

最新星级化创建工作总结 三星级敬老院 工作总结(汇总5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇一

洋河新城成立以后，新城党工委、管委会非常重视五保事业，在重阳节期间，党工委、管委会全体领导带着礼品到分散供养的五保户家中进行慰问，同时也带着礼品到敬老院慰问集中供养的五保老人，中午新城全体领导和敬老院全体五保老人共进午餐，欢聚一堂。新城领导对五保事业的重视和关心，使我院干部职工思想、行为等方面受到洗礼，极大地激发了我们抓好五保工作的信心和决心，使我们的思想得到进一步升华，服务意识进一步增强。认真学习各项规章制度，提高管理水平，努力使敬老院形成老人间团结友善、互帮互助良好氛围，形成干部职工以“五保老人”为本，一切为了五保老人的共识。

在加大软硬件投入的同时，更加注重制度建设，努力实现人性化管理。一是健全各项规章制度。坚持做到以人为本，以制管院。在广泛征求供养对象基础上，制定了院长责任制、管理人员岗位职责、值班制度、炊事员岗位职责、敬老院老人管理规定、食堂管理制度、财务、卫生、医疗等一系列制度，定期组织院民学习讨论，促使各项制度不断健全完善；二是强化院务管理老人作用。为确保院内规范有序运作，实行民主管理，文明办院，挑选2名五保老人参与管理，负责敬老院日常事务管理和参与重大事项决定，同时负有监督院长及管理人员工作职能，并定期检查各项规章制度落实情况。三是加强服务人员素质教育。坚持把提高服务人员的思想素

质和服务能力放在首位。平时每星期二召开例会组织学习业务知识，商量研究布置本周工作，解决存在问题。针对院内供养老人热点、难点问题，经常展开讨论，商量对策，在学习探讨中提高服务能力。为强化服务意识，优化服务质量，增强责任感与事业心奠定坚实基础。

为改善五保老人生活环境，提高生活质量，敬老院始终把服务工作放在首位。一是加大硬件设施投入。修善了老人住宿楼，进一步完善附属设施。宽敞明亮的老年活动室投入使用，室内配备了电视、棋牌桌、桌椅；二是做好环境卫生保洁和美化，通过强化灭蝇为重点的‘除“四害”和栽花种草，打整卫生死角，每周一上午、星期五下午进行卫生大扫除行成制度，院内环境得到进一步整洁和美化；三是竭力服务老人生活起居。千方百计满足老人的愿望，全力做好老人服务工作。根据老人特点，在食谱方面做到荤素搭配，定期买给老人洗漱用品和为他们理发，对患有疾病的老人，专门安排人送饭菜，对生活不能自理的病危老人，不厌其烦，精心伺候。每逢传统佳节，都为老人准备丰盛的菜饭；在老人生日之日专门加菜，并为他们发放生日礼金，这些生活小事就是要让每位老人都能过得称心、舒心，安享晚年。四是注重老人健康工作。专门建立了老人健康档案，详细记录老人的身体状况、病史，亲属情况、联系方式等基本情况。

我们敬老院目前住院老人有47人，平均年龄已达到70岁，最大年纪有95岁，院内已建立五保老人个人资料档案和健康档案，做好五保老人跟踪服务。全院共有工作人员7人，一年来，通过建立、健全和完善工作岗位责任制，工作人员能够切实履行好岗位职责，做好具体供养服务工作，值班管理人员每天早、晚按时到供养老人房内巡查老人情况，星期六、星期日照常上班。团结干事、互相支持、形成合力的事氛围基本行成。对行动不便、重病人送医送药到床前，对危险病人及时反映及时送医院医治，得到及时的治疗抢救，使病人尽快得以恢复。膳食管理方面，安排好星期菜谱。搞好厨房卫生，妥善保管食物，防止病从口入。加强卫生管理，保持老人房

内清洁，定期为老人换洗蚊帐、床被单。对残疾老人端饭菜，定期给他们理发，要求做到老人房内无异味。加强安全管理，对老人的亲属、来访人员实行登记制度、老人外出报告和请假制度。每个职工根据自己的工作分工、做到各项工作有章可循、程序明确、运转灵活、工作高效，对存在问题彻底解决。全面提高敬老院整体行政效率和服务水平，使工作做到日趋完善。供养老人之间互帮互助、和睦相处、团结友善的氛围基本形成。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇二

