# 酒店党支部工作总结

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-03-07

*小编为大家整理了酒店党支部工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!酒...*

　　小编为大家整理了酒店党支部工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

**酒店党支部工作小结1**

　　202\_年是完成“十二五”规划的收官之年，蓟明党支部在蓟门公司党总支领导下，贯彻、落实蓟门公司党总支的各项工作部署，紧紧围绕酒店的经营管理开展各项工作，通过开展相关活动调动了党员和职工的积极性，从而发挥了党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，推动了酒店各项工作的开展。现将近期工作向各位汇报如下：

　　一、工作开展情况。

　　1、深入开展党的群众路线教育实践活动形成长效机制。 在开展党的群众路线教育实践活动以来，在总支指导组的具体指导下，酒店党支部严格按照上级的统一部署，积极动员，扎实部署，使群众路线教育实践活动由浅入深地开展，收到了良好的教育效果。通过教育实践学习活动，深刻领会到本次活动的重大意义所在及改进工作作风的紧迫性。支部组织全体党员干部学习了\*\*\*\*\*\*在河南兰考县调研指导群众路线实践活动时的讲话精神，学习弘扬焦裕禄精神，践行“严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实、创业要实、做人要实”的“三严三实”要求。通过学习教育，使大家进一步认清了做人、工作“不严不实”的严重性和现实危害性，进一步改进作风、规范行为，以良好的精神状态投入到党的群众路线教育实践活动中，更好的为酒店经济工作服务。为贯彻落实党组织关于要对教育实践活动开展情况进行“回头看”的重要指示精神，支部于1月底开展了整改落实“回头看工作”直面自身在工作上、学习上存在的问题。

　　2、开展做床比赛，提高服务技能、服务意识。

　　为了贯彻酒店一岗多能、一人多职的理念，提高酒店各岗位员工的团结协作意识，增强做床专业技能，同时丰富员工的工作生活，蓟明快捷酒店于4月8日下午在酒店会议室举行了202\_年度酒店做床比赛。本次做床比赛，酒店全员参与，自下而上，赛练结合，注重实效，取得了良好效果。通过做床比赛的形式，提高了全体员工的服务意识、服务技能，促进了酒店服务质量和服务水平的全面提升，为旺季接待工作的开展做好了充分准备。

　　3、开展党员义务劳动，发挥党员、积极分子作用。

　　酒店后小院由于和西侧、北侧的平房区接壤，居民的垃圾、废品等物经常抛洒到酒店与民房交界处，造成了卫生状况始终不理想，到雨季还容易滋生蚊虫。为了彻底解决这一顽疾，酒店支部在4月初组织部分党员、积极分子和群众，对后小院进行了彻底的清理、绿化，活动中大家齐心协力克服了各种困难，特别是邵金玉、徐振广两位老党员，虽然年龄较大但干劲十足，发挥了老党员的带头作用，在大家的共同努力下，不但清除了多年积攒下来的各种废物，而且种植树木10余棵，栽种黄杨80棵，通过整整一天义务劳动，酒店后小院的面貌焕然一新，给职工群众创造了一个较好的工作、休息环境。

　　4、组织内部、外部学习交流，提升支部管理水平。

　　为推进酒店支部经营管理工作提高、提升蓟明酒店接待服务水平，我店分别组织了技术骨干去首享、金沙物业、蓟鑫物业等内部兄弟单位交流学习工作;组织管理骨干赴法国雅高酒店管理集团下属的诺富特酒店进行同行业交流学习工作。通过参观学习借鉴内部兄弟单位在服务、管理等方面的先进经验，利用参观外资五星级酒店的形式，开阔我们酒店管理班子的思路和视野，提高对酒店业的认知，为推进蓟明酒店发展及提升管理水平进一步明确了努力的目标和方向。今后要把这次活动的成果进行梳理分类，在发挥我们自身优势的前提下，吸取一些值得借鉴的方法和思路并运用到我们的工作中。

　　5、组织安全生产知识竞赛，提升全员安全意识。

　　安全生产是企业生存和发展的基础，支部在抓经济工作的同时，始终不放松安全工作。在年初就签订了安全工作责任书，每月定期开展安全检查工作，对存在安全隐患的外租商户，下达隐患整改通知书，并督促整改。

