预订部)到美食广场主管(全面管理)再回到金阁餐厅主管，不同的工作岗位上增长了不同的管理经验，在怀化华天的每一天都非常紧张而又充实。在这里，我明白了树立工作目标及明确思路的重要性。在这里，我学会了如何更进一步的要求自己。在这里，我学会了更好的横向沟通。在这里，我懂得了工作该怎样开展会更适用。在内心里也特别感谢酒店领导的精心栽培及培养，给我们提供良好的平台和发展空间。

在酒店，餐饮的地位非常重要，它是酒店满足宾客基本需求不可或缺的经营项目。酒店领导一直倡导酒店餐饮的发展需要餐饮文化的熏陶，作为餐饮部经理助理必需塑造这个文化，使员工的思想观念转变，从“要我干”变成“我要干”，以良好的心态，热情为客服务，让客人吃美味菜肴，品饮食文化，树立品牌先锋。我们现行的经营局势非常顺畅，营业额也屡创新高。

此次竞聘餐饮部经理助理这个岗位，我很有信心，我的优势是：

- 1、有4年的管理工作经验。

2、在几家不同酒店工作过的我对于员工的心理有一定得了解，能及时做好员工的心理辅导老师。

3、虽然还有很多专业我不是很强，但我可以继续学习超越。

4、具备一定的协调能力。

5、有一定得客户资源。

始终坚持以客户满意为导向的经营原则，将改善和提高菜品质量、服务质量放在第一位，利用资源创造热点。如何挖掘现有资源，注入新的活动，创造新的卖点，再添新的经济增长点，在激烈的市场竞争中如何立于不败之地，屡创新高，是我们必须思考和研究的课程。

1、我们必须根据各餐厅不同的营运情况制定指标任务

2、各餐厅根据季节性及周期性的不同变化推出不同的经营活动方案。

餐饮员工流失的主要原因：导致员工流失的原因常常是多方面的。经过专家资料统计，依次得出流失的原因为：另有发展、薪酬、违规违纪、身体原因以及其他原因。

对策：由于餐饮人才培养主要分为三个部分，即管理人员、生产技术人员和服务人员。其中生产技术人员的培养难度最大，周期最长，但对餐饮的发展却起着至关重要的作用。

(2)对于生产技术人员(厨师)：我们应建立完善的员工培训制度,开发员工能力,强化优质劳动力的培训.建立岗位绩效薪酬体系和新型的厨房组织结够，实行以物质刺激为住的薪酬福利体系，目前我们部门正在实行。

(3)对于服务人员：高学历的学生不愿充当服务员，而学历太

低又明显不适应高星级服务需要。我们需要大量的生力军在一线提供服务，但这些人越来越少。

a□定期进行员工素质考核,形成竞争性团队.通过对员工素质的测评,可以为酒店选拔管理干部、领导班子建设提供支持,有助于人才开发和有效利用,同时有助于形成学习性团队。同时培训的方法可以多样化,可特别利用例会的时间讲解具有实质性代表意思的故事,既活跃氛围又活跃员工的思维。

b及时与员工沟通,做到8了解(了解员工的家庭情况、住址、电话、家庭成员、学历、兴趣爱好、),了解和掌握职工的思想状况,工作表现、业务水平和家庭状况,有针对性地开展思想工作,帮助他们解决一些实际问题和困难,使他们有归宿感、责任心和事业心。

c□做好员工的职业生涯规划,

d□及时分析人性的特点,研究心理学,特别针对不同年龄段的员工利用不同的管理方法进行管制,做好员工的心理辅导老师。教育员工遵纪守法、服从领导、服从管理,培养和提提高员工的酒店意识,自觉做好本职工作。

1、心理热情、主动、微笑是我们对客应具有的工作态度,微笑是自信的象征,微笑是礼仪修养的充分展现,微笑是和睦相处的反映,微笑是健康的标志。良好的工作态度与服务意识,需要平时不断的对员工进行培训及员工之间交流经验,对员工服务意识教育必须做到及时,随时随地展开教育,在部门评选先进,学习先进,提倡互帮互助,共同提高的团队意识,使餐饮部员工更好的对客服务。

