# 关于2024秩序部领班年终总结【三篇】

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2025-05-07

*Order是一个中文单词，发音为zh-igravex&ugrave名词的意思是为了达到正常的操作或良好的外观而有序地排列部件。 以下是为大家整理的关于2024秩序部领班年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】2024秩序部领班年终总结　　回...*

Order是一个中文单词，发音为zh-igravex&ugrave名词的意思是为了达到正常的操作或良好的外观而有序地排列部件。 以下是为大家整理的关于2024秩序部领班年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】2024秩序部领班年终总结**

　　回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮忙下，严格要求自我，按照酒店的要求，较好地完成了自我的本职工作，透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，现将半年来的工作状况总结如下：

　>　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，自我扮演的主角是承上启下，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。

**【篇2】2024秩序部领班年终总结**

　　转眼间入职本公司工作一年多了，感激领导一年多来给予的关心帮忙及同事们对我工作的支持，使自我从一名服务员工作岗位开始，一步一步从基层做起，服务员、领班到此刻前厅主管的岗位，在实际工作中我得到了顾客和同事的认可，个人本事也得到了很大的提高，现将20\_\_年度工作情景作总结汇报，并就20\_\_年的工作打算作简要概述。

　>　一、一年来主要工作

　　(一)服务员期间工作

　　首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天与同事将餐桌、餐椅及地面卫生清扫干净，为大家创造一个整洁干净的就餐环境;其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。最终，认真听取用餐人员反馈的意见，及时报告上一级领导并进行纠正改善。

　　(二)领班期间工作

　　在做领班期间，首先自我能够以身作责，带领服务员做好服务工作。以身作则是我做好工作的关健，卫生清洁过程中，发现有不合程序或者清洁不彻底时，指出问题所在，使同样的错误不再同一个人身上出现两次。其次熟悉店内的菜品，异常菜式及价格;同时做好餐前、餐中、餐后的巡视与服务，工作中遇到问题，善于思考，虚心理解意见。最终能够妥善安排候餐宾客，根据排队次序安排宾客刷卡就餐，做到就餐秩序有序;并根据实际运作向主管提出合理化提议，反映下级的情景和意见，做到上下级间的沟通。

　　(三)前厅主管期间的日常工作

　　1、礼节礼貌要求每一天练习，要求员工见到客人要礼貌用语，异常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，共同提高。

　　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，明确各自的工作资料，进行分工合作。

　　4、前厅卫生管理，要求员工看到有异物或者脏物必须立刻清洁。各区域的卫生要求四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

　　5、用餐时段由于客人比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。能够带领员工做好用餐高峰前的接待准备，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。

　　(四)员工日常管理

　　1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团体、调整好心态将直接影响服务质量，根据新员工特点及入职情景进行谈心，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，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，缓解了因主角转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮行业的步伐。

　　2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求坚持良好的工作状态，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善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景从中发现问题解决问题。

　　3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，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，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

　>　二、工作中存在不足

　　1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不够合理，工作较多的情景下，主次不是很分明。

　　2、与上下级之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

　　3、对服务员的管理上存在过得去的现象，顾于面子而不去对其批评。

　　4、生活中对员工的关心不够，常常有些员工生活中存在困难不能及时发现并予以解决。

　　5、与就餐人员的沟通不够，不能及时采纳就餐人员对饭菜质量的意见提议。

　>　三、工作计划

　　1、努力做好内部人员的管理，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资料，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、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待遇标准，加强日常服务，树立优质服务先进个人，制造服务亮点。

　　4、在物品管理上职责到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

　　5、加强与就餐人员的沟通，以问卷方式调查饭菜质量，

　　对反馈问题，及时进行解决。

　　以上是我一年来的工作的总结及下年的工作打算，如有不妥之处，请领导给予指导，多谢!

**【篇3】2024秩序部领班年终总结**

　　时间如流水，咱们的酒店正式开业已有一年了；在这一年来，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，以下是我的个人工作总结。

　>　一、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。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。

　　>二、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。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。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。

　　>三、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。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。自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

　>　四、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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！