　　为了全面普及支部员工安全知识，强化员工 “安全第一”的理念，树立员工“强化红线意识 促进安全发展”的安全意识，大力营造企业安全文化氛围，经过紧张的筹备，安全知识竞赛于202\_年6月9日下午在酒店会议室举办了“守护安全 人人有责”安全知识竞赛活动。

　　通过这次安全知识竞赛活动的开展，有力地提高了酒店全体员工的安全意识，营造了“关爱生命，关注安全”的浓厚氛围，使“以人为本，安全为天”的安全观念，深深扎根于每一名员工心中。支部要以这次活动为契机，借此次安全知识竞赛的东风，全面落实各级安全生产责任，提高全员安全意识，以更严、更细、更实的态度，扎扎实实地抓好各项安全生产工作，确保不出现安全生产责任事故。

　　6、学习、宣传、贯彻“蓟门精神”，推动各项工作开展。 蓟门精神”表述语确立以来，蓟明党支部认真开展了宣贯“蓟门精神”的系列活动，按照党总支的统一部署，坚持在宣贯“蓟门精神”的活动中倡导职工继承和发扬蓟门的企业文化，努力做到分层次，分步骤的对公司的企业文化进行宣贯推广。

　　为了将宣贯工作落到实处，做到人人知晓，酒店支部首先开展了“蓟门精神”内容释义宣讲工作，对“蓟门精神”内容进行释义宣讲，把表述语的具体含义以及由来进行讲述，使职工真正入脑入心。为了扩大宣传覆盖面，支部利用宣传栏对“蓟门精神”内容进行了广泛宣传，使职工对“蓟门精神”及其内涵的企业文化理念普及率达到百分之百。在5月5日蓟明支部组织了全员参与的“蓟门精神”相关内容知识答卷活动，通过知识答卷的形式检验了宣贯学习的效果。酒店支部今后将继续把宣贯工作放到提升公司文化品位和增强酒店核心竞争力的高度来搞好这项工作，通过宣贯“蓟门精神”的工作来促进企业党建、经营、安全生产等各方面工作的开展。

　　7、参观抗日纪念馆，增强党员、群众爱国热情。

　　在8月初支部组织党员和全体职工参观了中国人民抗日战争纪念馆，纪念抗日战争胜利70周年和\*\*\*\*\*建党94周年。通过参观纪念馆，大家从不同侧面、多个角度了解了当时全国抗战形势以及抗日根据地创建和巩固的全过程;重温了党的光荣历史，缅怀老一辈无产阶级革命家的丰功伟绩，接受了一次深刻的爱国主义革命传统的教育。通过这次参观学习，让全体干部和职工感受到了军民团结、保家卫国的强大力量，体会到了英勇斗争的伟大精神，激发了大家的爱国激情。

　　二、取得的成效。

　　1、深入开展党的群众路线教育实践活动，支部整改落实“回头看工作”整改落实效果得到了群众认可。

　　2、在酒店业散客市场持续下滑的环境下，客房出租率始终保持在高位运行，营业收入、平均房价保持在开业以来最高水平。

　　3、积极参加党总支举办的各项活动。参加最美家庭演讲、蓟门精神征文演讲、知识竞赛等活动并取得了良好成绩，做到了经营工作和精神文明建设两手抓，起到了相互促进的作用。

　　4、由蓟门公司工会推荐，酒店工会申报，经过逐级评选，海淀区妇女联合会、海淀区总工会、海淀区人事局联合审批，海淀区妇女联合会向我店颁发了“海淀区三八红旗集体”荣誉证书，荣誉的取得是我店全体干部职工辛勤工作勇于付出的最好回报。

　　5、在支部坚强领导下，各项工作有序进行，经营管理工作总体态势良好，党员能够发挥带头作用，支部工作受到群众认可。

　　三、不足之处。

　　总结成功经验的基础上，我们也清醒地看到经营管理中还存在的一些不足，制约着酒店的经营发展，主要表现为：

　　1、客房出租率和营业收入明显提高的同时，商务散客比例继续下降。

　　2、在能源管理方面，虽然取得了可喜的成绩，但对消耗的控制与管理依然是粗犷型的，远未达到能源管理的要求，这一工作将是未来工作的重点内容之一。

　　3、酒店虽然制定了较为完善的质检制度，内部的检查、巡视力度也有所提高，但是还远远不够，还存在一定的主观倾向，做工作不够深入，责任心还有待进一步提高。

　　总之，虽然我们取得了一些成绩，但仍存在一定的不足。在蓟门公司各级领导的关怀支持下，我们的工作一定会更上一层楼。支部将继续随着经营形势的不断变化，紧紧围绕经济工作，与时俱进，开拓创新，为公司的发展做出新的贡献。

