

# 村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结(精选8篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇一

一元复始，万象更新。历史又翻开了崭新的一页。过去的上半年，是我店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要时期。半年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进软件服务提升和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，使经营全局持续平稳、良好。

2019年是我店核心团队大建设、大提升之年。员工不稳定对日常经营尤其是客房、餐饮的创收带来了较大的影响和困难，但公司大力投资员工成长教育，携手xx国际咨询集团，分两个小团队四个批次30余人，带领员工参加“xx团队训练营”学习，使员工心智成熟，以稳定的心态在公司奉献各自的力量；核心管理层3人多次参加xx国际集团系统咨询班和运营官，2人参加xx系统卓越工程学习，培养团队管理者的商业人格。思想汇报专题因此，各部门克服种种不利因素，团结一心、振奋精神、迎难而上、矢志争先，竭力谋发展、抢商机、抓创收、增效益，使年度计划和经营指标完成良好。

据统计，上半年实现统计收入xx元，完成年度计划xx万元的xx%□比同年实绩增加xx万元。

2019年上半年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更侧重于核心产品硬件的功能创新和布局，以及经营环境的特色营造。改善充分体现人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持核心产品原主格调的同时，刻意凸显典雅、别致的品位内涵和特质。

通过客房里增配阿尔卑斯糖果、玫瑰花、亲情服务卡等作为亲和服务文化主题烘托基本格调，通过增配书籍对阅读文化的深入渲染，通过奔驰车免费接送特色文化主题创建，培植和构筑酒店的品质新亮点、新魅力、新优势。当前，酒店各项特色个性化服务项目趋于成熟，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

争创一流mn五星酒店，争树一流中晶品牌，是我店坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。创建“mn五星”以来，酒店服务品质、管理模式和经济效益备受业内称道和嘉宾褒奖，2019年更是佳绩骄人、捷报频传，注入率一路高升进一步提升了酒店的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质mn五星酒店、做大做强xx品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

2019年各项主打产品经营指标得以超额完成，业绩来之不易。这半年全店因系统化学习，管理体系系统化完美落地。员工从起初思想波动大，各种不理解，到公司领导亲力亲为带领团队走进训练营课堂，使员工有了更强的凝聚力，团队稳定性加强，再到员工愿意为公司付出和奉献，从而在经营亮点培植上，在精细化、个性化、特色化产品出品上不断拓展思路、制造卖点、争取客源、稳定效益。例如：营销部勇挑经营重担，通过深化网络合作、扩展网络营销、建立订房协作，上半年实现收入xx万元，超出年度计划指标xx%□同比上年增收xx万元，取得新的突破；客房部克服人员不足高质量完成

每日的工作任务，上半年完成清洁xx间夜房量，同比上年增加xx间夜；前厅部面对员工新老更替、流失率高，宾客投诉多退房率高等不利态势，灵活调整经营思路和方式，因时制宜采取各种措施挽留客户，并广开渠道拓展客户市场，保持客房基本出租率，全年发展新会员xx位，同比去年增加xx位。部门、加强会员卡销售等手段，为客房经营带来了相对稳定的客源，全年实现收入万元，完成年度指标任务，这是在艰难环境下取得的重大成就！其他如总经办等部门都能自觉担当，化被动为主动，团结协作、攻坚克难、开源增收，较好地完成了上半年任务，实现了上半年目标。

### （五）打造精细服务品牌，整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我店服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的酒店氛围，构建和谐的客户关系，通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。为提升精细化服务水平，各部门通过专题培训和讨论比对差异，通过开展自评自查、知识考核寻找差距，促使广大管理者和员工主动适应新操作手册的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设，2019年上半年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过酒店、部门两级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高；举行了第二届服务技能比武大赛，比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，同时通过评委的点评又发现存在的不足和差距，为今后培养学习型、比赛型人才、进一步提高员工素质提供了参考思路；推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，得到了宾客的肯定和称赞。

