

最新星级化创建工作总结 三星级敬老院 工作总结(精选9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

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

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

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。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

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、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。

2、设施设备不尽完善。

3、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、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

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。

2、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。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。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，写字间收入为万元，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。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、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%、%、%。

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字，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，以文字形式上墙，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）。

（二）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%。

（三）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。

（四）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》20字内容，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“20字”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，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。

（五）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。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，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。

（六）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。

（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）以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。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8字要求。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。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。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。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有最好，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的最大提升！

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇三

1. 完善“辽地院导师制”思政+专业校企协同育人教育体系

加强师德师风建设，把党的政治建设摆在首位，用^v^新时代中国特色社会主义思想武装头脑，打造一支与高水平专业群相适应的有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的高水平教师队伍。以教师带学生、师傅带徒弟一对一的方式，通过思想引导、生活指导、心理疏导，构建新型师生关系，对学生实施个性化培养。以思政+专业“辽地院导师制”为“三全育人”的项目载体，教师言传身教、潜移默化宣传正能量，引导学生端正“三观”，树立家国情怀、社会责任意识、创新创业意识和为中华民族伟大复兴贡献力量的远大志向。

2. 推动^v^新时代中国特色社会主义思想进教材、进课堂、进头脑

教育教学过程中有机融入“工匠精神”及中国传统文化、行业企业文化，将“育人功能”“德育元素”以“润物细无声”的形式融入课程。打造一批“示范课程”、“示范课堂”、“示范案例”，形成一批“课程思政”理论研究与实践探索成果和论文。建设思想政治课示范课堂、课程思政教学案例2例，修订融入课程思政要素课程标准10门。

3. 校企共建具有地矿企业文化标签的德育实践基地

落实“环境提升、技能提升、榜样树选、阵地构筑”四大行动，建立文化角、宣传长廊，建设以职业精神、工匠精神、劳模精神为主题的先进智能制造业、冶金矿产行业发展主题展示厅。突出“人文素质和职业素养教育相融合，传统文化与地域文化相结合”，传承企业文化、工匠精神、创新创业精神、品牌质量意识等。建设德育实践基地1个和文化育人环境提升宣传点10个。

（二）推进人才培养模式改革

1. 深化“一主线、二环境、三体系、四结合”人才培养模式

产教融合是办好职业教育的关键所在。实施以培养电气自动化技术职业能力为主线，依托校内育人环境和企业生产环境，构建理论教学、实践教学和综合素质教育三个体系，实现知识与技能相结合、学历教育x证书相结合、职业能力与职业岗位相结合、校园文化与企业文化相结合的“一主线、二环境、三体系、四结合”人才培养模式。修订符合“一、二、三、四”模式的人才培养方案4个。

2. 完善“现代学徒制”人才培养模式

校企合作共同成立专业建设委员会，共同论证专业建设发展方向，共同制定人才培养方案，共同建设生产性实训基地、共同制定课程标准，共同开发建设教学资源，共同开展产学研，共同建设教师队伍，建立体现现代学徒制多方参与考核评价机制，校企共同构建人才培养质量监控和评价体系，校企合作双主体共同育人。根据企业发展需求和专业特点，探索校企联合招生与招工、教师与师傅、学生与徒弟、实践与生产、作品与产品、考核标准与生产工艺标准“六融合”，深化现代学徒制校企共建、共享的人才培养。电气自动化技术专业现代学徒制人才培养从2017年开始，2019年8月评为辽宁省第二批现代学徒制试点专业。多年来电气自动化专业与大连海尔、中国联通辽宁分公司、辽宁盛华电梯安装与维修有限公司、丹东药业集团等多家企业合作开展现代学徒制人才培养，学院、企业、和学生（学徒）受益颇多，为服务辽宁地方经济的发展做出了应有的贡献。电气自动化技术专业现代学徒制积累的宝贵经验为我院其它专业下一步人才培养方案建设打下来基础，提供了新的方向。今后我们专业还将继续完善现代学徒制的培养模式，为辽宁经济建设的发展做出更大的贡献。

