# 值班经理述职报告

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-03-07

*第一篇：值班经理述职报告值班经理述职报告值班经理述职报告紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种...*

**第一篇：值班经理述职报告**

值班经理述职报告

值班经理述职报告

紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

现将自己的工作汇报如下：

1、值班期间，代表超市经理全权处理超市内发生的各类问题，并做好值班纪录，有重大异常及时报备超市经理，并将值班记录表放在办公室，便于第二天值班经理查看追踪;

2、值班经理须5：50分到店，检查各部门(如：生鲜早班人员、保安人员、清洁人员等)出勤状况，清理存包柜，确保早上开店工作顺利进行;

3、值班期间负责卖场的劳动纪律、安全及卫生状况、服务质量、节能降耗、顾客投诉及突发事件的处理;

4、员工上下班打卡必须协助保安做好进退场工作，员工

就餐时值班经理必须做好人员岗位安排工作，不得因为就餐而卖场岗位无人服务状态;

5、值班期间不得无故离开超市，期间定时巡查卖场，不得长时间呆在办公室内，若特殊情况离开超市必须报备超市经理。

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员

员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回

报公司，实现自身的人生价值。

值班经理述职报告

紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

现将自己的工作总结如下：

一、市场大厦工作阶段

年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整。月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。

二、超市工作阶段

月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

三、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目

标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

四、专业知识的学习与市场把控能力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑 战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

五、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

[值班经理述职报告]

**第二篇：值班经理述职报告**

值班经理述职报告

尊敬的公司领导：

首先在此感谢总部领导，戚总及领导班子近一段时间来对我工作的关心与指导，并感谢各位与我们并肩工作的员工，感谢你们对我工作的支持与帮助。

在影城即将开业的前期，我紧密团结在公司领导周围，动员和带领员工，团结一心，积极进取，在各位领导，员工同志们的共同努力下，基本完成了员工岗前专业技能知识培训，取得了预期的效果，也为影城开业和今后更好的工作和更周到的服务，打下了良好的基础，结合前期的工作，我从以下几方面向各位领导述职如下，请审议：

一、工作收获

1、经过前期的工作，我的业务水平有了很大程度的提高，更可贵的是，我在平时到同行业去观察他们的领导人员，在他们身上让我学到了可贵的敬业精神。我时常告诫自己：珍惜每一个学习的机会，人人都是我学习的榜样。在特种部队服役期间，让我养成了踏实诚恳，从一点一滴做起，不怕脏，不怕累，早起晚归，以身做责，个人服从集体，以大局为重的工作态度，这也让我更加容易和适应当前的工作。

2、前期参与了员工岗前专业技能知识培训，对培训工作制定了相应的计划，按照计划有序贯彻培训流程，培训各个岗位工作应该注意的细节问题，通过“问答，互动，实景模拟，影片观看点评”等一些方式，解决实际工作中出现的问题，进行有针对性的理论和现场实际操作培训，逐步拓展员工思维方式和服务技能，为影城经后的发展打下良好坚实的基础。

二、存在问题和今后努力的方向回顾检查自身存在的问题，我认为主要是：

1、现场设备工作原理的认识和了解不够详细，如售票机。平时多注意保养，如遇到问题可以及时维修，也可为公司减少损失。

2、创新意识不够，主要原因是工作时间短，缺乏实践经验，在今后的工作中，我一定要努力做到以下几点：

1、努力学习，勤于实践。理论结合实际，提高综合素质和业务能力，为本职工作做出自己最大的贡献。

2、勇于创新，多 学习，多吸取信息知识，将所学到的灵活的运用到工作中来。

3、继续发扬党员的艰苦奋斗作风，公司员工对我们公司的设施设备的保护，爱护公司财产，严于律己。并为公司培养多技能，全方位的岗位人才，高质量的完成好工作。

倡导

作为公司领导班子成员，自己有责任，也有信心，不断加强学习，提高自身管理水平，围绕公司发展目标，求真务实，积极工作，全力支持配合公司领导的工作，与公司领导班子一道，正视困难，迎接挑战，抓住机遇 ：我相信有我们这样的强大的工作团队，在我们共同努力下，我坚信，我们的天亿国际影城将会打造成兰州市一流的国际影城。以上是我的述职报告，如有不当之处，恳请领导批评指正，请审阅。谢谢大家！

值班经理：李x

**第三篇：餐厅值班经理述职报告**

值班经理述职报告

本人于9月进入餐厅学习值班经理工作，并于10月初正式进入餐厅进入值班经理角色，通过进2个月的工作和学习，我总结了一下几个方面的工作心得.第一、值班经理是一根纽带，他既联系着本店的前厅和后厨；也将本店的上下级联系在了一起。因此值班经理必须对本店的大小事物了如指掌，在过去的2个月中本人本着学习的态度加强自己对本店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，在此一并做出感谢！谢谢大家！

第二、作为一名新进的值班经理，我最缺乏的是行业的熟悉。很荣幸能有在餐厅进行为期一个月的见习。在见习的实践里得到餐厅全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但收获很多。并将学习的经验和知识贯穿应用于本店的实际工作。

第三、值班经理是店长的代表，对外负责处理的顾客投诉和建议；对内负责维护本店正常的秩序及安全．对各部门的工作起监督和配合作用。

第四、值班经理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一段时间里，我除了加强对一线各位同事的督促，也针对薄弱环节提出培训计划。并准备在后期的工作中进行培训工作的持续开展。

在接下来的工作中我们将致力于提升我们的顾客满意率，加强服务培训，并团结所有的同事做好对客的服务工作，配合好上级安排的工作，加强自我学习和自我要求。为公司能更快更好的发展发挥我们的作用！

**第四篇：值班经理个人述职报告**

写述职报告时应认真总结出限定时期的工作特点，抓精华，找典型，以这段时期工作中突出而富有典型意义的事件来反映一般。下面就让小编带你去看看值班经理个人述职报告范文5篇，希望能帮助到大家!

