

# 最新领班述职报告完整版 酒店领班述职报告(优质7篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 领班述职报告完整版篇一

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。

在芭堤雅的两个多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。加强人际交流方面的能力，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。

## 领班述职报告完整版篇二

蓦然回首，感慨万千。一年来，我在酒店各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，思想方面日臻成熟，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是8月份被酒店任命为西餐厅领班之后，使我得到了更好的全方位的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方式、方法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的进行自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥护和支持酒店及部门的方针决策，积极引导员工的思想，贯彻落实酒店领导的有关指示。

回顾20xx□我主要做了以下几点工作：

君源华天大酒店是一个人才济济，精英云集的地方，面对各种压力和挑战，我以只争朝夕的精神努力学习各方面的知识，争取实现后发赶超。主要做法有：

- 1、虚心请教资深的老员工和领导。
- 2、在重复的工作中寻求突破点，关注细节，对存在的问题进行研究，对客人的心理进行揣摩。例如：安德里兹贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下某个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中进行针对服务。

3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。

4、根据经验和所学知识，结合西餐厅情况，针对怀化客人的实际需求，进行细节方面的调整。

□

初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理方法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队发展，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的安排员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作方面的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方式了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的.一系列问题和矛盾，促进身心健康发展。

细节决定成败这一道理在实践的过程中得到了充分的印证，一些酒店工作者认为“成大事者无拘小节”，但事实恰恰相反，酒店行业性质特殊，它要求从业者需具备良好的心态外，还要做到“三勤”，因此，服务人员就必须有敏锐的洞察力，想客人之所想，做客人之所做，以专业的水准让客人享受到物超所值的服务。但真正要做到这一点却有相当的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这方面的做法是：

1、通过关注客人的言谈举止，判断其需要，进行个性化服务，

这里要关注的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的关注，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是要求员工以追求完美为目标，不懈努力！

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多缺点和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20xx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

回首往事，倍感岁月峥嵘；展望未来，事业催人奋进！新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望，为将君源华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

## **领班述职报告完整版篇三**

各位领导、各位同事：

大家好！

- 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整理合格后方可上岗，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，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，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、卫生管理公共区域，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、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，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《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集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。

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、调整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，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理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，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。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理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，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

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

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。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 领班述职报告完整版篇四

各位领导、各位同事：

大家好！

我于\_\_年8月1日，受张总、姚总的委派，入职于山西海棠湾大酒店客房部副经理一职，我非常荣幸能够成为海棠湾大酒店的一员，承蒙领导的信任、委以重任，全面接管客房管理工作，在此感谢各位领导一直对我工作的指导信任与支持。客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。我深知自己肩上任务重大，必须明白自己的工作管理思路。

虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工 作，一些服务细节上还存在不足，需要 我们不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神。酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员

工例会，总结工作中好的方面和需要改进的方面，对好的方面加以表扬，存在的问题予以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长住房主管和经理必须每天都进入查看。在卫生方面不出现客人投诉的现象。。注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。客房有时在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行主管负责制。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。9月份人事部和客房部管理人员对员工进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

最后在这里感谢酒店领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人：\_\_\_\_

\_\_年2月20日

## 领班述职报告完整版篇五

时光如梭，不知不觉我在恒大帝景服务中心工作已有一年多了。转眼一年即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来，一年是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职。这也是我在一年多的客服领班工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

### 第一、注重自身修养，提升客服服务质量

在工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。平时的工作中难免遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在董姐及陈经理的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得在咱帝景举办“龙骑侠”的活动中，我主要组织了客服人员的接待及服务工作，当时客服部的人员不足，所有客服人员这一天都没有休息，大家任劳任怨，面带微笑，服务周到。确保了帝景“龙骑侠”的活动顺利进行并顺利完成。也通过这项活动我才深刻体会到物业客服的职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。当我看到业主满意的笑容，我也无比欣慰。

第二、注重细节，加强管理，努力学习物业管理知识。

我在平时的工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在帝景的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得，不论是撰写公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪，进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性，多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

最后我很幸运能加入到恒大帝景这个可爱而优秀的物业客服团队，恒大的文化理念，贴心管家服务的工作氛围已深刻的感染着我、推动着我，让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步。谢谢大家！

## **领班述职报告完整版篇六**

各位领导、同事大家好：

本人是餐饮部西餐厅领班□20xx年是一个不平凡的年度，在餐饮部领导们的正确指导和各个部门间的无微不至的相互关照下，作为一个西餐厅领班，我带领西餐厅员工基本上完成了餐厅的接待工作。我本人也得到了去餐饮部其他部门交叉培训的经历，使我的各方面能力得到了锻炼。真心的感谢领导们对我的培养，但是在一些细节上面还存在许多不足，需要自己不断的改进和完善。现将我这一年来的工作述职如下：

### (一) 岗位职责的执行情况：

首先，人员管理方面□20xx年上半年，我在中餐厅担任领班期间负责传菜部的工作，我深深地明白，餐饮主要是以服务为核心，员工的素质高低，直接影响我们的服务质量。餐厅的员工整体年轻化，因此在传菜部我制定了《传菜部岗位职责与行为规范》。每次召开班前会时，向每位员工传达，使员工知道自己该做什么，怎样去做。执行一些奖惩制度，来激励员工，使他们有一种互相之间的竞争意识，从而提高我们的修养和服务质量。

