

酒店员工个人年终工作总结范文（精选35篇）

酒店员工个人年终工作总结范文 篇1

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、xx年我完成了以下工作：

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；

查退房后拔掉取电卡；

房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4. 领导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，整个集团形成了“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。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1. 容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是意识。

2. 房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3. 各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4. 设施设备维保计划未落实到位。

5. 交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1. 认真做好每一天的每一项工作。

2. 细化服务措施，提高宾客满意度。

3. 加强教育培训，强化员工队伍素质。

4. 规范管理，促进企业健康有序发展。

- 5、加强市场营销，不断调整客源结构。
- 6、认真做好上门散客的销售工作。
- 7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。
- 8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。
- 9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随市场竞争的加剧，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，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xx年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！xx酒店领班年终工作总结范文（四）转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期对员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、xx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇2

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了x迎来了充满希望的20xx年，回首我来到酒店的这x个月，新颖与欣喜同在，感动与感谢并存，x个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢x总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢x经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的协作和生活上的照顾，就详细工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种安排、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣扬的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增加了我的语言表达实力，评估期间承蒙x总的信任在x经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言排列功底和逻辑思维欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然惊慌但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等学问，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好刚好的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正好x高校生供需见面会在x召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了打算，但是楼层服务员的确忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参与聘请会，我讲这个并不是说我自己都多么的宏大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以暖和、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财宝、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所x国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素养也在高校这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创建力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下肯定会展露出柔弱的一面，也肯定会有冲突问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要驾驭竞争的技巧避开竞争，增加创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是将来的一年又是以今日作为一个起点，新目标、新挑战，就应当有新的起色，在新的一年里中接着努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最终祝福我们酒店在清澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝福各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝福各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

酒店员工个人年终工作总结范文 篇3

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的详细领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创建性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一样好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了肯定的成果，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高相识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾供应优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必需高度相识工作的重要性，始终牢记“来宾至上，服务第一”和“让客人完全满足”的服务宗旨，始终面带微笑，仔细谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性相识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注意每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格根据关于前台工作的各项规定和要求，仔细履行前台服务职责，主动主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出问题和建议能够耐性解答和虚心接受，并刚好与相关单位主动协调和解决，妥当处理大大小小的客人投诉，得到了广阔客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥当处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化学问的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深化的学习。一个人学习实力多大，就能确定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断改变发展的酒店行业。

当然，在总结成果的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和主动主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关切和帮助下，取得了一些成果，但面对新状况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，接着仔细履行工作职责，不断提高业务水平，创建性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇4

时间飞逝，转瞬间20xx年即将过去。在这一年里，x酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作状况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作看法和服务质量能真实反映出酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素养培育作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务学问和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，依据市场状况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员依据客户的须要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等实惠活动。这样，不仅熬炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲消遣设施的运用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整齐、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的`服务，更体现在微小之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整齐、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的准备

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成果，但我们也深刻体会到自身的不足之处，详细表现在：一是在服务方面还缺乏肯定的敏捷性和主动性；二是个别新员工工作还不够娴熟；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一样，在x酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户供应质、效的服务。详细措施有以下几点：

1、接着加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，协作营业部门做好明年的销售任务。

2、接着落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满足为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，协作各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作实力，为客户供应优质、满足的服务。

20xx年承载着很多人的幻想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的阅历。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深化贯彻“来宾至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，主动树立酒店的品牌形象。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇5

对于这份工作，我能认仔细真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个一般的角色，这个角色不单单是收钱这么简洁，其中还有许多困难的程序。在工作期间我吸取了不少的阅历，曾添了不少见识。

但是作为收银员必须要具备一颗主动、热忱、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中间或会遇到许多不开心的事，但是我都必需克服，不能带有负面的心情，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的看法。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应供应不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，供应礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不开心的事情，假如我们仍旧以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微乎其微，可是从中却教会人许多道理，提高我们自身的素养。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是一般的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必需懂以及必需自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们供应不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的`一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不开心的事情，仍能以笑脸相迎，信任再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的帮助下完成时，就应当询问清晰后再作确定，因为客人想得到的是最精确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切方法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以立刻解决的，而你的确在尽力帮助他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营

