

最新酒店管事部年终工作总结报告(模板7篇)

出纳需要具备良好的数学运算能力和财务知识，以确保资金的安全与准确性。为了帮助大家更好地写作保险工作总结，下列是一些优秀的保险工作总结范文供大家参考和学习。

酒店管事部年终工作总结报告篇一

2019年即将结束，在酒店领导和同事的关怀帮助下，我与班组全体员工共同努力完成了酒店交代的各项任务和业务指标。

本班组全体员工积极参加了酒店举行的各项活动，带领共同学习了酒店及部门班组制定的各项规章制度。强调班组员工在操作过程中要轻拿轻放，减少餐用具的损耗，积极参与学习了消防知识，增强了自我防范意识。制定了各班组领物登记本，在保证前后台盈利的情况下，督促各班组控制成本，不浪费、不乱使用。同时，制定了各项规章制度。

1、为了更好的开展工作，将各项工作落实到实处，班组对管理人员分工明细、落实到人。

2、班组对员工的思想动态随时了解，关注员工每天的工作情况。

3、为了提高工作效率，更好的做好员工本职工作，班组每周一做为会议形式培训。

1、班组员工纪律管理不严，各项规章制度没落实到实处。

2、班组员工在操作过程中不规范，班组未督促到位在清洗过程中未做到轻拿轻放。

3、班组做为餐饮部物资窗口，未把酒店的各项规章制度落实到位，未督促各班组做好成本的控制。

1、配合各班组完成酒店及部门交待的各项业务。

2、班组员工的各项活动，加强班组团队建设。

3、班组各项工作实施、督导、落实到人。

4、按照酒店的各项规章制度实施、督导各班组控制好成本。

酒店管事部年终工作总结报告篇二

这一年是对酒店发展具有重大深远意义的一年。一年里，在酒店领导的正确指挥下，我们礼宾部协同酒店所有部门员工圆满的完成了酒店申星等重要接待任务。这些喜人成绩的取得，是酒店全体员工努力的结果，也是与我们礼宾部每一位员工的辛勤努力工作是分不开的，下面我就我们礼宾部的工作作如下总结和安排：

一. 回顾上一年的主要工作：

1. 礼宾部硬件设施的完善：酒店经过几年的经营发展，硬件设施逐渐的更新完善。酒店为礼宾部采购了新的电瓶车辆，更换了新的礼宾台，配备了过车道上的禁止停车指示牌等。这些硬件设备的更新完善，激励了我们礼宾部员工的工作积极性，也为我们能为客人提供更优质的服务打下了坚实的基础。

2. 礼宾部员工队伍的建设：酒店业是个人员流动性很大的行业，我们礼宾部在年初拥有员工9人，到现在共有员工15人，已经能够满足酒店的各类接待任务。新员工作为礼宾部员工的重要组成部分，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，

我们礼宾部开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识酒店行业特点，使新员工在心理上作好充分的心理准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入礼宾部的步伐，在平时的工作中我们要求新员工熟知牢记酒店应知应会，积极向老员工学习对客服务技能，从而能够快速提高自己的对客服务水平。

3. 礼宾部管理制度的完善：无规矩不成方圆。礼宾部成立之初的管理制度，已不能满足近年来酒店发展的需求。今年一年里，我们逐步的健全了礼宾部的一些管理规章制度。从礼宾员日常行为规范，到行李运送寄存规范，再到电瓶车的驾驶与保养管理，我们礼宾部都有明确完善的管理制度，从领班到小组长再到每位员工，我们都做到了具体要求。我们礼宾部坚持天天开班会，周周开例会，月月做总结，及时解决员工在工作中出现的问题，鼓励表现优秀的员工，互相学习交流工作经验，明确下步的工作重点，提高对客服务质量。

二. 工作中出现的问题：

1. 员工对客服务中的问题：酒店作为一个服务行业，对客人提供完美的优质的服务就成为了重中之重，礼宾部作为客人到酒店的第一印象和最后印象，能否为客人提供无微不至的服务就显得尤为重要。在日常的工作中，我们礼宾部的一些员工的对客技能掌握较好，但对客服务意识还比较淡薄。在今后的工作中，我们会重视对员工对客服务意识的培养，做好做到对客服务的个性化和人性化。

2. 礼宾员的电瓶车驾驶及管理问题：今年酒店为礼宾部采购了新的电瓶车4辆，基由一些熟悉操作的老员工进行驾驶和管理，由于一些员工掌握不好电瓶车的驾驶速度，这对酒店的客人和酒店的员工产生了不安全因素，对此酒店领导安排电瓶车驾驶员进行了系统的规范的培训，我们礼宾部也安排了细心认真的员工对电瓶车的进行管理保养，制订了《礼宾部电瓶车驾驶管理制度》，这个制度的出台，规范了电瓶车驾

