# 酒店pa领班年度工作总结(优质8篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-02-16

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店pa领班...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店pa领班年度工作总结篇一**

1、6：50到前台领取对讲机、楼层钥匙，在客房办公室签到，阅读pa交接本，领取工具准备工作。

2、7：00——7：10大堂立式烟灰桶清洁并换垃圾袋，会客区清洁以及大堂地面推尘。

3、7：10——7：20客用卫生间清洁。

4、7：20——7：50帮助客房早班的服务员抢房，协助前台查退房。 5、7：50——8：15参加客房的早班晨会，听取一天的工作安排及特殊事项。6、8：15——8：30巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区。

a、大堂地面不间断的日常推尘，发现特殊污渍及时处理。b、大堂理石墙面、木格的日常推尘。

c、立式烟灰桶的日常保养、清洁，清洗并更换沙石，发现烟头及时处理，最多是不可超过3个烟头。

d、电梯门的擦尘以及保养，定期给电梯上不锈钢光亮剂。

e、大堂绿色植物的清洁。注意植物的叶子要用专用的抹布擦拭。植物花盆内部不要存有其他杂物。

10、11：30——12：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

11、12：00——13：00每日中午一小时做主管安排的周期清洁工作。 12、13：00——13：30清理8f b区地面的清理 13、13：30——14：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

14、14：00——14：30抹8f公共区域地脚线。

15、14：30——15：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

16、15：00——15：30抹9f公共区域地脚线。

17、15：30——16：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

20、17：00——17：30到客房办公室开班后会，听取主管安排的晚间工作内容，领取楼层钥匙、对讲。

21、17：30——20：00同第8条，并协助中班服务员查退房，送客用品，在房间紧张时，帮助中班服务员做房。（同时在17：30——19：30时间段内要对大堂不间断的巡视及保洁，重点大堂地面、立式烟灰桶，客用卫生间。）

22、20：00——20：30巡视自己所有的工作区域，整理好自己的工作工具及服务间。

23、20：30写好交接记录本和中班服务员交接，到前台签退、签还钥匙对讲，下班。

酒店pa工作内容：

中性：全能水、玻璃水、洁而亮

碱性：酸水、漂白水、盐水、洗衣粉、香皀液

泡洗地毯的程序：（工具：单擦机、电子打泡箱、干泡剂、强力除渍剂、手刷、毛巾、尘器）

地毯的抽洗方法（用品有：抽洗机、风机、抽洗液、告示牌、消泡剂、除渍剂、水桶、手刷）

3.搬开工作内移动的家俬、绿化物，清除地面的大垃圾、杂物、局部除渍

4.将抽风机全部打开，使整个地面抽风

9.污水报警器亮时关掉电源，将污水倒掉并加入消泡剂，方可继续使用

吸尘知识：（用品：吸尘器、扫把、垃圾铲、香口胶喷剂等工作告示牌）

1.检查机器设备及用品 2.将工具拿到清洁区域

5.起动吸尘器，按由内到外，由边角到中间的顺序吸尘

8.检查工具有无损坏及漏吸地方，撤掉告示牌将工具放回工作间，写报表

起脂、洗地、打腊、抛光：

药水：强力起脂水、底腊、腊、抛光腊、20度－100度热水

一.起腊：

3.搬开家俬和花木等，清除地面杂物和垃圾

二.洗地：

三.打腊：

1.吹干所有地面后开始打腊

2.将适度的底腊倒在榨水器内，上好腊拖，湿透，待腊拖压在80%干后，开始打第一遍底腊（薄而均匀，不能有 漏，待第一遍干后，开始打第二遍，打腊方向同上次或相反为90度角，其它相同）

四.抛光：

1.在抛光机上上好抛光垫，待地面完全干后抛光

3.清洗，清洁设备和工具放回工作间

4.将家俬和花盆等物品摆放原处，撤走告示牌 5.写报表

电梯的清洁与保养：（用品：吸尘机、无绒抹布、不锈钢清洁剂、万能清洁剂、地板抹布、水桶、玻璃刮等）

操作程序：

4．用万能清洁剂擦洗天花、钢门，用吸尘器吸出电梯内及门轨的尘沙

7．清洁所用工具，放回工作间，铺好地毯 8． 写好工作报表

地毯的损坏及污染和保护方法： 1．尘埃：定期吸尘

7．清洁剂的残渍：洗地毯后认真吸水，不要留未吸水的地方

8．地毯生虫：经常杀虫并做好防蛀处理，有必要时进行喷药杀虫

地板的晶面处理：

将化学药品加温浓缩并结晶成晶体铺在地面上的一种过程。它可以在地面上形成清澈透明的薄膜，此过程可以除去那些丝微的毛孔，并使地面在最后一次涂饰水变得更加光亮照人。注意：晶面加硬可用于大理石，水磨石。但它不可以用于花纹、深刻裂缝及被杂压过的地面。对此地板需在晶面加硬过程前进行砂磨或喷磨处理。

