

# 2023年部门年度工作总结及下一年工作计划(模板6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇一

1. 工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。
2. 成绩和缺点。这是工作总结的中心。工作总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。
3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。
  1. 一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。
  2. 条理要清楚。工作总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到工作总结的目的。
  3. 要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。工作总结中的问题要有

主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

## 1、客观性

工作总结是对过去工作的回顾和评价，因而要尊重客观事实，以事实为依据。

## 2、典型性

工作总结出的经验教训是基本的，突出的，本质的，有规律性的东西，在日常学习，工作，生活中很有现实意义，具有鼓舞，针砭等作用。

## 3、指导性

通过工作工作总结，深知过去工作的成绩与失误及其原因，吸取经验教训，指导将来的工作，使今后少犯错误，取得更大的成绩。

## 4、证明性

这是说工作总结的基本表达手段是被动的(严格地说是证明)，它要用自身实践活动中的真实的，典型的材料来证明它所指出的各个判断的正确性。

### 1、基本情况

包括工作的有关条件，工作经过情况和一些数据等等。

### 2、成绩，缺点

这是工作工作总结的中心重点。工作总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。

### 3、经验教训

在写工作总结时，须注意发掘事物的本质及规律，使感性认识上升为理性认识，以指导将来的工作。

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇二

转眼间,就到了大一的第一个学期末了,回想起一年前的现在,我还正在备战高考呢,想起高中时对大学的憧憬、追求。光阴如飞箭一般,就好像刚刚离开高中。而现在,大学的第一学期也就将要结束了,而我,似乎也有了点大学的头绪了。

秋高气爽的九月,我满怀希望的步入xx的门槛,曾有理想有目标的我也决定在这里展现我的才华,努力学习好,工作好,生活好。

到校之后,我积极参加xx部门的面试,而最后,有幸加入#部门#这个温馨的大家庭——那时,我只是一个刚刚步入大学校园的小朋友,什么都不懂,可经过将近一个学期在#部门#的工作生活,验证了曾经老师跟我们所说的那样:“大学生生活是丰富多彩的,你们要努力!”没错,大学生生活是如此的丰富如此的多彩,生活让我充满了乐趣,我也觉得很充实。当然,这就离不开我们的#部门#了。

在#部门#这个大家庭里,我很快乐。在这里,我认识了更多的朋友,学到了更多在平时学习和生活中学不到的东西。同时在这里又充实了我的大学生活。

那时,由于刚刚走上这样的工作岗位,工作经验的缺乏,我深知自己存在这样那样的缺点和不足,我并没有完全适应自己的工作,影响了活动具体开展。我和各位同事之间缺乏交流和沟通合作,衔接还不到位,致使我们的一些活动中,组织工作不能完全到位,缺乏整体性和连续性,似乎每次活动我们的宣传并不是很到位,活动的准备似乎也不是很充分。每次要开展活动时还是缺乏一定的主动性和积极性,多是在被动中开展本部门工作。在进行过程中还是会出现一些混乱

和不足。而现在我认真总结了这些不足，这些都是我需要注意到的经验教训，这学期我也做了相应改进，为成功举行各项活动活动做好了准备和铺垫。像我们的#活动名称#活动等，活动前我们也进行了交流和沟通合作，衔接工作比较到位，工作性质得到改善，但也还缺乏整体性和连续性，出现突发情况还无法及时解决，这方面还有待加强。这也恰恰说明了我们的活动组织准备似乎也不是很充分。

当然，我们的工作似乎很繁琐，但我们也可以看到，我们的各位干事，#部门#的各个部门，我们所体现出来的团结合作是值得肯定的。如在我们的赛前准备，我们互相协助，做好会场的布置，各部门各干事不仅是做好了内部的工作，还有的就是互帮。虽然在本学期我也并没有做到什么很出色的工作，只是，我的主动性和积极性比之前更高了。但即使是很琐碎的事情我也没有逃避，有时候它就是搬搬座椅，这其中就有许许多多的乐趣。每次工作，我们都比较勤奋，又负责，能按时完成。这是我们肯干，肯付出才做出今天这样的成果!至少，我们与上学期相比——我们更进步了!加油!!!

