

最新旅游景区工作汇报(模板8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

旅游景区工作汇报篇一

- 1、大厅大理石全部做了二次翻新，及会所大理石也做了翻新；
- 3pa部承担8f水池无人清洗的任务；
- 4、对酒店外墙玻璃进行了清洗；
- 5、增加西餐厅地板打腊清洗工作，保证西餐厅的卫生干净；
- 7、为确保每次大型商务、婚宴、宴席都提前做好卫生工作；
- 8、深入现场巡查各楼层卫生，确保客人有一个完美而洁净的环境消费；

20xx年工作计划

- 1、保洁员仪容仪表培训；
- 2、确保酒店无有害生物（四害）；
- 3、做好酒店地面大理石养护及病变处理；
- 4、解决各包房异味；
- 5、做好酒店各楼层植物美观，要求植物公司提供新鲜且耐有品位的花卉植物。

最后在新的一年里，通过各部门同事的配合和保洁员的努力工作，将观点山夜雨大酒店打造成为卫生环境优良的星级酒店。

旅游景区工作汇报篇二

一、加强理论学习

按照中央要求，再次掀起“__”重要思想新高潮，我委认真组织学习贯彻“__”重要思想，机关干部每人写出心得体会，谈个人感想。认真学习贯彻党的xx大、xx大四中全会、五中全会精神，并把会议精神认真传达到了企业、农村、机关、学校、社区，送进了千家万户，我们始终把“__”的重要思想贯穿到精神文明建设的各项工作之中，为全面建设文明景区、构建和谐____起到了积极的推动作用。

二、强化舆论宣传

我委通过广播、板报、墙报、简报、标语等各种舆论宣传工具，把精神文明建设的内容、意义、目的等进行了广泛的宣传，张贴标语500多幅，其中固定标语不少于200幅，较好地营造了精神文明建设的良好氛围，使进了物质文明和政治文明建设的良性发展，为____经济的发展提供了精神动力和智力支持。

三、增强文明创建意识

我委认真开展文明单位的规划和创建活动。今年辖区内的文明单位创建工作进行了科学合理的规划，创建重庆市级文明单位、____市级文明单位、镇级文明单位。开展文明村、文明社区、文明家庭的建设和评选活动。

四、推动爱国卫生运动

结合“禽流感”预防工作，开展爱国卫生运动，切实转变群众卫生习惯。今年来，我委从未放松过预防“禽流感”工作，每周及时上报有关情况，关心群众生活，关心群众身体健康。为使群众环境卫生意识提高，我们经常组织城镇低保人员进行大规模的卫生大扫除，城镇卫生状况得到了大改观，这次旅游卫生城市检查受到上级领导一致好评。

五、努力落实《纲要》

我们认真开展道德知识、道德规范的宣传教育活动，通过知识讲座、知识竞赛、案例宣传等多种形式，认真贯彻落实《公民道德建设纲要》，使我委干部群众较好地做到了“爱国守法，明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”。一年来，我们“以人为本”，重点抓了对党员干部的道德教育，使他们牢固树立“全心全意为人民服务”的思想。对青少年的品德教育，较好地使他们在潜移默化中达到自身思想修养的升华。

六、开展文体活动

为了提高人民群众的文化生活，提高文化生活品味，根据群众的要求，成立了龙潭湖社区老年腰鼓队、舞蹈队，丰富了___场镇文化生活，为推进___群众健身运动、民间文化活动起到了示范作用。7月份，___洛维之夏“星宿丽景”文化艺术节在___水广场举行，精彩的节目和丰富的内容吸引了数百名观众驻足观看；11月，___首届农民运动会在___中学举行，成为了景区6000多村民的一大盛事；社区居委会组织的歌舞队，每周在“星宿丽景”定期演出，丰富了景区人民的生活。

