# 年度工作总结模板600字

来源：网友投稿 作者：流年似水 更新时间：2024-07-01

*工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《年度工作总结模板600字》，希望能帮助到您！>【篇一】　　前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两...*

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《年度工作总结模板600字》，希望能帮助到您！

>【篇一】

　　前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任，201#年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了201#年经营任务，由于刚刚入职就赶上了团队入住的高峰期，无论从酒店基本构造，还是从酒店人员，工作上都有很多不熟悉。在总经理的正确引导下，在各部门同事的耐心帮助下及本部门同仁的大力支持配合下，我逐渐适应了酒店的工作环境及工作节奏，同时也总结了一些在工作中的成绩和不足，现就201#年的工作做如下总结：

　　一、经营情况

　　1、客房整体经营

　　在总经理的正确领导下，201#年共接待国内宾客19376人/次，出租客类客房9688间/夜，其中接待团队8007间/夜，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市接待数次，11月14日酒店有幸接待了中英论坛高峰会议。12月出租客房1392间/夜，出租率46.77%，当日客房营业收入更是突破80万元大关。

　　2、自入散客、高价房销售

　　201#年前厅部自入散客销售792间/夜，销售184760元

　　3、网络订房

　　年初部门和携程网签定开通了ebooking网上操作系统，增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过ebooking网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在ebooking上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；201#年网络订房销售客房105间/夜，总额42134元。

　　二、管理工作

　　1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

　　今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

　　2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

　　为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

　　3、加大管理人员的现场管理与督导

　　为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

　　4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区公安局的一致好评

　　今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在第一次公安局外管处的警告后，加强培训降低失误率，得到市、区公安局的好评。尤其在加勒比倒班船员的接待中，我部共上传外宾信息1815人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入。

　　5、规范操作流程、加强遗留帐务的跟进，减轻了员工的心理压力

　　以往我部门员工都不愿意学习收银业务，大家共有的意识到收银就是赔钱的。为了彻底根治此问题，部门从多处下手，首先规范了操作流程，日常工作中让员工严格按操作流程操作。其次就是加强员工业务知识、业务能力的培训，多次开展业务知识、现金、信用卡知识培训。再有就是因员工失误导致漏结、错结的帐务部门加强跟进解决力度，6月份我部门员工因疏忽大意将一笔一万多元的帐务输错信息，针对此事件本部门做了现场强化培训。

　　6、时常敲响安全警钟、安全工作常抓不懈

　　不管是在消防、现金、行李物品安全方面部门都时时强调、定期培训、经常检查，在全年接待中保证零事故。

　　7、工作效率提升

　　总台办理入住和退房一直是制约部门发展的一个难点，从去年年底8月份开始部门就着手解决此问题，首先是花了多次时间召开了寻找制约前厅工作效率低下的原因。其次就是对原因进行了分类，对于简单问题进行了现场落实，对于难点问题分批次逐一进行解决。再次通过部门的共同努力，今年工作效率得到了提升。

　　8、完善培训材料

　　为了弥补师带徒经验培训模式避端，为了完善新员工培训，6月底制定了业务操作流程进行了书写并整理成册。这样既规范了操作流程又避免了老员工离失后业务知识的流失。

　　9、人员编制情况

　　前厅部目前编制共计8人，包括经理1名、大堂副理1名，前台接待领班2名，前台接待员4名

　　人员流动情况：前厅部接待员201#年离职人员8名；前台员工3名、实习生5名。总体上全年前厅部人员流失率在10%左右。相对同行业是非常低的员工流失率，这有助于前厅部提高服务质量、降低员工成本的控制。

>【篇二】

　　在公司领导的带领下，人力资源部紧紧围绕公司大的战略目标，201#年上半年，人力资源部以加强基础工作为主要抓手，全面提高人力资源管理的科学化、规范化、高效化水平，为公司提供坚强有力的人力资源保障。201#年上半年公司人力资源部在做好人力资源基础性工作的同时；加强定岗定员、人力资源培训与开发、人力资源管理信息化和人力资源管理制度建设。现将本年度的工作总结如下：

