# 202\_年领班工作总结范文

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-03-21

*202\_年领班工作总结范文（精选9篇）202\_年领班工作总结范文 篇1 一年来，在的正确领导下，在同事们的积极支持和大力下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成任务，得到领导肯定和同事们的好评，起来收获很多。 一、在收银工...*

202\_年领班工作总结范文（精选9篇）

202\_年领班工作总结范文 篇1

一年来，在的正确领导下，在同事们的积极支持和大力下,我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成任务，得到领导肯定和同事们的好评，起来收获很多。

一、在收银工作中，不断提高自己的水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自，因此要提高你的管理能力，需要不断的你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作，《\_\_\_》。不管你所领导的有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)、工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

(6)、学习能力

当今的是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

(7)、道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，、财富、地位、情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”(健康)的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊。

四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩,但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

202\_年领班工作总结范文 篇2

大家好!

随着大厦\_\_年度员工大会和迎新春晚会圆满地落下帷幕，\_\_年客房部的工作也圆满的划上了句号。

一年来，我们始终围绕总经理在年度工作中提出的“树立大厦品牌新形象”的目标开拓进取，忠实履行职责，切实贯彻落实各项工作。同时，由于有大厦领导的正确指导和帮助，有大家的团结合作和自身的不断努力，工作上取得了一些成绩。但仍存在不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，全面推动20\_年工作的开展。

一、\_\_年工作情况：

1、经营情况：

圆满完成客房部各项经营指标，全年实现客房营业总收入万元，与去年同期相比增加了万元。客房月营业额连续完成2次努力指标和2次超越指标，再创高峰。

2、做好营销工作，积极维护客户客源，拓宽经营思路，努力创新创收。

1、面对市场竞争形势严峻，我们对房价市场调查及测算，认真细致地做好客户维护和回访工作。\_\_年我们共签署家协议单位;接待团队、会议350批次。

3、制订各项规章制度及流程再造，强化管理措施。

规章制度建设是加强大厦管理的重要保证。为促进制度更加完善，我们坚持每月做好工作流程再造。以适应新发展，并达到有效性。

激励员工，开展多岗位竞争。如：客服员工竞争上岗;前厅、礼宾、总台等领班岗位的竞聘，充分挖掘潜力，促进员工综合素质的提高，选拔合适的人到适合的岗位。

4、加强基础管理，提升企业形象。

积极开展“6s”活动，强化在“比 rdqu;中选优，在大厦首次检查评比中前厅和管家分获第一和第二的好成绩。在日常工作中，严格检查维护设施设备，确保安全。如房务坚持夜间巡视，及时发现隐患，\_\_年间共发现住客房未关好门达130余起。

5、开源节流，降本增效，从点滴做起。

6、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培

训是提高员工素质和服务质量的有效手段，从员工服务技能、思想观念抓起，全面提高综合素质，激发员工的创造力和潜能。其中由我和部门培训团队精心筹划组织的大厦一线员工半封闭式综合培训，取得了较好的成效并达到预期目标。

7、开展多样主题活动，丰富工作和生活内容，维系团队精神，建设企业文化。

二、20\_年客房部重点工作：

围绕总经理20\_年提出的硬件、意识、管理、服务和文明提升五个方面的工作思路全面开展部门工作。

1. 客房产品的创新。逐步推出新概念智能客房;管家服务;客房与其它部门服务的连接等等，以适应客人的需求。

2.提高资源配置效率，提升自身的核心竞争力。一方面是提高经营管理水平，强化核心竞争能力;另一方面要整合利用外部优秀的专业化资源，提升饭店整体竞争能力。大厦业务将向广度和深度两个方面拓展。

3.培育大厦客户忠诚感。忠诚顾客对大厦来讲是一笔巨大财富。面对激烈的竞争，大厦要更好地发展必须有一定规模的忠诚顾客，忠诚顾客的规模决定着大厦的市场规模和发展潜力。

4.个性化服务是规范化服务的延伸。它体现在工作责任心、感情投入、灵活等方面，它能使客人最感满意，有时还能为客人带来惊喜。“尽管不是无所不能，却一定要竭尽所能”，它是“金钥匙”的服务哲学。

5. 成本管理的控制。提升成本控制的整体能力。

6. 提高自我管理能力和团队领导能力。

7.让员工更多地参予决策。鼓励员工参予工作效率、服务质量等日常工作的改善，把更大的权利下放给员工。一方面员工有更高的积极性与责任感，另一方面大厦能更快地对需求的变化作出正确的反应。

8. 人员职业化。知识经济就是人才经济，培养一专多能的复合型人才。

古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。我将不断地提高并完善自我，进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标

准。为大厦在新年度的工作中，更上一层楼，贡献出自己的力量。

汇报完毕，谢谢大家

202\_年领班工作总结范文 篇3

尊敬的各位领导：

上午好!

