

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院 工作总结(大全8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇一

自xx镇敬老院建立以来，敬老院坚持以人为本，服务老人，强化管理，逐步发展，不断改善院民生活条件，提高五保老人的生活质量，敬老院建设全面发展，得到了社会的充分肯定。

敬老院建立以来，党政班子换了一届又一届，但每届班子都十分重视敬老院建设，把敬老院建设作为党委、政府一项十分重要的工作来抓。敬老院建成后，为了实现了标准化建设、科学化管理、人性化服务的敬老院，镇上成立了以镇长为组长，民政、武装、财政、计生、团委等部门负责人为成员的敬老院建设小组，对敬老院的建设和管理进行监督和管理。现以镇长孙全华为组长，李斌为副组长的敬老院建设小组经常到敬老院视察、调研，实时了解敬老院的情况，解决院里的困难问题。镇党委政府的领导们还经常到敬老院看望老人，嘘寒问暖。夏天看热不热，冬天看冷不冷，棉被厚不厚，帮助敬老院解决建设和生活中遇到的困难。在冬天来临的时候，领导们为他们送去煤炭，供他们生火取暖。每每逢年过节，领导们还专程为老人们送去礼品，和他们谈心，让他们感受政府的关怀，感受人间的温暖。

敬老院成立开始，牢固树立“全心全意为老人服务的思想”，把“百善孝为先”的中华传统美德发扬光大，把自己当做老

人的儿女，象孝敬父母、长辈一样对待院里的老人，细心观察老人的需求，贴心为老人服务。

目前院里的老人都是由政府集中供养的农村五保户，总共26人（其中肢残3人、1人瘫痪在床，生活不能自理的老人），其余养员也均是高龄老人。

敬老院工作人员自入院以来，他们放弃了照顾家里老人、孩子的时间，放弃了节假日，全身心的投入到敬老、爱老的事业中。他们坚持以人为本，勤勤恳恳、任劳任怨地为五保老人服务。五保老人的冷暖他们时刻记挂心上，什么时候该添制夏衣冬被，他们提前作好了准备；五保老人有了病痛，请医拿药，忙过不停，对待五保老人胜过自己的亲人。负责特护的服务员，对那些生活不能自理的老人，每天端水、喂饭、洗衣擦身、端屎端尿，经年累月，不怕脏、不怕累。他们并没有特殊的‘津贴，仅仅是凭自己的责任心、爱心，默默奉献、无怨无悔的工作。

春节期间，服务员发现几个老人情绪有些低落。通过细心观察得知，原来老人看见别人都有亲属来探望，自己亲人没来，心里有点儿不是滋味。服务员主动与其亲人进行了沟通，在大年初三他们的侄儿突然到来，老人欣喜特别。

敬老院不仅在物资上满足老人的需要，也时刻注重老人的精神需求。在每个老人心中营造浓浓的亲情氛围，让每个老人都能找到家的感觉。有几位老人刚入院的时候，因过不惯院里的生活，心里有抵触情绪，火气特别大，并且假装生活不能自理，每天躺在床上让服务员侍候。服务员知道老人的心结，就象对待亲人一样，每天一日三餐喂给他吃，还给他洗脸、洗脚、剪指甲、端屎端尿。在服务员坚持不懈的感召下，老人逐渐找到了家的感觉，不但站起来自食其力了，还在院种植地斩草灭虫，呵护蔬菜。

敬老院里有个“生日角”，院长把每位老人的生日都记了下

来，每当有老人过生日时，院长都准备丰富的饭菜，大家就围坐在一起，为老人燃起对美好生活的憧憬。敬老院为了丰富老人的业余文化生活，给老人们买来了电视、二胡以及各种棋牌供老人们娱乐。四、完善规章制度，加强院务管理院内制定了管理规章制度。成立了院务管理委员会，制定了院长任期责任、工作人员岗位责任、院办经济责任制度，卫生、安全制度，敬老院里有个“生日角”，院长把每位老人的生日都记了下来，每当有老人过生日时，院长都准备丰富的饭菜，大家就围坐在一起，为老人燃起对美好生活的憧憬。