处理步骤及所用的工具、药剂等：

可用酸）。平常保养为先拖洗整个地面待干后用抛光机配白色垫抛光f、受损地面要定期用晶化剂进行修补（注意：上面这种晶化剂不可吸入人体或其它部位）

领班职责： 1.要向部门经

理负责，在部门经理和主管的领导下工作

3.根据员工的工作能力合理安排工作

4.带头做好本职荼，越是困难越要挺身而出

员工职责：

1.遵守国家纪律，热爱酒店

御璟温泉假日酒店房务--pa部pa员日工作计划卫生表

**酒店pa领班年度工作总结篇二**

20xx以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，我们爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们xx酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们xx酒店不平凡的一年，更是xx酒店发展历程中的一个里程碑。

（一）完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到了2小时。

（二）完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

（四）杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

（五）完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

（六）完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

（八）观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

（九）花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到五星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

（十）为了更有效的控制成本，我部门对20xx年和20xx年的成本进行了分析：20xx年20xx年花房费用明细（单位/元）。

（十二）为了有效的节约部门成本（主要是合同款项）我部对20xx年和20xx年的部门成本做了以下分析：20xx年20xx年合同月度开销明细（单位/元）。

**酒店pa领班年度工作总结篇三**

岗位名称：pa领班

管理对象：pa

岗位概述：负责整个酒店公共区域的卫生，合理的安排员工进行公共

区域的清扫工作。

1、每天检查员工的出勤情况，检查仪容仪表、工作质量和工作效

率。

2、根据员工的能力，合理安排工作。

3、负责清洁卫生专用工具的发放、使用、保管、控制和消耗。

4、经常寻常酒店各区域，发现问题及时解决，以确保卫生情况处

于最佳状态。

5、指导下属员工正确使用各类清洁剂，正确操作和保养各种清洁

机器的用具。

6、及时处理突发事件。

**酒店pa领班年度工作总结篇四**

1、留意有否危险工作情况，如有发现应立即向主管报告。

2、不得在酒店内奔跑。

3、如须推车请用双手，以利安全。

4、如须从高处拿取物品应利用梯架。

5、如工作地区湿滑或有油污，应立即抹去，以防滑倒。

6、不要用损坏的清洁用具，以免发生危险。

7、举笨重的物品时，勿用背骨力，须用脚力。

8、保持各用具完整，损坏的切不可用，更不可私自修理，免发生危险。

9、在公众地方的走廊或楼梯，如照明不良，须马上向主管报告，须尽量修理，以免发生危险。

10、如地板因落尘而导致太滑，应立即抹去，以防滑倒。

11、在工作的地方放置的工作车、吸尘机、洗地机和洗地毯机等，须尽量放置于路旁并留意。

12、有否电线拌脚。

13、所有玻璃或镜子，如发现破裂必须马上更换，未能及时更换的，也要用强力胶纸巾上，以防有坠下的危险。

14、在洗地毯或洗地时，留意有否弄湿电掣及插头，小心触电。

15、在玻璃门当眼处贴上有色字体，以防客人或员工不慎撞倒。

16、浴室地板或浴缸，不宜涂上滑脂，以免客人滑倒。

17、不稳之台椅，须尽快修理。

18、热水掣须有说明。

19、家俱或地毯如有尖钉，须马上拔去，以防刺伤客人或员工。

20、在高空抹窗工作或公共地方的地板落蜡时，必须放置警示牌，让途经的人小心留意。

21、员工制服不宜过长，以免拌倒。

22、不可把手伸进垃圾桶或垃圾袋内，以防被碎玻璃、刀片刺伤手部。

23、如发现地板有洞或崩裂，须尽快通知工程部修理，以防跌倒。

24、如发现鞋底过于平滑，必须更换。

25、尽量将笨重物品放置在较低的位置。

26、当搬运笨重物品于工作车时，物品高度切莫阻碍推车人的视线。

27、清理碎玻璃及瓷器碎片时，须使用扫帚垃圾清扫，勿用手捡。

28、关门时，必须手按门锁手柄，勿用手按于门边，防止夹手。

29、若发现工作器具损坏时，须马上维修处理。

30、不要将燃着的烟蒂置于垃圾桶内。

31、潮湿时，切莫接触电器。

**酒店pa领班年度工作总结篇五**

案。

一、开展“三基”工作的指导思想以石油大厦加强“三基”工作的要求为指针，以加快石油大厦从接待型向市场型专业酒店转变为中心，以增强市场竞争能力为目标，按照适应石油大厦的现代先进的酒店管理模式，以基层建设为切入点，狠抓基础建设与管理，在实践中培养一支高素质的酒店员工队伍，促进石油大厦的全面协调可持续性发展。