这一年来，虽然我们在精神文明建设中取得了一些成绩，但是离新时期精神文明建设的 yêu求，还有一定的差距，思想守旧，制度建设还有待加强，基础设施建设较为落后，但我们有决心和信心在今后的工作中扬长避短，寻找不足，使我委

精神文明建设工作迈向一个新台阶，做出新贡献。

旅游景区工作汇报篇三

新的一年即将来临，紧张忙碌的一年马上就要过去。回顾20xx年，我们的工作有得有失，无论得失，我们将迎来新的一页。

展望20xx年，“吃一堑，长一智”，我们将从前面的经验中吸取教训，逐步完善我们的工作制度和管理制度。使我们员工的专业水平更上一层楼台阶。确保20xx年公区卫生环境平稳，正常，良性有序的发展。

一、加强员工素质教育 培养酒店专业人才

1、我们pa保洁员工大多来自农村，而且年龄大，文化素质低。但思想纯朴，性情耿直。做事一不怕苦，二不怕脏。为了提高保洁员文化素质，我们必须拟定一定的培训计划和切实可行的指导方针，正确的引导他们使之成为酒店一名合格的服务人员。我们不仅需要一套完备的管理制度来约束她们，更要一套可行的方案有计划的培训她们。对性格特别古怪的员工要加以疏导，坚决杜绝把家中养成的陋习带入酒店。通过不断的指导和教育，使她们在思想和个人修养方面得到有效的提高。为酒店高质量服务打下基础。

2、绝大多数新员工对pa这项工作并不了解，“酒店卫生好不好，全在pa搞不搞”pa部门历来是星级酒店中的重中之重，看似平凡的工作，却在评星过程中起到很关键的作用，卫生环境的好坏可以直接影响顾客对酒店的印象pa员工是酒店里的美容师，是一线中的领头羊。责任之大，任务之艰。不仅只是为顾客提供舒适、优雅、整洁、干净的生活环境，也为酒店职工营造良好的工作环境。

3、做为美容师和领头羊，就应该从我们自己做起。首先要求员工能够熟练、灵活的运用各种不同的工具，对各类材质的地面、墙面、家私进行合理专业的保养。合理专业的保养可以增加材质的光洁度和延长材质的使用寿命，同时也降低酒店更换材质的成本。为了使每位员工成为又红又专的技术人才，通常对员工采取理论结合实际的培训方法，在偏僻死角的地方进行演练和指导。定期安排一些技能比武，给予优秀者奖励。同时，加大交流，吸收可行便携实用的方案，提高操作过程中的速度和质量。

二、因才而用合理安排 据才而理确保质量

1、目前，保洁部门属于前厅部管理，共计9人。

主管：1名 技工：1名 pa服务员：7名

备注：技工1人主要负责大堂清洗，地毯清洗，外围水池清洗，高空作业等。还有1名pa服务员作机动安排。

2、pa服务员都是本地人，但性格各有不同。大致可分为以下三类：急性子、慢性子、惰性子。慢性子的人一般固定在某个区域，因为这类员工做事细心，有条不紊，情绪稳定，能很好的遵守酒店的规章制度。不会给酒店带来负面影响。急性子的人机动性、灵活性较强。一般会胜任计划中的任务。包括突发中的事情。惰性子的员工应该加强教育、监督、引导，给她们更多成长、适应、发展的机会，逐步培养她在工作中的兴趣，提高她在工作中的速度。

3、目前传统的高压政策已经失去作用，人性化的管理结合个性化的管理才能挽留的住老员工。老员工历来都是单位稳定发展的一部分，老员工的好坏直接影响新员工的思想。我们酒店老员工思想方面比较纯善，所以很容易和新员工打成一片并协助新员工更快的适应、上手、投入工作。主管应该加强对员工的沟通、了解、关怀。包括她们的衣、行、住、食

都应该给予关注。劳保、福利一定要及时落实，该申请的应该立即申请。平时例会，多征求她们的意见。因病或因事申请，可以灵活调动班次，尽量将她们的休息放在一起。员工遇到问题，应该及时给予解决。稳定部门员工，防止人员流动，确保工作正常开展。在工作操作中，确保一切安全。

