

# 最新工作总结前厅领班职责 前厅领班的 岗位职责(通用10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇一

- 一. 绝对服从上级部署的任务和方针。
- 二. 以身作则，做好表率，遵守各项规章制度，公正地对待每一位员工，对前厅经理负责。
- 三. 尊重领导，服从酒店内部的安排，以酒店的利益为第一。
- 四. 遵守考勤制度，工作时间内严禁办理私事。
- 五. 认真主动遇相关部门加强沟通，发现问题协商解决。
- 六. 认真检查员工出勤情况及工作态度，进行指正。
- 七. 检查所有员工的仪容仪表，并带领监督其工作。
- 八. 留意宾客的动态，妥善解决宾客投诉和突发事件，应及时上报经理。
- 九. 技术属实报告各区域的设施设备损坏情况，确保及时维修。
- 十. 负责新员工的培训工作。

- 十一. 做好与其他领班及组长之间的相互协调工作。
  - 十二. 按“卫生制度”检查卫生情况。
  - 十三. 了解当日订餐情况，向员工详细布置当班任务。
  - 十四. 了解当日菜品供应情况，并及时告知服务员。
  - 十五. 督导服务员保证服务质量的标准性和服务程序的规范化。
  - 十六. 餐中主动与厨房协调，保证按时上菜，对需要及时推销的菜告知相关人员。
  - 十七. 留意账单，保证宾客按单价付款，严防跑单，漏单，吃单。
  - 十八. 了解当日订餐性质、订餐人和餐位安排情况，并告知员工以便引带。
  - 十九. 带领工处处以节约为本，做到合理的开关电器。
- 一、 在前厅主管的直接领导下，做好本区域卫生、六常管理工作，并配合主管做好楼面服务质量、纪律等管理工作。
  - 二、 每天检查好餐前准备工作，餐中督导员工按照服务规范 and 操作程序做好服务工作，并做好现场服务质量报表的' 督导检查
  - 三、 掌握预订情况和当天客情，根据当天客情，作出合理安排，及时做好区域报表登记工作。
  - 四、 配合主管做好门迎和活动宣传工作。
  - 五、 负责检查本区域设备、设施的使用情况，做好消防、安

全、卫生、节能工作，发现问题及时向前厅主管汇报。

六、及时发现和纠正服务工作中出现的问题，不断改善服务质量，处理好客人的投诉，如遇无法解决的投诉问题，应及时向前厅主管汇报。

七、负责物品的领用和保管，定期检查物品，对破损、残缺的物品及时更换。

八、熟悉菜单、菜价、酒水价格，在点菜时，掌握当日急推菜及已沽清的菜肴。

九、配合主管做好员工的培训工作，帮助员工提高业务知识和操作技能。

十、收集顾客及员工的意见或建议，及时反馈给主管。并注意收集客户档案。

十一、做好每餐结束后的清场工作。

十二、完成部门和公司布置的其它工作和任务。

十三、以身作则，自觉遵守企业各项《规章制度》。

## **工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇二**

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得

了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来工作向领导做一总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识 with 技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

## **工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇三**

自今年三月接手前厅部并兼职pa的工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

## 一 总台工作总结

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

从总台现有的接待员工作情况看

## 二 运营情况

### 三 20xx年工作计划

1; 考虑到本酒店的性质, 规模和业务量, 为保证前台的工作效益以及方便顾客, 正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2; 对酒店服务工作的性质而言, 每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求, 规范岗位工作细则和服务流程, 除了客观衡量员工合格与否, 也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3; 对客户服务是一项整体性和系统性的工作, 不是一个人或一个部门就能做到的, 为了保证经营与管理的成功, 就必须强调整体运作, 主管要掌握有效沟通的方法和技巧, 做好部门内与外, 横与纵的沟通协调, 靠整合优化来实现高效的服务。

5; 结合酒店软/硬件更新, 加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉, 明确反映来自客人的集中性问题, 听取客户意见, 密切与客人联系促进感情交流, 保证一定的客户群。