值班经理述职报告1

紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的?a href=\'//www.feisuxs/aihao/zhongzhi/\' target=\'\_blank\'>种植蛔恪Ｕ庖荒晔浅涫档囊荒辏业某沙だ醋猿姓飧龃蠹彝ィ忻髂旮玫姆⒄咕∽砸训娜κ且宀蝗荽堑脑鹑巍?/p>

现将自己的工作汇报如下：

1、值班期间，代表超市经理全权处理超市内发生的各类问题，并做好值班纪录，有重大异常及时报备超市经理，并将值班记录表放在办公室，便于第二天值班经理查看追踪;

2、值班经理须5：50分到店，检查各部门(如：生鲜早班人员、保安人员、清洁人员等)出勤状况，清理存包柜，确保早上开店工作顺利进行;

3、值班期间负责卖场的劳动纪律、安全及卫生状况、服务质量、节能降耗、顾客投诉及突发事件的处理;

4、员工上下班打卡必须协助保安做好进退场工作，员工就餐时值班经理必须做好人员岗位安排工作，不得因为就餐而卖场岗位无人服务状态;

5、值班期间不得无故离开超市，期间定时巡查卖场，不得长时间呆在办公室内，若特殊情况离开超市必须报备超市经理。

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

值班经理述职报告2

尊敬的各位领导：

您好!经过两个月的培训及实习，我作为储备管理学员对零售业工作有了基本的熟悉和操作，现将这段时间所获汇报如下，请您评议：

首先，专业技能和工作质量。这是最基本也最重要的环节，我认为我已掌握基本的业务知识，能够熟练操作办公、ERP、预算系统，熟练使用部门设施和工具。在最初两个星期的理论知识培训中，我们系统而全面的学习了有关零售业及佳惠集团的营运理念，更多的是如何作好超市工作，之后我们进入了下门店实习的阶段。根据分配，我到清洁用品部实习。每天主要针对商品展开陈列、订货、补货、收货、以及退货等工作，跟踪查看商品的销售情况，在促销期做好商品调价和陈列工作。清洁用品部的订货主要分配送，直供和自采，一般由理货员对商品报缺货。

在收货时需本部门理货员与供应商共同核对商品数量，同时我们要检查商品的条码，包装，生产日期，原则上超过三分之一保质期的商品不予接受，之后在防损员的审核下，由三方确认无误签字后方可报信息部入库。商品在销售过程中要每天跟踪查看，如有畅销品出现缺货时要及时用标签提醒顾客，并作好补货;如发现包装破损的要马上撤下排面，保管好，以做退货;如有商品临近保质期或已经过期，要马上进行整理退货。

一般情况下，退货可由理货员和课长决定，填写退货单，形式分为直退和配退：直退即部门通知供应商直接来提取，单据必须有财务室的签字;配退即部门主管发邮件给总部，得到审核同意后方可退货。最后当供应商来提取退货时，与防损员和部门理货员共同核对单据，无误签字，方可退出卖场。每个超市在每个月都会开展促销活动，主要由企划部策划，根据季节和节日等差异选择敏感商品或按供应商要求指定出促销海报。各部门主管首先对海报样本进行校对核实商品形象，价格与实际是否相符。在促销期前两天组织促销员按不同路线发放DM彩报，确保宣传有力度;促销前一天，将商品陈列到位，一般是做堆头或陈列端架，堆头要成正方体，端架品项不超过两种;重要的是设置pop。还有就是对促销商品及时调价，当原进价与现进价不一致时，要注明库存调整，特殊商品注明实销补差，通过课长，处长签字交信息部调价。以上工作是围绕商品展开的各项流程，这些决定着销售业绩，虽然有些程序是比较简单而又经常操作的，但不能忽视每个细节，佳惠的理念之一就是细节决定成败。

其次，主动性和跟进能力。应该说实践过程是艰辛又充满乐趣的。开始的几天到门店上班真的不习惯，总是因为惰性来不及吃早餐就已经开早会了，但我总是劲头十足得迎接第一批顾客的到来，忙着帮理货员整理商品，扫特价，打扫卫生等。这样几天下来，我逐渐适应了超市工作。我始终告诫自己不管做什么样的事情，我都应保持满分的热情，对工作负责，对员工负责，对顾客负责。作为部门主管，要清楚当月的销售预算，并落实销售，提高商品的毛利率;要熟悉本部门销售额和销量前30名的商品;熟悉主要供应商。同时应充分利用促销员资源，带动他们分工合作。

第三，判断和决策能力。在销售过程中，商品价格是一个重要因素，怎么定价和调价对我来说还不是很熟练，对商品价格不够敏感，我会在今后的工作中不断改进，积累经验。

第四，服务意识。零售业就是服务业，我们的宗旨就是服务别人，力争让每一个顾客开心购物。我们的目标是创造一连串的顾客，形成稳定且有力的的市场。所以当你站在卖场里时，你的言行举止代表的是集团的\'形象，也影响着集团的利益。这一点要在细节中体现并坚持，比如增强促销员的工作热情和服务意识，减少在工作时间内扎堆闲谈;将商品做美观的陈列，并保持干净整齐;认真为顾客介绍商品，激起其购买欲;在看到顾客手拿商品时要主动递上购物篮等。当顾客与我们发生纠纷时，我们要分清责任，尽快解决，尽量满足顾客的合理要求，使其满意。

第五，团队合作精神。一个企业的成就是团体共同努力的结果，不可能一个人完成。在实践期间，我团结部门员工，互帮互助，配合课长处理工作中的问题，使商品运营通畅。当察觉员工不良情绪及对工作抱怨时我会细心引导，增强他们的工作热情度。当员工之间出现小摩擦时，我会主动调解，站在企业整体利益的制高点让员工齐心为工作，努力为顾客。

第六，学习能力和创新能力。实习期间，我不断挑战自己，接触到许多新的专业知识，虽然理解能力有限，但我从不畏惧，坚持向上级学习，并善于总结和创新。通过观察反思，我认为做好零售业的重点包括：

1，完善的企业管理体系。首先建立一个系统的服务台，包含开发票，广播中心，顾客投诉中心，商品退换这样一个多功能的枢纽之地。

2，规范卖场价格标签与海报。标准的标签除要表明商品价格，商品名称，规格，产地外，还要注重标签的颜色，或用字母代替，以区别不同销售状态。这一点我们还需改进。

3，办公室管理。各门店办公室要统一布置，室内要整洁;比如在墙上挂钉，文件资料要分类明确，方便查找，使用。

4，低价格策略。这似乎是零售商的竞争核心，也是未来零售业的主线，应该形成效率和成本意识，所以要把它贯彻到经营活动的每个细节中去。例如沃尔玛，他们的成本意识几乎每个员工都具备。

5，降低缺货率。有调查显示中国零售业的缺货率为10%，每年畅销品未能及时补充上架销售的损失高达830亿人民币。

分析商品缺货的瓶颈有5个方面：

一是商品品种过多，货架排位太少，造成陈列不足;

二是门店后仓太小，影响周转;

三是缺货缺乏补货支持信息系统，导致漏订，晚订和非最优批量订货;

四是零售商与供应商缺乏诚信与沟通;

五是供售双方的物流配送质量不能保障。

以上是本人在实践期结束后的总结和对自身能力全面的认识与分析。由于时间有限，经验欠缺，有不到之处望您指正。

值班经理述职报告3

尊敬的各位领导、同事：

早上好!

