

2023年酒店领班的工作计划和发展目标

酒店前台领班个人工作计划(优秀8篇)

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。计划书有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店领班的工作计划和发展目标篇一

- 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。
- 6、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。
- 7、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。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

酒店领班的工作计划和发展目标篇二

时间真是转瞬即逝，我们的工作同时也不断更新迭代，来为以后的工作做一份计划吧。相信许多人会觉得工作计划很难写吧，下面是小编为大家收集的酒店领班个人年度工作计划，欢迎大家分享。

年时间飞逝，又是新的一年。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。

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。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。

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，请保留此标记员工的心态，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.，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。

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. 体管. 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. 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。

酒店领班的工作计划和发展目标篇三

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水*，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水*松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

酒店经过了xx年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店*领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

今年是奥运年，*将会有世界各国人士因奥运会而来到*，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照*局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资

料通过酒店的上传系统及时的. 向当地*进行报告, 认真执行*局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号, 本部也将响应酒店领导的号召, 严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔, 以旧换新, 将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话, 主要是围绕着工作与生活为重点, 让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象, 根据员工提出合理性的要求, 本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决, 做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

计划每个月对部门员工进行一次质检, 主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改, 在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

酒店领班的工作计划和发展目标篇四

(二) 岗位目标: 带领管辖区域的员工做好各环节的服务工作。

(三) 决策权限

- 1、向下级下达工作任务, 向下级发出指示。
- 2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。
- 3、拒绝和制止违章违规作业。

4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。

5、关部门出现的工作失误有申诉权。

(四) 素质要求

1、高中或高中以上文化程度。

2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。

3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格；熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

(五) 岗位职责

1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。

2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作；遵守并执行餐厅的一切制度。

3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作；带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。

- 4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。
- 5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。
- 6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。
- 7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查(如空调、电灯是否关好)。
- 8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后方可下班。

(六) 工作流程

餐前准备(夏季早10:00—11:30, 夏季晚5:00—5:30)(冬季早9:30—11:30, 冬季晚4:30—5:30)。

- 1、带领员工做好清洁卫生的工作。
- 2、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。
- 3、开餐前检查水, 电, 气是否可以正常使用。
- 4、给员工分布当天的台位情况。
- 5、了解当天的订餐情况, 如订了几桌, 顾客的单位, 以及给顾客安排的台号和姓名等。
- 6、了解当天的估清菜品, 急推菜品和新推菜品, 并告知服务员。
- 7、准时召开班前例会。

餐中工作(上午11:30—2:00, 下午5:30—9:00)

- 1、宾客进来时, 要热情的招待并引领顾客入座。
- 2、宾客用餐时, 领班要站在一定的位置仔细观察, 指挥服务员为宾客服务, 尽量满足顾客的要求。
- 3、对重要宾客, 领班要亲自接待和服务。
- 4、对菜品出菜的速度快慢以及菜品的质量问题, 要及时向大堂经理汇报。
- 5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给予解答。
- 6、协助大堂经理调解纠纷, 对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解, 但不介入, 避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止, 在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求, 但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不当着宾客的面处理, 迅速转往后台解决。
- 7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。
- 8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时间不应做的事情, 给予制止。(上班间接私人电话, 吃东西等)

餐后工作(中午2:00, 晚上9:00)

- 1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。
- 2、带领值台服务员收台, 清理桌面、地面和备餐柜, 做好每一个环节的清洁卫生, 恢复桌面, 地面的完好状态。尤其要清点餐具, 对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级(大堂经理)。

- 3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。
- 4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。
- 5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。

酒店领班的工作计划和发展目标篇五

1. 单据报表存档。

帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理。

3. 每周工作计划及总结。

4. 每月考勤及排班等。

1. 主动处理突*况，解决同事工作中的各种困难。

2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务。

3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身最大的热情和潜力并提高服务质量。

4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正。

5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致。

6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助。

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧。

2. 改变心态。学习控制情绪少抱怨并坦然大方，沉着冷静，朝气蓬勃。遇事细心分析，勤于思考，果断地做出处理。

3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口。
4. 学习如何进行有效的管理。
5. 建立良好的人际关系。

酒店领班的工作计划和发展目标篇六

- 1、与各部门签订20xx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*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*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。结合人力资源部制定的考核标准，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、*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里在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

一、继续以“预防为主，防消结合”为方针，与各部门签订20xx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，*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20xx[]展望充满希望的20xx[]我们信息满怀，全体队员都卯足了劲准备在新的年了做出新的成绩。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！

酒店领班的工作计划和发展目标篇七

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象；

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；

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。

酒店领班的工作计划和发展目标篇八

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，并协同各班组主管制作出培训计划，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，并且对客户服务做到：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，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、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；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、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，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

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：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。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。培训下属员工树立全员推销意识，(例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目)增加酒店客房部的营业额。并且近期制

作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属洗衣房：在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

5. 客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

6. 客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工--话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客...