# 领班工作总结和汇报内容(合集35篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-07-20

*领班工作总结和汇报内容1做为一名餐饮部25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。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，...*

**领班工作总结和汇报内容1**

做为一名餐饮部25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。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时（自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急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。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出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。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉个人餐饮年终总结范文积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的\'转换。

转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xxx品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

>一、经营情况

酒店主营业务收入共计xxx万元，发生成本费用xxx万元，盈利xxx万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入xxx万元，月均收入xxx万元。其中：客房收入xxx万元，占客房收入的xx%；客房部初有客房xx间，5月份对酒店客房进行改造增加为xx间，10月份投入使用，本年共出租入住房xxx次，出租率为xx%。餐饮部实现收入xxx万元，月平均收入xxx万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的xx%；婚宴收入（1月—12月统计数据）xx万元，占餐饮总收入的xx%；散客收入（1月—12月统计数据）xx万元，占餐饮总收入的xx%；协议单位（1月—12月统计数据）xx万元，占餐饮总收入的xx%。

>二、管理情况

（一）外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请xxx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

（二）引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员

的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

（三）内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度；工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决；客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

（四）顺利完成三酒店市级评定工作。酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三酒店标准并得到评定专家的认可。

>三、其他方面

（一）提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升；其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

（二）提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

（三）优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

（四）提高员工待遇，增加员工福利。人均工资较前一年增加xxx元左右；采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

（五）开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

>四、不足之处

（一）经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低；服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

（二）管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力；管理人员能力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

（三）员工队伍建设

人员流动性较大；服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

>五、工作目标

（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

（二）经营创收。将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

（三）提高服务。以三酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

**领班工作总结和汇报内容2**

日月如梭，我们带着自信与喜悦送走了一个秋冬又迎来一个春天——充满希望的20xx年。这对全体仁安人来说，注定是奋斗与拼搏的一年，但更是收获和展现自我价值的一年。在新的一年里，我要不断的总结和积累工作中的管理经验为以后更好的拓展工作而努力奋斗！本人对在20xx年所做的工作做一下回顾。

>一、任劳任怨、努力工作。

洗衣房是后勤的部门之一，承担并保障各科室被罩、床单、枕套、被子、窗帘、手术包单、儿科重症的小儿包裹单等织物的洗涤、消毒、烘干、熨烫等工作。我作为仁安医院洗衣班的领班，我深感责任重大。医院新病房楼还未启用时住院病号不足300人，洗衣房就是三名员工，新病房楼启用4年后住院病号超过600人，洗衣房仍是三名员工，可见洗衣房员工的工作是多麽的辛苦。我们洗衣房的洗涤任务越来越重，但我们不怕辛苦，保质保量的把所有织物消洗干净，整理平整，不惜加班加点，按时返回各部门，以便住院病号能够用上干净整洁被服。

>二、厉行节约、力争创收。

我们洗衣房全体员工在科长的带领下，在努力创收的同时我们也不忘节约，在保证工作质量、不影响对科室服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是医院的利润。在每班熨烫布草工序上，我们集中全洗房工作人员将所有的布草集中熨烫，这样尽量减少烫平机开启时间，以减少烫平机运行时间，达到节约用电的目的，在洗涤剂的`使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动洗衣机，很大程度上节约了大量的能源。天气晴朗时我们就把消洗后的织物全部拿到室外晾晒节约用电，同时员工的工作量也无形中增加了，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热洗衣房内的温度很高不要说是干活了，就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度电的节约意识在洗衣班员工的意识中逐渐的形成。

>三、学习提高、发扬团队精神。

作为洗衣房的领班，我深知自己必须要多学习，提高自己的洗涤技能，今年医院选派我去北京参加了洗衣师培训班学习，使自己的洗涤、熨烫技能得大了很大的提高。

任何企业的发展，都离不开所有员工的共同努力，所以工作中，生活里我都团结洗衣房的所有同事，充分体现了医院团队文化意识。

>四、存在的困难、问题与不足。

1、洗衣房面积狭小，无法按照卫生管理部门的要求划分区域，把污染区、半污染区、清洁区截然分开。预检必是不合格。需院领导出面解决困难。

2、洗衣房人员普遍学历偏低，管理表格、台账不健全，规范管理实难做到。需院部解决实际问题。

3、由于工作繁重，个别时候会出现带着情绪工作，造成织物消洗的不够干净。这是我们在今后的工作中加以改进的。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，也会遇到新的挑战，我在这郑重承诺，我们洗衣房会始终以强烈的责任心和高涨的工作激情认真履行岗位职责，团结好每一位员工，协助部门领导稳定员工的良好状态，亲力亲为，一切工作都立足于本职，在新的一年里更加用心，对待每一件事，不断完善自我，为我们医院的发展而尽一份力量。

**领班工作总结和汇报内容3**

时光流逝，转眼间我在公司工作和奋斗将近半年了，20xx年已经翻过去了，回首这半年的工作，有收获成果的喜悦，有与同事同甘共苦的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不知不觉中，充满希望的一年已经来临了。

20xx年是公司艰苦创业的一年，也是公司发展道路上不可或缺的一年，现情况下安防行业发展潜力巨大、市场会不断扩大、需求将更旺盛，但同时安防行业准入门槛低、竞争激烈、市场秩序还不规范，就是在这一大环境下，公司毅然组建了安防事业部，一路走来有艰辛和泪水，也伴随着成功和喜悦。我很自豪的成为其中的一员，成为公司大家庭中的一分子。现就本年度的重要工作情况总结如下：