（三）“双师型”教师队伍建设

1. 加强师德师风建设

把党的政治建设摆在首位，用新时代中国特色社会主义思想武装头脑，充分发挥教师党支部教育管理监督党员和宣传引导凝聚师生的战斗堡垒作用，打造一支与高水平专业群相适应的有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的高水平教师队伍。通过师德师风、课程思政、实践能力、教学能力等方面改革举措，电气自动化专业的教师队伍改革取得了显著成效。基本实现了专业带头人引领、骨干教师支撑的师德高尚、素质高、能力强、结构合理、数量充足的专兼结合“双师”型优秀教学团队的建设目标。

2. 实践、教学能力方面改革成果

通过系列的教师培养方面改革举措，教师爱岗敬业、服务区域经济能力增强、产学研成果丰富，充分发挥教学的主体作用，保证教学质量持续提升。

近五年电气自动化教师专业教师完成横向课题四项，到账资金万元；主持省部级课题13个。已授权实用新型专利10项。担任主编或副主编出版教材8部。公开发表论文38篇，其中北大、科技核心6篇，11篇获得丹东市优秀科研论文评选的一、二、三等奖。获得信息化大赛三等奖一次。其中多位教师参与赤峰大井子矿、富邦矿、特种工、电梯运行、维护、管理、中小企业工人线上安全、技能培训等工作。教师参与国家、省级、企业培训共计37人次，其中教师下企业实践10人次。

3. 创建市级“双师型”教师教学创新团队

开展高水平“双师型”教学团队样板建设，制定专业群师资发展规划和教师考核机制。建立教师参加技能大赛、创新创业大赛、教学能力大赛、信息应用能力大赛激励机制；建立企业专家与教师结对子、老教师与青年教师结对子的“青蓝工程”机制；建立教师下企业挂职锻炼机制，每5年企业实践6个月，参与企业技术服务、开展横向课题，研发项目5项；建立兼职教师人才库，完善兼职教师聘任管理机制。校内专

兼职教师队伍有省“百千万”人才、省级教学名师2人、省级专业带头2人，获得市级以上荣誉称号达32个。内部培养“双师型”教师3-5名，外聘兼职“双师型”教师4-8名，“双师型”教师占比达到95%以上，争取岗位核心能力的实践课全部由来自企业的技术人员进行指导。利用产教融合的专业群资源，打造集聚创新创业资源、促进产学研相结合的互联互通技术平台，无偿为创业者提供场地，为早期创业者提供资金、技术、市场、人才、培训等方面的创业孵化服务。付经旭老师、徐东辉老师牵头成立了创新创业教学团队，创新团队的学生在大赛中取得了优异的成绩。

（四）可持续发展保障机制

1. 建立对接产业的专业动态调整机制

围绕冶金矿产行业智能化转型和辽宁装备制造业转型升级、调旧育新满足产业岗位人才升级需求，建立专业动态调整机制。建立专业群建设委员会，适时调整专业群的组成结构，淘汰不适合的专业，补充产业发展需要的新专业。对接生产岗位的新技术、新技能标准，及时调整专业教学标准，修订专业课程标准，见可持续发展保障机制结构框架图。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇四

一、加强廉政教育，提高队伍素质

加强职工政治理论学习教育，增强防腐拒变思想防线。党支部、工会、团支部发挥其组织力、凝聚力，积极开展各项教育活动。组织干部职工认真学习邓小平理论及十五届六中全会精神；学习江总书记“七一”重要讲话和“三个代表”的重要思想理论；组织学习《工会法》、《公民道德建设实施纲要》，加强职工的理想信念，职业道德，业务技能教育，教育职工树立正确的人生观、价值观、世界观，引导职工正确的对待苦与乐，荣誉与进步。针对高速公路生活单调，枯

燥的特点，教育职工树立“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的良好职业道德，提倡奉献精神，反对拜金主义。