　　蓟明酒店党支部 202\_年8月22日

**酒店党支部工作计划2**

　　202\_-202\_学年第一学期

　　旅游管理系酒店管理专业学生党支部工作

　　计划

　　202\_年上半年，我支部圆满完成上级党组织分配的各项任务和各种常规工作，并获得了良好的反响。在下半年，我支部将继往开来，在秉承以往优良传统的同时，积极认真学习党的十七大会精神，响应以改革创新精神加强和改进党的建设要求，把我支部建设成为学院优秀模范党支部。

　　我支部是旅游管理系的基层党组织，与广大同学紧密联系在一起，在任何事前我们必须首先牢记我们是学生，再才是一名党员.因此，在这学期的工作中，我们要把支部的建设工作和我们学生的特殊身份紧密联系在一起，立足校园，服务校园，把校园作为我们的工作阵地，在建设好我支部的同时，切实帮助系科建设和同学们获得进步。

　　一.支部常规工作

　　(一).落实制度，夯实基础，加强党员队伍思想建设和组织建设

　　1、“三会一课”常抓不懈。

　　在新的一年里，我们要坚持改革创新精神，做实做好我支部党建工作，落实上级党委“三会一课”制度，加强管理，抓好落实，确保学习时间、资料，效果到位，改进形式，提高效率。定期召开支部党员大会、支部委员会议、党小组会议，配合系科上好党课。特别是要发挥党小组的作用，丰富活动形式，开展特色党小组创建，形成支部党建一道新的风景。

　　2、坚持党员评议，推进党内民主。

　　每学期开展党员评议，以自评、互评和他评相结合的方式，不断规范评议程序，运用评议结果，作为评优考核的依据。落实重大事项党内通报制度和民主表决制度，推动党内民主建设。运用好“党务公开”专栏，加强对党员先进事迹的宣传，提高党内事务的透明度。组织党员考察学习和支部间交流，不断提高实践能力。

　　3、落实党员结对工作，开展关爱活动。

　　通过“创最佳党日活动”和创建“战斗堡垒党支部”，提高支部凝聚力的同时加强支部成员对党的进一步理解，提高学生党支部全体党员的政治思想觉悟和理论修养，坚定政治信念，增强贯彻党的各项方针政策的自觉性，并起到积极宣传和模范带头作用。

　　(二)增加新鲜血液，活跃思维，不断完善组织建设

　　1.继续积极推动我支部党员发展。坚持“成熟一个发展一个”的方针，严格把关每一项考核，把党员发展作为支部工作的重中之重。按照学院规定，制定详细的发展计划，保质保量的完成发展任务，发展一批负责一批。对预备党员的考核也得严格细致，做到党员教育常抓不懈，保证我支部党员都是优秀和值得信任的。

　　2、学生党员值班工作。安排预备党员和入党积极分子在系办公室值班，值班的预备党员和入党积极分子在不影响正常学习的情况下，在发挥积极性，做好值班的相关记载工作，整理材料，主动帮助老师做一些力所能及的工作等。

　　2.有针对性的召开民主生活会。关注党和国家的相关时事，以及我们学生自身的一些热点问题，在一些大是大非的问题上拿出来集中讨论，表明立场。同时，不定期的召开批评与自我批评民主生活会，切实的加强党员经常性教育，使个党员常常自省而有所得。

　　3.做好党费收缴工作，并及时上交。按季度收缴好每位党员的党费，做好相关的记载，并及时上交党费，上交党费上缴情况登记表备案。

　　4.配合系科党校学习培训工作。在11月份配合学院做好初级党校报名、收缴相关费用、安排学习时间地点和管理上课时的纪律，以及批阅学习论文和打分等相关工作。

　　5认真对待上级党组织分配的其他工作任务。

　　二.支部特色活动

　　1.开展党章学习小组活动。党章学习小组学习会议，这都很好的锻炼了支部党员、预备党员对党章的理解和组织活动的能力，促进了各班党章学习小组成

　　员之间的沟通与交流，增强了他们加入党组织的积极性。在新的一年我支部要在继续开展党章学习小组学习会议的基础上，多拿出特色，不拘泥于形式和场所，

　　2.开展“大学生党员活动日”活动。为体现党员的先进性和奉献精神，加强党员的经常性教育，充分发挥党员的先锋模范作用，增强党员的服务宗旨意识，为校园的精神文明做出应有的贡献，我支部倡导每年的10月份(拟定)开展“大学生党员活动日”活动。