一、统一认识，强化体制保障

构建和谐企业，是促进企业协调、健康、快速发展的基础环节和重要保证。而构建和谐企业，至关重要的是正确处理企业与职工的关系。因而，万力多大酒店通过董事会、经理会、部门协调会等各种会议，统一领导层的思想认识，确立了“始终坚持以人为本原则、始终把员工放在主人翁地位、始终正确处理酒店与员工的关系”的企业发展理念，提出了“三个始终不变”（全心全意依靠员工办企业的方针始终不变，充分尊重员工利益的原则始终不变，科学、合理、及时地协调投资人利益和劳动者利益关系的要求始终不变），从创建劳动关系和谐企业入手，切实加强了保障体系建设。

二、关爱到位，体现企业温暖

为了营造“酒店发展我发展，我与酒店共兴衰”的良好环境，在企业经营管理实践中，万力多大酒店逐步形成了“三个负责”（对酒店负责、对员工负责、对顾客负责）的经营理念，提出了把万力多大酒店建设得更强大、更文明、更和谐的战略目标。同时，把不断实现更高水平的“员工据能配岗、工资有保障、住宿有保证”；就餐有员工食堂、冬有取暖设备、夏有防暑措施、职工文化娱乐有活动场所”的“双四有”，作为维护员工利益的具体要求和促进劳动关系和谐的基本内

容，把对职工的关爱之心真正落到实处，使企业和谐与企业发展相互促进、相得益彰。具体讲，我们做到了五点：一是确保每个员工有工作岗位与合理收入。在坚持实行对个人严格“考核、考勤、考试”的晋升制度的同时，酒店对职工实行内部转岗培训的政策，为职工创造合适工作岗位，提供重新就业的机会。近几年，企业职工年平均工资收入达到13200元，员工宿舍条件全部得到了改善。二是确保每个员工有安全意识。酒店始终把安全工作放在重于泰山的位置，加强自生安全意识的培训，环境卫生、劳动保护监督检查，利用各种行之有效的办法预防安全事故。三是确保每个员工享有教育培训、发展提高的权利。酒店人力资源部、质检小组，指定专人对新入职的员工和已职员工，不定期对他们进行行业知识和专业技能的培训，力求培养知识型、专业型、复合型员工；每年拿出资金组织员工春游、旅游，并开展丰富多彩的文体活动，满足员工生产生活和精神文化不断提高的需求。这些举措，充分体现了酒店对员工的关心，对员工的尊重，对员工劳动和贡献的回报奖励。酒店关爱之情，温暖了员工的心，促进了劳动关系和谐。

三、完善机制，促进动态和谐

总之，万力多大酒店在协调劳动关系、构建和谐企业、促进企业发展方面做了大量工作，取得了明显成效。但是，随着改革的不断深入和形势的不断发展，企业劳动关系方面还会出现一些新情况和新问题。万力多大酒店决心以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真贯彻全心全意依靠工人阶级的根本方针，借鉴先进单位的好经验、好做法，建立和完善协调劳动关系、构建和谐企业的长效机制，落实好、维护好、发展好广大职工的各项合法权益，创造企业和员工相互尊重、相互支持、相互依存、互惠共赢的良好局面，为企业的快速、健康、协调发展奠定坚实的基础。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇三

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不如立即行动起来写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？以下是小编收集整理案场个人工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇四

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在__经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服

务。

在评估工作即将结束的时候正巧__见面会召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

__酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇五

本文目录

1. 星级酒店工作总结
2. 星级酒店工作总结范文
3. 星级酒店和谐企业工作总结范文

即将度过，我们充满信心地迎来。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。

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。

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。

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，工作总结《酒店工作总结》(//)。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签，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

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯

定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工努力工作下，写间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检

修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八) 以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行准则内容和岗位业务的培训。例如销

售部前厅，抓好对各岗位的培训工作的，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向

比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

星级酒店工作总结（2） | 返回目录

一、积极组织、宣传到位为搞好争创“十佳”旅游星级饭店，我店加强领导，成立了“金佛山大酒店星级复核和创十佳饭店领导小组”。由常务副总经理任组长，副总经理任副组长，各部门负责人和领班为成员，负责其所属部门的自查工作。拟定xx年争创“十佳”星级饭店工作计划，指导全年的争创“十佳”活动。其外，通过黑板报、内部报刊、班前会、周会向员工广泛宣传，员工知晓面达100%，充分调动了全体员工的积极性，掀起了“争优创佳”的高潮，组织宣传取得明显效果。