三、兵之利器设备保养 店之精明耗材管控

1、“巧妇难为无米之炊”，工具保养和设备保养是pa员工必须学会而且经常要做的工作。工具是pa员工手中的大米，机器设备是pa技工的手中兵器。没有大米怎么去满足日常的维护，没有机器怎么能与脏、污做斗争。合理的保养可以延长工具和机器的使用寿命，从而降低成本且不影响日常的正常维护。由于前期机器保养较差，甚至没有联系厂家定期来维修，严重的消弱了机器的最佳功能和使用寿命。通过后期精心保养，对部分机器传动抽加以润油和清障后，逐渐运行正常。目前在操作中没有出现太大的故障。pa服务员在正确的使用工具后，工具基本都要清洗干净而后归库。包括平常操作的抹布和水桶，现在也出现了很好的改观。

残留1/3的卷纸一律放在5f继续使用。为了管控耗材，一定要杜绝浪费，严防盗窃，合理利用材料。

四、团结向上维护家园 共同努力争创洁净

1、团结、求实、主动、负责、高效，这是我们20xx年的行为标准。我们pa还有很多不足的地方，需要加强改进和完善。前期，酒店无主管且pa服务员人手也不足。在没有主管和人手的情况下，卫生状况非常不好。pa服务员做卫生欠缺技巧，甚至把在家中的一些陋习拿来酒店里操作。pa服务员也很懒散，没有主动面对工作的热情，漫无目的，不懂正常操作的程序，不懂各类药水的应用。

2、卫生情况极差的区域是大堂返碱现象严重，墙面还有建筑遗留积灰，踢脚线还残留着建筑垃圾，卫生间异味较重且洁具水垢污垢较多等，给顾客留下了环境较差的印象。通过pa员工的共同努力，经过3--4个月的艰苦奋战，终于有了很大转变。但有些细节我们还做的不够，日常维护流程需要完善，计划没有很好的执行。所以需要加强监督、巡视力度，增加循环维护的频次□20xx年我们pa部门争取在20xx年的基础上更上一层楼台阶。

美好家园的营造需要你我他(她)的共同爱护，需要协同酒店其他部门领导齐抓共管，需要相互尊重理解爱惜彼此间的劳动成果。让我们一起牵手，为了美好的明天，为了新港大家园。我们每个员工应该共同努力，把美丽、洁净、舒适的环境留在顾客心间，让顾客真正享受一次宾至如归的旅行。

旅游景区工作汇报篇四

1、6：50到前台领取对讲机、楼层钥匙，在客房办公室签到，阅读pa交接本，领取工具准备工作。

2、7：00——7：10大堂立式烟灰桶清洁并换垃圾袋，会客区清洁以及大堂地面推尘。

3、7：10——7：20客用卫生间清洁。

4、7：20——7：50帮助客房早班的服务员抢房，协助前台查退房。 5、7：50——8：15参加客房的早班晨会，听取一天的工作安排及特殊事项。6、8：15——8：30巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区。

a□大堂地面不间断的日常推尘，发现特殊污渍及时处理□b□大堂理石墙面、木格的日常推尘。

c□立式烟灰桶的日常保养、清洁，清洗并更换沙石，发现烟头及时处理，最多是不可超过3个烟头。

d□电梯门的擦尘以及保养，定期给电梯上不锈钢光亮剂。

e□大堂绿色植物的清洁。注意植物的叶子要用专用的抹布擦拭。植物花盆内部不要存有其他杂物。

10、11：30——12：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

11、12：00——13：00每日中午一小时做主管安排的周期清洁工作。 12、13：00——13：30清理8f b区地面的清理

13、13：30——14：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

14、14：00——14：30抹8f公共区域地脚线。

15、14：30——15：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

16、15：00——15：30抹9f公共区域地脚线。

17、15：30——16：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

20、17：00——17：30到客房办公室开班后会，听取主管安排的晚间工作内容，领取楼层钥匙、对讲。

21、17：30——20：00同第8条，并协助中班服务员查退房，送客用品，在房间紧张时，帮助中班服务员做房。（同时在17：30——19：30时间段内要对大堂不间断的巡视及保洁，重点大堂地面、立式烟灰桶，客用卫生间。）

