

2024 年酒店领班工作总结范文 (22 篇)

2024 年酒店领班工作总结范文 (22 篇)

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 1 1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为己用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应(阶段性总结)用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4. 领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 2 紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、20xx 年我完成了以下工作

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应(阶段性总结)用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题

1. 容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。

2. 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3. 各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4. 设施设备维保计划未落实到位。

5. 交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

- 6、认真做好上门散客的销售工作。
- 7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。
- 8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。
- 9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在 20xx 年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 3 岁月如梭，转眼间，来宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是：1 有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还员工工松懈。

3 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计：

1 划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 4 呈：上级领导

事：20xx 年年度工作总结

由：一楼领班梁艳玲

时：20xx 年 12 月 25 日

内容：首先我对 20xx 年工作总结做出汇报

20xx 年的工作总结

我区在本年度中，主要是承接各种散台宴席及包席，同时附带联席大厅和无烟区宴席，工作变动性较大（工作日一般是散台，周末一般又是包席，很多时候要大台换小台），工作复杂程度较高。并且我区总共有 10 台宴席，固定员工 4 名，较其他区来说我区是一楼最小的一个区，但在工作上我区又是最累的一个区，我区员工一直是超负荷运行的。

1.1 在财务方面

我区因为台数比较少，且各项工作分配比较细致，像我们的牙签、纸巾、等都是有人负责管理，易耗洗涤物品由专人负责领取，客人走后灯光有专人负责及时开关我区的灯和空调，在平常在生意平淡时就安排他们清洗我区的设施等，所以我区在小件上物品损耗上比较少，并且我们领班也积极向他们灌输节约意识和更进这些物品的节约落实工作。

1.2 在经营管理方面

我区由于是散台和包席结合区，在包席时就不存或很少存在营销活动介绍情况，在散台时营销活动的介绍则比较多，但由于我们区都是老员工，大家都对营销活动和政策还是比较了解，所以我们区有些营销政策的执行还比较好，但又由于我区员工普遍不自信，所以我区在执行的效果和效率还有待提高和改进，我们员工的服务意识和服务态度还有待提高和加强。

1.3 在人事管理方面

我区一直是 4 人在岗工作，除了轮休我区大量的时间是 3 人工作，而我区共有 10 个台子，按照 2 人|台，我区基本上是一直差 2 人，在周一到周四还能基本满足我区的需要，但在周末我区基本上要一到两名大学生才能满足需要工作需要，老是用兼职对我区工作不力，而且大学生兼职的工作质量是参差不齐，这就加大了老员工的工作量和工作复杂程度了，所以在此我正切的希望人事部能在过年这个比较忙的时期为我区配备至少 1 名长期工作的老服务人员，以减轻我们区老员工的工作负荷和工作压力。

1.4 在行政管理方面

由于每天我们一楼都有杨主管给我们全体员工开会，作为领班我们的工作的重心就是，带领员工将我们每天开会的内容执行好，落实好，以达到提高我们的服务和工作质量的目的，在一楼我区由于区域小工作人员少，管理比较容易，所以很多政策和要求执行起来比较简单方便。

工作计划：

2.1 财务管理

2.1-1 增强员工节能降耗意识

首先对区域的洗涤费用的控制上，我们可以在生意较差时安排区域员工清洗部分椅套及布窗帘，洗完后用甩干机甩干后晒起，这样即比较容易干，又达到了人员的充分运用和公共费的控制减少。其次可让区域安排专人负责，每日严格做好纸巾、湿纸巾、牙签等易耗物品回收利用工作；每次检查客人离台后灯光、空调及时关闭情况。易耗洗涤用品由专人领取，专人负责，并做好台账记录。引导并激发员工节约意识，对于节约意识较好的员工进行奖励，对于经常浪费的员工进行批评及教育。

2.1-2 固定资产的维护

由于本区域既是包席区又是散台区，同时也是翻台区，并且周末还接待宴席工作，现在员工对于固定资产维护意识较好，我们把区域资产分解到每个人，对一些资产做到了包干到人责任到人，定期检查并强调周末摆台时注意的一些事项，搬运物品时需要两个人操作，避免出现安全事故，包括资产受损情况，对酒店近期新更换的一些新椅套和口布，由于物品颜色较浅面料较薄较特别，

