

2023年洗车店年度总结(通用7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

洗车店年度总结篇一

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。我暗暗稳住自己，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键，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。

思想工作是一切工作的首要工作。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划为目标，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。

x年来，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x年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，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。

洗车店年度总结篇二

xx态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了很多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

- 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。

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、树立以客户为中心的思想，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!

洗车店年度总结篇三

大家好!

(一)执行岗位职责情况:

人员管理方面:

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳的人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面:

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

(二)工作中存在的问题

- 1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。
- 2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。
- 3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三)下一步工作目标

- 1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件(水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事件。

以上是我对20_年工作的汇报和20_年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

谢谢大家！

洗车店年度总结篇四

1、合理安排收入计划，超市领班工作计划。

牢固树立组织收入是第一要务的思想，及时做好与各级政府的任务衔接，努力使税收计划与地方经济发展和税源状况相适应，综合各方面的情况，力求实现税收计划的合理化。加强调查研究，全面掌握组织收入工作的有利条件和不利因素，不断强化税收分析和预测工作，提高税收分析质量和税收预测的准确性，为领导决策提供科学、翔实的参考依据。

2、加强组织收欢迎光临中国公文秘书网入工作考核。

层层分解落实收入目标，严格目标管理考核，实行组织收入“一票否决制”。坚持依法征税、应收尽收的原则，做好税收进度协调，提高组织收入工作的主动性和针对性保证税收收入的均衡、足额入库，确保圆满完成全年税收任务。

3、严格依法征收。

进一步严肃征收纪律，规范征收秩序，充分发挥税收会计的监督职能，加强日常监督、检查，抓好申报、征收、入库、减免、提退等各环节的管理工作，杜绝混税种、混级次入库等违法违规问题的发生。

1、加大对重点税源的监控力度。

结合我市税源的实际状况，在今年重点税源监控工作的基础上，进一步扩大税源监控范围，使监控税源实现的税收占到全局总收入的一半以上。特别是加强对__高速公路的管理，保证税收收入的稳定增长。

2、加强核定征收管理，积极推进纳税评估工作。

职责与职权：

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并

及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。

6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务三年以上（西餐服务两年以上）的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

2、餐前的准备工作：

(1) 了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

(2) 根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3) 开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(4) 检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观；对不符合要求的要尽快做好。

3、开餐期间的工作：

(1) 客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

(2) 对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

(3) 对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

(4) 客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

(5) 开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

4、收市后的工作：

(1) 收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2) 布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，

恢复餐厅完好状态。

(3) 清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

(4) 部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

(5) 将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

1、有调配所属员工工作的权力。

2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

洗车店年度总结篇五

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) 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键，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一滴，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，要求保持良好的工作状态，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。

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。

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！

洗车店年度总结篇六

首先，工作中，队员的思想比较稳定，内部之间都比较团结，当班期间能保持警惕性，。“在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长”的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关，能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。

在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足：

一、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在；上班期间队员与队员之间没有监守岗位，经常站在一起聊天。导致车子来了后，不能及时对车辆进行指挥，出现了擦车和车子不能停到位的现象，浪费车位比较严重。

二、交接班不够准时，接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念，对上班不够重视，出现了拖岗现象，在交接班前后没有对车辆进行检查，以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。

三、队员礼节礼貌做得不够好，见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中，用语不行，甚至和客人进行争吵的现象都有发生，让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识，严重损害了酒店的公共形象。四、队员的普遍素质比较差，军训时，训练场上嬉笑打闹的现象比较多，接受能力比较差，没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念，才能做好。

一、我更加严格的要求自己，努力学习消防知识和各项制度，遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。

二、严格交接班制度，做到了交接班前后有小结，在上班期间发现队员有做的不好的，我会及时指出。

三、工作期间，发现问题我会及时去处理，在自己无法做出决定的时候，我会及时向上级反应，并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩，但是也有一些做的不好

的方面。

一、由于快过年了，我在后面这一个多月里，放松了对自己的要求，对队员的管理力度也没有以前严格，队员在岗位上聊天吃东西，我也没有总是强调。

二、有时候没有坚持交接班前的小结，对楼巡也没有以前检查的仔细，而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的力度不够，对队员督促也不够，所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结，在来年，我个人会继续发扬好的方面，多加学习。坚决改正自身存在的不足，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力，做到相互帮助、相互关心，“心往一处想，劲往一处使”，做到统一着装，文明执勤，虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

xx酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

- 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。

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xx部门领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。

洗车店年度总结篇七

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。

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。

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。

1、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。

2、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。

3、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。

2、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。

5、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

6、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。