今天，我们毕竟走了过来了，我们要继续发扬我们做得好的地方，要反省要改进我们做的不足的地方，吸取经验，争取在以后的工作中扬长避短，积累经验。从实际出发，积极、努力做好每次的工作，力争在教训中走向成熟。

不管以后我走的是什么路，在以后的工作实践中，希望部长及各位干事要不断的努力和探索，在工作中更要创新，因为只有创新中才能稳步前进，逐步完善自我。我也坚信，以后在每次的活动中如果都能以积极的心态主动的工作，认真务实，我想，我们的部门将是一个更重要的部门，更具凝聚力和战斗力。我们的#部门#也将表现得更出色，谱写出更加壮丽的篇章。

前段时间工作中不尽如人意，这段时间深刻反省，在这里既

对自己前段时间工作批评，也是反省，总结如何做好自己的本职工作，亡羊补牢争取在日后的工作中能有好的表现。只要努力，只要洒下了辛勤的汗水，一定会尝到收获的硕果!!!

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇三

今年以来，我部门在安全生产管理上认真贯彻落实了公司以抓好四个井筒开拓进尺为中心，以建立安全生产制度为基础，以抓落实、强管理为入手，以“重新认识、从严落实、全员共管”为安全工作要求的指导思想，做了一些具体的工作。下面就今年的生产安全工作做一简要总结。

1、组织了施工大会战。从二月份开始四个井筒中开展了施工大会战，进行了月进尺的考核，对完成了计划的单位给予了奖励，今年元月份xxxx在立井筒施工中创造了月度单进152米的好成绩，按照文件规定对完成计划的单位给予了奖励，对风井二个月没有完成计划给予了处罚。今年xx某月份共对施工单位进行了万元奖励和万元的罚款，从而促使施工单位加快了施工进度。

2、抓了月度计划的考核兑现工作。从今年三月份开始就在每个月的月底前，根据生产实际情况对各个施工单位下达了下一个月的生产施工计划，根据下达的计划组织了跟踪落实和施工协调，帮助施工单位解决现场中存在的问题，对没有完成月度计划的月份实行在工资表中扣发相应的浮动工资，今年xx某月份扣除了x次浮动工资xxxxx的罚款，以此来促使公司各员工关心计划的完成情况，想方设法为完成计划而做好自己的本职工作，从而使月度计划能够基本兑现。通过月度计划的考核，使公司的年度工作目标得以兑现。

3、抓了生产调度工作管理。今年五月我们根据公司的实际情况制定下发了xx公司生产调度管理制度，明确了各施工单位和公司各员工生产调度方面的工作职责，规定了工作汇报程

序和奖惩办法，使生产调度工作初步进入了制度化、规范化、程序化管理，每天按时填报出反映生产安全真实情况的施工日报表，供各级领导掌握公司的生产情况，指导安全生产工作起到了有效的作用。

4、在原每周一公司中层管理人员碰头会的基础上，下发了关于强化调度会的工作通知。规定了公司有关人员每天定期定时参加调度会，规定了调度会会上解决的工作内容，使每天的工作有了很好的协调，同时还定期每周一召开了各施工项目部负责人参加的安全生产工作协调会议，协调解决了工作中的问题，促使了公司工作的正常运行。