以此在在周末换台时及时提醒他们务必做好操作及维护工作，对于换台时的物品一定要按照“六好原则”的要求摆放整齐，并对于外借物品一律要求员工以借条依据，在归还物品时也必须对物品进行检查，如有损坏的也会及时通知工程部进行维修，确保物品能正常使用，平时在会上加强员工这方面的意识，尽可能去延长物品的使用年限。

2.2 经营管理

2.2-1 营销活动的宣传与执行

我区域对于营销活动的宣传工作部分员工执行较好，但还存在一些员工对营销活动介绍不到位。第一，员工对活动还是有了解，但有部分员工的表达能力较差，不能很大胆的给客人介绍清楚，也有部分员工在没有管理人员在场敦促的时候忽略此环节。包括有些员工介绍时，太过简单不够深入，顾客没有吸引力，因此我们后期会加强对员工的关注力度，每天和员工灌输活动宣传意识，加强巡查力度，并且利用班会时间再跟员工讲细则及一些注意的有关事项，针对楼层对活动介绍执行较好员工可适当给一些奖励，并要求员工在例会上讲解和分享心得，以此来激发和调动员工的积极性，从而达到全员宣传的目的。

2.2-2 散台例份菜及酒水清单的销售工作

本区域属于散台区，一般家庭就餐的客人较多，因此我们可以带领区域员工做好人均消费的关注度，在点菜环节加强员工对顾客引导性，多向他们推销例份菜，合理搭配制人均消费，让客人感觉实惠经济，吸引客人再次光临。每日清单分解到个人，加强员工推销意识，完成较好员工进行奖励，从而触动他人。对于推销意识强的员工要求在例会上进行分享推销心得，从而带动区域员工。针对每日白酒、红酒、啤酒、饮料划分销售任务，一个月下来完成较好者进行奖励。

2.2-3 周末做好抢翻台工作

每个周末配合前台做好台位的销售，协助做好宴席接待的同时，做好放台抢翻台工作。周末兼职员工较多，上岗前对他们做好简单的培训，工作中注重她们操作的规范性，其次物品准备到位如叠好台椅、就餐用具、桌布等等，避免就餐中出现慌乱现象。餐中协员工催菜买单，合理调配员工的工作内容对不合理的进行及时补位，在服务质量不变的情况下，加强和提高员工的服务速度，以便让等台客人在最短时间内有台位进餐。

2.2-4 基础日常管理

认真落实做好每天餐前卫生检查工作，要求员工在早上 10：30 和下午 4：30 分别对所值台卫生进行自检、自查工作。在员工自检完毕后我们对每个人的台位再进行二次检查，并做好记录台账。对于卫生不合格的台位进行纠编和整改，每日卫生工作台账上交给主管签字。每周对台账本汇总，卫生做最好的员工给予奖励，对做的不好的给予查核。

2.2-5 开口服务的执行

从自身做起，每日坚持主动向员工问好，主动安排区域不爱开口问好或胆小的员工进行区域带台工作，锻炼这样员工的开口能力问好服务的能力，加强他们的服务意识，不管餐前离岗还是餐中有事行走遇到客人都能微笑的向客人问好，让他们养成主动问好的习惯。

2.2-6 仪表仪容

自我们小蓝鲸服务提升以来，12 年仪容仪表的执行情况较好，不管是员工的装束还是员工精神面貌都比较好，13 年我们领班的工作主要是将他们好的情况保持下去，和利用例会将这些情况进行检查和抽查。

2.2-7 服务质量的跟进

由于员工新老不一所以她们的服务技能也是参差不齐，在为客人服务时的水平也是不一样，而且有些员工不很注意工作细节，忽视了客人的主观感受，比如说餐中四勤工作不及时，冷落了客人，作为区域的领班，我们在 13 年要加强餐中巡视力度进行现场指导和及时整改，合理安排区域人员的调配工作，通过例会或周一到周四区域入座不理想时进行服务流程的模拟培训，以此来提高员工整体服务质量。

2.3 人事管理

2.3-1 员工的稳定工作和值席工作

当前餐饮行业从业人员很难招工，人员的流动性较大，新招进来的员工普片年龄较小，大多数招进来的员工基本没有从业工作经验，很多新员工不能吃苦耐劳且容易意气用事，我们餐饮行业现在每天工作时间较长，工作性质又很特殊，一些新来的员工很难适应，而且老员工由于工作时间比较长，普片存在懒惰的现象，一些老员工甚至不喜欢新员工加入搭档，存在欺负新员工地方和情况，为此我们建立了员工的沟通台账，定期和新员工沟通工作，这个已得到了好的效果，因此在 20____年我们主要是将这项工作继续落实好执行好，积极的关心我们新来的员工，做好她们的思想工作，了解全体员工的动向，化解工作上的不平等现象，将员工在工作和生活中的矛盾遏制在萌芽状态，使我们小蓝鲸形成良好的企业文化和和谐的人际关系，在工作中让老员工起到对新员工的传、帮、带、的作用，在生活中让老员工和新员工融入到一起。

