

# 前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结(精选5篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结篇一

今年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的物业保洁领班工作做以简要总结。总结经验教训，找出不足，为以后的工作打好基础。

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。在对保洁员进行培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经

过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近期因施工导致整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。完成对新入驻楼层的开荒工作。完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。完成大厦垃圾的清运工作。完成大厦外墙的2次清洗。完成外围地面冲刷工作。对车场每月两次的清洗工作。完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。完成每季度木质上蜡保养工作。

年初大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。明年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

保洁对大厦进行了彻底消杀，在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。在清洁用品控制方面，客用品较难控制。

外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。冬季卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，应该在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。

今年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将会有更好的表现。

## **前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结篇二**

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员

工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

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、销售、客房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，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了%，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

## 前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结篇三

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是。

- 1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位。
- 2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。
- 3、自己管理水平和理论水平有限。

1、划积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查。

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

## 前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结篇四

伴随着新年脚步的临近，过去繁忙紧张的一年已划上圆满的句点。回顾这一年，洗衣房在酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的密切配合下，在全体洗衣房员工的大力支持和努力下□20xx年我部门基本完成了酒店领导下达的各项经营、管理指标。

现将今年的工作总结如下：

### 一、基本情况

洗衣房是房务部的部门之一，承担并保障着全酒店的布草、工服、客衣的洗涤及收送。我们洗衣房不光承担着本酒店内部的洗涤任务，在此基础上，还承接了其它九家餐厅与客房的洗涤任务。尽管洗涤量很大，但是在不断地磨合与改进中。洗衣房已能够及时、保质、保量的完成工作，并按时的返送到各合作单位。限度的为合作单位考虑，保持了良好的合作关系。

### 二、全年完成工作量

a□在20xx年度洗衣房完成本酒店洗涤量：

为客房清洗布草件，平均每月为酒店餐厅清洗布草件，平均每月清洗客衣件，平均每月为员工宿舍清洗布草件，平均每月为员工洗工服件，平均每月为员工缝补工服件，平均每月

另外，帮餐厅做转盘车套个，自助餐厅做窗帘。

b□在20xx年度洗衣房完成外酒店洗涤量：

为集团公司清洗布草件，平均每月为豪景店及其它单位清洗布草件，平均每月成本控制、节能降耗。洗衣房的水电用量非常大，由于美轩酒店地处太原机场，地置特殊，水电成本较高。再者，洗衣房的设备都属电加热，等等原因造成洗衣房的成本居高。因此在努力创收的同时，开源节流就显得尤为关键。

在保证布草质量、对客户服务的前提下，尽的努力降低成本，杜绝浪费。我深知节约每一度电、每一滴水，不光是每个人的社会责任，更是为酒店压缩开销，增加利润。在洗涤、熨烫布草及工服时，采取先分类后集中洗、烫的模式，减少开机次数，以减少启动时所耗用的水和电。

在洗涤剂的用量上，严格按照标准采用看刻度称重量的方法，既保证质量又节约用料，杜绝一切浪费。节能降耗是全酒店及洗衣房的工作口号，废物再利用更是这一口号的充分体现。

我们将从客房回收的旧香皂用在重点污渍的预处理和洗涤上，将房务部报废的床单、被套改制成宿舍员工的枕袋、餐厅的转盘套和保洁的地毯盖单等，就废物再利用方面也为酒店节约了不少成本。

对于工服的管理上，要求礼貌的问候员工，建立了一对一的换洗制度，检查工服有无破损，有无遗留物。先修补后洗烫，确保给员工替换绝对合格的工服。

对不合身的衣服进行简单改制。绩效挂钩洗衣房虽然是酒店的一个后勤保障部门，但在管理体制上率进入市场轨道，单独核算、绩效挂钩的改革举措在洗衣房推行，在每月完成计划工作量后，将洗衣房的超额收入，按完成的比例发放提成。

这种绩效挂钩的做法，大大提升了员工的积极性，激励员工努力工作。为酒店创造更多的利益保驾护航。

机器养护洗衣房设备使用已有一年半之久，已过保修期。由于是电加热设备，温度过高，频繁使用会增加加热管的更换次数。也会产生不同程度的机器磨损。其动力性、可靠性、经济性便随之下降。因此，对设备进行维护和保养就十分重要。我们采取日常保养和周期保养两手抓。

另外，在机器有小故障的情况下，洗衣房领班都能及时处理。我们秉承“及时发现问题、及时上报处理、积极配合维修、事后跟踪观察”的工作方针。努力把洗衣房的工作做到。我们相信只要我们把保养工作做好，就可使机器处于良好状态，充分发挥设备的性能和特点，提高工作效率和经济效益。还可以降低用料量和零配件的磨损，延长机器的使用寿命。创造更多的经济效益。

### 三、员工培训

我们洗衣房除了对新进员工的系统培训外，坚持每天开班前会。会议内容主要涉及：酒店会议内容及各项指示、近期各岗位发现的问题、消防安全和安全生产的强调、酒店公共课的学习、岗位技能的培训和简单考核等等。使员工在不断地学习、复习、练习中，业务素养得到提升。能够更好地为酒店服务。

(1) 机器的“一慢二小三高”制约洗衣房的发展。也是造成成本居高难下的主要原因。就现有设备压平机升温慢、洗涤容量小、运输车容量小、水电成本高、人力成本高、运送成本高。直接影响了洗衣房的接单量，导致经济效益无法继续扩展。

(2) 洗衣门店收益甚微。门店收回的客衣太少，在到小区发放宣传卡、节日特惠活动、价格调整等举措之后，从淡季到



旺季收益都无大起色。在新的一年里，要紧抓这方面的工作，争取一个满意的成绩。

(3) 员工素养和专业技能的不足。员工流动性很大，而且洗衣房员工大多年龄偏大，文化程度偏低，学习能力也不强。基本都是零经验。只有不间断的培训、学习，才能保证客衣、布草、工服的出品质量，达到高水准的服务。

在新的一年里，我将在总结过去得失的基础上，与时俱进，开创创新，争取取得更好的成绩，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。最后祝各级领导及全体员工新年快乐，祝愿大家在新的一年里所有的希望都能如愿，所有的梦想都能实现，所有的期待都能出现，所有的付出都能兑现！

## **前厅领班工作总结和工作计划 领班年终工作总结篇五**

对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班

时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。

通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！