

2023 年管理工作总结（通用 8 篇）

管理工作总结 篇 1

一、酒店管理实践的收获

（1）服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线、高水平的服务质量不仅仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础、并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。经过酒店组织的培训和平常部门的强化练习，熬炼了我的服务意识，养成了应对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

（2）服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实践，使我们对酒店的基本业务和操作有了必需的了解，礼貌是一个人综合素养的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满意，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要

从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说AIRPORT时，就要猜到他是想到机场，要我们支配免费的送机服务，接下来就要为他们供应乘车预约表并理解他的信息再交由主管排车了。

（3）服务本领的提高

1、迎宾、问候客人：当一切打算工作全部就绪后，要在预订前的 15—30 分钟站在包房门口迎接来宾的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，明白客人名字的要姓名称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但必需要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否须要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打搅一下。请用香巾”。如明白客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打搅一下。请用茶”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必需要先说“对不起打搅一下”来引起客人的留意，否则客人不细心会遇到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否能够点菜，并将菜单交于主子。向客人主动举荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童举荐软饮。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已经通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够干脆向主子询问是否能够通知厨房起先做菜，如有 **VIP**，同时要问主子是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数打算“个吃”。同样要向主子举荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自我留底备查。

7、服务酒水：如客人有特别要求的话，根据客人的意思分先后依次斟倒。如客人没有要求，则根据先女士儿童、主宾、后主子的依次顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务（分餐）：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主子询问是否须要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。全部菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，

请慢用！”

9、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换；刚好续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换骨碟；上果盘之前更换；客人举杯喝酒时，要立即手持酒瓶打算续斟；有VIP客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；假如所点的酒水已喝完或立即喝完，要立即问主子是否要再加。

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要留意提示；正常客人结帐，到前台拿帐单到主子面前，不要当着众人面大声报价格。找寻适当的机会向客人询问用餐满足度，将客人看法刚好反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要立即上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最终收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运输至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

二、酒店管理实践的体会

1、酒店服务业是社会礼貌的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次凹凸、

服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素养、精神礼貌也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，所以，越是高档次的酒店，越是来宾盈门。这反映出酒店服务业已成为社会礼貌的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。仅有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正值成企业的生命线。服务质量是指酒店供应的服务在运用价值上（包含精神和物质）适应和满意客人须要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的运用价值适合和满意客人须要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的运用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是落落大方的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人恒久都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅仅使饭店人素养提高，

也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素养与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟识，饭店只是一个单体的建筑，仅有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到那里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。所以饭店须要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供应尽可能多的便利。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指引。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮忙客人解决难题的学问供应本领，金钥匙文化就是典型，满足加惊喜，完成不行能完成的任务。

管理工作总结 篇2

根据管理提升活动指导思想及活动支配部署，截止目前，项目已根据时间节点完成管理提升活动“全面启动、自我诊断阶段”各项工作。为了巩固和拓展第一阶段的工作成果，顺当推动其次、第三阶段工作，切实落实管理提升活动推动思路和工作重点，我分部紧紧围绕局、公司管理提升活动指导思想，结合我分部实际状况，成立了管理提升活动推动工作领导小组，支配部署专项提升工作支配和任务，各分管领导、各职能部门紧密协作、通力协作，确保圆满完成此项任务。

一、管理提升活动推动和落实状况

根据公司及总经理部管理提升活动的指导思想、活动支配部署及要求，项目在这一阶段工作中，主要从以下几个方面开展了工作：

1、加强领导，细心组织

根据局、公司级总经理部管理提升活动的总体部署，全面落实相关精神，加强管理提升活动的详细实施，成立了管理提升活动管理工作领导小组和工作组，明确了各成员、各部门的工作职责。通过日常列会、周列会等学习局、公司及总经理部有关管理提升活动相关文件的指导思想、方法和要求。依据相关文件及结合项目实际状况，制定了管理提升活动实施方案，分别从项目整体策划、征迁协调管理、成本合同管理、物资设备管理、平安管理、现场管理、资金管理、管理和项目风险管理等方面进行了策划和支配。

2、完善制度、着重细微环节

为了有效推动管理提升活动的顺当开展，以公司管理提升活动指导思想为基础，完善规章制度，着重强化详细工作的实施流程、实施效果、实施时效和实施总结。根据全员参加、全面覆盖、完善制度、过程限制、相互监督、责任追溯的总体要求，着力解决制约质量、进度和标准化工作的体制机制问题；着力提高项目基础工作。

3、加大宣扬，加强学习、提高相识

为有效推动分部班子、各部门及全体职工的学习主动性和自觉性，不断提高全体人员对管理提升活动的相识和思想，项目实行了多种方式予以宣扬和学习。一是明确学习重点，组织全体职工学习局、公司及总经理部《管理提升活动实施方案》和相关文件。二是，通过以提问、猜谜等方式将管理提升活动融入其中，以达到宣扬、学习管理提升活动。三是走出去，组织管理人员、技术人员到相邻分部学习取经，与相邻分部沟通阅历。四是通过总经理部月度考核、项目日常检查等进行自我诊断，反思管理提升活动的落实状况。

4、自我诊断，突出重点

“自我诊断，找准问题”是管理提升活动前期阶段的中心任务，也是做好管理提升活动各项工作任务的重要保证。根据公司紧紧抓好“基层、基础和基本功”的“三基管理”，坚持以夯实基础管理、提升发展质量为重点，通过对标一流、对标挖潜，解决好企业发展中的突出问题和瓶颈，确保公司持续健康稳定发展指导思想，着重从基础管理入手，查找管理漏洞、缺陷，分析管理短板和瓶颈。通过多次召开管理诊断会议，项目班子、各部门部长、技术骨干等参与会议，通过探讨、评审，汇总了项目管理短板和管理瓶颈。管理瓶颈3个。