　　一、201#上半年工作总结。

　　（一）人力资源主要指标状况。

　　公司总部及各子公司用工数量情况。总部和个子公司年度用工总人数为651人。

　　（二）招聘工作成果。

　　1、积极改善招聘局面。招聘从面试起建立明晰化标准及流程规范：按照公司《招聘与配置管理办法》制定面试流程、薪资待遇、技术技能测试及性格测试，在招聘工作中严格依据标准执行，从严把关，做到心中有数，让优秀人才脱颖而出，为我所用。规范招聘流程组织，初试、复试、再复试以多次面试再上岗，减少招聘的风险，确保人员稳定，降低离职率。

　　2、上半年积累了大量的储备人才简历，达285余份，极大充实公司人才储备，人员涵盖中层管理、行政后勤人员、财务、技术人员等，为下半年人力资源工作打下坚实基础。

　　3、拓宽渠道。除维护现有招聘渠道外，增加了网络招聘前程无忧招聘渠道，投入大量精力不断维护、开发、拓宽渠道，宣传和提升公司整体知名度和正面形象。

　　4、利用招聘调研同行业及同类型岗位薪酬，为薪酬改革提供依据。

　　（三）合理配置人力资源，充分挖掘资源潜力。

　　1、充分挖掘内部潜力，盘活人力资源存量组合控编缺编岗位，优先在公司内部招聘。根据公司生产经营情况及时合理调配人员，严格控制入口、积极疏通出口，盘活人力资源存量，上半年实施岗位科学调配3次，提拔人员2人，促使人力资源的合理利用，确保公司生产经营工作顺利开展。

　　2、今年上半年开始随着各部门人员编制的理顺，对人员专业的需求越来越大。重点通过网络招聘引进各部门发展所需要的专业技术人才，同时，规范人员引进的各项工作流程和保障措施，确保人员引进的风险。面向院校招聘5名优秀大学生到单位实习，面向社会招聘15名，开拓多渠道吸引人才，为公司生产与经营的发展，提供有力的人才支撑。

　　（四）进一步完善和规范人力资源管理体制度。积极推进公司人力资源管理制度建设，基本确立公司人力资源管理的制度体系，形成较为规范的人事管理，从整体上提高了公司的人力资源管理与开发水平。

　　1、梳理公司现行人力资源管理制度中的相关内容；

　　2、修改和补充人力资源管理相关制度内容；

　　3、修改、完善和补充人力资源管理指引性文件；

　　4、修改、完善和补充人力资源管理相关表格；

　　（五）绩效考核工作。提高绩效工资分配的科学性和针对性。进一步完善绩效挂钩机制，进一步兼顾公平，突出价值导向，强化长期激励，提高基层薪酬分配的科学性和规范性。

　　201#年上半年年为保障绩效考核达到预期效果展开以下工作：（1）设定绩效目标。绩效管理不是事后算账，不是专门治理员工的大棒，相反，实施绩效管理是为了防止绩效不佳，共同帮助员工提高绩效，从而使企业的战略目标和远景规划不断得到实现。因此，在实施绩效管理之前，与公司领导和部分员工之间达成共识，包括绩效目标及相应的奖惩后果。（2）绩效辅导。为使绩效管理有效的开展，保持持续不断的双向沟通，解决员工工作中遇到的问题、障碍，不断优化绩效内容，与时俱进，帮助员工提高绩效。（3）绩效评估。每月对于绩效考核结果进行分析，对于高、低绩效员工进行深层次分析挖掘，了解员工低绩效原因及其自身想法，找出工作中遇到的问题和难点，积极协调解决。(4)建立员工绩效考核档案，员工业绩档案是为后期员工的升迁、加薪、调整做基础资料。

　　（六）员工培训。为提高公司员工的整体素质，不断完善新员工培训管理工作，同时将培训结果逐步纳入考核体系中，形成良好自主培训氛围，做好组织培训的跟踪与考核工作，每一期培训都要进行考核，试用期内要进行动态跟踪，到期后要进行考核，并规范建立新员工的培训档案。今年以年，城投总部及各子公司组织培训达48次。其中进行档案专项培训，进一步提高集团公司各部门和子公司档案管理相关人员的档案管理意识和业务水平，做好我司的档案保护和档案信息资源开发利用工作，为我司经济建设和发展提供更有效的服务。

