

培训专员年度工作总结及明年工作计划 客房年度工作总结及明年工作计划(实用9篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇一

在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服服务的经验。

一、收洗客衣方面

这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

二、对客服务及时性方面

我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

三、交接方面容易出错

往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事

项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

四、员工的业务知识和能力有待提高

员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

五、规范中班工作流程和加大检查力度

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

六、做好员工培训和沟通工作

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20_年能做的更好！

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇二

20__已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20__年开创一个好的局面，更为了比20__年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20__年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

我客房部做了一下工作：

一、对客房部总体来说是比较忙碌的一年。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是__年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20__年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

二、规范各管区，各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

三、为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在__年还需要加大实操技能的培训力度。

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

七、自身存在的问题。

- 1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。
- 2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。
- 3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门

管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇三

一、保持良好的精神面貌及状态，拥有良好的心态，传递正能量。

我们常常会说一个人的气色好，其实说的就是一个人的精神面貌。所以，要想拥有正能量，还是需要有一个好的精神面貌。宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，我的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。面对客人和同事，我“把不公平当做磨练，把公平当做锻炼”，“把困难留给自己，把轻松留给别人”。

二、对客户服务执行标准化，保质保量完成工作。

1、严格执行卫生清扫程序、口杯及布草的清洗消毒程序，认真负责的做好每一项工作。

2、物品管理严格按七常标准执行，并坚持养成了良好习惯。

3、我积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

三、爱馆如家，节约降耗。

家和万事兴，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。严格执行宾馆及部门节约管理规定，自觉主动的不浪费一滴水、一张纸、一度电。

四、时刻牢记是国宾馆一份子，牢记保密规定，时刻绷紧安全弦。

严守宾馆保密制度，尊重客人隐私及国宾馆特性下的特殊要求，发现可疑人员及时上报，注重日常习惯养成及检查，每日对所负责区域进行安全巡视，熟记应急预案，参加消防演练，安全时刻不放松。

五、用心做事，注重细节。

在与客人沟通过程中，我注重细节，多倾听客人的意见，在岗期间始终保持微笑，客人火气再大，也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

六、不足：

一、卫生清理不够细致，还有自己疏忽的地方。

二、服务水平还需要提高，尤其是语言技巧、洞察客人心理技巧及工作的灵活性。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇四

“活学活用”，想方设法调动学生的思维活动，努力营造人文色彩的教学氛围，不断提高教学的艺术水平。鉴于课改教材，注重了联系生活实际，注重学生体验数学，注重合作交流的意识，我决定实施有目的预习新课，再让学生根据教材内容，自己设计问题，合作解答，再针对不同的课时内容，设计不同的教学方法，“扬弃”和“继承”相协调，目的是有利于教学，有利于学生掌握知识，有利于培养学生的各种能力。同时做到“提前3分钟候课”，“下课铃响不拖堂”等教学校长在课堂常规方面提出的各方面要求。

二、教案更新

为了更好的促进教学，在数学的教案格式上，进行重点改革，由原来的教学目标，教学重点、难点、关键、教学程序中的复习提问，导入新课。巩固练习，反馈教学，检测布置作业，板书设计。更新教学目标为思想目标、能力目标、知识目标、教学重点、难点、关键。教学程序更改为问题情境引入、探所新知、应用新知、巩固所学、综合运用、探究创新、课堂反馈、作业设计、板书设计。在教案上，根据学校课改的实际情况，和学生的层次性，教案设计为：基础课教案和综合拔高课教。适合因地制宜，因材施教的原则，在备课上，体现合作精神和集体主义的团体精神。按照学校的要求提前一周备课，备学生、备教学内容，做到充分了解学生的认知情况，了解教材内容的层次性，更深的了解《新课程标准》的教学要求，实现教案的创新化。

三、总结教学

争取拿出一部分时间品味教学，更新和梳理课堂教学中的不足，希望自己能坚持写教学日志，积极主动的投入课改，探究课标，领悟课改精神，立意创新，改善教学中出现的问题，由教育者向教研型教师转变。坚持写作，坚持和学生沟通教学，

