

2023年礼宾部年度工作总结 工作总结报告 (模板10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇一

20xx年销售xx台，各车型销量分别为x331台；xx161台；xx3台；xx2台；x394台。其中xx销售351台□xx销量497台20xx年增长45(13年私家车销售342台)。

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引到展厅来，搜集更多的销售线索□20xx年本部门举行大小规模车展和试乘试驾活动xx□刊登报纸硬广告34篇、软文4篇、电台广播140次并组织销售人员对已经购车用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。公司并在20xx年x月正式提升任命xx为x汽车销售公司营销经理。工作期间xx每日按时报送营销表格，尽职尽责，为公司的营销工作做出贡献。

报表是一项周而复始重复循环的工作，岗位重要，关系到x汽车销售公司日后对本公司的审计和xx的验收，为能很好的完成此项工作□20xx年x月任命xx为信息报表员，进行对x汽车销售公司的报表工作，在工作期间xx任劳任怨按时准确的完成了x汽车销售公司交付的各项报表，每日核对库存情况，对车辆销售工作作出了贡献。

20xx年为完善档案管理工作，特安排xx为档案管理员，主要工作有收集购车用户档案、车辆进销登记、合格证的收发以及用户档案汇总上报x汽车销售公司等，工作期间xx按照公司规定，圆满完成了公司交代的工作任务。

以上是对20xx年各项工作做了简要总结。

1、详细了解学习汽车销售公司的商务政策，并合理运用，为车辆的销售在价格方面创造有利条件。

2、协调与x汽车销售公司各部门的工作，争取优惠政策.加强我们的市场竞争力。

3、每日召开晨会，了解车辆销售情况，安排日常工作，接受销售人员的不同见解，相互学习。

4、销售人员的培训，每月定期x课时的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。

5、增设和发展二级销售网点，制定完整的二级网点销售政策，并派驻本公司销售人员，实现行销工作的突破发展，使我们的销售工作更上一层楼。

6、合理运用资金，建立优质库存，争取资金运用最大化。

7、根据x汽车销售公司制定的销售任务，对现有的销售人员分配销售任务。

8、重新划定卫生区域，制定卫生值日表。

9、一日工作模式，俗话说的好，好一日不算好，日日好才是好。

最后，在新春到来之际，请允许我代表x汽车销售公司全体销

售人员，感谢公司领导和全体同事，在20xx年一年的工作中对我们工作的大力支持与帮助。在此表示深深的谢意。在20xx年新的一年里我们将继续努力工作，虚心学习。以更好的成绩来感谢领导和各位的支持。再次谢谢大家，祝大家新年愉快，合家幸福。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇二

各位领导、同志们，大家上午好！

20xx年第一季度工作进展顺利，同志们以高度的责任意识和历史使命感，卓有成效地完成了各项工作。4月份，学院科研处荣获天津市教育科研管理先进单位奖；管理工程学院荣获第一届“京津冀”职业学校创新创业大赛(高职组)社会调研类一等奖1项，二等奖1项；生物工程学院荣获首届全国高职院校在校生食品营养与安全监测技能大赛食品中微生物监测项目金奖，食品中营养素检测项目铜奖；学院乒乓球球队取得了天津市大学生乒乓球比赛高职组男子团体第二名，男子单打第一、第二名，男子双打第四名的优异成绩。成绩来源于大家辛勤的努力，希望同志们戒骄戒躁、凝心聚力，全力以赴做好下一阶段各项工作。

一、四月份工作回顾

1、积极开展西部职业教育精准帮扶。完善东西部教育智力援助帮扶机制,进一步推动东西部之间职教协作发展。4月27日,宁夏民族职业学院武晓满副校长带队到学院与各二级学院和处室就教育教学、办学管理等进行了对口交流;4月9日,毕节市冉霞副市长带队到学院参观交流,毕节市教育局赵昌伦局长就东西部招生就业、培训合作等精准帮扶开展座谈;4月15日,学院与甘南藏族自治州人民政府签订《现代职业教育发展战略合作框架协议》,对口帮扶西部职业院校更新教育理念、加强师资培养、提升内涵建设,梳理提升了自身办学的思路和方法。

2、加快实施国际化办学战略。为提升职业教育国际化水平服务企业走出去，实现职业教育国际化“优质资源引进来，优势资源走出去”双向驱动，与天津市外办团队赴日本斯里兰卡开展养老专业及鲁班工坊的洽谈合作；引进澳大利亚教师资质证书培训[tae]培训体系。4月20日，与澳大利亚塔斯马尼亚tafe学院ceo史蒂芬先生签署了在我校设立此项培训基地的合作协议。

3、持续推进现代学徒制实践。迈入“十三五”开局之年，国家制造业的转型升级需要大批高水准的产业工人坚守一线，现代学徒制是行业、企业深度参与，实施人才培养模式改革创新的一条有效途径。目前，机电学院79名学生进入海鸥表业集团开展现代学徒制顶岗实习，其中四年制本科班54人。第一季度完成了第4期“恒普利现代学徒班”开班，18名学生进入校内“恒普利现代学徒制实习基地”进行现代学徒制顶岗实习。为四川省乐山市、江苏省苏州市及我市400余名职业院校校长进行现代学徒制实践经验分享讲座。

4、天津现代职业技术学院举办首届创新创业大赛。为积极落实国务院关于“大众创业，万众创新”的指示精神，提高大学生的创新意识，推动创新创业教育发展，培养创新创业型人才，学院成功举办了首届创新创业大赛。学校大学生创新创业指导中心与现代领航者众创空间为学生开设了机器人、电商创客训练营、创业讲座、创业集市等丰富多彩的创新创业活动，进一步激发了现代学子的创新创业热情，提高了我校师生创新创业能力，打造了一批精品创新创业团队。

5、有效开展春季招生工作。深入各学校和区县进行自主招生和春考的宣传、咨询工作，完成春季招生三二分段217名考生的录取通知书发放；积极探索多种有效途径解决退役士兵招生中存在的实际问题，并认真梳理总结工作思路和方法，为兄弟学院开展此项工作提供捷径和经验。

6、深入服务集团公司发展需求。积极服务渤轻集团所属企业，

多次走访企业，将技术服务于企业生产、销售及培训环节。为海鸥集团设计开发手表游丝生产线，承接郁美净集团线上外包装任务，百奥生物技术公司开展冬虫夏草液态发酵条件研究及纳豆发酵菌株的扩大培养两个项目。一季度完成各类培训4454人次，为渤轻集团企业培训137人次，组织20xx年“渤轻大讲堂”第一期财务预算管理培训67人。组织“百万福利计划”食品检验工等培训班4个班，为电力公司组织安全生产培训考试3530人次。

7、组织了丰富多彩的第二课堂活动。开展了20xx年“挖掘新动能 激发新活力 营造新学风”暨第十五届科技文体节，举办了第九届宿舍文化月活动分别从学生的专业技能、生活技能等引导学生活动创新，在注重学生各类技能培养的同时丰富了学生课余生活。鼓励专业之间交叉合作，开展提高学生创新创意的技术技能类活动，打造精品活动项目，丰富大学生校园文化生活。

8、组织了迎庆“五一”系列活动。学院工会以“创新·做实年”为主题，开展了20xx年度“五一”迎庆工作，分别组织了评选先进、趣味运动会和文艺汇演，调动了教职工的工作积极性，增加了教职工的幸福指数，提升了教职工凝聚力。