我叫\_\_\_，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20\_年我们迎来了崭新而又充满希望的20\_年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的榜样，同事要能调动同事们的积极性，给于她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复

印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

给位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

最后，我再次感谢酒店领导对我的培养和支持!谢谢!

202\_年领班工作总结范文 篇4

20xx年南湖加油站在师分公司领导的亲切关心和大力帮助下，以强化内部管理为重点，以提高积极效益为中心，确保加油站安全生产无隐患为目的。一年来在分公司各位同仁的帮助下，在南湖加油站全体员工的积极配合下，南湖加油站在站容站貌、规范服务、以及员工素质都有了较大改善，内部管理水平得到全面提高。今年南湖加油站的主要工作有以下几点:

一.经营情况:

今年师分公司加强加油站数质量管理，油品统一购进，密度统一执行。严把数质量关，给加油站的经营提供了良好的保证，同时也树立了兵团石油质优量足品牌形象。

进入20xx年，南湖加油站在师分公司提供数质量保证的基础上，积极投身开拓市场中，千方百计挖掘潜力客户，拓展市常 高法 有78辆车，一直在长行加油站加油。我站从20xx年就看上一这家客户，他们不仅量大，而且是事业单位，在应收款上没有风险。我站先后登门拜访20余次，但都没有谈下来。可我站并没有因此放弃，我站开始寻找认识 高法 的朋友帮忙，在方方面面的努力下， 高法 已有来我站加油的意思，但担心我站的油品质量，担心司机套取现金。于是我站把兵团石油的数质量管理，以及油品进站没有中转环节，在经营管理中我们会帮助用油单位管理司机，使用油单位节约成本的管理方式向 高法 作了详细地介绍。用我站细致的管理工作终于打动了该客户。通过一个月的试运行， 高法 对我站的油品质量、内部管理、员工的服务都非常满意。最让该客户高兴的是，在我站加油后，每月油款比以前降低了5000元。 高法 的车队队长对我说: 我就是喜欢和兵团人打交道，兵团人实在、讲诚信。

当与客户签完协议，不过是表示完成销售的第一步，而真正的成功是保持住已有的客户。今年我站一方面积极开拓市场，另一方面建立健全客户档案，构建客户诉求，依托市场调研、电话联系、登门拜访等方式，做到客户的信息及时更新，客户的需求及时回应，客户的抱怨及时处理，形成紧密融洽的客户关系。在加油现场，我站员工熟记来我站加油的记账客户。在加油操作中我站一直坚持现场办公，司机加油、付款、开发票不用下车，坐在车里就可以全部完成，把最大的方便留给客户。我站就是凭着兵团人特有的吃苦耐劳的精神，赢得客户的信赖和赞扬。

二.内部管理:

一个加油站的管理水平不仅仅体现在销售量上，应该反映在多方面、多层次。因此，我站在20xx年，根据管理需要，进一步建立健全各项规章制度和奖惩管理办法，并坚持严格按制度办事，做到制度面前人人平等。以规范化管理为基础，以创新求发展为目的，在管理中牢记 管理创造效益，细节决定成败 的管理理念，全面理解规范管理的内涵，增强忧患意识。从细节入手，确实抓好加油站的规范运营。

今年是南湖路加油站和南湖北路加油加气站合并的第一年，而我站最大的困扰就是员工队伍不稳定。于是我站把充分调动广大员工的积极性、主动性和创造性作为出发点，建立完善的培训、学习、岗位练兵制度，提高员工的实际操作技能和综合素质，树立起 兵油人 的现代形象。我站每周选定一个项目进行岗位练兵，每月办一次综合性岗位练兵，培养员工自觉学业务、钻技术的良好风气，促使员工苦练基本功，真正提高操作技能水平和职业素质。树立 以站为家 的凝聚机制， 以站为校 的学习机制和 以站为荣 的激励机制。努力提高员工以加油站为大家庭的高度责任感，激发了员工的工作热忱

南湖加油站是兵团石油公司在乌市建的第一座加油站，备受总公司领导和分公司领导的关注。今年兵团石油总公司的高层领导，中油集团的高层领导多次来南湖加油站参观指导工作，并亲切地询问加油站的内部管理情况、销售量情况以及员工收入情况。高管领导在肯定南湖加油站工作成绩的同时，也指出了工作中的不足之处。南湖加油站就存在的问题进行整改，并增加绿化带。

