

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作 总结实用

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇 一

2004年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解

及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，

设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的`营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待

外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇二

财务年工作总结工作总结 本页是最新发布的《财务年工作总结》的详细参考文章，好的应该跟大家分享，这里给大家转摘到。

财务会计知识要学的太多，需要努力学习提高自身的业务素质。工作 新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，个人简历努力学习业务知识，在公司领导及部门领导的正确指导下更上一层楼。

以上是《财务年工作总结》的参考详细内容，讲的是关于工作、完成、工作总结、财务、公司、业务、进行等方面的内容，希望对大家有用。

年县委财务工作总结

年关于财务工作总结

银行财务年工作总结工作总结

年乡镇财务工作总结

年会计财务工作总结

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇三

本学期，我担任实二（1）的班主任。按照学校和少先队总部的工作要求，结合班级的实际情况，大力推进体验教育，以《小学生日常行为规范》、《规矩集—学生篇》为管理、教育主线，开展班级各项工作，使班级学生之间团结友爱，每个学生都能做到积极向上，个性充分的发展，班级凝聚力不断增强。

一、组建班级干部组织，真正实行自主管理

号召力的班干组织。开学初，我就在班上进行了一次民主选举，通过竞选演讲、自主投票，学生充分行使自己的权利，选出了他们信任的小干部，并且根据这些小干部的特点，给他们明确职责，让他们进行班级自主管理，一级对一级负责，这样既减轻了老师的负担，又锻炼了学生的能力，班级秩序井然。

通过学习《小学生日常行为规范》和学校《规矩集》，让每个学生明确他们的行为准则，教育他们在学习上做到互帮互助，人人争先；在生活中做到相亲相爱，情如手足；在活动中做到团结一致，发挥集体的力量，为班为校争荣誉。同时，利手班级舆论的力量，对一些行为不合规范的同学进行教育，让他们明白做人的道理，促使他们在校成为真正的好学生。

三、开展丰富多彩的活动，全面发展学生素质

了各项班级活动：算24点比赛、查字典比赛、写字比赛、跳绳比赛等，学生在活动中不仅体验到了无穷的乐趣，而且锻炼了能力，更重要的是学生从此爱上了学校生活，班组凝聚力大大增强。

回首本学期工作，有喜有忧，取得了一些成绩，孩子们的茁壮成长令我欣喜，但同时，本人也能清醒地看到自己工作中的不足，有时工作缺乏耐心，有时对学生的错误过于苛责，造成一些负面影响，这些将在今后的工作得以改正，以期来年的工作能上一个新的台阶。

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇四

本学期学生工作部（处）的总体思路是：以邓小平理论、*****“七一”讲话和*****在清华大学建校九十周年大会上的讲话精神为指导思想，深刻理解马克思主义与时俱进的理论品质，加强政治理论学习和科技文化知识学习，加强自身建设，增强服务意识，提高工作效率，提高工作质量，努力工作，自加压力，注重学生工作的前瞻性，理清思路，明确方向，使我校学生工作在现有的基础上上新的水平和层次，进一步扩大在全省乃至全国的影响。

1、深入实际调查研究，研究新情况，思考新问题，探讨新思路。深入院系学生中了解工作，了解学生思想动态，有针对

性地开展工作。进一步抓好学生骨干队伍建设，发挥其骨干作用。开拓思想政治工作“基地”的内容、方法和手段，进一步发挥思想政治工作的功能。

2、在完成2014年招生任务的同时，认真做好2014招生工作的总结工作，为下年度的各类招生计划做好准备工作。拟订2014年全日制本专科招生计划。加强招生政策调研，草拟若干争取优秀考生的政策措施。落实2014年艺术类专业的设点考试工作。

3、认真做好2013-2014学年度开学的各项准备工作，组织新生班主任培训。做好2014级本科新生的入学教育和新生军训工作。加强院系心理咨询队伍建设，做好部分院系建立学生心理健康档案工作。

4、认真做好院系学生工作考评方案的修改工作，尽快出台新的考评方案，进一步加大学生创新工作导向力度，提高院系学生工作的积极性、主动性和创造性，不断提高学生综合素质。完善和改进院系学生工作综合考评有关工作。

5、进一步完善和修订学生管理条例，建立有关学生资料信息库。认真做好学生经费管理工作，重点搞好新生特困生的调查、登记工作及在校贫困生的临时补助、学费减免工作和助学金的评定、发放工作。进一步加强校内外勤工助学活动的指导和管理。

