# 最新领班年度总结(4篇)

来源：网友投稿 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-08-12

*领班年度总结一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,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面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...*

**领班年度总结一**

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,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面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，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己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，主要表现在：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。自己的理论水平还不太高。

四、下半年的工作计划

1.积极认真配合主管，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，灵活运用自己的实际工作中，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，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为部门创造更大的价值。

<

**领班年度总结二**

紧张忙碌的20\_\_年即将过去，酒店一年的工作也接近尾声。回顾过去这一年的工作，有很多感受和体会，房务部是酒店的一个重要的部门，其工作质量的好坏将直接影响酒店的外在形象和经济效益。在此我非常感谢酒店领导对我的信任，让我有幸担任酒店房务部主管一职，在酒店领导带领和房务部全体员工的共同努力下，我部门很好的完成了酒店客房和前台20\_\_年的工作，客房完成了4、5楼的装修工作，完成了对房间空调的检修和更换。而前台也完成了对系统的升级和管理，提高了工作效率，大幅度缩小了开房以及退房的时间。确保了整个部门各项工作都能顺利开展。但是在过去的一年里，我们的工作还存在很多不足，客房硬件设施大部分都需要进一步进行整改。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

客房：

1、物品管理和成本控制方面，做好物品的回收，使得一些消耗品得到再次利用，强化员工节约意识，比如洗发水、沐浴露以及前台使用的房卡带等等。酒店已经开业四年了，布草报废率逐渐增高，在与洗涤方协调后，提高了洗涤质量，加强对员工的思想教育以及规范的操作，减少了因为员工在实际操作中对布草的损坏情况，根据酒店客房的销售情况和现有棉品情况，客房补充了部分棉品，保证客房棉品能够正常的使用。加强对客房消费品的管理和调查，即时进行整改与调整，主动询问客人意见，询问客人喜欢的客房用品，使得酒店迷你吧收入得到提高。

2、卫生检查方面，严格执行查房制度，实行员工自查，领班复查，主管抽查的三级查房制度，保证房间清洁卫生能够达到酒店的卫生要求标准。规范房间的物品摆放位置，是客房物品摆放从不规范到规范，让客人能很明确的找到自己所需要的东西。

3、在酒店硬件质量方面，在客房空调未更换之前，客房投诉较多，主要投诉体现在房间的硬件设施上，由于我们酒店是商务型酒店，对客房硬件要求没有星级酒店那么高，这就导致大部分硬件设施在使用过几年后出现老化褪色等问题，特别是空调。后来客房部根据客人的要求以及现在酒店发展的需要，将房间部分老化的空调全部更换。在解决这一问题过后，客房在夏天的入住率提高了30%左右，保证了酒店的利益，留住了大部分老客户。减少了客人的投诉。

4、在服务质量方面，由于客房部的特殊性，从事客房工作的的大多数都是40岁左右的老大姐，她们没有接受过较高的学校教育。因此在服务方面出现较大的偏差，

年初的时候客人对这方面的投诉居多，主要体现在对客服务的效率以及态度上。后面我针对这一情况，与客房领班一起对客房大姐进行了一些对客方面的培训，提高了客房对客的工作效率，减少了投诉。

5、在工程维修面，酒店由于已经走过了4个年头了，房间出现了很多工程方面的问题，主要体现在房间门锁，客房的电话线路以及网络等问题。后面经郭总同意，在工程部的配合下，对房间的电话线路和网络进行了调试及检查，改善了房间的网络情况。房间门锁由于使用时间较长，大部门门锁都不能正常的打开，客人对此意见很大，后面通过检查维修，解决了这一问题，客人反映良好，客房住房率明显提高。同时对4、5f客房过道和客房进行重新装修，更换了过道地毯和房间墙纸，客房品质得到提升，增加了酒店收入，减少了客源流失。

