# 企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告(5篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-10

*企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告一一、服务工作行政工作较为复杂和琐碎，一直以来，我认真做好各个部门的服务工作，保证各部门的正常运行。尽心尽责做好做好行政人事工作，物资方面，做好公司的办公用品的采购和发放工作，合理配置各个部...*

**企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告一**

一、服务工作

行政工作较为复杂和琐碎，一直以来，我认真做好各个部门的服务工作，保证各部门的正常运行。

尽心尽责做好做好行政人事工作，物资方面，做好公司的办公用品的采购和发放工作，合理配置各个部门的使用和管理。

二、文件管理工作

一年共写会议记录18篇，同时完成公司各个部门文件的上传下达工作。

三、人事管理工作

20\_年公司在人员招聘方面采用多个渠道，分别有网络、报纸和现场招聘会等各个渠道同时并行的方式，对现场招聘会我公司每月月底准时参见，完成各个部门缺少的人员招聘，通过现场招聘会一方面做到了宣传我公司的效果，另一方面还完成了部门招聘任务;网络招聘我公司采用的是长期合作的形式，一直和前程无忧和\_招聘网站长期合作，对高要求的岗位有时让网站协助我们招聘，起到了一定的效果。

四、日常行政事务工作

在公司的车辆管理上和印章的使用上，协助经理完成相应的工作。

办理公司营业执照和组织代码证的年检工作。

在公司各种制度的基础上，继续完善公司的《车辆管理制度》及环境卫生负责区域，车辆管理制度中，把车辆的使用范围具体的责任到个人，合理利用资源，为公司节约费用。根据公司的具体情况，制定出差管理制度并下发到各个部门。

重新定制各公司的审批流程及现行使用的各种表格，规范投资公司、装饰公司、建筑公司的各种费用审批流程。在各公司的合同签订中，责任到个人及按照规定的合同会签程序签订合同。

20\_年分别参与了\_矿业集团、\_法院、产学研基地、\_人民医院等标书的制作，分别和北京\_和深圳\_等公司保持沟通和联系。

五、不足之处

在公司环境美化工作中有待提高;在公司文化建设中要加强;管理意识欠缺。对于其它部门的工作，监督得少，后勤服务做得多。

我将正视自己工作中的不足之处，积极改善，更好的完成本部门的工作，同时协调好同其他部门的工作关系。

**企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告二**

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于企业部门员工年终自我工作总结汇报，方便大家学习。

今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，以下是今年的工作总结：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

回顾这过去的半年，在总经理的正确领导与大力支持下，在酒店各部门同事的帮助下，认真完成酒店交给的各项工作，严格履行自己的岗位职责，值此辞旧迎新之际，将第二季度来的工作总结如下：

一、成立安全督查小组，提高酒店整体形象

为了进一步提升酒店整体形象与服务质量，在总经理的带领下，我们成立了安全督查小组，我们改进了酒店的督查方式，以人性化的检查手段不断提升酒店各个部门的服务质量，执行日、周、月检查的制度，提升监察层面和监察力度。为保证酒店服务质量的优质和稳定，安全督查小组对酒店各部门及员工的工作进行规范，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，充分体现了“严、细、实”的工作作风。以企业的生存发展为根本前提，紧紧围绕公司利益，坚持从一点一滴做起，渗透到工作中的每一个细节，将平时看似大量琐碎、不起眼的小事尽量做到好之又好，履行好我们的基本职责，健全了服务项目，规范操作程序，注重细节服务，加强执行及培训、监督的力度，有力地督促了各部门的管理，推动了酒店提升服务形象工作的顺利开展。

二、维护内部外部联系，促进酒店合作与发展

1、维护和发展外部关系

在工作中，我始终保持与外部的良好关系，除了保持与相关政府工作部门的联系外，也与其他的兄弟酒店建立良好的沟通交流。及时了解市场的信息与政策发展方向，同时也学习其他酒店的成功经验，虚心学习他们的管理办法与经营策略，采择其善，取其精华。在积极维护原有固定客源的合作关系的同时，也建立发展酒店的客户，为酒店的营业贡献自己的一份力量。

2、协调和促进内部合作

在日常事物的处理中，充分发挥协调的职能，润滑部门之间的关系，耐心协助解决部门的困难，促进各部门及酒店整体工作协调发展。努力营造团结合作的工作氛围，带动各部门以酒店利益为出发点，齐心协力，科学管理，使酒店及各部门的工作更加顺利进行。

