

# 2023年酒店领班个人述职报告 酒店领班 述职报告(通用9篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么什么样的报告才是有效的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 酒店领班个人述职报告篇一

□

20xx年，是我任xx酒店总经理的第x个年头。回顾走过的路，再看看今天的酒店，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由衷的欣慰。因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我的努力有了回报。四年来，我以酒店为家，兢兢业业，励精图治，与酒店全体员工齐努力共奋进，终于让酒店起死回生，稳步前进，连续四年来都取得了良好的经济效益和社会效益，职工福利得到大幅度提高，酒店硬件设施得到全面改进，服务功能不断完善，酒店知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。

现将一年来的工作述职报告如下：

经过深入学习和广泛征求意见，我认真进行了自我分析，积极开展自我批评，清楚地看到了自己的问题和不足。经过深刻地剖析自身存在的问题的内在原因，进一步明确了整改方向，并决心加强学习，增强本领，切实改变工作中急躁情绪，谦虚谨慎，廉洁自律，与酒店全体干部员工共同学习、共建和谐、共创辉煌！

1、综合环境整治。

20xx年初，应市政府领要求，按时拆除了酒店停车场前两栋有碍东湖景观、破坏酒店整体风格的建筑物，完成了近xx平方米的草坪绿化，还建公共卫生间，新修建商务中心，办公区域全部进行了装修，修建专用的有毒有害废弃物存放点。改造一号楼工作间，投入资金xx多万元。

2、高压供电扩容工程。

3、新建太阳能中心供热工程。

设计、工程合作意向的商务洽谈。在x月下旬召开的专题经理办公上确定了xx公司为太阳能供货及施工单位，工程费用xx万元。我对工程提出了具体要求：确保工程质量，满足酒店热水供给需求，售后服务及时周到，工程费用全包干，不再发生其它费用。现在，太阳能中心热水器供热效果良好。

4□

网

球场修复。

酒店

网

球场自建成后一直闲置，荒草丛生。为了增加酒店娱乐功能，投资近xx多万元对

网

球场地面、防护

网

、照明灯进行了极具专业性的修整，效果良好。

5、烫平机、烘干机、蒸饭车的购置、床上用品的更新。新建了太阳能中心供热水系统，原燃气型烫平机、蒸饭车等设备不能使用，酒店投资xx万元购置了烫平机、烘干机各x台、蒸饭车x台。另外，投资xx万元更新了全部床上用品。

6、消防设施的维护与更新。

1、加强营销宣传，提高酒店知名度，拓展客源空间。

人和国家院士及八国

专家

友人□xx评审团成员及省市

领导

、成功接待了百余次各种级别的大中型会议。酒店的接待工作获得各级

领导

及宾客的一致好评

2、加强日常治理，提高服务质量，提高治理水平。

3、以创建活动为契机，打造良好的自然与人文环境。

20xx

年，酒店完成了全国文明风景旅游区、全国文明城市、省级

卫生城市的创建活动，环境治理体系的复评、饭店复核。在会议上，我一再强调：“检查不是坏事，这是对我们各项工作的检验和提高。我们的硬件设施比不上别人，但我们拥有得天独厚的`自然环境，假如我们不把美化环境的工作做足，不发挥好、不利用好这个优势，我们就再没有任何吸引人的地方了。”

20xx

年，在酒店全体员工共同努力下，克服了诸多不利因素，非凡是原材料涨价造成成本加大以及各项费用增加，但酒店还存在着一些制约经济增长的因素：酒店整体硬件设施的档次有待进一步提高；劳动用工日益紧张，劳动用工将成为瓶颈。酒店如何发展、如何走下去，走向哪里是我永远的研究主题。我们要学会分析，一分为二的看问题，看清自己的优势与劣势，找准自己的立足点。我认为：

化。以标准化、规范化服务为基本，努力追求服务的

个性

化，以此赢得的利益空间；经营特色化。酒店有着丰富的会务接待经验，我们要把会务接待做成特色，做成专业。

20xx

年，我将按照市政府提倡的政事分开、政企分开、立足于自收自支、效益好的多做贡献的原则，努力探索新的治理模式、运营模式，打破旧的分配制度，建立新的激励机制，完成大厅的装修改造及会议室扩容改建装修改造工程，招商引资新建别墅的新建工作，创造酒店新的辉煌！

## 酒店领班个人述职报告篇二

尊敬的领导同事们：

大家好！

我是中餐部酒水库领班xx[]20xx年7月14日正式加盟东胜大厦[]20xx年在中餐部经理的领导下，各班组的大力支持下，我认真履行岗位职责，和同事一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年度部门赋予的各项工作任务。现就20xx年度我工作情况，给酒店做汇报，请给予评议。