7; 培训工作的重点除了规范服务程序, 更要注重培养爱岗敬业; 团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

pa的工作总结会难一点, 因为我自己就是个新手, 刚开始的时候有的人是会有一些抵触, 在这种情况下, 必须尽快形成一个团队的凝聚力, 为了具有个人感召力, 我愿意去尝试他们的具体工作, 所以一直处在边看边干边学的过程, 年纪大的人嘴会比较零碎一点, 但只要自己放的下架子, 以身作则亲自动手做出表率, 是可以树立起一种威信。

事实证明, 以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工

资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下pa的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

#### 四 严以律己，改正不足

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

#### 五 提高管理者素质

1管理人员要有大局观。

2管理人员要有承担责任的勇气



3管理人员要尽力做到公平；公正和公开

## 六 其他建议

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏

7员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

8设意见箱

9员工生日送小礼物

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇四

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着

眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□xx年上门客销售任务，根据xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

1、加强宿舍水、电、气管理

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理

3、加强车辆乘车卡及电话管理

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇五

### 1、客房整体经营

截止到20xx年11月30日，酒店客房收益额为xxx元，共出租客房xxx间/晚，其中会议团队xxx间/晚、协议客户xxx间/晚、旅行社团队客人xxx间/晚、旅行社散客xxx间/晚、自来散客xxx间/晚、网络订房xxx间/晚，平均房价为xxx元，年平均入住率为xxx%。从数据上与去年对比，各项数据都比去年的低，所以今年酒店总体收益不如去年。前台为充分发挥客房销售的作用，酒店为前台制定了较好的政策，给予前厅部自来散客高价房销售奖励，调动员工积极性、大大提高了员工散客销售意识和积极性。前台重点还是以自来散客卖高价房为原则，为确保提高酒店出租率对进入酒店的客人已合适的价格入住酒店，但相比去年也有减少。此外，我们通过推出节假日活动房、钟点房、淡季活动房等促销活动进一步拓宽了市场，增加了宾馆的营业收入，并得到了新老客户的满意与认可。但今年的自来散客比去年少的较多，今年网络房价格较低，大量客人都是从网络上订房。积极配合做好网络房间及代理平台网络客人的各项接待工作，通知客人对网络房做好夜床服务，做好退房的宾客意见的收集，积极做好解答和处理，争取客人给酒店多一些好评。

### 1、部门岗位整合，稳定思想，加强业务培训，提高员工素质。

部门通过新的一年人员编制的调整，针对预订岗与前台整合，部门人员上充分的融合。预订岗人员进入前台后的思想动态进行关注，通过几个月的适应和培训已基本达到相关工作要求。部门全年严格按制订的培训计划落实好培训，切实以提

高部门员工的业务水平为中心，结合班前会针对日常存在的问题进行总结分享，提高员工日常事件的综合处理能力。通过一年的部门全员轮岗培训，大副、礼宾主管对前台接待的相关工作都已掌握，在前台人员少的时候管理人员都可以进行补位，很好的确保了部门的正常运转。在日常工作中，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

## 2、加强“开源节流，增收节支”的意识

配合酒店做好节能降耗工作。加强各区域的巡查工作，及时发现及时处理，提出合理化建议，确保酒店各区域节能降耗合理化。日常工作中强调员工的节约意识，从点滴水、每一张纸、每一度电去做好节能降耗工作，部门针对仓库现有的单据进行利用，虽然格式已经进行了调整但不影响相关原则的情况控制酒店成本，将旧的单据全部利用，对今年部门的印刷费用还是降低了很多。

## 3、注重各部门之间的协调工作

部门前半年前台新员工较多，在与各部门配合时还是存在很多问题与不足，在各部门的共同帮助下部门度过了艰难的时期，员工也很快得到了进步。酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮部、销售部、客房部、财务部等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。工作中存在的问题在部门班前会当中对案例进行分析，强调各项服务工作都是靠各部门配合完成的。

## 4、加强各类报表及报关数据的安全管理

前厅部按照公安局的规定对每一位入住的宾客进行入住登记，坚决执行公安部规定治安管理条例，并及时将入住客人身份证及时输入治安管理系统，境外客人的资料通过酒店前台手工输入境外人员临时住宿系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报送。每一项工作都是前台接待员认真完成的，境外资料由夜班接待员手工一个个录入，再由早班人员抽出时间检查后上传，所以在今年永定区派出所多次的暗访检查工作中均达到公安机关要求并受到好评。