3、重视大型接待活动

在酒店有大型会议或者接待活动的时候，我都十分予以重视，亲自接待，并与对方负责人和酒店负责人积极沟通，了解进程，关注其出现的问题，并监督及时改进，直至大型接待活动圆满成功。

三、工作之余认真学习，培养个人管理素养

利用时间学习酒店管理等的书籍，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。酒店的管理服务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，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。

四、制定计划积极筹备，迎接五星复评工作

酒店将迎来五星的复评。根据五星复评的新标准，我认真地进行查阅和对比，结合酒店现在的设施设备以及服务质量情况，制定了迎接复评工作计划。

1、发现问题，解决问题

在日常工作中，我将更加重视监督管理，及时发现酒店目前工作中的问题，进行总结，同时提出有效的政策引导各部门进行规范管理，以符合复评的标准。严格遵循高星级酒店服务规范经营与管理，积极借鉴国际先进管理经验，持续创新寻求差异化经营之路，同时加强管理力度，完善酒店设备功能，努力提高酒店基层员工的对客服务意识。

2、管理创利，服务创优

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。酒店通过引进品牌管理，强化《员工手册》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的形象，不断提高员工的优质服务水准。

3、动员全体员工，树立主人翁责任感

动员酒店全体员工齐心协力，共同迎接五星复评工作。营造家外之家的氛围，树立员工的主人翁责任感，以酒店的利益和荣誉高于一切为己任，要求每一位员工牢固树立工作无小事的意识，一要细心、细致，二要从细小的事抓起。时时刻刻、事事处处，都要认真、细致，谨言慎行，共同为了顺利通过五星复评而努力。

在新的第三季度里，我将严格根据酒店领导的方针指示，在做好日常工作的基础上，紧跟时代发展及公司步伐，努力学习各种专业知识来完善职业技能、提高职业素养。以酒店大局观为重，加强主动学习、创新观念方法，深挖潜力能力。我坚信，酒店会向更高更好的发展方向前进。

转眼间20\_年已经过去，回顾这半年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。作为公司的行政人员，20\_年来，我完成了本职工作，也顺利的完成了领导交办的其他任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足之处，需要将来不断学习，不断积累工作经验，现将这一年的工作和学习情况总结如下：

一、服务工作

行政工作较为复杂和琐碎，一直以来，我认真做好各个部门的服务工作，保证各部门的正常运行。

尽心尽责做好做好行政人事工作，物资方面，做好公司的办公用品的采购和发放工作，合理配置各个部门的使用和管理。

二、文件管理工作

一年共写会议记录18篇，同时完成公司各个部门文件的上传下达工作。

三、人事管理工作

20\_年公司在人员招聘方面采用多个渠道，分别有网络、报纸和现场招聘会等各个渠道同时并行的方式，对现场招聘会我公司每月月底准时参见，完成各个部门缺少的人员招聘，通过现场招聘会一方面做到了宣传我公司的效果，另一方面还完成了部门招聘任务;网络招聘我公司采用的是长期合作的形式，一直和前程无忧和\_招聘网站长期合作，对高要求的岗位有时让网站协助我们招聘，起到了一定的效果。

四、日常行政事务工作

在公司的车辆管理上和印章的使用上，协助经理完成相应的工作。

办理公司营业执照和组织代码证的年检工作。

在公司各种制度的基础上，继续完善公司的《车辆管理制度》及环境卫生负责区域，车辆管理制度中，把车辆的使用范围具体的责任到个人，合理利用资源，为公司节约费用。根据公司的具体情况，制定出差管理制度并下发到各个部门。

重新定制各公司的审批流程及现行使用的各种表格，规范投资公司、装饰公司、建筑公司的各种费用审批流程。在各公司的合同签订中，责任到个人及按照规定的合同会签程序签订合同。

