

2023年酒店副经理述职报告 酒店餐饮部 副经理的年终述职报告(优秀5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店副经理述职报告篇一

时光荏苒，白驹过隙，转眼间在商务中心又是了一个春秋。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、对上级负责”的工作理念，为员工创造一个公平、公正、公开的工作氛围，认真贯彻落实领导工作要求，做好每一项接待任务，努力争取完成营收指标。

我自20xx年10月开始担任餐饮部副经理以来，主要通过每天的早会了解、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，我一直坚守着公平、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20xx年的工作。

餐饮部宴会厅自20xx年10月份自营收入达200万左右（含客房餐费和吧台收入）。营业以来我们先后接待了江苏煤矿安全监察局、江苏省宏观经济研究院、山西中煤华晋能源有限公司、东方电气集团、山西海圣物流公司、河北恒宇公司、沛县国土资源局等单位客人。成功举办了公司新春茶话会、老干部座谈会、中煤集团公司采购管理业务工作会议、大屯公安分局工作会议、党的群众路线教育实践活动动员会、人力资源培训会等大型会议；充分利用节假日，推出主题活动。开展了“平安夜”圣诞自助餐“迎新春”元旦自助餐、“贺新年”新年团圆饭等活动，并成功对外承办了两场婚宴，一

场满月酒，受到广大客户的一致好评。现在因收入主要来源于内部接待，散客较少，所以对我们的餐饮收入有所影响。

员工餐厅方面，月接待量达3500人次左右，在经营上按照领导要求，为了让咱们的员工吃到物美价廉的优质菜品，我们一切以顾客为中心，菜品按时令及时更新以满足客人的需求，把员工餐厅的盈亏情况一直保持在持平状态。

1、严格内控

减少费用就是增加利润，我们树立全员节约意识。在员工用餐中节约，管理人员、服务人员自费用餐。从源头控制成本，厨房配合采购部直接从市场采购时，保证货比三家，为降低成本，通过寻找多方供应商，做到询价、比价、议价，从中选择合适的供货方，大大地降低了原料成本。平时工作中严控低值易耗品与办公用品的使用，杜绝浪费。大到电脑、打印机实现公共使用，小到一支笔、一个笔记本的以旧换新领用。通过这样的成本控制和节约，进一步降低了我们的运营成本。

2、狠抓质量

每个月按照客人对服务的要求，都会对厨师队伍做出相应的调整。在厨师队伍的管理中做到分工明确，责任落实到人。采购来的菜品，有验收员监督验收，质量不好的菜坚决不收！在菜品加工过程中，有厨师专门负责把控菜品质量，做到质量不好的菜坚决不上！从菜品的初加工、中间制作到出品都安排了专人进行把关，保证菜品质量。

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。

制定了餐饮部的相应制度。以制度管人，在制度面前人人平等。自营业以来陆续制定了，餐厅服务员岗位职责、餐厅服

务员奖惩制度、餐饮部卫生考核制度、餐饮部食品安全管理制度、餐饮管理制度量化考核表及商务中心餐饮部规章制度。真正做到为员工创造一个公平、公正、公开的工作氛围。

“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。提高员工工作能力，利用工作中的闲暇时间，开展各种与服务相关的培训与学习。增强员工的组织性、纪律性。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。

酒店副经理述职报告篇二

这段时间来，我作为一名管理者、一名部门政策的贯彻者与执行者，做一份酒店管理半年工作总结，我有责任也有义务去发现部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。

一、酒店管理总结发挥牵头作用，改善内部和外部的关系。

当前我公司正处在初期的筹备阶段，同时进场进行施工的外部单位将近十家，我们主动召开了定期施工会议，在开放的状态下研究解决施工过程中所遇到的困难和问题，增进了公司和每个施工单位之间的感情也拉近了各施工单位之间的相互关系，提高了工作效率，推动了工程的顺利进行。

在面对工作压力的同时更需要沟通，以便增加透明度。定期召集公司内部员工召开全员工作会议，让每一位员工都能了解自己企业目前的状况，了解自己领导的个人魅力，了解自身与其他员工之间的工作关系，只有这样才能减少工作的压力，避免产生工作矛盾，解除员工不必要的担忧，树立起良好的自信心更好的为公司服务。