>一、 学习相关知识，不断提高自己的业务水平。

1、 在对摄像机的认知方面

虽然我在安防行业待了有两三年了，但对监控的认识也就停留在安装这个层面上，通过在公司半年的时间里，对摄像机有了一个重新的认识，了解了其组成部分，知道不同芯片的性能和参数。掌握了不同环境下摄像机的选用。

2、在销售方面

在之前的几年工作中，我是做技术的，销售对我来说是一个陌生的领域，在这几个月中，学到了许多产品销售技巧，也掌握了一些与人沟通的能力。也学到了一些见什么样的人说什么样的话的能力了。

3、 在监控工程方面

从单一的只知道干活，到做到了对整体一个项目的掌控。现在一个监控工程，从前期的看现场、方案设计、项目报价，到中期工程项目的施工，在到后来工程的总体调试和售后维护工作都能灵活的掌握了。虽然其中也经历了很多困难和艰辛，但结果还是好的。

>二、 主要经验和收获

在工作的这半年中，完成了一些工作，取得了一定的成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获。

1、 摆正自己的位置，下功夫学习业务知识，才能适应今后的工作。

2、 要保持一种乐观向上的态度，积极的用在工作当中去。

3、 无论在哪个工作岗位上，都要找到适合自己的销售方法或工作方法。

4、 要善于总结，只有这样才能认识自己的不足并及时改正它。

>三、 缺点和不足

虽然我的本职工作是销售，但销售业绩却是很不好，其实都是自身原因造成的，刚开始销售的方法有些问题，一味的去寻找更多的客户资源，但后来并没有持续的跟踪，也就谈不上有很多的客户和很好的销售业绩，这样就形成了一个很不好的循环，自己受到了很大的打击，越是这样销售业绩就越出不来。现在想想是自己的不坚持和不作为造成的，一般的产品销售，尤其是摄像机的销售，是很少通过见几次面或聊几次就成功的。只有不断的坚持才能看到胜利的曙光。

很多情况下，我是有悲观主义的，一件事情还没有去做，就想到其中的过程会很难，结果应该也不会好之类的论断。现在想想只要自己认真的对待每一件事，积极的面对即将到来的事情，我想结果一定会是美好的。其实现实当中的事情，并不是那么容易就能做成的，我想只要有充分的自信，外加正确的方法，还有贵在的坚持，没有什么事不可能的。

在过去的20xx年中自己有很多缺点和不足，希望在崭新的一年中我能除掉这些阻挡前进的绊脚石。

>20xx年规划

其实公司发展到了最为关键的时期了，也到了发展中的机遇期了。公司能不能实现稳步发展，就要看今年了，随着物流软件推出市场，公司做出了，现有的摄像机销售稳步发展，花大力气重推物流软件的重大决定。所以在新的20xx年里，制定了我的20xx年规划。公司需要更大的发展，更努力的工作才能取得更长远的进步。在这样的形式下，公司才会走的更远，才会走的更长！

**领班工作总结和汇报内容4**

由于我在第二季度对工作比较用心的缘故从而很好地履行了作为酒店领班的职责，通过工作中的努力让每个进入酒店的客户都感受到良好的服务，另外也有监督好其他服务员是否在酒店工作中尽到职责，团队关系也能够在领班工作的努力下得到很好地处理，但是选择从事酒店领班工作就得秉承积极进取的心态才能够得到相应的提升，为此我对第二季度的酒店领班工作进行了简单的总结。

较好地维护了酒店大厅的秩序从而保持了良好的环境氛围，对于进入酒店的客户来说大厅环境的好坏很大程度上会影响到他们的服务体验，因此无论酒店的客户数量多不多都应该定期安排人员进行打扫，保持大厅内的干净整洁从而让酒店的整体形象都得到进一步的提升。另外也要保障进入酒店的客户安全以免出现财物丢失或者安全方面的事故，做到这点既是酒店领班的职责所在也是酒店经营中不可缺少的部分，为此我也有安排保安人员对酒店各处进行相应的巡视，而且大厅位置也有安装摄像头从而保障客户的重要物品不会丢失。

对部分酒店员工的工作进行了安排并加强巡视力度，做好酒店领班工作自然得加强监管以免有员工存在服务不到位的地方，尤其是服务员以及前台员工的工作质量往往会影响到客户对酒店的感观，因此我在第二季度着重抓这方面的工作并嘱咐酒店员工为客户提供良好的服务，虽然有时也会发现员工工作不认真的地方却在整体上没有太大问题，另外我对酒店员工的仪容仪表也提出了要求并加强了监管力度。

处理好客户的\'投诉事件并通过领班工作中的努力给予对方满意的答案，事实上有时客户在酒店居住的时候也会存在对服务不满意的地方，对于这种状况自然要及时进行处理以免演变成更加严重的纠纷，虽然第二季度的酒店工作整体完成的不错却也存在着几例客户之间的纠纷，对于这类状况我都会及时制止并通过单独谈话的形式来和客户进行沟通，这样的话当客户平复心情的时候自然不会在执着于之前的矛盾，而且当我发现自己在服务工作中存在弊病的时候也会及时改正。

完成第二季度的酒店领班工作对我而言也是职业生涯的挑战，正因为酒店领导的信任与支持才能够让我通过工作中的努力胜任这个岗位，那么我就要更加严格地要求自己并在能力上达到酒店领导的认可，这样的话才能够在酒店发展的过程中发挥领班人员的作用。