　　旅游管理系酒店专业学生支部

　　202\_年9月

**酒店工作总结酒店工作总结简短3**

　　紧张与忙碌的202\_即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

　　在今年的工作中本人严格按照部

　　门经理下达的各项指令进行工作,在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先:

　　1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

　　规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

　　2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

　　3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

　　4、培训方面：制定月培训计划，

　　落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

　　5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信”服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

　　明年的工作计划分为以下几大点：

　　一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

　　二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

　　三、通过培训工作提高在岗员工

　　的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

　　四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

　　五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

　　通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

　　1、房间卫生有待进一步提高

　　2、岗位的服务用语有待进一步加强。

　　3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

　　4、楼层布草管理比较混乱。

　　5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

　　针对以上的不足，本人的整改方案：1继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识.。

　　2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

　　3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

　　5、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

　　以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的202\_年的经营管理方针和政策尽全力。

　　总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**酒店工程部工作总结4**

　　积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布臵的各项任务。

　　一、开展预防维修，提高设备功效

　　(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

　　(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年

　　共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

　　(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

　　小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比XX年下降了12%，节电25000度。

　　二、采用新型建材，解决遗留问题

　　(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型LED紧急出口灯。

　　(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

　　(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

　　(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足

　　进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。酒店工程部年终总结

　　小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

　　三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏

　　(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

　　(2)酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，XX年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》;另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。

　　夏天锅炉的开启次数，由原来每天3～4次减少到每天2～3次，降低了设备的无功损耗。对闲臵不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。20xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

　　(3)酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

　　小结：通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

　　四、狠抓质量监督，严格工程验收

　　在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布臵、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，(开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元)。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

　　酒店工程部工作总结

　　积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

　　一、开展预防维修，提高设备功效

　　(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

　　(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

　　(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

　　小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比XX年下降了12%，节电25000度。

　　二、采用新型建材，解决遗留问题

　　(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

　　(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

　　(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

　　(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实 际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。酒店工程部年终总结

　　小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

　　三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏

　　(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

　　(2)酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，XX年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》;另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。夏天锅炉的开启次数，由原来每天3～4次减少到每天2～3次，降低了设备的无功损耗。对闲置不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。20xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

　　(3)酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

　　小结：通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

　　四、狠抓质量监督，严格工程验收

　　在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布置、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，(开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元)。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

**党支部工作总结(党支部工作报告)5**

　　党支部工作总结

　　公司党委：

　　今年以来，在公司党委的领导下，分公司党支部不断加强自身建设，以党建促发展。积极开展学习型党组织建设、创先争优、人才培养，抓好廉政建设和企业文化、认真开展 “五小”活动和安康杯等竞赛等各项活动。今年以来，在工程建设大形势不好的情况下，分公司上下团结协助，在完成上半年各项生产经营工作目标的情况下，努力完成全年各项工作任务。到11月份为止，分公司中标承接项目12个，承接经营总额83546.3万元，同比去年增长54%，完成年度经营任务(4亿元)的123%。现将主要工作情况及下一步工作计划做个总结：

　　一、创建学习型党组织，提升创新能力方面

　　分公司党支部广泛开展读书学习，努力提升广大党员创新发展能力，我们的做法一是建立阅览室，每周定时开放，定期组织学习活动。二是制定学习考评激励机制，如《分公司学习型党组织建设活动考核办法》，引导广大党员提高素质能力，并努力把学习成果转化为创新工作、解决问题的能力。

　　党支部认真按计划安排中心组学习和党员学习，采用专题会、生产例会和实践讨论等灵活多样的方式学习，至目前进行了8次学习。内容包括：贯彻学习国家十二五规划精神和传达公司工作会议精神，学习国家召开的\*\*\*精神及有关文件精神，学习《公司党委中心组理论学习主题要点》和《公司纪委工作要点》，学习贯彻省党代会精神及党课专题学习等。党支部还组织广大党员和管理人员观看《信仰》大型纪录片、\*\*\*开闭幕专题片等，积极开展交流活动。另外，针对外地党员不易集中的情况，以QQ

