

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告(大全5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告篇一

_酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份含物业管理中心，营业收入：__万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：__万元，同比下降12%;利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，_酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部

门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之

间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例投诉或表扬进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当

有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价

值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务 and 期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。

四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为201x年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告篇二

一、严抓德育，把爱洒向全体学生

少先队工作，千条万条，德育工作是第一条，这是我从事少先队工作的深刻体会。俗话说得好，玉不雕，不成器。学生的教育离不开严格的纪律约束，针对小学生是非辨别能力差，自制力不强的特点，应该制订严密的管理制度，对学生进行严格的要求，增强教育力度，提高学生思想认识，促进行为规范。

首先，制订相应严格的班规制度。作为班级学生遵纪守法的行动指南。上好思想品德课，认真贯彻落实《小学生守则》和《小学生日常行为规范》，还制订了《班级公约》、《新星在这里闪烁园地》、《小组奖扣分条例》，通过全面的强化性的管理，全面地评价学生的思想行为，而又用奖励措施，促进学生严格要求，约束自己的言行，做到勇于与不良的现象作斗争，向着健康的道路发展。还制订了《争当优秀少年，从我做起》，这样，即能及时给学生敲响了警钟，又教育学生明辨是非，实施中也收到较好的效果。

在工作中，抓好班级制度的建设，强化各项规章制度，针对小学生的过错行为，按照不同程度进行教育，做到一视同仁。如有的学生喜欢迟到，我就给他们讲关于迟到的故事，让他们引起重视，及时的教育，严格的要求，严格的管理，使学生认识到怎样才能做好，对那些迟交作业、抄袭作业，我会找他们谈心，毫不留情地要求他们改掉，不能出现任何不良的苗头等等。这样，不论是优秀学生还是后进生，同等对待，从不手软，使学生增强了纪律观念，为创建良好的班风提供了基本的保障。

二、注重小干部的培养

每个班都有班干部，老师不在的时候，班干部就是班级的核心。我觉得培养干部其实是培养他们的责任心为重点，他们不但要对自己有责任感，也要养成对别人的责任感。每个干部分管到位，这样全班大多数学生都有了自己的任务。少数同学则对他们实行一帮一的政策，学习自觉的和能力较强的

同学对他们进行帮助。但是在干部的培养过程中、在日常事务的管理中，也有不少的过失。我会在他们做错了事以后单独找他们谈话，问他们：你觉得这件事你这样做对吗？让他们自己发现错误，总结经验，在以后的工作中才能不犯同样的错误。然后在班队课上强调：这件事发生的原因和经过，而且要让其他学生明白，小干部做错了事也会受到老师的批评，让学生体会到人人平等。但是也要帮助小干部树立他们的威信，如果谁不听小干部的话，就是不听老师的话，那么小干部的责任就很大了。要让各处干部管到位，层层负责。

三、培养学生的集体荣誉感

我们都在一个班级里，班级里发生的每一件事都和我们有关。我用一根筷子易折断，一把筷子难以折断的简单道理，培养孩子的集体凝聚力。本学期学校分别举行的四次比赛，我们班拿了三个一等奖，一个二等奖，这样的成绩不能不说这是大家合作的成果，单靠一个人的成绩是不能取得这样的好成绩，从中让学生懂得合作的快乐；让他们一起打扫卫生，尝到劳动的快乐；让他们听同学讲故事、唱歌、读书，去发现别人的美，产生学习的动力，渐渐明白：集体是有你、有我、有他所组成的。我们作为三(1)班的一员，要互相关心，互相团结，互相进取。

总之，少先队应将创造教育贯穿于工作的始终，营造一个良好的创造教育的氛围，使创造教育之花绚丽绽放。

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告篇三

1、一学期里能够坚持及时到岗，做到学生进班，教师进班。细心体察学生思想动态，观察班内变化，耐心细致地做好学生青春期引导工作。

2、在处理班级事务时，尤其是奖惩方面，对好学生和后进生

使用一个标准。好学生不受到偏爱，对后进生不有偏见，一碗水端平。对好学生和后进生的错误和缺点一视同仁，关心每一个学生，帮助每一个学生。并在班内开展学生互帮互助活动，树立好的班风。

3、信任、支持班干部的工作，发挥团员的先锋模范作用。发动大家参与班级管理的各项活动，让学生人人都有自己的发言权，都有展现自己才能的机会。在班内培养学生团结协作的精神。

4、充分发挥家庭的作用。学生除了寒暑假，平时的生活基本是学校和家庭两部分的衔接。所以经常与家长联系尤为重要，尤其是借助于电话这一快捷的通讯工具，可以及时交换学生的有关信息，让学生家长积极参与对学生的教育和管理，支持班级工作。

5、与任课教师进行及时有效的协调，全面掌握班级情况，及时处理。使班级时刻处于协调稳定的发展中。坚持对学生进行赏识和鼓励教育。

班主任的工作无小事。工作中，我总会从多方面多角度思考问题，力求把每件事做到最好。尽管如此，仍会存在不足，所以在今后的工作中我会弥补不足，争取更好。

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告篇四

一、主要工作职责

- 2、负责项目各施工单位的中期价款审核工作；
- 3、负责做好已完工程的遗留问题处理工作；
- 4、负责个人分管项目的变更审核工作；

5、注重理论知识学习和与实践的结合运用，提升复合型管理知识和能力。

6、负责办公室办公车辆的驾驶工作。

二、工作心得

1、会干工作、干好工作出色完成工作的前提条件，这就要求我们要有扎实的专业功底。

2、一个项目的成败取决于团队合作，干一项工程需要多个部门的密切配合，只有整个团队克服眼前的一切困难，形成合力，才会有强大的战斗力，才能在激烈的市场竞争中取得一个又一个的胜利！