**领班工作总结和汇报内容5**

感觉时间飞逝，我进入XX连锁药房工作已经四个月了，一路走来，受益匪浅！ 首先，我要感谢公司给了我这次机会，融入了公司这个集体，感受大家庭所带给我不一样的感觉，从中学习不少知识。其次，我要感谢身边的同事，所给予我所有的帮助，没有你们，我不会有如此的成长。

说起这几个月走来，想想，是充实的！刚进来的时候，对这样一个新的环境、新的集体都挺不习惯，但是通过一段时间的熟悉和接触，也很快的融入到了这个大的家庭。在此期间，作为新人的我，要接受不同层次的培训，更要很快的熟悉店面布局和日常工作，其次是要慢慢加强专业知识，我们所销售的不是一般商品，而是特殊的药品，所以，日常工作有很多需要注意的地方。例如，面对顾客要对症下药；店面温湿度和药品摆放的规定等等。

能够走到现在，肯定是要通过一定考核的，所以，还是感谢公司的培训和带教老师的指导以及同事们的帮助。当然，考试并不是目的，目的是让你真正的确定好自己的位置，确定自己的方向，并且要沿着方向不断的向前走。每次培训、每次学习都应该当成给自己加油，人是需要不断学习、不断历练才会成长的。每条路都不平坦，即使平坦的路走下去也是乏味的，在此期间也遇到了困难，困难面前我们也不服输，大家齐心协力，困难也就迎刃而解了。充分的体现一个团队的力量和我们普安人的士气。

俗话说得好：活到老，学到老！确实要这样，社会在不断发展着，如果我们总是停留在一个点上，停止不前的话，就会落后。我仍在努力学习中，学习产品知识，学习销售技巧，学习与人沟通，点点滴滴都在学习着，也希望身边的朋友给予我支持与帮助，让我在这个大家庭里继续成长，继续努力，实现梦想。

感谢公司和同事伙伴对我的帮助与支持。希望在即将新的一年，让我们共同努力，与公司一起和谐发展，实现自己的梦想，实现公司的梦想。让我们共同努力吧，在心里对自己说：继续努力！加油！

**领班工作总结和汇报内容6**

回顾这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过半年的学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下::

>一、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作，20\_上半年客房领班工作总结。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

>二、加强自身学习

提高业务水平虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

>三、存在的问题半年来

本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二，有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三，自己的理论水平还不太高。

>四、下半年的工作计划

1.积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**领班工作总结和汇报内容7**

我现任在xx物业保安领班，保安班现有保安员x人，服务岗点分布在物业小区各个重要部位。今年以来，保安班全体保安员认真践行科学发展观，充分发扬“自强，开拓，严谨，卓越”的精神，立足服务，大胆开拓，创新管理，展示形象，竭尽全力为小区业主分忧解难、保驾护航，赢得社会各界广泛好评与赞扬。下面是我一年以来工作情况做以总结：

>一、以服务为先建设队伍

面对物业小区复杂多变的治安形势，保安班从实际出发，一贯狠抓队伍建设，坚持在人员配备及素质提高上大做文章——首先以“精”字为基，提高安保水平。不论在执勤、巡逻、处突等工作中都做到精心搭配、精心组织、精心布防，精心处置，确保安保服务达到质量要求；

其次以“严”字当头，提升队员形象。

对上岗人员始终贯彻严格培训、严格要求、严格检查、严格考核的原则，注重在实践中不断提高保安员的工作能力与水平，在诸多细节上展示良好形象；

再次以“责”字为先，强化绩效考核。

大力推行服务责任样板区的工作，形成树典型、抓监管、查隐患、促整改的管理机制。通过以上措施的实施，保安班以过硬的综合素质和优良的工作业绩，赢得业主的信赖与赞誉，从而使队伍建设不断迈上新台阶。

>二、从实效出发强化制度落实

俗话说，没有规矩，不成方圆。为确保保安服务落到实处，保安班坚持“以制度管人、以制度建队”的理念，紧密结合物业安保工作要求，建立健全各项规章制度，以制度来设立管理标准，以制度来规范大家的行为，以制度来调动大家的积极性，以制度来促进工作任务达标。

据统计，20xx年以来，保安班从大到管理考核、小到个人卫生等方面，建立制度xx条，制作上墙标x个，修订制度x次，调整管理机构x次，查处违纪人员xx人次，不仅极大地提高了团队的执行力，还有力地保持了队伍的纯洁性，从而使保安班的影响度、美誉度得以提高。

>三、从思想入手凝聚人心

保安员来自五湖四海，个人经历、性格、爱好、技能等差异很大。为唱响创新发展主题，使保安服务锦上添花，保安队创新思维，始终把凝聚人心抓在手上。根据不同人员及不同情况，灵活机动开展思想教育，通过开展“结对子”、“谈心会”等活动，摸清队员思想脉搏的同时，帮助他们解决一些生活、家庭、工作等方面的问题，使大家真正感受到大家庭的\'温暖。

>四、从工作效能上树形象

物业小区出入繁忙，矛盾摩擦较多，安保任务特别重要。保安班派驻以来，我们先后完成较大型活动安保任务xx起，出动执勤人员xx余人次。尤其是在“小区生活运动会”及“小区邻居联欢会”的安保活动万无一失，充分展示物业小区安保工作的水准与形象，得到各级领导和社会各届的一致好评。

另据不完全统计，20xx年以来，保安班组织义务劳动x次；

做好人好事xx件，为物业业主的经营挽回经济损失x万余元；

收到表扬信xx封；

顺利平息xx次聚众闹事等突发事件，提供破案线索x条，从而使物业小区的保安形象日益丰满。

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

>一、内部管理方面

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻练了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了20xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