　　传递和手机报短信方式学习，到目前为止，共发17次短信学习资料，广大党员思想觉悟不断提高，带动了良好的学习氛围。至今，分公司已安排了23次内部业务培训，提高了广大员工的知识面，增强了贯彻落实科学发展观的能力。

　　我们针对各党小组开展学习型党组织活动的情况，结合科技创新和技术攻关，对党小组进行季度考核讲评和表彰。

　　二、积极开展“我为党旗添光彩”、“岗位创优”等创先争优活动 党支部按照上级党组织的要求，制定了创先争优活动方案，指导和帮助各党小组开展活动。为着力打造有特色品牌的创建活动，党支部根据实际，突出一个“情”字，利用支部的凝聚力，激发党员创优热情，增进党员之间感情。要求全体党员做好公开承诺和自我评价，鼓励开展批评与自我批评、领导点评和组织群众评议。广大党员能够将“四优”作为长期标准，时刻对照自己的承诺，不断鞭策和鼓励自己，为分公司的生产经营工作做贡献。党支部积极树立分公司各类先进典型人物，做好宣传，按照活动方案，我们继续评选“优秀党员”，对活动中涌现出的先进党员和先进岗位能手进行评选和表彰。

　　三、在落实人才培养，抓好后备人才培养方面

　　分公司党支部根据“党管人才”原则，进一步理顺人才队伍建设的管理体制，围绕公司人才兴企战略和分公司发展的需要，积极组织人力资源部进行本单位的人才规划，调动人才积极性和最大限度地发挥人的主观能动性，实施“用人之长”和“育人之技”，给德才兼备的员工提供舞台，为公司的发展提供人才保证。由党支部牵头会同分公司人力资源部、综合办公室等相关部门先后制定了人才培养和激励制度，确定年度培训重点工作和培训计划，健全、完善培训教育制度。党支部根据分公司人才队伍建设情况，今年制定了《分公司的人才培养管理实施细则》，成立了人才培养工作小组，确定人才培养目标，分类、分梯队落实培养人，将培养责任落实到具体的负责人，同时跟踪落实并进行考核。领导成员按分工有计划地分头对管理骨干谈话，党小组积极参与培养，并配合人力资源部及时做好记录入档工作。同时，积极开展党员谈话活动，目前共与党员谈话31人次，谈话率超过65%，全年预计80%以上，了解了广大党员的心声，帮助他们正视和解决目前存在的问题。这是党支部工作亮点之一。

　　今年，分公司建立公平、公正的竞争机制，对部分调整的部门负责人采取竞聘上岗的办法，择优聘用，使管理干部能上能下，取得了良好的效果。在抓好各类人才培养措施方面，努力使分公司在人才培养、人才使用和人才保护方面得到落实。

　　四、继续抓好廉政建设和效能监察工作

　　1、党支部按照《公司党委开展纪律教育月活动实施方案》布置，组织广大党员认真学习了《关于领导干部报告个人有关事项的决定》、《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》实施细则和《关于进一步推进国有企业贯彻落实“三重一大”决策制度的意见》等党内法规和反腐倡廉制度。观看了《情暖民心》、《一手遮天下的腐败》、《失德之害》、《忠诚与背叛》等正反教材，组织《反腐倡廉教育读本》的读书活动。及时签订《廉政建设责任书》。进一步筑牢了党员干部职工拒腐防变的思想道德防线和廉洁从政从业的思想政治基础，教育达到了预期目标。

　　2、继续开展好效能监察活动，党支部今年又在重庆项目部、上海项目部开展了效能监察活动，制定实施方案，对施工主材(钢筋)的用量、桩高砼的控制、经营班子的廉洁情况进行监察，奖罚分明，不断树立成本意识，提高项目经济与社会效益。

　　五、大力推进精神文明建设

　　1、加强党和国家政策方针、公司发展形势、重大事项的宣传报道工作。

　　今年共出墙报8期，印发《内部刊物》5期，开辟廉政建设专栏。到目前为止，我们共向《公司风采》投稿98篇，有27篇稿件被采用刊登。近两年均被公司评选为“宣传报道先进单位”，黄志勇同志被评选为“宣传报道先进个人”。

　　2、党支部加大了政研工作，组织党员结合“我为党旗添光彩”、“如何开展创先争优”等活动主题参与撰写政研论文的写作。分公司党员撰写了《新时期建筑企业思想政治工作方法探讨》、《浅谈学习型党组织的建设》、等3篇政研论文和介绍北京工地党小组开展活动的先进事迹的《我爱工地如爱家》报告文学。