5、深入现场了解情况，精心组织快速施工。

今年xx某月份共掘进进尺米，其中：

(1)主井筒进尺米，在某月某日到底；

(2)副井筒进尺米，在某月某日到底；

(4)进风井井筒进尺米，在某月某日到底；

(5)回风井井筒进尺米，在某月某日到底；

(7)风井井下变电所峒室已于某月开始进尺，预计某月底完成掘进成巷。

(8)进风井改绞工程从某月20开工，预计于今年某月底按期完成。

(1)综采机修车间于今年的某月某日开工，由于碰到地基基础软地层，造成施工墙基基础困难，加上施工单位的施工人员和施工组织存在某些问题，于今年的某月1某日完成土建工程，某月某日通过竣工验收。

(2)地面变电站于今年的某月某日开工，于今年的某月底完成主体土建工程。并于某月交付室内变压器安装。室内变压器等相关室内安装工程将于今年某月份结束，二回路供电线路也将于今年某月份结束。

(3)风井地面简易职工住房于今年的某月2某日开工，经过精心组织于今年的某月1某日完工。

(4)风井地面变电所于今年的某月某日破土动工，将于今年的某月底完成主体工程。

(5)地面取水站于今年的某月制定出了钻孔取水方案，并于今年的某月某日开工打钻钻孔，目前正在施工第一个钻孔。

筹备了在公司管理下的掘进施工队组建工作。到某月底已经报名登记要求参加掘进队工作的人员有338人。其中：掘进工178人，瓦斯员、放炮员、防突效检工、抽放工31人，井下电钳工、钉道工34人，地面配电工、绞车司机、锅炉工、充电工95人。

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇四

教而不研则浅，研而不教则空。科研是促进教师专业化发展的有效途径，也是学校持久发展的不竭动力。本学期的教育教学工作中，我校充分发挥了教育科研在工作中的地位与功能，运用教育科研促进了教师的专业发展，以教师的专业发展有效促进了学生素质的发展。加强对科研成果的总结和梳理，同时抓好立项课题的研究工作，使我校的教育科研继续走健康、持续发展之路。现进行简单的回顾与总结。

为了加强教师的专业素养，力争能从理论和实践两方面取得长足的提高，学校坚持采用“请进来，走出去”方针，多次邀请各级专家到校指导语文以及数学工作，组织老师们到示范学校参观、听取优秀经验做法，同时，积极参加市区教学

研讨活动。组织全体教师听科研方面讲座，努力营造科研氛围；开展研讨活动，收集、反馈实验中老师们普遍遇到的问题和困惑，分析问题产生的原因；集思广益，解决问题，保证课题研究的有效推进。与此同时，学校还开展了经常性的随堂听课活动，不仅教学校长经常听课，还鼓励教师自愿听家常课，积累与总结原生态的教学经验，发现现实性的问题后，在集体备课中进行探讨，取得共识，形成观念，迁移成果，提高了教师的课堂教学能力，促进了教师专业化发展。

我校的教育科研工作在我校的工作中占有很重要的地位，我们成立了以校长郑大勇为组长的科研工作领导小组，成员有副校长、教导主任、各科教研组长、科研联络员、业务骨干等，他们都具有相当丰富的教科研经验，业务能力强。教育科研引领学科教研，教育科研促进教师专业发展。我校坚持以课题研究为抓手，扎实开展各项教科研工作。学校办学成绩不断涌现，并产生了较高的知名度和影响力。注重有效性、合理性，分配好学科之间学习时间。调动年轻教师的研究热情，以科研促成长。我校年轻教师较多，为使他们快速的成长起来，我校积极主动承担和争取上级教研部门的科研课题，对于每个课题都有领导亲自挂帅，担当主持人、联络人、执行者，并采用多种方式放手让年轻人去多承担。学校的所有年轻教师都参加了科研工作，年轻教师每个人手上都有科研课题。教师应继续加强相关的理论学习，提高理论水平。“人心齐，泰山移”。近年来，全体成员齐心协力，兢兢业业，在课题研究的道路上披荆斩棘，排除万难，收获了甘甜的果实。今年卢明军主持的《自主合作环式课堂教学模式探究》、王晓杰主持的《教师主导作用与高效课堂教学策略研究》、于清国主持的《乡土文化校本课程的研究》、刘德荣主持的《农村中学生心理问题及对策研究》以成功立项。“一花独放不是春，百花齐放春满园”。这些课题的研究经验与以取得的成果将继续在我校各学科推广，希望迎来一个又一个丰收的季节！两个课题的选题、研究目标以及研究路线等都得到了上级部门的一致肯定，专家针对课题内容提出很好的建议，为课题的研究开展提出了宝贵的意见。我校将



