

最新酒店领班工作总结(精选5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店领班工作总结篇一

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。我暗暗稳住自己，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键，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。

思想工作是一切工作的首要工作。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。

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。

在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，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。

酒店领班工作总结篇二

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他们在各个方面都有了长足的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项

规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析 and 认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢？我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢？经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，

3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

xx年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在xx年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

我们已拟定了在xx年将要计划实施的几个专项工程：1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。

2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

5、客房装修期间所有0a房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了！我非常感谢你们！因为是你们的支持给了我自信与勇气！是你们的付出 成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

酒店领班工作总结篇三

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣

传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情

况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

酒店领班工作总结篇四

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

定期做一些细致的卫生工作。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、

纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5) 努力拓展长包房业务。长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6) 为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7) 做好会议接待服务工作，会议室成本低，利润高。

会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8) 在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。定期投放

鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生□20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。

四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。

二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。

三员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。

以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

酒店领班工作总结篇五

卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2) 为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。

来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5) 努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8)在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。

定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生□20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(三)20xx年上半年客房工作中存在的不足：一经理在公休日

及下班后到单位不定期查看时间少。二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

(四)20xx年下半年客房部工作重

点安排想法如下：

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

二

尊敬的各位领导，各位同事大家好：

***生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显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。

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。