# 最新酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人十五篇(汇总)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-02-03

*酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人一20xx年我客房部做了一下工作：首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好...*

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人一**

20xx年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：1。部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品2。要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施3。做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，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。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现

1。同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够

2。对各种大小事务抓的精细程度还不够

3。对培训，布置，安排过的事检查力度不够

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而发奋奋斗!!!

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人二**

时间仿佛是一条从远方流淌下来的岁月之河，以永不懈怠的步伐穿越每一个春夏秋冬。不知不觉时间已临近20xx年的尾声，为了能更好地保护酒店的安全和维护车场的正常秩序，使自己的工作做到安全无事故，我把一年的工作总结如下：

首先，工作中，队员的思想比较稳定，内部之间都比较团结，当班期间能保持警惕性，。\"在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长\"的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关，能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足：

1、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在；上班期间队员与队员之间没有监守岗位，经常站在一起聊天。导致车子来了后，不能及时对车辆进行指挥，出现了擦车和车子不能停到位的现象，浪费车位比较严重。

2、交接班不够准时，接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念，对上班不够重视，出现了拖岗现象，在交接班前后没有对车辆进行检查，以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。

3、队员礼节礼貌做得不够好，见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中，用语不行，甚至和客人进行争吵的现象都有发生，让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识，严重损害了酒店的公共形象。四、队员的普遍素质比较差，军训时，训练场上嬉笑打闹的现象比较多，接受能力比较差，没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念，才能做好。

到公司一年多了，从队员到领班，我一直对工作负责，遵守酒店各项规章制度、团结队员，严格要求自己。在当队员的时候，我积极配合领班和刘经理的工作，做好了交接班制度，在上班期间，我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好，上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务，在训练中我听取大家意见，改进训练方式，使队员们在比较短的时间内，学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定，8月份我因工作相对突出，被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己，一有时间就自我训练参赛科目，在比赛中，我全力以赴获得了比较明显的成绩，也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。在担任领班后：

1、我更加严格的要求自己，努力学习消防知识和各项制度，遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。

2、严格交接班制度，做到了交接班前后有小结，在上班期间发现队员有做的不好的，我会及时指出。

3、工作期间，发现问题我会及时去处理，在自己无法做出决定的时候，我会及时向上级反应，并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩，但是也有一些做的不好的方面。

1、由于快过年了，我在后面这一个多月里，放松了对自己的要求，对队员的管理力度也没有以前严格，队员在岗位上聊天吃东西，我也没有总是强调。

2、有时候没有坚持交接班前的小结，对楼巡也没有以前检查的仔细，而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的的力度不够，对队员督促也不够，所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结，在来年，我个人会继续发扬好的方面，多加学习。坚决改正自身存在的不足，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力，做到相互帮助、相互关心，\"心往一处想，劲往一处使\"，做到统一着装，文明执勤，虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人三**

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年度工作情况作工作总结，并就20xx年的工作打算作简要概述。

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的时候进行合理的调配，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，个人简历缩短等候时间，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。

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,目的是为了提高工作效率，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，工作总结使员员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。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理,，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。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人四**

玉壶光转、物换星移。我们带着自信与喜悦走进了充满希望的xx年。回顾过去的一年，所走过的路程，心中感慨万千。因为xx年对于我们工程来说，可算是充满了艰辛与挑战的一年，下面我就把xx年度的工作向在座的各位领导及同事们做以总结与汇报：

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他们在各个方面都有了长促的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。

但是因为我们工程部是后勤部门，所做的工作是很少为人所知的，甚至有些人对我们的工作不以为然，持有偏见，认为我们不是营业部门，不能直接为酒店创效益，只能花钱，为此，我时常告诫我的员工说：“只要我们努力工作，做到勤俭节约，保障设备、设施完好为客人提供一个良好而又舒适的环境，就是为酒店创效益”，在这种思想指导下使我们的员工对各部门的设备、设施成功的维修了上万次

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析和认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢?我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢?经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

xx年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人， 这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在xx年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

我们已拟定了在xx年将要计划实施的几个专项工程：1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空 调机组进行全面地大修。

2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

5、客房装修期间所有0a房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了!我非常感谢你们!因为是你们的支持给了我自信与勇气!是你们的付出 成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人五**

紧张而忙碌的一年马上就要了，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。

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。

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。

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：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。

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，随着市场竞争的加剧，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年即将到来的日子里，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!

