

餐饮领班转正述职报告 领班转正述职报告 (汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐饮领班转正述职报告篇一

我保安部全体员工按照酒店领导统一布置，上下一盘棋，同步运作，同心协力并加强与各部门随时沟通，团结一致，奔着绩效管理方向，锁定目标，新老员工互帮互学，共同奋进，一帮一共同努力，出色完成领导交与的各项任务。

我们保安部门以消防、治安、安全为主题，对下属、主管分工明确，各负其责，根据每日工作流程，服安排给予跟进督导，看过程、重结果，批劣表优，落实完成各项任务。每天班前向“客服部”咨询当日会议情况，有无vip接待，向客房部及总台咨询当日入住房态，向餐饮部咨询当日婚宴生日宴、会议宴及重要接待详情。以便我们做好安全巡逻重点服务。

员工是财富，是酒店发展的主力军，按照领导的指示去关爱他们、启发他们，调动其积极性，发挥他们主观能动性。一年四季“夏战三伏，冬抗三九”，确实是从事着辛苦劳累的工作，酒店领导也“因岗制宜”给予保安人员许多特殊待遇，我身为安保部的领导者，始终想着他们，关心他们，坚持夏季给保安人员烧绿豆汤，冬天烧姜茶，温暖他们的心，就在今年入冬来的第一场大雪时，全体保安人员全天顶风冒雪，清扫积雪，保障了车场内的道路畅通。虽然我们保安人员衣服湿透，辛苦劳累，但任然是欢心笑语，没有一个叫苦叫累。

回顾过去的一年，我们保安队伍立足是本职工作积极配合一

线同仁努力工作，吃苦耐劳，同心协力，敬业务实取得了消防安全无事故，治安工作无损失的较好成绩，这只能说明过去。“居安思危”看将来今后的路程更艰巨，任重而道远。

在成绩面前我一定要立足于自检自律，戒骄戒躁，认真反省，深思熟虑，总结不足，在绩效管理新的一年开始之际更进一步加深理解，提高新的理念，强化执行力度。总之要在新的一年制定出全年工作计划，立足于作为强化执行力度，始于龙年奋争！

餐饮领班转正述职报告篇二

各位领导及同仁：

大家好！

“兔去龙来，新旧交替”，我们酒店以较好的成绩“辞旧迎新”跨入xx年。我是保安部经理xx□在这新年之际，我代表全体安保人员向在座的各位领导及同仁说声：大家新年好！

在过去的一年里，我们安保部全体员工为把太航西楼创建为一个人文、生态、活力的文明酒店而努力工作，积极配合一线同仁，担“治安、消防之重任”，尽“保驾护航之职责”，带领保安人员强化服务意识，行于服务细节，用心极致，立足于“形象大使”的岗位上认真作为，尽心尽职，取得了领导、同仁及客户认可，现向大家作一汇报。

绩效为目标，作为是标尺

根据消防法规的明文规定和消防部门的严格要求，在酒店领导对消防工作的重视与支持下，本酒店被评为“双星达标”合格消防单位后，更加严格要求，于上半年酒店消防组织建设调整的基础上，根据消防部门今年11月份提出的“深化五大，消除隐患”，之规定，对“消防组织机构”又做了进一

步落实，更加明确化、实用化、公开化，并公众于酒店大厅，方便于酒店员工和客户们的了解与监督。

于xx年10月份，消防部门召开会议，要求对消防工作明细化并分类归口建立档案，分为法人资格证书、营业执照、消防设施明细登记、消防中控室管理及交接班制、消防建筑图标，消防培训资料等六项建档管理制度，要求文字、电子双重备查，必须做到“谁主管谁负责”，“谁负责谁签字”的原则。严肃认真、切实将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任明确，末端有果。

消防部门在全市掀起“深入五大，消除隐患”的全员活动，我店积极配合检查指导，按消防部门的严格要求，对消防设施：消火栓、灭火器、应急灯、安全指示标志、闭门器等进行全面维修与补充。

根据消防“四个能力”的实战要求，我们对酒店新老员工进行了定期培训、考核、实战演习。尤其对安保队伍自身建设加大力度，并将消防知识培训、治安维护职责、酒店住房分布、餐厅布局、会议场所、内部电话、周边情况等内容编制学习资料。在每月1号的会上组织学习引导他们对绩效理念的接受能力，明确自身形象大使的岗位，时刻牢记“心中有目标，肩上有重任”。

今年度我们安保部配合行政人事部对新老员工的培训达260人次，进行消防知识考核260人次，针对消防专题观看消防音像视频达260人次，平时工作中不定期的对各部门员工“四个能力”熟背与理解进行抽查达360人次，对消防报警系统和陈总报警装置接警后的应做事项及演习达360人次等，从而提高了员工们的消防意识，懂得消防工作的重要性，学会了扑救初级火灾的专业流程，正确使用灭火器，报警的基本方法。

