

# 个人工作自省心得体会(通用8篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 个人工作自省心得体会 自省篇一

### 一、xx村基本情况

xx村地处xx乡政府所在地，是一个典型的农业村，约15.6平方公里，耕地总面积3290亩，其中水浇地890亩，旱地2400亩，全村21个组，1068户，4568人，人均耕地0.9亩。主要农作物：玉米、水稻。经济作物以烤烟、油菜为主，村内养殖业主要以生猪、鸡、兔等养殖为主。人均纯收入5800元。村境内交通便利，省道久铜公路横贯全村。有线电视覆盖全村12个村民组，有线电话遍及全村14个组。移动、联通在村境内无信号障碍，可随处拨打。该村村规民约健全，执行情况良好。村集体经济为零，办公经费基本依靠乡政府的财政补助。村境内建有一家私营企业一兴农化肥厂，生产的普钙、合肥供不应求。

### 二、工作开展情况

1、当好“政策宣传员”，继续进组入户深入走访xx村群众，重点了解群众春耕生产备耕情况。通过走访，了解到大多数群众目前春耕生产的化肥、薄膜、农药已备齐，水稻良种已购齐，包谷正在准备播种和开展营养块营养土的准备，烤烟进入育苗的关键期。全村青壮年大多数都外出务工，在家的基本上是40岁以上人群，其中大多数又是55岁以上人群，普遍存在劳动力不足的现象。针对上述现象，一方面积极对群众宣传党的惠农政策，鼓励群众积极开展春耕备耕工作。另

一方面请示省交通厅道路运输局和县委组织部出资和协调有关单位对村47户“计生三结合”困难群众进行帮扶，开展“助春耕”活动，为他们送去化肥和农具。

2、当好“致富信息员”，熟悉挂帮点xx村的基本村情，认真分析该村的优势与劣势，积极帮助村委查找制约发展的突出问题。依托上级组织、有关单位和部门，在发展农村经济、基础设施建设和促进农民增收等方面，积极争取和提供政策、资金、项目和技术等的支持，推动农村经济加快发展。目前已帮助完成高沟水组1.5公里通组硬化路的项目建设，帮助完成腊坪组1公里机耕道项目建设，正在和乡水利站、县水利局协调对接，落实xx村2015年小水利设施建设项目。

3、当好“矛盾调解员”，在全国“两会”和上周金中镇移民到县政府非法上访期间，严守工作纪律，取消双修日，在村真蹲实驻，扎实做好信访维稳工作。和村支两委一道，通过各种措施和渠道，全面掌握xx村移民的具体情况和动向。加大矛盾纠纷的排查化解力度，耐心细致做好群众教育和思想疏导，引导群众以理性合法形式表达利益诉求，及时发现苗头性问题，最大限度消除各种不稳定因素。3月19日，与村支两委一起到白岩组和山高坟组调解山高坟组村民李发才因在白岩组通组路上超重运送水泥，与白岩组群众产生的矛盾纠纷。3月20日，与驻村工作小组成员和xx村村支两委成员一起，到腊坪组机耕道修建现场调解村民王克文和施工方因修路产生的矛盾纠纷。3月20日，与村支两委一起到高中坪组调解二组群众因为铺埋自来水管与高中坪村民何启珍产生的矛盾纠纷，安抚群众情绪，其中二组群众中就有龙水移民户5户。截止目前，共收到村民群众反映问题13个，协调解决和处理矛盾纠纷11个。还参与xx村的治安联防值班工作，开展宣传活动，进一步提升村民的安全感和安全感测评工作的知晓率。

4、当好“党建指导员”，推进基层组织建设年工作，抓好党组织转化晋级工作，帮助xx村总支改善基层基础保障条件，

完善资料，健全和完善相关制度，增强活力，使其在市级“五好基层党组织”的基础上，实现向省级“五好基层党组织”的转化。成为推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐的坚强战斗堡垒。【同步小康驻村工作总结5篇】同步小康驻村工作总结5篇。