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人六**

第一科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

（xxx-xx月）经营收入万元，其它业务收入万元，总收入达万元（其中：餐饮部为万元，房务部为万元，全年客房平均出租率为%，年均房价元。营业成本万元，毛利额万元，综合毛利率为，营业费用为万元，营业税金为万元，管理费用为万元，财务费用为万元，营业外支出万元，利润总额亏损万元。

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

第二品牌管理，酒店主抓八大工作

（一）以对外协调为主，建立良好社会关系酒店自xx年xx月xx日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近xxx万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；

对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；

对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；

由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人七**

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。

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的时候进行合理的调配。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。

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，目的是为了提高工作效率，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，使员员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。

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

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。

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。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人八**

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。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人九**

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。

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。

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xxx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。

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xx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！xx酒店领班年终工作总结范文（四）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xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

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的时候进行合理的调配，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xxx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。

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xxx员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期xxx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，使员员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。

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

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，xxx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。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十**

新年将至，在过去的一年里，保安部全面的完成了酒店赋予的各项工作任务，为酒店各项目标顺利完成做出来一定的贡献，做到了无治安事件、无消防安全事故，xx年我部门认真做好治安、消防的两大安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各部门工作，为酒店长期稳定发展，做出应有的贡献。总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能够在今后的工作中，扬长避短，特对xx年工作这总结如下：

一、保安部对酒店的重点部门和部门，经常巡视和检查对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对早餐厅厨房、员工厨房、发电机房、配电机房、停车场等处的安全检查，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的如实上报。

二、一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检查、维护、保养对灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护、保养，存在的故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

三、我部门还多次迎接了公安、消防的检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互信学习的作用。

四、今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们家的当成了违法活动的场所，任意的发放色情小卡片，骚扰客人，也给我们安全工作带来了很大的困扰。

五、在xx年，保安部在工作上虽然取得一些成绩，但还存在一定的问题，总结工作有以下几点：

1、安全教育力度、各项规章制度健全落实还不够。

2、个别员工防范意识差，还不能完全按照标准进行自我约束，有些麻痹大意，在加上培训力度不够，还发生两次女性客人裸体出现在走廊内的事件，其中一次时间有些长，给酒店的声誉带来了负面影响。

3、队员素质参差不齐，有待下一步提高。

4、部门规章还缺乏一定的执行力，要加强员工教育；

部门规章离近点领导要求还有一定的距离，需要进一步努力；部门管理水平有待提高，以适应酒店发展趋势。

5、消防工作需加大力度，所有不足之处，都有待于我们今后认真思考和总结改进。

总之，我们要通过不断深化管理，培育一种职业精神，激励保安员继续坚持求真务实的精神面貌，高标准、严要求，努力打造一个高效、务实、文明的保安新形象。为酒店的发展做好安保工作。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十一**

过去一年的努力让我逐渐成长为合格的酒店领班，能够在酒店工作中取得进展着实令人感到庆幸，我也明白肩负着领班职责的自己应该要做好酒店工作，因此我在工作中很重视领导的教诲并严格要求自己，无论是基础工作还是对部门的管理都能够有着不错的表现，以下是我这一年在酒店领班工作中的总结。

重视对酒店制度的遵守并追求思想上的进步，由于我本身十分热爱酒店工作从而能够积极参与其中，除了做好本职工作以外还会积极完成领导安排的其他工作，身为酒店领班便要在平时的工作中具备基本的职业道德，所以我会认真遵从酒店的规定并在工作中严格要求自己，即便有时遇到需要加班的情况也会认真履行好领班的职责，而且我也很关心酒店的发展并注重对制度的学习与理解，在领导的支持下有时还会参与到部门制度的建设之中，秉承着对酒店工作负责的原则让我从中积累了不少经验。

认真接待客户并引导对方办理酒店的住宿服务，我在酒店工作中很重视自身服务水平的提升，毕竟在接待客户的过程中往往需要展现出自身的良好形象，若是这项工作难以完成则会影响到酒店的声誉，而且当客户对酒店业务感到困惑的时候也会为耐心为对方讲解，在完成本职工作的情况下会协助前台人员展开工作，我会安排保洁人员对前台区域进行打扫，营造良好的环境从而让进入酒店的客户对此感到满意，即便前台区域发生争执也能够及时安排保安人员进行才会，在客户需要办理换房或者退房服务的时候也会认真处理。