22、20：00——20：30巡视自己所有的工作区域，整理好自己的工作工具及服务间。

23、20：30写好交接记录本和中班服务员交接，到前台签退、签还钥匙对讲，下班。

酒店pa工作内容：

中性：全能水、玻璃水、洁而亮

碱性：酸水、漂白水、盐水、洗衣粉、香皂液

泡洗地毯的程序：（工具：单擦机、电子打泡箱、干泡剂、强力除渍剂、手刷、毛巾、尘器）

地毯的抽洗方法（用品有：抽洗机、风机、抽洗液、告示牌、消泡剂、除渍剂、水桶、手刷）

3. 搬开工作内移动的家俬、绿化物，清除地面的大垃圾、杂物、局部除渍

4. 将抽风机全部打开，使整个地面抽风

9. 污水报警器亮时关掉电源，将污水倒掉并加入消泡剂，方可继续使用

吸尘知识：（用品：吸尘器、扫把、垃圾铲、香口胶喷剂等工作告示牌）

1. 检查机器设备及用品 2. 将工具拿到清洁区域

5. 起动吸尘器，按由内到外，由边角到中间的顺序吸尘

8. 检查工具有无损坏及漏吸地方，撤掉告示牌将工具放回工作间，写报表

起脂、洗地、打腊、抛光：

药水：强力起脂水、底腊、腊、抛光腊、20度—100度热水

一. 起腊：

3. 搬开家俬和花木等，清除地面杂物和垃圾

二. 洗地：

三. 打腊：

1. 吹干所有地面后开始打腊

2. 将适度的底腊倒在榨水器内，上好腊拖，湿透，待腊拖压在80%干后，开始打第一遍底腊（薄而均匀，不能有漏，待第一遍干后，开始打第二遍，打腊方向同上次或相反为90度角，其它相同）

四. 抛光：

1. 在抛光机上上好抛光垫，待地面完全干后抛光

3. 清洗，清洁设备和工具放回工作间

4. 将家俬和花盆等物品摆放原处，撤走告示牌 5. 写报表

电梯的清洁与保养：（用品：吸尘机、无绒抹布、不锈钢清洁剂、万能清洁剂、地板抹布、水桶、玻璃刮等）

操作程序：

4. 用万能清洁剂擦洗天花、钢门，用吸尘器吸出电梯内及门轨的尘沙

7. 清洁所用工具，放回工作间，铺好地毯 8. 写好工作报表

地毯的损坏及污染和保护方法： 1. 尘埃：定期吸尘

7. 清洁剂的残渍：洗地毯后认真吸水，不要留未吸水的地方

8. 地毯生虫：经常杀虫并做好防蛀处理，有必要时进行喷药杀虫

地板的晶面处理：

将化学药品加温浓缩并结晶成晶体铺在地面上的一种过程。它可以在地面上形成清澈透明的薄膜，此过程可以除去那些丝微的毛孔，并使地面在最后一次涂饰水变得更加光亮照人。注意：晶面加硬可用于大理石，水磨石。但它不可以用于花纹、深刻裂缝及被杂压过的地面。对此地板需在晶面加硬过程前进行砂磨或喷磨处理。