二、坚持星级标准，顺利通过星级复核xx年十二月七日□xx市第四星级复核小组对我店进行了复核，肯定了我店为保持星级水准所做的各项工作。全年我们一是严格按星级标准规范操作，不断建立健全了内部管理制度。酒店实行上下班签到签退制，部门经理例会制、部门周会制和岗位记录制；全年还执行部门经理驻店值班制；新成立了质量保证小组，由各部门不同岗位的有责任心优秀的员工组成，每月一次对清洁卫生、服务质量等开展监督活动。制度的完善促使整个酒店运作系统化、制度化，达到了提高管理效率的目的。此外，按星级标准的运作程序，编制了□x大酒店创星文件一、二、三、四》，并以此为蓝本，指导和规范全年酒店的服务工作，有效地督促了员工规范化、程序化、标准化操作。二是加大培

训力度，提高了员工素质。针对以往酒店管理人员管理知识不精、指挥效率不高，缺乏系统性、整体性等现象，今年我店结合星级复评和争创“十佳”酒店活动，经常组织管理人员学习酒店行业的报刊、杂志上的酒店知识及先进经验，还通过到其它星级酒店如宾馆、饭店参观、学习、交流等机会，借此提高管理人员的管理水平。针对部分员工服务不到位、酒店意识不强且流动性较大的问题，我们按照二星级饭店的服务要求，在三月拟定员工培训计划，全年全员培训了两次共138人/次，员工培训达95%；部门以班前会、周会、个别专题培训等方式，主要加强了职业技能学习，对员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面实施了培训，并对每次培训进行了实际操作和书面考试。今年五一期间举办了全店岗位业务技能竞赛，分客房铺床和餐饮摆台，适时检验了培训效果。5月1日餐饮部参加商委、市总工会举办的摆台、雕花比赛，获得了第一名。6月参加市旅游区普通话、业务知识竞赛，获第一名。三是营销工作上上了新台阶。今年我们的销售工作抓住了至交通改善、旅游升温等有利条件，一方面紧紧围绕全年几个黄金周做文章，打好旅游客人这张牌，几个黄金周客房出租率达90%以上，房价平均130元/间，创造了良好的经济效益；另一方面，平时构筑好销售平台，建立了客史档案，综合运用各种形式(如媒体宣传、公务接待、合约单位、旅行社、常客优惠等)，不断推出了促销活动，尤其在广告策划上下了功夫，通过逍遥网、电视台、报等媒体，增大影响面。今年三月我店成功协办了首次艺术品拍卖会，四月接待了农委系统大型团队，六月景、戴x等歌星来南川演出下榻我店，十一月首次成功接待南川市第十三届第六次会议的代表……营造了酒店的消费热点。四是增添服务功能，坚持硬件设施的保养、对安全工作常抓不懈。xx年我们严格按《x大酒店设备保养项目及时间》及《x大酒店创星文件一、三》的规定，为客人提供完好有效、舒适称心的设施设备。斥资10多万元对现有的设施设备如电梯、消防控制台、中央空调等进行了维护保养。新增二楼保龄球，十楼桑拿浴、茶楼(建设中)，底楼超市(筹建中)等，完善服务项目，

使酒店更能成为唯一一家功能最齐的商务星级酒店。对房间三巾(面巾、地巾、浴巾)舍旧换新，对餐厅雅间重新包装，切实体现了我们硬件的星级水准。抓好了客人生命财产、消防、食品卫生等方面的工作，搞好安全制度的建设，签订了责任制层级负责、层层落实，全年做到了不出任何安全事故，保障了酒店经营活动的顺利开展。

四、搞好了酒店精神文明工作我们在元旦节、春节、五一节、五四节、国庆节举办形式多样、内容丰富的职工文化活动，如拔河比赛、服务技能竞赛、棋牌娱乐活动等，这些健康有益的活动丰富了员工的业余生活，增强了员工爱店爱岗的敬业精神。通过建设酒店企业文化，增强员工的凝聚力和主人翁意识。xx年创办了《x大酒店》专刊，每月一期，作为酒店最大的文化阵地，及时反映酒店的经营管理工作及活动，促使员工了解酒店、关心酒店；不定期办黑板报、登录好人好事、酒店大事记、专题报道等内容；还特别对争创“十佳”酒店和星级复评出专刊，宣传、发动、查漏补缺，做到了清洁卫生不留死角，酒店环境整洁如新。对职工生病住院必探望，结婚、丧事必贺抚，工作出色必奖励，生日必慰问。xx年被xx市委、市政府评为“文明单位”，精神文明工作的积极开展为争创“十佳”星级饭店提供了有力的精神保障。