点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不行为附和客人而违反原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人刚好结账令客人满足。

（前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不行。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应镇静冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明状况，恳求帮助，问题解决之后，应再次征求客人看法，这时客人往往被你的热忱帮助感化，从而变更最初的不良印象，甚至会建立密切和相互信任的客户和我们之间的关系。）

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

（不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品德，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫捷的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

信任我，我可以把它做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让我们为一起并肩作战吧。加油。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇6

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了__-__年，迎来了充满期望的2__-__年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门。

作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料。

我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向

以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在新的一年里继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌。

酒店员工个人年终工作总结范文5

20__年，是我在劳模实业有限公司供职不平凡的一年，也是在公司领导下个人才能得以充分发挥的一年，一年来，我按照公司组织安排，从龙溪景区调往徽商大酒店商务中心工作，在全新的服务环境里，全力树立徽商酒店的窗口形象，与全体员工共同打造徽商酒店优质的服务品牌，同时，不折不扣地完成公司临时交付的各项中心任务，并将自己掌握的客户信息及时向公司反馈，当好上级领导的参谋，为酒店的优质运作贡献自己的一份力量。现将本人一年来在酒店的主要工作总结如下

一、服从公司安排，按质按量完成本职工作。

自月份徽商大酒店开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神。

绩溪徽商大酒店是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇7

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率____%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率____%，综合毛利率____%，比去年的____%，上升(或下降)____%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率____%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为390万元)。

(餐饮部年终总结)

二、存在的问题：

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

(1) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为390万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降低估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月19日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

(4) 开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾

客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点19款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

(5)全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇8

回顾20xx年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。现对今年工作总结如下：

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在酒店的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

2、会计管理方面

我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为酒店减少损失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支；合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。对本部门所属的收银及电脑维护员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

4、其他工作

在酒店筹备阶段，为使开业后部门工作进行顺利，财务部编写了本部门各岗位工作职责及有关业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。对本部门所属收银进行了系统全面的理论知识及实际业务培训，同时督促电脑维护员积极对前台接待及收银进行酒店管理软件的使用培训，为试营业的顺利开展奠定了坚实的基础。

熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平。定期召开部门协调会议。每月评选优秀员工，组织员工参加各项活动。及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财务部进行沟通并解决。按时参加集团召开的财务例会，根据集团财务部召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的清理工作。积极配合集团财务部及审计部联合检查工作，做好各项解释

工作。

按照集团货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。及时按照集团的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。参加集团组织的会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为酒店服务。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一）配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二）大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三）通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四）加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五）利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1）房间卫生有待进一步提高。

2）岗位的服务用语有待进一步加强。

3）服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4）楼层布草管理比较混乱。

5）楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

针对以上的不足，本人的整改方案：

1）继续加强对各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。

2）加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3）加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4）加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去

污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店员工个人年终工作总结范文 篇9

20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

一、经营情况

20xx年酒店主营业务收入共计x万元，发生成本费用x万元，盈利x万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入x万元，月均收入x万元。

二、管理情况

（一）外聘经理人，理清经营思路。酒店x月份聘请宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

（二）引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

（三）内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度。工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决。客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

（四）顺利完成xx级酒店市级评定工作。20xx年酒店围绕评开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到xx级酒店标准并得到评定专家的认可。

三、其他方面

（一）提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升。其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

（二）提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

（三）优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

（四）提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加x元左右。采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

（五）开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

四、不足之处

（一）经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低。服务管理不达标，服务意识不浓厚。各项优惠活动未收到预期效果。

（二）管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力。管理人员能力有待提高，管理方法欠佳。上传下达工作不到位。

（三）员工队伍建设

人员流动性较大。服务技能欠缺。员工队伍文化建设缺失。

五、20xx年工作计划

（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，20xx年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

（二）经营创收。20xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优。营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方

法，争取营业额实现新突破。

（三）提高服务。以xx级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训。通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取。基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜。在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航。任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店员工个人年终工作总结范文 篇10

装配车间是公司的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。

尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原因跟解决办法，室内力矩问题，工装板的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越来好。更好的服务于车间。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇11