20xx年下半年由于工作需要，我调离中餐厅来到西餐厅担任领班，面对陌生的环境，如何管理好、发挥好、团结好这个新的团队称谓我最迫切的问题，管理人员的管理方法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身的驾驭全局的能力和魅力。在日常的管理中，我努力的了解每位员工的特点，尽量部署员工他们合适的工作，与西餐厅经理和主管共同制定出《西餐厅区域责任分配表》，让每个人每天都有事做，快乐主动的去完成他们最擅长的事情。闲暇时间，我会以谈心聊天的方式去了解员工的心理动态，在工作和生活中像个一个老大哥一样去积极的引导员工的思想，激励他们努力上进。

其次，日常培训方面。积极的响应经理的号召，做好培训工作，良好的执行力来源于日复一日的培训工作，对于这一点我有深刻的体会。在每日班前会时我会积极的向大家做一些

酒店英语方面的小知识分享，在板报上贴出每日一句话供大家学习，掌握最时尚的酒店日常用语。此外，积极的协助主管做好培训前的准备也是我日常最主要的工作，根据要求制定出每周、每月的培训计划。并且在每日组织员工进行小规模部门培训，以此加强员工对岗位技能的认知。培训中我们本着理论知识与实践相结合的理念，设计一些情景演示，使培训更加生动。这些成果都将在日常的接待中得到体现。

最后，降低成本、定期检查报修设施设备方面。西餐厅班前会时想员工传达成本控制的理念，从小件物品如牙签、筷套、餐巾纸方面，做到每日服务时去检查员工执行情况，是否将筷套等及时回收至家私柜，客人未用过以及掉落地上的牙签等回收，工作中要求制定破损统计，谁破损谁签字。根据区域责任分配制度，我带领每日专门负责设施设备的报修的员工去检查，发现问题及时报修并做好统计。

## (二) 工作中存在的问题

坦率的说，我在这一年里是取得了一点进步，同时也存在着许多不足比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化、过于放松，对自己的要求还是不够高，管理水平还有待提升。将来，我会努力以更加严格的标准要求自己，不断提高自身的管理水平。

## 领班述职报告完整版篇七

尊敬的酒店领导及同仁：

### 一、履行职责情况

从xxx年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要担任xx副主管职务，负责班组排班排休、餐具管理和预订部的管理工作，后几个月(6--12月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，调至餐厅担任主管职务，9月份开始兼任部门培训

工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

### 1、抓学习教育，激励奋发向上

当宾客进店时有迎声，迎宾员能主动、热情地上前服务，介绍餐厅的特色菜，

当宾客准备点烟或点起烟时，服务员应及时点火或呈上烟缸等。

在11月份时，酒店举行了技能大比武系列活动，美食广场班组成员获得了托盘接力赛团体第一名的好成绩。其他员工通过本次比赛活动，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

### 2、抓管理建章立制的执行度

前期，美食广场很多工作存在问题，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过班组各管理人员悉心探讨，我把奖惩制度、电源的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项张贴在办公室内，并及时更换宣传栏文件，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。

### 3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，利用每天的班后会及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“小炒肉”分量不足，“水煮活鱼”不够香，菜肴味道偏咸等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意，并及时将客户信息进行记录，在节日或纪念日及餐厅最新活动经营时及时发将信息传达给客户，以争取更多的回头客。

#### 4、做好会议餐及团队用餐的接待及管理宣传工作

餐厅接待了多场大型会议用餐，会议餐的要求主要求速度快，效率高，班组特针对此点，将客人的心里需求牢牢放在工作的第一位，通过优良的产品和周到的服务来满足客人的要求，在各项会议餐接待过程中，未出现较大投诉，也为对外宣传酒店规模等起到了良好的作用。

#### 5、深入市场调查，抓市场经济

总之，在这平凡而又不平凡的9个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足。

### 三、工作中存在的问题

1、协调平衡工作不理想，有些事情协调的不全面、不到位，平衡的不尽合理，影响了工作质量。

2、起草函件拟的内容不够严谨，周全。

3、工作中细节问题处理不到位，应加强改进。

#### 4、经营缺乏务实性

作为班组主管，我的一言一行对班组人员的精神面貌、工作水平及工作做作风都起着至关重要的作用，所以工作中我将不断加强学习，不断提高自己的管理水平，文化专业知识和业务能力，不断改进自己工作方法和工作作风，努力提高工作效率，从而带动本班组成员共同提高。

上述工作我只是摘其重点进行了汇报，不可避免有许多疏漏，还有许多不尽事宜请领导及同事多提宝贵意见，如果说取得一些成绩，也是在酒店领导关怀下，各班组支持以及外部门等全体成员共同努力工作的成果。

#### 四、 下步工作设想

目前，外面的市场还没有完全打开，需要我们继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、 总结经验，进一步明确部门的指导思想，紧紧围绕酒店的经营理念，牢固树立服务思想，为班组员工做好信息及时传递服务工作。
- 2、 不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 3、 认真做好本岗位工作的同时，不断认识新的客户，稳定老客户，通过自己及班组全员的努力，留住客户，做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、 有计划性地安排好餐厅各项工作。
- 6、 结合实际，提高班组的整体工作水平，以服务、求实、高效为原则。严格执行酒店各项规章制度，做好员工档案管理、加强员工宿舍的管理及创造班组良好风气，增强学习氛围等工作。
- 7、 密切配合酒店完成各月不同的经营任务
- 8、 努力提高沟通与协调工作，深刻领会领导思想，进一步做好监督、检查酒店各项函件、决定、指示下达到班组后的落实与执行情况。
- 9、 及时做好酒店领导部门领导临时交办的事宜，按领导要求及时处理好突发事件。
- 10、 紧跟市场，做好各项经营工作，在年初准备做好餐厅早茶开业！

以上是我的述职报告，请予审议，希望各位领导、同事们提出宝贵意见，谢谢大家！