不断深化对课题的研究，致力于教师的专业成长，不断丰富和积累成果，创造新的佳绩，不断推动学校教育教学工作迈上新台阶！

为了不断促进老师们在活动中反思提高，也为今后的活动课教学留下第一手教学资料。本学期，加强了科组管理，重视活动阶段性的总结，不仅要求老师们对撰写教学案例，还对教学研究过程中学生的一些成果资料做好规范的整理和管理，并在学期末进行各班学生成果展示活动；同时，教师要根据每一阶段的活动情况，对照新的教育理念和活动中的实际情况，经常进行反思，并形成论文。对典型问题科组要组织统一学习、讨论、研究，找出解决问题的方法，及时进行总结与推广；不但要求每位教师讲好优质课，而且要求他们要整理好课堂实录，并对自己的课堂教学进行点评与反思，在整理的过程中不断反思、提高。并把教师在开展课题研究中形成的论文、教学案例、课堂教学实录、教学反思、教学随笔等成果汇集整理。

实地研讨需要外出的时间比较多，外出活动有时不能得到时间上保证。但是，网络研讨打破了时间和空间的限制，既可以实现跨校级的研讨，也可以不受定点定时的限制，实现资源共享。本学期，我校积极组织老师们参与网络研讨，与其他学校的老师共同学习研讨，在交流中不断完善自己的知识体系和实践指导能力。同时，我们还坚持以学校课题博客为平台，把老师，学生的成果以电子形式上传，既保存了资料又加强了和外界的联系沟通。

为了增强全体教师的教科研意识，提高教科研水平，也为了加强学校教育科研的过程管理，提高学校教育科研的品位和层次，本学期我校制定课题研究奖励制度。课题研究的教师撰写的课研研究方案或实施计划、课题研究阶段性小结、课题研究过程资料、课题研究成果资料等都可以申报获奖，学校给予适当的奖励。同时每学期都在全校范围内进行教科研积极分子评比，发挥科研骨干的带动作用以及促进教师的研

究积极性和参与热情。

本学期的工作中发现，有些教师在日常教学工作和学生的管理工作中，有时会因为困难较大而产生畏难情绪，不能以科研的角度，长远的眼光去研究，去实践，这是下学期工作中应该着力加强引导和督促的。在课题研究中，要注意学习先进学校的经验和好的做法，共同研究如何使课题和课堂教学更有机的结合，争取课题研究有较大的进步。利用九年一贯制这一资源优势，通过“四段式自主环式教学模式”的研究，搞好“中小”无缝衔接，在“自主”上下功夫，把“培养学生自主学习能力”作为我们的研究目标。

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇五

本学期，办公室在校长的正确领导下，在各部门的帮助下，在老师们的配合下，圆满地完成了上级各部门下达的各项任务，顺利地结束了本期工作。

办公室工作是学校各部门的中心枢纽，直接联系着整个学校工作的正常运转。办公室所做的工作杂事多，比较零碎，具有一定的特殊性，总结也不好写。现简单地为大家介绍一下自己本学期的工作情况。请大家多多指教!谢谢!

