

# 最新年度工作总结报告格式(实用8篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 年度工作总结报告格式篇一

一、加强思想政治理论学习，不断提高思想、业务水平。

我深知，要干好校长这一职位，没有较高的理论知识、业务水平是无法胜任的。几年来，我坚持学习马列主义、毛泽东思想，学习邓小平理论、“三个代表”的重要思想，学习新时期党的路线、方针、政策，学习“xx大”重要理论文献，努力学习现代信息技术教育和创新思维教育、现代教育管理，不断探索教育管理的经验，现代教育理念。便于\*年4月参加贵州省xx期间高(完)中校长培训班学习，\*年参加贵州省骨干校长培训班，再次系统学习教育理论，使自己教育管理水平逐步提高，同时结合实践，积极探索新的管理方式、方法，先后在、省级刊物上发表教育管理论文三篇。

二、加强班子建设及师资队伍建设。

一个单位的稳定与发展，领导班子起着决定性作用，作为班长，在思想上更多想到的是：这是党和人民，是全体教职工对自己的信任，自己一定要全心全意、尽心尽职地为教职工服务，要求领导班子成员积极加强政治理论及管理知识的学习，在行动上时时处处以高标准严格要求自己。凡要求教职工做到的自身先做到，并把“勤恳奉献，以身作则，协作奋进，务本求实，联系实际，坚持原则。”作为行政领导的工作作风，同时以“敬业、爱生、善导”为校训，以定期的政

治及业务学习，以具体的工作目标及质量指标加强师资队伍建设，培养一支高素质的工作队伍。\*年学校在教职工中开展“师德师风自查自纠”专项活动。\*年在干部队伍建设方面，我着力抓了两方面的工作：一是加强干部队伍理论修养，要求每位领导干部认真学习党的方针、政策、邓小平理论及“三个代表”“xx大”的重要思想，政治理论水平得以明显提高。二是加强领导干部的思想意识教育、职业道德教育和工作作风教育。通过良好的学习教育形成了一个团结协作、积极向上、开拓进取、勤政廉洁的干部队伍。

在教师队伍建设方面，我以转变观念，提高职业道德素质、政治理论水平和教学业务能力入手，提出了常规工作要高效运转和抓超常规发展的工作思路，并与此而开展了一系列工作：一是教师的政治理论学习常抓不懈。二是严格教师职业道德即师德师风量化考核。在每年两度严格的量化考核中80%的教师获优等，良好的师德师风得到社会、家庭、学生的好评，受到地县领导的高度赞扬。\*年被县评为“文明单位”。三是千方百计加强教师能力的培养，建立内部激励机制和教学帮扶制度，注重学科带头人和骨干教师的培养和标杆作用。通过几年的努力，我校教师队伍中呈现出以老带新、以强带弱、先进带落后、落后追先进的相互协作而又相互竞争的教学风气，教师队伍的整体素质得以提高。

### 三、科学规划，立足长远，开创许中发展新局面。

根据省政府高中扩招的要求，结合思南高中教育的实际，我带领班子成员制订了《许家坝中学三年目标，五年规划》，明确提出“以教研促教学，扬特长，育人才，重情感，树爱心”的办学理念。自1999年实施以来，我们克服了许中区位劣势，在每年的新生招录上，依托全体教职工，全员动员，保障招生任务的完成，至\*年顺利完成了三年目标，把许家坝中学由16个教学班，学生800人，转变为35个教学班，学生近2200人的大型农村高级中学。

在扩大办学规模的同时，我对许中校园作了总体规划，提出了加强硬件设施建设，建立许中教学区，学生生活区，学生生活区的现代校园布局规划，该规划自\*年开始实施以来，三个区位布局已初步形成，按照区位布置，我们严格按工程建筑招标投标管理规定，先后招标建设教学楼3000平方米，学生宿舍楼5600平方米，师生食堂1400平方米，科技楼5400平方米，征地15亩启动了校园运动场改扩建工程，总投资达800余万元。投资近40万元改进了电教设施，建立了校园闭路电视系统和计算机网络系统；投资近180万元，新建教工宿舍近40套，一定程度上改善了职工住房难的局面。经过几年的努力，一座崭新的许中校园呈现在人们面前，得到各级领导和社会各界的充分肯定。

