# 2024年酒店领班工作总结和计划(汇总11篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-08

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!酒店领班工作总结和计划篇一做前台工作也有xx月了，工作范围较小，工...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**酒店领班工作总结和计划篇一**

做前台工作也有xx月了，工作范围较小，工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊，但我会督促自己进行改正，如果我有幸通过了试用期成为一名正式员工，我将会认真上班工作，勤力做事，提高工作质量效率，还有责任心。以下则是我的自我规划：

服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象；接电话时，也要不断提高用语技巧，巧妙的问答客人，尽量让每一个客户满意。

如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的`问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量，我愿为xx的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**酒店领班工作总结和计划篇二**

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的.时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

**酒店领班工作总结和计划篇三**

尊敬的酒店领导：

您好！

我是大厅领班xx，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作展望作简要概述。

1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，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、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

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，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、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。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、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，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。

6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、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，发现不足之处及时弥补，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。

**酒店领班工作总结和计划篇四**

回顾这一年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了世博论坛、等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

一、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

二、切实履实职责，完成上级交办的各项工作：在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“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。

三、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

四、协助主管提高员工对客服务质量，强化服务意识;对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

酒店领班年度工作总结

酒店领班辞职报告

酒店实习领班求职简历表格

收银领班工作总结

领班培训工作总结

领班竞聘书

**酒店领班工作总结和计划篇五**

从应聘成为酒店领班到现在已经过去将近两月的时间了，虽仍处于试用期内却通过这些天工作的完成学到不少知识，再加上领导对试用期员工的工作表现比较宽容，因此我也有利用这段时间强化对职责的认识并做好本职工作，而且我也为了能尽快转正从而在酒店领班岗位上做了不少工作，现简要总结这两月完成的酒店领班工作。

领班的职责主要是对前厅区域进行管理，因此我能够对这块区域的员工进行安排并做好巡视工作，在加强管理的同时也要起到表率作用从而获得底下员工的认可，我并不因为自己是酒店领班便觉得身份方面高人一等，事实上由于自己连试用期都没结束的缘故导致经常向员工请教，在我看来这些在酒店工作多年的老员工都是值得自己学习的，因此我得认清自身能力并认真遵守酒店的各项制度，这方面的努力也是为了尽快成长为合格的酒店领班，所以我会根据自身职责从而对前厅区域进行重点巡视，由于能坚守岗位导致我及时处理了几次突发状况。

认真接待前来办理业务的客户并做好相应的宣传，虽然平时也有前台人员或者其他服务员处理这项工作，但对我来说积极参与其中也能够体现出对客户的重视，而且这方面的努力未尝不是我为了尽快适应工作环境做出的尝试，所幸的是我入职以来很重视对酒店业务的学习与运用，因此在向客户讲解或办理业务的时候能够做得很好，而且底下员工在酒店工作中遇到困难后也会及时提供帮助，注意领班工作中的细节并履行好自身职责是很重要的，保持这份积极性让我在这两月积累了不少工作经验。

纠正员工在酒店工作中的错误从而提升他们的服务水平，虽然我在组织培训方面还感到有些不自信，但是基本的服务标准还是能牢记在心并在工作中体现出来，这也导致我在工作中能及时发现底下员工的不足之处，尤其是站姿坐姿以及服务接待方面的错误需要得到纠正，所以我每周都会在会议上和员工强调服务性的问题，事实上反复强调这类问题意味着我在管理方面做得还不够好，我应该多反思自身的问题从而明白如何培养员工的服务能力。

为了尽快结束试用期的磨砺还需要我在领班岗位上继续努力，但承蒙领导信任自然要在酒店领班工作中有所作为，所以我会继续做好领班工作并争取成长为合格的管理人员。

**酒店领班工作总结和计划篇六**

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

作为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的\'物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

**酒店领班工作总结和计划篇七**

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。

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

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品指示灯进行维修。

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燃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。

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。

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、思想教育工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工作流程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。

因人员较少部门的日常管理工作存在一定的盲区。

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”的开展自检自查，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：

华天大酒店是一个精英济济，精英云集的地方，面对各种压力和挑战，我以只争朝夕的精神努力学习各地方的知识，争取实现后发赶超。主要做法有：

1、虚心请教资深的老员工和领导。

2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：安德里兹贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下某个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。

3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。

4、根据经验和所学知识，结合西餐厅情况，针对怀化客人的现实需求，开展细节地方的调整。

初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

细节决定成功失败这一道理在实践的过程中得到了充分的印证，一些酒店工作者认为“成大事者无拘小节”，但事实恰恰相反，酒店行业性质特殊，它规定从业者需具备良好的心态外，还要做到“三勤”，因此，服务人员就必须有敏锐的洞察力，想客人之所想，做客人之所做，以专业的水准让客人享受到物超所值的服务。但真正要做到这一点却有非常的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这地方的做法是：

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20xx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。回首往事，倍感岁月峥嵘；展望未来，事业催人奋进！新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望，为将xx华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

**酒店领班工作总结和计划篇八**

尊敬的领导、各位同仁：

20xx年，洗浴部在上级领导的正确领导下，和各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以经营为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，各项工作也取得了显著成绩。作为洗浴部的经理，我在这一年当中谨记领导教诲，积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导汇报如下：

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年年初领导安排外出学习，学习了岗位主人翁精神、情景领导力和培训部组织的学习让我受益匪浅，另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上洗浴业发展的脚步。

年计划任务完成万元，（其中门票收入元，保健类收入元，其他收入元）。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我部主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到接待任务繁忙时，我们要求所有管理人员必须亲临一线投入工作,发现问题,及时处理解决，及时反馈信息，以达到最佳服务标准。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着酒店的形象，决定着酒店的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从三个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实干部责任制度，出现问题干部付连带责任，增强了干部的责任心，发挥了干部的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围.