20\_年分别参与了\_矿业集团、\_法院、产学研基地、\_人民医院等标书的制作，分别和北京\_和深圳\_等公司保持沟通和联系。

五、不足之处

在公司环境美化工作中有待提高;在公司文化建设中要加强;管理意识欠缺。对于其它部门的工作，监督得少，后勤服务做得多。

我将正视自己工作中的不足之处，积极改善，更好的完成本部门的工作，同时协调好同其他部门的工作关系。

20\_年部门在酒店各级领导的正确指导下、在各部门的竭力协助下，我部圆满的完成了20\_年各项工作任务和工作指标;竭力的预防和制止了一些违法犯罪的行为，避免或减少自然灾害事故的发生，为酒店的正常运作，提供了强有力的保障。一年的光阴在忙碌之中悄然即逝，回顾这一年来本部所取得的工作成绩是不可抹灭的，但同时也暴露出了本部还存在着的不足之处，下面就本部20\_年来的工作情况做一总结：

一、思想道德教育，礼节、礼貌以及微笑服务等培训

酒店正常运作已经一年有余，在过去的一年里我们保安部经历了和酒店共同成长的磨练，为了迎接锦都酒店美好的明天，我们肩负的责任是任重道远，所以结合当前酒店实际情况，怎样提高我部保安员的思想觉悟;怎样使他们拥有五星级酒店高标准的服务理念;已经成为本部的一项日常工作，为了使我部全体保安员能够跟上五星酒店的步伐;我部适时的开展思想道德、礼节礼貌以及微笑服务等培训，及时做好督导验收工作，并按照酒店下发的各项规章制度，规范员工的言行举止。

一年来，通过培训和督导，本部门的全体保安员基本能够端正思想态度，摆正自身的位置，自觉尊重领导和客人，时刻以五星酒店一名基层服务员的服务理念为准绳来束缚自己。自觉提高并努力推销我们的优质产品——服务质量。

二、加强专业技术培训，熟练掌握业务技能

为了进一步健全大家的体魄、提高大家的业务技能，熟练掌握专业设施的正确操作;我部特制定了每周至少三次的培训课程。其中包括队列训练、体能训练、消防训练以及岗位职责的培训。在每周的部门例会上总结一周的工作;并针对人员流动量大以及部门的实际情况，适时对训练课程做出合理调整，对于新入职的保安员，本部能够不厌其烦的对其施行“严传、帮教”的培训方针;一年来我部的消防培训课程达50多次，其中进入火场模拟训练达3次以上。

三、竭尽全力，坚决完成上级赋予的各项任务做好本职工作

酒店开业以来，在酒店领导的带领下;在各级部门的共同努力下，取得了可喜的成绩。

我酒店圆满完成了对贺国强、曾庆红、华建敏及密克罗尼西亚总统等重要的警卫接待;有利地保障了吉林党政考察团、天津党政考察团、新疆党政考察团、义乌市十三届人大四次会议、旅博会、文博会大型会议的顺利进行;本部都能按照各级职能部门的要求，在人员紧任务重的情况下，保质保量的完成了所赋予的各项任务。同时对于今年酒店接待的各大型会议、团队以及活动，本部都能够吸取酒店以往的接待经验，合理安排人手，顺利的完成了重要接待的安全警卫保障工作和酒店广场的停车秩序。

四、健全管理各项安全管理制度，加强安全防范工作

a)消防方面：

预防工作是消防工作的重要环节。要做好预防工作就必须加强检查、监督工作。今年来我部制定了日检制度和周检制度，并且利用周报的形式把检查出来的问题，呈报给总经理。由总经理根据周报反映的实际情况，督促消防隐患的整改。把一切有可能导致火灾的隐患，尽可能的杜绝在萌芽状态。另外，酒店消防系统的正常运作与完好是保证酒店消防安全的基础，为了保障酒店消防系统的正常运作与完好，本酒店与杭州保源消防设备安装公司签订了合同，给予平时的保养及故障的排除。

20\_年我部及时更换和配备了酒店已经过期的消防设施。(如：abc干粉灭火器、感烟探测器等)并利用其中过期的60多具干粉灭火器对酒店各部门的义务消防员进行了“abc干粉灭火器”的灭火操作演练，并取得了理想的演练效果。另外还成立了酒店消防安全委员会和消防小组及义务消防队员，并任命了部门消防责任人。本部还落实了酒店与各部门及部门员工签订了《消防安全责任书》。