>二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法，

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程\_拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

>三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

>四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。

**领班工作总结和汇报内容8**

>一、在服务质量方面：

在8月份人员方面，虽然中间有两名员工，因个人特殊情况离开了岗位，但是基本还能保持正常的人员配置，所以我们在服务质量方面加大了管理力度，在每天的服务人员更换骨碟的次数，传菜人员的礼节礼貌监督，管理人员的巡台次数都进一步做了要求，我本人也严格要求自己在完成好点菜、传菜划单的间隙进房间查看服务员的服务情况，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好注意事项，及时的送上果盘，在我们管理人员的努力下，在部分大学生和老员工的带动下，大家的工作热情都比较高涨，8月份共收到表扬信9 封，口头表扬3次，拾金不昧奖励2次。

>二、在卫生方面：

在公司的卫生大质检中，我们前厅出现了很多问题，我们也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我们对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是身先士卒带头不够，针对这两点我们及时召开管理人员会议，找出原因，对症下药，重新对以前的卫生标准进行了学习，各卫生区域责任人明确到位，管理人员身先士卒到第一线，各负其责，保证公司的复检顺利完成，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。虽然在质检过程中出现了不少问题，但是前期我们也搞了一些卫生工作，先是对楼层的洗手间用洁厕灵和火碱进行集中彻底的清理，然后对房间的地面进行了涮洗，效果很好，下一步我们将定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生环境。

>三、 在公司组织的唱红歌活动中：

月初的时候，我们的主要任务就是练歌，大家热情比较高涨，每天都在餐后唱上几遍，大家相互学习、鼓励，对日常工作也起到了积极的效果，下午休息的时候，大家一起到后山，整理队形，喊口号，练习手势，一遍不行两遍，两边不行三遍，直到练好为止！有个别员工因工作原因没时间参加练习，她们晚上回到宿舍后，请教其他的员工，抓紧练习，还有个别新来的员工，前期没有参加练习，也在较短的时间内完成了歌词的背涌，手势的统一等项目!充分展示了团队的力量！通过大家齐心协力的努力，最终在活动中取得了较好的成绩!

>四、在日常的物料消耗方面：

我们坚持做好“三常”常在例会说，常在日常工作中监督，管理人员自身常做节约模范，把节约的目的和窍门，言传身教给员工，本月前厅后厨洗洁精一共使用了：12桶，平均每天使用16斤，洗衣粉前厅后厨共使用36包，平均每天使用包，厕纸共使用了300个，平均每天使用10个，84消毒液共使用了30斤，平均每天使用1斤，垃圾袋共使用了56卷，平均每天使用卷，打包袋前厅后厨共使用了223个，平均每天使用个，在水电的节约方面，我们一直要求服务人员在中午带窗的房间尽量不开灯，客人要求开灯只要开局部就可以了，在空调的使用方面，着重讲解遥控器的使用，客人走后第一时间关灯、关空调！

>五、公司组织

修改《前厅卫生检查标准》和编写《新员工入职培训程序》过程中，由于日常的工作还是比较紧张的，我只好利用业余的时间，边研究边打印，在此过程中，我也学习到了很多新鲜的东西，现在已经基本完成了打印工作。

**领班工作总结和汇报内容9**

xxxx年,也是本人在公信物业有限公司维修部工作的第二年,在这一年的时间里,本人能够遵纪守法,认真学习,努力钻研,扎实工作,以勤勤恳恳,兢兢业业的态度对待本职维修工作,在维修岗位上发挥了应有的作用,作出了一定的贡献,总结主要如下几方面:

>一、爱岗敬业,扎实工作,协助领导完成接收工作

今年,根据公司工作的安排,本人在三月份由南海移动项目调至佛山新闻中心维修班,在岗位变动过程中,本人能够顾全大局,服从领导安排;接收期间,执行上级领导的指示,对所负责的交接项目进行认真检查,对异常、损坏、故障等有问题的设备第一时间上报,要求原单位物业公司及时处理,协助上级领导做好接收工作。

>二、熟悉地理位置以及各区域机房,电房设备

初来新闻中心项目,对这里的环境,设备都是完全不熟悉,而原百花物业也不配合,所以很多东西都是靠自己以往的经验通过摸索,思考和总结,再加上张主管、蔡副主管的亲自讲解,培训以及安排一些有非常丰富经验的师傅前来讲解,现在我对这里的地理位置、中央空调系统、高低压电路系统、消防系统、生活用水和园林绿化系统、电梯系统维修养护工作等都相当熟悉了,可以独立上岗。

>三、做好中央空调和高低压电路系统的运行和保养工作。

中央空调方面,根据客户的需求,季节、天气情况,合理控制中央空调,并做好运行记录工作,对各项参数认真看,发现异常认真分析原因并上报,通知保养单位迅速前来处理。保养方面,因原物业公司对以前的中央空调系统完全没有做保养工作,致使冷却系统内壁生锈,损坏,根据领导的按排,严格执行领导的要求, 加强外单位的保养监督工作,按排班员专人监督跟进,要求做到每星期定期清洗,每月定期加药水,有保养不到位的`地方要求其立刻处理,防止外单位保养人员,马虎了事,致使冷却系统进一步损坏,保证空调主机正常运行。