#### 四、狠抓德育工作的针对性和实效性，德育工作步上新台阶。

德育工作是学校工作及其重要的环，它关系到培养21世纪德才兼备的建设者和接班人。几年来，我始终把德育工作摆在首位，在抓常规管理的同时着力抓德育工作的针对性和实效性，从培养学生的思想意识出发，加强爱国主义教育、集体主义和社会主义教育，加强中华民放优秀传统文化、革命传统和国防教育，开展形式多样的各种活动。如\*年在学生中开展“三抓五查”活动，\*年在学生中开展“查思想，查行为，查学风”的三查活动等，培养了学生的理想、信念和高尚的情操，达到了标本兼治的目的，使校园呈现出良好的道德风尚。这一措施得到了上级领导的肯定，被评为地区“德育工作先进单位”、地区“严打整治”先进学校。

#### 五、乘改革之势，走教研、教改之路，教学质量显著提高。

三年来，我本着教学质量是学校生命线这一根本，提出了“走教研教改之路，创办特色学校的办学理念”，围绕这一理念，开展了大量工作：一是顺应时代潮流和教育发展的需要，改革完善了教学管理制度，使学校教学管理有章可循，教学秩序井井有条。二是强化教学环节，制定了《许家坝中

学课堂教学要求十条》，要求教师精钻教材，认真备课，改进教法，注重课堂效率。三是建立激励机制，鼓励教师承担课题研究，撰写教学论文，走教研教改之路。四年来，在我的带动下，我校教师先后在国家、省、地级刊物上发表论文120余篇，音、体、美艺术特长培养硕果累累，先后参加国家、省、地竞赛获一、二等奖38人次。四是教学质量一年上一个台阶。四年来，为国家培养了500余名本专科生，30余名重点大学生，教育教学成绩连年获地区教育局、县教育局表彰，1999年至\*年每年均获地区教育教学质量奖，其中1999年、\*年两次获地区三类校第一名。

六、积极推行“三制一”管理，充分发挥工会、教代会的职能作用。

从\*年起，我在县局支持下，制定了《许家坝中学内部体制改革方案》，实施校长负责制推行目标管理，提出了走“依法治校，民主管理，科学决策”的管理思路，并在全校职工推行岗位聘任制、目标责任制、结构工资制，极大地调动了教职工工作积极性。同时工作中充分发挥工会、教代会职能作用，在校党支部的领导下，坚持重大制度出台先交教代会讨论的制度，每年定期召开教代会，充分发挥集体智慧。通过工会的职能作用，积极为职工排忧解难，工会工作、\*年先后获县表彰，我个人获\*年县民主管理先进个人，\*年均获县关心、重视工会工作先进个人，受县总工会表彰。

总结三年来的工作，许中的新发展是在县委、县政府的领导，在县教育局的指导下，在各级领导的关心支持下取得的，是全体教职工共同努力的结果，这些成绩的取得凝聚着班子成员和全体教职工的血汗，几年来，我始终把解决职工的实际困难铭记在心，尽管为此我做了很多工作，但仍未尽如人意。在未来的工作中，我将团结全体教职工，克服一切困难，力争“五年发展规划”的实现，努力把许家坝中学办成“示范窗口学校”。

## 年度工作总结报告格式篇二

### 一、严格管理，有效协调

一年来，在护理部和科主任的领导下，从各方面严格要求自我，在科室工作尤其是护理工作中身先士卒，大胆管理，认真落实医院和科室的各项工作制度，保证了科室工作稳步进行。用心配合主任做好医护协调工作，引导大家做好医护沟通；及时发现并解决一些摩擦和矛盾，增强了科室凝聚力，使中医科成为一个温暖的大家庭；让医生护士在身心愉悦的状态下工作，也为病人营造了温馨、和谐的病区住院环境。

### 二、狠抓护理业务培训

作为一个中西医结合内科综合科室，我们科面临病种杂，疑难杂症多，护理专科性不强的难题。而与之对应的是：中医科的12名护士，仅有一名是中西医结合护理大专毕业，其余都是西医护理专业毕业，在学校仅了解到简单的中医基础知识；在西医“专科护士”培训不断深入发展，专科护士特点和优势越来越明显的这天，中医科护士没有特定的专业知识和发展方向，这在一程度上影响了这个群体的工作用心性和队伍的稳定性，也给病区护理工作质量带来了负面影响。