监管好前台区域员工的工作状况并予以嘱咐，作为领班人员自然不能够仅仅满足于自身工作的完成，因此我会通过巡视的方式监管好前台区域员工的工作状况，既是为了强调做好酒店工作的重要性也是为了处理突发状况，对于部分前台人员无法独立处理的事件要及时将其解决，然后告知他们在酒店工作中遇到同类状况应该如何去做，对我来说每次处理突发事件也能够让自己从中积累不少实用的经验，因此我很重视这项工作的展开并在这一年有着不错的表现。

能够在酒店领班工作中有所作为让我感到很充实，因为我通过领班工作的完成证明了自身的价值，我在往后的工作中也会认真对待从而促进酒店的整体发展。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十二**

面对激烈的市场竞争，作为酒店客房部基层领班管理人员，首先要作好的就是我们自己的工作，努力更上一层楼。下面把全年工作做一下总结和计划。

当前我部门有很多新员工，在工作中难免会出现这样那样的问题，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导，从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量。

看上去这是一项很简单很容易完成的工作，但往往在执行的过程中会现出问题。例如主管传达领班做一样事100%，领班传达给服务员90%，服务员听了90%，但只做了80%。如果负责的主管或领班会对自己安排的工作进行检查，可能会做一下弥补。反.......这只是三个层面之间的传达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班应该做好桥梁作用。

酒店开业快8年了，设施设备出现各种不同程度的老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具养护。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作。

1、加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。

2、提高服务质量，提供--些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。

3、在房间设立亮点，如房间无线宽带，加入加湿设备等。

总之，20xx年对酒店来说是充满挑战和机遇的一年。希望酒店明年的生意更上一层楼，顺利完成总公司下达的各项任务。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十三**

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.整合格后方可上岗，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.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.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，作为改善日常管理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、调动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，目的是调动新员工的心态，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，目的是为了提高工作效率，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

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。

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。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十四**

随着本年度酒店领班工作的结束也让我对此充满了感慨，无论是对年初工作目标的规划还是这一年来的努力都没有辜负领导的期待，而我也能够对自身的工作制定阶段性目标并将其逐步实现，现如今我已经较好地完成了酒店的各项工作并在能力方面得到了提升，面对领班工作中的得失也让我对此进行了相应的总结。

认真对自身的工作进行部署并遵守酒店的相关制度，由于我在以往的工作中参与过部分酒店制度的建设和完善，因此我能够意识到遵守规定的重要性并在工作中带头遵守，毕竟我在工作中负责的区域往往能够很好地展现酒店的风貌，这也意味着即便是些许的服务不到位都会给客户造成不好的印象，所以我在本年度的工作中对自身的领班工作进行了部署并严格要求其他员工，每当客户需要帮助的时候都会上前进行咨询，而且前台人员难以解决的问题也会认真进行指导，我明白自己能够胜任领班工作也是源于领导的支持和同事们的配合，因此我在工作中需要认真履行好自身的职责才不会让相信自己的人感到失望。

注重服务水平的提升并强化对酒店业务知识的学习，作为领班人员自然要熟悉酒店的全部业务才能够通过工作的完成帮助到客户，因此我能够利用工作之余的时间进行学习从而将业务知识记忆在脑海之中，而且我在平时的工作中也会注重对业务知识的运用，能够做到这种程度自然意味着我在平时的学习都是有意义的。由于我需要履行好服务接待方面的职责从而需要注重自身综合素质的提升，所以我在今年的工作中参与了酒店组织的服务技能培训并取得了不错的成果。

虽然能够在领班工作中有所成就却也存在着需要改进的不足，主要是对前台区域员工的管理与监督还不够严格，虽然我能够严格要求自身却明白仅仅做到这种程度是不够的，若是不能够成为优秀的管理者则很难通过工作的完成积累经验，而且领班人员的职业发展也需要管理经验的积累，所以我得认真反思这方面的不足并争取自己在后续的工作中做得更好才行，若是因为对待领班工作不够严谨从而让领导感到失望则是不太好的。

工作中的付出也是希望今后的自己在职业生涯中取得更多进展，所以我会珍惜自己在领班岗位的工作机会并认真履行好相应的职责，至少我会通过本年度经验的积累来指导明年的领班工作并希望能够做得更好。

**酒店领班年终工作总结 年终酒店领班写总结个人篇十五**

转眼间进入酒店从开荒，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xx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。xx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，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，餐后会及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。我现在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。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xx酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅x—x级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部x月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了xx场培训，其中服务技能培训x场，新人入职培训x场，专题培训x场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了x场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年x月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了x场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。x月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

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！