而另一方面,在罗主管的制定下,每月按排班员对机房地面、空调主机,冷却泵,冷冻泵的表面进行了清洁,并定期对冷却泵,冷冻泵轴承进行加雪油等保养工作。高低压系统方面,加强了高压保养单位(立胜公司)的保养工作,要求每星期进行检查俩次,发现问题及时前来处理,低压方面刚接手时,公用电房二号电容补偿柜接触器曾出现线路松脱,致使相线触碰电柜外壳对地烧毁接触器现象,根据领导的安排,严格执行领导要求,对所有电房的电容补偿柜内所有的触点进行了全面加固处理,对有问题的电容进行更换,对公用电房(没有空调)的电容柜作开门并用风扇散热。以及对各楼层的电井进行清洁,触点加固,更换损坏的指示灯等全面排查,还对所有电房的地面卫生定期清洁,保证设备在良好的环境下运行。

**领班工作总结和汇报内容10**

1、协助部门经理做好客房部的日常工作，范文之工作总结:宾馆领班工作总结。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作。

一月来,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行行李员职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

1、协助部门经理做好客房部的日常工作。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作 ，

**领班工作总结和汇报内容11**

20xx年xx月xx日，从踏入xxxxx的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

>一、服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的。是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

>二、尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

**领班工作总结和汇报内容12**

过去的年，是保安部提升安全、服务品质的年，也是安全作完成较为理想的年，为了今后作的顺利进，现对20xx年作进回顾，以总结经验，查找不，期望在新的年能够扬长避短，再创佳绩。

>一、发扬优势管理，狠抓基层建设。

1、员的变动情况。佳园别墅保安部原有编制8（主任1，带班1，保安员6），份为了进步完善编制，经领导批准，本年度先后完成了员结构调整，员增加为9（主任1，领班1，安全员1，保安员6），同时顺利完成了部门内的离职及职员交接和酒店的培训作。

2、优质服务，赢得信赖。加强保安咳嗽惫芾恚细癜凑毡０苍敝霸鹨螅炕芾碜荚颍忧肯殖《酱俸椭柿考觳椋ㄆ谂嘌蛋踩ぷ条例及消防器材使知识，规范要求保安部员的礼节礼貌、着装、卫等，同时中夜班不间断巡逻北别内重点部位及业主的车辆安全，通过的努，逐步提升了安保岗位的窗形象，提了优质服务准，得到了区业主的信赖和好评。

3、预防为主，重点布控，措施到位，消除隐患。

在物业办倪经理的关怀指导下，制定了应急突发事件预案，贯彻落实防盗、防的措施，在今年施员出现的两次不安全事故中能及时处置，妥善解决。在此基础上保安部实群控、群防、群检、群治等措施，确保别墅内安全防范作万失。

4、完善设施、设备及器材配备，做到有备患。物业办今年内为保安部配备了强光电、警棍、对讲机、等具，逐步完善了别墅区内的监控设施，为安全管理作提供了强有的保障，但还存在不可忽视的问题：如消防栓、安全管理职责不明确不到位等，望能及时配备，以保障安全作的顺利进。

>二、严格管理，提升品质，改变观念，创新法。

1、按照年初制定的安全培训计划，参照业规范标准，对保安员每周进次例会、培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼节、礼貌、专业技能、消防知识、突发事件应对等，通过讲解、点评、交流，使保安员在思想认识和常作平上都有了不同程度的提升。

2、保安部按照计划对保安员进岗位培训，做到实际作培训分阶段分内容考评，使每个队员都能达到“四会”（会队列、会消防器材使、会指挥势、会拳术）。通过培训，整体思想素质、业务素质、业务技能、服务态度得到了加强与提。

3、结合别墅区内实际情况及保安部现有状况，引导保安员提升素质、转变观念。要求家要有紧迫感、上进和责任，培养团队精神，激发保安员的主观能动性和作积极性，同时通过树优秀队员，激发家学先进、争先进的作热情。通过在作实践中的不断摸索和总结，制定出了“物业保安员应知应会”规范准则，为更好的服务于业主打下了基础。

>三、车辆及进出员的管理。

1、严格按照车辆进出管理规定执，控制区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的势、语的培训作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，对带出的件物品按照出登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后可放，在严格细致的作下，全年未发盗车、丢车事件。

4、严格执外来员及施员登记制度，及时办理出证件，对留守地员严格按照安全作条例要求，做好员的登记检查，发现问题及时处理解决。

物业保安部在20xx年作中，虽然做出了定的成绩，但离上级的要求还有差距，需要在今后的作中不断学习，不断积累，不断总结经验，需要更加努，争取在新的年为保障业主平安做出新的贡献。

20xx年，我们将会重点做好：

1、始终贯彻落实“安全第、预防为主”的针，在各项预案具体实施还不够完善的情况下，保安部继续跟进落实。

2、员化修养、专业知识和管理能、个素质等参差不齐，有优有劣，物业保安部项制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提。个别岗位保安员服务意识不够，针对情况保安部将强化管理，达到天与晚上、平时与周末、领导在与不在个样的服务标准。

4、反复出现的问题：有个别岗位保安员仪容仪表不整齐，礼节礼貌不主动，服务不周到，处理问题应变不灵活，这些问题严重影响了整体服务质量，在明年的作中，我们将下狠抓落实，争有明显提升，收到好的效果。

**领班工作总结和汇报内容13**

这段时间来，我作为一名管理者、一名部门政策的贯彻者与执行者，做一份酒店管理半年工作总结，我有责任也有义务去发现部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。

