

最新客房年度工作总结(汇总7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客房年度工作总结篇一

- 1、改善教学环境和学习环境。绿化美化，校园文化，对教学起了有效的辅助作用。
- 2、维修及时、服务到位。凡是影响到教学工作的事都及时处理，更换灯管、更换阀门水嘴等。
- 3、配合政教、教务开展工作，基本做到一线问题需要后勤协作的，我们都是随叫随到，力争做到解决问题快、不留尾巴。

学校今年的主要工作是：

- 1、科技楼内维修：重新做大白处理，并在走廊两侧1.2米以下镶嵌白色瓷砖做墙围，既美观又实用，方便清理。通过维修楼内焕然一新。
- 2、拆除d级危楼：校园内北侧教学楼20xx被月鉴定为d级危楼，根据标准d级危楼不可维修、不能作为教学楼使用需拆除。20xx年暑期在校领导的带领下，教学楼顺利拆除、拆除后因为地面不平学校陆续通过两次平整使北侧教学楼址处操场可以正常使用。
- 3、教学楼扩建：拆除教学楼后，学生上课教室不够用，在学校领导及老师积极的申请下，教育局批准在科技楼进行东侧

扩建。

时间紧任务重刚刚6月初各项扩建准备已经开始，在校领导的要求下我临时任命为甲方代表，负责扩建中间的工作，各种申请、联系供电、供水、（供暖方面因为需要去通化市申请，从8月处一直到12月x日才结束，）第一次做工程代表忙的不找不到头绪，心情也很烦躁，这时赵校长对我的工作进行了指导，后勤曲校长帮忙一起联系各方。工作有了头绪，工作起来也顺利多了，水电到9月联系完毕，工程正式开始。

施工队会提出一些问题或者要求，作为甲方代表我会第一时间与校领导及教育局和后勤管理中心沟通，以保证正常的进行施工，最初的工作只是记录施工，慢慢的在工作中遇到了很多问题如：工程队挖断了供水管和光缆、施工地基下方有供热管路、施工用电表烧焦，在赵校长及曲校长的帮助下都顺利安全的处理完毕。

11月的北方进入了冬季，室外温度不达标工程进度开始缓慢，到了11月x日正式停工。扩建的教学楼主体结构完工，在下雪之前督促工程队清理施工现场，重新对场地进行保护性隔离，11月x日工地人员全部撤出学校。

扩建教学楼的故事还有很多，再写多少都写不完，让我学到了很多，使我在自己的岗位上得到了很多宝贵经验。如果明年新建食堂或新建新教学楼，我相信完成的更好。

以上是我对20xx年的工作总结，感谢领导的包容和所有老师的支持□20xx年我会用更好的态度更好的服务做好后勤工作。

客房年度工作总结篇二

销售工作如逆水行舟，不进则退。紧张繁忙的一年即将过去，新的挑衅又在眼前。沉思回想，这一年我作为东逸花园项目组的销售主管在项目经理的指导下和同事的合作中，我积累了更

多的实践经验,学习到了更多理论知识,同时,也在工作中发明了自身的一些不足。这是充实的一年,具体的工作总结如下。

通过半年历练,已经基本掌握销售主管工作职责:在销售现场起到承上启下的作用,辅助销售经理管理日常销售工作,辅助销售经理做好日常团队管理、工作的传达,临时性工作的完成,带动置业顾问的工作积极性及热情,提升团队的凝聚力和战斗力。在周而复始地锻炼下来,使原本率直的我,言语也变得圆滑多了。

- 1、完成置业顾问上岗学习培训;
- 2、协助项目经理对置业顾问工作分配及案场管理;
- 3、客户来电来访数据统筹与分析周报、月报的数据统筹;
- 4、市场调研工作报告数据统筹;
- 5、协助销售经理进行价格制定及销售思路剖析;
- 6、带动置业顾问工作的积极性及热情;
- 7、对置业顾问进行定期考核;
- 8、上岗后置业顾问进行阶段性的业务升级培训,使其业务水平有所提高;
- 9、撰写城建逸品假日的项目简介;
- 10、协助项目经理制定逸品假日整体户型的设计方案、具体的调整方案;

