

# 2023年煤矿党史教育心得体会(模板10篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇一

20\_\_年上半年京城奋战，下半年默然回乡。默默之中，完成了蜕变，已有了质的飞跃。贵人相助，有幸参与人和律所各项工作及制度建设，更亲历了人和所的发展壮大，在宏伟蓝图构想面前，激情依然。在实际办案中也提升了自身的业务能力，无论是业务上还是其他各方面，都积极投入，认真参与。临近年关，现将一年来的主要工作做一简要归纳总结。

一、业务上，主办或参与办理各类民事及刑事案件。

1、介入郴州爱地房地产开发公司与10户业主商品房买卖合同纠纷案，最终和解结案；

代理郴州爱地房地产开发公司一方，参与爱地广场商品房买卖合同纠纷一案的强制执行，在法院贴出告示要求10户业主必须如期搬出时，经过与郴州中院执行庭法官当面沟通，与10户情绪激动业主当面对谈判，稳定业主人心，多次去现场做工作，防止采取极端措施，以防矛盾激化，最终通过与10户户主的律师共同做业主思想工作，同时，积极与执行法官良性沟通后，未采取强制清空业主房屋的措施，缓和了矛盾，为最终的执行和解赢得了宝贵时间。

2、参与颜昌斌受贿案一审辩护工作；

前期准备：作为接触的第一起刑事案件，认真翻阅了大量案卷，提炼阅卷笔录，并去郴州调查取证过几次。

证人方面：电话联系本案关键证人，说明利害关系，做好思想工作，传真深圳律师大致问话思路，让证人在深圳配合作证，出具书面询问笔录。

庭审：参与一审辩护词的撰写，提出五点辩护意见并被主任采纳；完善辩护词并最终提交宜章县法院，最终案件顺利结案归档。

3、全程跟踪铁安专利转让合同纠纷案；衡阳中院立案缴费后，正式接手介入。与委托人多次见面确定办案思路，理清案件当事人法律关系。

调查取证：衡阳市工商局调取对方当事人工商档案，多次当面与长沙铁路总公司、衡阳铁路段主要负责人会见调查确认对方当事人企业性质，衡阳出差与衡阳铁路二建公司总负责人调查确认，理清对方当事人与集体企业并非挂靠关系，而是独立法人单位。

移送管辖：后来出现案件管辖权出现问题，经衡阳中院专业人士指点，必须移送长沙中院。与衡阳立案庭法官多次催促、大量沟通后，终于案卷移送到长沙中院。

长沙中院立案：诉讼费交衡阳中院后，迟迟未能转账至长沙中院，非税账户牵扯到衡阳市财政局出面。特意跑衡阳市财政局，说明案件缓急，催促转账，终于配合转账。案件涉及专利权与专利产品两类案件，变通诉讼请求重新补充诉状及准备材料。案件几次与长沙中院立案法官沟通后，开庭日期也因此确定。

铁安委托人被专利权人发送律师函，参与出具相关法律意见。

4、跟踪河北巨鹿橡胶厂与美意电器有限责任公司货款纠纷案，并参与最终强制执行。

一审开庭结案，参与案件的最终强制执行，撰写强制执行申请书，提交至北碚区法院。与重庆渝北区法院叶守忠多次联系，帮助递交材料，并与当事人李总随时保持联系。应李总要求，多次与对方当事人老总联系沟通，最终达成和解方案。

5、罗良军与长康实业有限公司专利侵权纠纷中止后的程序跟踪；罗良军案在长沙中院因对方提出专利无效申请而中止。中止后，接手当面与民三庭许法官了解案件进展。因国知局作出专利部分有效的决定，对方已起诉到北京一中院。在专利代理机构融智专利事务所了解到，北京一中院已作出判决，维持了国知局决定，对方已上诉至北京高院。

6、香港广韶集团发展有限公司与郑州某公司的货款纠纷案；广韶公司案件开庭后悬而未决，多次与主办法官联系，取得实质性进展，对方作出回应，审判委员会正在理清证据，作出最终判决。多次与广韶负责人联系，交代办案经过与概况，解答案件法律问题与疑惑；受托给上海船运公司电话调查了解货物情况，收集上海公司发来的案件书面证据几份。

