

酒店领班年度总结及明年计划

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店领班年度总结及明年计划篇一

在工作中做好督导，协助，榜样。

二、日常工作的流程和计划

1. 单据报表存档
2. s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

三、学习积极主动管理

1. 主动处理突发情况，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
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

四、自身的改进及提高

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧
2. 改变心态。
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

酒店领班年度总结及明年计划篇二

在工作中做好督导，协助，榜样。

1、单据报表存档

2、赊帐，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、主动处理突发情况，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

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
- 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

酒店领班年度总结及明年计划篇三

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

3、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待

宾客要做到来时时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

4、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为一酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

5、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

酒店领班年度总结及明年计划篇四

身为pa的一名主管，我首先致力于自身素质的完善与学习，其中最重要的是性格方面，印度就有一句谚语：“播种性格，收获成功”，也就是说：一个人性格关系到事业的成败。所以我时时严格要求自己，待人正直，公正处事，要求严于律己，宽以待人。同时注重培养自己的观察能力，因为在我看来，做为一名管理人员，必须拥有灵活的头脑和敏锐的洞察力，在工作中能举一反三，由此及彼。另一方面，为丰富自己的业务知识，我经常得用休息的时间，来查找有关于酒店

管理方面的资料，给自己不断地充电。对于酒店及部门开展的各项活动都积极参加，通过加强自身学习，让我提高了整体能力。

在工作计划和工作落实方面下功夫，一方面对员工从严要求，与主管一起将各项工作尽量程序化、文字化。这样，有利员工在业务技能和个人素质方面取得更大的进步；另一方面从人性的角度去关心和理解员工。一个企业，部门班组要留住人，首要的是要留住人的心，人是有感情的，站在员工的角度想问题，设身处地的为员工办实事，才能获得员工的理解和支持。要多与员工进行交流与沟通，员工才敢于说出真心话以及个人情况，有利于工作的改进和开展，同时也可以根据员工的情况进行工作的合理安排。

在工作中时刻将安全工作放在首位，各项工作程序要求员工严格按规范化操作，每天至少十次以上对公区检查，每天班前会上认真向员工灌输安全工作的重要性，不定时不定期的对员工进行安全知识抽查，通过反复的强调，严格的抓。虽然我们对安全没有一刻放松过，但还是有着很多不足之处，针对这些不足的地方，明年我们会在这方面加强管理与督导，保证无一起安全事故发生。

随着酒店接待的各种vip客人越来越多，每次铺设vip地毯时都到场督导，在酒店星级复核检查时期，班组各项清洁项目以表格的形式进行逐项落实，对员工完成的一项工作都仔细进行检查，高标准、严要求，顺利的通过星级复核。

回顾一年的工作，每次艰辛都取得了成绩。在过去的一年中，我知道自身还有很多不足之处需要改善。但是，在新的一年里，我一定会加强自身学习、不断完善自我，做事更加塌实，管理更加严格细腻、标准要求更高，争取在20xx年的今天能交给酒店领导和部门领导一份满意的答卷。

谢谢各位！

酒店领班年度总结及明年计划篇五

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下发的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得的经济效益。

计划的编制与执行可以严格按照pdca循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

(1)全局统一的原则，以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3)严肃认真的原则、

(4)成员参与原则

(5)灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

(1)部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2)本班组的实际情况

(3)以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)