>一、酒店管理总结发挥牵头作用，改善内部和外部的关系。

当前我公司正处在初期的筹备阶段，同时进场进行施工的外部单位将近十家，我们主动召开了定期施工会议，在开放的状态下研究解决施工过程中所遇到的困难和问题，增进了公司和每个施工单位之间的感情也拉近了各施工单位之间的相互关系，提高了工作效率，推动了工程的顺利进行。

在面对工作压力的同时更需要沟通，以便增加透明度。定期召集公司内部员工召开全员工作会议，让每一位员工都能了解自己企业目前的状况，了解自己领导的个人魅力，了解自身与其他员工之间的工作关系，只有这样才能减少工作的压力，避免产生工作矛盾，解除员工不必要的担忧，树立起良好的自信心更好的为公司服务。

>二、当好参谋助手，竭力协助领导掌控工作全局。

积极主动地参与对外事务，办理各类证章及各项费用的缴纳、年鉴等事项,并与对口监管单位、职能部门处理好人际关系,树立公司良好对外形象,为今后工作顺利开展奠定良好基矗。对集团下达的文件认真贯彻执行并安排部署，使上级的指示精神落到实处。利用资源优势，大力推广办公自动化提高工作效率，严肃认真地做好各项文书工作,及时收文、发文、催办一时延误的文件,在完成公司政务、会议等方面的会议纪要的同时,作好对其他相关单位、部门会议精神的传达。

>三、统筹酒店有关资源，并合理有效利用，充分改善员工福利待遇。

关键是对员工的待遇进行充分的细分，科学合理分配资源。酒店员工基本工资不一定要很高，但是员工享受的福利待遇要齐全。

中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种情况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。因此，应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，应该将员工的劳动强度控制在合理的范围，以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。领班和主管对自己的工作要有计划有条理地开展，避免安排不当错误地增加服务员的工作压力。酒店最高层没必要过分精简酒店编制，要以保证服务质量为前提来对酒店的组织机构和人员编制进行合理规划。

在酒店管理半年工作总结中，我也有一些其他的感触，高效的管理是企业的生命线，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

**领班工作总结和汇报内容14**

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。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平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想3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。

3、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量，针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

4、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识，加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

5、进一步加强员工政治思想工作，定期组织员工学习，不断提高为顾客服务的自觉性，做到礼貌待人，文明服务，热情主动。

6、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。

7、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的\'方法，演示操作方法，避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

8、协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

9、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

20xx年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝图，实现各项指标的历史性突破。

**领班工作总结和汇报内容15**

这是新年的,你可以改到具体一些新的一年，新动态，在20\_年的工作中我部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\_\_，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“\_\_美食，美食\_\_”这一品牌，营造食在\_\_这一良好口碑，酒店领班工作计划。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20\_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\_\_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，20\_年我们将紧紧围绕酒店“情满\_\_，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，工作计划《酒店领班工作计划》。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`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，利用在餐厅服务的机会认识顾客，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，我们将从原头开始，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。

**领班工作总结和汇报内容16**

转眼间入职公司工作已一年多了回顾这一年多工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过这一年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升， 现将20××年度工作情况作总结如下：

>一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁 杂琐碎的、有着挑战性的工作。这一年在餐厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量， 提高工作效率为目的， 让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。

>二、加强自身学习，提高业务水平

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导， 向 同事学习，这样下来感觉自己这一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题 等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

厅面现场管理：

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答“到”进行为客人服务。

5、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。

6、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。为了的提升自助餐服务的质量，进一步规范自助餐服务的操作流程和服务标准。这时就需要班组人员作好接待高峰前的接待准备，增加菜夹，双向同时进行取菜，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。

>三、这一年工作得与失，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1.许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2.有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查 上，不是十分到位。

3. 部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

>四、经过所有同事的一起努力，较好的完成这一年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1.能够协助领导做好餐厅的日常工作。

3.合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

4.配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

5. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6.以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