　　3、今年，有黄勇、张鑫等2名预备党员按期转为正式党员，吸收了李爱华1名入党积极分子加入\*\*\*\*\*，有2名入党积极份子送党校培训。各党小组按时收缴党费。

　　4、认真做好信访维稳工作，并积极认真配合公司领导“党员接待日”活动，制定了分公司百日安全防护期的信访维稳工作周报制度，重点时期日报制度，及时掌握各项目部的维稳动态，了解信访工作中的难点，通过进行全面排查，建立档案，并及时解决问题。

　　5、分公司今年有七名员工积极报名参加无偿献血公益活动。

　　6、带领工会、团支部积极做好群团活动。积极开展安康杯活动，指导项目部开展劳动竞赛活动;代表公司在国资委举办的“学习雷锋精神，构建和谐企业”演讲比赛中，获得一等奖;在公司举办的运动会中，获得集体一等奖，多项单项活动第一名;每周组织羽毛球活动、乒乓球活动，不定期组织分公司蓝球队和足球队进行友谊比赛;团支部还组织了部分青年参加环保知识宣传以及社区义工活动、举办新老大学生座谈会，了解青年职工的心声，掌握他们的思想动态和需求。

　　分公司工会今年还完成了两级工会职工代表的选举工作，完成换届改选工作。

　　7、在“扶贫济困日”中，个人捐款共达6475元;对患重病职工王华新同志进行募捐，个人捐款达到8364元，并帮助他取得职工互助保险索赔2万元;分公司每年都自发组织员工向社会慈善机构捐赠衣物等，充分体现了助人为乐的精神面貌。

　　8、分公司继续做好职工安康互助保险的续保工作;计划生育达标率100%等。

　　六、大兴技术改革和科技创新，积极开展“五小”竞赛活动。 党支部一直以来结合分公司施工生产情况，倡导以科技促生产、促效益理念。在成都项目部原有锚杆施工过程中出现涌水涌砂现象，使施工进度难以突破的情况下，党支部积极组织团支部、技术部、工程部进行研究，结合项目部的实际施工情况，在成都项目部开展五小竞赛活动，成立了科技攻关小组。大大提高了锚索成孔率和成孔质量，保证了该项目的施工进度，节约了成本，提高了经济效益，得到了业主和公司的肯定。

　　七、存在问题：

　　1、在复杂的思潮环境中，如何做好员工思想政治教育引导工作方面，还需要提升做好思想工作的能力。

　　2、组织活动内容是有待创新，形式过于单调;在宣传方面进一步加大力度，加强对宣传骨干的培养。

　　3、在关心青年成长方面，尤其是关心一线员工方面还要加强;在分公司发展的同时，不断增加员工收入。

　　202\_年党支部工作计划

　　总体上要以\*\*\*及其一中全会精神为指导，进一步贯彻落实科学发展观，以“创先争优”、“建设学习型党组织”活动为载体，坚持以马列主义、毛泽东思想、\*\*\*理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻并努力践行\*\*\*精神,加强支部组织建设，加强人才队伍建设，加强党风廉政和反腐倡廉建设，积极推进思想政治工作和企业文化建设，圆满完成公司下达的各项任务。

　　1、结合生产经营工作，大力推进学习型党组织建设方面，要把学习和生产工作有机的相结合，一要制定建设学习型党组织的学习计划，营造学习的氛围。二要把学习作为一种良好的习惯融入到广大员工的工作中，把学到的知识转化为自己的素质。三要结合公司科技创新和管理创新的要求，着力提高员工的业务素质与创新能力。四要建立有效的学习途径和方式。积极引导广大党员干部职工围绕公司总体发展目标，确保完成新的年度各项工作指标。

　　2、进一步发挥分公司党支部的战斗堡垒作用，为企业经营工作保驾护航。

　　3、做好廉政建设活动及效能监察工作。

　　4、继续开展创先争优等活动，服务好分公司的发展。分公司党支部将结合《党员模范岗制度》、《党员责任区制度》等制度，继续开展好以“四优”共产党员为载体的创先争优活动，使创先争优活动成为实现分公司目标的强大推动力。