我部还积极配合人事部每月对新入职员工进行消防知识培训，使每个员工具备酒店工作必备的消防知识和初期火情的处置能力，在员工公告栏作防火专题宣传。本酒店在年底与市旅游局、消防大队、中心医院配合成功地在酒店5f、6f、7f举行了一次大型消防应急疏散及模拟灭火演练，培训员工处理初期火情及疏散逃生能力，以便在灾害发生时最大程度地减少损失。我部还在12月份请杭州六进来酒店给全体员工进行了消防知识培训，取得了良好的效果。

b)治安方面：

主要针对配合公安机关以下达的指示严控“黄、赌、毒”以及各种治安、刑事案件在酒店区域内发生。积极督促本部的治安防范小组努力做好安全防范工作，落实好日检巡查制度;对巡查中发现的安全隐患区域及时进行整改;尽量把酒店的损失降至最低点。同时加强对外来施工人员的管理，严格实行出入证制度;密切关注酒店流动人员的动向，严格落实来访检查登记，确保酒店及客人财产的流失。

五、目前本部还存在的问题：

1、由于今年一直以来，本部人员流动量比较大，对于一些新入职的员工来讲岗位应急能力以及业务技能还不是很娴熟，因此在工作岗位上处理问题还不是很理想。

2、安全防范意识还有待加强，防范措施需要得到更进一步的提高，没有达到群防群治的水平。

一、\_年度总结：

自\_年12月营业至\_年末，营业额明显下滑。财务数据显示，进入\_年3月份，营业额大幅度下降，直至年末进入12月份，仍处于亏损状态，经调查具体原因分析如下：

1、试营业、初营业期间，宣传和折扣力度大，吸引了大批量客源，又值火锅旺季开业，客源的自然流高。

2、进入3月份客源、营业额明显下降，主要原因是受大气候影响，加之宣传和折扣力度迅速缩水，气温较往年回升快导致部分客源流失。

3、为抢占有利时机开业，人员筹备时间紧张，没有进行系统而规范性的培训。前厅、后厨基本都是理论化操作。故而，后厨出品的稳定性和流程都存在很大的欠缺。前挺员工更欠缺基本的服务技能，尤其是用心性和主动性，超前的服务意识更谈不上，这也是导致客源流失的原因之一。

4、营业额下滑后，为控制成本，迅速裁员节流，力度较大，加之\_年大气候的影响，外来务工人员流动性比往年大，回乡居多，各商家薪资竞争比较激烈。故而员工流失多，补充少，始终处于被动服务状态。恶性循环，造成了招人难、用人难、留人更难的问题，出品和服务质量始终没有进展。由于上述诸多因素，客人的满意度很低。

5、特殊状况：约大半年，男女共用一个卫生间，且物业改建装修噪音扰民，也使顾客受到了必须的影响以至流失。卫生间的客诉和误会居大众点评负面影响之首。

6、本店所在地区固定客源多，流动客源少，顾客多样性低，地理位置略偏，构成了固定客源逐渐减少，又无外流客源增加的劣势局面，生意日渐清淡，营业额久不浮升。

7、硬件设施的维修和更新也不是很到位，电磁炉的损坏率偏高，诸多原因都会造成客源的逐渐流失。

二、\_年度工作重点：

(一)后厨：

1、争取保证员工整体变动不大。

2、提高各岗位的基本技能和操作流程。

3、实行员工补位，一人多岗制。冷菜、刨肉、烧烤、面点做到2/3人员均能操作。

4、严把出品质量、份量关。

5、开源节流，充分利用好边角废料。

6、提高员工素质，定期培训。

7、加大卫生管理力度。

8、争取创新出新

(二)前厅：

1、加大培训力度，提高前厅员工的服务知识和基本的业务技能，提高工的从业潜力和超前的服务意识。

2、给工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。前厅用品工具定位定人，职责到人。住宿的员工督促节约用水、电。控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔。

3、加强各部门之间的协调工作，饭店是一支团队，各部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨等部门有着紧密的关系，如出现问题，应主动和各部门进行协调解决，避免事情的恶化。

4、时刻注意硬件设施的检修和维护，检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

5、加强营销和宣传，感谢总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源。在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，例如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机信息促销活动。

好员工不是管出来的，是带出来的。一个好的执行经理是员工的表率，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的动态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动局面。只有这样才能稳定员工队伍，提高全体员工的凝聚力，同心同德，把门店经营好!

