# 精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)(8篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2023-12-21

*精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)一尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。...*

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)一**

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一向持续着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是iso9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。透过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，此刻均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理透过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和推荐;②对饭店各部门因职责心执行力不到位而引发的问题，提出整改的推荐并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应到达95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度比较状况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知职责的重大也深感担子的沉重。自我满怀必胜的信心和高度的职责感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自我应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了必须的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自我多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自我模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以到达客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，到达惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成滨河饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自我应有的努力。

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)二**

尊敬的领导：

您好！

实在是非常的抱歉，在近期，我对自己的工作和职业安排进行了一次全新的分析。尽管自己对这个结果也感到很惋惜，但是希望领导能够原谅。根据自己的安排和计划，我决定在x月x日的时候离开银行，所以特在此提前向您申请离职。望领导批准！

我明白，自己的离去确实有些突然，但是并不需要再做过多的考虑，自己已经经过了数月的思考和计划，这才下定了这样的决心。希望领导能尽快的安排，尽快人员顶替，我会在岗位上尽职的做好交接工作。

说来惭愧，自己来到银行这么久，却没能为银行作出多少出色的贡献。但是在这些日子里，我一直都在努力的提升自己，通过书籍、网络和在工作中的实践，让自己在工作能力上有了极大的提高。在业务的销售上，自己做出了不错的业绩。尽管对比其他优秀的前辈来说，自己取得的成就还是寥寥无几，但是也算是没有辜负自己大堂经理的职位。

说道离开，尽管这是自己的选择，但是说实在的，我对这里，也实在是感到非常的不舍。我自20xx年来到酒店，在领导的帮助下，我在这里学会了很多，也收获了很多。在工作中，我最感谢的就是x姐，他在我还是实习生的时候就在带我，在之后正式的工作中，更是教会了我很多和客户的交流技巧。我能有现在的成长，都是多亏了你们的帮助和鼓励，谢谢。

当然，在银行里我还有很多的朋友，从打扫卫生的x阿姨，到柜台的每一位员工，我都有认识，尽管我们并不是每一个人都很要好，但是大家在工作中的努力，都给了我不同程度的鼓励，谢谢大家。

生活还在继续，工作还需要进步，我通过自己的观察和判断认为自己并不适合银行的工作，尽管很可惜，但是我认为自己能在其他的地方找到更大的发展。为了银行能更好，为了能有更加适合的人来到这个岗位，拜托领导将这个重要的岗位交给之后比我更适合的人选吧！

最后，要离开了，但我还是会在远方祝愿这某某银行，祝愿着xx的各位朋友们。祝大家工作顺利，财源广进，身体健康，五福临门，总之万事如意！也同样祝愿xx银行，步步高身！永占上风！

此致

敬礼!

姓名：

日期： 年 月 日

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)三**

时光飞逝，转眼之间，我已在大堂副理这个岗位上学习了整整半年了，在这半年的时间里，我不断充实自己，更是在这个岗位上让我认识到自己的不足和稚嫩。在充满信心准备迎接新的一年时，有必要回顾总结过去半年的工作不足，以利于扬长避短、奋发进取。

大堂副理的主要工作是确保本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理客人投诉，接待vip以及总公司及集团领导与日常宾客。大堂副理代表着宾馆的形象，大堂副理的职位作用给予大堂副理工作的特殊性。在这个岗位上感觉每天都是在挑战，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。会因为受到客人的表扬而欣喜，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。

如今在日常管理中，尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞；随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，和明确每天的团队入住及会议情况，确保前厅经营和接待的顺利进行；加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求；掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门；努力妥善处理与各部门之间的关系，尤其是在团队入住期间，加强与餐饮部、营销部的沟通；并不断地学习如何更好地处理宾客的投诉和适当地安抚宾客。

处理上述的各项工作中，认识到较多自身的缺点和不足，比如面对素质较差的客人时，显得比较稚嫩，这些都是在以后的工作中需要特别加强的部分。

在新的下半年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20\_\_年下半年的工作计划如下：

1、充分发挥大堂副理的职能，抓好前台的各项管理工作，通过加强管理进一步提高前台员工的礼节礼貌、仪容仪表、服务意识，更好的处理客人投诉和提高自身的为人处事的能力，树立在员工中的形象；

2、进一步加强对前厅各岗位工作业务的熟悉，以加强日常工作管理的同步性及更好地为客人服务。

3、加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各岗位员工心态提高工作效率；

4、加强前厅各岗位员工之间（尤其是总台、总机、行李生之间）的相互合作、相互理解与团结意识，营造和谐、快乐、轻松的工作环境，并将这样的情绪带给客人，努力使每个住店客人都感到放松愉悦。

5、积极培养锻炼接人待物、处理问题和认识自身职责的领导能力，做到八面玲珑

6、加强自身素质，在工作中进行科学化、人性化管理；

7、提高自身的协调能力，在以后工作中与各部门高效沟通；

8、提高自身应变能力，及时处理宾客投诉并加强处理宾客的意见记录，跟踪和反馈。

9、及时地向上级领导及相关部门反馈碰到的各种问题，以便更好地解决问题。

大堂副理上半年工作总结主要是对上半年的酒店接待任务做一个简单的总结，总结出在担任大堂副经理酒店接待工作的不足并下半年加以改进。这样可以对下半年的工作起到促进作用。