## 5、部门安全工作的开展，时常敲响安全警钟、安全工作常抓不懈

前厅部要求员工积极参加酒店组织安全知识培训，必须掌握防火、防盗的基本知识和工作中的自我保护方法，加强自防、自救的能力。除此之外，部门在平时交班会上将安全事项重点强调。我们要求员工必须保证宾客的人身安全和财产安全及其个人私密空间不受侵犯，确保酒店财产安全不受侵犯。确保宾馆客人和在岗员工的人身和酒店财产的安全。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的财产不受损失。其次就是前台晚班一人当值情况下，部门做好与安保部的沟通，部门也制订有效的安全管理，晚班交接班时将前台备用金存放在保险箱内，前台收银柜随时上锁，如需离开前台必须安保员到前台代班，办公室的复印机调整到前台便于护照的复印，这所有的工作调整都是确保做好晚班的安全工作考虑。

### 1、做为对客部门在服务标准上不够稳定，服务的灵活性和主动性还不够；

今年部门由于前台及礼宾人员紧缺，导致部门服务质量不够稳定，服务过程中标准时好时坏，没有耐烦心，受外界因素和个人情感干扰较大，缺少从一至终的服务态度；特别是服务员缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来

迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心做好各项接待工作，今年部门下半年以针对的问题制订了相关的方法，在班前会上微笑、电话接听等礼貌用语的练习，让员工将礼貌用语挂在嘴边。

## 2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉、意见建议，前台员工只是简单的告之责任，很少去了解和第一时间做好对客解释工作，往往因怠慢客人而遭到投诉。在处理客人投诉及意见很多时候客人就是想知道酒店处理事件的态度，或者想发泄下，如果前台员工能很好的主动安抚客人，做好对客解释工作，将事件处理的很及时，就大大降低了客人投诉升级。所以在今后的工作中将执行首问责任制和问题回头看，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度，加大重要客户的跟踪服务，在今后的工作中将把宾客回访客人反映的问题作为重点由大堂副理进行跟进落实。

## 3、部门管理人员的管理水平有提升空间

做为管理人员我们要创造一个轻松的环境让员工保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有大的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展；又要有序竞争，服务质量才能提高，为此要培养管理人员要有大局观，眼光不能只放在自己部门上；管理人员要有承担责任的勇气，遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失；培养管理人员调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不优质的服务）。

今年前台由于人员相对去年还是比较稳定，通过一年的磨练，

前台所有员工的业务水平也有很大的提高，目前有人离职的情况，部门员工都有吃苦耐劳的精神，再忙再累也能够完成相关的工作。部门积极拿出方案做好思想工作调动管理人员全力协助前台各项工作的开展，今年通过前半年最艰难的时期部门各班组在部门团结方面得到了很大提高，员工之间都在互相帮助，前台给予客人办理行李寄存，礼宾协助前台撤消房卡及写团队房卡，哪里需要哪里就有帮忙，大家的共同目的就是使部门的各项工作正常有序的开展。

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇六

自今年三月接手前厅部工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到九鑫这个大家庭当中。

二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客



人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭；耐心；微笑；周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

从总台现有的接待员工作情况看（个人评价省略）

1；考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2；对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3；对客户服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

5；结合酒店软/硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

7；培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综

合素质这些方面来。

pa的工作总结会难一点，因为我自己就是个新手，刚开始的时候有的人是会有一些抵触，在这种情况下，必须尽快形成一个团队的凝聚力，为了具有个人感召力，我愿意去尝试他们的具体工作，所以一直处在边看边干边学的过程，年纪大的人嘴会比较零碎一点，但只要自己放的下架子，以身作则亲自动手做出表率，是可以树立起一种威信。

事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下pa的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。

完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

1管理人员要有大局观（眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步）。

2管理人员要有承担责任的勇气（遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失）

3管理人员要尽力做到公平；公正和公开（员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工发挥的能量更大）

4管理人员要有调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不合格产品）俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

