

最新领班述职报告(实用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

领班述职报告篇一

各位领导、各位同事：

大家好！

我于__年8月1日，受张总、姚总的委派，入职于山西海棠湾大酒店客房部副经理一职，我非常荣幸能够成为海棠湾大酒店的一员，承蒙领导的信任、委以重任，全面接管客房管理工作，在此感谢各位领导一直对我工作的指导信任与支持。客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。我深知自己肩上任务重大，必须明白自己的工作管理思路。

虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工作，一些服务细节上还存在不足，需要 we 不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神。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、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房工作琐碎，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。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员工例会，总结工作中好的方面和需要改进的方面，对好的方面加以表扬，存在的问题予以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长住房主管和经理必须每天都进入查看。在卫生方面不出现客人投诉的现象。。注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。客房有时在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行主管负责制。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。9月份人事部和客房部管理人员对员工进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

最后在这里感谢酒店领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人：____

____年2月20日

领班述职报告篇二

尊敬的各位领导、同事：

大家__好！

我叫__，于20__年5月16日入职蓝天湾，现任保安部c班的领班。入职以来，先是担任消防监控员，由于自身工作认真负责，得到了部门领导的认可，连续两年被评选为部门“优秀员工”。于20__年1月份晋升为领班一职。

身为领班首先要清楚自己的职责，现就本部应履行的职责我个人认为应有如下几点：

- 1、执行上级领导的工作指令，并向其报告工作情况。
- 2、负责班组队员工作班次的安排、考勤、考核。
- 3、主持班前班后会，检查班前队员的仪容仪表，布置工作任务，分配工作岗位，明确工作重点，提出要求，班后讲评工作情况，及时纠正工作中的问题，并做好记录。
- 4、督导各岗队员遵守工作规范和要求，坚守岗位。
- 5、教育和督促员工爱惜使用工作器具，做好维护保养工作。
- 6、负责交接班清楚，做好记录。
- 7、抓好班组文明建设，做好队员的思想工作。

在岗一年多以来，在部门领导的带领指导下，在部门积极进取的氛围下，在队员的同心协力下，在上述职责的引导下，取得了一定的工作成绩，并得到了部门及时的肯定，在20__年终工作总结中，本班组光荣在被评为“优秀班组”。

但成绩只能代表过去，不能代表现在、将来。为了在以后的工作中取得更好的成绩，现将一年来的'工作等情况总结如下：

一、在工作中，牢固树立以部门“内强素质、外树形象“为目标，严格以“作风纪律严、团队精神强、业务素质精、服务意识好“为行为方向，脚踏实地地去开展工作。

1、班组工作倡导以“两性一感“相结合的工作方法为主，两性一感即自主性、自觉性和对工作的责任感。

(1) 在各黄金周期间，尤其是今年的春节，本班组担任中班的执勤任务，工作量较大，在车位严重紧张的情况下，车流量超过1200台的历史记录，车辆疏导及时，停靠较好，没有发生堵车、撞车事故。充分体现了队员强烈的责任感和主人翁意识。

(2) 在日常的巡逻过程中，巡逻人员凭着对工作的尽职尽责，认真把不少事故隐患彻底消灭在萌芽状态，如出现过的客房垃圾桶因烟头引起里面的烟蒂起火、空调水管因堵塞引起漏水等等。举不胜举都及时的得到了很好的解决。采取了相应的措施。

由此可见，安全工作无小事，我们应时时、事事应把安全工作放在第一，处处为安全着想，有了安全才有旅游。

2、在部门内部培训中，不单是惯述安全知识，自始至终惯述“村“的宗旨，并向多“员“性展开培训，即：安全员、宣传员、服务员、要求队员不仅仅是掌握本部的职能要求，同时也要求对酒店内各部的特性，以及周边环境，有何服务处所等要掌握清楚，从而提高整体水平。

3、在对客服务过程中，强调亲情化服务，观察客人的每一个眼神，动作，服务在客人开口之前，近半年来中在服务中出现以下几点好人好事现象。比如能主动帮助客人提行李。下

雨天，能主动为客人打伞等等。

二、自身学习方面

1、提高自身的业务知识，更好地对客服务。加强对酒店文化知识的学习，在部门内部领导的业务考核中，都取得了良好的成绩，并在20__年参加了度假村组织的知识竞赛，取得了第二的好成绩。