一年来,我工作上取得了小小的成绩,而这些成绩的取得,应归功于领导和同事们对我的鼓励和帮助。一年来,也让我本人更清楚地看到了自己还需要在许多方面努力。

比如，在一些事务处理上，自己是“思想上有触动，工作上没改进”。着重是在工作的认真态度上、效率提高上需要加强。比如有时语言不够严谨。我自己反思得出的结论是：因为自己对待工作的态度还不够认真，平时的积累还太少，考虑的问题还不够充分。尤其是待人接物方面的修炼还不够，处事还不够圆滑，这点急需改善。

另外，在一些事务处理上，自己是“学习上有触动，方法上没改进”。工作上魄力和艺术性还不够，与各部门领导的衔接工作显得粗糙，不能将书本上的理论知识很好地利用到实践工作中来，因此有时在对待工作时、与同事们沟通时，有谦虚，无谨慎，这点也需要改善。

总结过去，展望未来，我学会了响应一句俗语“活到老，学到老”。当然在实际工作中我可能还存在着诸如上述一些不足的地方，须在以后进一步的努力。

首先，积极进取，抓紧学习各项专业知识，合理有效地制定月度工作计划。其次，为了提高工作效率，处理好突发事件，每日依据实际情况的需要，修改和完善工作计划。做到大事不错，小事不漏。第三，端正工作态度，凡事争取再认真一点，再周到一些，满怀热情地投入到工作当中。

这段时间里，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应工作节奏和社会发展的形势。今后，我也会在工作之余抽出时间学习更多文化知识，参加各项培训，毫不松懈地培养和锻炼自己的综合素质和能力，修炼好内功。努力做到与时俱进，争取及时、全面地了解各项相关的新政策的颁布与实施情况。

在东逸花园项目组这10个月里，我学到了很多，工作技巧、知识掌握、为人处事等等，真的成长了不少。但是更多事情使我深刻的体会到了自身的不足，当然，这也未必不是一件好事，知道了自己的缺点，才有改正的方向，努力的动

力。“在其位，谋其政”，因此，在不同的高度想法及思路是不同的，作为一个项目主管，我会在更高一个层次去思考问题，这样才能有更大的发展前途。

我相信20xx会更美好。

客房年度工作总结篇三

转眼间，我进入xx行工作已经两年零两个月了，不经历风雨，怎么见彩虹，从最初的新手成长为分理处的会计，再进入公司业务部，这其中辛酸，有汗水，当然，更多的是喜悦。

回顾已过去的xx年，我用3个词来进行总结：珍惜、进步、成长。

一、珍惜

态度决定一切，银行业因为特殊的性质决定了其从业人员应该有更高的素质，从踏上银行工作岗位的第一天起，我就提醒自己要对得起所从事的这份职业：在思想上严格要求自己，生活上保持艰苦朴素的作风，在工作中勤勤恳恳，积极向上，刻苦专研业务知识与技能，能够较好地完成领导和各级部门安排的各项任务，从而体现出自身的价值。