很高兴站在这里，将我这一年来的工作情况与大家进行分享，希望能得到各位的认可和建议!时光穿梭于我们每天辛勤的工作中，年复一年，日复一日，如同太阳升于东方，而落于西，有着它恒久不变的轨迹。亦如同，我们服务支撑班每一个个体，面对着不同的客户群体，而永远都是面带美丽的微笑。

今年，我主要的工作，是担任值班经理，支撑所有关于增值业务部的对外沟通。比起以往，责任又加重了一份。874\_99这个电话，如同我的代言，每日从它身上，无论打出还是打入，都记录着我的一点一滴的故事。

记得有一次，桥口区局的王经理，给我们增值业务部打电话，从电话那头传来的是他十分急促的声音：您好，您好，是增值业务部吗?不好意思，打扰了，我现在有件急事，实在是没有办法处理了，麻烦你们那边能不能帮个忙。您，慢慢说，我一定尽全力帮你。听到他的求助，我迅速给予他回应。王经理又说：我这里有个大客户，要开商务短信子账户，但是这方面我业务不熟，你们那边能不能给用户直接进行指导，他是我们vip客户，领导十分重视，所以。语气中，透漏着一丝无奈。我并没有多想，连声回答到：原则上，2\_9这个电话是对内的，一般不会给用户直接联系，但是我们增值业务部的主要工作是支撑好各位客户经理前端的业务发展这是大原则，我这边能够做的尽量帮你们做好，你把用户的手机号码告诉我，然后我给你邮箱发一份商务短信的操作手册，你可以学习一下，实在不懂，可以直接问我，方便你以后的工作。我是增值业务部的何磊。说完，王经理连忙感谢地说：太感谢你了，听到你这么说，真正明白我们前端的难处了，谢谢你，小伙子，即使今天我失去这个客户，我也十分感谢你们增值!像这样的故事，每天都发生在我们的工作中。无论是客户经理还是用户，我十分喜欢听到他们说感谢增值业务部这样的言语，因为我想听到的\'不仅是我个人的赞誉，而更应该是我们增值业务部所有的同事共同努力的认可。我们是一个团队，我们是一个共同奋斗的集体。

是的，我们是一个团队，我们是一个共同奋斗的集体。这是服务支撑中心章主任经常教导我们说的话。只有真正经历过这份工作的人，才知道它使命的重大。彩铃平台是一个让我们服务支撑班头疼的棱角。几乎每个星期都会出现几次故障，我还记得，年初的时候，由于集团公司升级，导致省公司平台瘫痪，一时间所有的商务彩铃都无法听到了。那一天，固网岗口，有着数不清的投诉工单，听着已经麻木的.抱怨声，当然还有我内心的着急之情，溢于言表。按照我过往的经验，对于此突发情况，我已经上报了服务支撑中心，将情况进行说明，然后给10\_0台班长打电话，请求进行拦截，压低投诉量，避免被考核的可能，又赶紧打电话给省平台彩铃中心，询问他们处理情况，何时能够恢复。终于功夫不负有心人，4个多小时的等待后，彩铃平台终于恢复了正常，而我心里也松了一口气。这只是无数突发情况的冰山一角，而每一次的应急响应，都是对于我个人和我们这个团队应急能力的考验，只有真正有一颗服务到家的心，才能够把这样的工作做好。

20\_\_年，对于我来说是奋斗的一年，我珍惜着，每一天工作和学习的机会。

最后用奥斯特洛夫斯基的名言，来总结我一年来的故事：人生最宝贵的东西是生命。生命属于人只有一次。一个人的生命是应当这样度过的：当他回首往事的时候，他不会因为虚度年华而悔恨，也不会因为碌碌无为而羞耻。

值班经理述职报告4

转眼半年过去了，在\_\_影城这半年的工作中，通过对各岗位的学习，我们营运部的员工很快适应了影城的运作程序，从以前没接触过影城运作的新手到现在能独立地完成放映、售票、检票、卖品等工作，感谢领导在过去的一年中给予我历练的机会及工作上的指导，下面我对影城营运部近半年的工作情况作如下汇报。

一、上半年工作简单分析

“管理规范、运作有序、各司其职、兢兢业业、愉快工作”是我们大家的宗旨。

我们营运部是一个综合部门，结合场务、卖品、售票、放映四个岗位，负责影城一线服务人员的调度工作，充分利用人力资源，保证良好的工作秩序和工作质量。

回顾上半年的工作，我们影城也慢慢有了起色，虽然没有地理位臵的区域优势，但通过大家的努力宣传和推广，逐渐有更多人熟悉和了解我们\_\_影城。

1.在票房管理上，首先要做到热情、微笑、礼貌，为顾客提供理想、周到的`专业服务，熟悉影城每天的活动，更新影片新信息，及时掌握上岗前自身的仪表仪容，把程序做到位，主动询问，多了解，多推荐;

2.场务方面，场务人员要有规范的接待流程，做好每天的日报表，在检票方面严格执行影城的各项制度，热情指引、来访接待，多-1-巡厅、注意是否有遗留物和未离场观众，保持各影厅通道处于关闭状态，做好正常的营运工作，无串厅，逆留顾客;

3.卖品工作方面，了解产品，有一定的销售能力，要注意个人自身卫生及卖品清洁，询问、点单、呈递、收款、致谢、道别，完整服务，耐心解答，微笑面容，退换货，物品保质期，交接班盘点，核对库存数量，供给及时，主动推荐，只要做好以上的各项工作，相信卖品部销售额也会日益上升，态度第一，顾客至上;

4.放映室的工作，放映室的工作人员要了解每日新片、片源、密钥下载、拷贝信息，做好登记，每天场次和放映时间，影片要提前了解，做好准备，另外放映机的清理打扫、保养要到位，更新片源。

二、工作心得

由于影城工作是以服务型为主的行业，营运部是站在影城的第一线，我们深感到自己工作做得到位与否会直接影响到影城的声誉，所以时刻注意自己的一言一行。面对一个全新的环境，我开始对服务工作有了更加深层的认识，我们深知，唯有不断学习、总结，不断努力和全力以赴来弥补自身的不足，才能迎合整体工作的需要。通过在\_\_影城工作的这段时间，我受益匪浅，我会把学到的新知识和积累的经验很好地运用到以后的工作中去，并通过实践进一步提高、升华。