二、积极开展民主评议行风工作，促进文明窗口建设

今年七月份以来，我所认真按照上级的部署，认真组织开展民主评议行风工作，做到认真组织，宣传发动，制定方案，经过宣传发动和行风教育阶段的工作，不断提高员工对民主评议行风的认识，全所职工能按照省公司要求，认真学习，写好心得。在民主评议行风进入自查自纠阶段，我所能按照泉州市交通局民评办的要求，广泛征求车户、车单位、民评代表、共建单位的意见，共发放民主评议行风调查问卷80份，收回55份，满意率达98%。我所在民主评议行风阶段，制定详细的整改措施，各班组、每位员工都认真填写《自查-整改情况登记表》进行自我查摆剖析，所民评领导小组对员工个人自查整改情况进行评议。有力的促进行风自查、自纠工作的开展。泉州市交通局民评领导小组11月8日还组织车户进行现场测评，抽查测评信30份，对我所服务工作满意27份，基本满意3份。由于所领导的重视和全体员工的积极参与，民主评议工作深入人心，整改工作有成效，受到社会各界和过往司乘人员的好评。

为了提高文明窗口创建力度，结合民主评议行风所重视加强和完善窗口服务，根据《福建省高速公路系统通行费征管所效能建设五项制度》的要求，在所部显著位置设立办事指南，方便来访人员办事。设立了征管服务大厅，将行政执法工作窗口化。设立投诉受理中心、所长接待日等，制定了《车户受理投诉登记表》，接受车户的现场投诉处理信函投诉事件，及时受理车户的投诉，做好相关征费政策的解释工作，做到有投诉、有查处、有答复，并将投诉过程及反馈情况记录在案，整理归档。采取有力措施，加强收费员文明服务用语使用，不定期对收费员使用文明用语等情况进行抽查，本共抽查150次，大都员工都能严格要求自己，使我所文明用语服务

水平有了明显的提高，进一步树立文明窗口形象，利用收费窗口这个小小的阵地，传播高速公路的文明。

真同志协助110抓获在闽南快运车上行窃的歹徒，受到有关部门的赞扬；11月14日赣g03679兰圃入口三类车，出口缴费发现钱款差10元，一位稽查员以私人名义拿出10元给车户，让其办理手续取回证件；11月30日大夜班，一货车上乘客胃痛。周茂真同志充分发挥自己的医士专业知识，询问车上病员病况，仔细观察病情后，对症下药，给他服用了便民药箱中的“雷尼替丁”胶囊，并请他们到接待室休息。12月12日，闽a00524小轿车在出口车道缴费时，突然发动机冒烟着火，征费四班班长邹智强看见后，马上拿起安全岛上的灭火器，帮助驾驶员灭火，避免了一场事故的发生。

三、加强规范管理，使征管工作制度化、规范化

为强化通行费征收业务管理，征财、稽查、监控部门组织制定了《征费班交接班规范》、《财务室交接班规范》、《重点审片通知书》、《三级审片台帐制度》、《缴卡、解款规范》等规章制度、表格，将各个业务环节纳入规范化管理。每周组织一次收费例会，所领导、各征费班长、稽查、监控部门共同参与，及时解决一周征费工作遇到的问题，围绕各个时期的工作，出谋献策。所建立了《重点审片通知书》制度，征财、监控部门对交接班及监控过程发现的异常情况，通过《重点审片通知书》，及时向稽查部门反映，有力地促进了收费员严格遵守劳动纪律。成立三级审片小组，规范三级审片工作，制定《晋江征管所监控审片实施细则》，加大审片的力度、密度。本三级审片小组共审片587片，审片时间达699小时，共查出长短款原因41例，审片中发现违反劳动纪律行为3起，发出整改通知书3份。稽查一级审片做到每片必审，干管人员二级审片每天抽审监控录像带，所领导三级审片对一、二级审片遇到的异常情况进行抽审，监控录像带做到每片必审。不定期进行内查工作。对征费班进行封道内查，清点票款与征财室核对，检查结果如实记录，及时反馈至所