敬老院为了丰富老人的业余文化生活，给老人们买来了电视、二胡以及各种棋牌供老人们娱乐。

院内制定了管理规章制度。成立了院务管理委员会，制定了院长任期责任、工作人员岗位责任、院办经济责任制度，卫生、安全制度，会议学习制度，请销假制度，财务管理制度，实物管理制度和院民守则；建立了院务管理记录簿，会议学习记录簿，院民工作情况记录簿，请销假记录簿，环境卫生评比登记簿，五保老人健康情况记录簿和五保老人花名册。敬老院不但将各种制度装裱后挂在墙上，供大家学习，还经常组织院民交流遵章守纪的经验和体会。在财务上，实时报账，实时监督，实时公开。敬老院的各项建设工程，一律向社会公开承包，接受群众监督。由于实行了规范化管理，敬老院的各项工作和日常生活井井有条，深受社会的好评，他们的管理模式和经验已在全市推广。

为了改善敬老院环境，为老人们提供更安全更舒适的居住，在政府和广大群众的努力之下，新的敬老院即将完工。新的敬老院将拥有宽敞明亮的住房，洁净卫生的食堂，配套齐全的娱乐室，满院飘香的花园，方便舒适的浴室等优雅的环境。在新的敬老院完工后，他们将会搬进新居，安享晚年之乐。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇二

我的x年是在x银行分理处度过的□x分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大家提出宝贵意见。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。透过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，必须要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我透过成人高考参加了x大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮忙和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为x分理处的服务比其他银行的好，都愿意来那里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均x多笔上升到x多笔，人均笔数列居全行榜首，每一天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每一天要应对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业的熟悉，不能代替对提高个人素养更高层次的追求，务必透过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的潜力，二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，用心配合领导同事们把工作做得更好。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇三

镇党委、政府高度重视敬老院工作，把敬老院建设作为民生工程、德政工程来抓。成立了以党委书记为组长，镇长为副组长，民政、武装、财政、计生等部门负责人为成员的敬老院建设领导小组。20xx年5月，镇党委、政府决定将原太平区敬老院改造升级，工程投资62万元，建成住房40间，安置五保老人36名。随着入住老人的不断增加，我们又采取三点子的办法。即：向上争取一点、镇级财政自筹一点、社会募捐一点，于20xx年8月又启动了“五保之家”工程和镇敬老院优化改造工程，共有五个村投资80万元建成五栋独立两层楼房，新增住房62间，增加安置五保老人62人，水、电、厕、有线电视和安全设施全部安装到位，生活用品一应俱全；镇敬老

院新装了不锈钢防盗门，对院内院外空坪进行了硬化和绿化，对住房内外重新进行了粉刷和装修。与此同时，我们狠抓敬老院生活生产配套设施建设。先后投入资金27万元，硬化地面500余平方米，新建水塘1口，猪圈230平方米，鸡鸭养殖场200多平方米；开辟果园26亩，种植果木620株；开辟蔬菜基地7.1亩。目前，院内一年四季小菜和鸡鸭鱼都能够做到自给自足，极大地改善了五保老人的饮食起居。今年，我们还对进院公路进行了硬化，对自来水管道的、电线全部进行了更新，使整个敬老院得到了进一步绿化、硬化和美化。院内环境优雅，一年四季瓜果飘香、绿草满地，十分适宜老人居住。

在完善敬老院基础设施的同时，我们还进一步规范内部管理，不断提高敬老院供养水平。一是健全组织机构，事事有人管。我镇成立了敬老院内部管理领导小组，由镇长担任组长亲自抓，分管副镇长任副组长具体抓，并安排一名有爱心、责任心强的镇干部任院长，专门负责敬老院的日常事务管理。同时，配备了专职会计、出纳、炊事员和医护人员，负责五保老人的生活起居。二是不定期谈心问话，了解老人需求。工作人员经常与老人谈心、虚寒问暖，及时掌握每个老人所需所求。逢年过节，镇党政领导都要到敬老院来慰问老人，并为他们送来资金、物资。今年3月8日，结合学雷锋活动，镇里组织中小小学生20余人来敬老院开展“献爱心”活动，为老人们义务打扫卫生，送来水果、毛巾、衣服等物资。三是发展庭院经济，改善老人伙食。我们充分利用敬老院现有的空地，坚持“以院养院，略有节余”的办院方针，大力发展庭院经济。养鱼500余斤，养殖鸡鸭140多只，种植各类瓜果7.1亩，预计一年可为敬老院创收8千余元，全部用于改善老人伙食。与此同时，鼓励有自理能力的老人参与自我管理，安排了1名老人与工作人员一道打扫庭院卫生，每月发放工资15元；安排2名老人种菜养家禽，每月发放工资140元，还有1名老人义务为大家理发，老人的生活起居做到了有条不紊。