冬天过去了，就要迎来阳光灿烂的春天，一年过去了，又要迎来新的的一年。为了更好的迎接明年的工作，为了迎接更加绚烂多彩的春天，我要为我过去一年辛苦的工作做一下总结。

在过去的一年里，我主要负责的是酒店的办公室工作。我来到酒店的办公室工作已经有三年的时间了，但是今年和往年有了些许不同，我由一名普通的办公室员

工升为了办公室的主任。这个身份的转变让我觉得很有一些惊喜，因为这意味着，领导看重我，领导肯定了我过去两年的工作。但是同时，我也面临着我事业的新挑战。我的工作量增加了，我的工作任务变重了，我的工作压力也变大了。这个也成为了我过去一年里最深的感受。

首先，我来说一说我的完成的办公室工作。在过去的一年里，我完成了酒店布置给我的档案管理工作，重新制定了酒店的员工考核制度，做好了重要领导到酒店的迎接工作，组织了一场大大小小的会议和活动，完成了下一年的工作计划的制定工作等等。这些还不包括其他的一些杂碎的办公室事务工作，所以这一年，我都根本没有时间空闲下来。为了把今年酒店办公室的工作做的更加圆满，为了带领我办公室的人员发展的更好，我在2011年基本上都没有休息过一天。但是看到今年年底，我们酒店的营收创下了历年来的最高收入，看到今年年底，我们酒店被评为了一市的五星级酒店，我就觉得我做的一切都是值得的。

我们酒店能在过去的一年里，发展的这么迅速，收获这么多的成就，我觉得离不开我们办公室人员的辛苦工作。我能带领我们办公室的员工完成这一个又一个艰巨的任务，也离不开他们对我工作的配合，离不开酒店领导对我工作的支持和信任。所以总结这一年的工作上的成就，我最应该要感谢的人就我们酒店的领导，是他们给了我这个新职位的挑战，给了我进步的机会和空间。才能让我带领办公室的员工发展的越来越好。

在接下来的一年里，我要再接再厉，不仅要做好办公室里的工作，还要做好员工的管理工作，争取在明年把我们酒店办公室的工作做的更加完善，更加的让领导满意和放心。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇12

时光飞逝，转眼间即将过去。在这一年里，xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况总结如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发

挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇13

xx年悄然走来，新年的钟声即将敲响，回想xx年中的点点滴滴，工作时的一幕幕在眼前浮现，让我不断地学习着，成长着。

在不断满足宾客需求的今天，为客人提供舒适、方便、整洁、安全的高质量服务是酒店的主要工作目标，酒店服务质量的高低直接影响酒店的客源。所以说服务质量是酒店的生命，而质量管理则是保证酒店高质量服务的重要手段。一般星级酒店都设质检员以督查各部门的服务质量。因此在我休假回来后，领导给我分配了一项新的工作岗位——质检员。

质检工作对我来说很陌生，我只能是一边在工作中学习，一边在学习中工作。首先，我收集了国家旅游局关于星级饭店的评分标准、《员工手册》、各部门的服务质量考核标准等仔细学习研究。因为只有做到心中有标准，才能对培训中心各岗位进行督导检查。其次我利用各种机会学习业务技能，深入培训中心各个岗位如餐饮、客房，跟岗学习。因为先要对所检查部门的工作过程有所了解，要对所检查部门的服务项目、服务规范加以了解，才能再依据不同的检查手段进行检查。

质检工作是通过检查发现管理和服务质量问题，进而分析问题、解决问题，然后再进行跟踪复检，确保类似问题不再发生。这里的关键词是“检查”，要勤于检查，善于检查，“闭门造车”是发现不了问题的。我把每天3/4的工作时间用于现场检查。因为每一天都是新的，每天都有新的问题发生，因此，我必须深入现场，走动检查。一位合格的质检员，就要善于从检查的细节入手，发现日常忽视的问题。比如一个稍纵即逝的微笑或冷漠，一次默契无声的左撇客筷子摆放，一个在客房走廊里侧身让客人先通过的礼让瞬间——这些都是需要质检员发现的细节。而且要把日常检查中的所有发现用相机记录下来，将检查结果随时报告总经理和有关部门经理，同时记入《检查日报表》作为奖惩制度的重要依据。对思想上进、工作认真、对酒店的各项工作有突出贡献的员工予以通报表扬或物质奖励。对工作不积极和有较重违纪表现的员工也予以了处分或处罚，严肃了酒店的纪律。

酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。xx年的这几个月里我一直是处于初期学习阶段，接下来我要拼搏进取，迎接新的挑战，我会不断地吸取教训总结经验，努力改进工作当中的不足之处，为xx年的工作奠定坚实的基础。为此特制定xx年的工作计划：

一、加强与各部门之间沟通，转变质检工作职能。

在xx年工作的基础上，新的一年我将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身素质和业务素质。作为质检员更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。利用一切机会学习提高自身业务素质，在酒店范围内，一定程度上起模范带头的作用。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。

1、将检查分为日常检查和专项检查，日常检查工作包括对各部门人员的仪表仪容、礼貌礼节、劳动纪律、服务态度、操作规范等进行检查或抽查，对检查出来的问题及时督促其整改。专项检查是对各部门的卫生情况进行摸底，排查并清除卫生死角，使酒店的整体卫生质量有所提高。

2、加强表格化、规范化管理，使各项检查工作有序开展。酒店领导信任我，任命我为酒店质检员，我觉得既自豪又不安，自豪的是在培训中心的服务前沿我有了一块用武之地；不安的是在酒店业日益前进的发展大潮中，自身专业水平远远不够，要不断的学习才能适应这一行业发展。我将不遗余力，努力去做好它。我也相信，质检工作会在未来的培训中心管理体系中越来越成熟，越来越重要。我更加相信我们培训中心的明天会更好！

酒店员工个人年终工作总结范文 篇14

各位股东及全体员工同志们：

晚上好！

庆典之际，及一年来的工作总结，我谨代表股东会向关心大酒店成长发展的每位员工，深情地道一声：你们辛苦了。

一年来，是执著追求的一年，是锲而不舍的一年，是风风雨雨的一年。虽然只是一年的时间，但我们的成就是有目共睹。这一年，是面对酒店行业竞争的压力，酒店装修投资巨额，在迷茫中探索、开拓、承受着巨大压力的情况下，我们酒店依然取得了辉煌的成绩。我们酒店刚刚起步，底子薄，酒店经营管理正处于探讨之中，又置身于激烈竞争潮流之中，我们的方向是打造金源，树金源品牌，创一流的环境、一流的服务质量，赢得社会的好评和知名度。取得这样的成绩，来源于我们充满激情的董事会高层领导，来源于我们任劳任怨的员工，来源于我们雷厉风行的部门领导。由于我们抓信了经营主体，以餐饮为重点，推动客房发展，狠抓环境卫生、优质服务、产品质量、严格管理，得到了社会各界人士、新老客户的高度评价，我们的经营也在日趋完善地发展。员工同志们，一年来，你们是好样的，你们不计报酬、不限时间、任劳任怨工作在自己的工作岗位上，酒店行业是锻炼、培养人才的熔炉，培养出很多人才，有从部长提升为部门经理，有从员工提升为领班，有从工作表现突出的评为季度优秀员工和年度优秀员工35名，还有很多员工默默地为酒店奉献工作。一年来，我们酒店狠抓了以下几点工作。

一、狠抓环境卫生，优化环境管理，落实措施。

在抓经营管理的同时，对酒店的环境卫生制定了管理措施和制度，落实了环境卫生区域，各部门规范了卫生管理，区域到位，责任到人，并成立了卫生监督小组，由办公室牵头，酒店老总组织对各部门环境卫生督导检查，并在各部门领导严格管理、督促检查，各部门的环境卫生取得了较好的成效，客房部卫生最佳，得到了新老客户的好评。

二、狠抓优质服务，强化服务管理。

在酒店营销经营发展中，制定了服务规范管理措施，强化服务意识管理。一是从接待到迎送客人的礼节礼貌、面带笑容微笑服务；二是从入住、就餐服务方式的管理，客人进店如进家，热情专心地为客人服务，在服务过程中每一项服务环节都积极主动为客人服务到位；三是从加强服务态度管理。酒店的营销经营，服务态度是关键，对客人服务做到热情周到，为我们酒店完美服务树立了良好形象。

