# 最新领班月末总结看法及感悟2范本(8篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-11-27

*最新领班月末总结看法及感悟2范本一你们好!本人来自甘肃省兰州市我叫###，今年21岁，20xx年x月份在运城上岛咖啡西餐厅工作，20xx年x月份很高兴来到第2客厅这个大家庭厨房部厨师一职，和同仁们工作在一起，本人在这里先感告一声，所在第2客...*

**最新领班月末总结看法及感悟2范本一**

你们好!

本人来自甘肃省兰州市我叫###，今年21岁，20xx年x月份在运城上岛咖啡西餐厅工作，20xx年x月份很高兴来到第2客厅这个大家庭厨房部厨师一职，和同仁们工作在一起，本人在这里先感告一声，所在第2客厅领导对我的照顾和工作上的支持，这次竞聘给了我挑战自己的舞台，在这快一年的风雨打拼里，在余店长行政总厨和王厨师长及我的带班，严谨教导下同时我也学了不少东西，学会怎样做人、做事，我从做小弟道师傅遇到批评不丧气、遇到表扬不傲气，提高个人素质，约束自己，服从领导的合理安排跟外场部、吧台部工作人员语言交流，沟通更加不断的加强学习，不断提高自己，处好师徒关系。

在这么好的环境下工作，要做到万无一失，确定菜的色、香、味、形，营养价值高，成本的控制，节约保持原料的形态，菜的光滑，饱满，增加菜的营养。

前期我也付出了很多，所以得来今天的成绩我感到很高兴，同时也感谢我的领导，俗话说的好“干一行爱一行”，既然我们选择了厨师服务这一行业那么就要做好，就要具备企业精神，团结、奋进、创新、成功。

其次的程序化，首先头脑要有一定的程序去做事，胸有成竹，当然第一时间要有：勤快、脾气少一点，胆量大一点，脑筋活一点，理由少一点。

厨师要了解烹饪技术，技术的发展，技术的特点，职能要求和烹饪知识。

假如我是一名厨房领班：

1、安全是一个单位的主题，防止厨房火灾、煤气泄漏。

2、合理食品添加剂，深技改进食品的质量而不能破坏同有的营养质量。

3、保持成本的标准，成本的价低，百分率的把握，省下的就是赚下的。

4、节约：要做到水不浪费，按时开关电源、开关煤气、开源节流。

5、假如我是一名厨房领班，要培养出一批不怕吃苦、爱钻研、有积极性的班组

6、协助厨师长做好厨房一切工作，以身作则。

既然公司给了我这一次机会，机会不等人要把握“三分条件，七分创造”，本人从做小弟到师傅，受气、受苦是理所当然，“苦难是一生的老师，勤劳征服一切”,不要拿自己的长处比人家的短处，“想要人前显贵，必须人后受罪”，我已这一原则做事，在厨房有做的不对的地方，和其他工作人员配合交流，说话语气重的，厨师长、我的带班领班已批评，在这次应聘中，假如上不去没关系，我会在加油，继续努力，如果被选上，希望领导已更深的教导，严格的管理，其次，同仁们指导我会做的更好。

投出你们手中神圣的一票，支持我吧!在这样一个富有朝气、活动力的行业工作中感到骄傲，我相信是金子到那都会发光，我没有辉煌的过去，只求把握好现在和将来，我相信以后的第2客厅会更加光明、辉煌，勇往直前。我们努力吧!

加油、加油，再加油。

**最新领班月末总结看法及感悟2范本二**

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度;另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20xx年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘?

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**最新领班月末总结看法及感悟2范本三**

尊敬的酒店领导：

您好！

这段时间以来的工作已经结束了，我一直以来对这件事情还是维持着一个好的状态，从来都不敢忽视了酒店的规章制度，在这个过程当中我应该要认真的去落实好的，酒店的工作是比较忙碌的，对此我也是应该要做出相关的调整，在这个过程当中我也应该要做出相关的调整，我们酒店在这个过程当中，还是应该要认真的去维持下去，可是这段时间，确实也是出现了一些问题，这是我应该要去思考的，所以我也提出辞职，这是做好准备的。

这让我深有感触，我深刻的体会到了自己的不足之处，这不是我应该要有的态度，现阶段的工作当中，我应该要去主动做好，这一年来在工作方面，我还是没有调整好心态，在这个过程当中我应该要去维持好相关的态度，在酒店这里工作我还是应该要端正好自己的状态，作为一名酒店领班，这也是我应该要做好相关的调整，我也是深刻的体会到了这一点，这让我感觉很吃力，因为自己出现了一些问题，这并不是我想要看到的情况，身为领班我不能辜负了酒店的期望，这方面也应该要去主动落实好的，对于这一点我更加是做好了很多准备和调整，也是我应该对工作应该要有的态度，应该坚持下去做好。

我一开始的时候，并没有觉得这对我工作有什么影响，但是现在确实是深刻的体会到了这一点，这让我感觉自己的工作是非常有意义的，我也是深刻的体会到了这些细节，现在回想起来我也是做出了很多的调整，我深刻的体会到了这些细节，身为一名酒店领班，在这个过程当中我感觉很有压力，我是落实好了相关的职责，想着做好这些细节的工作，这是一件非常不好情况，现在我也是深刻的体会到了这一点，这让我的深有体会，现在我感觉这样下去是很不好的，需要和您提出辞职这个决定，我确实是思考了很多，这不是我应该要看到的情况，现在我还是应该要把这件事情处理好。