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度，通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格按照岗位标准衡量自己的工作行为，不计较个人得失；处处以身作则，严以律己，宽以待人。

### 1、日常工作

20xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的`进展，同时通过五常法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。

工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水、电、物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

## 2、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导请教学习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 3、严谨细致，全心做好服务保障工作

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以

我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

#### 4、存在的问题和今后努力方向

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地。20xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

20xx年我们必定在酒店领导的正确领导下，乘着“星评复核”的胜利东风，继续开拓进取，忠诚的履行好班组的职责，为酒店不断创造辉煌贡献力量！

以上个人述职如有不妥之处，请酒店领导、同事们批评指正！

### 酒店领班个人述职报告篇三

尊敬的领导同事们，大家好！我是中餐部洒水库领班xxxx。20xx年7月14日正式加盟东胜大厦。xx年在中餐部经理的领导下，各班组的有力支持下，我认真履行岗位职责，和同事一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了xx部门赋予的各项工作任务。现就xx我工作情况，给酒店做汇报，请给予评议。

#### （一）、主观意识

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度，通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格按

照岗位标准衡量自己的工作行为，不计较个人得失；处处以身作则，严以律己，宽以待人。

## （二）、职责履行

### 1、日常工作

xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的进展，同时通过五常法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水。电。物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

### 2、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导



请教学习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### 3、严谨细致，全心做好服务保障工作

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

### 4、存在的问题和今后努力方向

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地。xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

xx年我们必定在酒店领导的正确领导下，乘着“星评复核”的胜利东风，继续开拓进取，忠诚的履行好班组的职责，为酒店不断创造辉煌贡献力量！

以上个人述职如有不妥之处，请酒店领导、同事们批评指正！

谢谢

## 酒店领班个人述职报告篇四

尊敬的各位领导各位同事大家好：

转眼间进入富豪大酒店工作已经一年多了，在这一年多的工作中要感谢各级领导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。在这一年通过不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转变。

做为一名餐饮部6楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境。在新的环境中，我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色，每天做的也是些琐碎的工作，尽快的理顺作关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责。这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要高，力求周全。本着顾客就是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，客人就餐时一定与后堂好好配合，掌握好上菜速度。每次接待我们都会很重视，餐后及时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好方便下次用餐时有针对性的服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现在拥有的经验还较少，前面还有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努

力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，

酒店就是个大家庭，成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中，我一定会全力以赴，和同事们一起为酒店的辉煌贡献自己最大的力量。

最后衷心感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真总结经验，发扬成绩克服不足，以百倍的信心饱满的工作热情与同事们一起：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

XXXX年XX月XX日

## 酒店领班个人述职报告篇五

人来自康乐部的客房领班xx[]现阶段主要负责酒店开业之前的客房各区域的计划筹备工作。

- 1、认真准确积极的完成上级交派的各项任务。
- 2、熟练掌握管辖区域内的设施设备和硬件措施。
- 3、完善本部门的详细培训计划和培训时间并及时与领导沟通。
- 4、巡视现场熟悉场地的进度和变化，检查本部门存在的工程问题和漏洞及时上报，并及时跟踪解决所记录的问题。
- 5、与各部门做好沟通协调工作，积极主动参加酒店组织的各种培训。

在芭堤雅的两个半月里我凭借着自己对工作的热爱和责任心、

踏实肯干、好学让我再这里学到很多东西，认识了很多同事和朋友，在这个和谐友好的氛围中我自身各方面得到了进一步提高，从心里感谢这个企业给我这么好的一个自我提升的平台，感谢这里的领导和同事给我热心的帮助和指导使我更有信心做好自己的工作时刻准备好迎接芭堤雅酒店的开业。在自我提高的同时，我要尽我所能的改正和克服自身的缺点。加强人际交往方面的能力，凡事多学多问，丰富自己的专业知识。

- 1、克服自身缺点，提高工作效率，更好的完成工作。
- 2、熟练掌握本部门的培训资料并合理运用。
- 3、对即将入职的新员工做好培训工作，并树立正面榜样。

## 酒店领班个人述职报告篇六

本人自20xx年参加工作以来，一直在电脑房工作，曾任工程部弱电部门领班，在工作上，我具有良好的职业道德和敬业精神，爱岗敬业，勇于创新，开拓进取，凭着丰富的专业技能、塌实认真的工作态度、精益求精的工作精神，在弱电部管理实践中取得优异成绩。在平凡岗位上脚踏实地，为酒店弱电部工作做出了自己应有的贡献。