2、只有一流的员工才能提供一流的服务,普通客人在酒店餐厅用餐在意的是员工能提供怎样的优质服务,我们的观念应该是员工服务顾客,管理者服务员工,而真正让顾客留下深刻印象的大部分都是员工,我的工作主要是管理好员工和做

好协调，使员工更好的对顾客去表现，相信我能带好这个团队。

3、强化好服务质量：

(1) 及时到达一线，进行工作指导，发现问题及时解决。

(2) 在重要宴会和重点客人开餐前要严格按检查的各项标准要求进行检查，发现问题或不妥之处及时改正。

(3) 在“走动式”管理中，检查各餐厅员工是否按操作规程进行工作，检查他们的仪容、工作效率、技术的熟练程度、服务态度，督导他们保持较高的服务水准。

(4) 与行政副总厨不定期抽检食品质量。

(5) 妥善处理客人的投诉，确保各项服务工作有效进行。

a□沟通环节：前台的管理人员与后厨管理人员必须及时进行密切的联系与沟通，前台必须将客户信息及时反馈，后台及时进行原材料的配置并定期出新，力求做到“人无我有，人有我先、人先我特”的特点。

b□点菜环节：

(1) 前后台针对菜品定期(每月最少一次)做好专业培训，可请厨师长会议代培或以会代训进行，前台及时进行菜品抽查，提升员工的点菜和配菜水平及能力。

(2) 每日通报餐厅估清单，并要求员工强化记忆，要求在规定的时间内必须将厨房的新推、急推菜品及时销售。确保原材料的新鲜和口味特点。我们只有不断地改革，不断地思考和开发研究，才能使我们的餐饮管理得到完善和进步，才能更好地打造我们自己的品牌。

(3) 掌握菜品推销的特点：常客常吃常新，新客多色新菜结合。

(4) 按照菜肴的基本方法合理搭配菜单。

在菜品及服务销售的同时，酒水销售时我们的利润增长点，现在怀化的客人普遍性的特点喜欢自带，酒水饮料，针对这一情况，各餐厅可针对不同的经营模式及情况及时采取不同的销售措施。之前，在美食广场工作时，来店消费的客人平均消费为35(除酒水外)元以下，我特提出凡销售果汁1扎，奖励1元钱/扎(因美食广场每月的员工罚单较多，奖励的金阁由餐厅平衡)，有利的提高的销售积极性。在金阁餐厅，营业额能否创高，除了宴会及会议外，包厢的收入占得比例较大，为提升包厢营业额，我再次提出酒水销售奖励，凡销售888元以上白酒1瓶，同样奖励1元/瓶。并采用积极地销售观点灌输，为酒水的销售带来了部分收入。

1、我们酒店业不能把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们应把顾客当兄弟姐妹，当情人看待，要重视顾客，真正把顾客摆在心上，用心的为客服务，不断推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。国内的餐饮服务普遍缺乏主观能动性，我们必须注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更可口等，介绍菜品时退后一步，避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需询问客人是不是不合口味，让客人提出意见并表表示欢迎下次再来品尝之类的话，有些商务客人碍于面子，不好意思提出打包，我们员工应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

2、及时做好客户信息统计并汇总学习，确保落实到每一场服务当中。

例如：

(1) 书记在金阁餐厅用餐时喜欢吃龙虾或象拔蚌刺身，餐厅的每一位服务人员都其喜好，遇到书记来用餐时，都会提前点好这道菜肴。提供个性化服务。

当我们在收集重要客户信息时，可利用现场服务发现及总结的方式，另可通过领导旁边的随行人员了解。

1、注重营销工作的开展，积极配合酒店营销部策划制定餐饮特色营销方案，使营销人员每一次出外促销在餐饮方面都有创新，把餐饮营销与酒店客房、娱乐、会议等项目结合起来，采取多种促销宣传手段，利用现有的客源网络开发新的市场。

2、做好餐厅客户分类，并及时做好客源分析，及时拜访餐厅常客(在包厢服务时)

3、组建vip服务专员。

4、及时了解掌握部门的各项经营数据及成本数据，并及时利用曲线图、表格进行对比与各餐厅负责人分析数据。在数据中找到新支点，发现问题及时整改不足。

5、及时针对市场进行调查，特别是坏话的宴会市场，怀化本地宴会市场有一个特点：人数多，要求的菜肴数量较多，但消费的标准不高，如何在这种竞争下拉大我们的宴会场次，需要一定得谈判技巧。针对这一块，要求预订部将酒店1年多以来的接待亮点及时进行总结整理，并及时跟新时令菜肴，在出品口味上满足客人的需求，做好销售。

