

# 领班年度个人总结 领班个人年终工作总结 (优秀7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 领班年度个人总结篇一

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。
- 4、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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。

8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。

9. 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，并且增强对客户服务技能技巧。

10. 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。

20\_\_年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如既往，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。

## 领班年度个人总结篇二

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，是十分重要的。有了对其重要性的认识，所以我们要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一向都严格依照酒店的规定。

## 一、像所有其他的服务行业一样

怎样持续微笑，怎样问候客人，如何为客人带给服务，在服务中对客所要用的语言等。

## 二、注意形象

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必须要求淡妆，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亿邦的精神面貌。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。

## 三、前台业务知识的培训

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，带给信息，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，我们随时都要持续认真，细致工作作风和职责心!以免给客人和自我的同事带来很多的不便!

## 四、前台英语

一些前台英语潜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，但是，之后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，使我对以前学过得到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。

透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，给自我不断充电!唯有不断的学习才能使自我有更好进步，才让自我各个方面的潜力不断增强!修改老师为大家整理了前台领班年度工作总结，期望对大家有所帮忙。

## 领班年度个人总结篇三

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，自我扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每一天应对的是繁杂琐碎的事务性工作。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，自我的学识，潜力等还有必须距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自我半年来还是有了必须的进步，在管理潜力，协调潜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，主要表此刻：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、自我的理论水平还不太高。

## 四、下半年的工作计划

- 1、用心认真配合主管，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，灵活运用自我的实际工作中，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。

## 领班年度个人总结篇四

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

### 一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在

最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

## 二、管理工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。

以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

## 三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到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，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

## 四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清晰的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

## 五、下半年的工作计划

- 1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的工作中，优化工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随时给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。
- 7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到。

## 领班年度个人总结篇五

20\_\_年pa部在公司领导的正确指导和带领下，在各个部门积极配合和大力支持下pa部全体员工尽职尽责，团结一心，克服重重困难，做好酒店卫生工作，为总结经验，查出工作中的不足，推动明年工作再上一个台阶，不说是做到最好，但向做得更好的方向努力，年终总结如下：

1、大厅大理石全部做了二次翻新，及会所大理石也做了翻新。

2vip餐前、餐中、餐后接待工作流程，做到了保洁员仪容仪表检查是否达到要求，广场大门口卫生达到干净，经常巡视，随时随地做好卫生保洁，大堂地面和植物卫生保持干净，6部客用电梯及烟灰桶卫生。

3pa部承担8f水池无人清洗的任务；

4、对酒店外墙玻璃进行了清洗；

5、增加西餐厅地板打腊清洗工作，保证西餐厅的卫生干净。

6、对各楼层房间地毯清洗，走道间一次性到位，决不返工，使地毯有足够坏干透过程。

7、为确保每次大型商务、婚宴、宴席都提前做好卫生工作。

8、深入现场巡查各楼层卫生，确保客人有一个完美而洁净的环境消费。

9、为了确保酒店无有害生物，能让酒店及员工宿舍有一个安全卫生及优雅的经营环境，增加了员工宿舍及员工食堂的灭四害工作。

工作计划

- 1、保洁员仪容仪表培训。
- 2、确保酒店无有害生物(四害)。
- 3、做好酒店地面大理石养护及病变处理。
- 4、解决各包房异味。
- 5、做好酒店各楼层植物美观，要求植物公司提供新鲜且耐有品位的花卉植物。

最后在新的一年里，通过各部门同事的配合和保洁员的努力工作，将观点山夜雨大酒店打造成为卫生环境优良的星级酒店。

## 领班年度个人总结篇六

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉\_\_年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，郟西店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。武商为我们每个员工供给了展示自我的平台，在那里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人仅有不断的总结过去，才会有新的发展和提高，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感激公司领导给我供给这次总结的机会，能够让大家一齐分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为\_\_年的工作做好充分的准备和规划。

在武商这个平台我一向坚持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的明白，作为一名卖场的管理人员，

坚决不能够把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作活力。虽然自我做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着武商的形象。

作为人商鄖西店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。员工制度管理：顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自我，身先士卒。把管理好自我放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

销量目标管理：就是根据实际情景，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的进取性去认真思考要经过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失殆尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自我下去。工作中还有很大的不足，对于自我的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自我还应当多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们仅有不断的学习，不断的提高，不断的提高，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，仅有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作

作中作出不平凡的成绩。

仅有这样，领导才能够研究你的薪水，论功加薪。以上只是本人比较肤浅的一些认识，期望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也期望公司在每一位员工的努力下，在新的一年里会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作必须会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自我的要求是最严格的，必须要做到为公司的事业尽出自我最大的努力!\_\_年努力打开一个工作新局面。

## 领班年度个人总结篇七

转眼间入职酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾\_\_年度工作情况作总结汇报，并就\_\_年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，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班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期时进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行

分工合作。

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。

在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，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，交待好重要事项，及时的送果盘。我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

### 三、我工作中存在一些问题：

- 1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。
- 2、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。
- 3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力
- 5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。
- 7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

### 四、\_\_年的展望，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、细化服务措施，提高客人的满意度。
- 3、加强教育培训，强化员工的素质。
- 4、提高服务效率，做好日常卫生。
- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。

6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、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，发现不足之处及时弥补，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。