为提高五保老人生活质量，我们始终把优质服务放在首位。一是时时翻新菜谱，让老人吃得满意。食堂伙食每餐有两菜

一汤，每周变换一次菜谱，做到早餐有面食、米粉，中晚餐有稀饭、米饭，荤素搭配，营养丰富，以满足老人们的不同口味。二是定期组织体检，确保老人身心健康。院内设立了卫生室，室内经常备有一些常用药品。同时，与镇卫生院定点联系医师，定期给老人们进行体检，为每位老人建立病历档案，详细记录老人的身体状况和病史等基本情况。平时还组织老人进行自我保健、自我护理知识的学习，鼓励他们多走动、多参加一些力所能及的体力劳动，提高老人的身体素质。另外，还购置了一台面包车，一旦遇到重病老人就及时送往县级医院就诊。三是开展文娱活动，丰富老人的精神生活。配置了彩电，购置了象棋、扑克等文化娱乐用品，引导五保老人积极参与健康、向上的文化娱乐活动。通过组织老人们打牌、下棋、读报、看电视，了解党和国家的政策，形成了团结、和睦、互助的良好院风。

在办好敬老院方面，尽管我们做了一些工作，但与上级要求相比、与兄弟乡镇相比，也还有许多做得不尽人意的地方。在今后的工作中，我们一定按照县委、县政府和县民政局的工作要求，加大敬老院建设工作力度，完善各项服务设施，全面提高服务质量，力争在20xx年实现全镇五保集中供养率达到140%的工作目标，真正使全镇五保老人老有所养，老有所为，老有所乐。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇四

基层党组织示范点汇报材料

彭泉村地处高坑镇320国道挂线以北，属丘陵地带，北邻沪瑞高速公路，电气化铁路和高速客运专线穿村而过。全村面积约6平方公里，耕地面积680亩，全村共9个村民小组，12个自然村，328户村民，总人口1328人，党员39人。

在创建“五好”基层党组织活动中，彭泉村党支部坚持

以“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，认真按照市、区、镇各级党组织关于开展“五好”基层党组织创建活动要求，紧紧抓住城乡结对帮扶创“五好”村级党组织活动的机遇，强化党的组织建设和队伍建设，充分调动广大党员的积极性和创造性，使党支部领导班子的凝聚力、战斗力得到增强，党员素质得到提高，工作机制和各项制度进一步健全和完善，使农村基层党组织建设又好又快，全面推进了全村各项事业蓬勃发展。

一、加强场所建设，打造一流硬件设施

在以陈市长为挂点领导的城乡结对帮扶创“五好”村级党组织活动工作组的帮助下，彭泉村党支部多方筹集资金，总投资150余万元兴建了全市一流的村级组织活动场所，占地面积3800余平方米，建筑面积998平方米，打造了开放式党组织服务中心、党群舒心室、技能充电室、计生健康室、乡村议事室、文化信息室等平台，修建了篮球场，安装了健身器材，为全村村民创造一个文化学习、娱乐健身的休闲活动场所。同时，通过加强文化阵地建设和不断开展经常性的文化娱乐活动，使村民群众的精神面貌焕然一新，看书、打球、参加文艺活动的人多了，学习种植、养殖技术的人多了，村里的科技示范户、致富能手多了。如今，村级组织活动场所成为了村民参政议政的“聚集地”、党员群众学习交流的“好场地”、群众休闲娱乐的“好去处”和党员服务群众的“大本营”。

二、加强教育管理，提高党员干部素质

一是加强学习，提高党员干部政治理论水平。深入贯彻落实科学发展观，认真学习^v^^v^在庆祝中国^v^成立九十周年大会上的讲话精神、十七届六中全会精神、省第十三次党代会、市第十一次党代会、区第十次党代会及镇第十四次党代会精神，切实提高党员干部理论水平。二是通过培训，加强党员干部科技文化素质。彭泉村党支部依托党员电教播放室主阵