20xx年南湖加油站在坚持规范管理的同时，推行 以人为本 的管理方式,在生活上关心员工，想员工所想，急员工所急。南湖加油站大部分是年轻员工，有些员工家不在本地，为方便员工的日常生活，今年我站又添置了太阳能淋浴器和两个电暖气，解决了员工夏天洗澡和春秋季节营业室温度低的问题，让员工确实感受到兵团石油的亲情无处不在。

为提高员工的凝聚力，南湖加油站员工过生日，南湖加油站会给员工买生日蛋糕，集体会餐。在 春节 、 五一 、 十一 等节假日，举办各种文体活动、知识竞赛等活动。在丰富员工的文化生活的同时，也增强了员工之间的友谊之情。

三.安全管理:

1.今年南湖加油站一直执行管理人员带班制度，带班人员除了要打扫所属的卫生片区外，还要给员工做饭，加油高峰时帮助加油员加油，晚上遇到来油时卸油，并处理一些紧急情况。

2.牢固树立 安全第一 思想，落实加油站的各项安全管理制度。

3.抓好员工的劳动纪律、消防安全、安全知识的教育。

4.每周组织一次安全检查，落实隐患整改，确保加油站的安全。

5.在日常工作中落实安全责任制，经营作业的安全管理、设施、设备的安全管理，安全检查。做到 以防为主，防消结合 。今年我站未发生一起安全事故。

四.工作中存在的不足之处:

1.今年南湖加油站未完成分公司下达的销售指标，其主要原因是;

1).开拓市场的力度不够。

2).因应收款的问题，我站先后剔出了一批信誉差，回款不及时的客户。

2.精细化管理工作做得不够好，各种文本填写不够及时和完整。

3.员工队伍不稳定，给服务工作带来了一些负面影响。

4.管理人员的服务意识还有待提高。

5.设施、设备的维护和保养工作做的不到位。

202\_年领班工作总结范文 篇5

转眼间入职百亨商务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xx年度工作情况作总结汇报，并就xx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的时候进行合理的调配，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、xx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。

202\_年领班工作总结范文 篇6

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

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。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!谢谢大家!

202\_年领班工作总结范文 篇7

200\_年，是行业大风浪的一年，也是公司奋进拼搏的一年。铝价一直波动不稳，在公司领导的正确运筹抉择与领导下，积极能动地调整运营状态，改变经营策略，虽遭遇劣境，但却稳稳地站住脚跟，显示出了强大的生命力和雄厚的实力。而我们生产部是企业的支柱，是产品的直接创造部门。200\_年，生产部在公司的领导下，在各兄弟部门的密切配合下，从人员管理、工艺技术改进、产品质量以及产能的提升等方面，都有长足的进步，时间就象流水一样，悄悄地从我们指甲缝里流走了，转眼间我们从200\_年的新年伊始那天又走到了200\_年岁末。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及不足之处作出细致的总结，同时祝愿我们齐亚铝业公司明年会更好，事业蒸蒸日上，鸿图大展。

在过去的一年里，生产部以生产作业计划为依据，对各车间发生和可能出现的问题及时的调查、了解，采取措施积极预防和处理生产中的事故和失调，同各车间一起进行了大量的工艺摸索试验，尤其是6082、6061、6005挤压及时效工艺的生产控制，氧化车间电泳着色颜色控制和水印处理，基本完成了公司年度生产任务的各项指标，满足了公司销售部门的产品销售要求。

1、首先，生产部根据订货单制定生产计划，标注好客户要求及供货日期，把生产计划下达到各车间。并检查、督促和协助有关部门及时做好各项生产作业准备工作。在检查中发现准备不足，协同有关部门及时采取措施或调整计划。

2、其次，我每天及时检查生产作业的执行情况，以计划为依据，检查掌握实际生产进度与计划之间的偏差。发现车间有脱离计划的偏差，及时同有关车间主管和经营部协商，基本上保证了计划如期实现。

3、对各车间出现的质量生产事故和安全生产事故进行分析，及时同有关部门领导作出诊断，并找出补救措施。并每天对生产计划完成情况的统计资料和其它生产信息(如由于各种原因造成的工时损失记录;机器损坏造成的损失记录;生产能力的变动记录等)进行分析研究，深入细致地分析研究所出现的问题，同有关部门及时协商，找出问题解决办法。