和同行沟通教学方法，改变陈腐的教学观念. 更新和摒弃教学中教师一言堂现象，钻研教材，定格不同教学内容的教法，定位教学，化有形于无形。

四、教学辅导

在教学中，有很多同学不能一次形成技能，针对知识点模糊，对知识的理解不通透，不能全方位的理解知识的现象，有效的，有目的的，有针对性的做配套练习，巩固所学，拓宽知识，让理论与实践相结合，实现知行统一，充分驾驭知识。辅导学法，引导学生在练习巩固中及时发现问题，分清主次矛盾，与矛盾的主要方面，发现问题的主要方面，一点即破，突出重点，突破难点. 切忌，眉毛胡子一把抓的现象，改掉教学中舍不得现象，相信有舍才有得，抓典型中的典型题，典型题中的典型矛盾，遵循学校领导所提出的注重辅导，有效的学习。

五、培养学生应用数学意识

数学来源于实践，并反作用于实践。生活中处处有数学，让学生在在学习中要把所学知识与生活实际相联系，并通过生活实际，抽象出数学知识，靠拢数学知识点，建立可行的数学模型，解决有关问题。培养学生理论联系实际观念和空间想象及应用数学意识，数学中这样的题型比比皆是，教育学生留心做过的题型. 实现课改，导向生活，贯穿于生活，与学校的教学管理要求接轨。

六、批改作业

本学期作业全批全改，并做到及时批改。针对数学的学科特点，批改作业的同时，及时找学生促膝谈心，导向方法及思想，弥补作业中存在的不足，鼓励自信，激发学生的学习数学的欲望。

七、教学反馈

学习一单元之后，及时反馈教学，及时测评，查缺补漏，切忌急功近利，调整心态，摆正位置，注重过程，轻视结果，相信良好的开端，再加上忍耐和坚持，就会有良好的结果。

总之，工作上：用心做事.生活中：用情作人。与人友善，合作交流，在竞争中，注重人文，体现双赢法则.相信，没有不好的学生，只有不好的老师.平等和赏识学生，忍耐和包容学生.给他们做孩子、做学生的权利，建立和谐，民主，愉快的教学氛围向名师迈进脚步，创设一片教育天空，为实验中学的教育事业，洒下汗水，滋润祖国的花朵。

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇五

一、完成招工任务。

根据公司发展步伐，明年将有一批新项目陆续建成投产，明年的招工任务仍然是一项主要工作，又加之人员流动性大，根据20__年员工流性约50%，计划明年在员工招聘和留用中采取如下措施。

1、公司人力资源处常年接受报名人员，为企业储备外部人才，根据招工需求，实时组织面试培训，满足用工需求。

2、加强企校合作，逐步提高大中专员工的比例，最好能与多家学校建立合作关系，扩大招工来源。职教中心现有委培人员，明年可安排部分到年龄的学员先进厂工作；同时可由学校抽选部分不升学的学员组成短期培训班，学完专业知识后进厂务工；另外最好每年都从职教中心委培训一批学员。

同时应到武安一中等其他学校进行招工和宣传，如资助部分专业的贫困生入学，毕业后到企业工作，即可扩大对企业的宣传，又可提高企业的知名度和美誉度。

3、提高工龄工资，目前工龄工资为10元，建议提高到20元，可最高享受20__年工龄等，鼓励员工在企业长期工作，这样可以在工资上使新老形成一定差距，提高老员工积极性，又十分公平。

二、进一步完善管理制度，加强业务培训，提高公司整体管理水平。从20__年整体工作来看，人力资源管理水平有很大提高，但与企业发展和先进企业相比，我们的管理水平还需要进一步提高。

1、首先修订现有人力资源管理制度和工作程序，制定一整套适合我公司实际的，科学完整的人力资源管理制度，使每一项工作有章可循，有据可依。

2、按照管理制度各司其职，权力分级落实，充分提高基层领导干部的明年的工作计划主观能动性，避免问题的层层上交，提高处理问题的及时性和工作效率。

3、近几年企业规模和员工数量都得到空前发展，而企业管理整体水平与企业规模不配套，制约着企业的发展。提高企业的管理水平是一个必然的趋势，也是一项长期的任务，而要提高企业管理水平，首先要提高参与企业管理人员的水平，所以加强人事部门人员的业务知识培训是一项重要途径，(如有必要也可以送出去)要制定本部门全年、每月的培训计划、课程安排，学习重点等，每周参加培训的时间不应少于2小时。

