

# 酒店领班工作计划

## 篇1：酒店领班工作计划

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。

### 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，为了进一步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，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.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，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、2018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，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。

## 篇2：酒店领班工作计划

一、认识领班的基本工作职责：

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

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

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。

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

### 篇3：酒店领班工作计划

这是新年的,你可以改到具体一些新的一年，新动态，在20xx年的工作中我将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满XX，舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一、以出品为“龙头”，增加餐饮的核心竞争力，打造“XX美食，美食XX”这一品牌，营造食在XX这一良好口碑。一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在20xx年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在XX良好社会形象，从而争取更多的客源。

二、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，。来应对餐饮市场的激烈竞争。服务作为餐饮的第二大核心产品，20xx年我们将紧紧围绕酒店“情满XX，舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从源头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。新的一年，新的目标，我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

## 篇4：酒店领班工作计划

### 一、银城皇冠假日酒店现状分析

酒店层级管理制度一般是：总经理-总监-部门经理-主管-领班-员工。酒店的组织结构明细，由总经理到一般员工，每一个岗位都有其相应的工作描述，明确规定工作职责和操作标准。为保证酒店业的健康进展，员工流失率保持在5%~10%的范围是正常的，通过调查发现，酒店2021年人才流失率达到了30%，这远远高于正常水平。人才流失表现出学历越高，流失率越大。人员流失大，稳定性差，新招员工越多，其服务质量稳定性就越差。相比招工难，酒店要留住好员工更困难。人才流失严峻影响了酒店人力资本积累，增加了人力资源管理困难，制约酒店健康进展。

### 二、人力资源管理问题分析

#### 1. 人才培育方案与实际脱节

在聘请方面，酒店始终方案引进高素养人才，然而实际中，为降低人力资源成本，聘请员工大多素养偏低。酒店每年会聘请肯定量在校生实习，这些同学只能充当临时工，流淌性太强。此外，对员工的聘请缺乏方案性，在某一岗位已经消失空缺时酒店才开头聘请。聘请工作只看到了眼前需求，使得聘请到的员工不能根据自己的力量和喜好安排到合适的岗位，导致离职率增加。

在培训方面，酒店本身对培训的需求把握不准，没有针对不同层次人员进行不同类型的培训。除了对刚入职的员工进行两天的入职培训外，其它培训过多的注意短期效果和数量，酒店各部门繁忙程度不同，培训方案通常执行不力，变成一种形式。这让员工很难在培训中提升自己，不能找准自己的职业进展方向，因此跳槽频繁。

#### 2. 酒店缺乏有效的激励措施

酒店工作通常伴随高强度劳动和高压力，多数员工都是固定工资，做多做少，好与不好都是统一酬劳，酒店员工在旺季工作强度大，加班时间长，然而却很难得到相应的回



报，这使得员工乐观性不高。酒店的物质激励一般以津贴的形式发放，数量较少，因此物质激励的作用不大。酒店许多岗位的员工每天重复单一工作，简单枯燥，精神鼓舞尤为重要。然而酒店管理者并没有重视精神激励，而是过多的强调“顾客第一”、“服务至上”，精神激励成为空话。

### 3.酒店人力资源管理信息不畅

酒店的管理层级较多，属于典型的锥形组织结构，在酒店运营过程中，导致部门与部门，部门内部信息不畅，不能准时下达任务。同时上层管理人员各项打算也难以准时有效传递给每一个员工，从而不利于下属员工发挥乐观性。过多的管理层级，使管理人员和员工之间缺乏沟通，管理人员往往只重视员工的工作表现，对表现不好者一味批判，而没有进行当面沟通，致使员工逆反心情高涨，上下级关系不和。

## 三、酒店人力资源管理过程维集成化管理对策分析

酒店的人力资源管理涉及三维金字塔管理过程维的方案、组织、领导、掌握。酒店人力资源管理消失问题，需要通过过程职能的协调运用来解决人才流失问题。

### 1.方案--制定酒店人力资源进展方案

酒店要想解决人力资源管理存在的人才流失问题，必需将员工的职业进展与酒店的长远进展方案结合起来。不要等到人才流失了，才想起来临时聘请。

在人员聘请上，实行内部选拔与外部聘请相结合，内外部员工进行公正的岗位竞争，避开一味从外部选拔。在人员培训方面，要依据不同层次的员工制定不同的培训方案。要赐予员工不断学习的机会，重视培训的质量而不是数量，在培训结束后进行相应的考评和后续跟踪反馈。在员工激励方案上，要充分考虑员工的需求，需要将物质与精神激励相结合。对于表现较好的员工可以发放肯定奖金，激发员工的工作热忱。同时酒店可通过选拔考试，定期从内部员工中选拔优秀的人才，进行岗位间的调配和晋升，培育员工综合力量。

### 2.组织--科学的优化组织结构

酒店锥形组织结构使得管理层级较多，人员沟通信息不畅，因此要建立与酒店进展相适应的组织架构。首先，需要对公司部门进行职能边界定位，具体界定不同部门主要工作流程，使各个部门能够对自身责任明确，更高效协作。其次，削减酒店管理层级，让部门间、员工间更高效进行信息传递。例如在非一线部门可依据状况取消领班或主管，使管理层级扁平化。各部门领导实行走动式管理，多与基层员工接触，倾听员工的看法。这样既可以增加管理者对业务熟识度，又能让部门领导常常亲临一线，加强与基层员工之间的沟通。

### 3.领导--加强沟通，科学领导

作为酒店管理者要多和员工沟通，倾听员工的看法。例如，在部门例会中，

员工可向部门领导反映前一天工作中的问题，大家一起争论并探讨改善措施。管理者要提高自身管理力量，不是盯着员工，要求员工怎么做，而是通过科学的管理让员工自觉完成日常工作。管理者要实行全体员工参加酒店管理的模式，力求让每个员工都亲身投入到酒店管理工作中。对于工作中所犯错误，不能一味责骂，要和员工进行沟通，了解产生的缘由，准时订正错误。这样才能让员工对管理者产生信任感，更情愿为酒店制造价值。

#### 4.掌握--加强人力资源管理监督和掌握

建立员工满足监控机制，使员工的看法和建议能够准时反馈，从客观上满意员工参加管理的愿望，也使得管理者把握更多的员工动态。详细做法为（如图），首先建立员工申诉机制，让员工在日常工作中遇到不公正时，可以有地方申诉。其次，建立员工定期沟通制度，管理人员通过沟通会等形式准时了解员工状况，解决管理中存在问题，提高员工工作满足度。最终，通过满足度监控机制，将酒店管理人员、基层员工和人力资源方案与实施过程结合起来，形成相应的反馈，确保了酒店不同层级间信息的畅通。管理者通过满足监控机制，能够尽早发觉人力资源中存在的问题，准时制定解决方案。同时高层管理者也能通过中层管理者和员工的反馈，准时的调整酒店的人力资源方案，使得酒店人力资源方案符合酒店长远进展的需要。

#### 四、总结

本文以银城皇冠假日酒店为例，在分析中结合酒店的实际状况，介绍了酒店人力资源管理中存在的问题，并从过程维方案、组织、领导、掌握角度提出解决酒店人才流失问题的对策，包括制定酒店人力资源进展方案，科学的优化组织结构，加强沟通领导，加强人力资源管理监督和掌握措施。