二、进步

通过对以往缺点的改正，不断完善自身。

我从小就有点小马虎，做事情丢三落四的，这样的毛病对银行从业人员来说可谓是大忌，特别是从事柜面业务，为此，我时刻用胆大心细四个字来督促自己。

两年的柜面工作，我累计出错过一次，当时是一位客户来取款300元，我因为一时疏忽，把存取搞反，最后操作成存

款300元，还好及时发现错误，通知客户返回网点，在充分得到客户的谅解后更正了出错的款项。

金融工作难免会出错，贵在怎么吸取教训并在今后加以避免，这次事件虽然金额不大，但是足够给我敲响了警钟。

工作应以稳为本，在此基础上不断提高业务速度。

三、成长

逆风的方向，更适合飞翔，只有面对挑战，才能不断地成长。

在20xx年x月末正式接手xx分理处会计岗位之前，我一直从事简单的柜面操作，对会计方面的业务不熟悉，能否胜任它对我来说是个不小的挑战。

当时正值过年期间，是一年的业务旺季，仿佛所有事情一下都堆起来了，白天要办理柜面业务，晚上整理传票及其他资料。

那段时间加班到11点是很正常的事，但我仍感觉有做不完的事，每天都被传票所累。

我知道会计的工作远不止传票而已，但如果能及时有

效地整理好当天的传票对会计工作又是相当重要的，因为这样既能为相关会计后续工作打下良好的基础，又能腾出大量的时间。

xx年8月，我有幸从分理处脱颖而出，进入支行公司业务部上挂学习，这对我来说是一次相当难得的机会。

一年来的种种经历都是巨大的收获与财富，从最初的'记账到现在的信贷，岗位的变动让我对银行业务有了更进一步的了

解与掌握，通过之前两年在网点的表现，我证明了自己能胜任记账这个岗位。

进入支行公司部3个月以来，我接触到了全新的信贷业务，从第一天开始我就告诫自己需要尽快适应从柜面人员到客户经理的角色转变。

通过这三个月的工作和学习，我对公司信贷业务的操作流程有了整体上的一个了解，掌握了相关一些营销技巧。

1、业务技能不够精细，虽然已从事记账岗位两年，但会出业务仍未精通。

现在从事了全新的公司信贷岗位，首先要有肯学肯钻的态度，其次任何岗位都不可能在短时间内就能做到精通，因此我已经做好长期努力的准备。

保持一贯踏实的作风，克服性格上内向的缺点，努力成长为一名优秀的现代商业银行客户经理。

2□20xx年，在争做最大的零售支行的目标指引下，更多的中间业务需要大力推广开，如手机银行，基金，网银，信用卡等，这就要求银行客户经理具备足够的业务知识与技能，我需要加强专业知识的储备积累和进一步提高营销技巧。

今天的xx行欣欣向荣，作为xx行的一员，我感到无比自豪，在新的一年里工作中，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，努力提高各方面的业务素质技能，适应农商行的发展需要，踏实进取，克服不足，把工作推上新的台阶。

一□2xxx年主要成绩

一是存款继续保持强劲增势，以增存促增效成果显著，12月末，各项存款余额×万元，比年初净增×万元，比去年同期

多增×万元，完成市分行全年考核计划的×%，旬均净增达×万元，净增总量和旬均增额再创历史新高。

全年上存资金达×万元，月均达×万元，同比净增×万元，金融机构往来收入×万元，同比增加×万元，增幅达70%，为全行扭亏增盈打下坚实基础。

二是信贷资产结构明显改善，信贷投放进一步向优良客户集中，逐步退出“散小差”劣质客户，有效规避经营风险。

12月末，各项贷款余额×万元，比年初净投放×万元。

其中：私营企业及个人贷款×万元，比年初下降×万元；公司类贷款×万元，比年初增×万元。

三是代理等新业务驶入“快车道”，与传统业务并驾齐驱。

12月末，代理保费收入×万元，完成市分行下达计划的150%。

其中：寿险代理保费×万元，同比增×万元；代理财产×万元，同比增×万元；实现手续费收入×万元，同比增×万元，完成市分行下达计划113%。

累计代销基金×万元，累计代销国债×万元。

四是按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。

12月末，清收不良贷款本息×万元，其中：清收本金利息×万元，完成全年任务的100%；处置抵债资产×万元，完成全年任务的×%；保全×万元，完成全年任务×%。

年末不良资产余额×万元，占比为×%，不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降×万元，不良贷款占比比去年末下降×个百分点。

五是中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。

12月末，全行中间业务收入×万元，占总收入的×%，同比增×万元，提高×个百分点。

六是利息收入继续保持有效增长。

12月末，全行收息×万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息×万元，不良贷款清收利息×万元。

七是超计划完成经营损益综合指标。

12月末，全年帐面亏损×万元，同比减亏×万元，剔除消化2000年前应收利息×万元、抵债资产处置损失×万元，经营利润达×万元，超计划×万元，同比增盈×万元。

八是精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。

在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业荣获分理处类二等奖；营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号；支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第一；在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第三名；在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第三名。

