

酒店领班的工作计划（合集4篇）

篇1：酒店领班的工作计划

20xx年至20xx年一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

协助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题；

每天能按时做3次例会，并在例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录

制定店内工作表。让前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。

（4）制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度；

做好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

制定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

与前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在给客人解决。

如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在

公司利益和客人利益双赢的状态处理。

篇2：酒店领班的工作计划

时间飞逝，又是新的一年。新的一年启动新的但愿，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据企业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、礼节礼貌规定每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，尤其是前台收银和区域看位服务人员规定做到一呼便应，规定把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间互相监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者规定..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、倡导效率服务，规定员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理，从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都规定做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理，公共区域，规定保洁人员看到有异物或者脏物必须立即清洁。各区域的卫生规定沙刊登面、四面及餐桌、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，客人会体现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等待时间，同步也应注意桌位，保证无误。做好解释工作，缩短等待时间，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，为了进一部的提高自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，深入规范了自助餐服务的操作流程和服务原则。

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，作为改善平常管.及服务提供重要根据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出处理方案，使平常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工平常管

1、新员工作为餐厅人员的重要构成部分，能否迅速的融入团体、调.好转型

心态将直接影响服务质量及团体建设。根据新员工特点及入职状况，开展专题培训，请保留此标识员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心上作好充足的思想准备，缓和了因角色转变的不适应而导致的不满情绪，加紧了融入餐饮团体的步伐。

2、重视员工的成长，时刻关注员工的心态，规定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，发现局限性之处及时弥补，并对培训计划加以改善,每月定期找员工谈心做思想工作，理解他们近期的工作状况从中发现问题处理问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.愈加规范有效。并结合平常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对平常服务有了全新的认识和解，在平常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在局限性

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的状况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事后来才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、XX年工作计划

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在既有的例会基础上进一步深化例会的内容，提高研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，互相学习，互相借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在既有服务水准的基础上对服务进行创新提高，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提高服务员的薪酬考核待遇原则，加强平常服务，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.经营的筹划

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，节省费用开支。培训员工养成良好的

节省习惯，合.用水用电等，发现挥霍现象，及时制止并严格执行有关惩罚制度。

- 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，促销活动并与周围各公司互相合作，增长会员率。

篇3：酒店领班的工作计划

一、领班计划的含义与特点

1、领班的计划就是依据主管下达的任务、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、详细措施、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详细化的详细业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是依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。

2、酒店领班计划的种类：

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、详细任务的一个部分。

二、领班计划管理的主要任务：

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，每一次接待都是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，以取得最大的经济效益。

三、领班计划的编制

计划的编制与执行可以严格根据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、编制领班计划必需遵循的原则

(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，全面熟悉，优化配置。

(3) 严肃专心的原则、

(4) 成员参与原则

(5) 敏捷性原则。

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) 本班组的实际状况

(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）

3、领班计划编制的内容

(1) 目标

好的目标的基本标准：一是清晰明确、有详细的措施、步骤和时间等；二是必需是可衡量的，可以考核的目标；三是要落实在书面上，简单把握和应用；四是能够被理解、被接受的；五是可行性的目标；六是具有一定挑战性的目标。

(2) 措施

包括完成任务，实现目标的详细措施，如领取物品、摆台、酒水服务、看台服务、检查监督、机动人员等等分工，途径、方法、方式和步骤等。

(3) 实施的详细时间

(4) 负责人

(5) 预算

(6) 评估

考察计划制定的是否科学，是否完善，有无疏忽，有无不当之处等。

篇4：酒店领班的工作计划

(一) 直接上级：前厅经理；直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

(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。违责必纠

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下方可下班

（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、协助在堂经理调解纠纷，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。