驶员平时出现的一些不良习惯，也为酒店内的交通人身安全提供了保障。

3. 礼宾员日常行为规范问题：我们礼宾员的一言一行，一举一动都代表着酒店的形象。今年酒店顺利完成了星级评定的任务，作为一个即将是五星级酒店的礼宾员，对我们礼宾员的举止就有了更高的要求。在这一年里，我们个别礼宾员从仪容仪表到行为举止都做的相当的不好，在工作时间工作区域的自律性很差，违反部门规定的现象也时有发生。在今后的工作中我们会加强对礼宾员精神文明的建设，努力提高礼宾员的自律性和规范礼宾员的精神面貌。

三. 工作安排：

我们会与领导讨论安排大堂副理对礼宾员进行不定期经常性的英语培训，提高礼宾员的英语听说能力。对于经常出现的客人问询问题，我们会安排礼宾员在非当班期间了解各类最新的城市信息，旅游景点信息等基本公共信息。要求礼宾员注重服务细节，对客提供满意周到的服务。

2. 确实关心礼宾员工作生活，稳定礼宾员队伍。在不影响正常工作的情况下，新的一年，我们礼宾部会多组织礼宾员开展一些积极向上的活动，丰富礼宾员的生活，培养礼宾员的集体荣誉感，让每个礼宾员都有良好轻松的心态，能更好的进行工作。

3. 继续完善改进礼宾岗位工作流程工作规范。接下来的一年里我们礼宾部将根据部门实际情况继续改进完善工作流程和工作规范，让每个礼宾员都能严格要求自己，遵守酒店部门的各项规章制度，在工作中努力认真完成自己的工作，工作流程达到服务质量标准化、规范化、精细化。

今年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加

饱满的. 热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们礼宾部有信心在各级领导的正确领导下，在全体酒店员工的共同努力下，让悦海酒店明天更加辉煌。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店管事部年终工作总结报告篇三

1□20xx年即将完成，在酒店领导和同事的关怀帮助下，我与班组全体员工共同努力完成了酒店交代的各项任务和业务指标。

2、本班组全体员工积极参加了酒店举行的各项活动，带领共同学习了酒店及部门班组制定的各项规章制度。强调班组员工在操作过程中要轻拿轻放，减少餐具的损耗，积极参与学习了消防知识，增强了自我防范意识。

3、制定了各班组领物登记本，在保证前后台盈利的情况下，督促各班组控制成本，不浪费、不乱使用。同时，制定了各项规章制度。

日常管理

- 1、为了更好的开展工作，将各项工作落实到实处，班组对管理人员分工明细、落实到人。
- 2、班组对员工的思想动态随时了解，关注员工每天的工作情况。
- 3、为了提高工作效率，更好的做好员工本职工作，班组每周一做为会议形式培训。

工作不足处

- 1、班组员工纪律管理不严，各项规章制度没落实到实处。
- 2、班组员工在操作过程中不规范，班组未督促到位在清洗过程中未做到轻拿轻放。
- 3、班组做为餐饮部物资窗口，未把酒店的各项规章制度落实到位，未督促各班组做好成本的控制。

20--年工作计划

- 1、配合各班组完成酒店及部门交待的各项工作业务。
- 2、班组员工的各项活动，加强班组团队建设。
- 3、班组各项工作实施、督导、落实到人。
- 4、按照酒店的各项规章制度实施、督导各班组控制好成本。

餐饮部瓷器、玻璃器皿、布草盘点明细表(另附)

酒店管事部年终工作总结报告篇四

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满

一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉个人餐饮年终总结范文积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典

型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经

过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待

技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作的来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放