在工作当中，我应该要处理好相关的职责，我也希望自己可以做的更好一点，不希望影响到了后续的工作，在这个过程当中也是应该做出好的调整，感激xx酒店对我的信任，这样下去还是应该要主动去维持下去的，也会做出相关在调整，在这个过程当中我还是应该要落实好相关的准备，所以做出辞职这个决定，希望您能够理解我。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**最新领班月末总结看法及感悟2范本四**

今年是不平凡的一年，作为保洁领班，我们担负着\_\_物业的环境净化工作，深知自我的职责重大。公司领导对此极为重视，这就要求我们严格按照公司制定的各项规章制度，认真负责的做好本职工作。以下是我今年的工作总结。

自担任物业保洁员以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自我的卫生职责段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成物业保洁员的保洁区域划分及清扫工作。

年初，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提升为保洁领班，安排分管物业的卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，职责随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入主角。

努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解物业的环境卫生情景，发现问题及时整改并向上级汇报。与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情景。定时分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产职责制度等。要求保洁员认真执行，异常是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为物业创立环境优美做出应有的贡献。在公司领导的正确带领和大力支持帮忙下，经过这段时间的努力工作，物业卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作进取性提高了，职责意识和安全意识明显加强。

这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每一天多到几个区域检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每一天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我以往一度想要放弃，可是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的信任和厚爱，我也仅有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年里，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为物业的发展做出一份贡献。

**最新领班月末总结看法及感悟2范本五**

尊敬的领导：

您好！

做为一名厨房领班，本人现正式提交离职申请书，申请离开酒店。

前段时间在和同事们削土豆皮的时候，我不经意间将我要辞职的想法告诉了他们。他们却只是笑了笑，似乎真的没人信，但是在昨天，我将早已起草好的离职申请书放在厨师长办公室的时候，他们一个个却都无言了。

早上的工作了然无味，因为一个员工递交辞呈之后，心里的那种难过是无法形容的。虽然厨师长在走入办公室之后，看到我的辞呈时略显惊讶，但现在正是备餐的时间，他还不能找我谈话。但是我已经大体猜到了他要谈到的内容。

在升职后，几乎所有的担子都落在了我的肩上，我现在的实力远远无法胜任一名正式领班的工作。最近晚上，我并没有写领班日记，因为我一直在思考这个问题。我的工作为什么进行的如此困难，为什么越干越糟糕呢？

首先，我不善于总结。其实工作中有许多应该改进的地方，但是时间长了自己也习惯了，所以也就放任自流了，而我的不总结也使得我不断的在同一个坑里不停的摔跤。第二，我忽略了一个问题，便是这些工作，并不是我一个人的，而是整个团队的。这是我的责任，也是他们必须要做的事情。第三，由于我不信任我的同事，导致几乎事事都要亲自去做，所以我的同事始终也不能做他们本职的工作。

所以，我决定辞职，这是改善目前的这种混乱局面唯一方法。我不能墨守成规，这样的结果只能是害了所有人。

此致

敬礼！

申请人：xxx

20xx年x月x日

**最新领班月末总结看法及感悟2范本六**

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自201x年x月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

**最新领班月末总结看法及感悟2范本七**

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。

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。

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xxx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。

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。

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，很清楚的思路，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。

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，灵活用运到自己的工作中，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，随时的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，挣取做到。

**最新领班月末总结看法及感悟2范本八**

蓦然回首，感慨万千。一年来，我在酒店各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，思想地方日臻成熟，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是8月份被酒店任命为西餐厅领班之后，使我得到了更好的全面的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方法、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥戴和支持酒店及部门的方针决策，积极引导员工的思想，贯彻落实酒店领导的有关指示。

回顾20xx，我主要做了以下几点工作：

一、不断学习新知识 努力适应新环境。君源华天大酒店是一个精英济济，精英云集的地方，面对各种压力和挑战，我以只争朝夕的精神努力学习各地方的知识，争取实现后发赶超。主要做法有：

1、虚心请教资深的老员工和领导。

2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：安德里兹贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下某个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。

3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。4、根据经验和所学知识，结合西餐厅情况，针对怀化客人的现实需求，开展细节地方的调整。

二、创新管理方法 注重员工心理。初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

三、强化细节服务 实现完美标准。细节决定成功失败这一道理在实践的过程中得到了充分的印证，一些酒店工作者认为“成大事者无拘小节”，但事实恰恰相反，酒店行业性质特殊，它规定从业者需具备良好的心态外，还要做到“三勤”，因此，服务人员就必须有敏锐的洞察力，想客人之所想，做客人之所做，以专业的水准让客人享受到物超所值的服务。但真正要做到这一点却有非常的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这地方的做法是：

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力!

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20xx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

回首往事，倍感岁月峥嵘;展望未来，事业催人奋进!新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望，为将君源华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

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！