　　5、继续创造性地开展党建工作。紧紧围绕分公司生产经营工作，着力提高党支部促进企业发展的能力，充分发挥党组织的政治核心作用和党员的先锋模范作用，努力做到党组织“四强”、“五个好”，党员“四优”、“五带头”作用。

　　6、继续加强干部队伍建设，抓好新党员发展工作。继续完善《人才培养实施方案》，加强人才队伍结构建设。要做好思想教育的同时，分层次地做好人才培育。大力加强骨干团队的建设，使骨干团队在思想上更合心，行动上更合拍，工作上更合力，营造风清气正、干事创业的良好环境。

　　7、大力开展党务公开工作。要把党务公开与厂务公开有机结合，不断完善公开制度，丰富公开内容，创新公开形式，提高党务公开的针对性和有效性。

　　8、加强党风廉政建设，不断增强拒腐防变能力。深入开展企业党风廉政建设和反腐败工作，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的战略方针。进一步抓好宣传教育，领导干部的廉洁自律工作，深入开展效能监察，推进公司廉洁文化的建设。

　　9、推进企业文化建设，促进分公司精神文明建设。一是积极推进管理文化建设，促进分公司管理工作;二是加强思想政治工作，将思想政治工作与分公司的管理工作相结合;三是加强宣传工作，积极做好维稳工作，确保分公司稳步发展。

　　10、继续支持技术创新、管理创新活动，大力开展“五小”活动，发挥职工的聪明才智，及时解决施工生产的技术问题，为分公司的发展提供技术保障。

　　11、充分发挥群团组织的作用。以抓好“党建带动工建”、“党建带团建”的要求，加强党对群众组织的领导，充分发挥群众组织的特点和优势，支持他们当好党的有力助手，充分发挥联系职工群众的桥梁作用，促进分公司和谐稳定发展。

**酒店工作总结与计划与酒店工作总结二(酒店,工作总结)7**

　　过去的20xx年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调、可持续科学发展观”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的 桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作(包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等)进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。

　　3、着重加强了酒店六常管理、六t实务管理工作

　　酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店六t实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、出品部、客房部工作柜(抽屉)的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。

　　三、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强

　　1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

　　2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五星级酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

　　3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

　　如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛;每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训;每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

　　财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

　　客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训和打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

　　酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

　　4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

　　四、坚持不懈开展酒店营销工作

　　酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

　　2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

　　3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成80%。

　　4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%;酒店停车场完成90%;酒店喷水池完成90%;草地照明完成90%;

　　二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。(附已签合同明细表)

　　三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

　　XX年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生，工作总结《酒店工作总结范文》。

　　目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从XX年1月3日至XX年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

　　为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

　　四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

　　经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

　　五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

　　随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知已知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

　　通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点

　　销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

　　以上为本人在年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

　　场温度急剧上升，极易引燃四周物品品和其它物质。

　　2、安全疏散困难多

　　(1)浓烟使能见度缩短。当浓烟弥漫能见度小于3米时，很难找到安全出口，受困职员易惊慌失措，造成疏散困难。

　　(2)一氧化碳和有毒烟气含量高。快捷酒店商品大部分是化纤、皮革、橡胶等可燃、有毒物品。燃烧会产生大量一氧化碳和有毒烟气，都可使人致命。

　　(3)由于多数快捷酒店是由原旧房改造而来的，存在疏散通道狭、部分防火分区无直通地面出口，受困职员易产生恐惧心理，从而引发混乱情况。

　　3、扑救行动困难大kdh心得体会

　　(1)快捷酒店由于空间狭小，出口少，火灾一旦发生，灭火\*\*\*员行动不便，疏散职员和物资的方向极易发生冲突，扑救难于迅速和有效展开。

　　(2)快捷酒店一般来说排水功能较差，因此不能大量用水。并且大都无通讯保证措施，使火灾扑救中的通讯设备无法发挥应有作用，易使指挥受阻。

　　二、快捷酒店的火灾预防措施

　　快捷酒店的火灾预防应标本兼治，着重把好防火设计关和消防安全治理关。具体来说，应采取以下至关重要的具体措施满足其具体防火要求：

　　1、客房设置安全要求

　　快捷酒店客房要按照《建筑设计防火规范》的有关规定，公道确定防火间距。快捷酒店的内装修材料应全部采用非燃烧材料，工作总结《快捷酒店工作总结》。快捷酒店的变电、发电设施，不宜布置在出口。快捷酒店建筑材料的耐火等级应为一级，采用的建筑构件应是耐燃的。