7、刘清银专利转让合同纠纷案；

去专利事务所调查取证专利权法律状态，受托去雨花区公安分局报案，多次交换意见后，刑事立案困难与法律障碍重重，只能诉诸于民事诉讼解决，指点其早去国知局办理著录项目变更手续，避免造成更大的损失。

8、陈小艳交通事故案

雨花区交警大队办理涉案车辆的放车手续；去雨花交警大队两次参与调解未果，与办案交警电话联系，多次说明当事人立场。与委托人多次沟通，随时准备诉诸法院划定事故责任。

## 9、其他各案的案件管理与归档

参与吴芬清案、宋寿高案、程七大遗嘱公证案、邓波借贷纠纷执行案、曹祚祥劳动纠纷案、湖南省药材公司所涉企业名称权等各类案件的案卷管理、归档与讨论。

二、对外活动中，积极参与律所外联事宜。

2、珠海之滨参与人和二十周年庆典晚会开场《西部地区更有利于青年律师的发展》的激情辩论。

人和总所反方一辩身份，以认真的态度、昂扬的斗志、积极乐观的心态与沿海各地分所律师组成的联合辩论队，进行一场激情辩论。在娱乐大家的同时，前辈点评，学到不少，自身也收获良多。

三、律所文化建设上，积极参与律所集体活动，并主动融入律所文化活动中。

1、参与《人和二十年》卷首语及发展历程的编撰；

2、参与主任主编，湖大出版的《劳动合同法》的编撰校稿；

3、担任人和二十年庆典文艺晚会总策划，设计人和二十年主持台词，取得圆满成功；

4、独创歌颂人和二十年的语言类三句半搞笑演出《人和二十载》，赢得满堂喝彩，为文艺晚会现场的庆典增添了不少欢声笑语，达到了预期的喜庆效果。

入行没多久，路正在延伸，回首过去，有所思，有所想，必须学会总结经验，吸取教训；立足现在，更不容松懈，不容马虎，工作上必须踏踏实实，兢兢业业，一步一个脚印；展望未来，需不断完善，不断学习，随时保持一颗谦逊、上进的心，

多向前辈、同事学习，争取做一合格法律人，以无愧于法律共同体这一优秀群体。

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇二

20xx年各项安全保卫工作已圆满落下帷幕，我们将满怀信心、齐心协力地开创20\*\*年的新篇章。我部肩负着xx公寓各区域的治安、消防、物业秩序维护管理及公司财产、人生安全等多项工作任务。在20xx年6月1日我部进驻xx公寓以来，在公司及项目各级领导的亲切关怀、强有力的带领及其各部门全体员工的帮助和大力支持下，通过我部全体保卫人员团结一致、共同努力，为项目顺利实现各项经营目标提供了强有力的安全保障，圆满完成了20xx年度项目赋予我部门的各项工作任务。

### 一、xx年区域安全保卫状况。

我部共有保安人员17名，在项目的正确领导下，认真贯彻执行公司有关规定和决策，紧紧围绕“抓队伍建设，树公司形象”的服务理念，以确保“项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障”为宗旨。全年来，共发生重大治安案件及群体性事件2起(8月25日出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理。

9月8日因管理措施不力，出现电梯公司丢失电梯配重铁事件，但在9月10日我部在巡视丢失电梯配重铁现场时发现，丢失得配重铁又出现在原地。此案目前公安机关正全力调查中);劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到城管、平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动

安全保卫任务2次。

通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

## 二、坚持预防为主，狠抓安全防范。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

1、实行“重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控”的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽最大努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

### 三、狠抓保安服务质量，树立企业形象“窗口”。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以最大限度地适应保安服务行业对安全防范方面“多层次、多形式”的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象“窗口”。

四、工作中存在不足：在这一年里，我部工作取得了一定成绩，但在很多方面仍有不足之处，离项目要求还差一定距离，部分保安队员工作责任心不强，服务意识差，我部门对部分违规违纪较重、累教不改的保安人员进行了辞退处理。

1、部门管理工作有待进一步提高。由于管理工作不到位，对员工工作的领导不力，缺乏监督检查，致使发生9?8电梯配重铁丢失事件，造成管理处工作被动，严重影响了我部正常工作。在出现问题后加大了管理力度，通过思想教育，组织培训，人员、岗位调整，使部门工作得到了较大改观。

