

# 工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结 (5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结(5篇) 篇一

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

20xx年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，

我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加大实操技能的培训力度。

- 1、部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

- 1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够
- 2、对各种大小事务抓的精细程度还不够

### 3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而发奋奋斗！

## 工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结(5篇) 篇二

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，实践中虚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，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

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。

记得经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的

能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

1、深入学习，责人责己。不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

2、加强监督，严格把关。每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

3、阳光心态，相互创造。端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，取长补短。

4、再接再厉，永创佳绩。没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获。20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有

不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

## 工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结(5篇)篇三

顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进，对员工服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境。

卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通

过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项。

人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

积极配合公司完成各项工作。从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在以后的工作我们会努力提升人员素质，提升工作效率，使顾客可以享受优越的服务文化。

**工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结(5篇)篇**

## 四

作为部门经理是一部之长，带头遵守酒店规章制度是一项最基本的行为准则和要求。为此，我首先严格要求自己，遵守酒店各项规章制度，在日常工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，全年，从未出现违法违纪等各种过失行为。同时，在日常工作中注重个人形象，每天保持一个良好的精神状态，积极完成各项本职工作。

一支过硬的队伍是做好保安工作的重要保证，为此，本人高度重视队员的综合素质，凡是新入职的队员均要经过严格的审核后方可加入我们的行列，一是抓好队员的综合素质培训，讲授保安员必备的军事动作要领和安全基本技能知识，定期组织演练有关应急预案，使所有队员都能尽快掌握各项基本的安全知识本领和应急处突能力。二是强化以人为本的管理，在严格管理的前提下，不断落实各项规章制度，有针对性的制定出部门培训教材及培训计划，根据酒店实际情况制定了一套完整的岗位职责、部门运作程序、部门规章制度和酒店突发事件应急预案，以制度来管理队员，以章程来规范队员，严格执行有功即奖，有过必罚，奖罚分明的人性化管理模式。

第1页共3页以上，部门出现严重的人员紧缺的状况，部门出台采取了一系列的措施，一是稳定了员工的思想，保证部门员工的流动性尽量降到最低；二是部门的工作效率和质量也有了进一步的提升，同时也减少了企业不必要的开支，确保了部门工作正常开展。

。服务是酒店的一项品牌，服务质量的好坏关呼酒店的生命，怎样提高我部保安员的服务意识和服务质量，怎样使他们的服务达到星级酒店高标；已经成为部门的一项重要日常工作。为此，我首先从自己开始，以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员；其次拟定培训计划，适时开展服务意识、礼貌用语等系列培训，并深入到岗位及时做好督导验收工作，并按照酒店下发的各项规章制度，规范员工的言行举止。通

过培训和督导，目前，全体保安员能够端正思想态度，摆正自身的位置，自觉尊重领导和客人，时刻以星级酒店一名基层服务员的服务理念为准绳来束缚自己。自觉提高并努力推销我们的优质产品服务质量。

(一)坚持“安全第一、预防为主”的安全管理方针，时刻教育和要求队员严格要求自己，加强对酒店各区域的巡查力度，认真排查安全隐患，全年来共开展安全巡逻4380次，很大程度上确保酒店安全。

(二)坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，加强防火巡查力度，进一步完善酒店消防设施，积极开展消防安全宣传教育培训，不断增强队员的消防安全意识和提高队员的消防业务技能，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保酒店的消防安全。

(三)善始善终严抓车辆安全管理。

二是要求员工严格履行车辆安全检查制度，对发现的安全隐患及时排除；

三是通过周边发生案例结合酒店实际采取必要的安全措施，要求队员加强车场的巡查并向车主作好适当的提示，如车内不要存放现金等贵重物品并锁好车门、车窗等。全年来，车场未发生一起安全事故。

总结回顾一年来的工作，自身还有很多不足待于改进，确实感受到了更为严峻的考验和挑战，我深知，只有不断加强学习，充实自己，不断提高综合素质和管理水平，才能符合酒店经理的要求。我相信，在领导的关怀与指导下，我会带领保安部全体员工一定会尽心尽责的完成各项工作任务，切实有效地使工作顺利开展，为酒店做出应有的贡献。

保安部□xxx



xxx年十二月二十二日

## 工作总结夸赞领导的话 领班年终工作总结(5篇)篇五

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，客房的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接,或是员工在忙时将发生事项忘记交接,或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚,还有就是未对交接事项核实。

(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差,从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点,也只是做好了一般性的服务工作,而距离真正的个性化服务,优质化服务我们要走的路依然很长,还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表,让员工每天做完公区基本卫生后,重点做好一到两个方面的卫生保养,并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表,明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层,保管好钥匙,严格开门程序开门,以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启,各种消耗用品做好回收,杜绝流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体,员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训,同时加大与员工的沟通工作,及时了解员工的思想动态,动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之,本年度是获得极大丰收的一年,酒店顺利评上了五星,生意也是蒸蒸日上,相信20××年能做的更好!