4、加强同行业的交流与合作，到先进的企业走一走，看一看，取取经，善于走出去，善于学习，把先进的理念和方法带进来，是企业提高管理水平的捷径。

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇六

这一年的工作中，尽管我提升了销售的成绩，较好的完成了自己的目标，但在工作的细节中仍有许多的问题和缺陷。

第一，要更加重视老客户的维护，巩固自身客户群，扩展销售路线。

第二，要更加深入的对市场学习和跟进，紧抓市场变化，对自身的销售方式和目标进行调整。

第三，加强团队间的沟通，分享技巧，维持队伍整体强化。

这一年来，我一直努力的改进自身的工作，而在下一年里，我在加强自己的同时也更要对自身的情况进行巩固，保证在工作中能更好更圆满的的巩固自身业务，提高客户体会，让工作有更大的提升。

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇七

时间飞逝，转眼已经到了2019年底了，下面是小编搜集整理的财务2019年度工作总结及明年工作计划，欢迎阅读。

财务部的主要职责是做好财务核算，进行会计监督。财务部全体人员一直严格遵守国家财务会计制度、税收法规、集团总公司的财务制度及国家其他财经法律法规，认真履行财务部的工作职责。从收费到出纳各项原始收支的操作；从地磅到统计各项基础数据的录入、统计报表的编制；从审核原始凭证、会计记账凭证的录入，到编制财务会计报表；从各项税费的计提到纳税申报、上缴；从资金计划的安排，到各项资金的统一调拨、支付等等，每位财务人员都勤勤恳恳、任劳任怨、努力做好本职工作，认真执行企业会计制度，实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

在经过两个月的erp项目的筹建和准备工作后，财务部按新企业会计制度的要求、结合集团公司实际情况着手进行了erp项目销售管理、采购管理、合同管理、库存管理各模块的初始化工作。对供应商、客户、存货、部门等基础资料的设置均

根据实际的业务流程，并针对平时统计和销售时发现的问题和不足进行了改进和完善。如：设置“存货调价单”，使油品的销售价格按照即定的流程规范操作；设置普通采购订单和特殊采购订单，规范普通采购业务和特殊采购业务的操作流程；在配合资产部实物管理部门对所有实物资产进行全面清理的基础上，将各项实物资产分为9大类，并在此基础上，完成了erp系统库存管理模块的初始化工作。在8月初正式运行erp系统，并于10月初结束了原统计软件同时运行的局面。目前已将财务会计模块升级到erp系统中并且运行良好。

根据集团年初下达的企业经济责任指标，财务部对相关经济责任指标进行了分解，制订了成本核算方案，合理确认各项收入额，统一了成本和费用支出的核算标准，进行了医院的科室成本核算工作，对科室进行了绩效考核。在财务执行过程中，严格控制费用。财务部每月度汇总收入、成本与费用的执行情况，每月中旬到各责任单位分析经营情况和指标的完成情况，协助各责任单位负责人加强经营管理，提高经济效益。

过以资金为纽带的综合调控，促进了整个集团生产经营发展的有序进行。

财务部根据公司原制定的《财务收支管理细则》的实际执行情况，为进一步规范本集团的财务工作、提高会计信息的质量，财务部比较全面的制定了财务管理制度体系，包括：财务部组织机构和岗位职责、财务核算制度、内部控制制度、erp管理制度、预算管理制度。通过对财务人员的职责分工，对各公司的会计核算到会计报表从报送时间及时性、数据准确性、报表格式规范化、完整性等方面做了比较系统的规定，从而逐步提高会计信息的质量，为领导决策和管理者进行财务分析提供了可靠、有用的信息。