5、当好“民生服务员”，在近期驻村工作中，向群众宣传预防强对流天气冰雹灾害的知识。协调帮助解决大湾子组村民蒋家洪申领智障妻子的农低保。与村支两委成员分组到各组进行农村危房摸底调查，填表照相，收集数据。帮助高中坪组村民赵国芬填写上户申请。与驻村干部一起走访高中坪组群众，并帮助村民刘顺祥的儿子在贵阳志远城达出租汽车公司联系工作岗位。为村民发放第二代居民身份证。

### 三、下步工作安排

1、紧紧围绕省委、市委和县委对“同步小康驻村工作”的要求，加强学习，真蹲实驻，深入基层，深入群众，扎实开展工作，为基层，为群众服务，进一步提高帮促工作知晓率。

2、继续当好“政策宣传员”，帮助基层党员群众学习理解十八大精神和党的惠农惠民政策，确保贯彻落实；继续当好“致富信息员”，促进群众致富增收奔小康。继续当好“矛盾调解员”，化解群众矛盾，促进村组和谐，为促进全乡经济社会发展，早日建成小康社会营造良好的氛围。继续当好“民生服务员”。在工作中“多张嘴、勤动腿”，积极主动为群众代办各种事务，创造各种有利条件为群众服务。

3、根据制定的2015年帮扶工作计划，依托单位和个人资源，创新工作思路，注重对接和协调，抓好挂帮计划的实施，确保实施一件，成功一件。

篇二：

## 一、工作完成情况

- 1、深入走访农户350余户，发放便民服务卡370余张。
- 2、召集全村党员干部学习党的十八章程。
- 3、帮助罗沟村制定产业规划。

## 二、工作基本做法

- 1、加强自身学习，切实提高工作本领。作为一名同步小康工作队员，我深知工作的重要。在实施改革开放社会不断取得进步、人民群众物质和文化生活水平不断得到提高，并逐步走上富裕奔向小康社会的今天，还有相当部分群众没有实现小康。每当想到这些，我倍感扶贫工作责任重大。为了把此项工作干好，不负党的重托和群众厚望，本人首先加强理论和业务知识学习，不断提高自身思想政治素质。
- 2、在进村入户开展民意调查、召开村组和党员座谈会等活动期间，及时将所学到的党的理论知识、茶叶实用技术和国家有关惠农方针政策向当地群众进行宣传、讲解，引导他们转变思想观念，积极探索，因地制宜，选择符合自身发展的增收路子。鼓励他们发扬自力更生，艰苦奋斗的创业精神，消除等、靠、要被动思想，积极主动走致富增收路。通过不断宣传、讲解，增强当地群众致富奔小康的信心，增强了基层党组织的凝聚力和战斗，同时也及时为当地群众答疑解惑，消除了各种矛盾隐患，为构建和谐稳定的社会环境奠定了坚实的基础。

## 三、下步工作打算

在同步小康工作组、沫阳镇党委、政府的统一领导下，与工作队员一道通过不断努力，尽最大的工作热情，为罗沟村实现小康尽了一份微薄之力，使群众得到了一定的实惠。

### 篇三：

#### 一、坚持不断学习，努力提升自我

（一）夯实政治理论，增强党性修养。【同步小康驻村工作总结5篇】文章同步小康驻村工作总结5篇出自<http://>转载请保留此链接！。先后和村干部一起认真学习了党的十八大、省委十一届二次全会和县十一次党代会精神以及各级各部门同步小康驻村工作要求，夯实了政治理论，增强了党性修养，执政理念和服务意识均有所提高。

（二）向干部群众学习，提高业务水平。本人自踏上工作岗位一直从事教育教学工作，从未涉及农村工作，工作内容发生了质的变化，隔行如隔山，一切都得从零开始，为提高自身工作能力，尽快适应新的工作，我在网上搜索其他驻村干部的工作经验，抱着一颗学习之心向xx村村支两委请教，向xx村人民群众请教，半年来视野得以开扩，观念得到了更新，思维模式得到了转变，工作水平和能力也得到了逐步提高。

