

2023年声音的产生与传播反思 四年级科学声音是怎样传播的教学反思(实用5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店工作总结及工作计划篇一

xx年是我们酒店评星后的第一年，新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是xx年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期望提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此xx年质检部工作总体规划如下：

培训工作：如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基

基础培训的基础上提高培训的层次□xx年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：

(1) 服务的意识。

(2) 集体的意识。

这两块都是以前培训中所欠缺的，也是xx年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

培训与质检合并在一个部门是非常有道理的□xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的□xx年的培训要进一步加强与质检的结合，开发一些实用的课程。

现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训

和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。xx年度质检部的重要一项工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的`场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

酒店工作总结及工作计划篇二

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。 强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”

服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

20xx年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

新的一年已经到来，面对酒店业竞争越来越激烈的现实，以及酒店经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设备设施做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修

保养，设备巡检，保证好消防，电梯，配电，中央空调，供水

系统，厨房设备设施等正常运行，特别要提高餐厅部，娱乐部，客房部设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力

度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，消防，中央空调，电梯等方面技术综合化。对工程部技工实行优胜劣汰，技能考核。针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。每个班组加强对设备设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对各部门设施使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、消防、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调在春季保养过程中对主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、水系统的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对餐饮部、客房部、卡拉ok包房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认

到位与否，作为对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，发挥利用中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低成本。

(1) 把握工程配件质量关，对重大配件材料登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件总体质量的调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查班组的修旧利废情况，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3) 合理调控设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源的使用检查，杜绝浪费。

(5) 加强材料，设备配件的定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料用途，便于控制。

(6) 严格控制外协项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外协，尽可能自行维修，尽量控制维修成本。

5、工程部员工要增强个人卫生及仪容仪表意识，增强个人素质意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

酒店工作总结及工作计划篇三

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来话。

4) 报警电话的处理：

a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b. 通知总经理到火灾区域。

c. 通知驻店经理到火灾区域。

d. 通知工程部到火灾区域。

f. 通知保安部到火灾区域。

g. 通知医务室到火灾区域。

h. 通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5) 叫醒服务：

a. 话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b. 在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c. 及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d. 夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e. 在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

酒店工作总结及工作计划篇四

要充分认识酒店消防工作的重要性和必要性，认真贯彻落实消防工作“预防为主、防消结合”的方针，以酒店财产、客人、员工生命负责的高度认识，处理好酒店消防安全工作与提高酒店服务质量的关系。把消防安全纳入本部门重要议事日程，采取必要措施，保障酒店消防工作落到实处，为酒店客人和员工营造一个安全、祥和的环境。

1、各部门建立健全消防组织，明确消防工作责任；

2、各部门制定年度消防工作计划和灭火应急疏散预案；

3、结合本部门的工作计划对员工进行消防培训与教育；

4、对酒店的消防重点部位进行检查，发现隐患立即整改，并

做好记录；

5、每年会同维保单位对酒店的消防设施、设备，防灭火自动系统进行检查与测试；

7、加强对消防监控人员的培训与系统的管理；

8、将消防常识纳入培训内容，使员工做到“三懂三会”及“四个能力建设”。三懂（懂基本消防常识、懂消防设施器材使用方法、懂逃生自救技能）；三会（会查改火灾隐患、会扑救初起火灾、会组织人员疏散）；四个能力（检查消除火灾隐患能力、扑救初期火灾能力、组织疏散生的能力和消防宣传教育的能力）。

1、加强消防安全工作的领导根据消防安全工作要点，要加强酒店消防安全工作的领导，确保消防安全工作的实施。酒店成立了以酒店总经理为主任，工保部经理为副主任、各部门总监、经理为组长的组织架构，分工具体，责任落实。领导小组全体成员要本着对酒店负责的思想，要有高度的事业心和责任感，各司其职，严密防范，做好酒店消防安全工作，努力清除各种影响酒店安全的隐患，保障酒店财产、客人和全体员工的生命安全。

3、贯彻“预防为主、防消结合”的方针做好酒店消防安全工作，关键是要防范于未然。实行定期检查和日常防范相结合的消防安全管理制度。每天部门义务消防队员对酒店各自区域要巡逻、巡视，做好防火工作。发现重要情况，及时上报，不留盲点，不出漏洞。