办公室：

每天积极协助各部门做好学校日常工作;完成学校每月的教育大事记记录，并上报区教委;整理、完成学校20xx——20xx学年度上期督导评估资料及迎检工作;每天及时完成上级下发的临时报表和学校安排的临时工作;完成qq“微博传箴言”上报活动，周五短信上报区委宣传部工作;及时做好教师、学生表彰、获奖记载及统计、复印证书和相关资料收集、教师个人归档工作;做好节假日、假期安全值班安排并上报教委;每天早到校，晚离校，随时点击平台，查看内容，做到了办公平台的及时接收、上传、下传文件、通知等资料，及时协调各

部门工作，在规定时间内督促各部门完成上交资料；每天做好教师出勤情况登记和公示；每周做好周工作安排记录，并写在黑板上；学校行政、教师会议，认真做好考勤统计、会议记录；协助搞好绩效考核、年度考核工作，做好资料收集、归档；整理完善教师个人档案及各类资料的收集、归档工作；收集、整理教师读书笔记心得体会资料及装订；按时完成各部门要求完成的临时工作；做好期末资料收集、整理，归档。完成20xx年9月至12月□20xx年1月1日至8月31日□20xx年9月1日至12月31日期间的政务图片资料，《巴南教育》约稿等按时上报教委，本期共完成3篇约稿信息。完成学校文化建设实施方案并上报区教育局督导室。完成学校开学、期末工作行事历。

继续加大了对外信息宣传工作力度，为学校打造良好信誉奠定了基础：本学年，是我校教育信息丰收的一年，上级采用信息稿件量较大。学校上报各类教育信息共200余篇，每次活动前提前写好学校活动信息，做好活动中的摄影。学校的教育信息在巴南教育网；巴南报、区府、区教委办公平台的“办公室通报”“学校动态”“综合信息”、区委教育工委学习型党组织与创先争优活动简报、区校园安全稳定工作快报、区学校卫生工作简报和李家沱督导片区每月督导简报上都有我校信息内容刊登，共62篇。及时完善党建平台支部管理中的支部相册、工作动态的内容更新发布及支部的宣传工作，每月负责完成区府宣传部的新闻网评，共写了16篇，每篇网评都在1000字以上，由教委统一登记，确定任务指数，区府统一上挂“新华网论坛”。人民网微博网评任务，共49条。总之，办公室工作全靠时间来堆积，如果不及时下载文件，上传资料等，教委值班室就会发现通报。

电教远教：

认真学习和贯彻《巴南区电教教仪工作方案》，认真做好学校电教教仪工作计划、总结和工作记录，科学安排学校电教教仪工作，做好管理及使用登记工作；做好远教ip资源接收记录，资源应用，教师们积极参加区和学校组织的电化教育实

践教学科研、教研和培训活动，积极组织和参与教师教育技术能力培训活动；由重庆市教育委员会选拔推荐，于20xx年11月20日至20xx年01月30日参加教育部“国培计划(20xx)——中西部农村骨干教师培训项目”远程培训，共150学时，成绩合格。获北京大学和教育部监制颁发的结业证书。

教师们结合远程教育资源中的健康教育、活动课教育、安全课教育、科学、数学、语文等内容组织学生课堂教学，组织学生适时收看已接收的爱国影片。整理、完成中小学电教教仪普实标准相关资料及上报工作；完成学校电教教仪和农远工程工作迎检相关资料，获得区现代教育技术中心主管部门好评。加强了对网络平台的安全管理，成立了网络等级保护协调小组；完成并上交了网络等级保护自查报告和相关资料的填写；进行了网络管理、法律法规培训；整理、完成网络管理资料；组织和鼓励全体教师使用多媒体进行讲课；颜洪、胡勇、叶明剑、江永同志的课件作品荣获第十四届多媒体教育软件大奖赛基础教育组“多媒体课件”区级三等奖。

下学年要进一步加强办公室管理工作，努力做好校长的助手，为学校的发展尽一份力，使学校各项工作更上一个新台阶。

## 部门年度工作总结及下一年工作计划篇六

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从一一年年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员

加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜；2. 成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；3. 组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；4. 对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视

这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《---大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

### 三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之

酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴——学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。一——年年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

6月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的---大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。



为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。