1每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。

2每周一次管理人员参加的卫生大检查

3每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工，

4定期举行技能比武（比如客房铺床；餐饮摆台）优胜者加评估分

5设员工活动室或开展文体活动

6设店讯栏（报道或通告和酒店有关的事）

7员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金

8设意见箱

9员工生日送小礼物

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇七

宾馆年收入万元，住房率为%。

### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强岗上实际操作培训，使员工能够学以致用，加强业务培训，认真对待每一批接待任务。另外对员工进行现场督导，发现问题、反馈信息，共同协商及时调整，已达到最佳的服务标准。

### 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预定、接待服务作为工作重点，通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到宾馆的每一位客人。今年通过前厅部员工的集体努力，圆满接待了大、中、小型会议 个，共接待会议人数 人次。在接待有些大型会议时，参会人数较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求。在接待\*\*公司领导会议时，由于标准较高，所以每次不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家都没有一丝抱怨、一句怨言，仍然满腔热情的投入到工作中。

### 3、关心员工生活，创造愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂、涉及面广，员工工作压力大。针对这一点，

前厅部始终强调要关心员工生活，切实的为员工解决困难，使她们能感受到集体互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门今年向领导申请组织了二次活动（活动大致内容）释放压力，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。

#### 4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

前厅部每位员工，都必须积极参加宾馆、部门组织的各项活动。

这不仅使部门之间互相了解，同时也增强了团队的向心力和凝聚力。我们同事强调前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作联系。如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“宾馆无小事”的服务态度。

#### 5、加强“开源节流、增收节支”意识

前厅部员工积极响应宾馆领导的号召，开展节约、节支活动，控制好成本，主要表现在用电及物料消耗等方面。

#### 6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理。严格执行公安部门的有关规定，上传数据的开通、信息的录入及扫描。加之宾馆会议客人报到的集中性、前厅只有两台电脑等因素为我们前厅工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，严把入住登记关。同时我们狠抓房卡的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存，保证了客人的财产不受损失；对所有的报表、数据由指定专人负责分类、存档、统计保存。

## 1、培训效果不佳

在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸。虽然大家都明白、理解，但在实际工作中做的不够到位，无形中也影响了服务质量。

## 2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量。一个新员工从

入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的工作。但有些员工在刚熟练后，便提出离职，造成了人员的流失。仪容仪表、礼貌礼节在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼、两天晒网的局面，我们要加强日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

1、关注顾客需求，积极真是的向上级反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量。

3、切实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务。

5、提高前厅部员工的售房技巧，提高散客入住率，力争完成领导下达的目标任务。

一年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨。我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务，

我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，宾馆的明天更加辉煌。

最后，祝宾馆在新的一年里生意红红火火、更上一层楼！祝各位员工在新的一年里工作顺利、身体健康！

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇八

### 一、行为规范

- 1、各级员工应切实服从领导的工作安排和调度，按质按量，按时完成任务，不得无故拖延、拒绝或终止工作。如有不同意，可以事后提出或向老板反映情况，但不得当场顶撞。
- 2、员工必须严格执行餐厅的各项规章制度，履行劳动合同。
- 3、在工作期间内，必须服从安排调动，接受领导分配的任务，听从指挥。严格遵守操作规程，牢固树立“安全第一”的意识。
- 4、严格遵守考勤制度和岗位责任制度，不迟到、不旷工、不脱岗、不串岗。
- 5、工作时间，不准打私人电话，如有必须，应向主管请示，处理业务电话时要语言简练，尽量缩短谈话时间。
- 6、对任何人都不得使用污言秽语，不得讥讽客人或对客人不理不睬，不得与宾客争辩。
- 7、要做到微笑服务，态度和蔼，说话亲切，音量适中，答话要迅速准确，不能因个人情绪影响工作。
- 8、尊重客人的风俗习惯，对奇异服装，举止特殊、相貌奇特的客人不得嘲笑、模仿，不要给客人起外号，在客人面前不

要交头接耳。

## 二、岗位职责 主管岗位职责

- 1、安排当日工作重点，及时传达上级指示。
- 3、严格按照计划卫生安排表执行日、周、月及年度的卫生计划表。
- 4、做好人员安排，负责检查员工的仪容仪表及上岗工作状态。
- 5、掌握餐厅工作情况及有关数据，搞好客人关系，处理客人投诉。
- 6、填写服务员及领班的过失单和奖惩单，按程序执行奖惩。
- 7、对餐厅工作目标的完成负责，对餐厅所属员工的工作质量的后果负责。
- 8、关心餐厅所属员工的工作、思想和生活。
- 9、负责外场员工招聘工作，采购计划、工程报修等。
- 10、负责每月外场人员的入离职情况，并做好记录。
- 11、与其它各部门的人员保持良好合作，互相协调。