九是“安全就是效益”、内控管理意识进一步加强，全年各类案件率为零，继续保持建行52年来安全经营无责任事故和案件的好局面。

二、主要做法：

一、强势营销负债业务，进一步增强资金实力，以增存促增收取得明显成效，一是统一思想早行动。

20xx年，全行立足于增存增效，早增实增的工作思路，把“迎新春”优质文明服务活动与首季“开门红”有机结合起来，突出“用心服务，春到万家”为主题，早布置、抢先机、强宣传，全面展开营销攻势，实现“开门红”。

一季度各项存款比年初净增×万元，为全年存款增长打下基础。

二是把握重点，抢占市场。

以代理养老统筹基金为突破口，创新服务手段，提高服务质量，为客户提供人情化、贴心化、细心化服务，帮客户理财，使客户的收益达到最大化，达到了巩固老客户、发展新客户、带动“潜”客户的效果，有力推动存款快速增长。

全年财政资金流量达×万元，吸收养老统筹存款×余万元。

三是抓重点客户的维护。

建立大客户档案，逐步推行差别化服务，培养忠诚客户。

落实划街包片营销工作，推行“地毯式”营销，巩固和发展我行在区域金融系统垄断地位。

四是突出抓块头大骨干所，垄断×城区、×镇等重要存款市场。

突出农行品牌优势，实现规模效应。

20xx年×城区、×分理处存款净增×万元，占全行净增额84%。

五是实行工资浮动考核、分档，鼓励先进，鞭策落后。

根据营业网点规模、人均存款制定不同档次工资基数，同时

根据人平净增额达到一个档次，工资相应提高一个档次，早达到早享受。

通过激励措施，引导员工由被动到主动，由“要我做”变为“我要做”。

六是突出抓农行形象宣传，抢占周边市场。

通过抓优质服务，开展上街咨询宣传，拉横幅树标语，拜访客户送春联等形式，农行良好社会形象深入人心，形成了以×镇为中心，以周边×等镇为辐射圈的服务范围。

全年通过增存实现收入×万元，比去年同期增收×万元，增幅达70%，为全行财务减亏作出重要贡献。

二、适度营销资产业务，逐步退出“散小差”等劣质客户，抢占优良客户市场。

面对宏观调控和信贷总量控制的政策，结合区经济环境现状，我们一是稳健发展个人信贷市场，加快结构性调整，继续支持个体私营经济中的优质客户，逐步退出“散小差”个人客户。

20xx年末私营企业及个人生产经营贷款仅×万元，比年初下降×万元，逐步淘汰了一批资金流量小、经营效益差、信用度不高的客户。

二是以寻求信贷管理制度要求和企业经营发展需要的切合点为突破口，继续大力支持、发展有一定规模民营企业。

如对管理区的明星企业×有限公司，支行通过积极介入，严格按信贷新规则要求进行评级授信，并积极向市分行申请×万元用信规模，并在四季度注入流动资金×万元。

通过建立中小企业金融服务项目库途径，解决制约我行信贷

业务发展困境，谋求并实现适合×行实际的资产业务发展之路。

三是加强到逾期贷款的监控管理，建立预警催收、不良贷款台账等制度，根据风险情况试行分期偿还办法，防不良信贷资产于未然，严防死守不良贷款发生，确保不良贷款零记录。

四是强化贷后管理。

每发放一笔贷款，都必须落实专人实施贷后跟踪管理，提高贷后管理质量，落实管户责任人，建立责任追究制度。

客房年度工作总结篇四

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。 7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。

现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的`麻烦。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力

做到一名优秀的服务工作人员. 让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元, 比去年的_____元, 增长_____元, 增长率___%, 营业成本_____元, 比去年同期的_____元, 增加_____元, 增加率___%, 综合毛利率___%, 比去年的___%, 上升(或下降)___%, 营业费用为_____元, 比去年同期的_____元, 增加(或下降)_____元, 增加(或下降)率___%, 全年实际完成任务_____元, 超额完成_____元, (定额上交年任务为38xxxx元)。

二、今年完成的主要工作：

(一)落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。

今年, 餐饮部定额上交酒店的任务为38xxxx元, 比去年的32xxxx元, 上升6xxxx元, 上升率为1xxxx%

为了较好地完成任务, 餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。

今年人均月收入_____元, 比去年同期的_____元, 增加了_____元, 增长率为___%。

(二)抓好规范管理。

强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚, 提高了领导的整体素质, 使管理工作较顺利进行。

2. 完善餐饮部的会议制度。

会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等, 由于制度的完善, 会议质量提高了, 上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。