部。本共计内查92次，无发现收费人员违章违纪行为。狠抓各项规章制度的落实，设置所务公开栏，将各项工作进行公示，接受职工的监督；严厉查处违章违纪行为，达到处理一个，教育一片的目的，将员工绩效考核与经济责任考核挂钩，本共处理了8起违反所部规章制度的行为，对2位员工实行效能诫勉。

狠抓费源，确保预征目标的实现。今年来，我所严格执行《公路汽车征费标准计量手册》（第三册），加强征费人员对车型的判断，还组织稽查人员加强车型核查和抽查过往车辆购票情况。为防止ic卡的流失，我所加强对征费内部通道的管理，加强免征车辆、军警车的管理，加强对无卡、坏卡、车型变更、未付车、超时车辆的管理，把好关口，防止费源流失。加大假军车的打击力度。我所与泉州警备区共同打击套牌假军车（包括营运性军车），责令补交公路通行费230车次，补交金额共计23765元。及时办理未付车辆145车次，正常超时争议退款车辆301车次。全年处罚交通行政执法案件4例，罚款总金额为2430元。警告并教育违章车辆324车次。

四、抓好设施改善，优化征费环境，搞好军警民共建

今年来，我所在抓好队伍建设、征费管理、廉政建设、公路通行费预征目标完成的同时，重视加强对办公楼、宿舍楼进行改造。完成稽查受理大厅、会议室、餐厅装修改造，严格区分办公区、生活区，使职工的生活、工作环境有较大的改善。

积极开展军警民共建工作。今年来，我所在抓好内部环境改善的同时，重视抓好外部环境的改善，加强与当地政府，警备区、派出所的联系，召开军警民座谈会，沟通感情，联络友谊，共同打击征费中的“钉子户”，请共建单位协助处理征费广场发生的紧急突发事件；促进军、警、民关系，三方形成优势互补，共同促进、共同发展。

五、存在的问题

- 1、后勤（食堂）管理还需加强，以适应广大员工的需求。
- 2、机关工作人员劳动纪律、服务基层意识还需强化，办事效率有待提高。
- 3、收费员售票差错率高，须强化技能，降低差错。

总之，一年来，我所在上级的领导下，经过全所职工的共同努力，在创文明窗口，树立高速公路形象方面做了大量工作，取得了一些成绩。**年我们将认真总结经验，狠抓管理，全面加强所里的两个文明建设，通过开展“服务质量管理年”活动，力争创出更好的业绩，迎接党的十六大召开。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇五

20--年就要过去了，在居安逸的时刻里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的保洁到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

一个店就像是一个家，店长就是这个家的一家之长。家长要管理这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全……各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节思考不到，就有可能给工作带来不良影响。店长也是一个店的，是企业文化信息传递的纽带，是公司政策的执行者和具体操作者；是企业产品的代言人，是店铺的核心。

另外，酒店的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础。

第一要建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

第二要注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的群众荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

第三要建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的群众，在竞争中立于不败之地。

第四要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

1、加强日常管理，个性是抓好基础工作的管理。

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让我们酒店的生意做的更大。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇六

坚持以人为本，注重从完善制度入手，努力实现以制管院。先后制定了院长责任制，工作人员岗位目标责任制，卫生检

查制度，“五好院民评比制度”、“文明院民小组”评比制度、卫生房间评比制度、院民内务整理十项规范、院民外出请销假制度、安全值班制度、五保对象入住敬老院登记建档制度、分级护理制度、管理人员例会制度等。通过抓制度落实，有效提高了院民的综合素质，理顺了院务管理秩序。

在全院范围内认真组织开展“五好院民评比”、“文明院民小组评比”和“卫生房间评比”活动，每半年评比一次。年终将评出的“五好院民”、“文明院民小组”和“卫生房间”举行隆重的表彰大会，五好院民配戴大红花和五好院民胸牌，每人发放50元奖金，向文明院民小组颁发了大型奖牌和30元奖金，向卫生房间得主发放了“卫生房间锦旗”和30元奖金。通过经项活动的开展，培养和激发了广大院民的争先意识，增强了院民的集体荣誉感。