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)四**

1．监督完成餐厅日常经营工作，制定员工考勤表，检查员工出勤状况，个人卫生，仪容、仪表是否符合要求，制服，鞋子是否整洁。

3.参加总经理例会及总经理召开的各种会议，听取组织落实下达的各项任务。

4.重视员工的培训工作，定期组织学习服务技能、技巧，对员工进行酒店意识、推销意识的培训，定期考核检查并做好培训记录。

5.热情待客，态度谦和，妥善处理好客人投诉，不断改善服务质量，加强现场管理，营业时间坚持在一线，及时发现和纠正服务中出现的问题。

6.检查餐厅服务质量，把好餐厅出品服务的每一关。

7.加强对餐厅财产管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少费用开支和物品损耗，杜绝浪费。

8.负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，定期做好大扫除的工作安排。

9.与各级部门保持良好的合作关系，长期与后勤主任沟通，根据季节差异，客人的口味，结合当地情况研制特别菜品。

10.搞好客人关系，主动与客人沟通，虚心接受客人意见，处理客人投诉，并立即采取切实可行的解决方法，必要时报告总经理。

11.做好当天营业情况记录，对每天值班工作进行检查，做好每周和识，做到安全无事故。

13.主持召开餐前会，传达上级指示，作好餐前准备工作的最后检查，并在餐后作出总结。

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)五**

尊敬的x总：

您好！

转瞬间来xx酒店工作已经一年有余。首先感谢公司这一年对我的栽培，感谢各位领导在工作中给予的支持和帮助。感谢您不吝赐教，让我在这一年职业生涯中受益匪浅。

早有耳闻，xx酒店是xx最大的民营酒店集团之一。很容幸，当时能够得到领导赏识，顺利聘任康体部经理一职。为此，我非常珍惜。并在交流中虚心学习，取长补短。力争在提高自我水平同时，带领康体部全体人员，在以总经理为核心指导下，完成酒店下达各项工作任务。

这一年，注定是不平凡的一年。xx营业额再次刷新了历史新高，足浴却因管理不善而濒临歇业。面对失败，我是首当其责，有愧于公司和领导对我的信任。但作为职业经理人，理应知耻而后勇。在公司领导带领下，迅速作出战略调整，立即着手筹备x养生馆，并初步定于20xx年x月份择期开业。

这一年，是充满自我挑战的一年。由于工作特殊性，作息时间与正常生物钟完全相反。365个夜晚，渐感身体严重透支。尤为近日，旧伤发作，背部疼痛难忍。几经思量，深感自己身兼重责，不能以己之私，误公司大略。故在此向x总提前递交辞程，以另觅贤臣，还望领导批准！

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)六**

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是iso9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)七**

尊敬的领导：

您好!

我已经在酒店工作了五年了，很抱歉，我想我在酒店工作的时间也只能到此为止了，现在我因为自己的一些个人原因，是必须要辞职了，我的这个决定完完全全不关酒店一点事，我从来没有对这份工作有什么不满意的，但是人生在世，总会有一些身不由己的情况发生，我想的很清楚，我是一定要辞职了，您也无须挽留我，我相信酒店的下一任大堂经理肯定比我的工作能力更加的出色，我就没办法再为酒店尽自己的一份力了。

不知道您是否还记得，我在三年前休过一次产假，我的这次辞职也是跟我的儿子有关，之前因为我太重视自己的工作了，不舍得放弃这份来之不易的工作，所以我在生完孩子之后，就把孩子送到老家给我爸爸妈妈抚养去了，现如今他快有三岁了，也到了该上幼儿园的年纪了，我不能工作再这么忙了，否则我就是在对他的人生不负责任!老家那边的教育质量终究还是不行的，况且我也不想自己的孩子跟一群农村的孩子一起学习，那样对他的成长没好处，我现在是想辞职，然后把孩子接到城里来自己带了，这样我也能专心的把心思放在儿子身上了，随着他慢慢的长大，我的心里对他的愧疚也是越来越大，我可能在您眼里是一个非常称职、工作认真负责的大堂经理，但是在他眼里，我觉得不是一个好妈妈，每个月我只能去见他几次，他跟我这个当妈妈的感情，还没有跟他外公外婆的好，这就让我感到非常的难过，的确，在三年前，我觉得工作重要，儿子只要是健健康康的长大就行，但是现在我觉得没有什么比我儿子更重要，跟他比起来大堂经理这个职位又算的了什么呢。

我的这个想法是经过我深思熟虑的，我绝对不会有半分后悔，但是您也不用去质疑我对酒店，对这份工作的情感，如果我还没有生孩子，我想我会愿意一直为您效力的，这份工作我是非常喜欢的，但是我的人生现在已经是进入了另一个阶段了，我不能再任由自己的想法行事了，我得以家庭为重，我得尽到一个做母亲的职责。今后我就不是再去为顾客服务了，以后我的顾客只有我儿子一个人，我要把他一到三岁我作为母亲缺少的陪伴都补回来。

希望领导您能理解我，因为您也是有孩子的人，您应该能体会我的这种滋味，赚钱固然重要，但是在孩子眼里，最想要的还不是爸爸妈妈的爱，所以我只能辞职了。

此致

敬礼!

辞职人：xxx

20\_年x月x日

**精选酒店大堂经理辞职报告范文(精)八**

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露，

酒店大堂经理年度工作总结

。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。

在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是iso9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：中能国际公司及中铝公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着酒店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

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！