# 酒店领班工作总结和计划(15篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-03-06

*酒店领班工作总结和计划一1、直接上级：财务部副经理2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班1、认同金源理念，坚持原则、廉洁奉公；2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间；3、英语四级以上，有较强的外语语言表达能力。具有两年以上的饭店收银...*

**酒店领班工作总结和计划一**

1、直接上级：财务部副经理

2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班

1、认同金源理念，坚持原则、廉洁奉公；

2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间；

3、英语四级以上，有较强的外语语言表达能力。具有两年以上的饭店收银工作经验，了解饭店收银运转系统；

4、熟悉国家财经法律、法规、方针、政策和制度，掌握酒店管理的有关知识；

5、具有独立处理现场事件的能力；具有一定的沟通和协调能力。

6、身体健康，能胜任本职工作。

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定；

2、协助经理对收银队伍进行培训，对收银员进行业务指导，组织学习和辅导收银员掌握有关的财会知识和金融知识，加强收银员的外语及结账等方面的基本训练；

3、负责收银员的日常排班、考勤，针对不同的营业状况，对收银员的班次进行灵活调整；

4、负责检查各收银员的办公环境及卫生情况、负责检查所属员工的仪容仪表、服务态度和工服、工号牌的穿戴情况；

5、负责班组的组织指挥的协调工作，及时正确地完成财务部经理下达的任务，保证前台、餐厅等收银网点以及外币兑换工作有条不紊、迅速、准确、不出差错；

6、负责现场监督、指导各组领班的工作，与相关营业点协调，及时处理、解决工作中发现的问题，保证收银结账工作顺利进行；

7、检查、考核收银人员的工作情况，提出对收银员的奖惩意见，最大限度地调动、发挥班组人员的工作积极性；

8、配合会计人员、应收人员核查应收账款的回收情况，及时跟踪；

9、对突发事件在与大堂值班经理协商后，按照规定的权限金额予以处理，事后上报财务经理。

10、承办财务经理交办的其他工作。

1、负责财务收银结算的全部工作内容的督导和培训，负责财务结算与各部门工作的协调，以及处理一般性疑难问题。

2、配合审计主管，解决挂账客户结算，负责收账的账单复查工作。

3、负责检查收银领班的工作记录和交接班记录，检查所属员工的仪表仪容和日常工作的准备及工作程序的执行情况，不定时抽查收银员的备用金。

4、为收银员、外币兑换员安排工作班次，检查考勤记录。向财务经理报告所属员工的工作表现，评定员工奖惩和晋升情况，解决客人在结算工作中的投诉和其它有关问题。

5、经常与前厅接待主管、审计主管、客房经理和主管以及大堂值班经理保持联系，掌握客人的动向及付账结算情况，以避免发生跑账、漏账及坏账损失。

6、解决财务收银岗位在电脑使用操作程序中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查清除电脑病毒，避免停机事故。

7、及时向总经理、财务经理报告客人拖欠账项的.余额、时间，结算明细账和解决措施。

8、负责餐厅、娱乐pos机的维护和保养，负责pos机更新菜单价格。

9、配合资产财务部办公室协调各种账单查询，解决收银员长、短款问题。

10、完成资产财务部经理安排的其他方面工作。

每日：

1、每天查阅各营业点工作日志及交班本，传达酒店新的政策或促销方案，解决员工工作中的难题。

2、检查收银员的出勤、着装、微笑、各班次接班情况等。

3、协助解决收银员在工作中遇到的问题。

4、营业前检查收银机及其辅助设备是否正常运行，及时排除故障。

5、协助收银员做好团队客或会议客的结账工作，做好与其他部门的协调工作。

6、检查收银机钥匙是否正确保管，收银发票纸带是否正确保管。

7、完成部门经理下达的其他工作任务。

每周：

1、组织周列会，帮助收银员分析工作中的疑难问题，并提供解决方案；

2、定期整理已离店但未结清账务客人的账单及相关附件，分类保管理以便于客人再次抵店时为其结清账务，超过三个月未退账单应及时转财务后台管理。对上周发生的漏单或待处理账单提出解决方案并跟进最终处理结果。