4、学习图纸要认真，做到图纸与现场相吻合，核算要精细，支付报表、图纸与现场相匹配。

5、只有在实际过程中，不断总结、不断完善，虚心学习、力求上进，严格要求自己，积极努力做好本职工作，团结同事，齐心奋进。

三、施工现场工作经验

1、注重施工事前控制的管理，以顺利达到施工预定目标，比如，做好专项施工前的组织设计，进行技术交底等。

2、注重施工过程中的管理，并且做到全过程监控确保工程质量过关。

3、一道工序施工完成，进入下一道施工工序前一定要做好验收工作，避免出现不必要的返工。

四、自身不足之处

1、施工全面管理工作还不太熟悉，需要不断的加强专业知识的学习及施工现场的管理经验的积累。

2、实际操作较少，造成自我感觉在施工技术上缺少信心，需加强专业知识的学习，提高自身的专业技术水平。

3、工作有时候做的不细致，缺少耐心，这方面需自我调节，做到用心做好每一件事。

五、未来规划

1、逐步学习掌握施工项目的管理技巧并积累经验。

2、取得相关专业技术职业证书及职称的评定。

3、在工程管理方面要多学习，加强项目管理及现场协调的能力。

总体来说，对于领导交给的各项任务都顺利完成了，过去一年来从事工程管理的工作，自身在不断的取得进步，自己的专业知识得到了长进和加深，工作能力，包括组织协作能力、管理能力和应变能力都得到了很大的提高，更重要的是获得了宝贵的工作经验的积累。过去一年的工作表现也得到了办公室领导和同事们的认可，展望未来，在工作中将会有更多的新的挑战，我一定会竭尽全力更加积极的工作，在今后的的工作中，我将以百倍的热情迎接新的挑战，在学习中进步和成熟起来，为公司的发展贡献自己的力量！

六项管理工作报告总结 酒店管理公司总结个人工作报告篇五

本学期的班级管理工作，在学校的正确领导下，在同事们的大力协助下，已经圆满结束了。为更好的指导以后的工作，

现将本期的班级管理工作总结如下，望各位指正。

一、为人师表，率先垂范。

班级是学校教育、教学工作最基层的组织单位，而班主任则是这个单位的领导者、组织和管理者，班主任工作塑造学生灵魂的工作，班主任对创设良好的班集体，全面提高学生素质，陶冶学生情操，培养全面发展的人才，具有举足轻重的地位和作用。在学校里，班主任接触学生的时间最长，开展的教育活动最多，对学生的影响最大，在学生面前自己就是一面镜子、一本书。因此，我在规范学生的行为时，首先要规范自己的行为，班纪班风学风大有改观。

二、强化日常行为规范教育。

一个人能否养成良好的行为习惯和高尚的思想品德，关键在于中学阶段的教育，特别是初中的教育。学生良好的思想行为不是一朝一夕形成的，而是通过每一件事，每一项活动，每一节课，长期熏陶才能形成。一学期来，为建设良好的校风、班风，我着重抓日常行为规范的养成教育。我以课堂生活为主体，以常规训练为主线，加强了对学生课堂纪律、常规、礼貌、卫生和劳动等九方面基本行为准则的教育。培养学生对学习的责任感和自学、自理、自控的能力。重视在课堂内的常规训练，培养学生的自觉学习能力，严格要求，一抓到底。

三、建立全班学生轮流值日制度，培养自我管理能力。

值日问题，过去的一贯作法都是只让几个干部轮流，经过实验观察，我发现这样下去只能是好的学生好，差的仍然赶不上，因为这会使部分学生长期处于被动状态，失去了上进心和积极性。为了全面实施素质教育，培养学生自理能力和竞争意识，在德智体美劳几方面得到全面发展，让每个学生都有锻炼的机会。采取了全班学生轮流值日后，学生表现出十

分积极兴奋的状态，总是盼着自己当值的那天。在当值日时，值日生要报告当天的学习内容、清洁、纪律、出勤情况等，这样每个学生都有独立工作机会，在值日中学会管理，培养学生独立工作能力，更重要的是值日生既要去管理别人，那首先就得以身作则，才有说服力。实践证明：过去在我眼中看来十分不起眼的学生在值日中不仅自己严格地遵守纪律，而且表现出较强的工作能力和责任感。通过值日，使我进一步认识到：学生是班级的主体，学生是班级的主人，每个学生都有组织和管理好自己班集体的责任和义务，也有参与管理班级的权力，从而激励学生更加热爱自己的班集体，促进学生“主体意识”的确定。

四、重视与家长的联系，双向管好孩子。

学生的进步，集体的成长，离不开教师，也离不开家长。为了更好地全面了解学生情况，我通过多种形式与家长建立密切联系，进行友好交往，不仅沟通信息还增进了情感的交流。双向管理学生主要采取定期召开家长会，主要内容是根据本学期教育教学计划，对家长提出必要的要求，了解实施素质教育的重大意义，并介绍一些教育孩子的方法、经验，推荐一些教育方面的书籍，同时对家长提出要求：为孩子在家里创造必要的学习环境，为孩子做榜样。

总之，班级管理千头万绪，工作方法千差万别，形势和任务又在千变万化，让我们在实践中一起去探索总结行之有效的方法和经验，使班级管理工作的水平不断跃上新台阶。