我担任酒店弱电主管（试用期）以来，严格遵守公司规章制度，认真履行工作职责，努力做到今日事今日毕；尊重领导、服从管理；积极主动的完成领导交待的每一项工作任务；在遇到特殊工作任务时，分析问题，并及时将现场不能解决的问题和需要部门间沟通才能解决的问题，在最短的时间内向上级汇报情况。现就本人在试用期间的工作内容作如下总结：

- 1、由于今年上半年所在部门员工流动行大，人员招聘工作遇到困难，本人积极想办法介绍人员来酒店面试。

2、加强员工培训，增强管理意识。组织弱电组技术人员认真学习企业文化、酒店的各项规章制度及部门各项制度，组织员工进行职业生涯规划培训，使员工明确各自发展方向及前景，组织员工进行弱电专业知识培训，加强现有部门员工技能水平，提高了工作的最大效率。

3、组织员工学习企业文化，让员工更加有归属感，员工对企业归属感的高低，直接关系到企业的生存发展和和谐稳定。

4、与同事相互帮助、虚心请教，并耐心解答下属在工作上遇到的各种问题，在长期的弱电管理实践中，我不断探索、不断创新，推动弱电管理制度向深化、细化、实化的纵深方向迈进，弱电管理水平不断上台阶。

5、加强弱电监管，提高弱电人员劳动积极性。在工作过程中，通过各种方式在班组成员认识到技术这种无形资产是可以创造财富，从而自觉提高技术水平，此外协助部门制定实行能者多劳的激励机制，提高人员劳动积极性。

以上几点是这2个月完成的工作，工作中取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，在今后的工作学习中我将不断磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足，以饱满的精神状态迎接新的挑战，争当一名合格的弱电主管。谢谢大家！

## 酒店领班个人述职报告篇七

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做前厅部主管述职报告，今天的报告分为三个部分：第一部分自我介绍；第二部分前

厅部主管岗位介绍及工作情况;第三部分：一般投诉。

## 第一部分：自我介绍

xxx[]中共党员，毕业于杨凌职业技术学院旅行管理系酒店管理专业，多次参加酒店业举办的各种培训，取得了餐饮服务员高级资格证、客房服务员高级资格证、营业员中级资格证、迎奥运服务资格证。本人热爱酒店服务行业，学生时期曾多次利用假期工夫在酒店进行实习，曾参服务于杨凌国际会展中心酒店(四)、服务于东莞豪门大饭店(五星)、服务于北京静之湖度假酒店(四星)，由北京国贸物业酒店管理公司管理、9月至今服务于山西泉美国际大酒店(四星)。

本人有高酒店的工作经验，有资深的前厅服务经历。业余工夫经常与北京首旅建国集团管理的好苑建国饭店，浙江金陵保罗国际大酒店、江苏常州万豪花都国际大酒店、深圳塘厦三正半山国际大酒店的同学长期进行交流与学习。在对客服务中一直本着：“宾客第一、服务第一、质量第一”的理念，一直着手于“两用”-“用脑、认真”的服务指南，一直本着“让宾客快乐而来，满意而归”的服务宗旨为宾客提供高效、便捷、优质的服务。

## 第二部分：前厅部主管岗位介绍及工作情况

本人有幸于8月15日加入泉美国际大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，顺应工作和社会生活成为我的重要目标。在担任前厅部主管期间，除了感谢总经理刘耘先生、副总之得水先生、人事部经理赵丽亚女士、前厅部经理李玉霞女士、客房部经理张霞女士以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢泉美国际帮助过我和支持我信任我的前厅部全体同仁。下面我介绍一下本人在担任前厅部主管期间的工作情况。

### 第一、前台主管岗位职责

6. 督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满意客人合理的要求；

除此之外，本人在日常工作中着重从以下三个方面入手：员工思想观念的改变，专业技能的培训，对客户服务技巧。

目前我部门员工基本都毕业于大中专院校，且非酒店管理专业，这样一来没有受过专业服务意思的熏陶，在从事服务行业上面从思想上多少还是存在差异，从对客户服务方面有是难以理解“宾客永远是对的”的真正含义。二来从工作经验方面来看部门员工从事酒店服务行业的工夫均不长，在对客户服务中缺乏经验和服意思，面对这样的种种问题，我们采取了先从员工的思想意识方面入手，教育和指导员工培养员工服务意识。使其真正理解“宾客永远是对的”的’真正含义。用准确的服务意识去指导自己服务行动。关于服务意识是一个漫长的过程，我们需要更多的工夫去磨合、去修炼。

我们采取每星期二都召开例会和安排培训，把工作中的问题集中处理，对症下药防患于未然确保其他员工不犯类似的错误，在中工作中发现的问题我们都会及时的纠正写清交接本去跟进，坚决将错误扼杀在摇篮之中。在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，在做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。采用ppt□视频、案例分析、情况模拟等多种方式进行。现场解剖、现场分析、现场纠正。效果很好。