3、负责对收银员进行财务收银结算全部工作内容的督导和培训，负责财务收银组与各部门的协调工作。

4、每周三检查信用卡待处理账务，对预授权即将到期账务及时进行结账处理。

5、经常与前厅接待主管、大副、财务审计主管进行工作沟通，并整理收银本周工作情况及不足，以便下周召开周例会时及时提醒或进行相关业务知识的培训。

6、负责会所、总台pos机的维护和保养，及进更新经营部门新品价格并录入电脑。

7、配合审计主管，加强酒店所有挂账单位账单及相关附近件整理工作，并要求每班收银员做好单据移交及保管工作。

每月：

1、组织班组月会，主动与审计主管沟通落实上月收银员工作中出现的差错，并结合收银员差错集中或较困难的问题给予集中培训。

2、拟定本人及本组当月工作绩效及工作重点，以此为标准来考核个人工作绩效，并以此为中心来组织本组相关业务培训或业务技能考核。

3、对本组管理人员进行工作沟通，帮助其认识自已工作中的不足或需加强的方面，以此推动本组员工整体素质的提高。

4、完成财务部经理下达的其他工作。

1、每日准时到岗；

2、9点之前到各营业点抽查收银员仪容仪表，交班记录并签名或盖章；

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象；

4、10点查看团队应收报表，收取各签单单位挂账单，检查签单金额是否与应收款报表相符，挂账单上是否有签单单位名称，有效签单人签字。对于签有合同的旅行社、散客单位检查房

价是否正确，业务单是否完整，根据审核无误的账单对应列出各单位应收款明细表，月末装订成册；

5、11点与酒店出纳核对应收款到账情况，及时结清已到账单位款项，列出末到账单位名称与对方单位取得联系并发出催款通知，做到月月对账、月月清账；

6、列出长达3个月未到账单位名称，说明未到账情况，及时上报销售部经理和财务经理；

7、下午2点半根据前台的用房统计表查看用房数和入住人数，同时记录未用餐人数，每月与餐饮部进行核对，及时上报财务经理；

8、月末检查团队应收收款报表有无挂“餐饮部”“销售部”“娱乐部”账单，及时催要款项到位，对未催回部分列出经办人名字上报财务部、人力资源部，并从当月工资中扣回款项；

9、月末跟催销售部做出协议单位佣金单与网络公司回扣单，及时审核交财务总监审批；

10、记录平时发生的突发事件及收银员工作中出现的日常问题进行分析，并于收银员例会上进行解析。

收银主管工作流程

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一，它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础

其工作内容主要包括：

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员，服务员开点菜单一式四联，第一联给收银员录入电脑、第二联厨房、第三联传菜、第四联服务员；酒水单：第一联吧台留存，第二联收银员，第三联服务员。

2、收银员收到点用单和酒水单后应在单据上签字并及时准确的录入电脑。点菜单的号码不要录入，以便审核。若没有收银员签字，厨房有权拒绝出菜品。

3、收银员需熟记各类菜式的编码。

4、如遇没有电脑名称的菜品或酒水，应先问其价格，再录入电脑作临时加菜，并记录在交接班本上。

5、遇到客人退菜或退酒水，应让服务员开退单并由餐厅主管级以上人员签字，方可操作。

6、如收银员操作失误造成退菜或酒水，应由收银主管级以上人员签字，方可操作。

7、以上两种情况原因须在账单上注明。

8、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入电脑内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入，输入完毕后即可等待客人结账。

1、餐厅结账单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，请客人签字认可，然后凭账单与客人结账。

3、客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员账结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银员。

4、客人结账是挂账的，则由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手续后，两联账单都交收银员处理。

①客房挂账：如客人要求挂入房账内，首先请客人出示房卡，查看该房间客人可挂账余额。若宾客在总台账户内的余额的所消费金额内，总台收银员可以办理挂账并报明收银员姓名，客人房号及消费金额，如可挂账应请客人在账单上签字认可。

②外来挂账：与酒店有协议可结外来挂账的，必须按协议所规定的有效签单人签字方可挂账；签字做担保方可。

**酒店领班工作总结和计划二**

在工作中做好督导，协助，榜样。

1。单据报表存档

2。s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

3。每周工作计划及总结

4。每月考勤及排班等

1、以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

2、不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身最大的热情和潜力并提高服务质量

3、多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

4、营造良好的\'工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

5、主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

1、学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

2、改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理

3、培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4、学习如何进行有效的管理

5、建立良好的人际关系

**酒店领班工作总结和计划三**

本年，启蒙旅店带领与同事们的恋慕，选举我被选旅店客房工头，旅店客房工头做为司理的助手，我会当真、妥帖地支配详细任务，宽格请求本身做好本职任务，主动勤奋调和客房相干各部分之间的闭系，为司理分忧，为旅店制造效益。