三、下半年工作计划

为了更好的迎合市场的变化和影城的发展，结合上半年的工作情况，我们营运部将从以下方面开展工作：

1.努力提高自我学习能力，将学到的知识转化为影响力、凝聚力和号召力;

2.在工作中耐心的把影城营运部的各项工作落到实处;

3.多与票房、场务、卖品部及放映室的工作人员沟通，及时发现工作中的问题，消除隐患;

4.通过营运部的全体成员共同学习，提高团队整体素质，树立良好的影城形象。

四、自我总结

目前，我们\_\_影城在\_\_电影市场中的领先优势比较稳固，与省内先进同行之间的差距也正在不断缩小。

这得益于影城领导的正确决策和大力支持，也得益于全体员工的辛勤工作和共同努力。当然，我们营运部在日常工作中也或多或少地存在着一些缺点和不足，需要在今后的日子里加以改进。

透视过去的六个月，对我来说有很大的收获，成为\_\_影城的一名员工，我倍感骄傲和自豪，通过加强自身的学习能力，使我认识到了工作中需要有更多的换位思考、需要理解和包容、需要怀有一颗感恩的心。虽然自己很努力，但也因为欠缺经验和方法有许多不足。

在下半年的工作中，我会更加努力学习，在工作中总结、在总结中反思、在反思中学习、在学习中提高、用最好的态度服务顾客，用最佳的心态对待工作。

值班经理述职报告5

20\_\_年\_月\_\_日，风场定检工作正式开始，在\_\_公司积极配合、\_\_检修运营公司各领导正确带领下，全体参加定检人员努力拼搏、冒酷暑、斗高温，经\_\_风场、\_\_结束，此次共对四个风场进行了定检工作，圆满的完成了目前的风场定检工作。

在定检工作开始以前做了大量的工作，其中检修工器具、材料、人员的配备，并召开了定检工作动员大会，全体职工精神振奋，情绪饱满，斗志昂扬，上下齐心，形成了一致的认同感，增强了凝聚力，战斗力，为圆满完成今年的定检工作任务，打下了坚实的基础。参照各风场下达的设备检修工作计划，制定了详细的定检工作计划，详细的定检实施方案，克服不利因素，精心组织，采取合理分配工作，合理搭配工作人员，建立健全了各种组织和制度，强化技术监督与质量管理，全面提高了安全生产水平，加大反“三违”力度，严肃了现场劳动纪律，提高了检修质量，保证了检修效果，有效的治理了设备缺陷，提高了设备健康水平，强化安全管理，全面完成了生产任务，确保实现本次定检工作零事故的发生。

一、建章立制，责任到位

在今年的定检工作中根据\_\_公司、\_\_管理部的统一安排，结合风电检修大队的实际情况，紧紧围绕“五抓一创”工作为主线，积极开展各项安全活动，做到有计划、有目标、有结果、有成效，较好的完成了上级交付的各项工作任务。在安全管理方面，始终贯彻“安全第一、预防为主的方针”，在工作中积极开展创建“无违章企业”活动，切实的作好现场工作中的危险点的分析及预控，展开了自查、自评、整改工作。做到了措施、人员、内容三落实，强调建章立制，责任落实到人制度。制度的落实是安全生产工作的重中之重，在工作中根据实际情况指定了一系列行之有效的规章制度，做到谁带队，谁负责，明确各自责任，落实各项安全措施。使大家在工作中真正做到有章可循、有令可行。现场以安全为主，积极开展“创建无违章企业”活动。形成相互提醒、相互监督的工作氛围，切实做到“人人抓安全，安全人人抓”，较好的控制了事故异常和未遂的发生，杜绝了习惯性违章现象。

二、提高业务技能，严把质量关

职工业务技艺水平的提高是提升生产力的先决条件之一，结合本次定检工作的情况，有重点的开展了形式多样的学习活动，将主要设备和现场出现的常见缺陷，有针对性的组织学习和分析，将理论知识和实际工作有效联系，由浅而深，落根于现场，见效于实处，使全员业务技能和检修工艺质量得以提高。

三、合理分配，明确分工，确保生产工作任务完成本主要承担了四个风电场的定期检修(除风机定期检修外)所有工作。分别成立运行操作组、安全督查组、配电组、保护组、高压试验组、后勤保障组、宣传组等，进行明确分工，为确保生产任务完成合理搭配工作人员等方式，参照各风场下达的生产工作计划，克服不利因素，精心组织，圆满完成了今年的定检各项生产任务。

四、安全及文明生产

全体参加定检人员在本次风电场定检工作中认真执行“两票三制”、“三讲一落实”、“四查一改”及安规要求，强化安全意识，加强安全管理，重点预防高空坠落和人身触电伤亡事故，注重做好外包工程队伍的安全监护工作，做好防护用品、电动工器具、安全工器具的检验工作，做好控制重大危险源工作，认真消除事故隐患，实现了人身和设备零事故的安全目标。

五、定检工作项目

本次定检项目主要包括箱变检查、清扫、预试;\_kv集电线路开关及避雷器检修、预试;\_kv集电线路开关保护定值;\_kv无功补偿装臵开关保护定检;\_kv集电线路清扫、试验;故障录波装臵检查校验;\_v直流系统定检;\_v通讯直流系统检查校验;ups装臵检查试验;电力计量系统检查校验;\_kv间隔表计试验;远动系统保护信息子站清扫、检查;通讯系统检查校验;\_kv开关及避雷器检修、预试。

值班经理个人述职报告

**第五篇：值班经理**

目前，国内经济型酒店异军突起，发展势头猛劲，如何在酒店大军中占据一席之地，成为众多酒店从业者关注关心的问题！自06年如家上市，锦江股票飙升，越来越多的投资商将目光定格在了经济连锁酒店上，但是，如何规范酒店的服务标准，最强的加大公司最直接的领导力，使酒店赢利，并不是唯一的参考目标，而店内基础管理则决定着我们的团队能够走多远！作为一名值班经理，以下是我本人对本岗位职责的粗浅看法：

1、要有合格的专业素质和专业道德

第一要摆正好自己的心态，其实值班经理在最初意义上是一名高级服务员，要什么都会做，要熟练的掌握各个岗位的技能要求，但是任何一名值班经理又同时都是一名管理者，说服力和信服度是一名合格的值班经理必备的工作能力之一，这一点又要求我们必须具备比其它服务员更高层次的服务意识和责任感，所以个人专业素质和专业道德的修养归到底就是自身建设与企业文化的融合。