地，加大对村党员干部、入党积极分子、后备干部、团员、民兵、青年等人员的教育培训力度。村党支部举办各类实用技术、养殖培训班，培训人员达500余人次。通过培训，使部分村民掌握了1—2门实用技术，致富奔小康的路子多了，带领群众致富的能力增强了。三是严格把关，提高领导班子战斗力。注重人才培养，认真开展“三培两带两服务”，建立人才信息库，始终坚持高标准、选能人、用强人的工作要求，严把村干部入口关，从入党积极分子、转业军人、致富能手中选出工作能力强和责任心强，具有开拓精神的后备干部，进入党支部班子，不断优化班子结构，提高工作效率，更好的服务群众。

三、建立健全机制，规范村级组织管理

彭泉村党支部建立和完善党员代表议事会、村民代表议事会、村民理财小组“三个议事组织”，坚持议事组织参与村级重大事务的决策，使村各项工作更加公开、透明，深化了群众参政议政的程度，加大了监督力度，特别是在财务管理上，由群众对村集体财务进行检查审理，张榜公布，接受监督。实现了村党支部工作权力由争到合、治村由人到法、监督由后到前、工作由任到选，决策由少到多、财务由暗到明的六个转变。结合我村实际情况，建立“百分制”工作考核制度，明确考核内容，量化考核指标，规范考核程序，使村干部找准了自己的位置，增强了宗旨观念，转变了工作作风，领导班子的凝聚力、战斗力大大增强。结合公开承诺、“千名干部下基层”等活动，建立了温暖关怀机制，党员干部与村民结对帮扶，切实帮助村民解决实际困难。同时注重发挥村级配套组织作用，建立和完善了以党建、维稳、计划生育、经济发展等工作制度，使村干部责任明确，各项工作有计划、有安排、有落实。使村组织管理形成了“以制度管人，按章办事”的运行机制。

五、开展多种活动，拓展为民服务形式

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇五

五星级酒店前台实习总结一

转眼间8个月的实习结束了，这八个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会 更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。下面我将向汇报一下在实习的八个月里我的酒店前台接待实习报告。

1、礼貌、礼仪五星级酒店前台接待实习报告。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、饭店应知应会知识。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划 以及每个部门的特点做一个详细地了解。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理check in;在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，兑换外币等服务;最后是为客人办理check out并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语 的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来自全世界各个地方的，这就要求我们不仅要对我们大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

五星级酒店前台实习总结二

经过两年多的学习积累，终于在xx年，开始了人生的一个新的历程实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之

道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而

这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

五星级酒店前台实习总结三

根据教学计划的安排□xx年4月20号至09年10月20号我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

1, 起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2, 之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇六

“十星级文明户”创建活动是落实农村文明建设，建设社会主义新农村的有效载体，同时也是在农村开展思想政治工作，组织群众进行自我教育的一种有效形式。为我村积极响应各级党委政府的号召，保证黄龙观村“十星级文明户”创建工作的深入持久开展，加快农村精神文明建设步伐，促进新村经济社会高效、持续、迅速、健康发展，特制定本方案。

以毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和社会主义荣辱观为指导，以创建“十星级文明户”为载体，通过开展争创“十星级文明户”活动，在广大村民中积极倡导文明、科学、健康的生活方式，激发群众创业致富的热情，促进农村文明程度和农民素质的不断提高，增强群众自我教育、自我约束和自我管理的能力，促进黄龙观村经济社会和谐有序发展。

1 化”的要求，逐步实现“农业科技化，工业高端化，商业精品化，旅游品牌化，行业标准化，生活幸福化”奋斗目标。让每一位农民真正享受城市人的环境，高雅的生活。最终达到加快新农村建设步伐的目的。

认真学习贯彻党的方针、政策，学习邓小平理论和“三个代

表”重要思想，在思想和行动上与党委、政府保持高度一致。积极投身各项改革，关心集体。正确行使权利，认真履行义务。

家庭中至少有一人掌握1-2门农业实用科学技术。依靠党的富民政策，科学生产，勤劳致富，有致富项目，依靠科技奔小康。年人均纯收入达到全镇中上等水平。

重视智力投入、普及九年制义务教育，老无文盲，少无辍学。积极学习社会主义市场经济知识，参与农副产品市场竞争。积极参加各项文体活动，成为乡村文化建设的表率。

自觉落实节育措施，无计划外生育。家庭及直系亲属无早婚、早育、未婚先育以及擅自抱养、遗弃婴儿等违反人口计划生育政策的行为。

学法用法，遵章守纪。家庭成员积极参加普法教育，自觉遵守国家法律法规。坚持依法办事，依法保护自己的合法权益。勇于同各种违法犯罪行为作斗争。不参与法轮功等邪教和封建迷信、宗族帮派活动，不赌博、不打架斗殴、不制造销售假冒伪劣商品。