针对这一现实，我果断决定：从我做起，全员培训。采取业务讲课和业务查房相结合的方式，发动科主任和医生参与，对包括呼吸、循环、消化、神经系统的常见内科疾病知识进行培训，对中医基础知识和常用技能系统培训，甚至对一些普外科和骨科疾病的保守治疗、护理知识，也进行了培训。一年的系统培训下来，考核结果证明，护士对上述各系统常见疾病都有了全面的认识和了解，这不仅仅提高了她们的业务技术水平，也极大的增强了护士对自身、对科室发展的信心。此后，我又采取日常强化的方式，不断结合病房现有病例强化培训过的知识，最后打造出了一支技术过硬、有中医特色的护理队伍。

### 三、尝试文化管理，力求做出特色

多年的护士长经历，使我深切的体会到：对于一个团队而言，规范其行为固然重要，但更重要的是要改变其思想，升华其内心世界，要让“护士长管理”这个外因，透过护士“个人素质”的内因起作用。为此，我采取了一系列措施：在护士排班表上，每周送她们一句人生、职场感悟；举办“天使心语”小板报；利用早会给她们讲一些励志、哲理等小故事，引发她们对人生、对事业的思索。潜移默化之中，我们中医科的护士，人文素质有了很大提高。我最后打造出了“我用人文知识改变护士——护士有效管理自我——护理工作质量提高”的良性链条。近几年，不仅仅中医科的护理文化建设搞得风生水起，而且圆满的完成了各项工作目标。在省市历次检查中，我们中医科以收费规范著称，每次都迎接收费检查，没有给医院丢过一分。在行风评议检查中，中医科的健康教育和护理服务，更是赢得了参检专家的肯定和赞扬。

### 四、注重服务细节，提高病人满意度

比如说，在对病人的健康教育方面，多数科室的做法是，单纯依靠护士口头宣教，但我透过长期以来的观察，发现了一个弊端：护士说得少了，资料涵盖不全，说得多了，因为时光有限，就会说得快而没有重点，这样，病人根本记不住。为此，我把入院宣教的资料列了一个提纲，作为护士口头宣教的资料，而把详细资料输入电脑，护士在做提纲挈领的宣教后，把详细的资料发于病人，这都起到很好的效果。类似的还有“鼻饲知识宣教”、“痰培养标本留取方法”、“尿培养标本留取注意事项”等等等等。这种口头和书面相结合的宣教方法，不仅仅有助于病人掌握，也节省了护士超多时光，因此深受大家欢迎。

### 五、不断学习总结，提高自身素质

俗话说，打铁还需自身硬，在认真做好科室护理管理工作的

同时，我坚持学习新知识，不断总结临床护理经验，提高自身综合素质。于2011年5月参加了心理咨询师考试，望在8月份获得三级心理咨询师证书。一年来，先后在国家级、省级杂志上发表学术论文3篇，在我院院刊上发表诗歌1篇，散文两篇。

## 六、不足之处和努力方向

应对我的病人我的科室，我能够坦然的说，为了你们，我一向在努力!但是，应对自我，我深知工作中还有很多的缺憾，比如，科研是护理工作前进和发展的重要动力，但我们中医科的护理科研项目至今还是空白;再比如，有时候，过于严厉的要求，我甚至看到过护士的眼泪和无奈。因此，展望未来，对新一年的护士长工作我充满了信心，作为护士长我的努力方向是:1、力争在护理科研方面有所突破;2、宽严结合，让自我的管理方式更加成熟。

## 年度工作总结报告格式篇三

一、积极进行政治、业务学习，提高职工队伍职业道德素质。

1、组织财务科会计人员学习预计20\_\_年度将实施的《医院会计制度》，通过学习让会计人员提前掌握国家关于医院会计制度的变化。

2、参加各种学习培训，如会计继续教育学习、审计继续教育学习，学习后全部考试通过。

3、对收费员进行职业道德培训：强调收费员“廉洁自律、诚实守信”的重要性，并将医院目前正在执行的《收费办理制度》《退费管理制度》《医院关于加强医收费票据控制与管理的有关规定》对收费员进行了讲解。