2、通过去年外出考察学习后，发现了自身的不足之处，在内部充分讨论交流会中，根据度假村的实际情况，取长补短。成绩有所提高。在蓝天湾大学堂的学习中，都能积极参加。认真学习。

一年多来，在取得上述工作成绩之时，也存有以下几点不足之处：

1、对工作的态度要求不够严格，坚持性不强，缺乏工作的敬业性。

2、没有及时看透队员的心理，思想工作做得不够透彻，至使存有个别队员的思想自主性，与部门和指示精神有偏差。

3、有因思想态度不够端正，导致出现自控性不强，标准提不高，落实工作不到位的现象。

4、在对8小时外的人员管控上，存有放松、松懈的思想，没有考虑到部门的特殊性，对队员的行为方向掌握不到位。

针对上述存有的不足，特别制定以下计划：

1、自身的学习，尤其是身为一名基层管理者要加强对管理方面的学习，提高管理能力，增强对工作的敬业性，使自己成为一名合格的管理人员。

2、做好队员的思想工作，经常与队员沟通，掌握队员的心理动态及其想法，针对队员不同心理逐一开展，最终达到全体一心，紧跟部门的前进步伐，完成好上级领导下达的各项指示。

3、加大对各岗位、各区域的检查力度。抓好岗位和标准，提高工作质量，同时防止各区域内出现意外事故。

4、对工作的开展，提前做好计划、布置、安排，要有对工作的预防、预见性，提高工作效率，与队员一起做好班组文明建设。

5、大力组织队员向“双争“看齐，努力实现双争：即争创五星级酒店，争当优秀员工。

领班述职报告篇三

各位领导、各位同事：

大家好！

过去的__年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工。但是在一些细节上还存在的不足，需要 we 不断改进和完善，争取在20__有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

(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__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!

领班述职报告篇四

各位领导、各位同事：

大家好!

新的一年开始了，回顾20__年的工作，在领导的正确指导和帮助下，在大家的团结合作和自身的不断努力下，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工 作，一些服务细节上还存在的不足，需要 我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20__年能够更上一层楼。下面把我一年来的工作述职如下：

(一) 执行岗位职责情况：

人员上的管理：

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、服务质量的不断提高是酒店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。员工除了定期学习酒店的一些规章制度、培训礼节操作知识外，每天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：

客房部卫生质量20__年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

控制损耗增收节支方面的管理：

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20__年小物品平均节省率30%。。(小物品平均每月费用元。)

会议接待及ok厅使用上的管理：20__年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室的实际情况，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。

等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，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，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。

特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服

务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，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。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

(二) 存在问题

- 1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员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、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三) 下一步计划

- 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。20__年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。
- 2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20__年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

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客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

领班述职报告篇五

尊敬的领导及各位同事：

下午好！

时光飞逝，转眼到酒店工作已经半年，在半年的工作中，衷心的感谢酒店领导的教育和培养以及各位同事的帮助、配合

和支持，使自己能够较快的进入工作状态，较好的完成酒店领导及部门职责所赋予的各项工作任务，下面结合自身职责述职如下：

一、 转变角色，积极适应

首先感谢酒店领导给予我这一次工作的机会，同时也很荣幸来到东吴水韵这个大家庭，自己能够清醒认识到酒店筹备期间各项工作的重要性，加上安全部工作的特殊性和重要性，能够及时转变一个地方到另一个地方，一个酒店到另一个酒店之间的角色转换，积极向各位领导和同事学习和请教，自己充分利用上班时间向部门老队员了解和掌握，使自己能够在最短的时间内进入工作状态。