9、出台教师进修博士学位管理办法。为学院总体发展、学科专业建设人才需求，研究制定了教师进修博士学位的管理相关制度，进一步提高教师的学历层次、业务水平和科研能力。

10、研究制定了调整住房公积金缴存比例办法。根据住房城乡建设部《关于规范和阶段性适当降低住房公积金缴存比例的通知》文件精神，以及天津市住房公积金管理中心通知，“凡住房公积金缴存比例高于12%，一律予以规范调整，不得超过12%。阶段性适当降低住房公积金缴存比例政策，从20xx年5月1日起实施，暂按两年执行”。经20xx年4月21日院长办公会研究决定，学院自20xx年5月1日起，全体教职

工住房公积金缴存比例由15%下调至12%。

二、5月份工作提示

1、确保高质量完成20xx年的全国技能大赛、职业教育活动周的各项工 作□20xx年全国职业院校技能大赛将于5月8日至5月13日举行，学院承办了电子产品设计及制作，大气环境监测与治理技术2个项目的赛事工作。同时，学院承办大赛同期职业教育周活动，包括职教周启动式暨京津冀协同发展现代职业教育·食品安全与营养产教对接会、现代学徒制实践成果分享会、低空无人机技术操控展示及体验、现代创业学院运营启动仪式、服务渤轻集团·助力企业发展和甘南、毕节及黔南地区帮扶框架协议研讨会等31项活动。要求在总结以往经验的基础上聚全院之力，高度重视、积极备战，精心组织组织各项同期活动。参赛指导教师和选手，刻苦训练，力争取得优异成绩。努力训练确保参赛成绩优异，展示现代学院工作能力和水平。

2、开展多层面、多维度的专业诊断与改进工作。建立和完善学校内部质量保证机制，以人才培养状态数据采集与分析为基础，充分发挥数据平台在质量监控中的重要作用，邀请“三会”成员和职业教育专家以及在行业中影响力大企业负责人开展专业层面的教学诊断与改进。将专业诊改工作纳入日常质量监督考核，保证教学质量目标的最终实现和持续提升。

3、组织好“五四”青年节、“525”心理健康日活动。弘扬“爱国、进步、民主、科学”的“五四”精神，激励号召青年学生和青年教师肩负历史使命，勇立时代潮头，充分发挥生力军和突击队的作用，挑战创新、超越自我，崇技尚德、甘于奉献，肩负起现代学院发展的光荣使命。

5月25日是我国的全国大学生心理健康日，要在全校学生中营造一种关注心理健康，重视心理健康的氛围，通过组织设计

一系列内容丰富、参与性强的活动载体，宣传大学生心理健康知识，普及建设和谐社会、和谐校园、和谐心灵的理念，为学生搭建起锻炼心理素质，提高心理承受能力的平台，全方位的加强心理健康教育。

4、备战天津市大学生田径运动会。5月21、22日，学院田径运动队参赛20xx年天津市大学生田径运动会。全体教练员、运动员要以饱满的精神风貌、科学的训练方式全力备战，不畏困难、勇于挑战，展现现代学院优秀校风，实现竞赛成绩与精神文明双丰收。

5、完成春季招生的各项工作。要保质保量地完成三二分段、自主招生、春季招生报道工作，推进退役士兵单独招生工作，编制秋季招生计划，开展秋季高考招生宣传工作，为最终完成20xx年招生目标奠定坚实基础。

6、大力开展学风校风建设。教务处、学生处、各二级学院相互协作，把学生旺盛的热情和精力引导到认真学习上来，努力营造学习风气浓郁、学术氛围浓厚的校园环境，形成良好的学风、教风、校风，促进人才培养质量的不断提高。

7、深化教育教学质量管理。通过加大教学督导检查，组织信息化课程建设，开展教学基本功比武等一系列行之有效的教学管理，深化教学改革，集中力量打造一批代表学院“后示范”时代教学水准的精品资源共享课程和教学标兵。

8、落实西部帮扶工作任务。依照合作协议，制定工作开展实施方案，明确任务步骤和时间节点。着力从资源整合、专业调整、产教融合、内涵发展、基础建设等方面精准发力，充分发挥现代学院教育资源，促进西部地区人力资源开发，继而促进当地社会经济文化建设。不断发挥学院骨干校示范引领作用和辐射效应，形成可复制、可推广、可持续的帮扶模式、合作典型。

9、加快组建现代创业学院。紧紧围绕服务学生创新创业，为创业团队整合创业资源要素，搭建起一个具有创业教育、人才交流、技术分享、市场拓展、项目对接等一站式服务的创新创业孵化平台。有效集成创业服务资源，以优质的社会资源、就业资源、高端项目带动现代学院创新创业教育高质量发展。

10、认真填报集团公司五大管控平台。填报部门要高度重视填报，精心组织相关部门上报项目完成情况，按照时间要求，高质量完成集团公司战略、运营、研发、财务、人力五大管控平台填报。

三、三点要求

1、保持干劲不懈怠，咬定目标不放松。紧紧把握“十三五”开局契机，依托新一轮国家职业教育示范区建设，以争创国家优质校为目标，树立新理念，再上新水平，挖掘新动能，打造新优势。逆水行舟，不进则退，切勿满足骨干校现有成绩，止步于此，要力争实现人才培养质量新跨越，使学院成为全国一流、世界知名的高职院校。

2、强化标准严落实，规划管理重考核。当前工作项目多，任务重，但绝不能放松管理，降低标准，既要仰望星空，更要脚踏实地。每天一位校领导带队进行不定时、不定点的抽查检查，严格考勤制度、确保教学秩序、严禁违规停车行车、杜绝资源浪费，保持环境卫生，加强控烟管理。确保考核制度的严肃性和执行力，全面提升学院教育教学和管理质量。

3、落实责任划红线，确保安全无事故。落实主体责任，扎实开展“小金库”自查自纠，着力建立健全防治“小金库”的长效机制。完善招投标监察制度，用制度来降低招投标工作的廉政、安全、质量风险，减少不必要的成本支出。开展春季安全大检查工作，明确安全工作管理红线，对安全事故实行零容忍，切实落实安全责任制。要做好大赛期间人员疏

散、设备运转及饮水用餐、校园出入、防恐防盗等各项安全应急预案。特别是高度防范春季火灾险情，严禁学生在宿舍吸烟，加强餐厅后厨等重点点位的安全管理。确保危化品安全存放和使用，严防群死群伤恶性事故发生，化校内行车管理，提高警惕防止敌对势力破坏，加强网络安全管理。在“五一”假期中坚持严格执行门卫管理制度，做好假期安全巡查工作。加强对学生“五一”假期安全教育，强化学生“五一”假期人身财务安全意识，不组织集体出游活动，严格假期后的学生出勤管理。

“五一”国际劳动节将至，在此我谨代表学校党政领导向全校师生员工致以亲切的问候，祝大家“五一”节日快乐、身体健康、阖家幸福！

谢谢大家。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇三

20xx年省局党组对我的工作进行了调整，从省局处到市局，从业务工作到全面工作，我感到自己肩上的担子更重了，但不管是在哪一个岗位，作为主要负责人，我都会一如既往地踏踏实实，兢兢业业，开拓进取，努力做到不辜负组织和同志们对我的期望。