敬老爱幼，做到老有所养，幼有所教，亲戚、邻里友好相处，团结互助。

提倡社会主义新风尚，倡导文明、健康、向上的生活方式。婚事新办，丧事简办，不搞封建迷信活动。家庭成员带头崇尚科学，文明礼貌，积极参加社会活动。遵守党的民族宗教政策，不参加非法宗教活动，带头移风易俗，破除陈规陋习。

树立艰苦奋斗、勤俭办事的思想，勤奋劳动，诚信经营，精打细算，增加收入。家庭成员中无好吃懒做、游手好闲、不务正业的人。

庭院布局合理、美观，房前屋后、庭院内外，环境干净整洁，不乱堆杂物，不乱倒、乱放垃圾；积极参加农村合作医疗，完成改厕改水任务。

3 10. 诚信星——助人为乐，诚实守信。积极倡导社会公德，有奉献精神，热心公益事业。诚信守法经营，照章纳税，无欺诈、违约、和毁约行为。自觉爱护公有设施，保护集体财产不受损失，积极同不遵守社会公德、损害集体利益，破坏公共财物的行为作斗争。

组织全体村民召开“十星级文明户”创建活动专题会议，强调“十星级文明户”创建活动的重要性，学习评选标准，讨论酝酿；向村民发放“文明村”创建活动宣传资料，说明工作步骤，评选方法以及奖惩办法，使群众主动参与活动。

各户针对自身情况，对照评选标准，陈述应得几颗星，得星的原因，不能评星的原因以及今后的改进措施。

召开村民小组会议，采取一户一评的形式，对村民自我申报的得星情况进行公开、公平、公正的评议，面对面地评判各户的得星情况，然后上报村民代表评审小组审核。

组织村民代表组成评审小组，根据各村民小组会议的推荐情况，逐户逐星进行认真审查，最终确定出各户实际应得星量。

4 各户得星情况张榜公布，并印发简报，通知到各户。公示期满后，村委会召开大会，对各户公开慎重授牌。

对于荣获十星的农户给予一定的物质奖励，并在群众会上交流心得体会，让大家学先进、赶先进；八星至九星的农户不奖不惩，并自行制定整改方案，逾期不整改或是整改达不到要求的需在大会上说明情况；七星以下的农户村委会组织专班帮扶，帮助制定整改方案，各户按村委会制定的整改方案按期整改，并定期组织专人进行帮扶，对于年底仍然整改不

到位的，将在村自己制定的用人、惠民政策等方面予以约束。

为切实抓好这项工作，必须做到四个强化：

深入宣传发动群众是开展“十星级文明户”评选活动的思想保证。一要大讲活动意义。要通过召开会议、专版、广播等形式大力宣传“十星级文明户”创建活动的意义。二要大讲评选程序。这次活动的评选不是闭门造车，是经过自荐、互评、讨论而确定的，活动是真正激发村民奋发上进的。三要大讲结果运用。“十星级文明户”每年的最终评选的结果是要起作用的，不是一阵风。荣获奖牌的农户在村级其他竞争活动中具备优先参与权和评优表模资格。四要大讲荣辱观念。要大力宣传评选出的“十星级文明户”的典型事迹，做到学有榜样，赶有目标。

5 2. 强化互评激励。在评选过程中，要切实把握好四关：一是自述关。强调各户要在公众前，说自己存在的不足以及原因，供大家共同分析提意见。说自己的闪光点，供大家共同学习、共同进步。二是互评关。活动期间，各农户之间要充分交流经验，取长补短，在评述别人的同时，检查自己。三是质疑关。意见不一致时，对所存在的疑问再度讨论，少数服从多数，从实质上解决问题。特殊情况下，可以到疑问户现场判断。四是确定关。确定最终结果时，采取无记名投票方式，保证结果的先进性、代表性。