自本酒店被评选为“省优、市优”三星酒店，政府机关会议和出差定点饭店，“五叶”环境酒店，消防“双星”达标单

位A级治安重点单位等荣誉和资格后，更加体现上级领导对本酒店的高度重视和严格要求。

由于去年本酒店在治安工作上我们安保措施力度不够，制度不全，曾发生婚宴诈骗礼金，客人物品被盗，总台遭遇蒙面歹徒持枪抢劫等恶性案件的发生，引起领导的高度重视，我们对安保工作进行全面整治，针对案例分析，采取果断措施，定出切实可行的具体实施办法，杜绝了恶行事件的重演，取得了突破性的好成绩！

针对发生案例，结合酒店实况，遵照领导要求，组织全体保安人员认真学习，提高认识，加强高度警惕性，定于凡在婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，利用监控观全景，巡逻到现场，提示面对面，并张贴“温馨提示”标牌，做到“硬件辅助，软件主动”专人负责日记录，月总结、行流程、重结果，不给犯罪分子可乘之机。

在我们酒店不断发展的情况下，车场的停车位已远远达不到车流量的需求，由于每天进出车辆近百余次，加上由于员工电梯的暂停使用，经常出现车场车辆拥挤，疏通困难，时刻潜伏隐患危机，就此现实状况，我们安保部指挥车辆眼明腿快，做到车动保安在，车停保安管，停车场的进出车辆做到忙而不乱，通道畅通。

今年下半年以来，酒店后院员工通道重新改造后，我们安保部加大管理力度，加强自身素质的提高，充实责任心，对查“出入证”“查包”职责上下大功夫，制定了专项制度及交接规定，设定主管负责人在班中督导检查，落实到实处，逐步使广大员工给保安工作充分认识与理解，提高了自觉配合，履行义务的自觉性，使后院的安全问题有了明显提高。尤其是对垃圾及纸片的分类管理、员工车辆的停放和环境卫生更加条理化、规范化，使员工通道面貌上得以根本上改观。

在今年政协双会和中博会期间，我们保安队伍充分做好战前

动员，强化仪容仪表提高认识，“鼓士气、提斗志”，用心极致，主动帮顾客拿行李，带路线，订车位。下雨主动给顾客打伞遮雨，帮残疾人推抬轮椅，夜间帮客人带路、买药品，购食物等等，事事暖人心，件件感动人。诚恳拒绝客人给予的小费，礼物，赢得客人的赞扬。

餐饮领班转正述职报告篇三

各位领导、同志们：

大家好！

1、努力学习，不断积累工作经验，全面提升工作技能前台领班要担任前台员工的培训工作，因此需要不断的提升自己的工作技能，通过积累和总结实践经验，提升自己的专业素质。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。从年初开始的新的房价政策的实行，我学会了如何根据具体情况具体分析；从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人创造双赢；通过制定前台班组的各项工作流程和服务标准，让我对前台工作有了更深一层的认识；通过大堂副理的岗位实践中，我学会了如何处理宾客投诉和紧急事件；通过参加“未来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培养以及自己前进的方向。通过种种工作经历，让我真正做到了真诚对待每一位宾客，力争为宾客提供更优质的服务。

2、提高班组执行力，力求出色完成每一次接待任务

自酒店开业以来，每一次的接待要求都有所不同，因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通，细化每一个接待环节，力求出色完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用，做好上级领导与员工之间的桥梁，认真传达会议精神，提高前台班组整体执行力。

3、实践和理论结合，提高管理能力

作为前台领班，协助领导做好员工的培训和管理工作是最重要的，在对新员工的培训工作中，采用实践和理论相结合的方法，从opera系统操作到接待流程模拟，老员工对新员工一带一，言传身教，使班组技能水平不断提高。在人员管理方面，以人为本，不断增强前台班组的凝聚力，营造积极向上的工作氛围，使前台成长成一支服务高效、对客热情、团结进取的队伍。

4、认清不足，加以改进，完善自我

通过一年多的工作和学习，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：对于星级酒店的评定标准还不是十分熟知；有些工作还不够细，贯彻的不是十分到位；工作有时会情绪化；处理特殊事件的能力还需提高。在今后的的工作中，不但要继续提升工作技能，还要发挥服务职能，与各部门做好沟通协调。在未来的日子里，我会严格要求自己，提高自己，用心做好每一件事，一步步朝着我的事业之路前进。

餐饮领班转正述职报告篇四

各位领导、同志们：

大家好！

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，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，合理用水用电等，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。

餐饮领班转正述职报告篇五

岁月流逝，流出一缕清泉，流出一阵芳香，带着记忆飘来，述职报告也应跟上时间的脚步了。好的述职报告都具备一些什么特点呢？下面是小编收集整理领班转正述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