一、加强政治理论和税收业务学习，不断提高自身理论水平和执政能力

不管是在处还是在市局，我都能够自觉带头遵守各项学习制度，在统一学习计划的基础上，努力做到先学一步，学深一点，学透一点。

按照中心、省委和省局党组的统一部署，深入开展了以实践“三个代表”重要思想为主要内容的保持共产党员先进性教育活动。

我认真学习了《中共中央关于加强和改进党的作风建设的决定》、《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义新局面》以及胡xx在“三个代表”重要思想理论研讨会上的讲话等篇目，带头参加党小组学习讨论，认真开展批评和自我批评，撰写了多篇学习体会。

到后，修订了党组中心组学习制度，基本固定了中心组的学习时间，扩大了学习人员的范围，丰富了学习的形式。

在业务学习方面，作为处负责人，不仅自己要深入学习、领会总局涉税文件精神，还要组织好系统内业务人员的培训工作，培训内容切合需要，效果很好，得到了参训人员的一致好评。

到时间不长，初来乍到，千头万绪，工作很忙，但我还是经常挤出点时间翻翻书，学学习。

外派干部，单身在外，免除了家务劳动，早晨晚上，用来看书学习的时间还是能够挤出来的。

学习是手段不是目的，要学以致用，只有通过不断地学习，深刻领会马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，才能在政治、思想和行动上与党中央保持一致，才能提高执政能力，更好地贯彻落实党的路线方针政策和上级决议，才能更好地推动税收事业的发展。

二、深入调查研究，认真履行职责，全面完成年度工作任务

在贯彻执行营业税政策方面：一是根据七部委出台的《关于做好稳定住房价格工作的意见》，果断贯彻落实房地产交易相关税收政策。

二是继续贯彻落实各项税收优惠政策。

落实好促进企业技术进步和高新技术产业发展的优惠政策，全省减免技术转让和技术开发营业税亿元；做好提高营业税起征点的后续治理工作，提高起征点后全省减免营业税亿元；继续落实从事个体经营和吸纳再就业人员税收优惠政策，全省共减免营业税亿元。

三是在权限许可范围内细化营业税政策。

上半年研究并出台了促进我省现代服务业发展的有关税收政策，下半年专门组织研究了第十届全国运动会相关营业税政策。

在强化营业税征收治理方面：一是加强建筑业营业税的征收治理工作。

在总结各地建筑业征管办法的基础上，全面推广市建筑业项目治理办法，促进了建筑业营业税收入的快速增长和治理水平的提高。

组织人员认真研究讨论总局即将下发的《建筑业营业税治理办法》，并着手预备我省的实施细则，为贯彻总局的建筑业网络化治理打下了坚实的基础。

二是进一步加强货物运输业税收治理。

在全省推广实施了警戒线制度；加强自开票纳税人认定治理，开展了自开票纳税人的年审工作；通过信息网络提高采集数据质量，有效地遏制了代开、虚开发票行为，堵塞了货运业的税收征管漏洞；积极开展了货物运输业发票的审核检查工作。

三是规范营业税计税营业额扣除项目的税收治理。

针对目前营业税差额征税项目增多，范围增大，纳税人在扣除费用的计算上很不规范的现象，草拟了《营业税项目扣除

治理办法》，明确了扣除费用的原则，细化了合法有效凭证的范围，统一了计算交纳营业额的时限和标准。

四是加强现金消费行业营业税征管。

在部分城市实施夜间纳税评估试点，在现金消费特定行业有重点地推行税控收银治理系统。

五是根据总局要求，参与研究部分行业营业税纳税申报表的修订工作，为下一步该部分行业的信息化治理做好预备。

六是研究制定了我省的房地产税收一体化治理方案。

2、积极开展国际税收特色工作，不断提升国际税收治理水平

一是明确重点，切实加强税收情报交换工作。

针对离境纳税人的税款追缴问题，我省积极实践总局设计推广的《税务事项告知书》，对外籍人员的个人所得税征管起到了很好的促进作用。

省局和总局之间的情报交换系统开通后，核查情报数量大幅度增长。

1至11月，全省累计核查境外转来的税收情报份(人次)，查补税款及罚款、滞纳金万元，有效地维护了我国税收权益；我省提出专项情报交换请求份，涉及名外籍个人；向美、日、韩等国提供电子自动税收情报份，较好地履行了国际税收义务。

二是精心策划，认真组织开展反避税工作。

根据总局反避税工作的总体要求，制定下发了我省的反避税工作意见及补充意见。

组织各省辖市对本地管辖的一些避税嫌疑较大的外商投资企业

业进行年度申报和关联企业的认定工作，着力审核，确保关联交易申报的准确性和完整性。

在对关联企业业务往来交易额进行认真分类、汇总、分析和认定的基础上，结合案头审计所把握的情况，最终全省确定户企业作为重点调查审计对象，目前已经报总局国际司审批立案，将相继进入审计实施阶段。

三是执行协定，保证纳税主体享有合法的税收待遇。

主要是加强了对外国公司船舶运输收入及国际海运业的税收治理工作，同时不断加大税收协定宣传力度，既保证境外纳税主体在国内享有合法税收待遇，创造良好的投资软环境，又要切实维护我国纳税主体在国外应享有的合法税收权益。

四是部门协作，积极探索联合涉外税收审计工作。

省局已经与省国税局联合转发了对外商投资企业和外国企业进行联合税务审计的通知，并提出了具体工作要求和实施办法。

听取各单位的主要工作开展情况以及下一步工作打算的汇报；陆续听取了各县(市、区)地税局、市区分局、稽查局领导班子成员的工作汇报；为更快了解干部职工的要求和思想状况，我在内部局域网上开通了信箱，直接听取广大干部职工对全市地税工作的意见和建议，至今已收到邮件50余封，对其中一些建设性的意见和建议，我都及时地予以了回复。

所有这些，对于我尽快的熟悉情况，进入角色，做好工作都有极大的帮助和启示。

三、高标准严要求，认真落实党风廉政建设，果断做勤政廉政干部

一年来，我本人能够认真执行党风廉政建设责任制，严格落实“一岗两责”制度，果断贯彻落实中心颁布的《建立、健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐朽体系实施纲要》、总局下发的《建立健全税务系统惩治和预防腐朽体系的实施意见》和省委《具体意见》等一系列文件精神，注重在职责范围内推进党风廉政建设，强化“两权”监督，率先垂范，身体力行，切实做到从源头上预防腐朽现象的发生。

新年到来之际，我在局域网论坛上专门重申了《党组成员保持自身廉洁的公开承诺》，请全市地税系统干部职工监督，也表明了自己廉洁奉公的决心。

根据省局党组要求，回答领导干部执行廉洁自律规定情况的必答内容如下：

- 1、没有违反规定收送现金、有价证券和支付凭证及珍贵物品；
- 3、一年来家中没有婚丧嫁娶，故无用公款操办或借机敛财之举；
- 4、个人从不赌博，也从没有为赌博提供条件或者为赌博活动提供保护；
- 6、没有公款相互宴请、铺张浪费以及接受可能影响公正执行公务的宴请和礼物馈赠。
- 7、没有以出差、开会名义用公款旅游，以及用公款变相出国(境)旅游；
- 11、一年来没有发生按照规定需要向组织报告的个人重大事项。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇四