二、“三基”-http:///

（一）“三基”工作总体目标通过坚持不懈地强化“三基”工作，力争用3年的时间，把基层建设、基层基础管理和员工基本素质提升到一个崭新水平，进入石油大厦先进行列。基层部门“三基”工作综合达标率达到95以上，努力达到基层建设规范化、基础管理制度化和员工素质专业化，实现服务与管理文明、优质、高效，促进经济效益显著提高。

（二）、“三基”工作具体工作目标

1、基层文化建设：团队精神昂扬向上，价值观念和谐统一，管理理念鲜明突出，文化标识清晰完备，员工行为规范，队伍凝聚力强。文化建设达标率达到95以上。

2、基层基础管理：制度标准健全、责任明确程序清晰、操作性强、落实到位，基础资料齐全准确基础管理达标率100。

3、安全管理：实现零事故、伤害和零污染，做到安全和文明经营，实现人的健康安全以及与环境的和谐统一。

4、不断强化员工安全环保、思想政治、服务技能和经营管理素质，石油大厦向专业化酒店转变的需要，满足开拓市场和可持续发展的需要。

（三）“三基”工作的运行安排按照石油大厦的“三基”工作的总体部署，分为三个阶段组织实施：第一阶段(系统自查阶段）：时间从2024年11月-----2024年3月，针对“三基”工作现状进行系统自查，将存在的问题和总体要求拟订深入开展“三基”工作的三年规划和分年度实施细则，并组织实施；第二阶段（全面提升阶段）：时间从2024年4月-----2024年12月，各班组要认真总结“三基”工作的成熟做法，抓典型，树样板，学习行业内兄弟单位“三基”工作的先进经验，全面推广，提高“三基”工作整体水平。第三阶段（巩固阶段）：时间从2024年1月----2024年12月，各班组要全系统地总结“三基”工作成果，将“三基”工作涉及的各项内容上升到程序话化和规范化，以制度的形式固定下来，变成职工自觉遵守的标准和行为规范。

三、“三基”工作主要内容基层建设、基层基础管理和提高员工基本素质是“三基”工作的主要内容，具体包括“四强、七创、四提高”，即强化四项基层建设、创新七项基层基础管理、提高职工四项资本素质。

（一）、强化四项基层建设。四项基层建设包括基层党支部建设、基层文化建设、基层思想政治建设和基层群团组织建设四项工作。

（二）、创新七项基层管理工作七项基层管理包括基层健康安全环境管理、基层内控制度管理、基层质量管理、基层设备管理，基层物资管理、基本单元核算管理和基层基础资料管理。

实用性。

和工具，加强管理。（3）开展质量状况综合分析，控制服务质量，努力追求零缺陷的质量管理目标。

4、基层设备管理主要内容：（1）健全设备维护保养修理规程，合理操作，定期维护和保养，提高生产时率。现场设备安装要做到“严、稳、正、全、牢”。（2）设备操作人员要做到“四懂三会”即懂结构、懂原理、懂性能、懂用途，会使用、会保养、会排除故障，设备运行严禁超负荷运行，杜绝机械责任事故，实现设备管理零事故。

5、基层物资管理的主要内容：物资计划、物资存储、物资发放、物资消耗（1）班组物资计划管理：加强服务资料供应的质量控制，严把采购关，本着节约的原则，做好物品管理工作（2）基层现场物资管理：服务现场有专人负责物资的收发存工作，手续完备，并做到进料有计划，发料有依据，消耗去向清，物资帐目清，达到有物必有帐，帐物比相符。