通过这一阶段活动的开展，使全体职工更加深刻地理解到进行管理提升活动的现实意义和重要性，为整个活动健康

有序、扎实有效的推动打下基础。

二、下一阶段的推动思路和工作重点

以局、公司推动思路为基础，结合项目剩余工程实际状况，项目下一阶段的.推动思路和工作重点是：以基础管理为核心，以入手，使项目的基础管理提升一个台阶。

三、分部管理提升工作下阶段工作安排

根据下阶段工作推动思路和工作重点，依据上阶段问题，结合我部剩余工程的特点及工期要求，对下阶段的管理提升工作做出支配。

管理工作总结 篇3

旧年就快结束，回首年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时间过得飞速，不知不觉中，充溢希望的年就伴随着新年伊始即将接近。可以说，20xx 年是公司推动行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作状况总结

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

(一)在年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断驾驭方法积累阅历。我注意以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过视察、摸索、查阅资料和实践熬炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富学问驾驭技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，渐

重点和难点。

(二)在公司卫生间后墙贴瓷砖，天花修补，二栋宿舍走廊护栏及宿舍阳台护栏的修理，还有各类大小修理已达几千件之多！

(三)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热忱服务，在本职岗位上发挥出应有的作用

二、心系本职工作，仔细履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

(一)年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度年下半年，行政部组织召开了年的工作支配布置会议年底实行工作目标完成状况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

(二)对清洁工每周不定期检查评分，对好的嘉奖，差的惩罚。

(三)做好固定资产管理工作要求负责宿舍固定资产管理，

对固定资产的监督、管理、修理和运用维护。

(四)加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面实行“预防为主、防消结合”的方针，公司消防平安工作在上级领导下，建立了消防平安检查制度，从而推动消防平安

三、主要阅历和收获

在安防工作这两年来，完成了一些工作，取得了肯定成果，总结起来有以下几个方面的阅历和收获

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟识基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，仔细统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与员工的沟通，要与员工做好沟通，解决员工工作上的心情问题，要与员工进行思想沟通。

四、加强检查，刚好整改，在工作中正确相识自己。

(一)开展常规检查。把平安教化工作作为重点检查内容之一。冬季公司对电线和宿舍区进行防火平安检查。

(二)经过这样惊慌有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的安排和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清晰，事事分明，从根本上摆脱了刚参与工作时只顾埋头苦干，不知总结阅历的现象。就这

年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要

(三)总结下来：在这一年的工作中接触到了很多新事物、产生了很多新问题，也学习到了很多新学问、新阅历，使自己在思想相识和工作实力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际动身，坚持高标准、严要求，力求做到业务素养和道德素养双提高。

五、要定期召开工作会议，兼听下面员工的看法，敢于荐举贤才，总结工作成果与问题，刚好实行对策！

六、存在的不足

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面

1 对新的东西学习不够，工作上往往凭阅历办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2 本部有个别员工，傲慢心情较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些状况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教化或惩罚，为企业创建良好的工作环境和形象。

3 宿舍偷盗事务的发生，虽然我们做了不少工作，门窗加固，与其公司及员工宣扬提高自我防范意识，但这还不能

装了高清视频监控系统，这样就能更好的预防被盗事务的发生。

七、下步的准备

针对年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(一)主动搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

(二)加强管理学问的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

管理工作总结 篇 4

提到资本运营，主要有两点内容：

一是经营企业理念，要有超前意识和逆向思维。也印证了那句“做正确的事比正确的做事要重要得多”。企业规模大小不重要，重要的是如何由小做大，做什么，怎么做。只有不断去学习去思索，才能发觉和把握机会。

二是用资本运营管理思维去思索问题。依据经营的四个层次，即产品，品牌与服务，资本经营和标准，思索本企业经营核心是什么。做企业定位要有高度，商业模式要创新，这样整合实力越强。作为企业管理者，要时刻把握企业商业模式创新的命脉，而创新要为了满意市场的需求而创新，才

学习好的经营思路，找寻可行性运作方法，并将资本运营真正落地。

课程特点：

特点一，用身边熟知的案例做分析，易接受。比如携程，腾讯，国美电器等，让有些遥不可及的企业发展之路变得近大咫尺。为学员们的企业将来创新供应了借鉴。

特点二，困难的概念简洁化，通俗易懂。实行导入法，用案例引出结果，用结果引出资本运营中的概念，学员们很简单听懂，简单融入案例情境中。

特点三，现场模拟，互动沟通不断。老师带领同学们模拟经营“苜蓿种植”和“养老院”。在不断沟通和角色互动中，现场探讨掀起一阵阵高潮，用这种方式学员们学会了用资本运作思维去思索去经营。

特点四，顾问式教学发挥了较好的效果。在课间课后，学员们利用这次机会针对自己的企业状况向老师请教。针对每个企业的不怜悯况，不同的定位和模式，老师给出了真知灼见，这些珍贵的看法信任为学员企业开拓了新的经营通道。

三天的课程时间虽然很短，但学员们在今后的思索中，将不断地贯穿项目选择，需求调查与定位，融资创新，将来资本对接及高价退出这些概念，而思索的核心是尽大可能资源整合。

管理工作总结 篇 5

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/668022000116006032>