正在那里，我就下半年的.任务计划，造定以下：

做为旅店客房工头，我从通俗员工提升为中层干部，超过没有小。本年是我必要锤炼的紧张磨开期。是以，我必要进修相干任务常识，苏醒地熟悉本身，不只要增强本身教养，增强实践任务才能，还应当教会触类旁通，争夺正在任务傍边获得胜利。

我信赖，经过本身的勤奋，我会不停加强本身的经管、调和才能，正在处置事件圆面得到一个量的奔腾。

做为工头，民没有年夜没有小，权柄没有年夜。假如平常任务还没有做细做粗，那末就会得到正在下层员工中的威望。是以我平常任务傍边，应当没有厌其烦地凭据任务中涌现的各种成绩减以处置，理逆各类任务闭系。

以上就是我担负旅店客房工头下半年的任务计划，我会宽格依照任务计划停止任务，勤奋斗争为旅店制造事迹。

**酒店领班工作总结和计划四**

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下达的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得最大的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

（1）全局统一的原则，

以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

（2）各方面平衡协调的原则，

做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

（3）严肃认真的原则、

（4）成员参与原则

（5）灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

（1）部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

（2）本班组的实际情况

（3）以前班组的工作经验与教训等（被模式化的操作、被制度化的尊则等）

3、领班计划编制的内容

（1）目标

好的目标的基本标准：一是清楚明确、有具体的措施、步骤和时间等；二是必须是可衡量的，可以考核的目标；三是要落实在书面上，容易掌握和应用；四是能够被理解、被接受的；五是可行性的目标；六是具有一定挑战性的目标。

（2）措施

包括完成任务，实现目标的具体措施，如领取物品、摆台、酒水服务、看台服务、检查监督、机动人员等等分工，途径、方法、方式和步骤等。

（3）实施的具体时间

（4）负责人

（5）预算

（6）评估

考察计划制定的是否科学，是否完善，有无疏忽，有无不当之处等。

4、作业计划的基本内涵

（1）服务时间、内容、地点、对象和服务规格等明确说明

（2）服务所需的数量、规格、品名、等级等内容

（3）工作人员的分工与协作

（4）服务操作程序和服务标准

5、领班计划编制的方法

（1）专门时间制定

（2）收集资料

（3）召集相关员工协作制定：关键岗位人员、主要意见领袖等

（4）评估计划

（5）书写成文

6、领班计划编制的程序

（1）分析部门认为、计划、指示和命令等和本班组的实际情况

（2）确定本班组计划的目标

（3）确定本班组的个方面的情况与工作内容

（4）编制计划

（5）评估计划

（6）书写成文

总体而言，就是监督、指导，检查、调整和改进等

1、每天、分时段地检查计划执行的情况，发现问题，及时采取措施予以解决，及时上报。

2、及时做好服务前准备工作，查看物品、设施设备等准备情况，做到心中有数

3、合理调配劳动力，检查出勤情况，对于关键岗位的员工要特别注意合理调配

4、开好班前例会和班后例会，对酒店服务中出现的问题在这些例会上提醒员工主要。

5、在执行计划时应该做好各种原始记录统计工作

1、日常检查

（1）按日、按轮班进行经常检查，主要检查生产进度

（2）对原始材料进行汇总、计算和处理

（3）采用板报、进度表、例会等进行通报，让员工理解计划完成情况

2、定期检查分析

（1）全面检查：分时段检查

（2）质量、品种、成本率、安全生产、设备、设施、维修、保养、出勤率、员工工作状态和情绪等

（3）进行比较详细的分析、总结经验，提出问题及改进措施等

3、专题检查和分析

（1）当出现问题或有实际需要时进行

（2）对服务过程中的实际情况进行分门别类地检查，包括服务质量、顾客投诉等

（3）召开专题会议，进行抽查与现场办公等

4、抽查

5、暗访等

1、总结经验，将好的经验、案例等进行推广，使之规范化和制度化等

2、处理：分析存在的问题，对员工进行考核，指导、表彰和处分等

3、改进，调整计划，改进方法和计划的某些方面，以提高工作效率和质量，更好地完成任务，实现计划目标等。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

1、面带微笑、精神饱满

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

3、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的.笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