2、要有合作的团队意识

“众人划浆开大船”一个的力量是有限的，团队的力量才是最大的。一名合格的值班经理，首先会明白部门员工的品性和个性，在不同的时间用不同的方式激发员工的潜能，创造一个和谐的工作氛围。关注员工的情绪波动，更好的向店长店助提供准确的信息在合适的时间合适的地点安排合适的工作。比如前台员工可能更关注个人前景，而客房员工可能更关注福利待迂，在工作中加强与员工的情感交流！

3、要有专业的知识技能加强各个部门的质量管理 一个酒店产品的质量就是酒店的生命线，其实质量就是通过提供的产品和服务不断满意客户期望，使客户感到物有所值，物超所值，同时又使企业获得利益和持续发展。

4、要有身先士卒的销售理念

销售是一个长期的课题，每一个酒店都会经历初期签协议发单片的过程，而后期的协议维护和销售范围的扩大又给我们的销售增加了不小的难度，所以，销售必须长期坚持，反复回访。另外要让全员营销的理念深入每个员工的内心，让每一位员工都为酒店介绍客源，培养每位员工在每个工作岗位上介绍本酒店的产品，并有义务参加酒店的每项销售活动。值班经理又是销售中的中坚力量，所以身先士卒无疑是给所有人最好的榜样和代表。

4、要有学习的知识型头脑

知识型头脑是跟随企业在这个多元化新形势下发展的前提和根本，一个企业也是一样，必须在未来发展的道路上学习新的知识和技术，21世纪的酒店必将是个科技型的酒店，发展型的酒店，知识学习型的酒店。

如家值班经理：

1、要熟悉如家所有的标准

2、前台服务员的全部工作内容

3、店长、店长助理不在时，负责酒店运行管理

4、客房主管不在时，行使客房主管职责。

5、检查员工日常工作中是否达到酒店标准要求。

6、控制房态，达到收益最大化。

7、处理现场危机事件

8、处理宾客投诉

9、收集客人意见和建议。

10、检查餐厅环境和开市准备工作

11、财产管理和客用品管理

12、按规定数目抽查客房质量。

13、负责夜间审核

没出事的时候应该去了解所有酒店里头的东西 出事的时候一定要相信专业 比如治安就要相信保安 工程有工程部门 各个部门都有自己的专业人才 你所要做的是维持这些部门正常工作

酒店值班经理通常又称为“总值班”，一般由酒店的各部门总监、经理轮流担任。值班经理的作用是在夜间和节假日中代理总经理的工作，因此，值班经理应被授予总经理处理日常工作的权限，但不是总经理的全部权限，如经营决策权、干部任免权等不发球值班经理的权限，这点必须予以明确。当好酒店值班经理，应注意处理好以下几个问题：

一、保持上级的联络沟通

值班经理在遇到重大问题时，切不可盲目决断，必须及时向总经理或分管副总经理、总经理助理请示汇报，以便决定正确的处置方案。因此，值班经理在值班前的准备工作中，应了解并记录总经理的家庭住址、电话，最好还应该知道工程部、保安部经理的家庭住址，以备万一。

当遇到要事，必须酒店领导到场不可的，值班经理可根据情况先请离酒店较近的领导到酒店处理问题。

二、了解各部门值班人员的情况

由于岗位的专业所限，值班经理不可能像酒店领导那样熟悉酒店的全面工作，这种对全面工作不够熟悉，又需对全面工作临时负责的矛盾，只有靠部门值班人员的密切配合来解决。

了解部门值班人员的情况包括：

值班人员的姓名、值班室的位置、联系电话等等；

当值班经理了解各部门值班人员的姓名后，可以先为自己派一下工作重点，如果某部门的值班人员是部门领导或有经验的管理员，那么“安全系数”可估的高一些，有些问题也可请他们来共同商量后，值班经理最后拿出处置方案。反之，如果某部门值班人员的力量比较薄弱时，值班经理的脑中应贮存这个“信息”，在值班期间多加关心。

三、随时保持与各部门、各岗位的联系

值班经理的值班室最好固定下来，如果客观条件所限，无法固定值班室，那就必须在值班开始时，将值班室的地点和电话通知各部门以及大堂副理。

保持与各部门、各重要岗位的联系应做到“随时”二字，值班经理在巡逻、检查的活动中，要将自己的去向通知电话总机。

四、掌握值班期间的营业情况

营业是酒店的中心工作，“宾客至上，服务一流”作为酒店的宗旨，就是使客人获得最大程序的方便和满意，所以值班经理在接班时应向总服务台和前台等有关岗位了解营业情况，当重要客人或大型旅行团抵店时，值班经理应到现场迎接和帮助指挥协调，充分发挥值班经理的主动性。

值班经理在掌握营业情况的同时，最好了解一下天气预报情况，以便提高布置防雨、防风的准备工作。

五、需要加强巡逻检查的部位

酒店作为一个整体，每一个部位都是重要的，需要值班经理加强巡逻检查的部位，并不是看岗位是否重要，而是在于发生问题的可能性是否大。

按通常规律，值班经理应对宾客最多的部位（比如：餐厅和大堂等）和对值班人员最少而又比较“偏僻”的部位（比如：配电房、电梯机房）加强巡视或经常打电话问问情况。

六、量力而行，充分发挥职能作用

如果一位值班经理，把本来能够处理的问题交给领导或处理不了的问题承担下来，都不能算发挥职能作用，更不能算合格的值班经理。

值班经理的思路一定要清楚，分析判断要求反应快，准确率高，由于每个人的能力不一样，所处的环境有所不同，同样一件事，如果“前任”值班经理能处理好，而自己觉得力不从心，切莫冒险行事，要从责任心上，不要从虚荣心上考虑问题，避免给工作带来损失。

有些问题虽然事关重大，但时间允许暂缓表态，而值班经理又没有把握的，可留待酒店领导上班后再做决定。

七、不断学习，提高应变能力

值班经理应注意学习别人的好经验，好做法，并注意总结自己工作实践中的经验和教训，努力提高临机处置各类问题的应变能力。

酒店夜间出现的问题是有规律可循的，通常以治安和工程问题为多，可这些问题的表现形式又是千变万化，也可以说是五花八门。这就需要值班经理有较强的应变能力，这种应变能力由观察分析能力、综合判断能力、设计方案能力、调配力量能力、组织实施能力全成的，这