6、围绕提高“一次就业率”，加强就业基础工作，调整就业思路，拓宽就业渠道，加强就业宣传，组织为院系安装毕业生就业管理系统以及操作人员培训等工作。认真做好2014年毕业生生源情况的审核及上报工作。和院系一起进一步加大就业工作指导的力度，创造性地开展就业指导工作。认真做好2014年优秀毕业生的初评工作。认真做好省委组织部及各地市委组织部的选调生的选拔、考核工作。组织好学生参加校内外人才市场招聘活动。

7、继续做好国家助学贷款工作，进一步拓宽渠道，增加贷款金额和名额，帮助部分经济困难的学生顺利完成学业。

8、加强大学生国防教育，认真组织好2014级本科生集中军训工作。加强国防设备、器材的维修和管理，以及民兵的训练、教育管理工作，努力做好2014年的征兵工作，认真做好烈军

属、转复军人的慰问工作。

9、认真做好学生工作部（处）校园综合治理的台帐工作和安全、卫生工作。

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇五

1、严格考核各班组公分分配，对日常生产中各班组对公分有争议，能及时与队内管理人员共同商议解决问题，能够做到公平公正，按时完成各班组公分核算。

2、认真对待每月三次质量标准化检查工作，亲临工作面了解生产情况，对生产中存在的问题如实指出，利用班前会责任到人限期整改，对发现整改问题能够做到亲自复查，实现闭环管理。

3、不定期检查班组长填写内业资料，对检查出的问题责令班组长认真整改，将内业资料检查问题降到最低。

4、认真落实队内安全、技术培训工作，坚决做到培训资料充分，不做照本宣科，结合井下实际达到培训目的。

5、积极参与组织队内各项活动，完善班组建设工作，使大家加深了对安全、创新、团结的认识。

6、配合队内管理人员完善采煤技术管理工作，将规程、安全技术措施贯彻、实施到位，保证有规可循安全作业。

看到成绩的同时，我发现自身也存在许多不足，主要表现在：

1、工作缺乏针对性和实效性，由其现场管理，自己现场实操经

验少，遇见设备问题不能及时解决，处理问题时不能给出合

理化建议，不能保证现场人员的安全。

2、对队内亮点不能及时以文字形式表达出来，没能完成队内管理、亮点在正确的时间进行宣传。

3、机电知识薄弱，没能充分利用有效时间进行充电，懒惰、贪玩心理没能完全改正。

4、管理手段不够硬，生产中违章人员不能按队内制度执行，存在照顾心理。

5、个人的综合素质还有待进一步提高，技术素质管理知识尚需进一步学习。

1、每天必须做到日思、日清、日结；思考每天需要做哪些工作，清楚哪些工作必须完成，并对当日工作进行总结。

2、学习不放松，不断的充实自己，努力提高水平；更好的适用工作需要，以更出色的完成各项任务。

3、多到生产现场，了解生产工艺、掌握检修流程，提高自身实操技能。

4、日常工作不懈怠，让每项工作准时、高效完成。

回顾过去，在这一年里，在各位领导的指引下，我学到了很多知识与技能，在实践中磨练与成长。现在领导信任我、鼓励我，让我担当重要的职务，我将会在今后的工作中，更加努力，尽职尽责，努力学习专业知识，提高管理能力与自身素质，认真完成领导安排的各项任务，把所学到的知识应用到生产实践中去。

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇 六

时间过得真快，时间过得真快，一年的服务期快到了。我公司自去年中标平湖市西部清洁垃圾收集服务项目以来，从开始到现在一直有条不紊地进行着，这离不开环卫部门领导的支持和帮助，离不开现场管理人员的监督管理，离不开保洁人员的辛勤付出。

一是为了更好、更及时、更全面地做好城市道路清扫保洁工作，起初聘请了两位务实、优秀的管理者。在不断总结管理和保洁经验教训的同时，增加了新的管理人员，并安排早晚轮班，确保管理人员在工作时间值班，以便更好、更及时地处理突发事件，应对突发事件。上级领导可以随叫随到。

二、开展并落实对管理和保洁人员的安全教育。道路交通安全和保洁作业安全实行长吊、长讲、长挂，确保生命安全和环卫保洁工作顺利进行。

1. 部分路段普遍清扫工作不及时不到位，尤其是落叶期。管理人员督促保洁人员每天做好清扫工作，落叶期间加班加点。

2. 早餐店、水果店、夜市、临时菜市场入口周边清扫垃圾较多，影响整体道路清扫质量。对于这些重点、特殊路段，加强了巡逻保洁力度，每天都在进行垃圾清理工作。3. 在一些社区，如果有卫生死角，通知保洁人员及时清理，在杂物较多的地方，安排流动人员帮助清理和清除垃圾。