为了最大限度降底估清品种, 协调各分部门做好出品供应工作, 每天早、午、晚市检查出品供应估清情况, 对当市估清的品种设专簿记录, 同时到有关分部门核实查证, 并要求管理人员签名, 以分清责任。

制度建立后, 原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史, 现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。

酒店分工细, 环节多, 一项工作的完成, 有赖于各部门之间的协调合作, 每周例会上反复强调, 出现问题, 部门之间不得相互责怪、推搪, 要敢于承认错误, 多发现对方的优点, 搞好协调, 今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。

今年, 全面抓好服务规范, 出品质量, 使接待能力大大提高。

在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的

同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。

由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。

第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款1xxxx□

优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。

全年推出千年老龟汤等新菜共20xxxx款,扩大营业收入10xxxx万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四) 全员公关, 争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓, 大小会议上, 经常灌输公关意识和知识。

营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜, 以不同的形式征求他们的宝贵意见。

逢节假日, 向关系户电话问候, 赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过大家的努力, 今年餐饮部整体公关水平提高了, 回头客比往年有所增加。

(五) 增强员工效益意识, 加强成本控制, 节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性, 增强了员工的效益意识, 并要求员工付之行动。

同时完善有关制度, 明确责任, 依*制度去加强控制。

全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。

今年全体员工已养成良好的节约习惯, 合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣, 发现浪费现象, 及时制止。

另外, 餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查, 掌握市场价格动态, 及时调整原材料的进货价。

十月份推出的千年老龟汤, 原来是一套半成品进货, 为降低成本, 后来改为自己进龟, 自己烹制, 近二个月来, 节省成本三万多元。

(六) 做好政治思想工作, 促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用, 关心员工, 激发情感, 增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛, 参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。

参加酒店扶贫济困捐助活动, 学习“三字经”活动, 学英语50句活动。

在各项比赛活动中, 都取得较好的成绩, 其中在酒店的田径运动会, 就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动xxxx, 春游xxxx, 外出参观学习1xxxx, 各类型座谈会xxxx, 妇女会xxxx, 家访xxxx, 探望病员2xxxx□

通过各种活动, 使员工形成了一个热爱酒店, 团结奋发的强大集体, 员工思想品德好, 全年拾金不昧事迹有xxxx, 员工队伍稳定, 流动量小, 今年月均人员流动量约xxxx□

(七) 完善劳动用工制度和培训制度, 提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度, 餐饮部招聘新员工, 符合条件的, 择优录取, 不符合条件的, 一律拒收, 不讲情面, 保证招工的质量。

同时, 上级领导深入员工之间, 挖掘人才, 不断充实队伍, 通过反复考察, 全年提拔部长xxxx, 领班xxxx□

对违反酒店规定的员工, 以教育为主, 对屡教不改者, 则进行处罚解聘, 全年共处罚员工1xxxx□

由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。

为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。

其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。

例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

再四,定期进行考核,全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达20xxxx次。

(八) 重视食品卫生,抓好安全防火。

1. 重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。

由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行消防器材实操培训。

出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。

地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30xxxx万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

客房年度工作总结篇五

公司自2月份成立了人力资源中心以来,打破了全民工、集体工、劳务工、临时工的用工概念,建立了内部人才市场竞争

机制，对各单位所需人员，实行竞聘上岗，双向选择。

1、建立了公司法人治理结构。相继设立了董事会、监事会，聘任了公司总经理。又通过在建设工程总公司范围内竞聘，聘任了公司副总经理、四部一室主任、分公司经理15人。通过在公司内外部参与竞聘，使工作能力强，业务水平高的管理人才脱颖而出。

2、打破员工身份界线，优化配置了人员。公司成立人力资源中心后，逐步实现一个以长期劳务合同为主，短期劳务合同为辅，临时合同为补充的劳动用工体系。除管理人员外，对剩余的全体员工全部进入人力资源中心管理，按照不同单位和部门的人员需求与之签订上岗合同。