#### 二、履职尽责显本色，服务发展践宗旨

（一）科学安排精心设计，力争任务落到实处。本人吃住在村，对了解xx村地域范围、人口规模、重点对象分布等有了更可靠的保证，我首先梳理了xx村基本情况，村支两委干部基本情况，重点帮扶对象基本情况，教科局结对帮扶对象，留守儿童，空巢老人，孤残老人，军烈属名单，上访户、拆迁户、刑满释放户、养殖大户、致富创业带头人基本情况，根据这些内容，我制定了每周的走访计划，合理安排每月的走访进度，根据走访对象精心设计走访方式，把#from <http://>通过不断宣传、讲解，增强当地群众致富奔小康的信心，增强了基层党组织的凝聚力和战斗，同时也及时为当地群众答疑解惑，消除了各种矛盾隐患，为构建和谐稳定的社

会环境奠定了坚实的基础。

### 三、下步工作打算

在扬拱村同步小康工作组、扬拱乡党委、政府的统一领导下，与工作队员一道通过不断努力，尽最大的工作热情，为扬拱村实现小康尽了一份微薄之力，使群众得到了一定的实惠。

### 篇五：

黄平县紧扣做好新形势下群众工作这一主题，以“同步小康驻村工作”为载体，以“四帐一卡”为抓手，狠抓驻村干部作风转变，强化工作措施，积极帮助农村基层党组织理思路、强措施、办实事、抓稳定、促落实，全面推进全县同步小康建设。

统一思想，周密部署。立足服务发展、服务基层、服务民生、服务群众的目标，该县将开展同步小康驻村工作作为贯彻落实中央和省委决策部署，深入贯彻落实十八大精神的重大举措，组织召开专题会议，认真传达学习省委、州委有关文件和会议精神，进一步统一思想认识。精心组织，确保帮扶全覆盖。制定选派干部工作方案，共抽派县、乡219名干部和选派74名大学毕业生、80名优秀农村知识青年与省、州下派的35名干部，组建同步小康驻村工作组，对80个集中帮扶村进行驻村帮促。同时，对余下的163个行政驻村，选派了163名县直机关干部开展同步小康驻村帮扶工作，实现全县14乡243个行政村帮扶全覆盖。

强化措施，注重帮促实效。成立同步小康驻村工作队、工作分队、工作组，临时党总支。严格执行联席会议、工作例会、工作报告、督查通报、考勤管理、党组织生活等工作制度，规范同步小康驻村工作队员的管理，初步形成队长负总责，分队具体管理，重大安排调度决策的机制。同时，成立四个督导组，负责对同步小康驻村工作进行督查。目前，该县通

通过电话抽查、实在走访等方式，对全县80个集中帮扶村驻村工作组到位、服务与管理等方面进行督查。

创新载体，扎实推进工作。该县在2015年的“联乡驻村”工作中，探索总结出了《困难群众台账》、《民生台账》、《社会稳定台账》和《党员创业致富台帐》“四本台账”和“联乡驻村干部积分卡”的“四账一卡”成功做法。今年及时将“四账一卡”印编成册并发放给驻村干部。通过“四帐一卡”载体，让驻村干部有效地找到工作的切入点，全面推进了同步小康驻村工作的深入开展。目前，“四帐一卡”共收集社意民情160多条，献言献策200多条，排查化解矛盾纠纷120多件。

## 个人工作自省心得体会 自省篇二

作为学校的财务人员，深知学校财务状况的窘迫，面对每一笔开支，我都会细心地核对，以保障学校财务收支准确无误。

在收费时，有的学生家长会上毫不犹豫地掏出学费按学校的收费标准交费，可是有的家长则会找出种种借口要求减免学费。每当此时，我都会耐心而详细地向他们作出合理的解释。在理解的基础上有些家长还是很痛快地为学校交齐了学费。对于那些家里确实有困难的学生，我就会按照学校的规定，让他们填写减免学费申请表，经校领导批示后给予适当减免。

虽然收费工作看起来简单，但在实际工作中确实存在不少复杂的问题，如果处理得当不仅可以为学校创收，同时还会为学校招生。我校学生王翠莲的父亲第一次来我校咨询时，我向他详细介绍了我校的情况，并及时回答了家长提出的问题，在他感到满意的同时，又相继为我校介绍了六、七名学生。