　　2、酒店疏散安全要求快捷酒店的安全疏散，关系到宾客和酒店职员生命安全，因此在防火设计时，必须高度重视，并满足以下要求：

　　(1)安全出口的数目：每个快捷酒店安全出口数目不应少于两个

　　(2)安全出口之间的间隔：安全出口宜按不同方向分散设置，当受条件限制不得不同方向设置时，两个出口之间的间隔不应小于5m。

　　(3)安全疏散间隔：房间内最远点至该房间门的间隔不应大于15m;房间门至最近安全出口或防火墙上防火门的最大间隔不超过40m，位于袋形走道或尽真个房间时应为20m。

　　(4)疏散楼梯：当快捷酒店为3层及3层以上，或室内外高差大于10m时，应设置防烟楼梯间;当快捷酒店为二层且实内外高差小于10m时，应设置封闭楼梯间，疏散楼梯间在各层的位置不能改变。

　　(5)疏散指示标志和事故照明灯具齐全。

　　(6)酒店广播在火灾事故发生时能得到有效地利用。

　　3、自动消防系统的安全要求

　　公安部《消防改革与发展纲要》特别指出：酒店的消防安全，主要靠完善的防火设计和自身消防设施，进步自防自救能力。为了对快捷酒店火灾能做到早期发现，早期报警，早期和及时扑救，酒店应设置火灾自动报警设施。设置固定灭火装置应采用消防栓和自动喷水灭火系统两大类。

　　三、快捷酒店消防安全治理要求

　　1、强化主体意识，全面落实逐级防火安全责任制kdh心得体会 快捷酒店作为法人单位，必须果断贯彻落实“谁主管谁负责、谁经营谁负责、谁主办谁负责”的原则，逐级层层签订防火安全责任书，将各自的责任具体明确、细化。

　　2、建立健全制度，严格约束酒店员工自身行为kdh心得体会 据相关资料报道，我国火灾事故的发生其直接原因，尽大多数又是由人的不安全行为导致的。因此，必须通过建立健全各项安全制度，约束员工的自身行为，使快捷酒店消防安全工作走向科学有序的轨道。kdh心得体会

　　总结：搞好快捷酒店消防安全工作，必须以人为本，通过建立健全各项安全制度，严格约束每个员工的自身行为酒店工作职员要注重和加强快捷酒店火灾的学习，把握更多的扑救火灾的经验、教训;一旦火灾来临时要根据火场实际及火灾变化情况，占领有利水源，有效地部署人力，灵活的运用各种灭火措施，战胜火灾。

　　年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题，上半年酒店工作总结范文。

　　刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

　　此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

　　为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

　　一、酒店各部门的配合

　　在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

　　所以，只要是有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决，工作总结《上半年酒店工作总结范文》。 打个简单的比方说我的长包房客人罗春平拖

　　欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

　　有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进!我当然会跟进，一我不能催的次数过于多，过于急。

　　二我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事张国琳假冒酒店高层领导和朱方圆前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

　　其中还有前台收银郭彩娟同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

　　二、营销工作的权力、责任方面

　　由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月端午粽子的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488粽子、5盒328粽子。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328粽子需要至前台收银换5张488粽子票据。

　　由于一些列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更

　　多。等换好粽子再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

　　因为在他的眼里就只是酒店粽子库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

　　三、酒店的管理推新

　　所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

　　例如，推出新品新菜，可以提供一到两份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

　　以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给于指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

　　的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理，酒店工作总结。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入： xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：

　　1、工资成本增加，

　　2、原材料成本上涨，

　　3、工程维修费用增加，

　　4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

　　一、加强教育培训，强化员工队伍素质

　　经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高(版权归好)服务水准。

　　1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理

　　论到实际的全面梳理和提高。

　　2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

　　3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

　　4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

　　5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

　　6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，

　　使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

　　7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

　　二、加强市场营销，不断调整客源结构

　　为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

　　1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

　　2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

　　3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

　　三、细化服务措施，提高宾客满意度

　　服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进

　　一步提高宾客的满意度。

　　1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质,使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地，工作总结《酒店工作总结》。

　　2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

　　3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的

　　问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

　　4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

　　四、规范管理，促进企业健康有序发展

　　1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

　　2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

　　3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

　　4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

　　5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为XX年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

　　6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

　　回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

　　谢谢大家!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！