2、提升业务能力，培训仍需加强。外保公司现状不容乐观，整体素质参差不齐，这些需要我们在以后的工作中加强保安人员的治安防范意识，加大业务知识的培训，把安全意识深入到每个队员思想中，落实到日常工作、生活中去。

3、服务质量需提高。在日常的工作中，还需提高服务质量，不断提升服务水平，严格要求保安人员履行岗位职责，加强保安人员的礼仪培训，提高服务意识，注重礼节礼貌等细节。

### 五、xx年工作计划

1、加大管理力度，调动人员工作积极性、主动性，进一步完善安全保卫工作。

- 2、加强部门员工学习、训练，不断提高队伍个人素质，提高部门整体工作水平。定期进行安全、消防知识培训，不断提升业务技能，适应处理各类突发性公共安全事件，提高全体保安人员防范、处置事故的能力。
- 3、加强监督检查，落实工作责任制。加大安全检查力度，在日常安全巡查、设施设备检查中，发现隐患及时告知相关部门，立即整改并做好整改复查，杜绝安全隐患。
- 4、在管理处的协助下尽快与开发商对中控室的设施设备进行系统移交，并做一次消防联动测试。
- 5、完成消防器材的年度检验工作。
- 6、将完善保安部应急预案工作，将应急预案以流程图形式上墙（于2月底完成）
- 7、完成上级领导下达的各项任务。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出严峻的考验，我们一定正视现实，不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。在思想观念上不断改进，在工作质量不断提升，在工作方法不断创新，全体保安部人员为树立公司良好形象尽职尽责，最后达到公司领导的要求，把xx公寓做成铁桶一个。

以上是我们保安部进驻xx公寓来的工作总结，有认识不到、做得不妥之外，恳请领导批评指正。

## **领班的年终总结和明年的工作计划篇三**

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！



xx生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。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 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，过去的成绩已成历史，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！

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经。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年度工作情况作总结汇报，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。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。齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较。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。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。制度，减少顾客投诉几率，收。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。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。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。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。，工作较多的情况下，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

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

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，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合。用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

## **领班的年终总结和明年的工作计划篇五**

这个月来，在经理的正确领导下，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。总结起来收获很多。

1、协助部分经理做好客房部的平常工作。

2、做好考勤、签到工作。

3、公道安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现题目应及时处理，有疑问题目应及时上报领导。

- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监视、检查楼层服务职员做好服务工作。
- 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。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

固然有一定成绩，但是还有很多差距，应当向更高的标准看齐，努力做好本职工作。

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇六

x年来,在科长的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己,较好的履行一名领班的职责,圆满完成工作任务,得到领导肯定和同事们的的好评.总结起来收获很多.一、在工作中学习,不断提高自己的业务水平.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,且取得了一定的成绩,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、做好了员工的管理,指导工作,领班虽然不算什么大领导,但也管着一堆人,是领导信任才让我担此重任,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己,大胆管理,在生活中又能无微不至的关怀下面的员工,因此他们都非常尊重我,都服从我的管理,一年下来,我们的工作得到了领导的肯定。

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，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是一要有颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

## **领班的年终总结和明年的工作计划篇七**

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。

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇八

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。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在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

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，针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

4、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识，加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

5、进一步加强员工政治思想工作，定期组织员工学习，不断提高为顾客服务的自觉性，做到礼貌待人，文明服务，热情主动。

6、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。

7、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，帮助员工分析发

生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

8、协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

9、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

20xx年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝图，实现各项指标的历史性突破。

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇九

尊敬的各位宾馆领导，各位同事大家好：

\*\*\*生态宾馆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宾馆领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的

工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 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宾馆领导的关心和同事们的支持是分不开的，宾馆就是个大的家庭，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、我们将致力于维护宾馆宾客关系，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、在宾馆必须以身作则，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！

## 领班的年终总结和明年的工作计划篇十

酒店领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xxxxxx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名酒店领班，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。以下是我的个人工作总结。

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，上一年多次接待了xxxxxx的重要宾客，但由于客房服务人员因各种原因经常短缺，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，这样下来感觉自己一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。

一年来，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：我毕竟到xxxxx工作才一年多，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。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。自己的理论水平还不太高。

积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。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。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。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。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。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，为酒店创造更大的价值。