三、狠抓企业经营管理，突出主业为主。

一年来，重点狠抓了餐饮经营管理。一是抓营销经营，推出特色产品；二是抓在经营产品不断更新推出新产品；三是抓产品质量，烹饪技术，色香味；四是抓承办酒席的主原料，价格合理，味道鲜美；五是抓成本核算，酒店老总经常到长沙、衡阳等地调查，了解市场行情，采购员每月三次到本地市场了解原材料的价格；六是抓原材料购进验收入库的管理，仓管员工作务实，严把原材料验收进货关，掌握原材料质量关，入库的原材料做到了先进先出、后进后出的原则管理。

四、抓经营管理效益，节流客源。

酒店在经营过程中，狠抓了经营效益管理。一是严格管理产品的原材料，控制成本，提高经营利润；二是狠抓经营操作规范，财务会计对餐饮、住宿当日销售清单进行审核，对出现的销售项目单价出现问题，及时纠正，有效地加强财务管理；三是狠抓水电、能源消耗的管理。水电、能源是酒店消耗容量最大的开支，节约用水、用电是最大的关键；四是狠抓物流管理。对一次性用品、垃圾袋、拖把、扫把等用量相当大，加强控制管理，节省和浪费流失；五是狠抓设施设备维修管理，按照维修管理要求，对部门的设施设备维修做到了随喊随到，及时维修整改到位，确保设备正常运行。

五、狠抓消防安全管理。

一年来，我们很重视消防安全。消防安全关系到酒店生存发展的重要工作。做到常抓严管，并制定了消防安全防范管理，下发了消防安全制度。各部门也很重视，做到了下班人走灯熄，切断电源，保安人员工作负责，值班人员对酒店各岗位经常巡逻检查，确保酒店消防安全、平安稳定。

这一年来，我们坚持以发展主业为主，进一步加速酒店的发展，我们坚持以人为一，进一步完善目标体制改革，营造以美好事业留人，良好待遇留人，深厚感情留人的创业环境。我相信经过我们的努力，在新的一年里，即将跨进新的春天，展望我们的未来，倍感任重道远，面临激情燃烧的岁月，我们必须永远保持朝气蓬勃的精神和坚韧不拔的意志去竞争，去开拓、去创造，为我们酒店事业作出更强大，

飞得更高更远。

员工同志们：一年来，取得了很好成绩，但还存在不少问题。

- 1、不遵守规章制度，上班迟到、离岗，经常出现。
- 2、服务工作不到位，服务态度差，前被客人投诉的。
- 3、环境卫生检查不合格，受到政府主管部门的指责。
- 4、消防安全检查落实不到位，消防器材出现故障和灭火器失去使用效期的。
- 5、出品的产品色味，成品不鲜，时有出现退菜。
- 6、饮食卫生，出现头发，蚊子也时有出现。
- 7、节流客源，节约用水用电、一次性用品、拖把、扫把用量相当大。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇15

20X年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下：

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。

但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作。

工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三净”卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。

思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

一年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20X年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店员工个人年终工作总结范文 篇16

一年来，在市卫生局的亲切关怀和正确领导下，医院班子带领全院干部职工，广泛开展了创先争优活动，以医疗质量万里行活动为契机，紧紧围绕与卫生局签订的工作目标和重点工作，团结一心，众志成城，奋力拼搏，1-11月份业务总收入1761万元，比去年同期增长67.9%，全年总收入预计突破xx万元，较好的完成了全年工作任务。主要工作现汇报如下：