4、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

5、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

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的检查，仪容仪表不合格者要求。。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的时候进行合。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。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。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。齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较。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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务。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。制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管。及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。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。

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。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，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。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，目的是为了提高工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合。，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

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，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。

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。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。

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。

**酒店领班工作总结和计划五**

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的检查，仪容仪表不合格者要求。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的时候进行合.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多，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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.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.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，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。

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，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.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，目的是为了提高工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合，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。

**酒店领班工作总结和计划六**

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，酒店客房领班工作计划。<

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xx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。

**酒店领班工作总结和计划七**

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

酒店经过了xx年的风风雨雨，随着时间的\'逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店\*领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

**酒店领班工作总结和计划八**

导读：

（一）直接上级：前厅经理；直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

（二）岗位目标：带领管辖区域的员工做好各环节的服务工作。

（三）决策权限

1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。

2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。

3、拒绝和制止违章违规作业。

4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。

5、关部门出现的工作失误有申诉权。

（四）素质要求

1、高中或高中以上文化程度。

2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。

3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格；熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

（五）岗位职责

1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。

2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作；遵守并执行餐厅的一切制度。

3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的`工作；带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。

4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。

5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。

6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。

7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查（如空调、电灯是否关好）。

8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后方可下班。

（六）工作流程

餐前准备（夏季早10：00—11：30，夏季晚5：00—5：30）（冬季早9：30—11：30，冬季晚4：30—5：30 ）

1、带领员工做好清洁卫生的工作。

2、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。

3、开餐前检查水，电，气是否可以正常使用。

4、给员工分布当天的台位情况。

5、了解当天的订餐情况，如订了几桌，顾客的单位，以及给顾客安排的台号和姓名等。

6、了解当天的估清菜品，急推菜品和新推菜品，并告知服务员。

7、准时召开班前例会。

餐中工作（上午11：30—2：00，下午5：30—9：00）

1、宾客进来时，要热情的招待并引领顾客入座。

2、宾客用餐时，领班要站在一定的位置仔细观察，指挥服务员为宾客服务，尽量满足顾客的要求。

3、对重要宾客，领班要亲自接待和服务。

4、对菜品出菜的速度快慢以及菜品的质量问题，要及时向大堂经理汇报。

5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给于解答。

6、协助在堂经理调解纠纷，对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解，但不介入，避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止，在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求，但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不当着宾客的面处理，迅速转往后台解决。

7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。

8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时间不应做的事情，给于制止。（上班时间接私人电话，吃东西等）餐后工作（中午2：00，晚上9：00）

1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。

2、带领值台服务员收台，清理桌面、地面和备餐柜，做好每一个环节的清洁卫生，恢复桌面，地面的完好状态。尤其要清点餐具，对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级（大堂经理）。

3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。

4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。

5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。酒店迎宾主管岗位职责

1。向酒店迎宾组领班布置每日的具体工作任务，在酒店接待特殊客人时，亲自指挥门前服务工作，保证客人满意、称心；

2。确保工作无误，、认真检查行李的合理存放、分配、运送。

3。管理行李员和门憧，督导其按照规定的工作程序操作，疏导大门前车辆；

4。合理编排员工班次，组织本部培训工作，做好工作日记和行李部大事记；

5。检查下属人员的仪表、仪容，了解员工思想动态及个人生活情况，帮助员工解决工作和生活中的困难；

6。处理来自酒店内、外的各类与本身业务有关的投诉，管理本部内劳动服务工具及各种业务报表；

7。制作各类有关统计报告和资料。

**酒店领班工作总结和计划九**

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

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的检查，仪容仪表不合格者要求..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的时候进行合.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.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.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.齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较.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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.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.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.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。

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.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，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.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，目的是为了提高工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，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

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，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。

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.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.。

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。

**酒店领班工作总结和计划篇十**

20xx年至20xx年一直在xx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

⑴协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题；

⑵每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录；⑶制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度；

⑷掌握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施；

⑸做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

⑹督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

⑺参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

⑻制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

⑼与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的.正常结账；

⑽对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，

与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**酒店领班工作总结和计划篇十一**

根据上一年的情况，我认识到自己还有很多的地方需要调整和提升，为此，我对自己的提升也做了一定的简单计划。

首先，面对上一年的一些问题，我必须针对性的去对自己的情况进行改变和调整，防止问题的再次出现。尤其是因为自己在工作中的马虎大意所造成的工作遗漏问题，我更要好好的去反省。