<

★ 20\_公司员工个人工作总结优秀范文3篇</span

★ 最新20\_公司员工工作总结范文大全3篇</span

★ 企业新员工个人工作总结模板</span

★ 季度员工个人岗位工作总结最新</span

★ 20\_公司员工第二季度工作总结报告5篇</span

★ 20\_公司人事上半年个人工作总结5篇</span

★ 办公室个人工作总结优秀范文5篇</span

★ 20\_自来水公司优秀职工工作总结</span

★ 20\_公司会议总结报告范文5篇</span

★ 20\_员工第二季度工作总结5篇</span[\_TAG\_h2]企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告三

回顾这过去的半年，在总经理的正确领导与大力支持下，在酒店各部门同事的帮助下，认真完成酒店交给的各项工作，严格履行自己的岗位职责，值此辞旧迎新之际，将第二季度来的工作总结如下：

一、成立安全督查小组，提高酒店整体形象

为了进一步提升酒店整体形象与服务质量，在总经理的带领下，我们成立了安全督查小组，我们改进了酒店的督查方式，以人性化的检查手段不断提升酒店各个部门的服务质量，执行日、周、月检查的制度，提升监察层面和监察力度。为保证酒店服务质量的优质和稳定，安全督查小组对酒店各部门及员工的工作进行规范，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，充分体现了“严、细、实”的工作作风。以企业的生存发展为根本前提，紧紧围绕公司利益，坚持从一点一滴做起，渗透到工作中的每一个细节，将平时看似大量琐碎、不起眼的小事尽量做到好之又好，履行好我们的基本职责，健全了服务项目，规范操作程序，注重细节服务，加强执行及培训、监督的力度，有力地督促了各部门的管理，推动了酒店提升服务形象工作的顺利开展。

二、维护内部外部联系，促进酒店合作与发展

1、维护和发展外部关系

在工作中，我始终保持与外部的良好关系，除了保持与相关政府工作部门的联系外，也与其他的兄弟酒店建立良好的沟通交流。及时了解市场的信息与政策发展方向，同时也学习其他酒店的成功经验，虚心学习他们的管理办法与经营策略，采择其善，取其精华。在积极维护原有固定客源的合作关系的同时，也建立发展酒店的客户，为酒店的营业贡献自己的一份力量。

2、协调和促进内部合作

在日常事物的处理中，充分发挥协调的职能，润滑部门之间的关系，耐心协助解决部门的困难，促进各部门及酒店整体工作协调发展。努力营造团结合作的工作氛围，带动各部门以酒店利益为出发点，齐心协力，科学管理，使酒店及各部门的工作更加顺利进行。

3、重视大型接待活动

在酒店有大型会议或者接待活动的时候，我都十分予以重视，亲自接待，并与对方负责人和酒店负责人积极沟通，了解进程，关注其出现的问题，并监督及时改进，直至大型接待活动圆满成功。

三、工作之余认真学习，培养个人管理素养

利用时间学习酒店管理等的书籍，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。酒店的管理服务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，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。

四、制定计划积极筹备，迎接五星复评工作

酒店将迎来五星的复评。根据五星复评的新标准，我认真地进行查阅和对比，结合酒店现在的设施设备以及服务质量情况，制定了迎接复评工作计划。

1、发现问题，解决问题

在日常工作中，我将更加重视监督管理，及时发现酒店目前工作中的问题，进行总结，同时提出有效的政策引导各部门进行规范管理，以符合复评的标准。严格遵循高星级酒店服务规范经营与管理，积极借鉴国际先进管理经验，持续创新寻求差异化经营之路，同时加强管理力度，完善酒店设备功能，努力提高酒店基层员工的对客服务意识。

2、管理创利，服务创优

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。酒店通过引进品牌管理，强化《员工手册》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的形象，不断提高员工的优质服务水准。

3、动员全体员工，树立主人翁责任感

动员酒店全体员工齐心协力，共同迎接五星复评工作。营造家外之家的氛围，树立员工的主人翁责任感，以酒店的利益和荣誉高于一切为己任，要求每一位员工牢固树立工作无小事的意识，一要细心、细致，二要从细小的事抓起。时时刻刻、事事处处，都要认真、细致，谨言慎行，共同为了顺利通过五星复评而努力。

在新的第三季度里，我将严格根据酒店领导的方针指示，在做好日常工作的基础上，紧跟时代发展及公司步伐，努力学习各种专业知识来完善职业技能、提高职业素养。以酒店大局观为重，加强主动学习、创新观念方法，深挖潜力能力。我坚信，酒店会向更高更好的发展方向前进。

