# 2024年酒店领班工作计划(7篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-12

*酒店领班工作计划一1、直接上级：财务部副经理2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班二、任职资格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...*

**酒店领班工作计划一**

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

二、任职资格

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。

三、岗位职责

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。

工作职责：

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。

工作清单：

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。

工作流程：

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

一、厅面收银工程程序

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：

（一）班前准备工作

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。

（二）正常操作工作程序

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。

（三）结账工作流程

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。

**酒店领班工作计划二**

先写完本月的工作总结，本月的工作总结是按照上月的工作计划写，计划的内容包括员工管理及用餐人数和用餐质量还有共计你本餐厅的营业完成率，不会算可以直接写总收入，下月的收入计划等等。

一个月来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行餐厅服务员职责，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。总结起来收获很多。

1、协助部门经理做好客房部的日常工作

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作

x月工作安排

1人员安排：分配好班子里人员的工作。

2事务安排：根据所在酒店的情况、时间安排、任务安排、分类安排。

3一月总结:对这一月自己的表现以及与之相关的业务状况进行一个综合评价对自己的班子里的员工的态度和工作表现做一个总结(可以用开会的形式也可以单独商谈)确定新的任务和目标

4向上级汇报相关的业务状况

大体这样，自己再根据具体情况做好细节安排

衷心希望你步步高升!!!

**酒店领班工作计划三**

1.在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。

2.安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。

3.加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

4.加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。

5.熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。

6.检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

7.作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。

8.合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。

9.随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10.加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11.检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12.定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13.负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14.召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15.注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16.积极完成上级经理交派的其他任务。

1.在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。

2.安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。

3.加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

4.加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。

5.熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。

6.检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

7.作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。

8.合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。

9.随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10.加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11.检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12.定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13.负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14.召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15.注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16.积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统,有效率地完成工作的目标.在时间,人员,材料,设备,资金(成本)等方面得到更好的保证.

**酒店领班工作计划四**

一、个人的调整计划

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。

二、工作计划

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。

三、结束语

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。

**酒店领班工作计划五**

\_\_年对物业保洁部来说是充满挑战和压力的一年。随着小区业主入住数量的增多，商铺的全面装修与运营，必然带来新的服务质量、服务要求的提升。物业保洁部将根据业主新的实际要求及期望，要一如既往地作好本职工作，坚定“业主至上，服务第一”的服务理念，同时要开拓工作思路，不断提升整个保洁团队的服务技能水平和管理水平。现就\_\_年物业保洁部的工作作如下计划：

一、完善管理制度，细化工作标准

\_\_年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度及工作标准。培养员工的自觉、自律意识，进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化。一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该做到什么程度;另一方面，方便对保洁员工的考核、监督。在工作中，继续坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、做好招聘工作、优化员工队伍

随着住房公积金团购房的交付，\_\_年二栋一单元将会进入全面装修入住期，公司的海元会所也即将装修完工开业。人员的及时补充，将是日常工作任务保质保量完成的基础。保洁部将按照实际工作量需招聘人员1至2人。同时，要时刻关心员工的生活，掌握思想动态，了解工作需求，化解内部矛盾。对工作务实，做事勤劳肯干，要稳住人才，对年老体弱，做事懒散，不服从工作安排的员工，要辞退优化。

三、加强技术技能培训、提高专业素质

对保洁部员工要进行公司制定的各项规章制度的培训和保洁理论知识培训，使员工掌握保洁工作知识，达到保洁工作要求。在对保洁员工进行理论知识的培训同时结合理论和实践相结合，着重培训保洁工具、物料的使用及配用，清洁的程序、电梯清洁保养、锈的处理、垃圾桶的清洁处理等相关具作规程。全年部门员工培训计划不低于10次。