3、公司人员结构日趋合理。公司现有员工558人，其中：全民职工261人，代培工1人，集体工88人，劳务工128人，临时工80人。其中：机关63人，安装分公司136人，路桥分公司39人，防腐分公司32人，恒达分公司88人，运输分公司98人，建筑分公司8人，嘉胜分公司6人，租赁分公司37人，人力资源中心51人（其中：借调和单干23人），通过双向选择，已有507人分别走上不同的工作岗位。目前公司人力结构日趋合理，大专以上文化程度有65人，中级职称15人，技师5人，电焊工、管工、驾驶员、机械手、修理工等主要工种241人。公司员工日趋年青化，充满了活力，年龄在21—40之间的有488人，占总人数的84%。

1、对公司人事劳资业务流程进行再造

根据公司原人事劳资业务流程，结合有限公司实际，对我公司人事劳资业务流程进行了再造。包括人事劳资部岗位职责、人力资源中心的岗位职责、人员调动手续、员工考勤制度、员工工资奖金发放、公司绩效考核等规章制度。并编制了工作制度6个，下发文件4个、公务通知6个，使公司人事劳资管理工作相互协调、密切配合、精干高效。

2、认真做好员工工资和奖金的发放工作

面对公司生产人员分散，工资发放有一定困难，我们针对不同情况采取不同的办法，保证将工资和奖金及时发放到每一位员工的手中。

20xx年共发放工资442.3万元，其中：机关59.8万元，安装分公司122.8万元，路桥分公司34.5万元，防腐分公司32.6万元，恒达分公司70.6万元，运输分公司45.1万元，建筑分公司8.6万元，嘉胜分公司8.3万元，租赁分公司35.4万元，人力资源中心24.6万元。

20xx年共发放奖金588万元，其中：机关62.4万元，安装分公司195万元，路桥分公司60万元，防腐分公司48万元，恒达分公司115.7万元，运输分公司34.1万元，建筑分公司13.2万元，嘉胜分公司6.6万元，租赁分公司49.4万元，人力资源中心3.6万元。

3、认真做好员工工资的套改工作

根据总公司的要求□20xx年我们对员工工资进行了两次套改。由于公司重组整合，历史原因多，工资套改难度大，问题多，我们在尊重历史的情况下，尽量做到公平合理，使员工得到最多的实惠。第一次补发工资7.1万元，第二次补发工资39.5万元。

为了充分发挥**有限公司整合重组的优势，公司以搞活内部分配机制为突破口，以提高经济效益为目的，突出对各责任单位和部门进行考核与奖惩，并加大对第一责任人的考核与奖惩力度，从而充分调动全体员工的生产与工作的积极性，不断提高公司的市场竞争能力和盈利能力，全面实现公司的生产经营目标。主要办法是经营放开搞活，绩效考核挂钩。

考核时以各责任单位和部门的工资（费用）总额为主要依据。

工资总额是基础工资、技能工资（操作层）、岗位工资（管理层）和效益工资以及各种福利性补贴之和（部门为管理费用），工资总额都将与所取得的绩效完全挂钩，硬性兑现。公司全年核定完成产值1.5亿元，实现利润2550万元，工资总额842万元，费用总额714.6万元。考核分有经营指标单位的考核、各部门的考核、公司承包单位的考核和对领导班子的考核，对公司领导班子实行风险抵押金政策，共收风险抵押金116万元。

为了正确处理好人事关系，解除领导的后顾之忧，我们积极加强与各部门、各分公司的联系和沟通，及时掌握员工的新情况、新动态，保持员工队伍在有竞争的情况下保持稳定，有什么重要事情及时向领导进行汇报，使人力资源为公司的生产经营起到最好的保障作用。

1. 加强人力资源中心人员的管理。对公司人力资源中心的人员进行“双向选择，择优录用”，并认真作好员工的思想工作，让广大员工自觉改变从业观念，自觉提高技术业务水平，通过达到一定技能而选择不同的岗位。今年公司558人中已有507人分期分批走上不同的工作单位，剩余的人员也分别从事单干或到派出所、焊考办等单位从事短期性工作。