4、全面开展消防大检查每月都要对酒店每个角落进行地毯式的大搜查，发现隐患，及时整改，特别是酒店的厨房、配电房、水泵房、发电机房、锅炉房、美容美发等重要部位要定期检查，杜绝隐患，酒店义务消防员要按上级要求参加培训，特别是一些重要岗位人员，在酒店消防中发挥主力作用。健

全安全工作台帐资料，即消防安全工作计划、消防安全工作会议记录、消防安全工作检查情况、消防安全工作隐患整改情况、消防安全工作教育内容、消防安全工作有关文件和要求等。

5、开展好“119消防日”宣传教育系列活动。每年11月9日是酒店消防宣传日、也是酒店消防检查日。

6、总结经验每月都要对酒店消防安全工作进行总结，积累经验，找出差距，不断完善措施，改进工作方法。对在消防工作这方面有突出成绩的员工，要给予表扬或者奖励，以推动酒店消防安全工作的开展。上述计划请各部门务必根据要求落到实处，请各部门认真完成好本部门的消防工作及消防台帐工作，将有关消防工作及消防台帐工作计划于20xx年1月30日之前报行政办和工程保安部备案（一式二份）。

酒店工作总结及工作计划篇五

酒店安全保障工作是酒店开展一切经营活动的基础与保证。酒店安全保障工作包含有三层含义：

- 1，酒店客人、员工的个人生命财产安全得到妥善保护。
- 2，酒店内部服务井然有序，各部门工作稳妥开展。
- 3，酒店不存在较为明显的安全隐患，酒店安全部门应对突发事件处置能力强。

20xx年酒店安全保障工作计划如下：

第一，开展定期的酒店安全保障工作培训。定期开展安全工作培训，培训酒店安全保障部门的工作能力，让每一名安全工作人员切实具备保障安全的工作能力。

第二，加强酒店的治安秩序管理工作。定期开展酒店治安秩序检查工作，对于存在的问题严肃纠正。

第三，定期查出违规行为。

第四，加强酒店消防安全管理工作。定期开展酒店消防管道检查工作，对于存在隐患的部分加强整改力度。

酒店安全保障工作注意点：

第一，加强酒店安全重要区域的排查与监视工作。

第二，定期培训对于客人伤害、死亡等事故的处理能力。

第三，定期加强客人报失工作的培训。

第四，加强停电事故的应急响应工作准备。

第五，加强酒店防范偷、抢、盗、打、侵等各项犯罪活动。

第六，加强内部员工自查自纠工作。

酒店工作总结及工作计划篇六

xx年的工作在不知不觉中就到达了眼前。作为xx酒店的厨师长，在面对这全新的一年的时候，我感受到的并不是对过去一年的欣慰，而是对眼前这一年挑战的激动!过去的一年里，我们厨房真的付出了很多的努力和拼搏才做出了过去这样的成绩!但是未来，我们只能做的更好!为此，这全新的一年，对我们来说，是机遇、是挑战!是一场全新的战斗!

为了能在下一年里做好自己的工作，更好的管理好厨房，我在此对自己的工作做计划如下，希望自己能在工作中更加的注重这些方面，更好的提升我们的厨房!以下是我的工作计划:

通过过去的管理经验，我清楚的了解到厨房是个非常紧密的团体。每当忙碌起来的时候，不允许有任何一个人出现错误！只要有一个人出现错误，就可能会扰乱其他人的顺序，尽管并不是因此就会满盘皆输，但是最后的结果总不会因此变好！

为此，在下一年的工作中，我首先就要加强团队的思想管理，加强厨房员工间互相的配合，对每个人负责的工作惊醒严格的规划，安排，加强厨房运作的效率！

人员管理：在人员的管理方面，自己主要要要加强新人和实习生方面的管理，老员工们经过长时间的工作，已经知道自己的负责区域，但是新人们乱做一团，不仅自己的事情做不好，还会影响到其他人。在新的一年里，我要严格的加强要求，提前做好安排，对于做不好的新人严格的批评教导！

食材的管理上：菜品的好坏，除了厨师的手艺，最重要的就是食材了。去年的采购中，有不少自己也感到不满意的食材，但是因为忙碌没能及时的去和采购了解，在今年我要抓紧是件对食材方面的事情加强管理，提高要求！不能因为食材方面的原因影响到我们酒店的口碑！