二、工作中存在的不足之处。

1、在业务知识和管理经验上与自己的本职工作要求还存有一定的差距。

2、开展工作的思路还不够宽广，缺乏创新精神。

3、日常工作中有些做的不够细致、深化，管理只停留在表面，没有起到真正的作用，针对这种情况以后如何将工作做细做深，加强财务监督管理职能，应是我今后工作中的重点。

### 三、加强资产管理，确保医院资产安全。

1、采用有效的方法和监控措施加强货币资金管理，确保资金安全：医院每日货币资金流动量较大，为确保资金安全，收费处要按下发的每日收费制度执行，出纳每日都按时将现金送交银行。由于医院的特殊性，经常在出纳银行存款后有病人交费住院，造成现金超库的情况，为此财务建立了现金报告制度。财务科对门诊收费员退费进行随机抽查，以此监督退费行为，但发现此项工作仍有缺陷，财务思考新的管理办法以堵塞漏洞，强调退费、报损、作废票据必须全部上交，建立了票据交接机制。

2、每半年组织全科财务人员对医院物资实地盘点，对医院物资情况做到心中有数，以便协同相关科室共同管理好医院财产物资。

3、今年12月中旬连同设备科人员将对全院固定资产进行清查。

### 四、强化管理，建立良好的工作秩序。

1、积极推进新农合医保医疗工作的开展，认真了解有关政策规定，配合有关工作，使医院有关工作开展得越来越顺利，有利于医院的发展。

2、医院物价方面的工作还有待于进一步提高，应该认真作好

有关方面的调查工作，提出合理化建议，使得医院医疗收费更加合规合理，有助于增加医院的市场竞争能力。

五、积极配合推进医院数字化建设以及医保软件接口工作。

财务科及其所属部门在医院软件更换，医保接口软件运行不畅中，为医院数字化的早日实现，并克服了各种困难，积极配合各部门工作作出了努力。医院his系统财务有关管理方面的报表有怠于进一步完善。

六、积极对外沟通，加强与相关部门联系，有序推动工作。

1、与发改委、财政局加强联系，使得我院工作有序推进，年度财政拨款到帐以及明年医院预算支出上报工作完成。

2、接受了物价局今年收费许可证年审并顺利通过。

3、医院信息卡收费申请，因提前与物价局联系，说明医院数字化建设需要，得到了物价局支持，使得信息卡收费申请及时得到批复，保证了医院门诊医生工作站的顺利实施。

新的一年即将到来，新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我将会坚持做到身体力行，以更加饱满的工作热情，以更加积极的精神面貌投入到工作中去，立足自身岗位，履行自身工作职责，为医院的发展贡献我的微薄之力！

## 年度工作总结报告格式篇四

20\_年，在县委、政府的正确领导下，紧紧抓住市、县委主要领导的讲话精神，在各相关单位的关心、支持、帮助下，实施“集团帮扶，整村推进”，以农民增收为重点，以全面脱贫摘帽为目标，团结和带领全村广大人民群众开拓创新，真抓实干，奋力拼搏，安口镇吴坪村精准扶贫工作取得阶段性成效。

围绕精准扶贫工作要求和省、市、县精准扶贫会议精神，我们及时调整工作思路和举措，制定有力的措施，实行挂图作战，下大力打好这张扶贫“精准牌”。

## 一、摸“准”扶贫对象，确保精准扶贫“靶向定位”。

按照国家和省、市、县对贫困户、贫困村进行识别和建档立卡的工作要求，我们严格执行识别标准，把最贫困的户纳入帮扶范围，科学合理制定帮扶计划。分社逐户建立了基本情况数据库，并按照“规划到社、帮扶到户、责任到人”的总体思路，精心编制了吴坪村精准扶贫实施方案，确立了贫困户主导产业，填写发放了贫困户登记表、扶贫手册，制定了贫困户脱贫计划，真正做到“有卡、有簿、有册、有档”，对贫困人口、贫困家庭实行信息化管理。并对识别出来的贫困户制定帮扶措施，通过分析致贫原因，对扶贫对象逐户确立帮扶项目，建立脱贫规划明白卡、台账，明确帮扶责任单位、帮扶人员。具体采取扶贫项目拉动、合作社捆绑发展、就近务工等扶贫模式，集中力量予以扶持。

## 二、创“优”工作机制，确保精准扶贫“阳光普照”。

深入开展大走访、大调研，认真倾听贫困群众诉求，耐心询问每户家庭情况，深挖致贫根源，逐户走访建档，与贫困户交心谈心、算账对比，制定帮扶计划，谋划布局产业项目，推进精准扶贫。切实把村民组织起来，把致富能手培育起来，把大学生村官、驻村工作队合理利用起来，摸清贫困底数，分析致贫原因，制定帮扶计划，把产业培育起来，把土地流转起来，把群众带动起来，把医疗体系完善起来，把发展环境优化起来，把村社两级干部积极性调动起来，着力推动贫困户的经济和产业健康发展起来。