**企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告四**

一、\_年度总结：

自\_年12月营业至\_年末，营业额明显下滑。财务数据显示，进入\_年3月份，营业额大幅度下降，直至年末进入12月份，仍处于亏损状态，经调查具体原因分析如下：

1、试营业、初营业期间，宣传和折扣力度大，吸引了大批量客源，又值火锅旺季开业，客源的自然流高。

2、进入3月份客源、营业额明显下降，主要原因是受大气候影响，加之宣传和折扣力度迅速缩水，气温较往年回升快导致部分客源流失。

3、为抢占有利时机开业，人员筹备时间紧张，没有进行系统而规范性的培训。前厅、后厨基本都是理论化操作。故而，后厨出品的稳定性和流程都存在很大的欠缺。前挺员工更欠缺基本的服务技能，尤其是用心性和主动性，超前的服务意识更谈不上，这也是导致客源流失的原因之一。

4、营业额下滑后，为控制成本，迅速裁员节流，力度较大，加之\_年大气候的影响，外来务工人员流动性比往年大，回乡居多，各商家薪资竞争比较激烈。故而员工流失多，补充少，始终处于被动服务状态。恶性循环，造成了招人难、用人难、留人更难的问题，出品和服务质量始终没有进展。由于上述诸多因素，客人的满意度很低。

5、特殊状况：约大半年，男女共用一个卫生间，且物业改建装修噪音扰民，也使顾客受到了必须的影响以至流失。卫生间的客诉和误会居大众点评负面影响之首。

6、本店所在地区固定客源多，流动客源少，顾客多样性低，地理位置略偏，构成了固定客源逐渐减少，又无外流客源增加的劣势局面，生意日渐清淡，营业额久不浮升。

7、硬件设施的维修和更新也不是很到位，电磁炉的损坏率偏高，诸多原因都会造成客源的逐渐流失。

二、\_年度工作重点：

(一)后厨：

1、争取保证员工整体变动不大。

2、提高各岗位的基本技能和操作流程。

3、实行员工补位，一人多岗制。冷菜、刨肉、烧烤、面点做到2/3人员均能操作。

4、严把出品质量、份量关。

5、开源节流，充分利用好边角废料。

6、提高员工素质，定期培训。

7、加大卫生管理力度。

8、争取创新出新

(二)前厅：

1、加大培训力度，提高前厅员工的服务知识和基本的业务技能，提高工的从业潜力和超前的服务意识。

2、给工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。前厅用品工具定位定人，职责到人。住宿的员工督促节约用水、电。控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔。

3、加强各部门之间的协调工作，饭店是一支团队，各部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨等部门有着紧密的关系，如出现问题，应主动和各部门进行协调解决，避免事情的恶化。

4、时刻注意硬件设施的检修和维护，检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

5、加强营销和宣传，感谢总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源。在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，例如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机信息促销活动。

好员工不是管出来的，是带出来的。一个好的执行经理是员工的表率，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的动态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动局面。只有这样才能稳定员工队伍，提高全体员工的凝聚力，同心同德，把门店经营好!

<

**企业单位员工年终工作总结 公司员工年终个人总结报告五**

20\_年部门在酒店各级领导的正确指导下、在各部门的竭力协助下，我部圆满的完成了20\_年各项工作任务和工作指标;竭力的预防和制止了一些违法犯罪的行为，避免或减少自然灾害事故的发生，为酒店的正常运作，提供了强有力的保障。一年的光阴在忙碌之中悄然即逝，回顾这一年来本部所取得的工作成绩是不可抹灭的，但同时也暴露出了本部还存在着的不足之处，下面就本部20\_年来的工作情况做一总结：

一、思想道德教育，礼节、礼貌以及微笑服务等培训

酒店正常运作已经一年有余，在过去的一年里我们保安部经历了和酒店共同成长的磨练，为了迎接锦都酒店美好的明天，我们肩负的责任是任重道远，所以结合当前酒店实际情况，怎样提高我部保安员的思想觉悟;怎样使他们拥有五星级酒店高标准的服务理念;已经成为本部的一项日常工作，为了使我部全体保安员能够跟上五星酒店的步伐;我部适时的开展思想道德、礼节礼貌以及微笑服务等培训，及时做好督导验收工作，并按照酒店下发的各项规章制度，规范员工的言行举止。