2、做好集体工的稳定工作。集体工是我公司的主要力量之一，对88名集体工有偿解除劳动合同的工作出现多次反复，为此我们进行了深入的调查、了解和咨询，细致耐心地做好解释工作。虽然最后没有人有偿解除劳动合同，但通过做工作，沟通了大家的思想，稳定了大家的情绪，缓解了员工的矛盾。

3、做好劳务合同工的续聘和新聘工作。对公司符合条件的128名劳务合同工进行了续聘，并解聘了7名长期不在岗且又未报过到的人员；对符合转劳务合同工条件的50多名临时工进行了摸底，并完成了向总公司、勘探局申报、审查工作，一方面解决了建工总公司职工子女的就业问题和后顾之忧，另一方面也为我公司下一步的工作储备了人员力量。

4、对长期不在岗员工进行了清理。通过清理共有37人长期不在岗。经过耐心细致的做工作，现办理内部待岗9人，协议离岗5人，还有一部分人员正在寻找新的出路。

总的来讲，通过以上的的工作使公司员工从思想观念上、工作作风上有了很大的改变，自觉形成了一种自我约束、自我竞争的良好局面。

为了提高公司员工的整体素质，我们给员工创造了继续培训、转岗培训等多种培训的机会。公司自成立人力资源中心以来，一方面全体员工的思想观念都有了很大的改变，感觉到压力大了，学技术重要了，使工作积极性有了极大的提高。同时，员工对自身业务水平、技术操作能力的提升愿望更加迫切，很大一部分人员提出了培训和转岗的要求。公司根据工作实际，分别针对不同情况进行了培训，通过培训使一些员工的素质得到了提高，一些员工重新走向了新的工作岗位。

为了抓好培训，公司专门成立了培训领导小组，并结合实际，制定了20xx年度员工教育培训计划，以文件形式下发到各单位。今年共完成的主要培训项目有：管理人员培训、科级干部项目经理培训、转岗焊工培训、预算人员培训、财务人员培训、技术人员培训、文秘宣传培训、人事劳资培训、焊工培训、管工培训、煨弯工培训、职工技能鉴定培训等，培训主要以脱产和半脱产的形式进行，培训人员达216人，员工培训率达到38.7%。

公司原薪酬多年来一直执行原长庆石油勘探局劳动工资管理办法和标准，已经不适应市场经济和有限责任公司体制的要求。根据公司目前的发展趋势和生产经营工作实际，同时为了充分发挥薪酬与绩效考核体系激励员工，挖掘员工的潜力和创造力，提高企业竞争力，尽快实现公司中长期战略目标，公司自整合重组开始，就对薪酬改革进行了大量的宣传和引导。公司专门成立了薪酬改革领导小组，对薪酬体系和绩效考核进行改革。经过和西安交通大学管理学院合作，对整个

体系进行了科学合理的设计，设计时坚持了按劳分配，定岗定薪；坚持了公平性，激励性；坚持了全面改革、兼顾历史；坚持了科学性与灵活性相结合的原则。目前整体设计方案初稿已经拿出来，有望经过董事会审批后，明年贯彻实施。

1、在工作思路上进行改进，正确领会领导的意图，并加以贯彻实施。特别是在处理人事关系上工作方法还需要灵活多样，避免各类矛盾的产生。

2、需要建立人力资源储备库，为公司储备各类人才。同时加大员工的培训力度，全面提高员工整体素质。

3、爱岗敬业的精神还不够，需要对本部门工作人员在这方面进行灌输和引导。

1、加强人事劳资工作的日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

2、随着新的薪酬和绩效体系的出台，宣传贯彻实施是明年的工作重点。主要内容包括：一是薪酬和绩效体系的宣传贯彻工作，二是员工定岗定员工作，三是员工级别认定工作，四是工资套改工作，五是绩效考核工作。

3、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；对外积极和外部单位合作，建立适合我公司需要的人力资源储备库，为公司生产经营储备各类人才力量。

4、继续学习“罗文精神”，树立为公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，一切为大家服务的思想。特别是要热情为基层服务，提高办事效率，为公司全面提升管理水平增砖添瓦。