在收费工作中我感受最深的就是人与人之间需要太多的沟通，太多的理解，无论什么问题在相互沟通、理解的基础上都会

迎刃而解。

## 个人工作自省心得体会 自省篇三

泪水从我的眼中滑落，淌到唇边，滴到心间，漾起一层层苦涩的涟漪。一向听话的我，今天竟与老师顶撞了。我能看到老师的愤怒，但我心中的怒火也越烧越旺，一不介意，就会像一条火龙般喷发出来，后果将难以想像。

不知是被我的泪水所打动，还是由于她心中的不忍，暴风与最终还是没有来临。她只是平淡地丢下一句话：“回家自己想吧！”而后便转身离去，只留下我一个人孤单的身影。

这寂寞的深夜正是让我清醒的时刻，我回忆着白天那一幕幕场景，深切地体味到，她是多么宽容地对待我，而我却毫无察觉。你眼底分明是疼爱的泪水，那泪水中饱含着对我的关爱，但我却没有感觉，直到这深夜的反省，才让我体味到了老师对我的关怀，对我的宽容和无私的爱。

深夜里寂静的反省让我体味到了老师的爱，病床上悲伤的反省让我感受到了母亲的爱，教室里孤单的反省让我触摸到了同学的爱，成长路上的反省让我品味到了人间的真爱。反省，让我品味到了无穷无尽的包容，丰富多彩的成长历程，真心实意的情感乐园，这就是反省的魅力所在。

漆黑的夜空中划过一道亮光，那是流星，慌乱与惊奇中，我许下一个美丽的愿望，让我永远都能品味到反省的魅力！

## 个人工作自省心得体会 自省篇四

时光如流水般转瞬即逝，不知不觉20xx年已近尾声，我来公司已经有一年半的时间。在这纷繁忙碌而充实的一年里，我学到了不少新的知识，极大的拓展了自己的视野，也进一步

加深了自己的业务能力。我作为九九久一员普通的一线销售人员，在这充满挑战的一年里，兢兢业业的做好自己的本职工作，不断学习完善自我，加深业务水平，在销售经理的带领下，紧跟公司发展的脚步，不断克服种种困难，保证了在不利的市场大环境下公司产品的稳定销售。取得了一定的成绩，也遇到了一些经验教训。

加强市场调研，了解国内外同行业生产经营情况，分析产品发展动向，为公司决策提供依据。

定期收集客户信息并进行管理沟通，跟据调查目的进行分类；并将统计调查资料与原有资料进行比较分析。

在合同的签订和管理方面：

在供需双方协商一致的基础上签订销售合同，明确数量、价格、发货时间、结算付款方式及期限、违约责任等，经销售部经理审核后报董事长审批。

对销售产品的货款负责，及时进行清收，收到的客户货款，及时上缴公司财务部。合同销售产品的货款回收按照合同约定的付款期限及方式履行，及时跟踪，确保货款及时到位。

对未能在合同约定的时间内履行付款手续的，及时跟踪客户动态，采取必要措施，确保在最短时间内收回资金。

做好产品跟踪和售后服务工作，及时了解客户的要求和想法，巩固产品市场。

今年二甲基海因完成销售4643.5吨，销售额：人民币3996.816万元，美元452.46636万元；与去年相比，增长率为45%。羟甲基海因完成销售55.05吨。

一年多来，我作为职场新人走过了人生的比较重要的一步，

已深感责任重大，无所适从，但我遇到了很好的领导和同事，他们的帮助和包容是我成长的重要因素，也使我渐渐成熟，逐渐适应竞争激烈与多变的销售市场。

又是一年春来到，站在这岁末年初的门槛上，回首过去，展望未来，新的一年，新的开始，新的起点，新的目标，在新的一年里我将充分利用业余时间，专研专业知识营销策略。开拓视野，丰富知识，总结经验，把理论变为实践，化压力为动力，沿着公司领导指导的方向不断前行。