平时财务部通过开展定期或不定期的交流会，解决前期工作中出现的问题，布置后期的主要工作，逐步规范各项财务行

为，使财务工作的各个环节按一定的财务规则、程序有效地运行和控制。

为了规范财务行为，配合年终与明年年初的汇算清缴的稽查与审计工作，财务部组织了在本集团公司内的xx年终财务决算的财务自查活动，在年终决算之前清理了关联企业的往来款项，检查在建工程未作处理的项目，对已支付的财务利息费用及时追踪开具了发票等等一系列的财务自查活动。聘请了税务师事务所对xx年的帐务处理做了预审，对审计和自查中发现的问题及时地进行了整改，降低了涉税风险。

财务部组织了两批财务人员培训与经验交流会，对整个财务系统做了工作总结和预期的工作计划展望，将财务人员分成会计、出纳和统计、收费两组进行了分组讨论，及时解决实际工作中存的问题。通过南峰会计师事务所对内部控制和税务风险的专题讲座，丰富了财务人员税务知识。邀请了审计部、资金部、资产部和财务人员做了深入的交流。增强了整个财务链各部门工作的协作性，强化了各岗位会计人员的责任感，促进了各岗位的交流、合作与团结。

根据xx年经营目标和各项成本核算指标的实现情况，财务部提出了全面预算管理的方案，全面预算管理按照企业制定的经营目标、发展目标，层层分解于企业各个经济责任单位，以一系列预算、控制、协调、考核为内容建立起一整套科学完整的指标管理控制系统。在xx年数据和以前年度各项经营数据的基础上制定了xx年度各单位成本费用预算、销售额预算、人员预算、目标利润预算等一系列预算指标，希望通过“分散权力，集中监督”来有效配置企业资源，提高管理效果，实现企业目标。

- 1、做好上半年和第一季度的所得税汇算清缴工作，合理地降低各项税务风险。
- 2、根据全面预算管理制度和预算管理指标跟踪预算的执行情

况，监控预算费用的执行和超预算费用的初步审核，按月准确及时地提供预算执行情况的汇总分析，为实现本集团和各单位预算指标提出可行性措施或建议。

3、配合集团总部进行收入、成本、费用的专项检查，加强非生产费用和可控费用的控制、执行力度，不能超支的绝不超支。

4、加强资金管理，统一调配，根据集团总部资金部的工作计划安排，调控好各项经营用资金。

5、继续完善各项财务管理制度和内部控制制度，如财务核算管理制度、销售与收款、采购与付款内控制度、会计、统计、收费、出纳等财务人员岗位考评办法等。

(一)按照区财政“真实、准确、全面、及时”的决算八字方针，认真做好xx年财政财务决算工作。由于决算工作是财政、财务管理的一项重要基础性工作，同时又是一项复杂的系统工程，为此决算工作中我们高标准、严要求，特别是针对xx年涉及的重大资金，我们认真核对，按政策规定核对各项收支款项，保证决算数据真实性和准确性；二是提前做好决算准备，严格按照规定项目列支，并按照软件审核的要求，严把质量关，做到严谨、细致，最大限度地减少技术性误差，确保决算数据及时、准确完成。

(二)为确保财务资料的完整，在决算数据通过后，我们及时将x年度的财政、财务、文书各类档案进行了整理、装订、登记。共归档文书、业务档案173件(卷)，其中：文书档案10件，报表7卷、账簿16卷、记账凭证140卷，达到了会计档案管理要求。

(三)其他工作：按照“统筹兼顾、保障重点”的原则，在人员少、工作量大的情况下，完成了日常财务报销、记账、报表等项工作；完成了x年度住房公积金的汇算清缴、个人所得

税的申报，工资统发上报及机关、地退、军退公费医疗报销工作，建立了单位医疗保险信息，完成了 223人信息采集工作，为下一步实施公费医疗改革奠定基础。完成了区属事业单位基本情况的调查统计工作，配合区审计局完成了xx年、x年上半年预算执行情况专题审计调查工作。今年公用经费人均物耗控制和政府采购完成情况两项指标继续作为对街道领导班子考核的指标，为确保考核达到控制要求，我科从源头上加大了管理力度，在政策的执行上、支出的项目和手续上严格把关，严格执行政府采购要求，确保政府采购项目执行率达到100%。与民政科共同配合完成区财政局对我街道公共服务经费的调研工作，掌握近两年公共服务经费的支出规模和支出渠道，分析支出的合理性与缺口，为下一步体制经费测算打下基础。