　　（七）规范劳动管理，降低用工风险。

　　规范续签流程，提高用工质量为贯彻劳动合同法要求，我们遵循平等自愿、协商一致的原则，对不同类型的人员实施差异化管理，续签时间采取无固定期、中期（3年）续签合同等形式。年内共处理到期劳动合同15人，其中：续签无固定合同2人。减少了长期合同人数，降低了企业用工风险。

　　（八）社保福利。

　　1、为符合条件的409名员工办理了五项保险和220名员工购买公积金，并为其填报相关材料；每月及时核对保险人员信息，准确上报保险信息变更，按时缴纳各项社保费用；为2名怀孕职工办理生育保险让其及时享受生育保险待遇。

　　2、员工体检工作。为关爱职工，保障职工的身体健康，为公司全体职工进行了免费健康查体工作。

　　（九）日常性和基础性工作。做好各项数据统计与分析工作，为公司决策提供支持；做好日常事工作：如工资、岗位表、员工档案、福利、社会保险、职称和学历审核、员工培训等，与各子公司人力资源部做好对接，完成各项任务。

　　二、下半年的工作计划：

　　（一）人事招聘与配置。严格按公司各部门、子公司需求完成此项工作。人力资源部将按照既定组织架构定岗定编和各部门岗位职责来招聘，满足公司人才需求。

　　（二）培训工作。

　　1、继续加强员工培训力度，提高人员综合也是素质和专业技术，宣贯并熟悉公司各项管理制度，建立公司培训工作常态化，为公司的又好又快发展提供强有力的人才保障。根据部门和子公司年度培训计划，督促各部门及时安排培训项目，提交培训记录。定期组织开展新员工入职培训、员工企业文化、户外拓展培训。

　　2、强化本部门专业理论知识，对“劳动法”、“劳动合同法”、“人力资源管理知识”等进行培训。提升自身队伍技能。我们针对在实践工作中遇到的众多亟待解决和释明的疑难问题，提高了自身队伍的整体素质，认真把握国家政策，进一步提高队伍的业务能力，更好地为企业和员工服务。

　　3、管理人员的培训将是下半年培训工作的重点，使管理人员的知识更新要能跟得上公司的发展速度。有针对性进行公司的内部培训和外部培训，并对培训效果进行评估。通过人员素质的定期调查与反馈，使员工意识到自己的成长与进步，增加对公司及个人的发展信息。同时，对于素质较低员工，也可以此为据建立科学的人员退出机制。通过发掘员工素质的专长，公司进行有针对性培养，建立公司管理者和技术专家的蓄水池。

　　（三）制度的完善。

　　按照公司的整体发展规划，制定、修改完善及执行各项人力资源管理制度，为公司的正常运营提供充足的人力资源保障及政策支持。

　　（四）绩效管理工作还要增加以下几方面：

　　1、个人考核月度。月考核体系严格与薪资奖金挂钩，充分体现能者多得，调动员工向上发展的积极性，使得员工在个人发展的同时推动公司的发展。

　　2、年终考核。年终对企业所有管理工作进行年度考核，年度考核主要参考月度考核结果，年度考核结果评优和下年度职务调整晋升挂钩。基层人员年度考核结果与年度奖金分配直接挂钩。年度考评不合格者，可能会面临降职、调岗或终止劳动合同的处理。

　　（五）优化建档工作。

　　加强“招聘、入职、建档”工作，建立公司人力资源库。招聘在“精”：招聘员工在同等条件下重点考虑员工的态度和能的人才。入职在“细”：员工入职要求必须填写全面、完整的人事资料，提供必备的证明，如身份证、毕业证、学位证、技能证、相片，建档在“全”：建立员工档案时要全面，应该登记的人事资料必须全部登记，定期进行核实，保证员工档案的真实性。人力资源库是公司人力资源的信息系统，建立人力资源的信息平台，有利于公司进行科学合理的人力资源配置。通过人力资源库能够随时反映公司人力资源状况。

　　(六）劳资方面。

　　对各子公司各类劳资人事报表的报送及时与准确性进行考核。对工资核算核发进行考核，确保工资核算核发的准确性。并做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理。

　　（七）日常性和基础性工作。

　　做好各项数据统计与分析工作，为公司决策提供支持，做好日常人事工作。

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