一、项目建设有序有效快速推进

1、**年元月，投资1800万元放疗中心投入使用。

2、**年11月，建筑面积1.5万平方米三栋家庭式小高层病房楼主体完工外墙粉刷完毕。

3、黎阳(5000平方米)长风(xx平方米)两社区扩建改造项目进入招标阶段。

4、医院11层综合病房楼建筑面积10800平方米平面图设计即将完成。

5、地下车库进入设计阶段。

6、棚户区医院项目正在接洽中。

二、肿瘤专科建设发展迅速效益明显

1、新院经济收入大幅增加。

4-6月收入是1-3月收入的1.8倍。三季度收入与新院前半年总收入几近持平。新院收入大幅增加。

2、肿瘤专科技术人员结构合理。

肿瘤内科、外科、化疗师、放疗师、物理师等技术人员日趋合理，后续人才正在筹备培训进修。

3、肿瘤专科设备技术逐渐齐备完善。

添置了直线加速器的配套设备，购入数字遥控x射线诊断机(数字胃肠机)，还使介入手术得以正常开展。添置了四维彩超和心电工作站，提高了功能检查的准确率。针对肿瘤专科的特点，检验科新增加了一系列肿瘤标志物的检验项目，为肿瘤的诊断和治疗效果的判断提供了有效依据。

4、加强与省肿瘤医院的合作。

从6月6日起，河南省肿瘤医院专家每周日全天在我院坐诊、查房、手术，不仅方便了患者，也给我院临床医生提供了很好的学习机会。

5、加大市场开发力度。

首先建立内部激励机制，调动全院职工工作积极性。其次建立市场开发网络，拜访无肿瘤放疗条件医疗单位的医生以及周边农村的部分乡医，并向医生发放了我院的宣传材料。及时回访患者或有业务往来的医务人员。

三、社区卫生服务中心工作效益显著

1、黎阳、长风两社区中心设有健康教育宣教室，配备有电脑、投影仪、数码相机等健康教育设施，今年开展了入户建档、免费给老年人体检工作，在辖区举办了20余场健康知识讲座，赢得了辖区居民的称赞，取得了良好的社会效益，巩固了现有医疗市场并培育了医疗新市场。

社区中心工作情况：

老年体检 建档人数 辖区户数疫苗注射 传染病管理

长风 384 39199 13175 22978次 263

黎阳1629 40010 12590 12391次 80

2、基本药物制度实施工作。

3月份-10月份共销售基本药物29556.15元，社区居民得到了实惠，受到了社区居民的好评。

3、社会影响增加。省卫生厅刘学周厅长、秦省副厅长、市长丁魏、李军副市长以及省内其他地市领导和专家到黎阳社区中心参观指导工作。全市社区卫生服务中心建设现场会在黎阳社区中心召开。极大地提高了医院的知名度和美誉度。

4、经济效益大幅提高。由于黎阳社区中心良好的社会影响，淇滨分院8月单月收入84.33万元创历史新高，前三季度收入552万元，超额完成全年分院任务600万元已成定局。社区中心的建设为医院的整体发展提供了新的巨大的经济增长点和增长平台。

四、科学的分院目标管理推动了医院整体快速发展

1、今年初，医院主要领导与肿瘤分院、淇滨分院、新院三个分院分别签订了，内容主要包括卫生局下达目标任务和各分院具体工作，分解成八项20条100分的详细工作目标责任书。

2、医院专门成立由三个分院抽人组成的考核组，每季度考核一次，班子会、中层会及时公布点评。好的发扬，不足的批评，限期整改。

3、本院内部考核不走过场。首先是考核内容逐渐细化；其次根据每月工作，考核指令性工作目标不断调整；考核到工作不足，不能等下季度、下月，要马上整改。

4、考核结果与各分院责任人奖金挂钩，年底现金兑现。

5、各分院加强管理和业务学习记录(仅二、三季度)

行政会议管理及业务讲座情况公布(次)

班子会 职能会 中层会 业务讲座

淇滨 6 2 7 14

新院 10 7 7 7

肿瘤 5 7 7 8

五、创新思路招商引资成效显著

1、产权式病房楼引资2500万元，建成三栋1.5万平方米小高层产权式家庭式病房楼。

2、设备回租引资900万元，建成肿瘤放疗中心。

3、其他方式引资200万元，购置数字胃肠机、四维彩超监护仪等医疗设备仪器。

六、扎实开展医疗质量万里行活动

1、开展了“医疗安全”活动。

围绕着主题进行了相关学习和讨论，今年的重点是围手术期系列制度，核心是检查与安全，抓安全确认，建立手术分级标准及规范，制订了手术分级目录，围绕手术安全，手术质量规范去做工作，进一步保障了医疗安全，不断提高医护质量。护理上认真落实《河南省医疗护理核心制度》，经过培训考核，我院各级各类护理