在巩固去年保增长的成果上，今年我们继续强化税源建设工作，贯彻落实区经济工作会议精神，确保实现区级收入和地区生产总值增长11%的目标。在综合分析地区经济发展形势上，积极服务企业，促进地区发展，以创建全国文明城区为载体，从搭建政府为企业服务和企业间相互交流两方面入手，从保存量和引增量两方面入手，为地区重点企业提供点对点个性化服务，主动了解企业需求，把解决个别问题与共性问题结合起来，把解决当前问题与建立服务企业的长效机制结合起来，既维护企业当前利益、又注重长远利益。通过督促、约谈、走访各部门联动等方式，新引进和异地纳税企业初见效果，新入驻我地区人卫大厦有限公司缴纳房产税款等234万元。北京友朋实业发展公司等4家企业异地纳税交纳房产税65万。协助新筹建的恒源祥(北京)有限公司完成了工商、税务登记工作。同时，对北汽大厦、鹏盛物业和潘家园大厦的入住和闲置情况进行了摸底，为引进新企业入驻朝阳打好基础。截止1-8月份，街道区级收入10085.88万元，比去年同期增加4870.11万元，增长93.37%，完成全年任务量的173%。1-10月份代征个人出租房产税1289万元。

x年是“党员作风建设年”，科室同志认真结合党员争先创优

活动，在人员少、工作量大的情况，认真履，职着力把握新形势下的历史责任，做到认识到位、意识到位、知识到位，增强服务意识、竞争意识、发展意识，确保x年工作任务圆满完成。

x年要以科学发展观为指导，围绕“新四区”发展目标，努力在更高层次上推进街道各项工作又好又快发展。

(一)继续抓好税源建设工作，积极为企业搭建平台、涵养税源，吸纳新企业入住，促进税源建设有新突破。

(二)围绕全国文明城区创建、社会服务管理创新及安全稳定等中心工作做好资金保障，将内审与内控相结合坚持为领导决策服务，为机关科室服务，为地区发展服务。

(三)整合工作资源、拓宽工作渠道，牢固树立“一盘棋”的理念，将机关、事业单位和社区形成一体化财务管理体系，真正发挥财政监督、指导、服务的职能。

(四)按照创先争优活动的要求，加强自身修养和科室建设，围绕建设服务型政府目标，在加强依法行政、提高服务效能、转变工作作风上进一步提升管理水平。

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇八

20xx年即将过去，在这一年来，平凡忙碌中伴着充实，创新扩展中伴着快乐，科室在医院领导的带领下，认真做好各项业务性及事务性工作，全面贯彻执行各级领导安排和布置的各项工作和任务。牢固树立为人民服务的思想，急患者之所急，想患者之所想，全心全意为患者服务。院领导运筹帷幄，领导有方及时为我科购进所需的手术和处置器械及办公用品，各科室同事也给予我大力支持和鼎立帮助，使得我取得了一定成绩。

现将我一年来的工作总结如下：

继续开展东源县创建“无白内障盲区县”活动，科室一年来，在各级领导的关心支持下，在中山大学眼科中心的指导下，医院各科室鼎力配合，今年总共为271例白内障患者实施了免费手术，其中204例为国家百万贫困白内障患者复明工程，我院的手术任务超额完成，手术脱盲率达到95%以上，受到患者及家属的一致好评，获患者赠送锦旗2幅，取得了良好的社会效应和经济效应。手术期间，本着为人民服务的信念，着重保证手术质量；密切观察患者手术前、手术后情况并做好回访工作；积极解答患者及家属的咨询并主动告知相关注意事项。20xx年5月国际防盲协会组织眼科教授、专家组来我院调研防盲工作，观摩了我院眼科白内障手术，对我院白内障复明工作给予了充分肯定。有各级领导关心和支持，白内障复明工作才得以顺利开展，我们才有更高的热情做好此项工作，一年来科室严把医护质量和服务质量关，全年无一例重大医疗差错事故发生，无感染病例发生。