（三）提高职工四项基本素质职工四项基本素质包括安全环保素质、思想政治素质、操作技能素质和经营管理素质等内容。

四、保证措施及工作要求

（一）提高认识、统一思想石油大厦“三基”工作是新时期推进石油大厦实现可持续发展的一项系统工程，并要随着石油大厦市场环境、服务体系管理手段和方法的变化而不断地完善、创新、提高和发展，需要不断充添和赋予新的内涵。各班组要给予高度重视，扑下身子，扎实工作，不断探索和发现做好“三基”工作的好方法，好经验，好典型，及时调整工作思路，为了不断提高石油大厦的市场竞争力、加快“两个文明”建设步伐，实现全面协调可持续发展做好新的贡献。

《酒店pa部三基工作方案》，欢迎阅读酒店pa部三基工作方案。

**酒店pa领班年度工作总结篇六**

20xx年客房完成的营业总额为14200717。19元（其中住房总收入为14017074。00元、客房杂项金额为183643。19元），月平均营业额为1183393。10元（其中月平均住房收入为1168089。50元，月客房杂项金额为15303。60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306。38元，住房率为89。52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在

七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的。工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

**酒店pa领班年度工作总结篇七**

岗位名称：pa领班 管理对象：pa 岗位概述：负责整个酒店公共区域的卫生，合理的安排员工进行公共区域的清扫工作。

1、每天检查员工的出勤情况，检查仪容仪表、工作质量和工作效率。

2、根据员工的能力，合理安排工作。

3、负责清洁卫生专用工具的发放、使用、保管、控制和消耗。 4、经常寻常酒店各区域，发现问题及时解决，以确保卫生情况处于最佳状态。

5、指导下属员工正确使用各类清洁剂，正确操作和保养各种清洁机器的用具。 6、及时处理突发事件。

**酒店pa领班年度工作总结篇八**

新的一年即将来临，紧张忙碌的一年马上就要过去。回顾2024年，我们的工作有得有失，无论得失，我们将迎来新的一页。

1、我们pa保洁员工大多来自农村，而且年龄大，文化素质低。但思想纯朴，性情耿直。做事一不怕苦，二不怕脏。为了提高保洁员文化素质，我们必须拟定一定的培训计划和切实可行的指导方针，正确的引导他们使之成为酒店一名合格的服务人员。我们不仅需要一套完备的管理制度来约束她们，更要一套可行的方案有计划的培训她们。对性格特别古怪的员工要加以疏导，坚决杜绝把家中养成的陋习带入酒店。通过不断的指导和教育，使她们在思想和个人修养方面得到有效的提高。为酒店高质量服务打下基础。

2、绝大多数新员工对pa这项工作并不了解，“酒店卫生好不好，全在pa搞不搞”。pa部门历来是星级酒店中的重中之重，看似平凡的工作，却在评星过程中起到很关键的作用，卫生环境的好坏可以直接影响顾客对酒店的印象。pa员工是酒店里的美容师，是一线中的领头羊。责任之大，任务之艰。不仅只是为顾客提供舒适、优雅、整洁、干净的生活环境，也为酒店职工营造良好的工作环境。

3、做为美容师和领头羊，就应该从我们自己做起。首先要求员工能够熟练、灵活的运用各种不同的工具，对各类材质的地面、墙面、家私进行合理专业的保养。合理专业的保养可以增加材质的光洁度和延长材质的使用寿命，同时也降低酒店更换材质的成本。为了使每位员工成为又红又专的技术人才，通常对员工采取理论结合实际的培训方法，在偏僻死角的地方进行演练和指导。定期安排一些技能比武，给予优秀者奖励。同时，加大交流，吸收可行便携实用的方案，提高操作过程中的速度和质量。

主要负责区域：外围停车场、绿化带、车道、大堂区域、卫生间、电梯、电梯厅及后区通道、连廊。人员配备表如下：早班中班大堂外围后区2f-5f公区1人大堂、外围车道1人2f-5f公区、外围停车场1人1人1人备注：技工1人主要负责大堂清洗，地毯清洗，外围水池清洗，高空作业等。还有1名pa服务员作机动安排。

2、pa服务员都是本地人，但性格各有不同。大致可分为以下三类：急性子、慢性子、惰性子。慢性子的人一般固定在某个区域，因为这类员工做事细心，有条不紊，情绪稳定，能很好的遵守酒店的规章制度。不会给酒店带来负面影响。急性子的人机动性、灵活性较强。一般会胜任计划中的任务。包括突发中的事情。惰性子的员工应该加强教育、监督、引导，给她们更多成长、适应、发展的机会，逐步培养她在工作中的兴趣，提高她在工作中的速度。