工作的管理上：下一年里，我会加强厨房的管理，不管是谁，在厨房中必须要有厨房的规矩，仅仅有配合是远远不够的，必须有约束，有条件。这样才能让工作更加的有质量，有效率！

厨房的工作看似简单，但如果没有严格的管理就会乱作一团！作为厨师长！我不仅仅要管理好厨房，更要管理好自己！不能让自己的行为造成错误！更不能因为自己的行为给酒店拖后腿！xx年，我们会做的更好！

酒店厨师长的经验还要让客户选择，只有经过了客户的选择和考验之后留下的才是最好的，对于不受欢迎的，就会淘汰，在推出新菜的时候有一个免费试吃的活动，来提高新菜的知

名度，让客户平常熟悉，之后经过了品尝，并且感觉合适才会成为我们今后的主打品牌之一。

我们厨房想要出现一个新菜需要花费很多时间来研究，想要扔厨师都去做，我们会对这些菜做出前三名选择，给予奖励这样来提升员工对创新的热度同时也是给他们的鼓励，毕竟如果没有鼓励是坚持不了多久的，只会放弃，还不如这样给他们更多的鼓励和安排给他们更多的帮助让他们不断的更新和创新，给我们酒店带来更多的福利。

xx年11月正式加入兴隆大酒店，那时候酒店正是处于兴旺发展的时期。食品和饮料部门的工作局面也是最激烈的时期，设备如何添置，原材料如何采购，把关、市场营销和产品如何定位，法规规章和各种日用品的定制都处于一个紧张协商、逐步推进的时期。

这几年来，大酒店的领导的重视和关怀下，我烹饪部的工作有条不紊地运行着。烹饪部的烹饪菜肴从最初的372种增加到如今的1072种，并且菜肴品质也得到大幅度提升。

现在将新的一年工作计划，报告如下：

第一，菜品定位方面，根据酒店整体战略规划进一步开发菜品，根据市场状况和客户需求，继续改善和提高菜品的质量。

第二，厨房组织工作，提高管理的规范化，利用现代信息工具，系统集成的核心管理力，以酒店烹饪部门的市场竞争力。

第三，逐步推进厨房人员的专业技能培训考核工作，实行优胜劣汰、赏罚分明的奖励机制，鉴于实际情况，进一步完善各项规章制度。

第四，定期检查菜肴制作过程，对于建立健全每道菜肴厨师负责机制。

第五，严格把关原材料质量，提高原材料利用率，力争满足客户需求的同事，最大程度节约成本。

第六，食品安全卫生环节加大工作力度。严格执行《食品卫生法》。抓住厨房的卫生和安全工作。严格执行标准化操作规程，防止各类事故发生。

第七，将厨房消防安全工作列为工作的重中之重。

xx年的工作之中，我也是要把自己的一个工作做好，管理好后厨队伍，并且也是要对这一年的工作来做好计划。

在管理方面，我要对我后厨的一个员工做好管理，酒店的工作量是有些大的，我们酒店比较大，而且用餐客人也是很多，而且我们的菜品也是受到很多客人的欢迎，新的一年，不但是要确保菜品继续维持出品的高水平，同时也是要对一些菜品尝试改良优化，并且推出一些新的菜品，来吸引一些新的客户，或者给老客户尝鲜，如果一成不变，其实很容易被人家超越的，毕竟厨师的水平也是会随着做菜的多而提高，而菜品只要有创新，那么也是可以让客人尝鲜的，对于后厨的人员，要确保没有太多的流动，即使是有离职的情况发生，也是要确保招募进来的员工能尽快的上手，确保工作的正常进行，对于员工们的一个情况，我也是要多去了解，除了工作上的要求，我平时也是需要去休息的时候多关照他们，了解他们的工作状态，情绪变化，以及是否有需要帮助的'地方。

在日常的工作方面，我要做好每一次客人点菜，对于宴会，更是要重点的重视，确保是不会出错的，每一次菜品的出来，都要确保质量，只有把这些小的细节，每一次的工作给做好了，那么才能确保我们酒店餐厅的品质是高的，是能得到客户认可的。对于后厨的卫生安全方面也是要在平时抓牢，确保采购进来的食材是新鲜的，卫生环境是可以接受检验的，每一天工作的结束，要把卫生工作做好，确保后厨没有脏东西。厨房的干净其实也是可以让在厨房工作的人有更多的一