20xx年白内障免费复明手术取得各方面资金支持，总收入达到60万元，眼科中心门诊及自费住院收入达到4万余元。收住自费手术病人3例，使科室自成立以来，从单一门诊到收住手术病人，从单一到综合，在科室做大做强的道路上又迈出了坚实一步。

20xx年医院投入30余万元购进了一批眼科设备，例如眼科手术显微镜、a/b超、非接触眼压计、角膜曲率计、裂隙灯，新设备的投入使用，使科室诊疗能力和诊断水平得到极大提升，解决了科室业务发展的“瓶颈”，提高了服务能力，满足了群众就医上的根本需求。

一个合格的医生应具备的良好素质和条件，通过不断加强业务理论学习，努力提高自身的业务水平，阅读大量业务杂志及书刊，学习有关医疗卫生知识，才能丰富自己的理论知识。经常组织医护人员参加省市举办的学术会议，并阅读杂志、

报刊和网络信息，学习大量新的医疗知识和医疗技术，从而开阔视野，扩大知识面，提高科室业务水平，坚持用新的理论技术指导业务工作，更好为广大眼疾患者服务。

一年来，在领导的帮助和各科室的协助下，工作取得了一定成绩，也暴露出很多问题，如人员不足、科室规章制度不够完善、免费复明手术就诊程序不够规范等。20xx年我们有更高的目标，立志提高眼科服务水平、扩大业务范围，为东源广大眼科疾病患者提供更全面、更高水平的服务，创造更加优异的工作成绩。

一、人员方面

增加科室人员，壮大科室力量。计划增加医师一名、护士两名，以提高科室服务能力。

二、完善科室布局及相关制度

在现有基础上增加检查室一间（放置眼a/b超、角膜曲率计、非接触眼压计），治疗室一间，病房两间六张病床，诊室里增加暗室一间（放置裂隙灯、眼底镜），并制定眼科门诊工作制度、住院部工作制度、科主任职责、住院医师职责、眼科手术工作制度等。

三、改善手术室环境

眼科手术室还不够规范，要有专人负责。将现有单冷空调换成冷暖两用空调，眼科大部分为老年人，改善天冷手术环境，保证手术安全。

四、扩大眼科医疗业务范围，增加手术项目

多参加各种学术会议，不断学习，多于同行交流，提高业务理论水平。科室目前可单独的完成的手术比较少，如翼状胬

肉切除+结膜瓣移植术、小切口非超声乳化白内障囊外摘除+人工晶体植入术，及在门诊就可完成的角膜异物剔除、麦粒肿切除等，计划在20xx年上泪囊鼻腔吻合、泪囊摘除、青光眼手术（小梁切除术、虹膜周切术），这些手术眼科来说是比较常见的，在目前出去进修还不可行的情况下，我们可将这部分病人预约好，请外院专家来院手术，逐渐带动科室的医生单独完成手术。

五、增加白内障手术可选择性

增加人工晶体种类，国产人工晶体、进口人工晶体，不同种类、价格，可供患者选择，满足患者不同的需求。如需高端手术（如超声乳化白内障囊外摘除术+人工晶植入术），可请中山眼科中心专家来院手术，费用可由病人负担，即满足患者需求，又提高医院知名度。

六、完善免费白内障复明手术就诊程序

进一步完善免费白内障复明手术就诊流程（附流程图），使此项惠民工程更顺利、安全、快捷，更深入人心。

七、做好宣传工作

在现有基础上，进一步加强医院宣传，利用各种形式，采取各种办法，把医院宣传出去，使医院知名度越来越高。

八、我们的目标

总之，我们将以精良的设备、尖端的技术及优质的服务争取为更多的眼病患者送去健康和光明！让医院再上新水平、再登新台阶。

培训专员年度工作总结及明年工作计划篇九

一、部门采取措施

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

二、部门工作存在的不足

部门每月定期举办业务知识的专项培训。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。管理人员的综合素质有待提高。

三、部门工作设想

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

四、明年工作重点

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出

售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是为我们作为酒店人享用不完财富。对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

明年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。