一年来，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。正是因为我严于律已。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。

其三是要有一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。

我是大厅领班赵楠，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20__年度工作状况作总结汇报，并就20__年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：

1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每一天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的持续正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，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班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，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，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、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、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自我在完成工作安排的同时查看服务员的服务状况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每一天都应与员工生活在一齐，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担职责，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域职责人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，持续一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一向强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时光关灯、关空调。

三、我工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种状况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的状况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力。

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、交接班时由于思考不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后必须严加防范，以免出错。

四、20__年的展望，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一齐学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。
- 7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求持续良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作状态从中发现问题解决问题。

时间如流水，咱们的酒店正式开业已有一年了；在这一年来，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，以下是我的个人工作总结。

一、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。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。

二、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。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。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。

三、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。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。自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

四、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。

20__年__月__日，我很荣幸加入__药业有限企业，有幸成为该企业的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是正因有你们的支持，关心和帮忙，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢__药业有限企业给了我一个展示和提升自己的机会。透过这段时刻的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下：

一、收获与认识美女网名

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为企业的一员，在总店实习了一个月。最初的半

个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了企业制度，并且在时刻中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务好每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，潜质与经验都十分欠缺，因此在工作中从不敢掉以轻心，一向是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，十分锻炼人。每一天做清洁，写计划，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者带给优质服务，我十分自豪。

二、存在的不足与发奋方向

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改善的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加发奋的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客带给更优质的服务。

虽然我干保洁工作已有两年多了，但我心中把物业保洁领班的工作看成是我的神圣的工作，仅有干好它，让领导放心、得到同事的认可，我的心里才踏实。虽然我的工作简单，每年、每月、每日重复的进行此项工作，但真要把工作做好也决非一件容易的事。因为我心中仅有一个目的：为小区创造一个良好的学习生活环境是我们保洁员的光荣，也是我自我的饭碗。虽然每一天的重复劳动，但我一向不马虎、不走过场，坚持认真负责、认真的对待每一天的劳动。以下是我今年的工作总结。

一、明确目的、端正态度

我每一天清晨7：30准时的到达我的工作地点开始我一天新的劳动，先将所有的楼梯从一层到三层逐一拖洗干净，楼道的清洁很重要，是反映一个楼整体卫生的脸面，所以每一天工作在不影响业主们上下楼梯的时候进行清扫，使楼道坚持光亮整洁，使地面无杂物、无痰渍，这时我心里也很舒畅，当然这种良好的环境是靠平时认真打扫换来的。使我们每一天都有一个好心境。业主们很高兴，也十分的认可。

二、持之以恒，干一行爱一行

自我要求严格，工作当中尽量不增加任何麻烦。保洁工作直截了当的会反映出我们的文化素质和修养，既然这么重要的任务交给我们，除了对我们信任外，更重要的原因是我对保洁工作的态度端正，热爱本职，能干好工作。主要是保洁工作认真负责。虽然我只是一个搞卫生的，但经过我的努力，却换来了业主们对我的尊敬。

在工作中可能刚打扫完，一会儿就会出现脏乱的现象，但我不怕麻烦，任劳任怨，更不怕辛苦，我每一天都要顺手把所有楼道的楼梯扶手擦一遍，让它每一天都坚持洁净，同时注意不留卫生死角，对重点的部位随时清理打扫，注意坚持一个良好的卫生环境，给大家一个舒畅、舒心的好心境。

三、团结协作，让工作更上一层楼

虽然自我是一名保洁领班，但我很自信，我不觉得比别人低一等，我们仅有分工的不一样，社会这个大家庭离开了谁都是一种缺憾。在我的保洁工作生活中，我悟出一条道理，就是要想让别人尊重你，首先要学会尊重别人。我尊重楼里的每一个业主，让自我的劳动尽量不和他们的生活时段冲突，让开时段。当业主偶尔出现一些问题时，不指责、不声张。

虽然自我取得了必须的成绩，得到了业主们的认可，但我要戒骄戒躁，努力工作，不会降低标准，该怎样干就怎样干，

始终把全心全意为业主服务的宗旨牢记在心，在今后的日子里做出更出色的成绩，我永远的热衷于我所从事的工作并努力干好它。

20__年即将结束，保安部在以经理为核心的领导下顺利完成12的工作，我们三个领班齐心协力，团结协作，在保护酒店安全和各班自身管理方面做出了大量工作，确保酒店在今年无一例安全事故发生和酒店装修期间顺利完工。现将20__年的工作予以总结：

