

漂亮的围巾教案设计意图(实用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

书店工作总结篇一

1. 节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。
2. 做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。
3. 节能降耗。客房部在**年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20xx年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，**年1月份，相对于**年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。
4. 人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房**年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响**年客房部的整体工作，给予辞退。

5. 设施的维护保养。本月将**年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道并未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在20xx年应考虑做保温墙。

书店工作总结篇二

紧张与忙碌的一年即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，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。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：1继续加强对各岗位的培训
工作，强化员工的服务技能与服务意识。2、加强管理人员的
队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评
估制度，优胜劣汰。3、加强布草监管力度，实行实名保管制
度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。5、加强
与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另
由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪
费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。
综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我
部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店新一年的经
营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合
部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、
管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高
员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的
力量！

书店工作总结篇三

大家好！

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提
出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量
为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月
份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上
升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因
为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费
用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，
客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分
餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，

有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧,不断有新酒店的开业,我们也将及时的调整经营思路,力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败,力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训,强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌,进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年,酒店以文明规范活动为突破口,以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口,先后采取“请进来,走出去”的方法,狠抓酒店员工的培训教育,强化员工队伍素质,不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式,促进了员工酒店意识得到较大提高,服务理念进一步深化,有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务,从感性到理性已有了形象的认识,整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训,学习现代酒店管理专业知识,通过系统的培训教育,极大拓展了管理人员的知识内涵,提升了业务技能和管理意识,经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流,加强岗位间的协作与配合,着力培养多面手,以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况,做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训,并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况,

自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作2015年酒店工作总结5篇2015年酒店工作总结5篇。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的

新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史

档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。

并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗2015年酒店工作总结5篇工作总结。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

书店工作总结篇四

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，

才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心；积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正；认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作；积极为宾馆增收节支，节能降耗。

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

- 1、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
- 2、工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；
- 3、提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作

的标尺；

4、把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；

5、精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，工作总结孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

书店工作总结篇五

一、经营方面

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和营养食品。

二、管理方面

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面

菜肴质量是我们得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；我们还经常更新菜

谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面

在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，通过团队的共同努力，我在厨房经营管理方面取得了一定的进展；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的进步。当然，我们也还存在不足，但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加营业额收入，从而达到转危为机的良好效果。从这点上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

我将在这样的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和

成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在下个月创造更好的经济效益和社会效益。

周边酒楼和饭店的竞争更加白热化，但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获而火热的七月！

书店工作总结篇六

在做店长负责酒店这一年的时间里，我认真的贯彻公司领导给到的经营方针，同时将领导分配的任务及时的传递给下面的员工，大家一起努力把酒店的工作做好。积极的团结酒店内的每一个员工，发挥他们的积极性，并且在日常的工作里对他们进行了解，尽量发挥他们的优点，让大家都动起来，都拿出自己的能力来为酒店的业绩而共同的努力。

对于酒店的管理，也是公平公开的去处理问题，尽量让员工们认同，对于酒店的客户，也是认真的了解，多收集他们的意见，更好的去做好酒店的工作，对于员工做得好的地方，进行奖励，对于做得不好的地方，也是会惩罚并且督促其改进。在工作方面更是以身作则，让员工们看到我是如何做事的，做他们的表率。

对于刚来到酒店的新人也是给予关心，了解他们的状况，确保优秀的员工能留在酒店工作下去，心得体会对于老员工，则是要调动他们的积极性，避免因为工作时间久了，而有所懈怠，特别是一些重复性比较多的工作更是如此，要经常的关心他们，让他们有责任意识，一起为了酒店而做好工作。

除了做好自己的工作，我知道作为店长，更是要不断地去学习，而不是觉得做了店长就很优秀，不需要学习了，那样也是不可行的。在这一年的时间里，我也是积极的和其他店的店长进行交流，探讨管理酒店的经验，同时积极的参加公司

组织的培训课程，让自己在管理方面能有更多的收获，更加的懂得如何去管理好酒店。工作后的时间，我也没有花费在娱乐上，而是认真的去看管理以及酒店方面的书籍，充实自己，让自己在工作中能做得更好，为酒店创造更多的业绩。

一年的工作感觉过得很快，收获也是很多，这一年来也是发现自身有一些不足是需要去改进的，做店长的时间不长，所以在管理方面不是做得很好，有时候还比较的混乱，但是这些都是会在今后去改进，让自己做的更好的，特别是管理方面更是要做好。只有所有的员工一起团结一心，那么我们酒店的业绩将会做得更好。

书店工作总结篇七

今天，我们在这里隆重举行20xx年总结表彰大会。首先，我代表酒店总裁办公会全体成员向酒店全体员工致以亲切的慰问，你们辛苦了，感谢你们的辛勤劳动和努力工作，感谢你们让我们的客人感受到最真诚的服务，感谢你们把酒店当作自己的家，谢谢你们！

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩。20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

20xx年度工作回顾

20xx年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节约费用以及不断提高服务质量和技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人；二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源；三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销。我们利用酒店经营规模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延升，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在20xx年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响！

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导；物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理；

财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理；总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的正常经营提供了有力的保障。

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影；我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活；我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间□20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向□20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收□20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细化管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2，加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队□20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围□20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求

所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年！并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰问！祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意！