# 2024年酒店领班年终工作总结范文汇总

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-08-14

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。2024年酒店领班年终工作总结范文汇总一...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总一**

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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总二**

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，较好的履行酒店领班职责，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：

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。

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。

酒店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。

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。

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，酒店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。

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。

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，在这个团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥团体的整体作用。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。

八

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。

在20xx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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总三**

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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总四**

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！

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总五**

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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总六**

我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部分的领导和员工都付出辛苦的汗水，酒店逐渐走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过往一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能取长补短，开辟进取，获得更大的进步。现将主要工作总结以下：

客房的装备和卫生质量比如一个人的基本骨架，而优良服务比如人的灵魂和血液，能给人注进灵气。客人进住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎样样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每一个人做完一个房间就比如画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成绩感。因此，在逐日的早会上我都会夸大哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须循序渐进完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一概让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每一个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的进步。6月份以后，我改上中班领班。我继续夸大客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长时间不懈的长抓不放。

服务水平相对开业之初，在这一年里我们有了明显的进步。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了很多对客服务的经验。有很多的员工也是由于对客服务做的比较好，而遭到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须苏醒地看我们接待服务进程中的明显不足，致使客人的投诉，回纳起来主要

有以下几个方面：

(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是由于服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相干事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的`培训，教会她们仔细，提示她们轻易出错的地方。

(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时其实不是立即就往，而是忙完手头活才往。还有一个就是我们楼层上预备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

(3)交接方面轻易出错;常常是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

(4)员工的业务知识和能力有待进步;员工对相干业务知识特别应知应会的内容把握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近M3剧组外宾就可以看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而间隔真实的个性化服务，优良化服务我们要走的路仍然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我前后制定了中班公区计划卫生表，让员工天天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡查楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜尽安全事件的发生。各种灯光严格依照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜尽流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相干装备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总七**

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经.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..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.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.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.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.，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.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年酒店领班年终工作总结范文汇总八**

XX酒店客房部下半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮忙下完成了各项工作，在取得了必须的进步同时也存在着一些不足：

1、每月完成两个SOP流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每一天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的潜质。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的状况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时刻以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，透过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，个性是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的状况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一向好评。个性是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，个性是8#楼的整体硬件水平不足，我们透过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的状况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了必须的阻力，但是透过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的明白。

4、岗位的销售意识不断增强，1—5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和VIP客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人带给个性服务，节假日为客人带给特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，透过我们的不断发奋，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了必须的黄金周接待经验；

2、5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，透过一段时刻的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作带给了指导；

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对VIP客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时用心推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时用心协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不一样的接待工作均提前做好预案工作，以基本构成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

1、关爱员工计划的推行，消息祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度；

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力；

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了必须的激励作用；

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班KPI考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标；

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

1、岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在必须的怨言和误解，在工作量安排上存在必须压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要应对的一个严峻考验；

2、培训效果不尽人意，二级SOP流程考核成绩不稳定，员工理解度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工用心性不高，觉得是剩余的不乐意参加的状况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一；

3、卫生质量下降，存在OK房不OK，住客房卫生也不能保证的状况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高；

3、专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉；

4、员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的状况屡次发生；由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不带给的状况，；

5、员工合理化推荐创新不足，大家参与的用心性不高，目前还没有员工提的合理化推荐被采纳；

6、明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉；

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1、着重加强质检的奖惩力度，针对每一天的质检状况进行张榜公示，做到有奖有罚，构成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有必须的压力，化压力为动力；

2、每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量；同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人；

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

6、对新员工的培训和考核继续跟进，除了一对一的“师徒制”以外还要对他们进行阶段性的专题培训，如解决问题的潜质，服务意识的提升等，起到检验跟班效果和增进沟通和了解的机会；

7、设立岗位教练，对适合的人员进行考核，由人力部或部门颁发证书，对熟练员工起到激励作用的同时也能提高他们带新员工的潜质；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解必须的压力；

9、继续做好500问和案例的培训，透过不一样的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和潜质；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不一样年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总九**

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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！

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总十**

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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总十一**

明年上一层楼，有必要总结一下今年工作的得失。这是我工作的总结。

企业的利润是第一目标，也是企业生存的保障。一个部门的工作要围绕企业的中心工作。作为一个服务部门，打扫卫生，为客人提供干净、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的第一份工作，但同时我们也有责任为企业创收、省钱。一年来，通过全体员工和部门经理的共同努力，各项有业务指标的部分都完成了别墅领导在去年工作会议上交给我们的任务。在努力创造收入的同时，我们也不忘储蓄。该部门全年都在节省工作。在保证工作质量和不影响客户服务的前提下，我们尽最大努力降低成本。我们知道省下的每一分钱都是集团的利润。

1、学习规范岗位服务条款，努力提升客户服务质量。为了体现酒店员工的敬业精神，针对我对各个岗位的不熟悉、不规范的服务语言，我在同事中以及在集团客房部主管经理的培训中学习了该岗位的服务语言，保留了精华，去除了粗陋，再吸收作为我与客人交流的使用语言指南。自从我规范了服务条款的执行后，我在客户沟通方面有了很大的改进。因此，在任何一个工作时期，坚持好的东西很重要，从过去学习新的东西也很重要。我会加强学习和应用。

2、开源节流，降本增效，从零开始。客房部是公司主要的创收部门，成本也很高。基于节约意味着创造利润的理念，我和同事们从自身做起，一点一滴杜绝一切浪费现象，主要表现在：为客户回收一次性低值易耗品，如牙膏，可作为洗洁精；每天早上要求关闭返回楼层的走道灯，夜班6点后开启；结账后拔下电源卡；房日复一日的实施可以为公司节省大量电费。

3、为了做好客房的卫生和服务，领导经常对我们打扫房间和查房的技巧进行评估和评价。发现我们的操作存在不规范、不科学的问题。针对存在的问题，区领导班以上员工召开专题会议，分析存在的问题，对员工进行再培训，纠正其不良操作习惯。我们还利用淡季的做法，对每一个房间进行认真的清洁和检查，通过检查，取得了一定的成效，房间卫生质量有所提高，查房超时现象有所减少。

4、领导对员工采取了集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，极大地提高了员工的酒店意识，进一步深化了服务理念。拥有声音和微笑已经成为员工的自觉行动。从感性到理性，我们对什么是个性化服务有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客户满意”的良好氛围。从而深化了员工对岗前培训、部门培训、团队培训从理论到实践的全面梳理和完善。

1、很容易把个人情绪带到工作中。当你快乐的时候，你是温暖的，体贴的。当你不开心的时候，你会被冷落。未来，你会在工作中尽力克服这种情况，真正在头脑中建立起顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁度需要进一步提高。

3、各岗位的服务水平有待进一步加强。

4、设施a的维护计划

5、由于换班时考虑不周，认为小问题不需要交待清楚，导致出现这样的问题。如果你不懂小事，很容易犯大错。在未来，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，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。

**2024年酒店领班年终工作总结范文汇总十二**

转眼间进入xx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x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，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。

【2024年酒店领班年终工作总结范文汇总】相关推荐文章:

2024年酒店领班年终工作总结范文最新

酒店餐饮领班年终工作总结

酒店餐饮领班年终工作总结

2024年酒店领班的工作总结报告 酒店领班的工作总结及工作计划

2024年酒店前台领班工作总结

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找