其次，面对全新的一年，我不能停滞不前，根据酒店的要求和前进方向，我要率先提升好自己的个人能力，提升自己的思想进步，加强自己的业务能力，去向同事和领导学习。并且还要提高自己在管理方面的能力和思想。

在工作过的前期，我首先要加深自己对酒店在这一年发展的方向和目标的\'了解，在工作中深入贯彻酒店的发展方向，让自己能根据领导的指点前进。并且在工作中，通过晨会和总结将酒店的发展方向传达下去，提高酒店员工的思想认识，提升酒店员工对自我的要求，以及在工作中的努力方向。

在管理方面，我同样需要提高，在检查中做到亲力亲为，对工作中不足的地方要做出及时的提醒和改正，并加强对工作的督导。

在培训中，我要首先强化前台的接待工作，培训员工学习销售技巧，提高前台员工的销售能力。让酒店前台的员工能更好的推销酒店的客房和业务。

再次，我也要根据领导的安排，进一步的在日常加强对员工的管理和指导，在工作前的晨会中，要对昨天的工作做好总结报告，对不足的地方要严格的要求改正。一步步的提高对于员工工作的要求。但是在生活当中，也不要忘了多去关注员工，关心员工的个人情况。

一年的变化是多样的，我无法预见在今后会发生什么，但是我能计划紧跟酒店发展的路线。在今后的工作中，我也会谨遵酒店领导的指点，努力的为酒店的发展做出自己的贡献。

**酒店领班工作总结和计划篇十二**

(一)直接上级：

前厅经理;直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

(二)岗位目标：

带领管辖区域的员工做好各环节的服务工作。

(三)决策权限

1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。

2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。

3、拒绝和制止违章违规作业。

4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。

5、关部门出现的工作失误有申诉权。

(四)素质要求

1、高中或高中以上文化程度。

2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。

3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格;熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

(五)岗位职责

1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。

2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作;遵守并执行餐厅的一切制度。

3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作;带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。

4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。

5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。

6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。

7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查(如空调、电灯是否关好)。

8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后方可下班。

(六)工作流程

餐前准备(夏季早10：00—11：30，夏季晚5：00—5：30)(冬季早9：30—11：30，冬季晚4：30—5：30 )。

1、带领员工做好清洁卫生的工作。

2、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。

3、开餐前检查水，电，气是否可以正常使用。

4、给员工分布当天的台位情况。

5、了解当天的订餐情况，如订了几桌，顾客的单位，以及给顾客安排的台号和姓名等。

6、了解当天的估清菜品，急推菜品和新推菜品，并告知服务员。

7、准时召开班前例会。

餐中工作(上午11：30—2：00，下午5：30—9：00)

1、宾客进来时，要热情的招待并引领顾客入座。

2、宾客用餐时，领班要站在一定的位置仔细观察，指挥服务员为宾客服务，尽量满足顾客的要求。

3、对重要宾客，领班要亲自接待和服务。

4、对菜品出菜的\'速度快慢以及菜品的质量问题，要及时向大堂经理汇报。

5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给于解答。

6、协助在堂经理调解纠纷，对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解，但不介入，避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止，在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求，但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不当着宾客的面处理，迅速转往后台解决。

7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。

8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时间不应做的事情，给于制止。(上班时间接私人电话，吃东西等)

餐后工作(中午2：00，晚上9：00) 1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。

2、带领值台服务员收台，清理桌面、地面和备餐柜，做好每一个环节的清洁卫生，恢复桌面，地面的完好状态。尤其要清点餐具，对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级(大堂经理)。

3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。

4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。

5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。

酒店迎宾主管岗位职责

1.向酒店迎宾组领班布置每日的具体工作任务，在酒店接待特殊客人时，亲自指挥门前服务工作，保证客人满意、称心;

2.确保工作无误，、认真检查行李的合理存放、分配、运送;。

3.管理行李员和门憧，督导其按照规定的工作程序操作，疏导大门前车辆;

4.合理编排员工班次，组织本部培训工作，做好工作日记和行李部大事记;

5.检查下属人员的仪表、仪容，了解员工思想动态及个人生活情况，帮助员工解决工作和生活中的困难;

6.处理来自酒店内、外的各类与本身业务有关的投诉，管理本部内劳动服务工具及各种业务报表;