首先，我个人一直主张“有快乐的员工，才有满意的顾客”，时辰关怀、帮助员工使其保持良好的心情，能够更好的为宾客服务。其次，要求每位员工必须做到“热情、细心、周到、耐心”保持良好的态度迎接每一位宾客。再次，要求员工讲好普通话，注意讲话方式与技巧，巧妙运用语言，坚决运用酒店服务专业用语“先生、女士您好？有什么可以为您效劳的？”“您好这是您的房卡，您的房间是1118，11楼18号房间，电梯这边请。”“您好先生、女士我这里是总台请问有什么可以帮

您的吗？”“先生、女士您不要着急，我赶紧请我们经理解决这件事情。”虽然是一些常用的简朴话语，但却是特别有效可用的。

### 第三部分：一般客人投诉

1、投诉的类型分为3个类型：电话投诉、书面投诉、当面投诉

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的立场上表示同情，以便在感情上首先获取好感对客人投诉中详细要求能解决应赶紧答应客人并采取合理的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决应赶紧同有关部门主管、服务人员协调调查或向主管领导反映同时做好记录，客观现实不明白投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，搞清现实真相然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。前段工夫有一位宾客致电说其在大堂区域落下一部三星数码相机，我们赶紧上报总经理并采取了相应的措施张开行动，由于工夫相隔太久所以无法找到，在致电给宾客说明情况时客人表示满意。1019黄宝丽打电话到前台说其昨天在浴区消费讲自己一款浪情手表落在浴区，得知消息我赶紧通知当值mod曾经理和刘总，曾经理和刘总得知消息赶紧采取行动，通过监控、等多种方式寻找。最后黄女士来电说在床下找到了自己手表，虽然此事有惊无险，但是我们做到了自己应当做的，客人表示感谢和满意。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部门，管理人



员查清客观现实经部门主管解决后将处理结果告知客人。在3月份我们接待中铁建工团队时，团队负责指明投诉接待3008，我们赶紧了解情况，原来是由于房间楼层高低的差异，服务员态度表达不清，客人投诉态度不好，我们赶紧与3008沟通，3008当面给客人道歉，客人表示原谅和满意。

5、客人投诉情况现实原因在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、如果客人提出的投诉超出接待人员的职责范围要赶紧与上级联系情有关部门主管处理，如果客人提出投诉工工夫不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上报告, 敬请领导给予审议, 欢迎对我的工作多提宝贵意见, 并借此机会, 向各位领导对我的关怀和支持表示诚挚的谢意! 我将一如既往, 不负众望. 为泉美国际大酒店的发展奉献绵薄之力!

## 酒店领班个人述职报告篇八

尊敬的领导同事们:

大家好! 我是中餐部酒水库领班xx□20xx年7月14日正式加盟东胜大厦□20xx年在中餐部经理的领导下, 各班组的大力支持下, 我认真履行岗位职责, 和同事一道, 端正态度、克服困难、扎实工作, 顺利完成了20xx年度部门赋予的各项工作任务。现就20xx年度我工作情况, 给酒店做汇报, 请给予评议。

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度, 通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动, 在工作中能够严格要求自己、严格按照岗位标准衡量自己的工作行为, 不计较个人得失; 处处以身作则, 严以律己, 宽以待人。

## 1、日常工作

20xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的进展，同时通过五常法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水、电、物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

## 2、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导请习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了

很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### 3、严谨细致，全心做好服务保障工作

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

### 4、存在的问题和今后努力方向

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地。20xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

## 酒店领班个人述职报告篇九

尊敬的领导同事们：

大家好！

我是中餐部酒水库领班xxx□20xx年7月14日正式加盟东胜大厦□20xx年在中餐部经理的领导下，各班组的大力支持下，我认真履行岗位职责，和同事一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年度部门赋予的各项工作任务。现就20xx年度我工作情况，给酒店做汇报，请给予评议。

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度，通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格按照岗位标准衡量自己的工作行为，不计较个人得失；处处以身作则，严以律己，宽以待人。

## 1，日常工作

20xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的进展，同时通过五常法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水.电.

物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

## 2、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导请教学习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 3、严谨细致，全心做好服务保障工作

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

#### 4 、存在的问题和今后努力方向

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地□20xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

20xx年我们必定在酒店领导的正确领导下，乘着“星评复核”的胜利东风，继续开拓进取，忠诚的履行好班组的职责，为酒店不断创造辉煌贡献力量！

以上个人述职如有不妥之处，请酒店领导、同事们批评指正！

谢谢！