一年来，通过培训和督导，本部门的全体保安员基本能够端正思想态度，摆正自身的位置，自觉尊重领导和客人，时刻以五星酒店一名基层服务员的服务理念为准绳来束缚自己。自觉提高并努力推销我们的优质产品——服务质量。

二、加强专业技术培训，熟练掌握业务技能

为了进一步健全大家的体魄、提高大家的业务技能，熟练掌握专业设施的正确操作;我部特制定了每周至少三次的培训课程。其中包括队列训练、体能训练、消防训练以及岗位职责的培训。在每周的部门例会上总结一周的工作;并针对人员流动量大以及部门的实际情况，适时对训练课程做出合理调整，对于新入职的保安员，本部能够不厌其烦的对其施行“严传、帮教”的培训方针;一年来我部的消防培训课程达50多次，其中进入火场模拟训练达3次以上。

三、竭尽全力，坚决完成上级赋予的各项任务做好本职工作

酒店开业以来，在酒店领导的带领下;在各级部门的共同努力下，取得了可喜的成绩。

我酒店圆满完成了对贺国强、曾庆红、华建敏及密克罗尼西亚总统等重要的警卫接待;有利地保障了吉林党政考察团、天津党政考察团、新疆党政考察团、义乌市十三届人大四次会议、旅博会、文博会大型会议的顺利进行;本部都能按照各级职能部门的要求，在人员紧任务重的情况下，保质保量的完成了所赋予的各项任务。同时对于今年酒店接待的各大型会议、团队以及活动，本部都能够吸取酒店以往的接待经验，合理安排人手，顺利的完成了重要接待的安全警卫保障工作和酒店广场的停车秩序。

四、健全管理各项安全管理制度，加强安全防范工作

a)消防方面：

预防工作是消防工作的重要环节。要做好预防工作就必须加强检查、监督工作。今年来我部制定了日检制度和周检制度，并且利用周报的形式把检查出来的问题，呈报给总经理。由总经理根据周报反映的实际情况，督促消防隐患的整改。把一切有可能导致火灾的隐患，尽可能的杜绝在萌芽状态。另外，酒店消防系统的正常运作与完好是保证酒店消防安全的基础，为了保障酒店消防系统的正常运作与完好，本酒店与杭州保源消防设备安装公司签订了合同，给予平时的保养及故障的排除。

20\_年我部及时更换和配备了酒店已经过期的消防设施。(如：abc干粉灭火器、感烟探测器等)并利用其中过期的60多具干粉灭火器对酒店各部门的义务消防员进行了“abc干粉灭火器”的灭火操作演练，并取得了理想的演练效果。另外还成立了酒店消防安全委员会和消防小组及义务消防队员，并任命了部门消防责任人。本部还落实了酒店与各部门及部门员工签订了《消防安全责任书》。

我部还积极配合人事部每月对新入职员工进行消防知识培训，使每个员工具备酒店工作必备的消防知识和初期火情的处置能力，在员工公告栏作防火专题宣传。本酒店在年底与市旅游局、消防大队、中心医院配合成功地在酒店5f、6f、7f举行了一次大型消防应急疏散及模拟灭火演练，培训员工处理初期火情及疏散逃生能力，以便在灾害发生时最大程度地减少损失。我部还在12月份请杭州六进来酒店给全体员工进行了消防知识培训，取得了良好的效果。

b)治安方面：

主要针对配合公安机关以下达的指示严控“黄、赌、毒”以及各种治安、刑事案件在酒店区域内发生。积极督促本部的治安防范小组努力做好安全防范工作，落实好日检巡查制度;对巡查中发现的安全隐患区域及时进行整改;尽量把酒店的损失降至最低点。同时加强对外来施工人员的管理，严格实行出入证制度;密切关注酒店流动人员的动向，严格落实来访检查登记，确保酒店及客人财产的流失。

五、目前本部还存在的问题：

1、由于今年一直以来，本部人员流动量比较大，对于一些新入职的员工来讲岗位应急能力以及业务技能还不是很娴熟，因此在工作岗位上处理问题还不是很理想。

2、安全防范意识还有待加强，防范措施需要得到更进一步的提高，没有达到群防群治的水平。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找