7.制作各类有关统计报告和资料。

**酒店领班工作总结和计划篇十三**

正在任务中做好督导，辅佐，典范。

1.票据报表存档

2.s帐，漏结，呆账，疑用卡等账务的处置

3.每周任务计划及总结

4.每个月考勤及排班等

1.自动处置突收状况，办理同事任务中的`各类坚苦

2.身先士卒，率领员工落实完成下级支配的各项任务义务

3.不停寻觅方法变更员工的主动性，鼓励其发扬本身最年夜的热忱战潜力并进步效劳量量

4.多视察。对不敷的，过错的马上提示改正

5.营建优越的任务空气。使员工之间相互辅佐，联结分歧

6.自动做员工的思惟任务，应擅相同，会调和。赐与其关怀战赞助

1.进修面谈，德律风，书面等各类相同技能

2.改动心态。

进修掌握情感少埋怨并安然风雅，镇静岑寂，萎靡不振。逢事仔细剖析，勤于考虑，武断地做出处置。

3.培育种植提拔猛烈的任务义务心，没有推辞没有找捏词

4.进修若何停止有用的经管

5.树立优越的人际闭系

**酒店领班工作总结和计划篇十四**

如何制定酒店领班工作计划

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下达的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、 把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得最大的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

(1)全局统一的原则，

以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，

做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3)严肃认真的原则、

(4)成员参与原则

(5)灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

(1)部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2)本班组的实际情况

(3)以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)

(1)目标

好的目标的基本标准：一是清楚明确、有具体的措施、步骤和时间等;二是必须是可衡量的，可以考核的目标;三是要落实在书面上，容易掌握和应用;四是能够被理解、被接受的;五是可行性的目标;六是具有一定挑战性的目标。

(2)措施

包括完成任务，实现目标的具体措施，如领取物品、摆台、酒水服务、看台服务、检查监督、机动人员等等分工，途径、方法、方式和步骤等。

(3)实施的具体时间

(4)负责人

(5)预算

(6)评估

考察计划制定的是否科学，是否完善，有无疏忽，有无不当之处等。

(1)服务时间、内容、地点、对象和服务规格等明确说明

(2)服务所需的数量、规格、品名、等级等内容

(3)工作人员的分工与协作

(4)服务操作程序和服务标准

(1)专门时间制定

(2)收集资料

(3)召集相关员工协作制定：关键岗位人员、主要意见领袖等

(4)评估计划

(5)书写成文

(1)分析部门认为、计划、指示和命令等和本班组的实际情况

(2)确定本班组计划的目标

(3)确定本班组的个方面的情况与工作内容

(4)编制计划

(5)评估计划

(6)书写成文

总体而言，就是监督、指导，检查、调整和改进等

1、每天、分时段地检查计划执行的情况，发现问题，及时采取措施予以解决，及时上报。

2、及时做好服务前准备工作，查看物品、设施设备等准备情况，做到心中有数

3、合理调配劳动力，检查出勤情况，对于关键岗位的员工要特别注意合理调配

4、开好班前例会和班后例会，对酒店服务中出现的问题在这些例会上提醒员工主要。

5、在执行计划时应该做好各种原始记录统计工作

(1)按日、按轮班进行经常检查，主要检查生产进度

(2)对原始材料进行汇总、计算和处理

(3)采用板报、进度表、例会等进行通报，让员工理解计划完成情况

(1)全面检查：分时段检查

(2)质量、品种、成本率、安全生产、设备、设施、维修、保养、出勤率、员工工作状态和情绪等

(3)进行比较详细的分析、总结经验，提出问题及改进措施等

(1)当出现问题或有实际需要时进行

(2)对服务过程中的实际情况进行分门别类地检查，包括服务质量、顾客投诉等

(3)召开专题会议，进行抽查与现场办公等

1、总结经验，将好的经验、案例等进行推广，使之规范化和制度化等

2、处理：分析存在的问题，对员工进行考核，指导、表彰和处分等

3、改进，调整计划，改进方法和计划的某些方面，以提高工作效率和质量，更好地完成任务，实现计划目标等。

**酒店领班工作总结和计划篇十五**

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

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的检查，仪容仪表不合格者要求。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的时候进行的调配，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。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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的.质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅收银制度，减少顾客投诉几率，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，餐厅所有人员对收银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。

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，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。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，目的是为了提高工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合，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

1、做好内部管理，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，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。

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。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。

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！