3、目前传统的高压政策已经失去作用，人性化的管理结合个性化的管理才能挽留的住老员工。老员工历来都是单位稳定发展的一部分，老员工的好坏直接影响新员工的思想。我们酒店老员工思想方面比较纯善，所以很容易和新员工打成一片并协助新员工更快的适应、上手、投入工作。主管应该加强对员工的沟通、了解、关怀。包括她们的衣、行、住、食都应该给予关注。劳保、福利一定要及时落实，该申请的应该立即申请。平时例行会，多征求她们的意见。因病或因事申请，可以灵活调动班次，尽量将她们的休息放在一起。员工遇到问题，应该及时给予解决。稳定部门员工，防止人员流动，确保工作正常开展。在工作操作中，确保一切安全。

三、

兵之利器设备保养店之精明耗材管控

1、“巧妇难为无米之炊”，工具保养和设备保养是pa员工必须学会而且经常要做的工作。工具是pa员工手中的大米，机器设备是pa技工的手中兵器。没有大米怎么去满足日常的维护，没有机器怎么能与脏、污做斗争。合理的保养可以延长工具和机器的使用寿命，从而降低成本且不影响日常的正常维护。由于前期机器保养较差，甚至没有联系厂家定期来维修，严重的消弱了机器的最佳功能和使用寿命。通过后期精心保养，对部分机器传动抽加以润油和清障后，逐渐运行正常。目前在操作中没有出现太大的故障。pa服务员在正确的使用工具后，工具基本都要清洗干净而后归库。包括平常操作的抹布和水桶，现在也出现了很好的改观。

2、耗材在以前的基础上(三联领料单和申购单)增设了记录本，药水定期盘点表，擦手纸、卷纸日常消耗等记录，及时掌控耗材品消耗的动向。日常药水用量大的主要是中性药水、84消毒液、空气清洗剂、洗衣粉。日用品主要是垃圾袋和卫生纸张。基于我们酒店员工卫生间尚在改建中，根据酒店规定在无会议的情况下，5f暂时划给员工上厕所。但员工素质较低，经常不爱惜纸张，导致纸张耗材用量之大。为了控制耗材，在没有会议的情况下，我们将5f的擦手纸撤掉，剩余残留1/3的卷纸一律放在5f继续使用。为了管控耗材，一定要杜绝浪费，严防盗窃，合理利用材料。

四、团结向上维护家园共同努力争创洁净

1、团结、求实、主动、负责、高效，这是我们2024年的行为标准。我们pa还有很多不足的地方，需要加强改进和完善。前期，酒店无主管且pa服务员人手也不足。在没有主管和人手的情况下，卫生状况非常不好。pa服务员做卫生欠缺技巧，甚至把在家中的一些陋习拿来酒店里操作。pa服务员也很懒散，没有主动面对工作的热情，漫无目的，不懂正常操作的程序，不懂各类药水的应用。2、卫生情况极差的区域是大堂返碱现象严重，墙面还有建筑遗留积灰，踢脚线还残留着建筑垃圾，卫生间异味较重且洁具水垢污垢较多等，给顾客留下了环境较差的印象。通过pa员工的共同努力，经过3--4个月的艰苦奋战，终于有了很大转变。但有些细节我们还做的不够，日常维护流程需要完善，计划没有很好的执行。所以需要加强监督、巡视力度，增加循环维护的频次。2024年我们pa部门争取在2024年的基础上更上一层台阶。

一、基本情况

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

二、开展情况

根据部门实际情况，从以下几方面查问题

1、制度方面

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大、对饭店主体产品价值的体现起着不可忽视的作用。公共区域不同于客房、餐厅、它各区域装修、布置差异较大，客流量活动特点不一，不易控制，范围广，区域分散，清洁保养工作要求高、牵扯面广，这就要求要对一些卫生死角进行周期性的清洁。我们相应的制定了一些周计划、月计划、季度计划、年计划等。根据这些计划，使得我们工作有条不紊地进行。

2、管理方面

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_%,综合毛利率\_\_%,比去年的\_\_%,上升(或下降)\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,饮食部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_元,增加了\_\_\_元,增长率为\_\_%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习\"三字经\"活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳动用工制度,饮食部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,饮食部领导首先明确了培训要具有\"目的性\"、\"实用性\"、\"时间性\"的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展\"推销手册\"、\"服务知识、技能\"、\"咨客服务规范\"、\"酒店管理知识\"、\"出品质量\"、\"促销业务知识\"、\"英语50句\"、\"礼貌用语\"、\"安全卫生知识\"等培训达200多次。

(八)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2.厅面的服务质量还不够高。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

更多信息请查看工作总结

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