## 个人工作自省心得体会 自省篇五

1、精简文件方面。进一步规范了文件印发流程，文件传送以政务协同平台报送为主，控制纸质文件印发，对可发可不发的文件果断精简。20xx年共计精简类文件25个，实现了精简文件10%的目标。

2、精简会议方面。结合会议提前计划，会前做好充分调查，对参会人员相同、内容相仿的会议在时间允许的情况下合并召开，统筹安排会议时间和内容，对需要研究的议题集中安排，压缩会议时间，提高会议效率，杜绝止议而不决，反复开会现象。部分信息或简单的事项，均通过微信群或qq群发布，达到工作传达目的，尽量不召集开会。今年共召开局党组会20次，局务会15次，会议次数较去年减少15%。

1、纸质公文文件的印发还比较多，需进一步精简，特别是还存在各类业务工作函来函往的问题。

2、会议议事的统筹性和计划性还不够，还存在随时、随行、随意开会的现象。

1、严格控制纸质文件，文件传送以电子公文为主；对能通过传真、函件等文字形式解决问题的，不予发文；能单独发文的不联合发文；能以部门联合发文或议事协调机构名义发文

的，严格控制升格发文，引导减负工作走深走实。

2、加强会议的统筹整合，减少或合并召开部署单项工作任务的会议，能以开小会、开短会解决问题的，尽量不开大会，解决实际问题；能以电话、传真、函件、网络等形式完成工作任务，或能以书面形式征求意见建议的，原则上不召开会议。

## 个人工作自省心得体会 自省篇六

我公司内有集装架1000余只、简易架6000余套，因长期闲置，导致其中露天摆放的一部分已产生严重锈蚀，无法满足包装需要。我部建议由企划部监督、维修部鉴定后，对该批集装架、简易架进行报废出售处理。

考虑到，近期废铁市场行情较差，且受我公司作业场地的限制，以及为了我公司环保工作需要，我部建议对该批集装架、简易架不解体，直接装车过磅，并根据一定比例扣除集装架、简易架上的垫皮，以及钢管内有锈蚀的铁渣的重量之后出售处理。

为了确保公司利益，建议由工会、企划部、维修部、工程部、财务部以及我部共同对3家有意向的单位进行询价，最终由出价最高的单位与我公司签订废旧物资出售合同。

p.s.我公司有约38吨包装防霉纸因xx年9月遭大雨受潮，无法使用，我部建议在该次询价时一并进行询价，并由出价最高的单位与我公司签订废旧物资出售合同。

以上报告，请领导阅示。

物流仓储部

20xx年x月x日

## 个人工作自省心得体会 自省篇七

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这1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1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全面开展和具体实施。

1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x%□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x万元，能源费用为x万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的x%□x%□x%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，

认真学习领会十八届四中全会精神。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8大工作。

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)。

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，单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x%□

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广泛认同。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。

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2.5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。员工培训，使得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。

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。

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。

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。

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。

## 个人工作自省心得体会 自省篇八

一、以开展丰富多彩的文体活动为载体，营造积极向上的企业文化，增强企业的凝聚力。

1、积极开展“全民健身”运动，为增强员工的体质，丰富员工的文体生活，中心工会组建了七个体育协会，并拨出资金鼓励员工积极参加各项文体活动。工会每年定期组织各协会

举行各类球赛，5年来共组织各类球赛及游泳、拔河等比赛共20次。组织参加金融系统运动会及人行系统、社区运动会等共5届次，对外展示了中心员工的精神风貌及中心运动员的拼搏精神，激发员工的集体荣誉感和参与体育运动的热情，培养员工的团队精神。

2、开展形式多样、员工喜爱的文体活动。5年来中心工会曾多次举办如周年庆文艺晚会、卡拉ok赛、组织看电影等员工喜爱的文体活动。近年，随着中心事业的发展、人员的增加，组织活动的难度加大，但工会在党委的支持和各部门的配合下，克服困难，组织了多次大型的员工周末登山郊游活动。xx年组织员工到凤山登山，到洲田秋游（200人）xx年分两批组织200多员工到南山游览，并组织联欢晚会。xx年组织中心及金融近800人到园山公园登山寻宝、趣味游戏和周年庆联欢活动。今年又组织400多员工到梧桐山进行登山活动。通过这些活动，丰富和活跃了员工的文化生活，增强了员工的归属感，体现出中心对员工关爱之情，增强了中心的凝聚力和向心力，推进了企业文化建设。