## 三、吹“响”攻坚的号角，精准整合资源，打好连片脱贫攻坚战。

按照精准扶贫的要求，抓好双联行动与精准扶贫攻坚行动确定的目标任务对接工作，强化各双联单位和领导干部的主体责任，组织引导他们共同担负起扶贫攻坚任务，动员更多的非公企业、个体工商户等社会力量参与，深化拓展定点帮扶、社会帮扶等帮扶模式。同时加强扶贫项目和相关涉农项目资金的整合力度，统筹安排整合资金。集中向重点产业、重点项目、扶贫重点倾斜，激发群众发展活力，着力解决资金分散、重点不突出、效果不明显的问题，使有限的资金、项目和政策能够进村入户精准实施。

#### 四、加强领导。

为了抓好落实精准扶贫工作，我们成立了精准扶贫工作领导小组，重点要求要把全村贫困人口核实好，在核实贫困人口工作中，要把民政部门的低保人口衔接起来，通过认真相对比较，做好贫困农户的识别工作。

1、根据精准扶贫建档立卡工作实施方案，认真按照贫困农户建档立卡的工作方法和步骤，做好贫困农户的统计工作。

2、召开村民代表大会，评议和初选出本村贫困农户名单。并且通过村级公示初选贫困农户名单。

#### 3、做好精准扶贫“四法”工作

一是明晰“一条路径”，即力量法。按照省委、市的要求，增强减贫脱贫的内生力量；创新城乡互动发展机制，增强减贫脱贫的拉动力量；创新基础设施建设机制，增强减贫脱贫的支撑力量；创新公共服务供给机制，增强减贫脱贫的保障力量；创新扶贫开发工作机制，增强减贫脱贫的领导力量”的要求，以改革统揽、开发扶贫、拔掉穷根为总攻方向，以“五个机制撬动五个力量”为总攻路线，以脱贫致富奔小康为总攻目标，以“往前冲”的精神、“敢探路”的勇气、“一起上”的格局、“认真抓”的劲头为总攻要求来贯彻落实省委、市、

县的要求。

二是构建“一套机制”，即十子法。探索构建“十子”机制，推进精准扶贫。具体是瞄靶子，建识别机制。梳辫子，建分类机制。结对子，建驻村机制。理路子，建规划机制。想法子，建帮扶机制。甩膀子，建动力机制。强班子，建引领机制。凑份子，建联动机制。造册子，建管理机制。

三是突出“一个抓手”，即抓手法。围绕目标具体、措施具体、进度具体、责任具体“四个具体”。

四是实现“一个突破”，即产业链法。要在产业链上发展，依靠市场激发内生动力上突破。通过产业链生成和发展要素的主动链接，链动农户、合作社、企业、基地核心要素和科技、教育培训、融资、特色品牌4个保障性要素，有效整合产业扶贫的资源 and 力量，促进农民尤其贫困农民持续增收，实现稳定脱贫。

## 五、下一步工作打算

要整合资金和项目，本着缺什么补什么的原则，推进小康路、小康水、小康房、小康电、小康讯、小康寨“六项行动”创建工作，大力改善农村生产生活条件，美化亮化农村环境。要结合贫困户的具体情况，着眼市场需求、可持续发展和生态环境承受力，按照“宜工则工、宜农则农、宜商则商、宜游则游”和“一村一策、一户一法”的要求，找准产业发展和增收路子，制定和完善村级产业发展规划，做到“规划到村、辐射到户、带动到人”。实施好当前的项目，同时要积极争取各类项目资金的投入，做到项目到村到户，资金到村到户，进一步做好精准扶贫“四法”工作。

## 年度工作总结报告格式篇五

公司检查组在20--年4月24日对办公区域、公共区域、厂区等

的卫生工作进行了全面检查，检查结果通报如下。

一、好的方面：

- 2、二楼公共区域、走廊、楼梯、卫生间比较整洁，明亮，无浮尘；
- 3、厂区道路、整治后的绿化区、厂房一楼公共区域总体比较干净；
- 4、二楼卫生整洁整体优于一楼厂区。