6、人员管理方面，坚持公平公正原则，关爱员工，拉近与员工之间的距离，使得客房部员工能够稳定的工作，客房成为酒店员工流失最少的部门，同时在根据酒店的实际情况和酒店减员增效的政策，客房一共减少三名员工，降低了部门的营运成本，同时提高了员工的收入，与酒店达到双赢。提高了员工对酒店的忠诚度。 当然，客房还有很多需要改进的地方，房间的设施设备急需完善，而我们客房的人员的素质仍然需要提高，对客服务方面仍需要加强，我在新的一年里，将完善客房管理制度，加强员工与自身的培训，与员工共同学习共同进步。

前台：

前台是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉问题比较集中的地方。每一位员工都要直接面对客人，员工的工作态度与工作质量直接反应酒店的服务水平与管理水平。

1、处理好客人的投诉，我作为客房部主管，同时兼任酒店的值班经理，每天都要处理很多大大小小的投诉，让客人满意，让酒店不受损失。在不断的处理投诉的过程中，不断的积累，不断的学习，慢慢的变得成熟起来，能够妥善的处理各种各样的问题。减少酒店的损失和增加客人的满意度。

2、做好各个部门之间的协调工作，前台是酒店的枢纽，与各个部门之间有着非常密切的关系，在实际的工作中，部门与部门之间工作上难免会出现各种各样的摩擦，我能够及时的与该部门负责人进行沟通交流，最终使问题得到解决，避免事情和部门关系恶化。

3、人员管理方面，前台员工大多数年纪都很年轻。存在工作责任心不强，粗心大意，马虎等情况。针对这种情况，我对员工进行思想上的培训，同时在工作中随时提

醒，使得员工在工作中得到更好的锻炼。

4、加强员工业务技能的培训，前台在前期员工流动频繁，新员工居多，在工作上存在很大的问题，经常出现账务不清楚，交接班不清楚等情况。针对这种情况，我对前台员工进行了有针对性的培训，并在实际的工作中注重员工的实际操作与思想的培训。同时与财务部进行沟通，提高了员工对日常账务的处理能力，使得工作效率得到提高，规范前台的操作流程。

相对客房来说，我接管前台的时间还比较短，还需要加强学习，在不断的学习过程中进行总结，规范自己的言行举止，以身作则，使得前台能够真正成为酒店的窗口，成为酒店一道靓丽的风景线。

20\_\_年工作计划：

1、配合销售部完成部门的经营指标，做好管理工作。

2、加强部门内部质检，提高工作效率以及工作质量，确保客房清洁卫生达到酒店的标准。

3、对1、2、3f客房进行装修整改，提高客房品质。

4、通过培训提高员工的素质，提高工作效率，加强员工思想教育，提高对酒店的忠诚度。

以上是我对20\_\_年客房前台工作的总结与计划，我坚信酒店总经理郭总的带领下，在我部全体员工的共同努力下，我们一定能够很好的完成20\_\_年的工作。作为房务部主管，我将在新的一年里，继续学习，努力提高自身能力，加强对员工的思想素质教育，为酒店奉献自己的力量。

**领班年度总结三**

岁月如梭，转眼间来饭店已有6年多了，升为领班已有半年多。?回顾在这几年的工作中?我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己?，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这几年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将在这一年工作情况总结如下 ：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作 。

二加强自身学习和提高业务提高?虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质?要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题?在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1. 有些工作不够认真如查房?设施设备及卫生检查不是十分到位 。

2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家?还队员工松懈。

3. 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计划 ：

1. 积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里?我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点?教好每一个员工为饭店创造更高的价值。 今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系;为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下?

一?认真学习、努力提高自身素质。 作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二?积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三?细节决定成败。?要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种.种问题加以处理，理顺各种工作关系。 以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

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20\_\_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。

**领班年度总结四**

十月刚刚过去，回想这一个多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是通过这一个多月的工作，有收获有成长。作为一名基层的管理者，需要学习的地方还有很多。领班不仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有很多。

1. 客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高,检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2. 管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很多的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3. 沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他们一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4. 与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找