处理步骤及所用的工具、药剂等：

可用酸）。平常保养为先拖洗整个地面待干后用抛光机配白色垫抛光。受损地面要定期用晶化剂进行修补（注意：上面这种晶化剂不可吸入人体或其它部位）

领班职责： 1. 要向部门经

理负责，在部门经理和主管的领导下工作

3. 根据员工的工作能力合理安排工作

4. 带头做好本职茶，越是困难越要挺身而出

员工职责：

1. 遵守国家纪律，热爱酒店

御璟温泉假日酒店房务--pa部pa员日工作计划卫生表

旅游景区工作汇报篇五

20xx以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，我们爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们xx酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们xx酒店不平凡的一年，更是xx酒店发展历程中的一个里程碑。

（一）完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到了2小时。

（二）完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

（四）杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

（五）完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

（六）完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

（八）观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

（九）花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

（十）为了更有效的控制成本，我部门对20xx年和20xx年的成本进行了分析□20xx年20xx年花房费用明细（单位/元）。

（十二）为了有效的节约部门成本（主要是合同款项）我部对20xx年和20xx年的部门成本做了以下分析□20xx年20xx年合同月度开销明细（单位/元）。

旅游景区工作汇报篇六

新的一年即将来临，紧张忙碌的一年马上就要过去。回顾2011年，我们的工作有得有失，无论得失，我们将迎来新的一页。

展望20**年，“吃一堑，长一智”，我们将从前面的经验中吸取教训，逐步完善我们的工作制度和管理制度。使我们员工的专业水平更上一层楼台阶。确保2012年公区卫生环境平稳，正常，良性有序的发展。

1、我们pa保洁员工大多来自农村，而且年龄大，文化素质低。但思想纯朴，性情耿直。做事一不怕苦，二不怕脏。为了提高保洁员文化素质，我们必须拟定一定的培训计划和切实可行的指导方针，正确的引导他们使之成为酒店一名合格的服务人员。我们不仅需要一套完备的管理制度来约束她们，更要一套可行的方案有计划的培训她们。对性格特别古怪的员工要加以疏导，坚决杜绝把家中养成的陋习带入酒店。通过不断的指导和教育，使她们在思想和个人修养方面得到有效的提高。为酒店高质量服务打下基础。

2、绝大多数新员工对pa这项工作并不了解，“酒店卫生好不好，全在pa搞不搞”□pa部门历来是星级酒店中的重中之重，看似平凡的工作，却在评星过程中起到很关键的作用，卫生环境的好坏可以直接影响顾客对酒店的印象□pa员工是酒店里的美容师，是一线中的领头羊。责任之大，任务之艰。不仅

只是为顾客提供舒适、优雅、整洁、干净的生活环境，也为酒店职工营造良好的工作环境。

3、做为美容师和领头羊，就应该从我们自己做起。首先要求员工能够熟练、灵活的运用各种不同的工具，对各类材质的地面、墙面、家私进行合理专业的保养。合理专业的保养可以增加材质的光洁度和延长材质的使用寿命，同时也降低酒店更换材质的成本。为了使每位员工成为又红又专的技术人才，通常对员工采取理论结合实际的培训方法，在偏僻死角的地方进行演练和指导。定期安排一些技能比武，给予优秀者奖励。同时，加大交流，吸收可行便携实用的方案，提高操作过程中的速度和质量。

主要负责区域：外围停车场、绿化带、车道、大堂区域、卫生间、电梯、电梯厅及后区通道、连廊。人员配备表如下：
早班 中班 大堂 外围 后区 2f-5f 公区 1人 大堂、外围 车道 1人 2f-5f 公区、外围 停车场 1人 1人 1人 备注：技工 1人 主要负责大堂清洗，地毯清洗，外围水池清洗，高空作业等。还有 1名 pa 服务员作机动安排。

2□pa 服务员都是本地人，但性格各有不同。大致可分为以下三类：急性子、慢性子、惰性子。慢性子的人一般固定在某个区域，因为这类员工做事细心，有条不紊，情绪稳定，能很好的遵守酒店的规章制度。不会给酒店带来负面影响。急性子的人机动性、灵活性较强。一般会胜任计划中的任务。包括突发中的事情。惰性子的员工应该加强教育、监督、引导，给她们更多成长、适应、发展的机会，逐步培养她在工作中的兴趣，提高她在工作中的速度。