2.3-2 大学生兼职的合理运用

由于本区域周一到周四每天都有员工正休，为确保员工每周能全天正休，所以每天基本上都有大学生兼职，每天了解订台情况，能尽量不叫大学生的不叫大学生，同样餐中也对他们服务工作状态进行跟进及了解，对于表现良好给予培养，不好的跟换。

每逢过年产品的售卖，如粽子、月饼、年货大礼包，在活动之前和员工讲解好推销的技能，让员工用自己的语言魅力，成功推销自己的产品。

2.4 行政管理

2.4-1 自我管理

每天准时召开例会，并做好会议的执行，传达上级领导的指示，并对重点之处进行强调和重点安排，在工作过程中及时跟进和与员工沟通和执行情况，提高自身的执行力度，对于执行了的情况及时的进行总结和检讨分析，不断的提高和完善自己，使我们的工作“日清日高”。

2.4-2 员工管理

由于我区员工人数较少，我认为明年我们的员工管理工作要从量的管理到质的转变，从整体的提高到个体的跟进提高，来达到创建一楼优秀区域，如增加我们员工的各项奖励和福利，并加强我们小蓝鲸企业文化建设工作。

以上是我的一年的工作计划，如有不足的地方，望上级领导批评指正，以提高我的工作!!

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 5 20xx 年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

- 1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在 20xx 年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将 20xx 年度工作情况作总结汇报，并就 20xx 年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20xx 年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 6

随着第三季度酒店领班工作的结束也让我认识到自身职责的重要性，对我来说能够通过这一季度的努力为酒店的发展带来效益也是很有成就感的事情，重要的是我的职业发展也与酒店的发展息息相关自然不能够有半点疏忽，所以我能够在酒店领导的安排下对第三季度的领班工作进行部署从而使其得到了较好的完成，现对第三季度酒店领班工作进行以下总结。

能够根据酒店的经营状况对大厅区域的工作进行简单的安排，同时处理好大厅区域员工的考勤工作从而为客户的入住提供良好的服务，为了改善酒店的服务质量从而做好客户接待工作自然要注重各方面的细节，因此我能够及时对负责区域的酒店工作进行安排和调配并处理好交接班的事务，合理安排部门员工的班次从而调动了他们的工作积极性，另外我也能够严格遵从酒店的各项制度从而起到表率作用，通过协助酒店领导重新制定服务标准并确保相应的实施，虽然短期内难以产生明显的效果却也比以往改善了许多。

通过巡视来督促酒店各项工作的完成从而为客户提供相应的服务，为了避免员工服务态度问题引起客户的不满自然要予以重视才行，因此我在第三季度的领班工作中能够认真履行好自身巡视的职责，营业期间能够及时与客户进行沟通从而了解对方的真实需求，当员工存在业务不熟悉的问题之时也能够及时上前进行指导，同时也能够安排保洁人员及时对酒店进行打扫从而营造了良好的环境，但由于对部分设备的维护问题处理得不够及时以至于造成了诸多不便，这类问题应当在下一季度的领班工作中予以重视并将其顺利解决。

妥善处理好客户的投诉并及时向酒店领导反馈这方面的信息，虽然第三季度取得了不错的绩效却也能够感受到酒店行业较大的竞争压力，因此为了体现服务水平的优势导致我在领班工作中很重视客户的投诉或建议，有时甚至会主动征求客户的意见来改善酒店的服务水平，通过这项工作的完成让我明白了如何在往后的领班工作中帮助酒店强化自身的竞争优势，而且我也很重视对酒店员工的业务培训从而较好地强化了他们自身的工作能力。

我明白在第三季度的领班工作以后又会迎来许多新的挑战，所以我会认真履行好自身的职责并通过工作中的努力为酒店的发展带来效益，对我来说能够完成酒店领班的各项工作也是锻炼自身的过程，所以我会重视领导对自身工作的

建议并争取在下一季度做得更好。

2024 年酒店领班工作总结范文 篇 7

岁月如梭，转眼间，来宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结如下：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是：1 有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还员工工松懈。