二、存在问题：

- 2、个别办公室橱柜顶堆放杂物；
- 3、个别办公室墙壁上悬挂纸张；
- 4、厂区东北角楼梯口一楼消防栓电源线上晾晒笼布；
- 5、厂区北大门东侧地面上，桁架梁上有麻雀啄碎的成堆的泡沫板渣；
- 6、食堂水、电管上灰尘明显，苍蝇较多；
- 7、一楼工人值班休息室地面、门窗有灰尘，整体不洁净，物品摆放凌乱；室内有大型垃圾桶，桶内有垃圾；
- 8、一楼南水循环室内有塑料桶，烟头等杂物；
- 9、空压机房地面、墙面及设备上灰尘明显，不洁净；
- 10、热压罐、固化炉设备顶部及水、电、气联络管网上部灰

尘明显；

11、生产厂区，设备缺少班组(或个人)卫生责任区划分表。

经过前期大家共同的辛苦努力，环境卫生工作成效明显。希望各单位继续努力，保持成效，克服不足，争取环境卫生工作再上新台阶。

## 年度工作总结报告格式篇六

时间过得飞快，自年初进公司，转眼就过去了一年时间。现就进公司的情况做一个简单的总结，对20\_\_年应负责的工作进行规划。

### 一、工作总结

在这段时间里，本人逐步熟悉了公司的人文环境，公司人员的工作风格，接手了公司人事的基本档案和资料、食堂监督管理、卫生监督管理、宿舍监督管理等基础事务。

着手建立了人事基本资料档案(包括修整电子版本人事档案资料，区分人事档案各个模块，使档案查阅可追溯，更方便、快捷，一目了然)；针对公司的现状和20\_\_年的长远发展规模，逐步建立细致的管理程序文件；着手食堂的卫生整洁管理，落实食堂的整洁卫生，调查员工就餐满意度；落实卫生清洁情况，调排人员对卫生区域的死角进行清洁清理。

在这一年多的时间里，虽然并不能在这个时间段做轰轰烈烈的“大事”，而快速熟悉新环境、融入团队、逐步进入工作状态开展工作，是一个职业经理人必须经过和必备的前提，本人在在这段时间中做好了基础的事务，对以后工作的开展和各部门之间的融洽配合与否创造了优越的条件。

### 二、存在的不足

因为本人性格使向和人的心态观念，在新环境中没有能够有一定的威信，不是实行雷厉风行大刀阔斧的工作风格，而是在对今后的工作一步一步开展、落实。

### 三、20\_\_年负责的工作规划

#### 1、行政方面

加强政府各部门的沟通，建立和谐的管理合作关系企业的生存和发展，取决于消费市场、资本市场、人才市场、政策和环境、社会进步，而加强政府各部门的沟通，作为公司人事行政部门是一项不可或缺的工作。人事行政部门将切实做好这一项工作，其中包括开发区管委会、劳动保障监察部门、社会保险中心、医院、通讯部门等等，尽可能将外界制约公司发展的影响控制在最低限度。

#### 2、办公室方面。

档案管理建立公司档案管理制度，建立公司档案库，收集、保管公司必须必备资料；文件草拟、定稿草拟或公司发文定稿，包括向下发文和向上发文；人员接待负责公司来防人员的接待，做好外界公关工作；会议会展布路；内部通讯、办公设施管理。

#### 3、人力资源方面。

人事行政部门在新的一年里，将参与公司组织架构的拟订，明确各部门的职责权限和岗位配路，做好人员招聘、绩效管理、培训开发、薪酬福利管理等规划工作，切实落实岗有员，员有职，职有责，责有权，职权有利，实现职、权、利相结合，从而，吸引人、选对人、留住人、培育人、用好人，为公司长远发展作强有力的保障。

20\_\_年是公司经营发展的关键年，我相信，在未来的工作中，人事行政部门充分发挥潜能，发扬不怕困难、勇于进取、奋

实创新的拼搏精神，始终保持昂扬的精神状态，勇于面对挑战，与各部门团结一心，奋力拼搏，一定会实现我们的目标！在此，人事行政部门在总经理的正确领导下，在各部门通力配合下，将完满做好人事行政的工作，为公司的大步的可持续发展发展而不懈努力。

## 年度工作总结报告格式篇七

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

### 一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

## 二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间

夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、管理创利。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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

### 三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十八届四中全会精神。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。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。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，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，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。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

## 四、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

### (一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，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。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

