# 【领班的岗位职责】宾馆领班岗位职责

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-09-05

*宾馆行业的领班在宾馆行业起到关键性的作用，它直接影响到宾馆的营利，一起来看看本站小编为大家精心整理的“宾馆领班岗位职责”，欢迎大家阅读，供大家参考。更多内容还请关注本站哦。　　宾馆领班岗位职责(1)　　1、协助经理制定服务标准和工作程序...*

　　宾馆行业的领班在宾馆行业起到关键性的作用，它直接影响到宾馆的营利，一起来看看本站小编为大家精心整理的“宾馆领班岗位职责”，欢迎大家阅读，供大家参考。更多内容还请关注本站哦。

**宾馆领班岗位职责(1)**

　　1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

　　2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

　　3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

　　4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

　　5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

　　6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

　　7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

　　8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

　　9、完成经理交办的其他工作。

**宾馆领班岗位职责(2)**

　　1、在主管的带领下,搞好客房的接待服务工作。

　　2、负责检查楼层房间的设施设备、物品摆放、温度、空气、清洁等情况,保证客房的正常运转并达到规定的标准。

　　3、协助上级负责楼层员工每日工作安排,部署;所属设施设备的保养工作。

　　4、协助上级控制客房用品、清洁用品等的存量和消耗量，负责消耗物(本文转自实用工作文档频道)资的请领、报销、报废等事项,最大限度的节省开支。

　　5、巡视下属员工的工作进度,抽查服务质量,发现问题及时纠正。

　　6、协助上级制定员工的培训计划,定期进行专题培训、技能比赛等。

　　7、填写领班交班和房态显示表。

　　8、协助上级领导检查并安排楼层公共区域的清洁卫生工作。

　　9、监督员工工作完成情况,表格填写情况，做好奖罚处理。

　　10、收取客人的宾客意见做好统计，投诉处理分析登记,做好个性化服务。

　　11、关心帮助员，了解员工工作留意员工的思维动，给予心理上的及时辅导。

　　12、定期进行辖区的消防器具检查,做好防火、防盗,负责辖区安全。

　　13、协助上级主管安排好第二天出勤人员和工作分配。

**宾馆领班岗位职责(3)**

　　一、接受餐厅经理的领导，带领前厅员工实施餐厅经理、厨师长所下达的各项管理和经营性指令。

　　二、负责对前厅业务，包括劳动、人事等日常事物性工作的具体策划，组织、安排、指挥和考勤、考核。

　　三、督导前厅员工执行餐厅所制定的各项操作规程，按标准检查所属员工有无违章现象，实行质量管理。

　　四、了解当日餐厅客情和用餐要求，详细布置服务员当班任务。

　　五、组织班前会及业务例会，及时传达餐厅所确定的各项工作措施和要求，并组织落实，保证管理系统畅通。

　　六、检查服务员的出勤仪表仪容，督促服务员按规格水准做好开餐前的清洁。餐厅和餐桌布置，各物品的补充等准备工作。

　　七、开餐时一方面负责与厨房的协调，保证按时按质出菜。另一方面督促服务员按服务程序、规格、要求进行对客人服务。

　　八、定期检查餐厅设备、餐具、花草等物品，如发现问题要及时向经理汇报，确保及时维修。

　　九、协助经理对员工进行业务培训，经常检查员工的服务意识和推销意识，引导员工提高专业知识和服务技能。

　　十、负责餐厅经营指标的落实，掌握餐厅的客源构成，消费能力和特点，鼓励员工创收。

　　十一、在开餐前对营业区做通盘巡视，按规范标准检查餐台桌椅、餐具用品等各项准备情况，对值台员讲解菜单，特别当日重点推销的菜品和食物及等候时间长的菜点。

　　十二、当顾客进入餐厅时，主动迎接安排就座，随时掌握餐台的使用情况，最大限度的提高翻台率，尽量减少顾客等候时间。

　　十三、在营业时间内及营业岗位上，不得与顾客或员工长谈。

　　十四、巡查员工的服务情况，满足值台服务员暂时无法顾及的顾客要求，征询顾客对餐厅的意见，处理顾客投诉，并向经理汇报。

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