二、当好参谋助手，竭力协助领导掌控工作全局。

积极主动地参与对外事务，办理各类证章及各项费用的缴纳、年鉴等事项，并与对口监管单位、职能部门处理好人际关系，树立公司良好对外形象，为今后工作顺利开展奠定良好基矗。对集团下达的文件认真贯彻执行并安排部署，使上级的指示精神落到实处。利用资源优势，大力推广办公自动化提高工作效率，严肃认真地做好各项文书工作，及时收文、发文、催办一时延误的文件，在完成公司政务、会议等方面的会议纪要的同时，作好对其他相关单位、部门会议精神的传达。

三、统筹酒店有关资源，并合理有效利用，充分改善员工福利待遇。

关键是对员工的待遇进行充分的细分，科学合理分配资源。酒店员工基本工资不一定要很高，但是员工享受的福利待遇要齐全。

中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种情况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。因此，应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，应该将员工的劳动强度控制在合

理的范围，以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。领班和主管对自己的工作要有计划有条理地开展，避免安排不当错误地增加服务员的工作压力。酒店最高层没必要过分精简酒店编制，要以保证服务质量为前提来对酒店的组织机构和人员编制进行合理规划。

在酒店管理半年工作总结中，我也有一些其他的感触，高效的管理是企业的生命线，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

酒店客务部副经理年终述职报告篇5

酒店副经理述职报告篇三

(一)突破服务盲点

经过三年的大发展，现在酒店各方面的工作都相当完善，要想再上一个新台阶，必须要有新突破，强抓管理，健全酒店各项服务规范和管理制度，扫除我们各项工作中的盲点，以进一步完善我们各方面的工作，目前，在我们的客理工作中还存在管而不理，理而不管的现象，该管的不管，或是管的力度不够，往往造成管理上工作上的漏洞和服务工作上的脱节，等到问题出现才去补救，从而影响了工作的质量和效率。我们不能忽视这种问题，的存在，酒店和各个部门是一个相互联系的整体，一个工作环节上的疏漏，会影响到整个部门甚至整个酒店，工作在一线的员工，因为直接面对面地为客人提供服务，因而善于发现工作呕的不足和盲点就更加具有重要的意义，酒店工作是一种细致活，无论是管理人员还是服务员，在工作中都要求具有四心：即细心、热心、耐心、

专心。用“细心“去发现我们管理和服务工作的不足，做到每一位员工都是发现问题和解决问题的专家；用”热心“主动去帮助有困难的客人，把来到我们酒店消费的客人不仅仅视为上帝，最重要的是把客人当作我们的亲人，为客人提供个性化、亲情化服务；用”耐心“去倾听客人的投诉，积极换位思考，把客人的不满视为自己的不满，把客人的投诉转化为工作的动力，扫除我们在管理和服务工作中的盲点；用”专心“去对待我伞兵一切工作，每一位员工的心中都要有”抓管理、树品牌“的意识，都要把新一年的工作目标作为我们各项服务工作的出发点和归宿点。

(二)突破缩水服务

通过三年的发展，酒店总结了一套适合自己发展特色的服务规范，服务规范是指导各项工作的纲领，制定服务纲领是提高服务质量的基础，没有服务规范，酒店的服务和管理就没有统一的标准，更谈不上提高服务的质量。但是，客人的需求又并非千篇一律，要进一步提高服务质量满足每一位客人的需求就不能刻板地执行服务规范，而应具有灵活性，根据时间，地点场合以及服务项目对象的不同，为客人提供“个性化服务“和超常服务”这是服务的最高境界，也是服务工作的灵魂。目前在我们的服务工作中不存在“缩水”服务的现象，片面讲求工作效率而忽略工作质量，认为某些服务环节可有无对大局影响不大，这是我们工作人员在认识上的一个误。我们讲求灵活的执行服务规范，对客服务讲究大气度，大风格、大胸怀同样体现酒店的实力，但是灵活性并不代表在工作中可以投机取巧，可以在服务工作中缩减服务程序，缩减服务程序，工作效率是提高了，但实质上服务质量却降低了，这与我们的管理年目标背道而驰。完善我们的工作，提高我们的服务质量，要求我们突破缩水服务，要做到既有原则性又有灵活性，在原则性中把握灵活性，在灵活性中不丧失原则性。