院民外出需向院务管理人员请假并准许后，领取院民标识牌后方可放人出行，院民回院向院务管理人员交回标识牌并消假，这样做的效果是直观、明确、严密、有效地杜绝了院民私自外出的混乱现象，也为防止院民外出走失和院民在外期间出现不测，能够得到社会各界的及时有效救助提供了便利条件。

工作中，坚持做到把好“两关”，一是经医院健康检查确诊有精神病的不准入院；二是经医院健康检查确诊有传染病的不准入院。对具备入院条件的，我们做到了愿进全进，并为他们建立了个人信息档案，实行一人一档、一档一盒。档内存有院民个人加入五保申请表，入住敬老院审批表、医院健康查体资料，入住敬老院协议书等。为我们全面掌握院民的各种信息提供了方便，也为因人服务管理确定了目标。

我们坚持以人为本的办院理念，注重发挥老人的作用，一是推选出由院民参与的院务管理委员会，负责讨论制定敬老院的长期发展规划和本年度工作计划。二是院务管理委员会下设了伙食管理领导小组，广泛征求和听取院民在生活方面的

意见和建议，负责制定每周饭、菜谱，具体掌握伙食标准，定期结算伙食帐目、重大节日调剂好饭菜花样，保证饭菜供应。三是成立了安全卫生后勤领导小组，小组成员轮流值班，并负责院内线路检修，严格卫生制度，防止食物中毒，严格落实锅炉操作规程，防止意外事故发生。由于我们健全了院民自治的有效机制，充分调动了各小组的工作积极性，保证了全院各项工作的有序运行。

一是亲情护理从点滴做起。二是开展了谈心活动。三是分级护理，对一般院民实行常规护理，对半自理院民实行二级护理，对生活不能自理的院民实行了一级护理，让五保老人真切感受到党和政府的关怀社会的温暖，使他们坚定对生活的信心，扬起生活的风帆。

针对本院设施老化的实际，全年共向街道办事处和上级业务部门争取到位资金140多万元。先后对院内所有房屋进行了粉刷和维修，并对院内前排平房加盖了二层楼，新增床位62张，扩大了办院规模，购进一吨丰新锅炉一台，新建锅炉房四间，保证了院民的正常饮水和过冬取暖，为广大院民安度晚年提供了舒适的生活、娱乐条件。

总之□20xx年经过全院上下团结奋斗，我院工作取得了一定成绩，受到了上级和社会各界的广泛赞誉，成绩只能说明过去，不能代表现在，更不能说明将来。下一年，我们将继续严格执行党和国家的五保供养方针、政策，紧紧依靠上级和广大院民，开拓创新，不断进取，努力使我院的各项工作再上一个新的台阶，为构建和谐社会做出我们的新贡献。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇七

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xxx任组长，副总经理xxx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□xxx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xx宾馆□xx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xx商委□xx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xx至xx交通改善□xxx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□xx电视台□xx报等媒体，增大影响面。今年三月我店成功协办了xx首次艺术品拍卖会，四月接待了xx农委系统大型团队，六月景xx□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□xxx大酒店设备保养项目及时间》及□xxx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xx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□xxx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。

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇八

工作时间：8：00—16：00

4、检查夜班的卫生情况、文档归档情况、投诉汇总情况；

5、跟进夜班交班下来的特殊事项并及时进行处理；

9、11：30和12：00为午餐时间，分两批就餐；

12、保证每天及时将工程维修单传递至工程部；

13、完成上级交待的其它事项；

14、整理好办公室及办公桌后，做好交接班，检查有无未更改的房态和未跟进的事项，由下一个班次的文员签字后方可下班。

日常必做工作：

1、了解酒店vip宾客特殊要求、会议客房的相关情况等；

5、随时关注房务中心清洁情况，标准的完成办公室访客的接待工作；

房务中心中班工作流程

工作时间：14：00—22：00

工作内容：

- 2、根据领班工作安排，对区域内公共卫生进行清洁。
- 7、17：30和18：00分两批进餐；
- 8、协助楼层作好对客服务工作；
- 10、完成上级交待的其它事项；
- 11、做好交接班，由下一个班次的文员签字后方可下班；