## 领班岗位职责

- 1、负责检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成工作。
- 2、安排、检查员工做好营业前的各项准备工作。
- 3、做好各项单据、物品的交接工作，包括刀叉，筷子数量每



日清点。

4、管理及检查销售开单情况，确保其正确性及各部门出品的协调性。

5、主持每天例会，听取服务员汇报，安排班前、班后的具体工作和总结。

6、负责外场员工每月的排班及排休，编制员工出勤表，检查员工出勤状况。

7、检查每日工作状况。如员工仪容仪表、物品用具消耗，员工意外事故，新员工报到等。

8、负责物品盘点

1、按照餐厅服务员工作行为规范或老板的工作和质量要求，做好接待前岗位工作、接待间服务和接待后复原工作，努力完成指派任务，向宾客提供优质服务。

2、懂得和熟悉餐厅的业务工作。

3、保持个人卫生，发不遮眼，指甲不留长，保持工服干净整洁，经常清洗

4、要有熟练的业务操作知识，掌握及懂得客人需要的每份饮料及食物用餐规律。

5、工作责任心要强，有独立处理事物的能力，发现问题及时上报，善于班前班后会提出问题，及时转告客人提出的意见。

6、做好上班前后的楼面卫生工作，确保用具的清洁完好和齐备。

7、发扬互助互爱精神，员工之间加强团结、沟通、理解。

## 吧台人员岗位职责

- 1、服从领班以上领导指挥，积极配合各部门工作。
- 2、上班时应确保服装整洁，必需品齐备。
- 3、懂得消毒用具的卫生知识。
- 4、清洗时应轻拿轻放，保证不损坏餐饮用具及玻璃器皿。
- 5、见单出品，不随意浪费餐厅原材料。

## 三、正常上班时间

做好交接工作，完成每日下午的卫生安排

如果有迟到者，当月内第一次不计，第二次5分钟内不计，第六分钟后奉献5元，往后每次翻倍。

## 四、表扬惩处制度

（第二天下午5点工作会公开提出）

### 奖励

### 处罚

1. 将不合格的餐具、用具显于客人面前。
2. 上岗后依物靠物、未保持良好的姿势站立。
3. 在餐厅大声喧哗、嬉戏打闹。
4. 上班时间吃零食、玩手机。
5. 上班时间说方言。
6. 上班时间未经允许调岗调假。
7. 上岗后擅自离岗、聚岗、串岗。
8. 偷吃、偷拿客人或餐厅

食物。

9. 未经允许使用客用设施及物品。
10. 下班后无故在餐厅逗留。
11. 工作期间在工作区域内抽烟。
12. 未交接就下班。
13. 员工用餐出现浪费现象。
14. 因工作不负责引起客人投诉。
15. 与客人对抗、争执及对客人不礼貌。
16. 屡教不改，违反同样错误两次以后。
15. 蓄意损耗，毁坏餐厅物品，或将客人一流物品据为己有。
17. 工作态度不认真，不按操作规程执行，不履行工作职责。
18. 不服从领导安排或与领导因工作原因发生争执（未按“先服从后上诉”程序）。
19. 披头散发，仪容仪表不符合标准，制服不整齐卫生。穿拖鞋上班者。
20. 未经允许接打私人电话，或在客人面前打电话。
22. 制造谣言、煽动他人、恶意中伤本餐厅或他人声誉，企图破坏正常工作程序。
23. 利用工作之便，索贿受贿，贪污或企图贪污餐厅或客人财务。