3、目前传统的高压政策已经失去作用，人性化的管理结合个性化的管理才能挽留的住老员工。老员工历来都是单位稳定发展的一部分，老员工的好坏直接影响新员工的思想。我们酒店老员工思想方面比较纯善，所以很容易和新员工打成一片并协助新员工更快的适应、上手、投入工作。主管应该加

强对员工的沟通、了解、关怀。包括她们的衣、行、住、食都应该给予关注。劳保、福利一定要及时落实，该申请的应该立即申请。平时例行会，多征求她们的意见。因病或因事申请，可以灵活调动班次，尽量将她们的休息放在一起。员工遇到问题，应该及时给予解决。稳定部门员工，防止人员流动，确保工作正常开展。在工作操作中，确保一切安全。

1、“巧妇难为无米之炊”，工具保养和设备保养是pa员工必须学会而且经常要做的工作。工具是pa员工手中的大米，机器设备是pa技工的手中兵器。没有大米怎么去满足日常的维护，没有机器怎么能与脏、污做斗争。合理的保养可以延长工具和机器的使用寿命，从而降低成本且不影响日常的正常维护。由于前期机器保养较差，甚至没有联系厂家定期来维修，严重的消弱了机器的最佳功能和使用寿命。通过后期精心保养，对部分机器传动抽加以润油和清障后，逐渐运行正常。目前在操作中没有出现太大的故障。pa服务员在正确的使用工具后，工具基本都要清洗干净而后归库。包括平常操作的抹布和水桶，现在也出现了很好的改观。

旅游景区工作汇报篇七

20xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

根据部门实际情况，从以下几方面查问题

1、制度方面

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大、对饭店主体产品价值的体现起着不可忽视的作用。公共区域不同于客房、餐厅、它各区域装修、布置差异较大，客流量活动特点不一，不易控制，范围广，区域分散，清洁保养工作要求高、牵扯面广，这就要求要对一些卫生死角进行周期性的清洁。我们相应的制定了一些周计划、月计划、季度计划、年计划等。根据这些计划，使得我们工作有条不紊地进行。

2、管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而20xx年里为我们补亏了379万，今年就要求我们要完成1500万的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

旅游景区工作汇报篇八

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380万元)。

二、今年完成的主要工作：

(一)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380万元,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__%。

(二)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。为了最大限度降底估清品种,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、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18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。

(三) 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18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。

(四) 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。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原末是整套半成品进货,为降低成本,后来改为自已进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的'作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习"三字经"活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈

会5次, 妇女会2次, 家访6次, 探望病员20次。

通过各种活动, 使员工形成了一个热爱酒店, 团结奋发的强大集体, 员工思想品德好, 全年拾金不昧事迹有8次, 员工队伍稳定, 流动量小, 今年月均人员流动量约5人。

(七) 完善劳动用工制度和培训制度, 提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度, 饮食部招聘新员工, 符合条件的, 择优录取, 不符合条件的, 一律拒收, 不讲情面, 保证招工的质量。同时, 上级领导深入员工之间, 挖掘人才, 不断充实队伍, 通过反复考察, 全年提拔部长6人, 领班8人。对违反酒店规定的员工, 以教育为主, 对屡教不改者, 则进行处罚解聘, 全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性, 员工素质较高, 办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果, 饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次, 成立了培训小组, 再三是制定了培训方案, 采取理论与实际相结合, 以老带新的方式, 分期分批进行培训。例如, 每月一次管理培训、安全卫生培训; 每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四, 定期进行考核, 全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

(八) 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。

(九) 按照星级标准, 完善硬件配套设施, 美化了环境, 稳定了客源, 提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元, 主要是: 二楼东厅的改造, 二楼南、北厅的装修, 五楼走廊、洗手间的装修, 友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等, 由于服务设施的完美配套, 吸引了不少的回头客。

三、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。

四、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。