3 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计：

1 划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

在农村有村民小组长，在城市有居民小组长；在工厂有车间生产小组长，而在酒店业中与上述相对应的就是领班了，假如我是酒店的一名领班。有人曾诙谐地把他们统称为“零号首长”。其实，在任何行业中，“零号首长”的作用都是非常重要的。

对于酒店业，领班负责着大量的承上启下工作，包括组织实施，督导检查，日常管理等等。而随着环保化、信息化、智能化在酒店业所占比重的增加，传统酒店业以礼仪、服务为主的知识结构已经无法满足现代酒店业对领班的要求了。我想假如我做了一名我们酒店的领班，希望下面的“七问”能给大家一些帮助。

1、“泡沫”与“海绵”——人生观问题

想必大家都见过“泡沫”和“海绵”，“泡沫”与“海绵”都很轻，宛若刚步入社会的年轻人，没有丰富的阅历和内涵。但“泡沫”却非常自满，认为自己很了不起了，所以总是随波逐流，轻浮地飘在水面上；而“海绵”正好相反，它总是抱着虚怀若谷的心态，不停地吮吸着各种养分，使自己不断地膨

胀，沉淀。

美丽的海底世界好似缤纷绚丽的人生，只有不断充实自己的“海绵”才能真正享受到那份别样的魅力。正如歌中唱的“不经历风雨怎能见彩虹”。这就是我想做的“海绵”。

2、“小女孩”和“大领班”——心态问题

曾经有文人说：女孩子发小脾气连上帝都会原谅的。我想这话只能送给那些在父母庇护下的乖宝宝们。如果你的员工因为一点小事和你发生矛盾，那你怎么办？三天不和她说话，五天不给她笑脸，这样就赢回了你的尊严？“小女孩”是做不好一个领班的。作为一个领班更需要的是关心和宽容，更需要把自己的下属当作自己的朋友和亲人。不能当乖宝宝，也不能当“邻家女孩儿”，应该是一个大哥哥、大姐姐或小老师。既关心又体贴，既严格又宽容。

一个领班在工作上应该是“服务员的服务员”，而不是“官儿大一级压死人”。一旦这样做，你就会发现你的威信和尊严不但没有下降，反而赢得了更多员工的心。

3、“利己主义”和“助人为乐”——服务意识问题

我们经常可以听到客人真麻烦，客人真罗嗦等抱怨。因为客人的种种原因，让我多付出了多少等等。那客人来花钱消费买的又是什么呢？我们为客人提供服务的目的又是什么呢？谁都喜欢有礼貌、好说话又慷慨的客人，因为可以少去很多麻烦。那反过来客人又会喜欢怕麻烦的服务员吗？

“助人为乐”是我们的传统美德，尤其是服务行业更应提倡。其实服务是相互的，用主动、周到、热情的服务换来客人的愉悦和灿烂的笑容，难道你没经历过吗？

4、“撒手掌柜”和“老妈子”——工作方法问题

很多领班工作中都会遇到安排的工作下属做不好，什么事都得自己。卫生不合格要返工，交接班记录丢三落四……怎么办，整天从早忙到晚，每一个下属的工作全部跟踪检查一遍，跑前跑后，加班加点。活像一个“老妈子”。可换来的结果呢，没准投诉最多的反而会出在你的班组。要学会制度管人，要学会调动下属的主观能动性。员工不行可以教，好的员工就应该给与充分的信任。我不反对做“老妈子”，但那要在生活中而不是工作中。

俗话说一个好汉三个帮，一己之力终归有限。要学会教育、鼓励、信任，培养下属同样也是对自己的培养。要学会抓大放小，把握关键。这样当你做到经理时就可以当“撒手掌柜”了。

5、“你中有我”和“如果我是你”——换位思考问题

服务行业有句话：我想怎样和客人想我会怎样。也就是客人是上帝的问题。随着酒店业的发展，客人的身份也从高高在上的神转变成了“我们的亲人”。上面那句话也就改成了“如果我是客人我会怎样想”。如果设身处地地想一想，当你在就餐时面对服务员一张冷冰冰的脸时，你会怎样想呢？在酒店你为客人提供服务，在其他地方同样有别人为你服务，而且其中很可能有你服务过的客人。