日常必做工作：

- 1、了解酒店vip宾客特殊要求，会议客房的相关情况等；
- 5、随时关注房务中心清洁情况，按标准完成办公室访客的接待工作；

房务中心夜班工作流程

工作时间：22：00—08：00

工作内容：

- 3、检查文档归档、借物跟催、工程维修、房态更改等相关情况；
- 5、配合夜审工作并将当日所有表格、报表、文档归档备查；
- 7、通知夜班服务员查退房，检查白板内容，并及时增减和更换；

8、07:30准备好早班服务员及楼层领班的工作报表及钥匙、传呼;

9、检查有无未跟进的事宜;

10、整理好办公桌,做好交接班,由下一个班次的文员签字后方可下班;

日常必做工作:

1、了解酒店vip宾客特殊要求,会议客房的相关情况等;

5、随时关注房务中心清洁情况,按标准完成办公室访客的接待工作;

星级化创建工作总结 三星级敬老院工作总结篇九

今年以来,党支部坚持以党的十九大全会精神为指导,按照上级要求,严格对照党建标准化建设目标要求,全面开展党支部标准化建设工作,推进党支部工作规范运行,充分发挥党员先锋模范作用,不断增强党支部的凝聚力和战斗力,全面提升党支部建设工作水平。

(一)加强领导,认真部署

市上召开机关党支部标准化工作推进会后,我们按照市委组织部《关于印发通知要求》,召开专题会议研究部署党支部标准化建设的各项工作,成立了党支部建设标准化工作领导小组,制定了《xxx党支部建设标准化工作推进方案》,使标准化建设工作有计划、有步骤的实施。

(二)加强学习,提高认识

为了提高全体党员对党支部建设标准化的认识,扎实有效地

开展各项工作，组织学习了市上文件，对《xxx省党和国家机关党支部建设标准化手册》中的27条规范进行了逐一学习。通过学习，使广大党员明确了党建标准化建设工作的目标和任务，深刻领会党建标准化建设的重要性和必要性，为做好各项工作奠定了思想基础。

(三)对照排查，认真整改

党支部对照《xxx市机关党支部建设标准化工作推进明细台账》，开展了党建工作大排查。逐条进行对标自评，建立了xxx党支部建设标准化工作推进明细台账、已达标台账和未达标三个台账，对未达标规范明确了工作措施、责任人和完成时限。

(四)全面实施，初见成效

1、不断完善组织建设和队伍建设。按照市直机关工委的统一部署，认真开展党支部换届选举工作，在广泛征求党员意见，充分考虑支部实际情况后，确定了党支部书记候选人预备人选，经市委机关党总支批准，将于近期召开党员大会进行选举。

2、不断加强党员教育管理。动员所有在职党员手机加装“xxxx”app实时学习党建知识内容。按时核定党费收缴数额，每月收缴一次，并将收缴的党费在每季度末上缴市委机关党总支，在公开栏进行公开。对党员组织关系进行梳理，建立党员花名册，及时转移调入调出人员的组织关系。

3、不断充实党内组织生活。认真贯彻落实“三会一课”制度，坚决做到支部党员大会每季度至少召开1次，支部委员会每季度至少召开1次，每季度上1次党课。建立“党员固定活动日”制度，组织党员积极参与各项活动，不断丰富党员组织生活。

4、不断增强党建工作保障。加强经费投入力度，添置必备的设施设备。今年，建立了固定的党员活动室，制作支部工作制度等，摆放了学习书籍。