7.做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

**领班工作总结和汇报内容17**

一、人员情况

离职3名入职4名 保安部现有7人经理1名主管2名保安员4名 存在问题保安部待遇偏低流动率较大招聘难度较大。 改进方案发动员工进行全员招聘

二、消防工作

1、邀请消防厂家对消防主机操作进行了一次培训同时由消防厂家维修解决了6个主机送风故障。

2、对消防设施的数量进行了一次统计并计划采购未配备到位的消防器材。

3、协同物业及酒店工程部对7—11楼喷淋水进行了一次放水7—10楼已恢复正常。

4、对安全出口指示灯进行了一次检查并督促工程部对出现故障的安全出品指示灯进行维修。

5、制定了夜班巡视工作流程加大了消防监控中心夜间值班力度做好应对突发事件的准备。

6、每日由值班主管在厨房下班后对天燃气阀门关闭的情况进行一次检查确保无漏气情况。

存在问题

10、11楼喷淋水总阀门虽已打开但喷淋管道仍处于无水状态。

解决方案

继续与工程部及物业公司接洽处理喷淋管道无水问题。

三、治安工作

保安部主管停放在监控室门前的摩托车被盗窃。

存在问题

保安主管安全意识不高未给车辆加装有必要的防盗锁 同时保安员巡视力度不够。

解决方案

加强安全防范制定更严密的巡视措施同时严格按《摩托车等车辆停放管理规定》执行。

四、日常工作

1、9月份共开展8课时的培训工作重点培训内容为服务规范用语、停车标准、岗位职责、礼节礼貌等内容并根据人员情况适当开展军事训练。

2、为更好地做好对客一站式服务部门还进行了前台房价、包厢分布等客人常问到的问题进行培训并要求员工熟记。

3、思想教育工作为做好员工稳定工作经常与他们进行一些交流但还是有少数员工对服务行业保安员的认识有所误差不能适应星级酒店保安员的工作。

4、管理工作加大了管理力度每天实施在岗监督明确了岗位工作细节对犯过失的员工主要采取引导教育的办法而不是一味地进行处罚。

5、与人力资源部共同对保安部人员进行了一次核编。

6、制定了主管职责分工和工作流程进一步明确主管各自的工作责任通过半个月的带班工作主管责任心有明显的增强。

7、保安员日常巡视中也多次发现安全隐患如火锅城二楼窗户无扣环、餐饮通道堵塞、厨师下班后未关闭阀门等为酒店安全经营提供了保障。

8、为规范酒店的安全管理本月共下发《消防安全管理规定》、《物品放行管理规定》、《漏水紧急处置预案》、《摩托车等车辆管理规定》等相关制度进一步细化安全管理标准做到安全管理有章可依、有证可查。

存在问题

因人员较少部门的日常管理工作存在一定的盲区。

解决办法

采取有效的工作分流办法在人员紧缺的情况制定详细的工作职责分工实行人员优化组合。

**领班工作总结和汇报内容18**

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自已一年来的工作厉程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。20xx年6月，本人调回洲头咀保安队任保安领班现将自已xx年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、 坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作 指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、 坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子的。

三、 坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、 制定、完善部门各项规章制度的、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、 总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、 遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓劢队员，有意识培养凝聚力和队员的团 队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的.集体荣誉感。

2、 以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、 在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、 在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、 在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到的、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、 工作方式过于急燥，对新入职队员要求过高造成xx年8月至10月保安队人员流动率增高。

2、 工作中时有松懈的。

3、 工作经验和相关管理知识仍需进一步学习的、积累。

20xx\*年即将过去，我们将满怀信心地迎来xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

**领班工作总结和汇报内容19**

我叫xx，现任客房部洗衣房、库房管区领班工作。在担任洗衣房领班的工作中：主要围绕着宾馆有关深化企业改革，落实规范，全面提升服务质量，树立特色服务，xx品牌这一经营理念开展工作。担负着洗衣房的使命，即将暂时失去作用价值的布草以及客衣，用最科学、经济的方法，恢复其使用价值，延长布草使用寿命。同时，协调好各部室的布草洗涤工作，保质保量按时地完成任务。为xx顺利完成经营目标做着不懈的努力。现将今年的工作做以下总结。

>一、工作中采取的措施

调整和协调了棉织品的回收洗涤程序和流程，大大节约时间简化手续提高收楼工作效率。修改调整了洗衣房员工上班班次和时间，让工作可以在单位时间完成工作量，结束洗衣房加班加点状况。提高洗涤熨烫效率节约了能耗。制定并实施了洗涤各类布草投料标准和相应的登记制度，有效控制物料消耗。规范了各类布草洗涤流程和标准。设立了洗涤设备维修保养档案，有效控制设备的非正常维修。制定并张贴了所有洗涤熨烫设备、安全操作规程，有效控制因设备操作不当造成安全事故。

客房部工作调整过程中，洗衣房管区域库房合并。此时，我感责任重大。因为库房、洗衣房管区负责着客房部每年一百多万的费用支出，管理的好与差，直接关系到宾馆营业利润和总体经营指标完成情况。而自己对库房只是一知半解。

>二、修改与完善方面

规范了杯具消毒的程序和登记表格的设立，是杯具消毒走向了规范化和系统化，确保消毒无遗漏。加强表格管理，设立各种表格的运作制度和流程。酒水库的管理。实施了过期饮料预报制度。使酒水报耗管理得到限度控制。新增客房小食品、有偿物品布放和相关管理制度。增加对客服务项目，为宾馆创收做出贡献。规范了低耗品布放标准。以及回收登记制度有效控制低耗品的流失。

>三、工作中的不足

库房杯具消毒流程存在问题，杯具损耗量较大，需进一步研究流程和程序，以及运输工具的改进，以降低损耗率。客房棉织品管理缺乏系统和计划性，以便使布草以良好状态提供给客人。员工工服的管理还缺乏统一性，和部门之间相互沟通。员工管理中还存在问题。对老员工关心不够。

在此我要对客房部新任领导和前几任领导，对我工作的支持帮助和对我个人的认可与信任，以及长期支持我工作的管区员工，表示衷心的感谢。我将以百倍的热情，全身心的投入到实际工作中，高效圆满完成领导赋予的工作任务，以答谢领导和班组对我的信任。

**领班工作总结和汇报内容20**

从事餐饮工作至今已有14年，学的是酒店管理专业，所以实习的岗位也就安排在了餐厅。20xx年10月，来到大华饭店，刚好赶上婚宴旺季，当时的工作量非常大，从学校出来实习，每天都工作的较晚，但是却很充实，也学习到了很多。餐饮非常锻炼人，接触的客人形形色色，各有不同。而且餐饮的工作量确实挺大，不过我相信，只有吃得起苦，人生才会有蜕变！

经过两年半时间，通过自身的努力，被换到了西楼餐厅做副领班，这是一次很好的机会，有机会作为管理层去锻炼自己，虽然是基层但是却非常重要，角色的转换增加了自身对管理的体验，从此开始步入管理岗位。我对自己这些年的工作总结如下：