安全与卫生是餐饮的头等大事，餐厅必须时刻提高警惕。

1、安全重点防范观念：每一个地方、每一个角度都存在安全隐患(要求并普及到每一名员工)。

餐厅员工必须时刻注意：

a□加强外来人员的防范

b规范操作流程

c员工自身保护意识

d防火防盗防事故e熟悉酒店各项消防知识。

2、卫生方面：

a餐厅必须时刻保持环境卫生，要求管理人员加强督导

b要求厨房必须保证出品卫生

c防自然生物灾害。

(1)了解和掌握餐厅各项物资的市场价格，及时清查损耗，指导进行物资的申报增补；根据饮食业的旺淡季了解增减食品原材料的进货额，及时进行销售，避免脱销或积压，造成损失或浪费；熟大概的悉库存情况。

(2)要求前台员工严格做好3级把关制度，检查食品原材料及饮料的标准、规格和要求，控制成本和毛利率。

2、餐饮部门在饭店里是直接对客人面对面服务的一个部门，客人流量大，口味和要求复杂，服务持续时间长，要求高，作为餐饮部经理要熟悉和掌握这项工作的规律和特点，认真督导管理人员和员工做好服务工作。

3、及时制定工作计划，并有条不紊的完成各项工作任务。

以上只是我对这个岗位管理工作的认识与思路和不成熟的构

想，重要的是落实行动，希望能够帮助我将工作越做越好。有句名言说的好，只有一条路不能选择——那就是放弃的路；只有一条路不能拒绝——那就是成长的路。不管此次竞聘成功或者失败，我都会坦然地去面对。因为生命之灯因热情而点燃，生命之舟因拼搏而前行。个人的成长离不开大家的支持和指导，我一定不负众望，以务实的作风，不断的创新，为促进部门的发展而积极努力，为我们今后的经营而努力拼搏，为酒店的精心培养做出好的回报！谢谢大家！

酒店客房经理工作职责篇六

大家好！我是前厅部大堂经理，今天我为大家演讲的题目关于酒店历史的年轮滚滚向前航船已经驶过了三年的风风雨雨。今天，我在为他三岁生日祝福的同时，有太多太多的感慨！是啊，来颐景一年多了，时间虽说不长，但酒店规范的管理制度，良好的工作氛围让我觉得能成为一名“……人”而倍感自豪。身为酒店大堂经理的我，始终秉承着“言必行，行必果”的办事风格，在每日受理宾客投诉时，都能在领导和同事们的帮助处理后，总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改进以后逐渐变得成熟起来。有一次，酒店有位客人感到身体不适，至电大堂经理，讲明需要医生来为其打针或输液。接到电话后，我立即安排了礼宾部人员外出请医生来为客人医治，心里还美滋滋地想：客人一定会非常感谢我们这次为他提供的医疗服务。

原来，我们如果从外面请来的医生不能保证服务质量，对于药物的使用，万一有任何差错，就会给客人的身体健康带来危害，那时我们酒店承担的后果就严重了。是啊，我怎么就没想到呢。单从一点出发，也许换回的便是客人的投诉。在经历过一件件这样的事情后，我处理问题更谨慎，想得更周到了。

记得有一次，一位客人来到总台，在办理入住手续时向服务员提出房价六折的要求。这位客人声称自己也曾多次住店，

服务员马上在电脑上查找核对，结果没有发现这位先生名字，当服务员把调查结果告诉客人时，这位先生顿时恼怒起来，此时正值总台入住登记高峰期，由于他的恼怒、叫喊，引来了许多不明事由客人的好奇目光。见此情形，我马上走上前去，向客人礼貌介绍了自己后，请客人到大堂吧小坐，先听取客人意见，然后向客人做了细致耐心地疏导工作，并坚持酒店规定八折优惠的条件，但对这位客人也要享受优惠的心情，表示理解和同情，在酒店内部规定的允许范围内，对这位客人给予适当地照顾和帮助，打了七折，客人此时也表示能够理解、支持酒店的规章制度，我代表酒店对客人表示了诚挚的谢意。看到客人满意的办理完入住手续步入我们的客房后，心里真有一种说不出的喜悦，看来只有提高我们的服务技能，才能让我们的客人高兴而来，满意而离。