4、人员管理方面，在200\_生产工作年，由于各种因素的影响，职工队伍不太稳定，新招聘员工又很多，共有七八批次的新员工进入到车间的各生产岗位，给车间管理带来极大压力，就在这样的压力推动下，我同各车间主管还是坚定地进行岗前岗中的各种培训，保证了新进员工的顺利进入岗位角色，做到基本胜任各自的岗位工作。

5、产品质量方面在完成上述产量的同时，我们生产部也高度重视产品质量，积极向工人灌输 品牌意识、质量意识 ，要求各车间严把生产工序的每一个质量控制关，我们始终坚信铝材质量是生产出来的，只要我们车间的每一个员工都有高度的质量意识，并付诸于生产操作的每一环节中，产品质量将会稳步提高，从而实现质量缺陷为零的目标，目前我们虽还有一点欠缺，但我们正往这个目标努力。

生产部在过去的一年里虽然做了很多的工作，也取得了一定的成绩，但是也还存在较多的问题，主要有以下五个方面的不足：

一、生产现场管理方面各车间的生产现场管理较为混乱，各种物料的摆放不整齐，没有做到定置管理。还有就是环境卫生、设备卫生、人员卫生等各种工艺卫生很差，生产完毕清场意识薄弱，特别是挤压车间。

二、人员管理方面由于企业地处落后的地区，招聘的员工普遍文化素质较低，加之生产管理人员在管理方面的松懈，致使员工的责任意识不强，缺乏质量观念和成本观念，不能很好地爱护公司财物，节约水电能源。在这方面我们正在着手进行整顿、教育、培训，继而进行系列的检查督促(包括经济处罚)，不断提高员工的综合素质，以适应企业今后发展的要求。

三、设备管理和模修方面设备停机率较高，维修效率跟不上，但从目前维修人员的数量和水平来讲，对今后的设备管理必然会带来一定的困难，特别是在设备维修和保养方面，我们欠缺这类人才。另外设备维修人员跟班生产的状况不够好，对设备的备品配件不够熟悉。模部也存在类似问题。

四、成品率、产量较低设备维修和模具维修跟不上是影响产量和成品率的两大因素，还有一个重要因素，就是车间生产控制，班长是否合理调配人员，有没有达到棒、模最佳配置，在这一方面还有所欠缺。

五、安全生产方面安全生产可以说是每个生产企业中最重要的一个方面之一，安全是效益。但我觉得我们生产部门在这一点上做得还远远不够，特别是相关安全知识大部分员工了解不多，一旦有突发事件根本无法处理。为此我将加强这方面宣传工作，同时同人力资源部一起定期进行一些安全小知识的讲座。另外结合各生产车间在班前会上纳入安全生产方面的要求，使员工在每时每刻都绷紧安全这根弦，在人人心中树立安全就是效益的理念，促进公司的安全生产工作再上一个新台阶。

202\_年领班工作总结范文 篇8

xx年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行规章制度和做好收银领班的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

一、服从管理，虚心学习

做为一名收银领班，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着形象，言行举止一定要符合标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，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。

二、注重细节，服务第一

我们的工作是直接面对客人，收银是整个工作中最后一个环节，作为收银员我们应牢记，要百分百的用心服务，要想客人之所想急客人之所急，我牢记着一句话：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，面对客人时难免出现差错，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。

三、尊重自己的工作，尊重每一个人

作为一名收银领班我跟收银员讲要作一名好的收银员必须具备一颗积极、热情、主动、周到耐心的心态去服务每一位顾客，在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我们都必须克服，不能在工作中带有负面的情绪，因为这样不仅使自己的心情不好同时也会在对客服务中影响到客人，我们每天多会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，应针对不同的客人我们提供不同的服务，面对客人时脸上始终要保持微笑，提供无微不至的服务，要让客人体会到亲切感，像对待自己的亲人一样对待客人，得到客人的认可，这样才是成功的服务。

四、明确目标，正确把握

面对收银工作我跟她们讲要用学习的眼光去看待工作，不仅要做好自己的本职工作，还要熟练的掌握收银操作流程和收银工具。要学的东西有很多，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。

五、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，已经到来了，我坚信在领导的带领下我们团结一心将会迎来龙腾虎跃的一年。以上是我个人的总结，希望领导多提宝贵意见。

202\_年领班工作总结范文 篇9

20xx年,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,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.现将主要工作总结如下.

1.加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

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

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排:即 三净 三度 二查 制度， 三 净 卫生制度 ，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三 净 等， 三度 即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度; 二查 制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房 一天一过 制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

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。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客 人次，出售客房间，经济收入 为 元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

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！