在洗浴工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，我部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。组织员工外出参观游玩和参与鲁豫有约的录制，遇到过节，管理人员会主动提醒员工给家里挂电话问候父母，生病时给员工送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，干部经常找员工谈心，鼓励员工，使员工能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

4、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

我部每位员工都积极参加酒店和部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。同时强调洗浴部是酒店的附属部门，同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，并配合各部门做优惠活动，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

5、加强“开源节流，增收节支”的意识

班前班后会给员工灌输开源节流，增收节支意识，主要节约在工资、电、易耗品等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格易耗品领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使我部物耗控制在元，各项费用指标均达到要求。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强了消防知识的普及，安全知识灌输，并严格执行公安部门的有关规定，做到一客一登记，及时上传数据，严把入住登记关。对宾客的\'贵重物品寄存做到提醒寄存;保证了客人的财产不受损失。

7、团队凝聚力的建设

部门抓住装修期间的时间，从认知、思想、行为、采用多样化培训入手大力建设团队凝聚力，部门全体员工不怕炎热不怕脏累，全力以赴每次都能保质保量的完成任务。

工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

解决方案：培训后有干部在班中岗位上，进行一对一的说教，并加以抽查。

2、服务质量、服务水平有待提高

由于员工流动量较大，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过两个月的适应，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面。

解决方案：加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

洗浴部20xx年度大事记序号1234月度1月2月3月7月8月---9月外出学习停业前的准备工作，及物品的搬运工作。打造团队，增强员工的凝聚力。内容提要元旦、春节的接待工作计划效果接待顺利，无安全事故把学习回来的知良好识，给员工讲授。分类清楚，无安全事故。让员工思想上从新认识，让员工心往一处想，劲往一处使，想一个方向前进。510月中秋节和十一假期在餐厅帮忙，主要负责滴露坪、渔舟唱晚及传菜。611月12月712月重装开业接待客人物品的申购及工程的验收工作帮助餐厅缓解接待压力。物品开业全部到位，工程合格设备设施全部能用，保证正常开业第一名员工全心透入工作，得到酒店领导的肯定。一般部分工程没达标。一般太空漂浮浴拖到月底才正式开张。

**酒店领班工作总结和计划篇九**

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

1.作为一名刚刚晋升上来的领班，我能够认真对待这一角色的转变，一如既往的对待工作，保持良好的工作态度。

2.作为一名新人，在和另一位领班共同管理包房事情时，能够很好的辅助她，帮她一同做好包房客情接待，物资盘点及保管。

3.能够很好的带领包房其他服务员做好相关服务工作，督促传菜人员做好相应的餐前准备工作及每日值班工作。

4.在客情空档时，安排好当班员工做好每日卫生工作及相关计划卫生工作。

5.作为餐饮部酒水管理人员，认真做好每日酒水报表及酒水补仓工作。

1.没有充分认识到领班与服务员的差别，很长一段时间里自己依旧停留在一名优秀服务员的层面，没有充分发挥领班的作用。

2.缺乏作为一名领班该有的威信，管理方式不到位，管理强度还有待加强，太于人性化。

3.在员工礼节礼貌方面要求不够严格。

4.服务细节问题处理不够细致。没有很好的带领员工做好服务工作，提高我们的服务质量、服务水平。

5.员工节约意识薄弱。

针对以上五点不足的地方，我对于20xx年自身的工作计划如下：

1.认真监督员工，严格按照餐饮部最新员工考核制度督促员工做好相应工作。一旦发现有员工违反相关考核项目，根据相应分数扣除。

2.多向其他领班学习，加强自身管理能力，充分发挥自身作用，在每天的\'重复工作中找到突破点，提升自己。

3.加强员工礼节礼貌方面的培训，让员工抱着积极的心态面对每天重复的工作。

4.利用员工聚餐或是聊天的方式，了解员工的心理动态，鼓励员工努力上进，不断提升自己。

5.加强员工节约意识，减少相关消耗品的回收工作。例如：餐后收尾是可以回收的牙签、火柴第一时间回收利用。

6.加强酒水管理工作，定期检查酒水的保质期。对快要过期但无法出售的酒水，第一时间与仓管联系，看能否返还给供应商等。杜绝过期酒水饮料。

7.加强对员工酒水、饮料及菜肴知识的培训，让员工第一时间了解相关新菜、酒水饮料，以便很好的向客人做推荐和介绍。

以上是我对于自己20xx年工作的总结和20xx年工作的计划。

**酒店领班工作总结和计划篇十**

尊敬的各位领导各位同事:

大家好！

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时刻严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，我相信自己，只要我想实现的我就会全力以赴的去做，哪怕不成功我也不会后悔。

**酒店领班工作总结和计划篇十一**

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。我暗暗稳住自已，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健，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。

思想工作是所有工作的首要工作。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受觉。

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2024年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn