# 最新酒店领班述职报告(18篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-07-25

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店领班述职报告篇一蓦然回首，感慨万千，一年来，我在...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店领班述职报告篇一**

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：

君源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，为将君源华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

**酒店领班述职报告篇二**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

一、在收银工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非 常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

6)学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。 (7)、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”(健康)的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。 因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩,但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

**酒店领班述职报告篇三**

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年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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

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。

五、对餐厅整体管理经营的策划

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。

**酒店领班述职报告篇四**

本人###，吴江食府楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领食府全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。 在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据

一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况;组织安排vip客人的接待;处理好客人的相关投诉;遇到重大问题及时向经理汇报;与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行;主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题;在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬;对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与

服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决;调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2.提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责;楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查;对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查;对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3.控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

5.培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三 酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，培养酒店自己的优秀人才需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。 培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2，从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3，对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

四、抓服务质量，管理制度逐渐完善

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1 对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统 严格 规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2 通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3 进一部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

五、存在的主要问题

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1 在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2 一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向

1 巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2 狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3 加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队;尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵见意，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往，不负众望.为食府的发展奉献绵薄之力!

**酒店领班述职报告篇五**

尊敬的各位领导，大家好!

我叫，xx年酒店取得了经济效益和社会效益的双丰收，餐饮部的收入也突破千万元大关.作为酒店的一员，我的内心感到无比的自豪和激动，之所以能取得如此好的业绩，我认为离不开集团公司的正确领导，离不开酒店田总的关心和兄弟部门的大力支持，离不开社会各界的爱护和帮助!

回顾xx年一年来自己的工作，我认为有以下几点，向各位领导汇报一下：

1、“走出去，请近来”，积极向兄弟酒店学习新菜品。3月份，在田总的带领下，我们到濮阳、安阳、新乡、林州、平顶山等省内几个比较有特色的酒店学习餐饮管理经验;7月份参加了中国烹饪协会组织的首届全国餐饮业万里行美食研讨考察团，历经石家庄、济南、青岛、武汉、长沙、南京、广州、深圳等地学习考察;10月份又和田总到昆明、上海、南京学习菜品，11月份我们又到常州、镇江、南京去学习。全年共引进新菜品种60多个，成功的20多个。正是由于我们的不断学习，开阔视野，增长见识，才是酒店的餐饮一直在登封的业界独占熬头!

2、举办美食节，扩大酒店影响力。4月份我们隆重推出了“巴西烤肉美食节”，聘请正宗巴西名厨来酒店指导，取得较好的效果;10月份我们又举办了“正宗阳澄湖大闸蟹美食节”，也同样受到客人们的好评。

3、奖罚结合，加强内部管理。每月组织内部厨师进行菜品创新的比赛，通过酒店领导的初评，然后再邀请社会上的客人进行点评，认为好的，适合登封人口味的菜，就开始推行，经过一到两个月客人的评判，确实好的菜品，我们给厨师进行奖励，对于连续两个月，没有推出新品的厨师进行处罚或调岗。这项制度坚持一年来，不仅拉近了与客户间的距离，而且开通了菜肴质量监督、意见反馈的渠道，稳定了部分消费客源，也激发了员工们主动开发新菜的积极性，同时，也为酒店创造了比较好的效益。

4、抓成本控制，节支降耗效果显著。我后厨在节支降耗方面深挖潜力：一是将厨部原使用的柴油改烧为天然气，一项每月就节约费用近一万元，全年共节约燃料费10万余元;二是对包房、大厅的菜谱及包席菜单、套餐菜单的毛利全部进行了核算和调整，把一些成本高、反映好、销量大的菜肴价格进行了调整，补充了客人反映好、成本不高的菜肴，创造了顾客、酒店双赢的局面;三是加大了部门对原材料价格调查和跟踪力度，一年来共对原材料市场调查60余次，调查品种200余种。通过以上举措的实施，部门一年来在原材料价格不断上涨的同时，综合成本率控制在46.76%。

5、不定期的到周边县市购进了其当地特色菜肴所用的原材料，并专程安排厨师去洛阳、郑州、栾川、禹州等原材料市场考察，选购了部分登封市场上没有的原材料，并与当地供货商达成了长期供货协议，增加了餐饮原材料的采购渠道，确保原材料的质量。

6、在我的带领下，后厨上下，团结一致，同心协力，取得了好的业绩。一年来，我们成功的接待了俄罗斯总统普京访华先遣团一行，并接待了全国\*副委员长乌云其木格、全国政协副主席李兆焯和桂林、乌鲁木齐、内蒙等20多个政府考察团，同时，也得到了上级领导的好评。

一年来，我的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司与酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

一是在经营创收上招数不多，点子不够新;

二是在菜肴质量的稳定和产品特色的突出上效果不明显;

三是在抓管理上决心和力度不够，存在一定差距。

今后工作努力方向：

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力;

2、进一步引进部分名小吃和当地受欢迎的小吃;

3、在菜肴结构上以“高低相间，高中结合”的方式进行编排和推销;在高档菜肴的开发和推销上采取“以点带面，以局部带动全部”的思路进行，主要是专攻一种高档菜，并开发出系列高中档菜;

4、大胆改革，完善激励机制，充分调动各岗积极性

5、完善实施“厨部菜肴四层把关，一关否定制度”，确保出品质量和稳定。

6、开展各种集体活动，缓解工作压力，增加部门凝聚力和向心力。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌!

20xx年xx月xx日

**酒店领班述职报告篇六**

各位领导、各位同事：

大家好!

过去的20xx 年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工作。但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20xx 有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

(一)执行岗位职责情况：

人员管理方面：

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

(二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三)下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件(水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

谢谢大家!

**酒店领班述职报告篇七**

根据酒店的统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫覃邦全，现任客房部经理。我是去年7月进入xx酒店工作的，进入xx酒店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入酒店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了x年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近350名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至19xx年11月份，涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了xx酒店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉酒店行业，我对酒店专业知识一无所知，为了尽快掌握酒店管理和业务相关知识，熟悉xx酒店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，酒店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受酒店的业务和管理，对酒店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事酒店管理工作确实受益菲浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行酒店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入酒店工作，选拔优秀的员工担任管理职位；在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利；在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到酒店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监颜亚林同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性；同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；在管理中遇到的一些突发事件，及时向颜总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

在工作中，我认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的久缺难以达到完美的效果，但我都尽力去作，力争做到。在严以律己、以身作则方面，我尽自己的心力争当表率，我努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。在房态较高的情况下，我经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班信一起验收ok房；在会议接待较紧的情况下，我也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。我真的以为，和大家干在一起，我学到了不少东西，我也感到非常的充实。说实在的，自调客房部工作以来，我每天早上7：00钟离开家门，下午经常不能按时下班回家，家里上小学一年级的女儿无人照顾，老婆经常埋怨我不管理家里，可是，我觉得只要部门工作有成效，我个人和家庭付出的这一点又算什么呢？

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对酒店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向锦江老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开酒店的良好发展，所以我真心希望xx酒店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对酒店的发展，我想提出以下几点建议：

一是需要完善中长期发展计划，对酒店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，艰让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进；

二是事例现有资源，充分利用酒店较大的有形资产和良好的无形资产，涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补酒店行业微薄的利润；

三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为酒店发展的重要保障；

四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

**酒店领班述职报告篇八**

我于20xx年9月18日成为物业服务有限公司中的一员，很荣幸加入物业团队，在此感谢公司领导给我机会和对我的信任，也感谢公司各部门对我工作的支持和帮助。现在我对今年的工作进行如下总结：

一、提高员工物业服务认知和服务意识

在这段时间里，定期和员工座谈，阐述物业知识和这个行业服务的重要性，特别是作为一名维修人员，在面对客户时如何沟通，如何更好的把公司好的一面展现出来，如何通过自己的日常维修展示我们的服务品质，让客户满意，让公司满意，让自己满意；现在部门员工在为业主维修过程中，已经能很好的向业主对维修事项作以说明，得到业主理解和认可。

二、提升维修工作标准、维修及时率

来之初，部门员工在维修工作中经常敷衍、推脱，对业主的报修只凭经验判断，而不到现场核实，对前台部分报修的维修单置之不理；针对这些问题，我召开部门会议对此作出规定：接到业主报修务必于15分钟内到现场处理，特殊情况须向业主说明；接到前台或业主报修信息，不得推托，需对报修事项核实，如是其他相关部门要积极联系并跟进处理。从近段部门工作来看，报修事项已能及时赶到现场维修，对报修事项的响应很积极。在工作标准上，我对员工的维修工作加大检查了力度，对做的不符合标准的维修事项让其返工，并与员工绩效挂钩。

三、强化了员工设备设施管理理念

平时在日常工作中向员工灌输设备设施为核心的理念，以设备设施的正常运行作为维修部门的工作核心，通过对设备的计划性养护，以保证设备设施的良好性能，让员工明白日常维修是我们维修部工作的一部分，另一部分就是搞好设备运行，只有这两块全都做好，我们的工作才算是基本合格。

四、通过专业培训，提高维修技能

部门员工都是电工，并没有专业空调工种和弱电工种，这就导致在空调维修和弱电维修方面技术的不专业，影响维修效率，针对员工工种单一，技能不全面现状，加大培训力度，拓展培训知识面，特别是消防知识和配电运行知识的培训；现每周至少组织1次专业培训，不定期开展技术探讨会，从理论、实践中去提升员工能力，丰富员工的技术专业知识。

五、加强了对外维保单位的的管控

以前疏于对外维保单位人员管控和工作的监督，维保单位什么时候来做事，什么时候离开，作的怎么样，物业这边不清楚，有的外包单位在设备维修中对公共设备造成破坏，没有人员追究其责任，针对这些问题，现对外维保单位主要抓了三个方面：一方面是抓工作的计划性落实，服务的及时率；二方面是抓外包人员的管控；三方面是抓工作品质，对其实施后的工作进行检查。目前，汇豪景苑外包单位有通力电梯公司和研博公司两家，两家为保单位都能按时安排技术人员来我园区落实维修工作，与物业关系处理融洽，电梯系统和对讲系统运行正常，已大大减少了这些方面的投诉。

六、合理安排人员，提高工作效率

刚来时候，发现部门员工在日常工作维修上好扎堆、见事推脱或找理由拒绝，很多工作都拖延下去，为改变这种情况，在日常维修维修工作中，根据每个人的技能、性格特点，合理调配人力资源，合理分工，优化组合，限度的发挥员工的潜能；安排技术好、经验丰富的员工当值晚班，重大维修事项自己深入现场，带领团队共同作业完成；当日工作已基本能按时完成。

七、降低业主投诉；

园区业主投诉较多的是楼层照明、单元门和自家维修，每日都能接到几起此类投诉，针对此种情况，我依照部门人员将各栋楼划分责任人，要求维修人员每日对自己的责任区域巡检，包括照明、电梯、对讲系统等，发现问题及时维修；还要求接到业主家报修事项须在15分钟内上门检修。这段时间来，部门人员能严格执行两项要求，使得业主这些方面的为零投诉。

八、规范了设备设施的质量记录

依照公司的体系要求，将新的日常记录表格应用于部门工作中，并在此基础上增加、完善部门质量记录，通过这些质量记录，使员工加大对设备设施的巡检次数和设备设施的维护计划的落实，并对设备记录表格填写进行检查，确保记录的真实性。

九、确定设备设施责任人，给员工划分责任区域

对物业设备设施划分责任区域，确定责任人，要求责任人须对自己的责任区域负责，在日常工作安排完成后，部门人员要对自己怎人区域进行巡检，发现问题及时维修，难以处理的问题可与部门其他同事共同完成，部门人员务必配合，

十、关爱员工，重视团队建设；

我重视团队建设，深深知道部门工作离不开每一位员工，我个人或部门的工作成绩最终是团队的成员干出来的，我需要员工的支持，员工也需要我的信任，只有搞好的团队文化，凝聚团队每一位成员的能力，我们才有战斗力，才会出色完成各项工作。我不定时

和部门人员谈心、座谈、讨论技术，经常深入维修现场和员工一起做事；了解员工内心世界，和员工心交心，和员工做朋友，在员工有难处时给予理解、支持和帮助；在处理部门事务上，为人正直，做到公平、公正、公开，平衡员工间人际关系，树立良好的、积极向上的团队文化。

十一、接受批评，能对自身不足加以修正；

自己从事物业以来，自认为自身有很多地方需要提高，包括自己的性格和工作能力。每天都会反思自己一天的工作和人际关系的处理，不断的调整自己，一边更好的适应工作环境，能听取来自员工的建议和领导的批评以及部门其他同事间的意见，对自己的工作不断的加以修正，使自己工作能力变强，处理问题变得更加成熟。

十二、积极完成各项工作。

我能遵从公司各项规章制度，不作违规之事；尊进领导，履行上下级汇报制度，团结同事，不背后说三道四，不破坏部门间、员工间的关系；工作上听从安排，积极落实，以公司的方针为方向，以领导的要求和标准为准绳；积极同部门人员一起完成各项任务。

通过这段时间的工作也发现自身有很多不足之处需要提高：

一、加强人际沟通能力，协调好各方关系；

沟通是日常工作的完成的重要环节，良好的人际关系是处理工作和自身发展的重要平台，自身在这方面还欠缺很多，需要今后不断提高沟通能力和协调能力。

二、加大工作上执行力，多想办法按时完成工作；

在日常工作上，立足于实际情况，多动脑筋，多请教，莫等待，依照计划准时执行。

三、学会善于发现问题、解决问题；

要善于发现工作中存在的问题，并积极想法完成，

四、改改自己性格，提高自身素养；

自己性格有些暴躁，要加强这方面的修养，要让自己有个平和的心态，具备好的素养，提高自己。

五、自己要多学习，提高专业和技术能力；

自己须再学习，不断提高自身，丰富自身各方面知识，从而提升个人能力，更好的管理团队，更好的完成工作。

六、部门工作还没达到预想标准。

虽然近段时间部门工作有很大提高，但距离自己想要的标准有一定的差距，如设备管理方面，员工维修标准方面，员工的技能知识等，要提高的方面很多。

**酒店领班述职报告篇九**

过去的xx年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工作。但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20xx有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

人员管理方面：酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件（水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。

以上是我对xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

**酒店领班述职报告篇十**

尊敬的公司领导、同志们：

你们好!

时光匆匆而过，蓦然回首，超市在稳步发展，个人也在逐步成长。曾有过恍惚，也有过迷失，甚至堕落，可是每次都能从其中挣脱出来，只因为心中那不灭的信念：宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。为此，我不断从自身的知识储备和处事方法出发，以超市给予我的任务和职位职责为实践点，虚心学习，努力实践，力争自己能通过实际行动为超市的发展壮大增砖添瓦。

通过一年的实践，自身综合素质和能力都得到了很大提升，具体如下：首先，对超市行业有了更全面的认识。在这里，我学会了超市的基本知识，比如商品陈列的一些基本原则，商品的基本单品分类，盘点的流程及过程控制。并从超市商品力、团队执行力、营销技巧三个方面展开了全面的学习。

其次，是为人处世能力的提高。在工作中我学会了很多为人处事的方式方法，处理上下级搭档之间关系的能力等。毕竟刚从学校出来的我什么也不懂，而社会和学校又有很多地方不一样，所接触的群体各异，说话、做事都不能像在学校一样。起初和供应商交谈，和员工交流都大大咧咧，不注意表达方式方法，造成了一些不必要的麻烦。而现在通过一年的磨练，为人处世方面我特别重视方式方法，而且得到了较好的效果。

第三，管理能力的提高。在超市努力工作一年之间，主要担任了生鲜部主管职务，也短期担任百货部主管，管理能力得到很大的提升。主要包括商品管理及员工管理两个方面。刚做主管的时候，专业技能不够，管理能力不行，遇到过很多的问题，不知道怎么去管部内员工，和他们过于亲近，结果对管理带来不便，使整个区域松散。后来及时调整，上班时严肃认真，下班时朋友对待，不仅使部内纪律严正，而且跟员工们关系亲密，使整个部门关系融洽。所谓吃一堑长一智，在工作的平台上不断的磨练下，自身的管理能力也不断的提升。

第四，服务意识有了更全面的认识。零售业就是服务业，我们的主旨就是服务顾客，力争让每一个顾客开心购物。我们的目标就是创造一连串的顾客，形成稳定有力的市常所以当我们站在卖场的一角，我们的一言一行将直接影响公司集团的形象。也许是地方原因，直接致使我们卖场员工极度缺少服务意识。所谓一方水土养育一方人。因此，在接下来的工作中我将更加重视服务，把忠恒超市的脸面赢回来，为公司增光添彩。值得一提的是卖场的音乐不仅带动了卖场的气氛而且引导顾客心情刺激冲动性消费，为消费者购物提供愉悦的环境同时增加销量，是卖场不可缺少的元素。再者客服台不仅是超市的门面而且是做好售后服务的主要硬件设施，是不可缺少的，希望领导能予以重视，提供卖场音乐，重建客服台，增强服务意识，加大非价格竞争优势。

除力以上几点之外，同时也发现了自身的一些不足。主要表现在专业知识不够，员工管理方面过于柔和，卖场布局控制不够精细不够及时，领导决策的执行

不够及时，区域内各类商品分类不够明确。因此针对以上，对20xx年工作作以简单规划。

首先，鉴于生鲜部在超市中的特殊地位，顾客对部内商品价格敏感，计划3月份和供应商协调沟通，以市场为导向，全面降低区域内商品价格，增大区域价格优势，使区域做到真正的物美价廉，为稳定超市客源提供保障。

其次，我深刻认识到商品明确分类的重要性。不仅方便顾客寻找所需商品，为顾客提供不同层次的消费需求，而且方便管理，品类缺失一目了然，方便工作人员根据销售情况及时做出调整，为顾客购买提供丰富的货源。因此计划签订合同之际和各供应商沟通，按类供货，不得串货，同时计划4月份进行商品细分，针对不同目标客户群体打造各类专区，如散称休闲区建立老北京特产区、儿童休闲区、无糖休闲区等。

同时，对于日常管理工作，包括纪律，卫生，食品安全等基础工作继续加大管理力度，同时完善部内奖惩制度，同所有员工一起努力，打造优秀团队，力争将我们超市打造成为周边小区的生鲜基地，为超市做大做强做出应有的贡献!

我的述职完毕，谢谢大家。

**酒店领班述职报告篇十一**

我于20xx年元月来到x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，思想方面日臻成熟，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方位的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方式、方法，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”的进行自检自查，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。自觉拥护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：

一、不断学习新知识，努力适应新环境。

君源华天大酒店是一个人才济济，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方面的知识，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，关注细节，对存在的问题进行研究，对客人的心理进行揣摩。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，在以后的服务中进行针对服务。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，针对怀化客人的实际需求，进行细节方面的调整。

二、创新管理方式，注重员工心理。

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，管理人员的管理方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发展，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，尽量的安排员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。3、重视员工对工作方面的建议和意见，采纳合理建议。4、利用休息时以谈心聊天的方式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，促进身心健康发展。

三、强化细节服务，实现完美标准。

细节决定成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，它要求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相当的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这方面的做法是：1、通过关注客人的言谈举止，判断其需要，进行个性化服务，这里要关注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、培养员工对细节的关注，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，这里指的是要求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，同时也存在着诸多缺点和不足，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，为将君源华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

20xx年xx月xx日

**酒店领班述职报告篇十二**

各位领导、同志们：

大家好!

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。

一、厅面现场管理

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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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

四、xx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。

五、对餐厅整体管理经营的策划

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。

**酒店领班述职报告篇十三**

尊敬的各位领导、同事朋友们：

大家好!非常荣幸能和大家一起探讨工作，总结经验，以下是我的述职报告，请大家评议。

超市卖场走过的08年是极不平凡的一年，\*\*市场风云变幻，、超市扩建新张，豪华进驻、新店扩张、为配合公司卖场压缩调整等事件对我卖场造成了很大的销售压力，但在经理室和各职能部门的扶持和指导下，我们积极创新营销，营造消费热点，努力优化环境和服务，我们不但没有被困难和压力击垮，而且很大程度上避免了竞争对手带来的冲击和分流，稳定了卖场客源和形象，取得了不错的业绩。

总结一年来取得的成绩，主要有五方面内容，这五方面内容都围绕着“调整、提升、发展”和服务营销年展开的工作。

1：07年度卖场实现销售8325.6万元，增长幅度为8.73%，实现毛利853.3万多元，同比增长8.4万多元，增幅2.45%，在非常困难的局面下取得这个成绩与卖场认真贯彻集团公司“调整、提升、发展”的六字方针是分不开的。如何确保卖场持续良好的发展，如何在更加激烈的市场竞争和新的竞争力不断分流客源的情况下，巩固基础，保持可持续发展，我们围绕六字方针主要做了三件事：

a：不断调整品牌结构和价格构成，形成卖场新的增长点。多美滋、飞鹤奶粉，金味麦片的引进，秦佣、金星奶粉的淘汰完善了冲调类品牌结构;扬子江、伊利酸奶、玉树食用油的引进丰富了日配粮油品类;杞浓、关公坊的引进优化了酒水品类;东洋之花等洗化用品的引进和妙斯、亮妆等品牌的淘汰，保证了洗化区的持续高增长;营养快线、美好时光海苔、木糖醇等强势广告商品的引进优化了卖场品牌形象。

b：季节性商品及时调整陈列布局。水饮和酒水;杀虫系列和膏霜系列;火锅和凉菜等商品的陈列布局及时调整变化满足了消费者的需求变化。

c：收银台的更换，购物篮的补充，监控设施的安装进一步提升了卖场竞争力，确保了持续发展。

2：做好营销文章，积极扩销创利。在营销部的大力支持下，卖场着手实施了年货赶集会，春舞飞扬洗化节，五一、十一黄金周，清凉一夏饮料节的大型活动和各双休日及常规节日的自主性营销活动及针对各竞争势力的对抗性营销活动。洗化和饮料节实施期间，两单柜在节日开幕当天均创下了淡季单柜销售过8万元的记录。对抗性营削活动的组织确保了卖场销售增长的同时也对竞争卖场造成了分流打击。值得一提的是在卖场压缩调整后，通过组织实施超市感恩周、涮出热情来-----火锅节、腊货推广、演绎价格神化，舞动抢购魔力---圣诞节等自主性营销活动确保了卖场后两月在面积缩小后销售照常同比增长，减少了压缩调整的影响，确保了全年销售计划的完成。

3：积极参与到公司五好门店的创建工作中，做出了应有的成绩。在“争环境、安全、优质服务最好，创卖场效益、员工收入双高”的口号引导下，我们通过调整，多形式营销确保了效益好;通过严格食品质价管理，不满意就退换的售后和频繁的员工技能培训确保了服务优质;通过完善商品陈列，优化卖场布局，烘托节日气氛确保了购物环境好;通过安全隐患的自查自改，完善防损体系确保了卖场安全经营;通过严格的绩效考核和三工考核确保了分配合理，员工收入好。

4：狠抓精细化管理工作。卖场经历了连续几年的高增长，大刀阔斧的蛮劲和精耕细作相比，后者成效更为突出。我们通过晨会组织全员学习《细节决定成败》，从思想上给员工灌输精细化管理意识。要销售更要管好库存周转，07年全年未出现一起恶性库存事件。要优质营销企化案，更要不折不扣的执行队伍，每次营销活动，我们将工作内容明确细分到人，保证了营销活动效果。要建章立制，更要有严格的检查督办体系，各柜组长、文员递交的月度工作计划均由卖场人事助理理顺督办，保证了各项工作的准时完成。生鲜商品、联营商品一样做单品管理、单品促销是生鲜和百文两课别销售增长的主要原因。通过供应商主要单品、品牌的计划考核等精细措施，为压缩调整提供了淘汰依据。

5：建立了一支团结的、能打硬仗的、高绩效的团队。盘点压缩调整的两天时间里卖场全体工作人员充分展现了超市青年昂扬向上，不怕困难，能打硬仗的精神风貌。绳采飞扬、员工才艺展示、七一革命歌曲拉唱等等活动中涌现了大批有能力，有活力的青年员工，增加了卖场班子的凝聚力。后备柜长核算培训班为

希望在超市有所发展成就未来的卖场积极分子提供了舞台。

当然，我们也存在一些不足，主要表现在：

1：防损管理需进一步加强，杜绝放流等事件，需进一步总结防损经验。

2：超市生鲜硬件设施，照明需进一步完善，增加生鲜服务功能。

3：部分课别绩效需进一步提高，文体课需加强管理。

4：卖场团购需进一步强化。

回顾过去，我们信心十足，面对未来，我们永不满足，08年度卖场将经受更加激烈的市场环境和更加繁重的调整任务，平价业态在谁领风骚，期待我们超市人以更大的工作热情面对挑战。按照公司精细化管理与发展年的要求我们将着手开展以下工作：

1：08年卖场总体工作目标预计实现销售收入9000万元，毛利895万元。继续优化卖场布局，加层前的型高绩效超市的实现和建筑空间的合理利用将在\*月和\*月实现。加层后将努力夺回平价业态\*\*市场领头羊的地位。

2：确保生鲜集客力，提高生鲜人脉，逐步完善生鲜硬件，捍实生鲜经营，保障超市经营灵魂。

3：分加层前、后逐步完善卖场品牌品类结构，做好挖潜工作。加强单品考核，加大淘汰力度，扩大畅销品的有效陈列，加层后要做好目前卖场缺品的引进工作。

4：创新经营，快乐营销，营造更多，更完美的营销活动。做好传统节日食品销售，突出重点品牌和季节性商品销售，塑造好淡季市场卖场形象，通过洗化节、饮料节带动淡季销售。

5：加强防损管理，降低卖场损耗;规范现场管理，深化服务内涵;严格质价管理，确保食品安全;储备人力资源，保障后续发展。

最后，我代表我们超市班子集体，也代表个人，对每一位为超市卖场做出努力的领导、各职能部门及兄弟卖场和超市全体员工表示感谢，感谢你们支持性的工作，为超市的发展奠定了基础，期待08年里，大家一道为公司做出更大的贡献。

我的述职完毕，谢谢大家。

**酒店领班述职报告篇十四**

各位领导、各位同事：

大家好!

过去的20xx年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工作。但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20xx有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

(一)执行岗位职责情况：

人员管理方面：

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

(二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三)下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件(水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

谢谢大家!

20xx年xx月xx日

**酒店领班述职报告篇十五**

各位领导：

大家好!

从x年9月份开始，担任副经理，，转眼间六个月的见习期已过。在公司领导指导下，在杨总正确带领及兄弟部门的帮助配合下，思想观念、服务、业务水平、管理技能等各方面都得到极大的提升。在此，回顾并总结一下这段时间的工作，反思自身的不足、思考一下今后的工作计划，特别是接下来的销售训练、培训业务的工作开展，是非常必要和及时的。9月份，中心随着公司发展规划而诞生，这几个月，中心在不断地成长，而我也跟随呼叫中心一起成长，让我在工作上有了长足的进步，领导质朴真诚的处事风格、以人为本的人文化管理、谆谆善诱式的指导理念，给我带来了广阔的发展空间和发展机遇。下面我就见习期间职务履行职责及工作计划向各位领导作以汇报，请予评议。 现将见习期的工作情况汇报如下：

一、任职工作职责

1、作为一部负责人，我工作的主要内容是：

1)正确传达中心领导的政策，并贯彻执行。2)负责一部招聘业务的销售工作包括计划、组织、进度控制。3)协助领导制定销售计划、销售政策。4)制定销售目标、销售模式、销售战略、奖励计划。5)建立和管理销售队伍。6)合理分解销售目标。7)指导、监督本部门进行客户开拓和维护。8)管理日常销售业务工作。9)参与大项目的谈判与签订工作，负责对一般合同的审批。10)定期或不定期拜访重点客户。11)客户投诉处理。12)特殊销售情况处理。13)考核直属下级并协助制定绩效改善计划。14)对销售人员进行销售培训和指导。15)完成领导临时交办的其他工作。

2、作为ka部销售培训负责人，我工作的主要内容是：

1)负责培训业务开拓，主要以销售培训为主; 2)开发和维护客户关系;3)协助开展招聘业务;4)协助中心领导完成所分配的相关任务。

二、个人体会

1、团队管理方面。

引用杨总给我们部门负责人总结的管理行为准则，也是所有业务管理人员的管人管事的标准：

1)说话干脆; 2)做事果断;3)培养人要耐心; 4)批评要及时; 5)精神要饱满;

6)行动要迅速; 7)关系要深入; 8)目标要明确; 9)凡事有原则; 10)眼界要开阔。 结合以上十句准则，经过几个月的磨练，我认为作为一名优秀的管理人员，一名基层

的管理人员，虚心请教，提高服务意识，这是管理人员的基本，因为管理人员不只是服务客户，还服务于团队;管理人员言行举止都要注重约束自己，对上级领导做到谦虚谨慎,尊重服从;对同事做到严于律己,宽以待人;做到对上不轻漫，对下不张狂，对外不卑不亢，注意用自已的一言一行，维护公司和各级领导的威信，维护公司的整体形象。在日常工作中要向同事虚心请教，遇事与同事们多多沟通，对同事提出的问题热情、准确的解答，对于领导交办的任务做到不推诿和拖拉，只有这样，才能保质保量完善工作。才能培养一个具有战斗力的销售团队。

2、个人方面，从销售培训至真正的销售战场，自身还需要在工作中不断改进和完善的地方。

1)培训的主观意识太强，销售团队的管理知识相对较薄弱。从销售培训的团队管理至真正的业务部门团队，刚开始感觉隔行如隔山，虽有一些培训、管理团队的工作经验，但不同的业务目标之间还是存在很大的差异的。

2)在这几个月的时间，我虽然在思想和工作上都有了一定的进步，但也存在的一些需要改进和完善的地方，如工作中有急躁、细节上考虑不周全的缺点，组织能力还有待进一步提高尤其是对会议时间、节奏的控制能力还需进一步加强，改变以往会议模式中简短快速的方式。加强团队当中的沟通与理解。

过去的四年，，公司及领导给了我一个展示的舞台。3月12日开始，就是我在公司的第五年的开始，我将会在今后的工作中努力学习、进取进一步完善自己，以积极的工作态度、踏踏实实的工作作风、高度的责任感投入到工作中，以期更好的为公司服务。在以后的工作中 我会一如继往，对人：与人为善;对工作：力求更好。不断的提升自己的专业水平及综合素质，为公司的发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢!

**酒店领班述职报告篇十六**

尊敬的公司领导您们好!

我是生产车间领班吕志刚，自xx年12月份进入公司以来，在公司领导的帮助、培养下，围绕以生产为中心、抓质量、重效率，不断强化车间基础管理工作，经全体员工的共同努力，圆满完成了生产任务，现将20xx年工作总结和xx年工作计划汇报如下，如有不当之处，敬请指正。

一、人员管理

1、由于我们车间人员较少情况下，在工作相对比较繁杂中，我积极调动各班组员工的积极性，有目标有方向地安排完成领导下达的各项任务，在一年的工作之中，没有因为人员却少而给车间生产、和领导带来麻烦，在全车间员工的努力配合下，使我们的各项工作都基本能顺利完成。

2、强化车间内部管理，提高工作效率

作为一线的车间，面对新的环境和新的员工，为了提高工作效率，充分发挥每个人的潜能，在部门领导的指导下，对每道工作流程进行了细化，把合适的人放在合适的岗位上，特别是针对关键设备的操作上，根据工作开展需求，通过业务培训，从而大大提高了工作效率并培养了一批操作熟练的员工。

3﹑依据销售计划制订生产计划，配合品控部门检验工作，以确保客户订单能够按时完成出货;依倨生产计划制定物料需求计划，以保证在生产过程中不因缺料而停产;结合成品仓库现有库存和车间最大生产能力制定月、周生产计划，并下达生产任务单;管理好生产，跟进生产订单完成生产进度，并向部门领导汇报进度。

二、存在的主要问题与不足

虽然在本年度工作中取得了一定的绩效，但是仍有许多不足之处仍需改正和加强。由于我在工作中缺乏较强的主动性与各部门的协调、沟通还有待进一步的提高。针对这一点，我在今后的工作中要积极改进，尽量做到“人事协调发展”。其次是我在管理水平上的不足和管理方法上的欠缺，所以提高自身水平也至关重要。我将深入学习公司管理理念，提高工作质量，更一步提高自身综合素质，在平时的学习中不断提高自己业务水平能力，积累经验，使自己更加出色，让领导更加放心，以适应公司快速发展的潮流，为公司的发展贡献出自己应有的力量。

三、xx年的工作计划

俗话说有压力才会有动力，有责任才会有进步，有计划才会有将来，展望xx年我们信心满满。我们的团队将会以全新的面貌投入工作中。 首先我将以身作则，做好以下各项工作：

1、在原有的管理模式上不断创新，与车间实际情况相结合，实行制度化，规范化，有序化的管理操作模式，提高车间的作业效率和质量。

2、利用早会加强员工内部培训，提高员工自身素质修养，增强员工的责任心，树立“工厂是我家，进步靠大家”的思想意识，与员工共学习，树立良好的团队精神氛围。

3、继续认真贯彻落实公司各项管理工作，不断创新，积极进取，进一步规范车间的环境管理和日常工作管理，努力提高工作效率。

4、加强与各部门的沟通和协调工作，发现问题及时反馈，出现差错能及时更正并及时总结，保障生产工作顺利开展。

5、严格按照上级部门的要求，落实安全生产工作，将生产安全当做重点来抓，加强人员的培训和教育，提高全员的安全意识。

6、严格控制车间的物料、设备、工器具的使用状况，在保证质量的前提下努力做到开源节能、节能降耗工作;做好回收工作，提高物料的利用率。

四、意见与建议

1、建立产品质量等级制，

由于现在车间生产时成品回收率较大，造成后续浪费较大(物料污染.人工.水电费)片材利用率比较低成品率也较低，按同行业作法把成品分为合格品与二级品，根据合算成品回收费用，把二级品在出售时与成品价格形成阶梯，这样成品率就会大大提高，片材利用率也会提高相应成本也会大幅度降低。

2、安全生产

各个工段员工根据自身岗位找出本岗位的安全隐患，并提出解决办法，由于都是自己找出的安全隐患会印象深刻并会在以后的生产时加以防范。

3、车间可视化管理

做一些公司产品名称的标牌和设备正常与检修的标牌，(要醒目一些)在设备生产时贴上相应产品的标牌，这样无论是有客户参观还是公司领导下车间时都会对所生产的产品一目了然。

我的述职到此结束，如有不足之处还请领导批评指正。

**酒店领班述职报告篇十七**

各位领导、同志们：

大家好!

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。

一、厅面现场管理

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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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

四、xx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。

五、对餐厅整体管理经营的策划

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。

**酒店领班述职报告篇十八**

各位领导、各位同仁：

今天，我很高兴站在这里向大家述职，以接受大家对我的监督和帮助，促进我在今后的工作中更严格的要求自己，能与xx厂全体人员共同进步。我作为生产车间xx班班长，在过去的一年里，认真履行工作职责，积极工作，在xx班全体成员的共同努力下，保质保量地完成了车间下达的各项生产目标任务。

xx年是股份有限公司成立的三周年，我们xx班在努力适应xx厂的快速变革与发展，以xx厂年度生产计划为工作主线，在车间领导的正确领导和指引下，全班员工紧密团结、努力奋斗，以“规范化、标准化、精细化”为工作追求目标，以人员素质管理为突破口，切实转变思想观念，牢固树立发展意识、竞争意识和创新意识，大力推动班组基础管理更上一个新的台阶。较为圆满地完成了本年度厂、车间下达的各项生产任务。能积极有序地开展各项工作，班组建设也得到提高。现将一年来xx班及我所开展的主要工作述职如下：

1、原材料制备

是生产的源头，合格的是保证生产乃至成品

生产的关键之一。xx班制备小组组长为本班员工，我在管理xx班各项工作的同时，协助进行生产用。在成员仅有两人的情况下制备小组xx年1-11月份共制备生产xx52批次，共计。在生产中，我们严格执行《管理制度》对管理实行双人双锁，建立建全管理记录和领用记录。对制备与领用实行严格控制管理。

2、半成品生产

生产是整个生产工序的中间环节，其品质对后续生产工艺质量起着决定性的作用。xx班各个原辅小组在贯彻执行规范和标准操作的原则下，根据车间下达的半成品生产工序指令单生产各型。其中型万毫升，型万毫升，型万毫升。充分保证了成品生产的需求，对整个生产工序起到了铺砖垫瓦的作用。

3、人员、物料管理

科学化管理是企业发展的核心，小至一个集体乃至一个小组都离不开规范化的管理。xx班在积极推行“三化”管理活动中，对人员的配置、器材、物料的合理调配作了一定的改革和尝试，力求规范化、标准化、精细化。在人员的管理上，xx班每个工作小组的组成都是择人而定、优化组合，各个工作小组虽然分工职责不同，但在工作中却是相互协作，灵活互动的一个整体。要求每一个操作工序严格按照规范和标准执行。这充分提高了全班员工的整体操作技能和效率，达到了来之能战的效果;在器材、物料方面，要求做到生产前对原辅材料和物料名称、批号、数量的核对，器材、设备的状态检查。

在长期的工作实践中，我们切实地感到：只有实行标准化、规范化、精细化的管理，才能最大化地减少失误和纰漏，细微之处见功夫，标准化、规范化、精细化是一种意识，一种态度，并将逐步地成为一种理念和文化。

4、培训与学习

班因其特殊的工作性质，对员工的各项素质要求尤为严格。为确保和提高全班员工的工作素养和从思想上加强员工规范操作意识和安全生产知识，我们定期认真组织学习，从提高员工业务技能和生产安全入手，利用工作之余，在班内积极开展了法律法规、知识技能、安全生产，特别是安全等方面的培训。xx年进行生产、安全培训活动21次，培训399人次，召开班组安全生产例会21次，参加会议399人次。内容涵盖各型标准操作程序及质量控制要点、管理、人员进出标准程序、管理制度及安全生产法、五项事故应急预案„„等。

通过培训和学习，xx班员工的整体无菌操作意识和生产知识、安全知识水平得到了极大的提高，在思想上和行动上，充分认识和体现出规范生产和生产安全、特别是安全的重要性。

5、存在问题

xx班在全年的生产工作中，认真履行岗位工作职责，对遇到的实际问题和隐患能解决的积极进行解决、整改，不能解决的立即上报，确保按质按量完成年度生产工作任务。但在工作过程中也发现存在着不可避免的一些问题。

如，随着生产任务的增加，硬件设施产能不足等问题的突出，这对xx班人员和各项生产工作等“软件”方面的要求更加严格。

有的员工对“三化”管理要求认识不足，工作缺乏细致深入，有的工作看似做了，实际没做，有的做了，但细处没做。

为保证今后生产任务的顺利完成和生产工艺纪律的严格执行，对存在的问题及隐患，我们会在今后的工作中逐步改善和调整，并将努力加强协调xx班各生产小组的整体运作，从培养员工全面素质和提高工作效率两方面着手开展各项工作，充分运用本班人力资源进行合理安排，认真组织生产。积极与其他班组间进行合作和协调，保证工艺质量的稳定和安全、生产安全。同时，请领导根据实际工作情况对xx班工作及班组建设继续实行支持和帮助。

总之，这一年通过全班员工的共同努力，在厂和车间领导的正确领导下，xx班能够完成各项工作指标来之不易，但我们也清醒认识到我们所做的工作离厂和车间的要求还很远。未来，我们一定与时俱进、奋勇拼搏、团结一心，扎扎实实干好每一项工作，为明年的工作打好坚实基础，相信在我们大家的共同努力下，xx厂的明天会更加美好。

谢谢大家!

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