特别处理范围：

偷窃和私拿餐厅和他人财产，奉献50元/次，并赔偿原物；情节较重者开除，取消当月工资；情节严重者，取消当月工资，交由公安部门处理。

损毁餐厅物品的，视情节赔偿。玻璃器具每月3个为可接受损耗，超过3个，当月所有由服务员打掉的杯具须损毁者按价赔偿。客人损毁杯具应及时报告主管，由主管负责处理。

处罚具体安排：

1. 情节较轻者，第一次通报批评，第二次处罚1-5分，每分1元
2. 情节较重，直接作出相应处罚

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇九

尊敬的饭店经理：

您好！

在此，向您递交我的辞职！对于这篇，我是怀着深深遗憾心情写给您的。分析我无法在饭店继续工作下去的原因，有以下几点：第一，我已经完全厌倦了饭店工作。在过去六个月工作期间，我对于饭店工作已经基本失去兴趣，实在是提不起继续留下来工作的信心了。第二，饭店收入微薄，难以维持个人生活。这个原因也是比较重要的，由于我在饭店的每月薪水只有区区1500元，在这个城市生活实在非常困难。就上个月来说，我光生活开销上就花费了1800元，还欠单位300元的薪水透支。第三，认识到我个人水平有限，还需要继续深造。饭店工作以后我觉察到自身水平不够，继续在饭店工作下去相信自身水平也很难有所提高，所以决心返校继续深造。以上原因，特此向经理递交我的辞职申请书，恳求经理允许。

此致！

尊敬的领导：

我很遗憾自己在这个时候向公司正式提出辞职。

我自2015年7月23日进入xx-x股份有限公司，2015年年8月24日调入到筹备组，到现在已经有半年了，正是在这里我开始踏上了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。公司的过去半年里，利用公司给予良好学习和锻炼时间，学习了一些新的东西来充实了自己，并增加自己的一些知识和实践经验。我对于公司半年多的照顾表示真心的感谢！今天我选择离开并不是我对现在的工作畏惧，承受能力不行。经过这阵的思考，我觉得离我所追求的目标越来越远。人如果没有追求，他的生活很乏味，相信公司领导会给予谅解。我也很清楚这时候向公司辞职于公司于自己都是一个考验，公司正值用人之际，公司项目的开展，所有的前续工作在公司上下极力重视下一步步推进。也正是考虑到公司今后推进的合理性，本着对公司负责的态度，为了不让公司因我而造成的决策失误，我郑重向公司提出辞职，望公司给予批准。

尊敬的总经理：

由于酒店发工资的不准时，所以导致生活压力倍增，终日彷徨，深感恐惧，每天活在压抑中无法自我解救。由于本人年纪还小，心理承受能力较差，所以较害怕想不开，再加上我才十六岁，不想让自己生活在压抑之中。“一个十六岁的花季少女，由于家庭原因远离家里出外打工被拖欠工资半年，长期精神压抑，最终选择了在打工的地方与世长辞…”当我在网上看到这么一篇新闻的时候，很震惊很震撼，也许深陷同境，所以我十分理解那女孩当时心情，那种带着绝望，痛心欲绝，怀着对天下人的怨恨而离开了。或者是从她身上看到了自己，又也许只是我想多了，但是为了避免一切我想的。经过深思熟虑，连夜的思考，为了我的父母，我的未来，还有我还没见过的另一半以及还没诞生的儿子或女儿，我不得不向您提出要求辞工。亲爱的经理，我知道您是个很了不起老板，拥有很多财业物业，所以我一直相信您还是会发工资我的。不过如果您觉得我在这没亲没戚没地方住，所以不发

工资给我了把就让我在宿舍住到这个月月尾我还是万分感激。

尊敬的领导：

你们好！我是管家部康体中心的###。

第一：我个人对人事安排不认同；或许这不该我管的事，但堂堂康体中心只有这么一个服务员，常常忙得不可开交！这也不重要，重要的是每次我这个唯一的服务员总是要被客人说着说那和连平常休息时间都要准备好时刻回到酒店加班，抱歉，我不想长期生活这样的环境下，我受不了！第二：我个人能力不足，不能够胜任康体服务员一职；不得不重提，我经常因为某些原因得罪客人，我想这样长期下去一定会很大的影响酒店的顾客回头率，为了减少酒店损失，我只能选择辞职；第三：我个人觉得实习生与正式员工差别太大；举一个例子，工资差距那么多。也许你们会说我们是实习生，但是我可不可以这样说，大家同样是干活，我们干的不比谁差不比谁少。康体中心就我一个实习生，请问，既然我们是实习生，为什么却是一个人？我和正式员工区别在哪里呢？第四：从真正意义上说我的第一份工作就是在这里，在这每天很开心的和同事们做事，每天说的做多的就是为人、处事，但是因我个人原因，确实有事需要离开这是集体。

