

最新检讨书工作失误(大全10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐厅领班工作总结篇一

2019年是我们xx大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在2020年里取得更大的进步。现将2019年的主要工作总结如下：

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

- 1、收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

2、对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

3、交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

4、员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。

对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

餐厅领班工作总结篇二

在农村有村民小组长，在城市有居民小组长；在工厂有车间生

产小组长，而在酒店业中与上述相对应的就是领班了，假如我是酒店的一名领班。有人曾诙谐地把他们统称为“零号首长”。其实，在任何行业中，“零号首长”的作用都是非常重要的。

对于酒店业，领班负责着大量的承上启下工作，包括组织实施，督导检查，日常管理等等。而随着环保化、信息化、智能化在酒店业所占比重的增加，传统酒店业以礼仪、服务为主的知识结构已经无法满足现代酒店业对领班的要求了。我想假如我做了一名我们酒店的领班，希望下面的“七问”能给大家一些帮助。

想必大家都见过“泡沫”和“海绵”，“泡沫”与“海绵”都很轻，宛若刚步入社会的年轻人，没有丰富的阅历和内涵。但“泡沫”却非常自满，认为自己很了不起了，所以总是随波逐流，轻浮地飘在水面上；而“海绵”正好相反，它总是抱着虚怀若谷的心态，不停地吮吸着各种养分，使自己不断地膨胀，沉淀。

美丽的海底世界好似缤纷绚丽的人生，只有不断充实自己的“海绵”才能真正享受到那份别样的魅力。正如歌中唱的“不经历风雨怎能见彩虹”。这就是我想做的“海绵”。

曾经有文人说：女孩子发小脾气连上帝都会原谅的。我想这话只能送给那些在父母庇护下的乖宝宝们。如果你的员工因为一点小事和你发生矛盾，那你怎么办？三天不和她说话，五天不给她笑脸，这样就赢回了你的尊严？“小女孩”是做不好一个领班的。作为一个领班更需要的是关心和宽容，更需要把自己的下属当作自己的朋友和亲人。不能当乖宝宝，也不能当“邻家女孩儿”，应该是一个大哥哥、大姐姐或小老师。既关心又体贴，既严格又宽容。

一个领班在工作上应该是“服务员的服务员”，而不是“官儿大一级压死人”。一旦这样做，你就会发现你的威信和尊

严不但没有下降，反而赢得了更多员工的心。

很多领班工作中都会遇到安排的工作下属做不好，什么事都得自己。卫生不合格要返工，交接班记录丢三落四……怎么办，整天从早忙到晚，每一个下属的工作全部跟踪检查一遍，跑前跑后，加班加点。活像一个“老妈子”。可换来的结果呢，没准投诉最多的反而会出在你的班组。要学会制度管人，要学会调动下属的主观能动性。员工不行可以教，好的员工就应该给与充分的信任。我不反对做“老妈子”，但那要在生活中而不是工作中。

俗话说一个好汉三个帮，一己之力终归有限。要学会教育、鼓励、信任，培养下属同样也是对自己的培养。要学会抓大放小，把握关键。这样当你做到经理时就可以当“撒手掌柜”了。

服务行业有句话：我想怎样和客人想我会怎样。也就是客人是上帝的问题。随着酒店业的发展，客人的身份也从高高在上的神转变成了“我们的亲人”。上面那句话也就改成了“如果我是客人我会怎样想”。如果设身处地地想一想，当你在就餐时面对服务员一张冷冰冰的脸时，你会怎样想呢？在酒店你为客人提供服务，在其他地方同样有别人为你服务，而且其中很可能有你服务过的客人。

“己所不欲，勿施于人。”对客服务如此，对待下属难道就有什么不同吗？

一个领班日常工作中难度最大的可能就是沟通问题了。尤其是和下属的沟通，位微言轻，没人买账，沟通简直成了一些领班跨不过去的障碍。而沟通和做思想工作恰恰是一个职业经理人日常工作中的重要部分。自古道水火相克，火与冰是对立的。这正好比管理和被管理的一对矛盾。但爱情小说中却也有“就算你是一块儿冰我也要把你融化掉”的说法。其中的关键是什么呢？心态。首先自己不能把自己当作一块儿冰，

其次也不要对方当作一块儿冰。工作中产生矛盾在所难免，关键是看如何对待。我是领班，我不能主动找她；他不主动和我打招呼。

餐厅领班工作总结篇三

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作工作总结，并就20xx年的工作打算作简要概述。

1、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。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、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。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，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，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

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进，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。

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，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识

上形成了一致。

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，，作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四 20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理,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内容，提升研讨的深度和广度，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。

餐厅领班工作总结篇四

岁月如梭，转眼间，来x宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一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、划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，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

餐厅领班工作总结篇五

x年是我们x大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎

新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20x年里取得更大的进步。现将20x年的主要工作总结如下：

(一) 严查卫生质量，确保出售优质客房

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

(1) 收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

(2) 对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

(3) 交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

(4) 员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特

别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

(三) 规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

(四) 做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20x年能做的更好。