星级酒店工作总结（3） | 返回目录

一、统一认识，强化体制保障

构建和谐企业，是促进企业协调、健康、快速发展的基础环节和重要保证。而构建和谐企业，至关重要的是正确处理企业与职工的关系。因而，万力多大酒店通过董事会、经理会、部门协调会等各种会议，统一领导层的思想认识，确立了“始终坚持以人为本原则、始终把员工放在主人翁地位、始终正确处理酒店与员工的关系”的企业发展理念，提出了“三个始终不变”（全心全意依靠员工办企业的方针始终不变，充分尊重员工利益的原则始终不变，科学、合理、及

时地协调投资人利益和劳动者利益关系的要求始终不变），从创建劳动关系和谐企业入手，切实加强了保障体系建设。

二、关爱到位，体现企业温暖

为了营造“酒店发展我发展，我与酒店共兴衰”的良好环境，在企业经营管理实践中，万力多大酒店逐步形成了“三个负责”（对酒店负责、对员工负责、对顾客负责）的经营理念，提出了把万力多大酒店建设得更强大、更文明、更和谐的战略目标。同时，把不断实现更高水平的“员工据能配岗、工资有保障、住宿有保证”；就餐有员工食堂、冬有取暖设备、夏有防暑措施、职工文化娱乐有活动场所”的“双四有”，作为维护员工利益的具体要求和促进劳动关系和谐的基本内容，把对职工的关爱之心真正落到实处，使企业和谐与企业发展相互促进、相得益彰。具体讲，我们做到了五点：一是确保每个员工有工作岗位与合理收入。在坚持实行对个人严格“考核、考勤、考试”的晋升制度的同时，酒店对职工实行内部转岗培训的政策，为职工创造合适工作岗位，提供重新就业的机会。近几年，企业职工年平均工资收入达到13200元，员工宿舍条件全部得到了改善。二是确保每个员工有安全意识。酒店始终把安全工作放在重于泰山的位置，加强自生安全意识的培训，环境卫生、劳动保护监督检查，利用各种行之有效的办法预防安全事故。三是确保每个员工享有教育培训、发展提高的权利。酒店人力资源部、质检小组，指定专人对新入职的员工和已职员工，不定期对他们进行行业知识和专业技能的培训，力求培养知识型、专业型、复合型员工；每年拿出资金组织员工春游、旅游，并开展丰富多彩的文体活动，满足员工生产生活和精神文化不断提高的需求。这些举措，充分体现了酒店对员工的关心，对员工的尊重，对员工劳动和贡献的回报奖励。酒店关爱之情，温暖了员工的心，促进了劳动关系和谐。

三、完善机制，促进动态和谐

协调劳动关系、构建和谐企业是一项动态性的系统工程，必须健全有效的管理运行机制，确保各项制度的落实。一、当发生劳动纠纷和争议时，各方主动参与事件的调查和处理，及时把劳动争议和矛盾问题化解在基层，消除在萌芽状态，避免出现矛盾激化和群体事件。多年来，由于各方工作到位，企业没有因劳动关系矛盾发生一起严重事故，没有员工群体投诉事件，没有重大治安事件。二是完善沟通机制。在企业，许多矛盾的产生往往是情况不了解或彼此不信任造成的，解决的办法就是要加强沟通。因而，酒店通过董事长信箱、建立局域网通讯系统、有效沟通了酒店和员工之间交流的渠道，不仅增强了职工自觉维权、主动维权、关心企业的意识和责任感，而且促进了企业经营管理的加强和经济效益的提高。通过构建企业内部的沟通交流机制，增强了企业和职工之间的相互信任，促进了企业的和谐发展。

总之，万力多大酒店在协调劳动关系、构建和谐企业、促进企业发展方面做了大量工作，取得了明显成效。但是，随着改革的不断深入和形势的不断发展，企业劳动关系方面还会出现一些新情况和新问题。万力多大酒店决心以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真贯彻全心全意依靠工人阶级的根本方针，借鉴先进单位的好经验、好做法，建立和完善协调劳动关系、构建和谐企业的长效机制，落实好、维护好、发展好广大职工的各项合法权益，创造企业和员工相互尊重、相互支持、相互依存、互惠共赢的良好局面，为企业的快速、健康、协调发展奠定坚实的基础。