来到长沙民政学院，我很高兴的选择并得到一个展现与锻炼自我的平台——文法系体育部，个人工作总结报告。

当初怀着一份高畅而又紧张的心情进入了体育部，如今经过了一个学期的锻炼与展现，我如愿地完成了进来的第一个目标：结识与熟悉体育部里的成员与基本工作。

在过去的一个学期里，我参与的各项关于体育方面的活动，使我体会并认识到个人的能力的挖掘与培养需要的勇气与认真。

在体育部里每天基本的工作，也是最基本的任务——签到。我们不要小看签到这既简单又沉重的任务。为什么说它是既简单又沉重呢？因为它只需要到系学生会体育部办公桌上的大一成员签到本上，亲自签上自己的名字即可，这看上去是非常简单的事，可沉重的是签到是一个长久的任务，从刚开始的不习惯，到现在的每天的中午12点，和晚上9点10分的签到，基本上可以当做是一种习惯，可见它是一个沉重的任务。在此我发现，这基本的签到里，我要学会并且能够做到持之以恒的去做，这是较为困难的。如果没有持之以恒的决心的话，我不难想象，能坚持到最后的恐怕只有少许人了吧。从签到这一件简单的事来看，可以从侧面看出一个人今后对他的生活、工作与学习的态度是怎么样的。所以在这既简单又沉重的任务里使我得到了毅力的锻炼，使我在以后的生活，工作与学习中，起到一个先导作用。

在由我部门组织的系篮球赛里，我担当了一名毫不起眼的计分计时的工作人员。虽然是毫不起眼，但是我体会了工作的重要性与纪律性。怎么说呢？每个工作人员都是这项工作的一份子，很大关系的影响着工作是否能顺利完成。同时为一份工作而工作则要服从工作的规则、纪律。是的，一个没有纪律的人在工作中很难与同事合作，也会严重地阻碍工作的进

程。所以在这比赛中我认识到努力工作与具有纪律性的重要性。但在工作中我也发现了自己的不足。工作情绪起伏不定，时常因为生活与学习上的情绪不好而把它带到工作中来，我也明白，情绪很大关系地影响工作的效率。因此今后无论在哪个方面学习和工作，都应该保持着一种积极乐观的态度。

我想在以后的生活、学习与工作中，我要给自己定下一个小小的目标：积极的行动意识，良好的态度和坚持不懈的努力，利用系里体育部给我的平台不断地提高自己的能力，使自己成为一名优秀的系学生会成员！

一、主要工作内容如下：

1、日常工作中认真学习科学发展观和法律专业知识，重新制定、建立了律所工作制度，健全了所内各项规章制度，加强对所内工作职员的治理，将执业风险从源头化解，工作报告《个人工作总结报告》。

2、积极参加社会活动，为职能机关献言献策，充分履行社会责任。

我深知：人民律师为人民是律师工作的基本要求；民革党员更应充分履行社会责任，为执政党献言献策，这不仅是权利行使还是放弃的题目，而且是工作作风是否务实的题目。

20_年3月底，在省政法委巡视组、省高级法院督查组和市中级人民法院党组的座谈邀请下，围绕“深进推进社会矛盾化解、社会治理创新、公正廉洁执法”三项重点，就自己办理案件中和社会调查中群众反映强烈的突出题目，向法院系统提出了中肯的批评和建议。座谈会后不但所提的13条批评和建议全部被采纳，并且促进法院队伍整改，充分发挥了民革律师的职能作用。

针对现实中群众到法院立案难的题目，积极通过各种途径为

他们提供法律帮助。在今年8月中旬和10月中旬，主动放弃多起收费可观的案件代理，与市中级人民法院及市法律援助中心联合开展面向群众提供法律帮助的社会活动，带领所内年轻律师走进市中级人民法院立案庭，为涉法涉诉当事人提供法律援助工作，引导当事人通过正当途径解决题目，取得了良好的社会效果。

此外，对于社会中普遍存在的焦点题目，向多家职能部门发出法律意见书，以便促使题目得以解决。

3、踏实开展法律援助工作，帮助弱势群体解决实际涉法题目。在本市发生的一起特大拐骗杀害儿童案件中，犯罪分子无力赔偿受害人损失，而受害人家属也因经济困难无力缴纳诉讼费用而无法向其他责任部分主张救济权。通过提供有效法律援助，终极帮助受害人家属解决了题目，为弱势群体提供了有效帮助，化解了社会矛盾，促进了社会___。

二、工作中存在的不足：

总之，为社会、为公众服务是律师和民革党员的永恒工作主题。今后要积极查找自己在执业理念、业务能力、工作作风等方面存在的差距与不足，努力实现每经办、处理一起法律事务均取得法律效果、社会效果、政治效果的有机同一。

最后，祝大家在各自岗位百尺竿头更进一步，努力为法治建设事业和社会主义市场经济做出新的贡献。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇五

人生很像一部电影，它的情节总是跌宕起伏，它的结局总是让人难以捉摸。人的发展和建树永远给人以遐想的空间，给人以成功的诱惑。对成功的追求就是每个人工作的动力源泉。

从8月17日我到公司入职以来，从事公司的策划工作，倍感责

任重大，同时也非常感谢公司领导的充分信任，给予我这样的舞台以发挥所长。在此，我对自入职以来，在本职工作岗位上取得的一些成绩和一些思考或者说想法以及一些自身的问题，做出简要的述职汇报，望公司各位领导予以批评与指导。

首先我作为拥有将近5年的职场闯荡经验，从事了3年文案策划工作的职场老鸟，对文案的写作、策略的选择是有自己独到见解的。我有一系列被业界认同的操作模式在文案中得到了体现，文案策划贵在心思细腻，能想人所不想，能打破常规出奇制胜。一份优秀的文案作品与普通文案作品的差别仅仅在于亮点的多少而已。现实情况中很多时候为了迎合客户的实际需求，部分内容会做出删减甚至与之前的设想大相径庭，这些都是出于为公司谋取利益的正常考虑，并不是个人能力的缺失。

当然个人的不足肯定是存在的，人无完人嘛。每个人的知识层面、工作经历、价值观、世界观都有着明显的区别。一个公司的存在就是把这些不同个性的人完美融合在一起创造价值实现自我成就的共性需求。

在我入职2个多月以来，我深深的感到本人的眼界还需提高，对于社会资讯的吸收还有所欠缺，策划理论知识也不够丰富。每次面对不同类型的文案，我都需要查阅大量的资料，所以文案完成的时间相对较慢。好在我可以边工作边学习，从网上下载国际4a公司的策划文案自己学习、借鉴；购买策划类书籍进行理论补充，与温姐沟通，与全国策划圈内人士网上交流等，正所谓生命不息学习不止。策划的工作决定了我们必须眼界广阔，通晓古今。

入职后我的第一份文案是广元农超对接项目，这跟我以前从事的通讯行业、文体活动的项目策划有着明显的差异。我要改变身份以政府官员的角度创作文案才能达到他们的要求。虽然文案几经修改仍然流标，可谓出师不利。不过通过沟通