个环境，让大家工作的更加的愉快，到了餐点忙碌的时候，也是要有条不紊的去把工作给做好，出了什么状况也是要及时的处理，一些食材的短缺，或者炊具的损坏，也是要及时的想办法去解决。

一年的工作时间很长，作为厨师长，我要每一天都把工作做细，做好，只有一天天的工作累计，都做好了，那么酒店餐厅也是可以得到更多人的认可，让我的工作更加的有价值，有意义，同时我也是要根据餐厅的一个实际情况去调整计划，去把工作给做好，确保出品的菜品都是值得推荐，受到客人认可的。

酒店工作总结及工作计划篇七

xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养保洁员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

实施首问责任制要求本部门保洁员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有保洁员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客户提供服务。首问责任制会从xx年xx月份正式执行，部门将在客户投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经

验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

为了使保洁员工对酒店保洁工作加深认识，加强保洁员工的责任感，酒店保洁部xx年将与客房内的保洁员工骨干签订《免查协议》，让保洁员工对自己的工作进行自查自纠，并让保洁员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现保洁员工的自身价值和部门对他们的信任，使保洁员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在保洁员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足客户的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为客户开展此项传达工作。

从xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升客户对我们管理上的认可度。

部门将重点培训保洁员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为保洁员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从

一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新保洁员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老保洁员工通过对比找差距补不足，以此提高保洁员工的认识。对于工作中表现突出的保洁员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使保洁员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体保洁员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

酒店工作总结及工作计划篇八

过去一年的工作，随着对公司状况的深入了解和自身的成长，我对人力资源部xx年的工作做了如下规划：

力争在3月前完成各部门任职资格体系的编制，包括：职位说明（岗位责任制）、任职要求。任职资格体系是人力资源部门进行招聘、考核及定薪的基础资料，非常关键。这个体系不能照搬其他企业的，一定要与各部门负责人进行沟通，制定出符合公司实际情况的任职资格体系，并能够持续沿用。

在年初制定公司定员、定编，并对现在人浮于事的部门人员进行清理，减员增效，这项工作完成后，人事部要严格按照编制和该部门的薪酬预算对各部门进行控制。同时，利用好各项招聘渠道，保障公司对人才的需求。

- 1) 因要配合绩效管理的开展，拟在xx年1月或2月对公司的主管级以上员工进行相关知识的培训。总结xx年考核工作开展的不好的原因，公司绝大部门管理人员对绩效管理不理解、不懂，没有他们的配合，做考核也是空谈。目前已在着手整理教案，会在年前上报林总。
- 2) 年前针对中层，做一个年度培训意愿调查，根据各管理人员的需要及公司的实际情况，安排好参加聚成培训的人员，并在培训前明确参训人员的培训目的，人事部注意考察培训内容的应用程度，将培训有效地和考核结合起来，使培训真正达到效果，由点扩散到面。
- 3) 公司培训师参与培训课后，必须在3天内拿出培训教案和计划，不同的课程对不同的人员进行公司内训，保证公司综合水平的提高，人事部负责对培训反馈意见进行调查并如实反馈。
- 4) 可在xx年组织公司中层参加一些户外拓展训练，通过户外的活动，锻炼并强化中层的团队意识。
- 5) 在公司派员参加培训的同时，可以进行员工的梯队建设，在该部门经理外出参加培训时，设一名助理代理日常事务处理，既能锻炼该员工的能力，也能提高该员工的积极性，为公司的发展逐步储备人才。

考核与公司经营目标挂钩，从总经理一级向下逐级延伸，副总经理及以上一级签定季度目标责任书，主管及以上一级签定月度目标责任书，内容涵盖经营指标、费用指标、阶段性任务指标等，根据各部门实际情况一一签订。考核期结束后，由财务提供数据，人事部落实考核情况，做到过程控制，及时将考核情况反馈给公司高层，并辅导各部门进行绩效面谈、找出问题，帮助部门实现沟通，以利于下一步工作的开展，并明确下一步的工作目标，进而促进公司整体目标的完成。

拟在xx年推行职能工资制，用薪酬体系作为调节员工工作积极性，增强公司凝聚力的手段，具体薪酬设计方案还有待完善，现不详尽表述，但会按照公司的预算严格进行过程控制，并对每月薪酬总额做出科学的分析，做到事前、事中的管理。