为梦想今天我选择离开。因为我知道，走的路多了才能到达一定高度，得到自己认识的认可，成为每一天的主演。即将离开，这条路我们走的依然清晰。最后，请领导批准我的辞职，我相信我离开后会有一个更加适合的人来填补我的职位。

祝：酒店明天会更好、同事工作一切顺利！

尊敬的酒店领导：

非常感谢酒店领导给予我在这里工作的机会以及在这两年多时间里给我的帮助和关怀！因三月底需返校进行为期一年

的\*\*\*\*培训，今天我在这里提出正式辞职。来到世纪华天已两载有余，正是在这里我步入了社会，完成了自己从一个学生到社会人的转变。两年多的时间里，有过欢笑，有过收获，也有过苦涩。酒店新鲜的工作环境以及和谐和同事关系，能使我在这里安心的工作、开心的学习，然而随着时间的推移，一切微妙的变化着，工作上的不成熟感、面对琐事的烦闷感、生活的压迫感、未来的彷徨感开始让自己焦躁不安。

1. 有言道，父母在，不远游，期或近之，此为其一也；2. 近三载，困守一岗，虽智不逮，未能尽善，然疲乏之心满矣，窃或离之，亦不可得，然境不合，登大雅难也，余生亦不想混迹于碌碌无为中矣，此为其二；3. 不敢言辞劳苦，但凡琐碎之事，东奔西顾，未曾少安，绩或无表。然至而立不久矣，其岗虽无忧于温饱，然念及日后，禄俸单薄，又何希冀于家之担当，是为其三；4. 混迹现世三载，沌淆求生，然觉腹墨甚少，无从大展，顾需返校求知，此为其四，也为首要矣。或许只有重新跑入社会去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。从小到大一直过得很顺心，这曾让我骄傲，如今却让自己闷愤不已，如再不破釜，或将沦入另一无法自拔，也许人真的要学会慢慢长大。能为酒店效力的日子不多了，我会站好自己最后一班岗，做好本职工作，尽全力让班组员工平稳、顺利过渡，不至于让酒店工作环节受到影响。

在世纪华天的这段时间里，受益实多，在此无以复言，唯多作感谢，徒表我心！愿华天兴旺发达，终开天下！

## 工作总结前厅领班职责 前厅领班的岗位职责篇十

- 1、在前厅经理的领导下，负责做好分配区域的管理工作，保证前厅各项工作任务有序完成，确保顾客满意。
- 2、对前厅工作提出合理化建议并汇报前厅经理。

- 3、负责拟定前厅所需低值易耗品及其他服务用品计划，并按时按须领用，确保工作所需，无浪费（如餐巾纸、筷子、牙签垃圾袋等）。
- 4、对领货单仔细检查（领货单一般三联，一联交财务、一联交库房、一联领货保存，在单上写清货物名称、规格、数量、日期并签上姓名以备核对）。
- 5、组织监督前厅人员一完成清洁卫生、安全设备、设施保养工作。
- 6、负责服务技能的培训达标，共同营造良好的服务氛围。
- 7、有针对性制定员工的培训计划，并上报前厅经理审核。
- 8、处理前厅突发情件及顾客投诉，并上报前厅经理及值珏经理。
- 9、了解当日订餐情况，详细布置当班任务，加强餐前检查，餐中主动与厨房协调，保证按时上菜，对脱销的菜品要立即告知服务员，餐后做好收尾检查工作。
- 10、合理安排员工的值班与休假，上报前厅经理核准。
- 11、多与顾客交流、沟通、收集客人提出的意见，迅速处理并汇报给上级。
- 12、留意账单，保证客人按单付账，严防跑单、错单、漏单“吃单”的现象出现。
- 13、了解员工的思想动态，作好员工的思想工作，关心、帮助、教育员工以提高凝聚力，确保餐厅员工团结。
- 14、负责点菜单的合理合理发放与收捡工作，下班前仔细清点点菜单，必须核对清楚。



15、负责外洗桌布的清点工作。