“己所不欲，勿施于人。”对客服务如此，对待下属难道就有什么不同吗？

6、“火”与“冰”——沟通问题

一个领班日常工作中难度最大的可能就是沟通问题了。尤其是和下属的沟通，位微言轻，没人买账，沟通简直成了一些领班跨不过去的障碍。而沟通和做思想工作恰恰是一个职业经理人日常工作中的重要部分。自古道水火相克，火与冰是对立的。这正好比管理和被管理的一对矛盾。但爱情小说中却也有“就算你是一块儿冰我也要把你融化掉”的说法。其中的关键是什么呢？心态。首先自己不能把自己当作一块儿冰，其次也不要对方当作一块儿冰。工作中产生矛盾在所难免，关键是看如何对待。我是领班，我不能主动找她；他不主动和我打招呼。

2024年酒店领班工作总结范文 篇8 人员情况离职3名入职4名保安部现有7人经理1名主管2名保安员4名存在问题保安部待遇偏低流动率较大招聘难度较大。改进方案发动员工进行全员招聘二、消防工作1、邀请消防厂家对消防主机操作进行了一次培训同时由消防厂家维修解决了6个主机送风故障。2、对消防设施的数量进行了一次统计。

一、人员情况

离职3名入职4名

保安部现有7人经理1名主管2名保安员4名

存在问题保安部待遇偏低流动率较大招聘难度较大。

改进方案发动员工进行全员招聘

二、消防工作

1、邀请消防厂家对消防主机操作进行了一次培训同时由消防厂家维修解决了6个主机送风故障。

2、对消防设施的数量进行了一次统计并计划采购未配备到位的消防器材。

3、协同物业及酒店工程部对7—11楼喷淋水进行了一次放水7—10楼已恢复正常。

4、对安全出口指示灯进行了一次检查并督促工程部对出现故障的安全出口指示灯进行维修。

5、制定了夜班巡视工作流程加大了消防监控中心夜间值班力度做好应对突发事件的准备。

6、每日由值班主管在厨房下班后对天然气阀门关闭的情况进行一次检查确保无漏气情况。

存在问题

10、11楼喷淋水总阀门虽已打开但喷淋管道仍处于无水状态。

解决方案

继续与工程部及物业公司接洽处理喷淋管道无水问题。

三、治安工作

保安部主管停放在监控室门前的摩托车被盗窃。

存在问题

保安主管安全意识不高未给车辆加装有必要的防盗锁

同时保安员巡视力度不够。

解决方案

加强安全防范制定更严密的巡视措施同时严格按《摩托车等车辆停放管理规定》执行。

四、日常工作

1、9月份共开展8课时的培训工作重点培训内容为服务规范用语、停车标准、岗位职责、礼节礼貌等内容并根据人员情况适当开展军事训练。

2、为更好地做好对客一站式服务部门还进行了前台房价、包厢分布等网客人常问到的问题进行培训并要求员工熟记。

3、思想教育作为做好员工稳定工作经常与他们进行一些交流但还是有少数员工对服务行业保安员的认识有所误差不能适应星级酒店保安员的工作。

4、管理工作加大了管理力度每天实施在岗监督明确了岗位工作细节对犯过失的员工主要采取引导教育的办法而不是一味地进行处罚。

5、与人力资源部共同对保安部人员进行了一次核编。

6、制定了主管职责分工和 workflow 进一步明确主管各自的工作责任通过半个月的带班工作主管责任心有明显的增强。

7、保安员日常巡视中也多次发现安全隐患如火锅城二楼窗户无扣环、餐饮通道堵塞、厨师下班后未关闭阀门等为酒店安全经营提供了保障。

8、为规范酒店的安全管理本月共下发《消防安全管理规定》、《物品放行管理规定》、《漏水紧急处置预案》、《摩托车等车辆管理规定》等相关制度进一步细化安全管理标准做到安全管理有章可依、有证可查。

存在问题

因人员较少部门的日常管理工作存在一定的盲区。

解决办法

采取有效的工作分流办法在人员紧缺的情况制定详细的工作职责分工实行人员优化组合。

>酒店领班年终工作总结 11

我于 20xx 年元月来到大酒店工作，至今将近整整一年。蓦然回首，感慨万千。一年来，我在酒店各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，思想地方日臻成熟，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是 8 月份被酒店任命为西餐厅领班之后，使我得到了更好的全面的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方法、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”地开展自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥戴和支持酒店及部门的方针决策，积极引导员工的思想，贯彻落实酒店领导的有关指示。回顾

20xx，我主要做了以下几点工作：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/175224234303011324>