>一、端正态度，热爱本职工作

态度决定一切，不能用正确的态度对待工作，就不能在工作中尽职尽责。既然改变不了环境，那就改变自己，尽到自己本份，尽力完成应该做的事情。只有热爱自己的本职工作，才能把工作做好，最重要的是保持一种积极的态度，本着对工作积极、认真、负责的态度，踏实的干好本职工作。

>二、培养团队意识，端正合作态度

在工作中，每个人都有自己的长处和优点。培养自己的团队意识和合作态度，互相协作，互补不足。工作才能更顺利的进行。仅靠个人的力量是不够得，我们所处的环境就需要大家心往一处想，劲往一处使，不计较个人得失，这样才能把工作圆满完成。而且还需要部门与部门之间的配合，领导之间的态度会决定最终员工怎么去处理问题。

>三、存在不足

工作有成绩，也存在不足。主要是加强业务知识学习和克服自身的缺点，今后要认真总结经验，克服不足，把工作干好。

（一）、强化自制力。工作中无论你做什么事，都要对自己的工作负责，要加强自我克制和容忍，加强团队意识，理智、冷静的处理问题，不制造麻烦，培养大局意识。

（二）、加强沟通。同事之间要坦诚、宽容、沟通和信任。能做到坦诚、宽容和信任，但是欠缺沟通，有效沟通可以消除误会，增进了解融洽关系，保证工作质量，提高工作效率，工作中有些问题往往就是因为没有及时沟通引起的，以后工作中要与领导与同事加强沟通。

（三）、加强自身学习，提高自身素质。积累工作经验，改进工作方法，向周围同志学习，注重别人优点，学习他们处理问题的方法，查找不足，提高自己。

最后还是感谢，感谢领导和同事的支持和帮助，我深知自己还存在很多缺点和不足，工作方式不够成熟，业务知识不够全面等等，在今后的工作中，我会积累经验教训，努力克服缺点，在工作中磨练自己，尽职尽责的做好各项工作！

**领班工作总结和汇报内容21**

>一、大力组织收入，严格依法征收

1、合理安排收入计划，超市领班工作计划。

牢固树立组织收入是第一要务的思想，及时做好与各级地方政府的任务衔接，努力使税收计划与地方经济发展和税源状况相适应，综合各方面的情况，力求实现税收计划的最大合理化。加强调查研究，全面掌握组织收入工作的有利条件和不利因素，不断强化税收分析和预测工作，提高税收分析质量和税收预测的准确性，为领导决策提供科学、翔实的参考依据。

2、加强组织收欢迎光临中国公文秘书网入工作考核。

层层分解落实收入目标，严格目标管理考核，实行组织收入“一票否决制”。坚持依法征税、应收尽收的原则，做好税收进度协调，提高组织收入工作的主动性和针对性保证税收收入的均衡、足额入库，确保圆满完成全年税收任务。

3、严格依法征收。

进一步严肃征收纪律，规范征收秩序，充分发挥税收会计的监督职能，加强日常监督、检查，抓好申报、征收、入库、减免、提退等各环节的管理工作，杜绝混税种、混级次入库等违法违纪问题的发生。

>二、强化税源监控，加强税收管理，堵塞税收流失

1、加大对重点税源的监控力度。

结合我市税源的实际状况，在今年重点税源监控工作的基础上，进一步扩大税源监控范围，使监控税源实现的税收占到全局总收入的一半以上。特别是加强对xx高速公路的管理，保证税收收入的稳定增长。

2、加强核定征收管理，积极推进纳税评估工作。

职责与职权：

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

任职条件：

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。

6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务工作三年以上（西餐服务两年以上）的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

工作内容：

1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

2、餐前的准备工作：

（1）了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

（2）根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

（3）开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

（4）检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观；对不符合要求的要尽快做好。

3、开餐期间的工作：

（1）客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

（2）对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

（3）对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

（4）客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

（5）开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

4、收市后的工作：

（1）收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

（2）布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。

（3）清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

（4）部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

（5）将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

1、有调配所属员工工作的权力。

2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

**领班工作总结和汇报内容22**

>一、是认真加强学习，努力提高自身素质

作为一名新任领班，从普通员工到酒店中层干部，跨越还不小。有时细一琢磨，还有些不自在。这其中我知道自身还需要学习，能力水平还欠缺，只有加强自身修养，向领导、向同事们学习，取长补短，在实际工作中能举一反三，把事情做圆满。积极进取，自已的水平就会得到提升。我相信，通过自身努力，我会在管理水平、组织协调能力、处理特发事件能力都有有一个质的飞跃，毕竟领班这个岗位也是一个锻炼人的岗位。

>二、细节决定命运，做好日常琐碎工作

作为领班，虽然官不小，职权不大，就是琐碎事情多。在新的环境里，我是一名小学生，各项工作都要从基础做起，事情虽小，小事虽碎，但是我们要尽力尽心做好。因为我们犯一个错误，相对于一个客户来讲，就是百分之百。我将在本职岗位上不放过一个细节，理顺各种关系，把自已融入新的环境。做好上情下达，下情上报工作。注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，避免疏漏和差错，确保万无一失。

>三、做好节能意识

目前，由于金融危机，酒店生意也不是太景气。要把加强管理成为利润创收的第二利润源。因此，要坚持查房制度，做到人走灯灭。加强设备的维护和保养，减少能源消耗。

>四、加强对新员工的培训和教育

目前，我们新进了一些员工，我们要对他们进行必要的培训，对他们不规范的操作要及时给予修正，手把手进行训导，努力提高他们的业务水平。

在我领班聘任期内，我将勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

<h

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找