## 二、加强员工的素质教育，

1、利用中心信息网和板报专栏，进行党的各项方针、政策及《公民道德建设实施纲要》等宣传教育活动，引导员工立足本职，爱岗敬业、开拓创新，将企业精神渗透到广大员工中去。

2、积极支持员工的教育培训工作，强化员工培训工作，帮助员工提高综合素质和技能水平，鼓励员工自学成才（给予报销学习资料费用）。

## 三、关心员工生活、为员工做实事好事

1、工会代表员工利益参与制定了分房方案，搜集反馈意见，使中心分房工作进行顺利。

2、为员工购买了补充养老保险、财产保险和意外保险，为员工发放购房补贴等，解除员工的后顾之忧。

3、为员工发放补充医疗费，解决员工看病难问题。每年定期组织全体员工进行体检，重视员工身体健康情况。

4、坚持探访制度，在员工生小孩、生病住院、家庭发生困难的时候看望员工，即使在“非典”流行期间，也坚持到医院看望员工，给他们以组织和集体的温暖和鼓舞。

5、在“xx”流行期间，为保护员工的健康，采取了大量的防范措施，每日定时消毒，为员工配制预防汤药及洗手液等。

6、经常到基层倾听员工的呼声，了解员工的思想动态，做员工的贴心人，在员工遇到问题时，进行及时的疏导工作，做积极的思想工作。

7、开展为员工“送温馨”活动，在每位员工生日时送上一份生日蛋糕和祝福。中秋节为每位员工送月饼。

8、创办了中心资料室，为员工提供各种学习资料。

四、关心女员工，保障女员工的合法权益。做好妇女的“四期”保护工作，积极开展有益妇女身心健康的活动，如举办健身协会等。每年的“三八节”工会都为女员工发放节日费和妇女卫生用品，并组织女员工外出活动，让女员工过好节日，放松心情。

五、发挥工会的参与职能，促进中心的民主管理

1、在涉及到员工切身利益和中心改革的方针大政等大事上，工会代表员工发挥了源头参与的作用，并通过工会小组长及时收集员工的意见，召开职工代表会议进行审议通过，发挥员工的民主参政议政作用。

2、成立了员工膳食管理小组，定期召开膳食工作会议，监督中心食堂的伙食、质量、卫生。

3、开展了“我为中心献良策”活动，开通网上电子论坛，鼓励员工为中心的发展献计献策，对员工提出的有价值的建议给予了奖励，调动员工的积极性，增强员工的主人翁意识。

## 六、工会的基层建设

中心工会共组建了10个工会小组，由各小组民主推选出一名热心工会工作、群众信任的员工担任工会小组长。在中心人员增多，工会工作范围较大，专职人员少的情况下，充分发挥组织的作用，调动各工会委员、小组长、协会会长、骨干分子的积极性，群策群力做好工会工作。

5年来，中心工会虽然做出了一些成绩，但也做的不够。

工会今后的工作思路是：

（1）围绕中心，服务大局，工会工作服从服务于企业发展的大局。

（2）要坚持“以人为本”，积极开展企业需要、员工欢迎、富有创意、鼓舞士气的群众性活动。要让员工了解中心经营形势和经营目标，了解中心改革和发展的举措，使员工关心、理解、支持中心的发展。企业只有做大做强了，职工的工作和生活才有保障。要以发展为主线，以经营为重点，以管理为基础，以经济效益为中心，以民主管理为手段，全心全意、真心实意依靠员工发展企业；作为工会会员，要有责任意识、全局意识，尽心尽责，忠于职守；一切为了企业，一切有利于企业，提高参政议政能力，要发扬艰苦奋斗的精神，比贡献、比奉献，相互团结，相互支持，上下同心同德把中心建设得更好。