得知失败的主要原因在于美工的不足以及场地考察的不够充分，我认为这在以后的工作中是可以避免的。

在说说我的困惑，在我进入公司以后我有种不知被谁领导的感觉。经常2个老总都有文案需要我来完成，而时间上却实现不了，为此也苦恼过、困惑过、犹豫过。由于之前设计人员能力的欠缺，为此我挨了不少板子这些苦衷也不好言表。我也知道公司刚刚起步，很多工作岗位不是很完善，工作能力也有所差别。既然你无法改变它那就适应它，自己多做点吧。同时以过来人的身份给予同事一些工作上的建议，让他们能更有效的工作，也能对我有更大的支持。因为一份好的文案策划，创意是关键灵魂是驱干，美编是亮眼的服装是夺人眼球的利器，成本是核心是取得成功的关键环节。要想取得客户的满意我们必须做出120%的努力，所以我也需要同事们的鼎力支持。同时我所掌握的活动执行经验我也会毫不保留的告知公司同事，让他们避免一些不必要的错误，为公司及个人创造更高的经济价值。

不积硅步，无以至千里。任何一个人的知识与能力的提升都是在项目服务过程中，不断积累，不断修正，不断完善的。只有专业的沉淀与坚持不懈的努力，才能取得团队和个人的成功。只有达到足够的专业沉淀，才能做到真正的厚积薄发。

以上文案策划年度工作总结就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。更多总结范文，尽在总结报告。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇六

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，为此要我们写一份总结。我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的酒店礼宾部年终工作总结，希

望对大家有所帮助。

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计12人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在20xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制

度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的'时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

3、马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在20xx年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加

快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

2.酒店礼宾部工作总结

3.酒店礼宾部的年终工作总结

4.礼宾部年终工作总结

5.酒店礼宾部工作总结范文

7.酒店前台部年终工作总结

8.酒店质检部年终工作总结

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇七

呈刘总：

走过寒冬，迎来的是明媚的春天，解放思想，宝峰公司定能踏上新一轮发展征程；科学发展，宝峰公司必将谱写出更加辉煌的新篇章！

——2016年度品质部成绩小结

一. 立足全面、真抓实干、基本完成2016年度的工作任务
(公司认证验厂、部门品质目标、新人入职培训)

2016年3月iso9001 2015质量管理体系sgs换证认证，在品质部主导及组织协调下，通过各职能部门的密切配合，顺利地一次性通过，未发现有严重的不符合事项。

2016年7月、8月、9月、10、11月先后有walmart thd lowe's bbb等重要客户 its sgs str bv的第三方验厂，特别是sgs bv的fccca及lowe's thd的qms验厂的内容皆涉及公司的品质管理体系，在品质部牵头及其他部门的积极配合下，基本达到各客户的验厂的——社会责任管理体系、质量管理体系、环境管理体系、职业健康与安全管理体系的要求。为公司业务接单创造了应有的条件。2016年年底以品质部为主组成的安全办公室，在东莞骏景公司的辅导下，顺利通过了冶金等工贸企业安全生产标准化第三级的考评。

2016年度部门的主要品质目标也基本达成！

质量管理体系qms建立后，通过多年的实施、保持及持续有效性的改进。公司质量管理体系qms的有效的自我监督和自我完善机制正在显现，在实施过程中能够及时获得有关产品、过程和体系的信息，通过分析、评价以识别存在的问题并加以解决，从而确保体系有效运行和提供满足客户要求的产品。许多影响产品的功能性不良，及时得到发现与有效控制，像在来料抽检时发现的影响产品组装功能的不良；发现后按照“纠正与预防的措施程序”及时得到了处理，杜绝了客诉隐患，防患于未然。当然，因种种原因也发生了一些

不该发生的品质事件，像trinity 918光身管因对客人的标准把握不到位而遭致投诉。另外像瑞典客人的镀锌的冲孔光身管表面处理质量不良的投诉。

二. 打好基础、立足服务、品质部平稳健康发展

正在有条不紊地进行中。因应公司未来发展的需要，品质部对公司需要任用或新进的其他职能部门的人员提供了“产品知识、品质意识、工作流程、程序文件、职业道德”等相关知识的培训，通过培训使他们懂得在质量管理体系中承担任何职务的人员都可能直接或间接地影响产品要求的符合性（灌输质量大师戴明的“质量散布在生产系统的所有层面”的质量观念），使他们对解决各自职责范围内的品质问题有一种责任感和使命感。使他们从一开始就牢固树立“品质第一”、“用户至上”、“品质是企业的生命”、“工作品质决定产品品质”、“结果是靠过程来保证的”等意识。

三. 注重管理、务求实效、品质部工作日益提升

在2016年度品质部明文规定且高度细化了品质部人员（含正副组长及品管员）的职责与权限。明确规定了qc检验工作的指导思想、工作方法和工作作风。通过有计划规范的系统培训、通过传、帮、带，新成品管员的基本技能已具备，但在某些工作方法方面及标准的把握方面还有待提升。

——2016年度品质部问题剖析

2016年度品质部的问题可以从以下四个方面来界定剖析

一、当前品质部应有的状态与现实的差距所表现出来的问题

1□qc的专业知识与鉴别能力还有待提高。质量检验是一项技术性很强的工作，它要求检验人员应当具有与其所承担的检验工作相适应的生产技术技能，熟悉所承担检验工作的基本

理论和技术知识，熟悉有关的技术标准和管理标准

（如iso9001□2015□能够熟练地掌握有关的检验、测试技术，会正确使用检验测试设备、仪器仪表和量治具。公司产品是从原材料进厂经加工制作后通过表面处理（如镀铬、镀锌、电泳或粉末涂装）再辅以其它五金塑料配件而成的多工序、多部件的较复杂的产品，作为qc所要掌握的专业知识和应该要具备的鉴别能力相对来讲还是比较高的。

2□qc的在职学习与自我充电还有待加强。质量检验是一项科学性很强的工作，一般应具备高中或高职以上文化程度，能够掌握质量管理和质量检验基本知识，有一定的生产实际经验和较强的质量分析判断能力，并且有基础能够钻研技术业务，更新知识，不断提高检验技术水准。可是随着客户的要求不断变化及随着生产和科学技术的不断发展以及管理科学化、现代化的要求，质量管理在整个企业管理中的地位和作用越来越显得重要，同时有关对质量管理的理论、技术和方法的探索，也越来越丰富和深化，这就需要我们的qc加强在职学习与自我充电，一定要跟得上所属行业的最新潮流（像络物架的结构、新的制作方法、新的表面处理等），否则不进则退。未来职场上只有两种人，一种是忙得要死的人，因为工作和学习；另一种是找不到工作的人，因为能力或知识。

二、未来品质部的状态与现状之间的差距所表现出来的问题

1、忠诚敬业与技能超强者还不多。何谓人才或者后备人才，他必须是品德与技能两者都很优秀才算人才。一个不忠于公司的人，再有能力他可能为公司带来比能力平庸者更大的破坏。忠诚是员工之本，也只有忠诚的人才会在工作中踏踏实实、不投机取巧；也只有忠诚的人才才会自觉维护公司的利益，不以职谋私。也有少数ipqc认为□ipqc是一份卑微的工作，其实世界上没有卑微的工作，只有卑微的工作态度，只要你全力以赴去做，任何工作都会变成最出色的工作，就像一位名人所说的“世界上没有卑微的职业，只有卑微的人”。如果