种应变能力的基础是酒店业务知识、自然科学常识和工作经验的积累，并非一种单纯的能力。

八、作好经理记录和交班工作

值班经理在值班结束时，要认真做好值班记录和交班工作，特别是对需要解决的“遗留”问题要一一落实归口解决的部门，并用文字的形式记载下来，以备检查和落实。

对于当班中处理的问题，要做好事后汇报工作向总经理或分管副总经理、总经理助理说明当

时的情况，以及自己处理问题的过程、方案和结果，认真听取领导对自己值班工作的意见。

总而言之，值班经理的工作是一项责任性强、要求高的工作，是一门酒店管理的艺术和学问，通过这项工作，可以加深对酒店各种业务知识的学习和了解，可以不断充实提高自己，在时间中不断增长知识和才干。酒店值班经理职责职衔：夜班经理（NIGHT?MANAGER）工作时间如下：每星期工作六天，每天工作八小时半，工作时间从晚上十一时正至明晨七时半，一小时膳食.工作范围如下：为酒店夜班中之最高级的负责人。记录当天晚上所发生的重要事情。巡视酒店范围。抽查当天空房及待修房情况。与保安部当天晚上之最高负责人紧密联系，监察夜班员工之操作及酒店范围内之可疑人物。签核夜班接待员的客房营业统计表。处理客人登记及房间编排上遇到的困难。监察属下员工之工作、操作及仪表。改进及提高前堂房务之水准及效果。处理属下员工之纪律问题。监察前堂部耗用品的消耗量。处理住客及前堂部员工之投诉事宜。聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。监察直属之各小组的操作情况及工作程序。提高部门内之各小组的款待小准。核准换房，更改房租，支出及退款等事宜。处理及报告客人在酒店内遇到的意外事情。处理及报告客人用餐或饮酒后不付帐之事宜。处理及报告客人在酒店内之财物失窃和损毁事宜。处理及报告酒店财物之损毁事宜。负责开启及关闭客房双重锁事宜。根据酒店规章，处理紧急情况下之事宜，如火灾、住客死亡或严重染病等。夜班经理(大堂副理)之工作职责及范围协助评核员工之工作表现及态度。欢迎及护送贵宾到其客房。确保酒店晚间之清静状况。严厉监督员工在晚间工作者须遵守不可睡觉守则。培训属下员工。确保客房资料架上之资料正确无差错。察查各类前堂分析报告。在高入住率时，决定是否接受散客之搬入申请，并决定可否将已订房而还未到达的空房出租与否。对上向副前堂部经理负责及报告。负责其他由副前堂部经理所安排之任务。负责其他由副前堂部经理所安排之任务。酒店前台接待工作流程早班工作内容检查仪容仪表，规范上岗A）仔细查看每日活动报表B）了解是否有VIP或酒店招待房预订或在住C）了解会议信息，核对会议用房数D）认真阅读交班本，了解上一班待完成事项，然后签字认可跟办E)查看各部门钥匙领用、归还记录情况，并将钥匙分类放置F）查看当天订房情况，并将预订输入电脑，并了解近几天订房情况G）核对房态，确保房态正确H）查当天预离

I）J店客人，并知会收银员）按续住客人名单开餐券，为有早餐的入住客人开餐券确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑K）如有客人换房，确认已通知HSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单L）客人要求的叫醒时间是否已通知总

机M）与中班同事口头和书面交接，并随时与下一班取得联系中班工作内容检查仪容仪表，规范上岗A）仔细查看每日活动报表B）了解会议信息，核对会议用房数C）口头与书面交接D）查看各部门钥匙记录情况E）整理预订，并估计当天售房状况F）核对房态，确保房态正确G）按在住客人抵店开餐券，并确定第二天用餐人数，下订餐单H）确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑）如有客人换房，确认已通知IHSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单）J客人要求的叫醒时间是否已通知总机K）交接下一班未完成事项跟办L）随时与下一班同事联系夜班工作内容检查仪容仪表，规范上岗A）仔细查看每日活动报表B）了解会议信息，核对会议用房数C）口头与书面交接D）查看各部门钥匙记录情况E）整理预订，并估计当天售房状况F）检查未开餐券房间，并补开G）确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑H）如有客人换房，确

I认已通知HSKP并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单）客人要求的叫醒时

J整理当天订房记录情况，并了解第二天售房情况值班经理岗位职间是否已通知总机）责1．?? 负责当日楼面人力安排和调配；2．?? 有效地控制成本，掌握客情房态，负责本部门设备保养；3．?? 主持部门主管例会，总结前阶段工作，布置下阶段任务；4．?? 监督员工执行各种操作规程，确保楼层安全；5．?? 负责楼层的服务水准、卫生质量；6．?? 定期对主管进行培训，以不断提高工作水平和业务水平；7．?? 处理客人的投诉及员工失误。前厅值班经理岗位职责职责概述、目标: 确保前厅及大堂区域内的接待及问候酒店顾客的操作规范符合公司的规定,根据酒店的标准及程序处理客人的要求和投诉,确保在最大程度上满足客人,获得客人的认可,为酒店赢得生意..职责分类：1.人事1)确保部门培训计划并成功的实施；.2)对下属提供有效的处理和解决客人投诉的指导；3)坚持在所有员工的着装、卫生、制服和仪容仪表管理上的高标准和奖惩制度；4)服从公司员

.5)确保部门内部良好的沟通交流、工手册上列出的规章制度；人际关系以及团队合作精神；6)要保持与前厅各部门之前相关事务上的沟通与交流；7)在客人与管理之间保持良好的关系，立即解决从客人投诉中所发现的问题；8)参加必要的会议及培训；2.产品及服务质量1)评估前厅各小部门员工服务的工作表现及效率，结果报告经理。2)按规定的程序，批准

