

最新宾馆客房领班工作总结 领班工作总结 (优秀5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

宾馆客房领班工作总结篇一

我于20xx年7月份经过考试、答辩及公司领导研究决定调保安队担任保安队领班职务。

到任后，首先熟悉公司的地理环境、工作范围、队员情况，了解后，开始为我自己担心起来，能否胜任，能否对得起公司领导对我的信任。公司的情况远比我想象的复杂的多，保安队人手不足，气、烟稍微大一些消防监控就报警，接到报警后，保安员必须去查看，无形中增大了工作量。一天24小时离不开人，有时碰到队员有事请假，人员不够我就亲自跟着倒班。

我想我既然来了，接了这个工作就要把它干好，不辜负领导对我的信任，可是先如何下手，从哪干起，一切茫然。这些都被张总看在眼里，和我谈心，和我一起研究、并且教我如何带队。一个管理者，光有力气能干活不行，有热情激情也不行，管理者比员工高在哪？高就高在要看得远用心带队伍，使队伍有凝聚力、团结、和谐，群则群利，充分发挥个人的积极性，保安队工作才能上的去，单靠一个人能撑起多大的一片天。明白了这些我仿佛就像吃了一颗定心丸，心里有底了，我针对保安队伍的现状，组织队员理论学习、培训。并且在队长的帮助下制定保安工作计划和管理方案。

1、首先学习公司的各项管理规章制度、岗位职责、安全、消防知识。

2、从实际出发，实施准军事化管理，从难从严落实训练计划。

通过近段的理论学习、培训，提高了队员的综合素质，改善了队员的工作态度，激发了队员团结合作精神，同时也提高了服务质量，增强了责任感和工作热情。通过强化专业训练，增强了队员体制，培养军人工作作风，雷厉风行，给顾客一个安全感。我保安员在执勤中，多次受到顾客的答谢，这些都体现了我们保安队伍整体素质的提高，也是质的飞跃。

其次工作上创新，工作中没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教上，而是去关心和帮助队员，如一位队员的家属即将生小孩，工作生活受到影响，我立即请示上级领导给他批假，让他安心回家照顾家人，这种人性化管理，使队员们在工作中受到感动，对待工作态度向敬岗爱业转变。所以本月没有发生公司内物资被盗现象，但解决了几起客人车辆刮擦事件，还有这次的自然灾害，大家都能坚守岗位，积极配合公司做好防洪准备，这都凝聚着队员们的智慧和汗水。虽取得了一定的成绩，但要感谢公司领导给予的正确指导，感谢管理层的领导给予的大力支持和保安队的各位前辈帮助。使我在今后工作中动力十足，更上一层楼，来答谢公司领导对我的信任及同仁们的关怀。

存在的主要问题与不足：

1、由于人员不稳定，综合素质参差不齐。

2、大多数队员来自其它行业，进入保安队伍工作时间不长，工作经验不足。

3、思想观念没有及时的转变。

下月工作计划：

在今后的工作、生活中，进行每一个工作日的小结、分析，增强服务意识，提高服务质量，克服困难，不管任务多么艰巨都会迎难而上，把以后的工作做得更好，完成的更加出色。

宾馆客房领班工作总结篇二

回顾这半年领班的工作，我在领导及各位同事的支持与帮忙下，较好的完成了本职工作，透过学习与摸索，我的领班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，现将半年来的领班工作状况做如下总结。

认真完成每一天的接待工作，用心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资料，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光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资料比较多，用心协助主管完成新员工的培训工作的，让新员工能很快进入自我的工作岗位，帮忙他们尽快的融入到工作环境中去。

经过近两年的学习锻炼，自我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，使自我更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自我的潜力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然应对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自我好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，用心向上，这个团队才有战斗力。以前我只明白完成自我的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自我虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自我不太理解，也给自我造成了很大的压力，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

境中充分感觉愉快，让员工有干劲，构成团结友好的工作氛围。当然这些完美的愿望还需所有餐厅员工共同去建立，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，自我的学识、潜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，透过过去的一年努力学习，认真领悟，使自我感觉到半年来还是有了必须的进步，在管理潜力、协调潜力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自我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。

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、思考周全，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，很清晰的思路，自我又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自我的培训潜力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自我要讲的意思，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，自我的理论水平还不够。

第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

- 1、用心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，灵活运用到自我的工作中，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，把培训潜力提高，争取做到最好。

以上是我身为领班的工作总结，如有不足之处，欢迎大家指出来！

宾馆客房领班工作总结篇三

在领导的正确领导下，在同事们的进取支持和大力帮忙下，较好的履行酒店领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，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，每一天在完成自我本职工作的基础上，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，为酒店增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每一天参加工作，每一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，还不必须落好。可是，为不辜负领导的重望，不影响酒店的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。使我们未因监督不力或人为因素出现意外。

换班值班是一个十分重要的环节。做到让服务员既做好酒店工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟白班的方式，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，尽可能做到仅有做不到的，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，每一天以崭新的姿态应对客人。

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。我在手伤未愈的情景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经过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，酒店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。所以每一天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上头、地板上头，楼道内地毯上头的烟头是隐患。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。

这段时间以来，在酒店领导的正确指导和大家的共同努力下，

取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在以后我将不遗余力，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，全面提高酒店效益。开创服务工作新局面。

宾馆客房领班工作总结篇四

我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部分的领导和员工都付出辛苦的汗水，酒店逐渐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，我们有必要总结过往一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能取长补短，开辟进取，获得更大的进步、现将主要工作总结以下：

有以下几个方面：

宾馆客房领班工作总结篇五

这是到大红袍山庄的第一个月，也是我做领班的第一个月，同样也是山庄刚开始的时候，在这期间，遇到了许多的问题，也学到了很多，但也是顶着很到的压力，从一名到店不到一年的新员工，到一名领班，又是到刚筹备的酒店做领班，这期间压力很大，没有头绪，事情很多，但这也是一个机遇与机会，他能让我学到很多，也能让我快速成长，有压力才有动力啊，下面我就说说在这期间学到的好的方面与存在的问题：

1. 在工作上能严格的要求自己，努力做到，要队员做到的自己要先做到，要队员会的自己要先会。
2. 能够在上班的时候培训新员工一些岗位上的知识与岗位上的一些技能。
3. 能够及时的了解员工的思想动态，在下班和上班的时间能

够经常的与员工沟通。

1. 在生活上对其他的员工不够关心，有员工生病了或家里有事都没能及时问候与关注。
2. 在工作时没能控制好自己的情绪，遇到问题时比较急，对员工说话时就会很到声，给他人和自己带来了不好影响。
3. 在说话的口气上也是比较大的，许多时候处理问题时都是以命令的语气对员工说话。

1. 进一步了解员工的思想动态，在上班时多与他们沟通了解。
2. 以身作责，在工作中“尽心，用心，细心”进一步严格的要求自己，让自己做得更好。
3. 加强对员工的关心，在生活中多了解员工的情况，能帮的就帮，帮不了的想办法帮，让员工放心。
4. 在工作中努力控制好自己的情绪，调整好自己的心态。
5. 努力改变自己在平时说话的语气，以平和的交流的方式对他人说话。

以上就我八月份工作的情况与下步工作。