一、日常工作

今年年初，我们依然按照保安部工作流程来完成对本班管理。每天上班提前20分钟到控制中心开班前会，首先检查本班上岗人员仪容仪表，对不合格员工当面纠正；总结前一天工作不足之处，安排当天岗位值班人员，之后带队接班安全完成当日的工作。每小时巡视各岗位工作情况，发现问题当面纠正并且指出解决的最佳方案，让岗位人员在实践工作中掌握业务知识，更好的完成在岗工作。不断给员工灌输安全意识，加强安全教育，在遇到问题时怎样果断、理智处理问题。班后总结本班在当天工作中遇到的问题，当面讲解、当面消化，把问题绝不带到第二天工作当中。加强与其它各班的沟通和交流，扬长避短，为更好的管理好本班打下坚实的基础。按时完成经理所交代的各项任务，对完成情况要及时反馈，做到有始有终，就是本班未能完成指定性任务，及时传达到下个班来完成，领班职责第一条就是对经理负责，所以我们要把工作做好、做到前面。

审视今年的整体工作对内抓纪律，对外抓安全，纪律方面没有出现大的问题，各员工都能按时完成领班所布置的工作，只是极个别员工在纪律方面比较松散，积极性不是很高涨，随心所欲上班，特别是在上夜班时警惕性不高，自身没有安全隐患意识，不能及时发现问题等。安全方面：加强对酒店的巡查力度，特别是辅房、装修区域、更衣室、各营业吧台

等，认真、仔细、反复检查，在对辅房检查时发现员餐人员偷东西，这说明我们的工作有明显的提高，安全工作是一项长期的、艰巨的工作，需常抓不懈。酒店今年从五月份开始装修到现在基本结束，在装修期间，各班以领班为中心，各岗位相互紧密配合，杜绝酒店财产外流，加强装修区域安全施工和防火工作，禁止无关人员进入装修区，从施工整体讲比较顺利，没有大的安全事故发生，使我们在关于装修安全方面取得了宝贵经验，为明年再次装修打下了很好的基础。

今年外出培训2次，消防与，从2次培训中学习了经验，自己在对安全认识方面有了一定的提升，特别是，从安全方面讲是一个全新的知识点，包括对爆炸的认识，怎样去发现、识别爆炸物等，同时也提高自己在保安工作反面的不足，使自己在管理水平和业务能力方面有了更高的起点。

经理经常教导我们，保安部每天工作流程都一样，怎样才能在一年工作当中来不断提高自己，这就要求自己在熟练的工作方面做得更好。当然在工作方面自己也有不足的地方，对90后的员工缺乏沟通，没有及时掌握他们的思想动态，所以没有使他们的工作能力得到充分的发挥；自己的思想意识和责任心不够强，在制度和纪律方面的工作做得不是很扎实，工作经验和岗位业务仍需进一步学习与提高。在接下来的工作中，多与新员工交流，从交流与沟通中了解新员工，使员工在岗位上能更好的发挥。

二、培训总结

每年岗位知识一般放在比较炎热时培训，往常培训科目都是岗位知识，基本在室内培训，忽视了在岗实践培训。今年8月份到西安为期五天学习，参观了其它地方的培训方法后，制定了比较全面的培训计划，其中包括理论知识与实践在岗培训，总共14个科目，总体分为培训内容、培训目的、效果评估。今年培训只进行了10个科目，为期20课时，每个科目反复两次培训，从整体效果讲，培训的目的基本达到，而且各

培训导师讲的比较全面，受训人员积极性比较高，只有个别员工因事临时请假，所有受训员工基本上能把培训内容运用到工作当中。唯一的不足的地方就是员工把培训内容细节不能坚持，时间长了就会淡忘，使培训效果没有持续下去。

明年的培训计划：培训时间安排在七、八、九月，制定周全的培训计划，把14个科目全部培训，充分体现出培训效果，而且反复讲解、反复督促，使每位员工在岗位上能充分发挥技能水平，开展业务能力比拼，特别是加强新员工的学习和培训。随着酒店会议区域和ktv迎来营业，明年准备把保密制度与发生突发事件应急预案加强培训，是我们整体队伍能充分、全面保卫酒店安全。

三、训练总结

今年从2月16日开始军事素质培训，截止目前总共30个训练日。在训练当中有几个别人有请假现象，我和常小飞紧密配合，严格按照经理制定的请假制度执行，并且做好请假笔记。我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质再提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现出军人的精、气、神，调动训练的积极性，最后要达到预期训练科目。从今年开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练力度，使我们保安整体队伍素质能有新的面貌。

我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质在提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现出军人的精、气、神，调动训练的积极性，最后要达到预期训练科目。从今年

开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练强度，使我们这支保安队伍有个全新面貌。

总之，虽然今年工作取得了一点成绩，我们不能骄傲，明年新的时期意味新的机遇，新的挑战，自己处处以身作则，敢打敢拼，始终把团结和谐放在工作首位，在经理英明决策正确引导下，和各领班加强思想交流与学习，把我们这支保安队伍做得更加出色。