3)迎接并护送VIP至房间，4)水果，鲜花及其他娱乐设施的发放。以最快的速度办理入住。按酒店标准检查指定给VIP的房间，按每个前厅部的标准，确保管理层规定的赠送物品已送到。5)夜班时，多次巡查酒店营业区域的经营情况、员工仪容仪表、纪律情况及公共区域卫生、安全情况，和保安一起负责检查营业部门的安全检查工作；6)按照酒店的规定程序及信用政策，授权与客人相关的房价/换房、结帐、折扣、预付现金、接受支票等事情；7)与保安部联合调查行为诡异的客人；8)坚持在交班本上记录每天的操作记录及所发生的事件，呈报到前厅部经理； 9)准备客人、员工和非酒店客人的事故记录报告以及个人丢失或损坏报告包括酒店周围的财产；10)与财务部联系，报告和减少酒店的财产管理体系的故障等。3.财务1)确保前厅的所有操作都按照公司的核算标准手册执行；.2)了解酒店的财务目标，并协助其发展策略和程序；3)通过生产管理，确保通过有效的房间数目管理和远期计划获得最多的预定； 4)通过保持有效的控制，协助完成酒店的财务目标；5)在当夜班时打印相关的报表；6)密切调查任何可能出现在夜间审核基础上的帐单差异；4.销售1)抓住赢得客人满意的机会为酒店赢得回头客的生意；2)在所有前厅部员工中建立销售意识和信心以获得最大的潜在利润；3)确保有效的推销酒店的设施、服务及宣传活动以获得最大的潜在利润；4)确保高效的酒店市场优惠活动的推销和实施以获得顾客的满意并为酒店赢得回头客5.综合1)确保酒店的火警，卫生及安全程序的实施；2)鼓励环境管理的最高标准；3)完成管理层指派的任何其他的职责和任务；4)担当夜间审核员的角色；5)按要求执行三班倒制度相关关系内部：酒店部门管理层：为管理层的报告提供讨论酒店操作的效率和盈利情况，无论在体系和程序方面的改进，讨论和解决前台/楼层/商务中心的不足之处等信息外部：酒店顾客/访客: 确保顾客访客的满意素质要求教育背景：酒店管理大学或者同等学历优先工作经验：接待主管(至少2-3年)其他：具有管理才能、领导才能、自主决断能力、解决问题能力、培训和发展下属能力等签名：部门经理日期执行总经理日期执行人日期“六T实务”是根据日本5S和香港五常法精神发展而来，全称为“卓越现场管理（6T实务）”，6T即为六个天天：天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进6T管理具体是什么意思呢？“6T”就是“6天”的意思，“T”是“天”的拼音“Tian”的缩写。“6T管理”就是“6天管理”，具体管理些什么呢？那就是：

一、天天处理定义：区别工作现场中，必要与不必要的东西，工作现场中只保留必要的东西（要有丢的勇气，不要这也舍不得，那也舍不得，最后什么都堆在一起，非常乱）。目标是：适物、适所、适位、适量。执行重点：使用价值/购买价值，需要/想要。改善重点：空间的浪费，柜子、档案夹的浪费使用，工作环境的变化，增加工作的疲劳感，压力，管理不必要物品的时间的浪费。

二、天天整合定义：将必要的东西加以定位，收放整齐、明确标示，保证随时可取用的状态，养成物品归原位的习惯。目标：三定（定名、定位、定量）。执行重点：现场物品的整理：先进现出的原则改善重点：浪费找东西的时间，以为没有了而过早购买。

三、天天打扫定义：维持工作场所无垃圾、无污垢、无褪色、无剥落、无油渍、无生锈的状态，打扫用其定位、清洁。目标：还原物品本来面貌，不只清理，是修补、保养光亮，看得到的与看不到的地方都清理。执行重点：每个人马上清理东西——不会使东西变脏改善重点：打扫花费较长的时间，生产率的降低，事故的来源，差错产生的根本原因，用品设备使用寿命减短。

四、天天规范定义：采用一目了然的现场管理方法，使各项现场管理要求实现规范化、持续化，让员工明白自己的管理责任。目标：将前3T实施的成果制度化、规范化，建立经常性的激励制度，全面推行颜色和视觉管理法。执行重点：透明度、颜色和视觉管理，看板管理。改善重点：责任不清，制度不实，执行力低下，制度不细化。

五、天天检查定义：创造一个具有良好习惯的工作场所，持续地，自律地执行规范标准。目标：定义管理、责任心培养、管理权下放、员工自信心提升。执行重点：承诺的是一定完成，看到就做，率先行动，下班前做6T，问责守时。改善重点：为了应付检查而制定的制度。

六、天天改进定义：管理坚持正常化、日常化、习惯化、自然化、真实化，能提升自我品质与效率。目标：自我突破与追求卓越。执行重点：集中精力、目标清晰，唯一改善重点：一劳永逸，安于现状。6T管理一旦在企业里能得到推广和坚持，将产生以下五大效果：提高效率、减低成本、工作的自觉性、提升环境的整洁度、提高员工素质。经理人与员工的人际沟通一说起管理，许多经理人就想到制度，制定详尽的规范，希望籍此“网”住员工，以便他们“奉献”更多的“心血”。倘若现在出了什么例外事件，第一个反应就是他钻了管理的空子，立即的行为是修订出“更好”的管理措施。结果，我们自以为精密的管理酿成了愈为众多的“背叛”，员工的忠诚“铐”在制度之外，员工的心离我们愈来愈远，最后迷失在对“人性”的假设之中。其实，并不是制度不好，而是对于员工来说，除了工作上的协作，我们应更多地了解他个人的生活……他的生日是什么时候？他的爱好有哪些？他的这些行为的心理原由是什么？……需要建立一个善于他的个人档案。如果你仅仅以为那是人事部门的事，或许你不是一个称职的领导。

1、你应该走进他的生活，而不是他进入你的工作。你需要定期的家访和与他的亲朋好友保持一定的联系，以此来丰富对他的认识。也就是说你知道的他远比招聘表里生动、形象，甚至是他的数十倍。也许你对他的一些有趣的秩事都耳熟能详。你能清楚地知道他明天、后天、一个月后、一年后，甚至更长远的打算，就像分析你的市场，分析你的消费者一样研究他的需求，并认识到自己的不足。

2、对一些员工来说，你应该在企业里给他们找个朋友，或者结对子帮扶，而不是把他“踢”出门外，让他另谋高就。要善于管理企业中非正式组织，让这些成员找到归属、自尊或自我实现的需要，并爱护非正式组织的成长，用企业文化来引导它。古代有两位元帅，一位以严谨著称，一位以“自由”著称，前者行兵扎营有苛刻的章法，后者扎营步阵从不设防，但后者从不吃败仗，同样一呼百应。也就是说，要会运用团队的力量，释放每个人的主观能动性。

3、参与员工的职业管理。并不是说你把自己或企业的意愿强加给他，而是尊重他的“愿景”，以自己或身边的故事言传身教，当好他的“教练”和“导师”。而且，你要把企业的发展战略或方向展示给他，无论是图表或者图像都充满乐趣和诱惑，然后让他觉得自己是重要的

酒店值班经理工作职责

值班时，必须按要求巡视酒店各区域，督导各部门按酒店的规章制度和工作程序工作，对不规范的服务或服务质量问题，应及时要求有关部门当班主管予以纠正、改进，并将这些问题或现象记录在值班日志上。