每天都保持忠于职守，勇于承担责任的工作态度，无论他从事什么样的工作，都可以做出骄人的成绩来。优秀的qc不仅要有一流的能力，更要有一流的敬业精神。

2、善于发现问题与处理问题者还不多。发现问题与处理问题应具备辩证的分析能力，既要考虑问题的起因，又要考虑问题的结果，更要考虑问题的本质。发现问题与处理问题应具备敏锐的洞察能力，要透过现象看本质，通过苗头看趋势，从小事断大事。控制品质问题的关键在于“预防”。对不合格品的控制要以“预防为主，检验为辅”。所以说，做品管的最佳境界就是能够做到“预防品管”。目前有部分品管总是“马后炮”。

三、品质部品质目标与现实的差距所表现的问题

1、品管员的检验频率（次），每台机要抽检的数量，产品检验的项目及检验重点有的品管员还是在打折扣！从所发生的一些品质事故中就可以看出！

2、各检验站点所订定的考核指标，如错检率、漏检率等离公司所期望的还有差距，按公司的要求进料检验错、漏检批次应为零！

四、品质部理想状态与现实的差距所表现的问题

品质部理想的状态应该是以下状态。

1□ qc检验工作的指导思想：即“质量第一、预防为主、客户至上”。

2□ qc工作方法：要做到“三员、三帮、三按、四不放过”。即“三员”：品质意识宣传员、工程技术辅导员、产品品质检验员，做好三员的出发点和落脚点在把关，为的是起到品质保证的作用。“三帮”：帮助现场人员对照图纸、帮助现场

人员分析产生品质问题的原因，帮助研究采取措施解决品质问题，做好三帮的出发点和落脚点在于预防，为的是预防品质问题的发生。“三按”：按产品图纸、按标准、按规范（工艺），做好三按的出发点和落脚点在纪律，为的是在生产现场□qc能模范遵守工艺纪律，一丝不苟执行品质标准规定。“四不放过”：品质事故原因找不出不放过，品质事故责任查不清不放过，预防与纠正措施不落实不放过，品质事故责任人没有得到教育培训不放过。做好四不放过的出发点和落脚点在责任制，为的是明确责任、积极采取有力措施，防止同类品质问题再次发生。

3□ qc的工作作风：“严、细、精、准”。“严”：执行品质标准要严，“细”：进行检验时要认真仔细，“精”：钻研技术业务要精益求精，“准”：检验检测结果要准确。

可现状是：有的品管员指导思想不明确，不是在替客户把关，不是在替公司把关，而是在应付甚至阳奉阴违；有的品管员视图能力较差，看不懂稍微复杂一点的图纸或经常看错图纸；有的品管员工作作风不严谨、不务实；有的品管员对自己要求不严，不思进取，得过且过；有的品管员眼高手低，却一味抱怨公司没有给他机会；有的品管员不用说做到三员、三帮，就是一些简单沟通都不会去做或不愿意去做等等。

在公司的主管会议上，刘总都曾多次要求各部门主管要善于从各自的管理中加强学习，从学习中加以总结，将总结又反哺于各自的管理工作，循环反复□pdca□□不断提升自己，以适应和跟上公司的快速发展！

年终总结的主要目的，就是依据pdca管理循环，针对过去的一年所未解决的问题，进行检讨分析、拟订对策、在新的一年里执行确认、防止再发而完成新的更高层次的一轮循环的思考的过程。

要解决问题，首先要认识到问题，要有问题意识！问题是什

么？不知道问题是什么本身就是问题！不清楚问题的解决方法就是问题！虽然既知道问题是什么也清楚其解决方法但什么也不去做就是问题！

问题意识，就是意识到其差距的存在，并有弥补其差距的意愿！

以上是品质部的一些主要问题从四个层面上的解剖分析！

不知做什么，何谈做好！不知责任是什么，何谈责任心！不知定位在哪儿，又何谈称职！以上这些问题的出现，作为品质部的主管难辞其咎。

——2016年度品质部工作展望

在2016年度品质部拟针对以上问题点采取以下措施或对策

1、 心态。工作心态是指对工作的态度，包括对岗位的认知态度，在新的一年里要加强qc的忠诚心态、敬业心态、责任心心态和进取心态。加强qc个人的心智成长与职业理念培育。心态决定一切。你改变不了事实，但你可以改变-态度；你改变不了过去，但你可以改变现在；你不能控制他人，但你可以掌握自己；你不能预知明天，但你可以把握今天。你可以平凡，但不能平庸；你可以虚荣，但不能虚伪，你可能低落，但不能堕落。今天做别人不愿做的事，明天就能做别人做不到的事。“决定成功与失败的原因，态度比能力更重要”。世上没有不好的人，只有不好的心态。在把产品品质做好之前，先把人的品质做好，所以说：人的品质是一品质的根本。启动企业要从人开始，启动人要从精神开始。第一步就是要改变人的观念、心态。观念心态不改，就要换人。

2、 激励。产品质量复杂性的提高进一步强化了每一位员工对质量做出贡献的重要意义。对人类动机研究的结果显示，除了金钱报酬以外，当今员工要求强化工作上的成就感，以

及承认他们对实现公司目标所做出的贡献。管理始于尊重，这就突出了质量教育和提高质量意识的必要性，不仅品质部，而且包括全公司所有部门的人员，特别是一线操作人员，要营造一种团队氛围，从公司的层面上讲就是一种企业文化，用激励的措施来强化他们工作上的成就感，并承认他们所做出的贡献。人类本性中最深刻的渴求就是赞美。美国作家马克·吐温曾经说过：“得到一次赞扬，我可以多活两个月。”当众表扬是用来提高一个人积极性的最简单、最有效和强有力的方法。有人力资源专家认为，赞扬是最经济实惠的激励。

3、技能。技能是做好本职工作的关键。“君子生非异也，善假于物也”，品管员不能只仅仅依靠个人的文化水平，还需要依靠科学的方法、专业的qc工具来让自己更加方便快捷，更加卓有成效地完成本职工作。在新一年里，系统地、全面地进行qc本职工作与qc专业知识的强化培训，以提升qc的工作技能。通过培训掌握一些作为qc专门的方法，接受一些最新的先进的思想和理念。管理就是让别人做好你想做的事，解放自己的最好方式就是培养部下。

4、学习。把品质部打造成一个学习型的部门，职业咨询机构曾告诫职场人士，需要充电的七个信号：一是感觉目前自己的职业没有意思时；二是处在职业生涯的停滞期时；三是发现自己经常在工作中面对问题不知所措时；四是迁升或跳槽做准备时；五是当工作中缺乏专业知识时；六是当需要更新自己知识结构时，七是当缺乏职场安全感时。你永远不能休息，否则，你就永远休息。

管理好下属。原因何在？因为他们缺乏对人的影响力和控制力。有两种力量决定管理效果：一种是人控制人的潜在力量，另一种是制度控制人的显像力量。所以，管理效果首先是管理者的问题，其次是管理模式和管理制度。管理者有了驾驭人的能力，管理模式和管理制度才能发挥最大效果。当管理者控制人能力强的时候，下属若出现失误或者错误时，会有

心理上的压力或惧怕心理，即使在制度不完善的情况下也同样会出现这种心理上的压迫。当管理者控制人能力弱的时候，下属若出现失误或者错误的时候会无所谓：“看你会怎么处理我？”即使在制度完善的情况下也同样会出现这种现象。管理者若要提高管理效果，先要强迫自己变，再要求别人变。先要提升自己控制人的能力，要在如何提升控制人上下功夫，找到控制人的潜在力量，这是一个改变自我的过程。其次是掌握管理工具和做事工具，制定适合的制度和程序，这是一个指导、要求别人的过程。