在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。

酒店管事部年终工作总结报告篇五

20__年即将结束，在酒店领导和同事的关怀帮助下，我与班组全体员工共同努力完成了酒店交代的各项任务和业务指标。

本班组全体员工积极参加了酒店举行的各项活动，带领共同学习了酒店及部门班组制定的各项规章制度。强调班组员工在操作过程中要轻拿轻放，减少餐用具的损耗，积极参与学

习了消防知识，增强了自我防范意识。制定了各班组领物登记本，在保证前后台盈利的情况下，督促各班组控制成本，不浪费、不乱使用。同时，制定了各项规章制度。

一、日常管理

1、为了更好的开展工作，将各项工作落实到实处，班组对管理人员分工明细、落实到人。

2、班组对员工的思想动态随时了解，关注员工每天的工作情况。

3、为了提高工作效率，更好的做好员工本职工作，班组每周一做为会议形式培训。

二、工作不足处

1、班组员工纪律管理不严，各项规章制度没落实到实处。

2、班组员工在操作过程中不规范，班组未督促到位在清洗过程中未做到轻拿轻放。

3、班组做为餐饮部物资窗口，未把酒店的各项规章制度落实到位，未督促各班组做好成本的控制。

三、20xx年工作计划

1、配合各班组完成酒店及部门交待的各项工作业务。

2、班组员工的各项活动，加强班组团队建设。

3、班组各项工作实施、督导、落实到人。

4、按照酒店的各项规章制度实施、督导各班组控制好成本。

酒店管事部年终工作总结报告篇六

乘着财富之船，我们满载而归来到了我们的目的地和起航点，在这艘船上有各种各样的财富：金钱、名誉、经验、智慧与创新，另外也有失败和它的果实成功！

对于一个酒店来说它就像我们的血液，我们身体几乎每一个地方都会需要它，但自身也会创造它，下面看一下我们的成绩吧！

1、经营创收。酒店通过各方面的调整和拓宽销售渠道保证和超过了预计的年营业收入xxx万元。酒店全年预计完成营收为xxx万元，其它收入共xxx万元，客房收入为xxx万元，年均房价xxx元/间夜，餐厅收入xxx万元，全年累计破损约xxx元，全年累计客赔xxx元，全年破损率约为2.56%，2008年应补充餐具xxx元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，节流节支，合理用工等，我部在人工成本、药水成本、餐具成本、能源成本上制定了一系列的管理措施。

3、安全创稳定。今年里是特别顺利的一年，顺利得一年就像一天，在这样的一天里：从大的方面来说酒店没有发生任何灾难性事故，从小的方面来讲管事部没有一个员工提请过工伤。

我们以优质的服务和完美的硬件，带给了客人无比愉悦的心情，赢得了客人的归属感，从而也为我们的饭店在丽江酒店业中获得了至高的地位！质量才是硬道理！

在这一年中，我们以我们优质的服务完美的接待了许多大，中型会议，以及高规格的考察团如：

1月份□xxx地面电暖部年度会议□xx经销商会议□xxx年会；

2月，份xx银行年会□xxx银行财务管理会；

3月份，……

至此，名誉，这个关系我们酒店生死存亡的宝贝，有如雪球一般越滚越大。

对于管事部而言是完全由双手做出来的，尽管我们的管事工常说自己什么都没学到，但他们做起事来还是蛮有条理的，如果换个人，相信很多管事部工作别人是不会知道如何下手的，这就是经验虽然我们的管事工平常都不曾注意。

再说到智慧，其实每一个人都有自己特殊的智慧，就在你如何扬长避短了，劳动给劳动人民创造了无限的财富与智慧，它使我们的生活变得丰富多彩，每一场劳作下来我们都会回想所发生过的一切，会想如何省力，会想如何更完美，它与经验是朋友，互相配合，久而久之，形成了我们现在的工作方式与格局，这样才使我们能够一次又一次较好的完成了任务。这时候我们会把变更过程中好的部分剔出来与之前好的程序相结合，这就是创新。

这一年里，发生过许许多多的事情，对我来说卫生管理是失败的，虽然我曾一把手一把手的教，像警察一样的巡逻！物资管理也是失败的，虽然我定下制度，以赔偿来恐吓不关心酒店资产的人们，失败中的失败是我此时还去关注的却是这么一件小事：

“20xx年x月大年三十的晚上，酒店给全体在岗员工发红包，当时是由总经理一行发放的，所有的部门都发了唯独管事部没有发，员工中没有谁知道总经理当时已经走到了洗碗间门口却没有进去，同样我也不知道为什么？但我可以肯定的是员工们当初都知道自己为什么哭了……”。

“好多事你不去关注，却去关注这么一件小事，难道你不知

道因该去搞好破损的控制？难道你觉得卫生不重要？”或许会有人这样问了。

对于我来说：“管理以人为本”作为一个管理人员，如果要员工给你服务，你必须先为员工做好服务，管理人员必须懂得换位思考，这样我们就可以知道员工心里在想些什么，需要些什么？我们就可以知道我们该做些什么才会对员工起到真正的作用，达到药到病必除的效果！挖开员工的心结，将他们从低迷工作情绪中解救出来，这就是我们因该对员工所做的，也是我明年的工作计划的重点部分。

酒店管事部年终工作总结报告篇七

20xx以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们xxxx酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们xxxx酒店不平凡的一年，更是xxxx酒店发展历程中的一个里程碑。

在这一年内，我们pa部门虽然有一定的工作成果，但是我们也发现工作计划并不很完善，如对外包公司员工培训的效果不理想，工作计划执行不够到位，人员流动性大等，需要在工作中不断地完善。虽然有这么多的不足，但是我们pa部门一定会更加努力、更加严格要求自己，以达到酒店的要求标准。下阶段我们将严格按照周计划、月计划、季度计划落实工作，使我们部门的日常工作有条不紊的进行。

20xx年pa部主要工作内容总结：

（一）完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到

了2小时。

（二）完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

（四）杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

（五）完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

（六）完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

（八）观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

（九）花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到五星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

（十）为了更有效的控制成本，我部门对20xx年和20xx年的成本进行了分析：

20xx年20xx年花房费用明细□xxx□单位/元）

（十一）为了将部门员工的流失量减少，我部对20xx年的部门在离职人员进行了统计：

（十二）为了有效的节约部门成本（主要是合同款项）我部对20xx年和20xx年的部门成本做了以下分析：

20xx年20xx年合同月度开销明细□xxx□单位/元）