而我们酒店开展的每周培训计划，也促进了员工在对客服务中的规范化和主动性，真正让客人感受到了“家”的感觉。千秋伟业千秋景，万里江山万里美，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步，我更相信……酒店一定会在我们大家的共同努力下，节节攀升，响誉全国。最后，我再次感谢酒店对我们的培养。

酒店客房经理工作职责篇七

各位领导，同事：大家好！

很高兴今天能站在这里竞聘，首先简单的自我介绍一下，我叫**，来自——，毕业于——公安高等专科学校，爱好：听歌、文学、体育站在手，写作无忧！今年22岁，来本店已有4年，曾做过餐饮pa传菜部服务员，楼面服务员，西餐厅服务员，传菜部领班，楼面领班，桑拿领班ktv领班，活动中心负责人到现在。本人忠于企业，踏踏实实工作，带着不以物喜，不以己悲的心态永往直前，敢想敢做。

自酒店10月份安排我接手餐饮经理以来，我在餐饮严重缺乏

人员的情况下更加努力的工作，克服重重困难，较理想的完成了餐饮部规定的目标任务，现对我的工作做出简单的总结。其次，我成功的组建了一支团结的、年青的、敢想敢做的新队伍，成功的推出了一天营业额高达10万元的圣诞节和ktv包房全满的团圆宴，虽然我们在服务过程中还存在很多不足，但我相信这只是一个过程、一个阶段。

一、经营原则，经营靠智慧，成功靠策划

始终坚持以客户满意为导向的经营原则，将改善和提高饭菜质量和服务质量放在第一位，利用资源创造热点。如何挖掘现有资源，注入新的活力，创造新的卖点，再添新的经济增长点，是目前酒店在激烈的市场竞争中要立于不败之地，必须考虑和研究的课程。

1、对目前中餐吧台的牛奶和啤酒的专柜，进行促销使用权。例如：牛奶专柜的使用权以2-3万元/年，卖给一个经销商承包。

2、酒店要积极的企业、客商、家属区、游客提供针对性的服务和产品，也自然会分享到丰富的客源和快速增长的社会效益和经济效益。

二、后厨管理与成本控制

后厨的管理是整个餐饮管理中重要的组成部份之一，后厨管理具体的内容客人看不到只能通过厨房出品的菜系来判断好坏，如后厨管理混乱，推不出好的菜系将直接影响到餐厅的声誉，因此后厨管理不仅仅是物色一个好的厨师长，而是加强对人事管理、人员素质管理、成本控制管理等重要的核心环节。

1、对人员的业务进行考核，采用严格的考核制度，实行末尾淘汰制，每月对员工、厨师进行业务及素质考核，对分数最

低的进行淘汰。这样一是为了保持企业活动，二是为了搞好竞争环境。

2、经营性的推陈出新是经营上的需要，也是促进厨师技术不断提高，为企业增加魅力。由厨师长组织骨干力量，定期研发，推出新菜，定期派出厨师到其他酒店进行学习交流，引进新菜肴、新菜系，丰富自家品种。

3、利润来源于采购及所有环节的有效成本控制，所以成本控制的好坏将导致酒店竞争力的大小，那么成本控制的不好就直接影响到酒店的效益，只有建立一个有效的成本控制体系，将是我们利益的有利保障。

4、采购部的管理是成本控制的重要源头，应当建立严格的采购制度，严把验收关，对部门的物品质量、价格、数量做好严格的记录，让采购和验收互相制约、互相监督。

5、后厨厨师要做到对物质特尽其用，坚决反对原料的浪费，应本着粗料细作，细料精作的原则，对原料进行加工。

6、后厨要加强贮藏管理，每天把冰箱库存情况送到厨师长，仓库每半月盘点一次，做到不积压、不浪费，每天除填写采购验收、库存、点单数目报表外，对于腐败变质原料，必须经厨师长同意后方可处理，并填写报损单。

我们只有在不断的改革，不断的思考和开研，才能使我们的餐饮管理得到完善和进步，才能找出我们自己的轨道，打造出我们自己的品牌。

我的演讲完毕！

谢谢大家！

其他网友还浏览了：