一是公布要广泛。多种形式多个场合公布，有效促进人人争十星，全村都进步。二是授牌要慎重。授牌仪式在群众大会上进行，表彰典型，激励后进。三是挂牌要严肃。挂牌一律挂在大门上方正中央，挂牌时户主必须举牌合影。对于未按要求的，视情节轻重，可考虑降星。四是奖惩要兑现。获奖人员的奖金随奖牌一起发放。

6 分别负责一个方面的工作。办公室负责整个活动的筹备、宣传、资料整理、会议安排、记录以及其他临时性任务。二

是各小组指定专人负责，并成立评审小组。一组冯自发兼任小组长，刘定财、王延森、邓自学、周文鹏为成员。二组章丽为小组长，王祖发、刘启荣、王泽根为成员。三组章祖新为小组长，杨龙声、杨龙学、王祖金、周开芹为成员。四组徐庆东兼任小组长，王自秀、杨龙成、曹正国为成员。五组宦忠玲兼任小组长，徐金鑫、邓龙叶、徐景山为成员。各小组要做到年初有安排、年中有检查、年底有考核、结果有奖惩，纳入干部岗位责任制，与目标考核挂钩。

中共黄龙观村总支部委员会

黄龙观村民委员会 二〇一二年三月十三日

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇七

今年的养老护理员工作中我学习到了很多重要的知识，在工作中务必要按规范去做，仅有这样，才能使老人得到很好的照料，家属也才能称心，社会才能放心，护理质量才得以保证。发现问题，查找原因，纠正护理工作中的误区和弱点，采取的方法去纠正、改善。以下是今年的养老护理工作总结。

在护理工作中，我们发现护理员虽然按翻身要求的时间对老人进行了翻身，但在易受压位置老人仍出现了皮肤发红、甚至皮肤破溃，对于这种情景，要加以分析，首先从老人本身身体状况来了解有没有贫血、营养不良、低蛋白血症、肺心病、肾功能不全等基础疾病，如果是疾病导致的，必须治疗基础疾病，同时加强饮食营养，给予高蛋白、高维生素、高热量的饮食，能够要求家属供给牛奶、水果等辅食，加强喂食，采取少食多餐，增加喂食次数，对吞咽困难的，能够将食物打成匀浆进行喂食。

对进食呛咳明显的'老人，可根据医生医嘱采取鼻饲，以保证老人的营养；在翻身过程中我们不仅仅只关注翻身的时间，

也应注意翻身的方法，在给老人翻身时，有没有将老人的身体稍抬起再翻转或挪动位置，有没有拖、拉、推等动作，同时在老人体位安置稳妥后有没有在老人身体易受压位置垫气圈、软枕等，以减轻骨骼突出部位的压力，使支撑体重的面积加宽而均匀。

当然我们还要注意到与老人身体直接接触的衣服、被褥是否清洁、干燥、平整，失能老人的大小便有无及时清理，老人是否直接卧于橡胶单上，护理人员增强护理员主人翁责任感，充分发挥护理员在服务老人工作中的性和创造性，从来到达互相学习、互相帮忙、加强护理知识的应用和提升这项工作的特殊性就要求在护理工作无时无刻都要做，并且要按护理技能规范去做。

所以，护理工作时必须掌握好基本知识，在常规工作中贯穿，把工作和日常护理紧密集合起来。不断加强理论知识和技能的应用，更好的服务与工作岗位上。

开展星级化管理工作总结 三星级敬老院工作总结篇八

大家上午好！

沐浴着科学发展的习习东风，承载着创先争优的累累硕果。我们走过了团结奋进的xx年，开启了光辉灿烂的xx年。

今天，我们欢聚一堂，隆重举行裕和花园酒店xx年度工作总结大会，在此我谨代表裕和花园酒店，向在百忙之中光临大会的领导嘉宾表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

一年来，我店在党总支、村委会的坚强领导下，在全村人民及社会各界的大力支持下，在酒店全体员工的共同努力下，以科学发展观为指导，以“创先争优”活动为契机，以争创国家四星级旅游饭店为载体，取得了可喜的综合效益。

去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议xxx个，实现营业收入xxxx万元，走出了酒店业一年赔二年平三年盈的怪圈，第一年就基本持平，实现了政治效益、经济效益、社会效益的三丰收。