协助各部门当班主管等处理重大投诉事件，对涉及权限金额，罚款可根据情况作出处理。并把事情经过和处理结果记录在值班日志中。

到岗后应先与前台取得联系，应保证通讯畅通。

值班时，应着酒店制服，并注意仪容、仪表。

值班期间，有必要拜访一些常客，以了解客人对酒店的服务质量、服务设施、服务项目的要求和意见，并把了解的情况记录在日志上。

值班前和值班期间，尽量不饮用含酒精类饮料，也不要因工作外的事接待亲朋好友。

值班期间巡视酒店各经营场所不少于规定次数(6次)，并将巡视检查的情况记录在日志上。不无故离店外出，如有特殊情况确需离店外出，需经上级批准，并把通讯方式和回店时间告知相关人员或部门。

值班内容

代表酒店全权负责酒店内经营管理中发生的问题，确保酒店经营管理工作正常进行。+

突发事件的处理。值班工作是上传下达、传递信息的重要环节，对当值班发生的任何问题，接待任务和突发事件均应及时处理报告。

处理宾客投诉。当值班期间发生客人投诉，应谨慎行事，抱着实事求是的态度进行解决，并将处理结果做好记录。

巡视检查。对酒店各要害部位以及设施设备情况，如楼层、厨房、供热水系统、空调、消防等加强转载自百分网http://www.feisuxs，请保留此标记巡视检查，会同保安人员切实做好营业场所的安全保卫工作，注意防火工作。

员工的有声服务、仪容仪表及礼貌礼节规范进行纠正。

检查是否有常流水，常明灯现象，各区域的卫生情况。

值班记录：值班要记录好值班时所处理的事项与问题和巡视时间。记录简明扼要、突出重点、文字通顺、字迹清楚。领导层嘱办的各种事务工作也应在值班记录中说明。在第二天的会议上汇报值班情况，责成相关部门整改。

按照酒店的规定程序，对客人相关的房价/换房、结帐、折扣、预付现金、接受支票等事情;

与保安部联合调查行为诡异的客人;报告和减少酒店的财产管理体系的故障等。

确保各营业部门所有操作都按照公司的核算标准执行;.对前台服务及餐饮收银全部工作内容、操作流程、软件的应用，发现软件操作不正常立急处理并及时报告上一级领导，采取措施对账单进行人工处理，保证账目清楚无误。审核酒店各营业部门任何可能出现在夜审工作上的报表、帐单、上交总公司的财务账单是否准确无误;

检查夜班当值人员(工程、保安、通宵班等人员)的出勤纪律情况，员工宿舍纪律情况及节约能源情况，确保酒店财产安全。

下班时，详细写好相关记录及做好相关交接工作，将值班本交接到下一班的负责人。对重点事项和及时解决的问题要特别嘱咐清楚明了。

对前台服务及餐饮收银全部工作内容、操作流程、软件的应用，发现软件操作不正常立急处理并及时报告上一级领导，采取措施对账单进行人工处理，保证账目清楚无误。

1oooo．负责当日楼面人力安排和调配。2．有效地控制成本，掌握客情房态，负责本部门设备保养。3．主持部门主管例会，总结前阶段工作，布置下阶段任务。4．监督员工执行各种操作规程，确保楼层安全。5．负责楼层的服务水准、卫生质量。6．定期对主管进行培训，以不断提高工作水平和业务水平。7．处理客人的投诉及员工失误。共享和传播管理资源，引导管理人实现卓越管理。

职责概述、目标: 确保前厅及大堂区域内的接待及问候酒店顾客的操作规范符合公司的规定 ,根据酒店的标准及程序处理客人的要求和投诉,确保在最大程度上满足客人,获得客人的认可,为酒店赢得生意..职责分类：

1.人事

1)确保部门培训计划并成功的实施；

.2)对下属提供有效的处理和解决客人投诉的指导；

3)坚持在所有员工的着装、卫生、制服和仪容仪表管理上的高标准和奖惩制度； 4)服从公司员工手册上列出的规章制度；

.5)确保部门内部良好的沟通交流、人际关系以及团队合作精神； 6)要保持与前厅各部门之前相关事务上的沟通与交流；

7)在客人与管理之间保持良好的关系，立即解决从客人投诉中所发现的问题； 8)参加必要的会议及培训； 2.产品及服务质量

1)评估前厅各小部门员工服务的工作表现及效率，结果报告经理。2)按规定的程序，批准水果，鲜花及其他娱乐设施的发放。3)迎接并护送VIP至房间，以最快的速度办理入住。

4)按酒店标准检查指定给VIP的房间，按每个前厅部的标准，确保管理层规定的赠送物品已送到。

5)夜班时，多次巡查酒店营业区域的经营情况、员工仪容仪表、纪律情况及公共区域卫生、安全情况，和保安一起负责检查营业部门的安全检查工作；

6)按照酒店的规定程序及信用政策，授权与客人相关的房价/换房、结帐、折扣、预付现金、接受支票等事情；

7)与保安部联合调查行为诡异的客人；

8)坚持在交班本上记录每天的操作记录及所发生的事件，呈报到前厅部经理；

9)准备客人、员工和非酒店客人的事故记录报告以及个人丢失或损坏报告包括酒店周围的财产；

10)与财务部联系，报告和减少酒店的财产管理体系的故障等。3.财务

1)确保前厅的所有操作都按照公司的核算标准手册执行；.2)了解酒店的财务目标，并协助其发展策略和程序；

3)通过生产管理，确保通过有效的房间数目管理和远期计划获得最多的预定； 4)通过保持有效的控制，协助完成酒店的财务目标； 5)在当夜班时打印相关的报表；

6)密切调查任何可能出现在夜间审核基础上的帐单差异； 4.销售

1)抓住赢得客人满意的机会为酒店赢得回头客的生意；

2)在所有前厅部员工中建立销售意识和信心以获得最大的潜在利润； 3)确保有效的推销酒店的设施、服务及宣传活动以获得最大的潜在利润； 4)确保高效的酒店市场优惠活动的推销和实施以获得顾客的满意并为酒店赢得回头客 5.综合

1)确保酒店的火警，卫生及安全程序的实施； 2)鼓励环境管理的最高标准；

3)完成管理层指派的任何其他的职责和任务； 4)担当夜间审核员的角色； 5)按要求执行三班倒制度

相关关系内部： 酒店部门管理层：为管理层的报告提供讨论酒店操作的效率和盈利情况，无论在体系和程序方面的改进，讨论和解决前台/楼层/商务中心的不足之处等信息外部： 酒店顾客/访客: 确保顾客 / 访客的满意

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！