人员掌握了护理核心制度，护理核心制度执行率100%。如分级护理制度、护理差错事故报告制度、护理质量管理体系、护理会诊制度、健康教育制度等。

2、落实护理“三基”、“三严”培训制度和计划

共举行业务讲课培训22次，参加讲课20人次，参加听课729人次。组织了1次理论考试、1次护理技术操作考核，共参加182人次。每季度督导各科室业务学习。有计划对河南省卫生厅下发的12项操作技术、急救技术进行训练考核，使基础护理技术操作合格率达100%，专科护理技术操作合格率达95%以上。

3、开展了急救技能比武活动。

根据市局安排，我院积极参加，下发了文件、成立了领导小组，进行了全院动员全院临床科室都组队参与，经过积极演练，积极参赛，全院评出了优秀个人和小组，进而参加了全市的急救比武，取得较好成绩。这次活动，有力促进全院临床科室岗位练兵，锻炼基本技能的积极性，反响良好达到了预期目的，提高了临床的医疗质量。

4、加强护患沟通，开展健康教育和整体护理。

进行沟通讲座1次，制定完善护患沟通制度，执行健康教育制度、术前访视制度，开展个性化服务，密切护患关系，提高护理质量，整体护理覆盖率达到100%，患者对健康教育的知晓率达到90%以上等。

5、加强医院感染管理工作。

对医院感染发病率进行监测和进行患病率调查。1-10月份共调查2161人，医院感染发病人数25人，感染率1.16%，无菌伤口感染率为0，医院感染患病率调查人数为137人，实际调查135人，医院感染患病率为2.22%。进行了抗菌药物临床使用调查，抗菌药物使用率为56.20%。

6、积极开展防治甲流感工作。

规范设立了发热预检室，派设了专职人员，做了明确标识、标牌、宣传版面，对全院职工进行两轮以上全员培训，参加培训人员160余人，下发三次全员培训资料240余份。

七、党务行政后勤工作新跨越

1、创先争优争一流

①加强领导成立领导小组、制定方案。确定工作奋斗目标争一流。

③紧密联系本岗位、本工作任务，具体扎实开展好党员个人承诺、党支部承诺、先进典型选树、医院三年事业发展规划、。利用好创建学习型、上评下议、作风建设民主生活会等载体开展好创先争优活动，确保医院全年工作目标完成。

④将活动与本职工作、党支部建设、团委工作、文明单位创建、年度目标、三年规划、12.5规划紧密结合起来，推进医院整体工作上水平。

⑤卫生局组织的市直各单位创先争优活动现场观摩会上，受到好评。组织测评名列前茅。

2、今年卫生系统市直各单位医院综合治理平安建设上半年考核中，医院得分83分，名列第一。

3、医院积极组织参加市卫生系统首届文化艺术节，编写院歌、院训，设计院徽，参加摄影、书法作品展览。在市卫生系统首届文化艺术节上获舞蹈类比赛优胜奖、扑克牌双升比赛第二名。

4、**年11月，医院文明单位验收顺利通过。

5、**年6月份，在市委宣传部、团市委等部门举办的读书演讲赛上，医院两名选手获优秀奖。

6、医院职工刘京荣获首届全市卫生系统十大医德楷模。

7、团市委授予医院肿瘤内科“青年文明号”、骨科“五好团支部”、雒隽同志优秀团员荣誉。

8、积极开展行风政风评议工作，在辖区内单位发放征求意见表，广泛征求各单位意见和建议，并分类整理制定整改方案。

9、医院积极开展无烟医院活动。

回顾过去，成绩已成历史，医院的建设和发展还存在很多不足和缺陷。医院整合一体，还需要一个过程；社区工作需要各方面协调；资金缺口，需要在招商引资和医院发展中解决；人才建设是一个永无止境的工作，需常抓不懈等等亟待解决的问题。

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/957043123201010010>