### (二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞

争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

### (三) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等

等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

#### (四)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定

期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核,促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时,每月有计划,自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅,抓好对各岗位的培训,做到“日日有主题,天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训,前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训,员工的整体素质提高了,英语水平提高了,业务水平提高了,客人的满意度也提高了。一年来,各部门共自行组织培训批,约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训,提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位,在日常业务培训、岗位练兵的基础上,组织了业务实操考核,评出了客房第一名丁剑,第二名吕玺,第三名王凤;前厅第一名张进,第二名张振,第三名王云;餐厅第一名李晓娟,第二名孙桂芬,第三名高梅;厨房第一名黄玮,第二名方胜平,第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

#### (五)以客户为重点,抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房,房主是做旅行社的,又处于刚创业阶段,为减少资本投入,就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间,于是他们看中了3322房,离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来,物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间,经过两天多的不断做工作,他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下,写字间的出租率达到了%,超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

#### (六)以“六防”为内容，抓好安保工作

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

#### (七)以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

#### (八)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，

七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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。

## 年度工作总结报告格式篇八

这学年来，本人在教育教学工作中，面向全体学生，教书育人，为人师表，确立以学生为主体，以培养学生主动发展为中心的教学思想，重视学生的个性发展，重视激发学生的创造能力，培养学生德、智、体、美、劳全面发展，工作责任心强，服从领导的分工，积极做好本职工作，认真备课、上课、听课、评课，广泛获取各种知识，形成比较完整的知识结构，严格要求学生，尊重学生，发扬教学民主，使学生学有所得，不断提高，从而不断提高自己的教学水平，并顺利完成教育教学任务。

## 一、政治思想方面

认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。积极参加校本培训，并做了大量的政治笔记与理论笔记。新的教育形式不允許我们在课堂上重复讲书，我们必须具有先进的教育观念，才能适应教育的发展。所以我不但注重集体的政治理论学习，还注意从书本中汲取营养，认真学习仔细体会新形势下怎样做一名好教师。

## 二、教育教学方面

要提高教学质量，关键是上好课。为了上好课，我做了下面的工作：

1、课前准备：备好课。

2、认真钻研教材，对教材的基本思想、基本概念，每句话、每个字都弄清楚，了解教材的结构，重点与难点，掌握知识的逻辑，能运用自如，知道应补充哪些资料，怎样才能教好。

3、了解学生原有的知识技能的质量，他们的兴趣、需要、方法、习惯，学习新知识可能会有哪些困难，采取相应的预防措施。

4、考虑教法，解决如何把已掌握的教材传授给学生，包括如何组织教材、如何安排每节课的活动。

5、课堂上的情况。

组织好课堂教学，关注全体学生，注意信息反馈，调动学生的有意注意，使其保持相对稳定性，同时，激发学生的情感，使他们产生愉悦的心境，创造良好的课堂气氛，课堂语言简洁明了，克服了以前重复的毛病，课堂提问面向全体学生，注意引发学生学数学的兴趣，课堂上讲练结合，布置好家庭

作业，作业少而精，减轻学生的负担。

6、要提高教学质量，还要做好课后辅导工作，小学生爱动、好玩，缺乏自控能力，常在学习上不能按时完成作业，有的学生抄袭作业，针对这种问题，就要抓好学生的思想教育，并使这一工作贯彻到对学生的学学习指导中去，还要做好对学生学学习的辅导和帮帮助工作，尤其在后进生的转化上，对后进生努力做到从友善开始，比如，握握他的手，摸摸他的头，或帮助整理衣服。从赞美着手，所有的人都渴望得到别人的理解和尊重，所以，和差生交谈时，对他的处境、想法表示深刻的理解和尊重，还有在批评学生之前，先谈谈自己工作的不足。

7、积极参与听课、评课，虚心向同行学习教学方法，博采众长，提高教学水平。

8、热爱学生，平等的对待每一个学生，让他们都感受到老师的关心，良好的师生关系促进了学生的学习。

### 三、工作考勤方面

我热爱自己的事业，从不因为个人的私事耽误工作的时间。并积极运用有效的工作时间做好自己分内的工作。在工作上，我严格要求自己，工作实干，并能完成学校给予的各项任务，为提高自身的素质，我不但积极参加各项培训，到各地听课学习，在平时，经常查阅有关教学资料。同时经常在课外与学生联系，时时关心他们，当然在教学工作存在着一些不足的地方，须在以后进一步的努力。

总而言之，现在社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教学工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为美好的明天作出自己奉献。