四、落实责任管理，做好日常工作

每日对小区楼道、道路、广场集中清扫2次，四楼平台、顶层天面每周集中清扫1次，确保无纸屑、垃圾、杂物。楼道灯、玻璃窗、消防门等公共设备设施每月集中清洁1次，确保无明显污渍、灰尘;每日对垃圾集中清理清运一次，并保持垃圾桶清洁无异味;地下停车场按排专人专管，确保标识清晰，地面干净整洁。

五、加强、增强安全意识

保洁工作比较繁杂，作业环境不确定，作业的安全隐患也随之相应的增加。保洁的安全作业也成为工作中的重中之重，我们将既要加强安全教育，又要加强安全管理，培训员工保洁工作的安全操作及注意事项。不仅要做到本职工作的岗位安全，还要对安全问题有所了解，能够处理。让员工认识安全的重要性，把各种危险消灭在萌芽状态。

六、加强绿化管理，定期对有害生物的防治

定期对花卉树木组织浇灌、施肥、喷洒药物、预防病虫害的发生。同时根据其生长情况及时修剪整理，保持观赏效果。定期对老鼠和蚊蝇等进行除“四害”消杀工作，对电梯进行清洁消毒工作，有效防范有害生物的滋生。

七、提高工作效率、接受临时性工作

在做好日常保洁的基础上，我们需要在雨季做好防汛工作，不定期的安排人员清扫垃圾及漏口处淤泥，防止下水道堵塞，造成雨水淤积。到冬季要做好防雪预案，确保及时处理下雪外围冰雪清除工作及室内防滑工作。在\_\_年将对二栋一单元各楼层进行一次全面“拓荒”清洁工作，为业主收楼随时作好准备。对于公司领导临时性安排的工作，要做到保质保量不打折扣的去完成。

八、合理利用资源、降低工作成本

加强物料及保洁工具的管理，做到谁领用，谁负责，保洁工具以旧换新，杜绝浪费。对废旧工具进行修补，为公司节约不必要的开支，争取以最低的开支达到的事效。

**酒店领班工作计划六**

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。

一、厅面现场管.

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。

二、员工日常管.

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.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。

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.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通|方|案范|文.=..%^，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、20\_\_年工作计划

1、做好内部人员管.，在管.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|方|案范|文.=..%^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.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.体管.经营的策划

1、严格管.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。

**酒店领班工作计划七**

（1）

1、与各部门签订20\_\_年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位，（立岗、停车指挥、消防监控、保安）进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服（配齐皮带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

（2）

一、 继续以“预防为主，防消结合”为方针，与各部门签订20\_\_年“消防安全责任书”使酒店人人肩上有担子，人人心里有安全，确保酒店全年安全工作扎实到位。

二、完善各项规章制度，加大保安员的培训考核力度，扎扎实实的把各项工作落到实处。

三、制定、细化各种“应急预案”使队员了解各种突发事件的处理方法提高“处突”能力。

四、加大整个宾馆重点部位的巡查力度，发现问题解决问题，处理问题争取把安全隐患处理在萌芽状态，拒事故于安全之门外。

五、提高认识，创新思路主动的有创造性的去开展工作，合理分工充分达到人尽其责、物尽其用。

六、规范停车场秩序及保安员的车辆指挥手势，确保宾馆车辆停放有序整齐，交通始终畅通无阻。

七、严格检查出入酒店的物品，做到“松进严出”认真核对放行条，对有有问题的物品坚决扣留，直至说明真相。

八、进行细化管理，层层细化使所有队员，所有岗位明确职责，清楚任务。

九、 积极搞好传、帮、带工作把一些好的作风，好的工作方法保留并发扬下去，使之形成一种好的传统。

十、 开展经常性思想教育工作，平时多注意队员的思想动态，对个别较差的员工多进行交流、谈心帮助其找出存在的问题，激励他在新的一年里工作应该有新的飞跃。

十一、响应酒店号召，积极参与、投入到酒店的各项工作中来，

回顾了走过的20\_\_，展望充满希望的20\_\_，我们信息满怀，全体队员都卯足了劲准备在新的一年了做出新的成绩。同时我们也切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地、雷厉风行的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

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