(三)突破低效服务

服务效率的高低直接体现一个酒店的服务质量的员工的精神状态，目前我们的服务工作还存在这种矛盾：服务效率高的，服务质量差强人意，服务工作质量高的，服务工作效率低下。这两种现象的存在都不利于我们工作的开展，更不利于我们酒店品牌的塑造，酒店作为一个服务行业，它的产品就是服务，要做到突破低效服务，要求酒店每一位员工都要受到良好的培训，都具有对服务质量负责的意识，都做到服务的快捷高效，无差错。管理人员亦须做好服务前的准备、服务中的监督控制、服务善后三个阶段的工作，高质、高效地完成对客服务，实现对客服务的满意加惊喜。

20____年是管理年，我们将继续加大在硬件、软件建设上的投资力度。在投资方向上，以“坚持三个有利于”作为我们投资的路线方针。

(一) 坚持是否有利于酒店的品牌建设

在管理年，我们的各项工作都要紧紧围绕“抓管理，树品牌”作为我们新的一年投资工作的出发点和归宿点，是“以酒店为本”对我们提出的根本要求，我们在硬件建设上，将引进一批先进的设备设施，全面打造品牌酒店，在软件建设上，以金钥匙服务理念为指导，继续加大对全体员工的培训力度，强化服务意识，同时坚持对酒店品牌的建设和公关销售工作两手都要抓的思想，以品牌建设来推动我们的销售工作，以销售工作来促进我们的品牌建设。

(二) 坚持是否有得于员工进一步发展和福利待遇的提高

为员工谋取福利是我们酒店发展的一个根本宗旨的目标，员工是酒店最宝贵的财富，我们的工作是由只员工直接去完成的，所以在投资方向上，坚持“是否有利于员工进一步发展和福利待遇和提高”，是进一步贯彻“以员工为本”的指导思想，提高员工的福利待遇既能调动员工工作的主动性和积极性，又是员工价值的体现，因而在抓管理，树品牌和同时，

我们将全面提高员工的福利待遇，给员工们买意外保险，改善员工宿舍，改善员工的伙食，确保员工宿舍和卫生和安全，丰富员工的精神文化生活，让员工住得舒心，工作得安心。针对酒店员工在工作上的薄弱环节，酒店将聘请专业的英语老师和有关专家，给员工们上培训课，切实提高员工的综合素质，同时酒店实行“能者上，庸者下，平者让”的灵活用人机制，给各级员工一个充分施展才华的环境和空间，我们酒店不乏的才能的只见员工，关键是我们能不能给他们一个合适的职位，给他们一个表现的机会，这是“以员工为本”指导思想中应有之义，也是我们对员工最大的尊重。

(三) 坚持是否有利于宾客对我们服务的满意

对于服务行业，客人就是上帝，就是我们的衣食父母，宾客对我们的服务满意与否关系到我们的工作是否取得成效，关系到我们酒店品牌建设的成败和酒店的发展前途，因而坚持了“是否有利于宾客对我们服务的满意”就是坚持了“以客人为本”这一出发点。我们在硬件软件上的投资策略，在坚持“是否有利于酒店的品牌建设”、“是否有利于员工进一步发展和福利待遇的提高”变两个基本点的同时，结合酒店实际情况，只有宾客的满意和我们酒店的盈利，我们的各项投资建设工作才有意义。

以上是我们20____年的工作指导方针，以“三个一”作为我们各项工作的座标，以“抓管理、树品牌”作为我们的各项工作目标，我们的第二次部署战略目标能否实现，关键看我们今年的工作是否开了个好头，我们的管理工作是否取得卓著成效和我们的品牌是否树立起来，在实现第二次部署战略过程中，我们要做到既要快又要慢，快，是指我们要比别人先一步抢占天时、地利、人和的先机，树立____品牌；慢，是指我们对树立品牌要有正确的认识和理解，切忌急功近利，追求短期经济效益，导致昙花一现的结局，这是许多企业的品牌战略过程给我们的启示。只有快慢结合，稳步扎实地推进我们的品牌战略，才能很好地实现我们的第二次部署战略