二、 抓基础、强培训

针对酒店员汇集都属于第一次，通过了解部门人员70%都没有从事保安工作的经验，认为保安就是看门的，针对这一情况，根据以往的工作经验，及时制定出部门员工培训计划，紧紧围绕酒店“半军事化”管理方针，从每个队员的自身形象、对待工作的态度、保安基本技能培训、车辆指挥手势操，同时重点突出消防安全知识和实际操作的训练，从十一月份的每天训练到现在的周一、三、五训练，在训练中采取训考结合的方法，使全体人员整体素质有了很大的提高，记得敖副总经理讲的“客人到我们这里消费是带不走任何物品的，唯一改变的是口袋的人民币少了”这从一个侧面教育我们，客人唯一可以感受的就是我们无微不至的服务态度，而我们部门作为酒店对外的第一形象，在这其中的作用也是关键性的。因此开业前的培训是今后工作实践中的一个基础。同时针对部门初期人员流动性大不稳定的因素，采取突出新进员工的跟训及老队员的强化培训，及时搞好传帮带，把培训转化为部门的一项基础性经常性工作。在此期间部门利用三个课时时间组织全体300多员工，从消防基础常识、逃生报警、灭火器具的使用、案例分析、实际操作等五个方面进行了一次消

防培训，员工参与积极性较高，效果比较明显。

三、 统筹兼顾，以安全为主线

酒店在筹备期间，施工场地的安全是重中之重，自己能充分认识到这一点，要求主管领班时刻将安全，带领大家时刻抓安全。自我部门接手工地现场安全工作以来，我能够及时调整岗位部署，对工地人员做到“四查”：一查工作证；二查车；三查包；四查携带物品是否和放行条物品相符。同时加强施工现场的巡查，及时发现和制止了各类违纪违规的安全事故十余起。为加强对各楼层的巡查，部门制定楼层巡检登记本，每天对楼层巡查八次以上，同时部门经理和主管每周不少于两次对夜班人员的突击检查，从而有效杜绝各类安全隐患事故的发生，做到防患于未然。

四、 抓管理、促养成

俗话说：“管理管理，不管就不理”，自己充分认识到管理工作的重要性，自参加酒店工作以来，坚持每周召开一次部门周工作讲评会，解决日常工作出现的各类问题，并从自身做起，严格按照酒店管理规定和部门工作制度来落实工作，并教育大家经理、主管、领班不单单是一个部门的管理人员，更是我们酒店整体管理体系的一份子，要求大家在工作中做到敢管、敢说，同时又从自身实际出发，起好带头模范作用，工作中是上下级关系，生活中我们都是兄弟姐妹，真正做到工作生活分开，目前部门人员都能够自觉愉快的投入工作，做到坚决服从、完美执行。

五、 想在前、做在前，举一反三

在部门工作中自己能够积极思考问题，积极同部门人员研究和解决问题，对酒店领导指出的问题做到举一反三。在此期间，我们主动跟进消防工程施工人员，及时有效地掌握人员施工情况和消防设施的布局情况，同时对酒店所有消火栓的

数量、质量进行检查和登记，制定出检查登记表格，每天必须对所有消火栓进行检查签字一遍。从而使全体人员懂得了消防工作的重要性，同时也对所有楼层的布局和设置在不知不觉中熟悉和了解。为开业后的各项工作打下基础。

六、存在的问题及下工作计划

(一) 存在问题

5、个人业务素质还有待进一步的提高，主要是加强业务学习，提高管理绩效和工作效率，真正做到完美执行。

(二) 下步工作计划即措施

1、进一步统一人员思想，以全力迎接酒店开业为中心工作；

2、进一步强化人员培训，在全面提高人员的服务意识、工作态度、自身能力上下功夫；

6、抓好春节放假期间施工现场的安全保卫工作，确保绝对安全。

7、加强自身业务学习，提高综合素质，为酒店出力给领导分忧。目前我部门人员思想稳定，在今后工作中我将带领部门人员做到不抱怨，就像陈国双总经理在开会时讲的那样“任何能讲出来的理由都是借口”。我们没有理由也没有借口，只有把百倍的精神和热情化为行动全力投入到下步工作中，回报酒店给予我们的一切，按照酒店要求，打造一支正规敬业的安全队伍。同时积极接受领导和同事们的检查监督，以上是我的述职报告，如有不到之处敬请各位领导和同事批评指正。