5、加强和各部门、各单位的团结协作，创造人力资源最美好的环境，去掉员工不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，

使公司逐步成为一个最优秀的团队。

客房年度工作总结篇六

2020xx年在全体同仁的共同努力下，在领导的正确指挥下，我们收获了丰收的一年，今天我的业绩完成了指标，这和大家的努力分不开，应为有了我们这个优秀的团队，大家相互帮助，通过扎扎实实的努力，给20xx年画上了一个完美的句号。

4、在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。回顾这一年的工作历程，作为中国教育总网文档频道企业的一名员工，我深深感到****企业之蓬勃发展的热气，****人之拼搏的精神。

5、在过去一年做为施工现场施工管理人员，按照公司和领导的要求按时按质的完成了商会大厦第六都1.2期以及万博汇的前期施工管理工作。

8、在全体同事的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展xxx和xxx的宣传和信息的功能，从客户的利益角度服务、业务管理、提高企业的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了20xx年的工作。

9、回顾这半年的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，主要反映于xx及xxx的风格、定型还有待进一步探索，尤其是网上的公司产品库充分体现我们xxxxx和我们这个平台能为客户提供良好的商机和快捷方便的信息、导航的功能发挥。展望新的一年，我们将继续努力，力争各项工作更上一个新台阶。

12、在全体同事的共同努力下，在公司领导的全面支持、关

心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展xxx和xxx的宣传和信息的功能，从客户的利益角度服务、业务管理、提高企业的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了2006年的工作。

客房年度工作总结篇七

今年以来，在公司领导的关怀和指导下，在同事们的大力支持下，品管部顺利完成了本年度各项工作。现将一年以来的工作情况向您们做一个报告，请批评指正，谢谢！

1、采用日志（原来就有）对当天的工作进行记录，采用周报和月报对当周或当月工作进行总结并制定下周的工作计划。各责任人按计划行事，我主要做跟踪，保证总体任务的完成。

3、健全了品管部部门质量目标，包括进料和成品漏检率、品质异常跟踪结案率、工程项目监理合格率等，并将所有目标指标纳入各岗位人员的绩效考核，确保品质监控的质量。

4、加强业务知识学习，部门经理亲自随xx和工程调试人员下工地，熟悉工程施工、调试和质量检查方面的知识。现已熟悉了工程监理的整套动作流程。以便于在部门人力紧张时，亲自下工地进行各项工程质量监控工作，确保部门工作任务的完成。

1、在罗总的领导下积极准备，并于今年3月份一次性通过了aqa（美国质量认证国际有限公司）对我司质量管理体系的年度监督审查。并取得aqa颁发的证书。

2、为确保体系的正常运作，按照公司质量管理体系要求于10月份组织了一次内部质量体系审核，共发现不符合项14个，发现的问题部分已纠正，其它进行中。

- 3、按照质量管理体系的. 要求协助总经理于今年7月份完成了管理评审会议。并负责会议决议的执行跟踪。
- 4、设计统计报表完善质量记录和质量统计。现已形成品质周报和月报统计，能直观的反映各工段质量状况，以便于各责任单位采取有效措施即时改善。
- 5、完善公司质量目标指标，并制定了完整的统计和纠正预防措施作业办法。通过管理评审会议，健全了公司质量目标，形成《20xx年下半年部门质量目标》文件。拟制了《关于品质目标指标统计规定的通知》规定了目标指标的统计办法，并通过设计《质量月报》对目标指标的达成情况进行真实的统计，直观的反映目标指标的达成情况。设计了《质量目标跟踪单》对未达标的目标指标进行跟踪，要求责任单位改善，确保目标指标的达成。
- 6、新增了《监视和测量装置控制程序》，对检测仪器的管理作出规定，完善了公司质量管理体系文件。
- 7、修改了《产品管理委员会职能》文件，规范公司对新产品研发过程的质量控制。
- 8、拟制了《库存品返工作业流程》文件，规范了对已入库成品出现质量问题的返工作业。
- 9、为生产线设计了《返修统计报表》和过程质量监控成套统计表格协助生产线加强制程质量控制。