6、 细节。问题出在岗位，答案藏在流程。管理问题经常反映在人的身上，但问题的根源往往都出在流程。流程不清晰、不完善，岗位上的员工就不清楚这件事该怎么做，容易出现失误。管理者的责任在于让团队规范地做成事。把工作重点放在类型性问题的思考、流程的设计与流程的训练上，这就是管理的逻辑。在新的一年里，作为品质部的主管更要意识到细节的重要性。品质大师戴明曾说过：质量无须惊人之举。海恩定律也清楚地说明了细节的重要性，他认为，每一起严重事故的背后，都有9次轻微事故、300起未遂先兆、1000起事故隐患。这说明所有的安全事故、质量事故等问题，都是由于不重视细节所造成的。管理要关注过程，而不仅仅是结果，紧抓工作过程中规定动作或要求的执行才是管理的核心。在新的一年里，要将品质部所有检验工作细化、量化、标准化并按制订的考核指标严格执行到位。在2016年11月份月初，刘总针对公司目前人员难管、绩效不好、条块分割、沟通不畅、质量下滑、交期难保、成本上升、人心不齐等诸多苗头表现，当机立断，并放权要求各部门重新检讨修订各部门的绩效考核制度。我想这正是明年管理工作的一个突破口。

7、 监督。监督是管理中一个非常关键的环节，如果只强调信任，不强调监督与控制，就一定会出问题。管理者接受监督是管理的要求，监督是一种保护也是一种爱护，这样就不容易出问题。

公司是员工的根基，员工以她为归宿并依托她逐步成长，成功的人会在公司事业成长的过程中，同时实现自己的人生目标，他的价值会随着公司的发展不断增值；个人进步带动公司成长，公司成长促进个人发展，这是双赢的循环。希望在新一年，有新的起点，有新的气象，有更大的收获。

品质部：唐植勇

2016年12月31日

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇八

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才

提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。

在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

1、工作质量，精益求精。

加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理，充分实现“人性化”管理。日常培训让员工熟悉了工作流程及服务标准，但由于提升素质及工作能力需要一个过程，难免流于形式或者服务机械化，缺少变通和创新。后期管理将侧重于这方面的改进，从量变到质变，升华

服务质量。

2、在人员培训上，下半年重点对员工进行礼仪培训及英语对话能力的培训并严格考核，在对外形象上不断提升员工综合素质。

对楼层服务员进一步加强英语培训，扩大范围，目标是能熟练说出、听懂客房物品名称及客人的一些常规性的需求，如水、暖、电出现故障，拨打国际电话，上网，洗衣服务等等，每日业余练习并进行实际对话，考核合格后方可上岗。

4、进一步提高保洁员工的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人交流时做到自然、亲切，既能主动周到，随时提供客人所需，又不过分热情或做作，让客人觉得不适。同时，充分发挥领班、小组长的基层管理作用，以身作则，以点带面，勤做、勤查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。保洁具体业务上，下半年争取对外围、大堂□b2餐厅等公共区域加大管理力度，以改进因人员活动频繁、外界因素等导致的保洁难度大的问题。在工作内容上，下期工作将对各岗位工作进行量化，合理分配，并加强检查监督管理。

5、加强对地毯、墙纸、家具等成品采取措施进行保护。

在节约水电、一次性耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目，也可采取控制客房洗地毯次数，控制保洁液体的配比浓度等方面来保护成品。

以上是我部门xx年的工作总结及xx年工作计划重点概述。只有善于计划，工作才能按部就班、有条不紊地开展，只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。我部门相信，在各位领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，房务部工作一定能再上新台阶！

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇九

一. 党建与思想政治工作

1、深入开展“党的群众路线教育实践活动”，认真贯彻党的、十八届三中全会精神和学校第一次党代会精神。学院党委及党员领导干部认真查摆“四风”方面存在的问题，深入开展批评与自我批评，自觉进行整改，各支部认真组织召开专题组织生活会，切实把群众路线贯彻到学院工作的各个方面。以精神为指导，围绕学校第一次党代会提出的目标任务，学院及时对未来工作进行总体筹划和任务分解，并结合目标责任制进行落实。

2、加强基层党组织建设和党员干部教育。对基层党组织的思想建设、组织建设和作风建设常抓不懈，严格按照组织程序完成基层党支部换届选举，认真组织筹备学院党委换届选举工作；坚持党政联席会议制度和中心组学习制度，认真开展干部在线学习；本年度发展党员45名，分别举办一期入党积极分子和预备党员培训班，培训学员143人，受表彰的校级优秀共产党员3人，先进基层党组织1个，院级优秀共产党员2人。

3、扎实改进工作作风，落实党风廉政建设责任制。坚决贯彻执行中央“八项规定”和省委“三十条规定”，按照学校“作风建设年”工作要求，切实改进工作作风，严格执行党风廉政建设责任制，认真完成“四清”工作并及时进行整改；进一步建章立制，完善二级管理的制度体系，构建制度管理长效机制。

4、加强精神文明建设，营造和谐校园氛围。指导院工会、团委、学生会开展工作，积极组织参加学校组织的运动会、排球赛、乒乓球赛等各类文化体育活动，丰富学生第二、第三课堂活动，多渠道推进精神文明建设；注重学生安全稳定教育，定期开展安全隐患排查，组织师生开展消防安全演练，关心困难师生的生活，走访慰问19名困难师生，努力营造富有人文关怀的和谐氛围。

二. 教学工作

1、全面加强内涵建设，进一步提高教育教学质量。在20__年的校级本科教学质量提升计划项目中，获批教研项目4项、教学成果奖1项、专业综合改革试点1项、教坛新秀1名、精品资源共享课程1门、优秀课程1门；在省级质量工程项目中，获得专业综合改革试点1项，教研项目1项，规划教材1部，省级大学生创新创业训练项目12项。

2、完善人才培养模式。修订完善20__级人才培养方案，加强实践教学，积极参与行业协会活动，将人才培养融入到适应地方经济社会发展之中。

3、强化师资队伍建设。法学专业引进1名博士研究生，1名教师博士毕业，新增2名教师攻读博士学位。认真落实听课制、集体备课制及教学信息反馈等有助于帮助提高教学质量的重要措施。

4、加强学生实践创新能力培养。继续巩固与市民政局、市人社局、市行政服务中心、市妇联、各级法院、团市委等有关机构以及企业的联系，搭建学生实习实训平台，鼓励学生参加各类实践创新活动和竞赛。

5、促进专业实验室建设。完成了社工、行管、法学专业实验室教学软件安装。依托提升、振兴计划，更新了社工、行管专业实验室部分设备，新建法学专业实验室，切实发挥实验

室在专业教育中的重要作用。

6、规范并落实二级教学管理。制定学院二级教学管理的各项制度，完善教学质量监控体系并落实到位。

三. 学科建设与科研工作

1、推动学科间协调创新发展，探索学科建设新模式。在设计学下自主设置了目录外二级学科——创意产业与社会管理二级硕士点，促进了艺术设计、创意产业、社会管理等相关学科的协调创新发展，拓展了新的学科增长点。