4. 杂草存在于一些人行道、桥面、人行道板、墙壁和社区边界上。一经发现，要求保洁人员及时清除，然后喷洒草甘膦、甲磺隆等除草剂。

5. 行道树的树洞里有烟头、屎和碎石。要求保洁人员每天普扫后逐一检查清除树洞内杂物，确保树洞清洁。

6. 部分保洁人员有迟到早退现象，未到现场等候在垃圾中转站，公司安排人员进行不定期地抽查，以教育为主，对屡教不改者按公司有关规定予以处罚。

7. 有的树穴内有狗屎、烟蒂和一些零星的建筑垃圾为清理干净。

8. 桶换桶人员在换桶时地面清扫不干净，还存在超载现象，由于为外来人员居多，公司管理人员及负责人对其进行耐心说教，不断改进工作方式，确保地面干净，行驶安全。

四、在特殊季节和特殊节假日的保洁工作

1. 夏季保洁中注意做好防暑降温、防雷避雷工作，调整工作时间，发放劳保和高温补贴，加强室外作业的安全教育工作，确保保洁人员人身安全。

2. 冬季结冰和大雨天，做好以捡白色垃圾为主，雨天尤其做好窨井的排水口的疏通，以免道路排水不畅造成路面积水。

3. 落叶季节加强保洁，针对工作量较大时进行加班加点清扫。

4. 保洁工作没有节假日，越是假期路面越是垃圾多，合理安排好加班工作，确保假期的保洁质量不下降。

五、创卫、迎检工作期间

1. 为确保创卫、迎检工作顺利进行，我公司增派办公室人员与现场管理人员一起对保洁区域进行来回巡查，发现问题及时应对、处理。

2. 创卫、迎检期间所有两班制保洁人员全部在岗，长白班保洁人员按环卫处要求统一延长工作时间，桶换桶工作全员加班清运，合理安排保洁路段和保洁区域，加班加点不停地来

回巡扫，及时处理洒落垃圾，及时做好垃圾清运工作。

3. 创卫、迎检期间对于重要路段、重点路口安排保洁人员加强保洁力度。

一、加强保洁人员安全教育、杜绝安全事故和安全隐患，天气炎热尤其做好一线保洁人员的高温防暑工作。如遇身体不适，及时联系现场管理人员，做好应急处理。

二、针对特殊、重点路段加班加点加强保洁和巡扫。如：水果店门口、夜排档处、早餐店门口、红绿灯路口等。

三、加强不间断地巡查、抽查力度，对普扫不到位、保洁不到位、迟到早退、闲聊等现象予以制止，对屡教不改者给予严重警告处罚，对不服公司管理要求的给予开除处罚。

四、突发事件能及时地处理，确保人员安全、道路整洁、环境卫生清洁。

五、加强与各单位的衔接沟通工作，减少并避免举报电话，提升我市道路环境卫生。

六、规范桶换桶工作方式方法，确保地面干净，行驶安全。

七、积极应对各项检查，全面做好保洁区域的各项迎检工作。

八、完成市环卫处布置的临时或突击性任务，我公司将无条件执行。

最新建设发展部职责 酒店工作总结工作总结实用篇七

严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保

证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：

要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1—2次，并有记录；

护理操作时要求三查七对；

坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年度计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的'优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平，要求大家做好护理工作计划及总结。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩

大知识面：5月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语50句。

2、分别于6月份、11月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，（定期或不定期测评）满意度调查结果均在95%以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了最佳护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予最大程度的满足。

5、做好护士长工作计划，对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

1、对在职人员进行三基培训，并组织理论考试。

2、与医务科合作，聘请专家授课，讲授骨科、内、外科知识，以提高专业知识。

3、各科室每周晨间提问1—2次，内容为基础理论知识和骨科知识。

4、“三八妇女节”举行了护理技术操作比赛（无菌操作），并评选出了一等奖（吴蔚蔚）、二等奖（李敏丹、唐海萍）、三等奖（周莉君）分别给予了奖励。

5、12月初，护理部对全院护士分组进行了护理技术操作考核：病区护士考核：静脉输液、吸氧；急诊室护士考核：心肺复

苏、吸氧、洗胃；手术室护士考核：静脉输液、无菌操作。

6、加强了危重病人的护理，坚持了床头交接班制度和晨间护理。

7、坚持了护理业务查房。