目标。

酒店客务部副经理年终述职报告篇4

酒店副经理述职报告篇四

20xx年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

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，能够协助部门经理认真组织实施（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，严肃认真的落实工作）；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；作为一级管理人员，思想行动始终和所党委保持一致，做到了不说影响团结的话，不办影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。（员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，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80%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，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展

需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的“贴心人主心骨”。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度（餐厅服务120个怎么办）；其次是参加招待所安排的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训（六常管理法）；再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足（关于小凯莱、新洪记、原味斋等酒店，在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报）。过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

在过去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门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、真抓成本促利润、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。

结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故；加强管理，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作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为我管理检查工作的重点，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，餐饮部在过去一年里，没有出现安全事故和较大的安全隐患，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，创造了一定条件。

针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计

划、内容和考核题目进行了完善更新；针对日常服务中遇到的问题，我整理了《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，提高了员工处理问题的能力；协助经理首次组织、开展了“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，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管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题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。

酒店副经理述职报告篇五

尊敬的各位领导：

你好，我是____，来自前厅部，担任大堂副理兼总预定一职，时间过得真快，转眼间我来到宾馆已经3年了，时间虽说不长，但宾馆规范的管理制度、良好的工作氛围让我觉得能成为哈密宾馆的一员而倍感自豪。

20____年即将过去，一个崭新的20____年正在像我们招手，在我们充满信心的迎接新年来临之际，有必要回顾总结过去一年的成绩，经验不足、以利于扬长避短，奋发进取，在20____年里努力再创佳绩，具体如下：

在我工作的这三年里，在宾馆诸位领导的帮助和正确指导下，凭着自己的努力及悟性、一步一个脚印、脚踏实地的尽力做好每一项工作，三年来的经历，是我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，并在实践中获得了比较丰富的经验。

在这个岗位上感觉每天都是挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求，每天都会有不同的感受；会因为成功的与客人尤其是外宾的沟通而欣喜、会因看到满满的客房入住而兴奋、

并会因此带来的忙碌工作而充实，也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会因前厅的任何一点细微的改变而感到充满希望，我喜欢这样每天下班后有进步的感觉。

前厅岗位是宾馆的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满较为集中的地方。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能反映出酒店的水平和管理，身为大堂副理的我，始终秉承着“宾客至上，服务第一”和“客人完全满意”的办事风格妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题，处理完后总结经验在部门领导的指导下找出不足加以改正，而我也每次总结改进后逐渐变得成熟起来，再次总结下一年工作中的不足之处：

一、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摩擦，前厅部是整个宾馆的中枢部门，协调各部门之间的关系是大堂副理的主要工作，协调不好将给工作带来较大的负面影响，激进事件的恶化，在以后的工作中如出现问题，应主动的和该部门沟通协调解决，因为大家的共同目的都是为了宾馆。

二、还需继续加强自己的外语能力，虽然能够解决客人提出的问题，但是与客人之间的沟通交流还是存在一定的差距，外语词汇的匮乏只会对我的工作有弊而无利。

三、加强学习党的“第十八次会议代表精神”、理论与实际相结合，虽然现在我只是一名预备党员，但我一定努力遵守党的各项章程，争取早日成为组织的正式成员。

综上所述，对于发现的问题加以改正，为了日后更好的工作，需制定2020年的工作计划：

一、工作要以身作则，身先士卒，发挥表率作用，遇到困难要冲在最前面，因为员工在尊重你的职位的同时，更尊重你

的行动。

二、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理。

三、提高服务质量，以微笑服务为首，礼貌服务为辅，贯彻“服务第一”的宗旨。

四、加强自身的销售意识及销售技巧，增加客户的入住率，力争完成宾馆下达的各项销售任务。

五、提高自身应变能力及时处理宾馆投诉并加强宾客的意见记录，跟踪和反馈。

六、注重维护宾馆的新来客户，对宾馆承接的大型团队，会议及vip客人提供更加细致、更加周到的服务、给客人宾至如归的感觉。

以上是本人的全年工作总结，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步，我更相信哈密宾馆一定会在我们大家的共同努力下更上一层楼。

最后，我再次感谢哈密宾馆对我的培养，衷心祝福我们的宾馆一路好运！

酒店客务部副经理年终述职报告篇3