2、加强产业经济学硕士点建设。为加强研究生教学管理，提高研究生培养质量，学院组织教师重新修订了研究生培养方案，以体现对研究生创新能力和实践能力培养的侧重，着重加强研究基地建设。学院高度重视研究生入学教育，结合每名新生的实际，认真指导其制定培养计划；加强院研究生分会和党团建设，积极开展研究生校园文化活动。

3、积极开展公共管理(mpa)专业硕士学位申报工作。经过精心准备，通过校学位委员会评审，公共管理(mpa)专业作为四个专业硕士点之一，向省厅推荐。

4、教师科研能力进一步增强，科研成果丰硕。本年度我院教师在省级以上期刊发表学术论文26篇，其中在二类期刊上发表论文9篇；获校国家预研项目3项，省软科学项目1项，获芜湖市决策咨询项目3项，横向项目2项，省规划项目结项1项，且为免于鉴定，各类纵向科研项目经费14.2万，各类横向科研经费项目23.8万。

5、积极开展学术交流。为拓宽教师的学术视野、激发学术思想，本年度先后派出8人次参加各级各类学术交流活动，取得预期效果；邀请2名校外专家来校讲学并指导科研工作。

6、研究生招生宣传工作取得实效。加大研究生招生宣传力度，先后安排8人次赴池州学院、黄山学院、淮南师范学院等省内高校进行宣传，安排专业教师在校内进行广泛宣传。20__年两个硕士点的报名率较往年有较大幅度的提高。

四. 学生工作

1、加强学工队伍培养与发展。着力建设一支富有活力、团结协作的辅导员队伍，在只有2名专职辅导员的情况下，坚持每周辅导员例会制度，集中开展学生工作的学习研讨，鼓励专兼职辅导员结合大学生思想政治教育的工作实践开展研究。主持或参与校课题3项，1人获得“学生军训优秀指导员”荣誉称号，1人获校首届教师职业规划大赛三等奖，1人获得校教工学雷锋优秀事迹荣誉称号，1人被评为校优秀管理人员。

2、注重新型学生干部队伍培养和入党积极分子发展教育。重视院团委、学生会等学团组织建设，加强对学生组织工作的指导，举办团干培训班，加强对学生干部的培养；重视对入党积极分子的培养及预备党员的再教育，建立并完善“1+1”朋辈教育体系，坚持学生党员组成的自律监察委员会开展学风督察活动，发挥其在学风建设中的模范带头作用。

3、重视网络思想政治教育。推进院团委和班级微博建设，充分发挥网络思想政治教育和正向引导作用，将思想教育与解决学生的实际问题紧密结合，不断探索学生自我教育、自我管理、自我服务的新形式、新途径。本学年1人被评为20__年度“中国大学生自强之星”，2人被评为校“十佳大学生”，院团委微博被评为校“最具影响力”团属微博，“聚焦人文”获评最佳栏目。

4、加强日常管理。将“三做”育人理念与学生专业学习紧密结合，注重学生的思想品德、心理健康、行为规范和安全教育，修订多项学生管理制度，做好新生适应性教育，关注“三困”学生，确保了全年未发生学生重大伤亡和不稳定

事件，被评为校“学生管理工作”先进学院。

5、继续加强优良学风建设。注重培养学生的学术科研意识，鼓励学生结合专业积极参加校内外各项学科竞赛活动，开展“水滴社工”等学习互助活动，组织各类学风交流、竞赛活动，加强优良学风建设和传承，注重发挥辅导员在学风建设中的管理作用。20__届考研录取率为14.7%，20__级cet-4通过率为88.40%，47人次在省级以上(含)竞赛中获奖，获奖人数占全院学生总数的比率为5.3%，获校“学风建设”先进学院荣誉称号。

6、社会实践和志愿服务品牌凸显。坚持走将社会实践与专业学习相结合之路，拓展社会实践和志愿服务合作平台，在校内外多次开展志愿服务并获表彰。连续第9年开展校运会志愿服务，获得“优秀志愿者服务队”称号，芜湖火车站来信感谢连续8年开展的火车站“和谐春运服务”，参加团市委主办的“东爱西行”募捐活动，获赠“雪中送炭，爱传八方”锦旗，以及连续4年开展的南瑞社区服务等，都受到了省市媒体的关注与好评。

7、真诚关爱毕业生，做好毕业生就业工作。加强毕业生就业创业教育，注重引导毕业生转变就业观念，拓宽就业渠道；加强就业信息员队伍建设，建立毕业生基本信息档案，做好个别指导、分类指导，加大对困难毕业生的帮扶力度，毕业生一次性就业率达95.6%；继续开展“四个一”工程，加强对毕业生的爱校、爱院教育，毕业生文明离校井然有序。

五. 综合管理工作

1、科学管理，提高服务能力。继续完善教学、科研、学生工作制度体系，做到建章立制、民主管理；加强考勤管理，改进行政人员工作作风，提高行政工作效率，为学院教学、科研、学生工作做好服务。

2、遵守行财务制度，规范资产管理。严格按照财务要求，专款专用，厉行节约;做好学费催缴工作;妥善保管、合理使用固定资产，做好提升计划项目设备的验收、安装和管理工作。

礼宾部年度工作总结 工作总结报告篇十

不知不觉又完成了一年的教学任务，在这一年中自己的教学成果是很不错的，班上的大部分同学的成绩都还保持的很好，虽然没有很大的进步吧，但在一年一年学习难度提高了的时候还能够保持一个好的成绩也是不简单的。新一年的工作马上就要开始了，在此之前先为今年的工作做一个简短的总结。

一、教学方面

在我看来老师的作用就是把书本上复杂的文字用简单的语言说出来，既把知识点变得容易理解一些。很多的知识光靠同学们自己学习是学不懂的，就算学懂了深度也是不够的，在考试的时候同样也不会有好的成绩。以前我们班有很多的同学上课的时候不认真的听讲，总是觉得自己下课之后自学也一样能够学懂。我以前也会苦口婆心的劝他们，但是没有什么效果。所以有一次我就让他们自学一个知识点，并且进行一次考试，用实例向他们证明这样的想法是很错误的，之后这样的情况就好很多了，上课的时候都会认真的听讲了。

二、德育方面

老师的另外一个重要的作用就是对学生进行品德教育，一个优秀的学生光有一个好的成绩是不行的，也要有好的思想修养和品德。在上课的时候有恰当的时机我也会对学生进行品德教育，在他们犯错的时候指点一下，让他们能够去纠正自己的错误，提高自己的思想修养。教师也不能只依据成绩就评定一个学生是否是优秀的学生，评定一个学生应该要从多方面出发，学生也是在发展中的，他现在是这个样子的但不能保证他以后一直都是这样的，所以老师是不能用带有偏

见的眼光去看学生的。

三、个人总结

在这一年的工作中自己一直都遵守着教师的职业道德行为规范，绝对不会做违反规定的事情。虽然老师是一个比较艰辛的职业，但我还是能够保持一颗热爱学生的心，善待我的每一个学生，去发现他们身上的闪光点。今年自己严格遵守学校的纪律，每天都能够很认真的对待自己的工作。在上了一节课之后我也会及时的进行反思，去寻找自己的不足。虽然自己成为一名老师已经有好几年的时间了，但还是有很多不足的，之后要努力的去提高自己的教学水平。在工作之余要多看一些教育类的书籍，学习其他优秀老师的教学方法，让自己的课堂变得更加的生动。