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一

年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。每度举办员工生日会，丰富员工对文化生活的多重需求，受到了员工的普遍欢迎；多次参加员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了春季趣味运动会，组织了去养老院实践”“尊老敬老献孝心”活动，组织了彩妆培训等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活；关爱员工，通过开展秋游等旅游方式，使员工放松身心；关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。年初，前酒店积极倡议，全体员工积极响应、踊跃捐款，短短一天的时间，募集晶基金1000余万元，使我们公司的晶基金会顺利成立，酒店上下爱心奉献，体现了杭湾大家庭人心凝聚、温暖有情。

2019年上半年酒店业经营总量明显压缩，我们经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实酒店年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在拓展客源市场上动脑筋，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，如：公关营销部深入开拓客源市场，通过持续走访本地市场、外地散客市场和周边城市旅行社，以及做好经常性的对客拜访工作，捕捉市场商机，争取团队接待客源。全年接待会议团队xx余场，实现收入xx余万元；客房部努力控制经营成本，争取质量效益，在梳子回收利用、商品梳理增配桶装水及洗漱套装等方面实现收入xx万余元；采供抓住市场价格的起落峰谷，在低谷时对物资进行放量采购，多方采价比对，降低采购成本达万元，为年度主营收益“锦上添花”。

2019年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措施：继续实施安全管理部门主管负责制，夯实“酒店统一领导、职能部门主抓、员工积极参与”安全生产监管责任体系；

对消防设施设备、安全疏散通道、重点区域、重点部位加强安全检查，落实隐患排查治理工作，实现隐患排查治理制度化、规范化、经常化；根据星评新标制订和完善了消防、火灾应急疏散、食品卫生中毒、突发性治安案件等紧急处置预案，提升了安全管理和应对水平；强化重大节假日如春节、五一节等节前安全大检查，落实安全生产值班制度，严密防范和控制事故苗头发生；组织新、老员工举行火灾防范专题培训和讲座1次，不断提高员工的安全意识和防范技能，配合上级卫生部门开展了食品添加剂专项检查，强化食品安全管理措施，严密防范食品中毒事故的发生；加强安全生产标准化建设，基本建立了安全生产标准化管理体系，并通过了安全生产标准化联合检查组的考核，得到了检查组专家的肯定与好评。加大安全投入，提高安全设备科技水平。2019年上半年未发生重大安全事故和人身伤亡事故，较好地完成了上级管理部门的工作任务，实现了上半年安全生产平稳有序运行。

1、用工问题仍显紧张，招聘难未有效解决，对新年度的经营和服务品质延续带来考验。

2、淡季客房出租率低未得到明显改观，营销措施仍然乏力，制约整体经营绩效。

3、销售经理工作本位意识需要增强，部分核心客户营销质量欠佳导致流失。

4、应收营业款依然居高不下，资金成本风险和忧患持续存在。

5、采购渠道和方式有所优化，但仍有提升空间，有待继续改善。

**村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结**

## 篇二

- 1、自身文化素质低，专业技术水平不高，技术性问题实践少。
- 2、管理偶尔存在畏难思想，力度还不够，方法欠缺。
- 3、自身偶尔有放松现象，不能一如既往的坚持。

### 改进方向

- 1、努力学习各种科学文化知识，在平时工作中实践每一项工作，以提高自身文化素质及专业技术水平。
- 2、加强管理工作力度，克服自身管理上的畏难情绪。为实践方法提高管理能力及力度。
- 3、要锻炼自身坚强的意志及毅力，做一个有始有终的人！

## 村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇三

加强教师思想政治教育和职业道德教育，发扬“内强素质，外树形象，敬业奉献”的精神，加强教育理论的学习，树立正确教育观，坚持以德为首，提高教师职业道德行为，能坚持以关心、爱心、耐心、的态度对待幼儿，不能打骂幼儿，体罚或变相体罚幼儿。坚持每周五的政治学习，要求保教人员积极参加，认真学习党的方针、路线、政策和局内下达的各种文件来提高保教人员的思想素质，使幼儿园的各项工作再上一个新台阶。

- 1、为了让园内蒙氏教师更深的理解蒙台梭立的教育方法，我园今年7月份选派了四名骨干教师去蒙台梭立培训基地参加业务培训。

2、加强教师的业务水平，让教师掌握新的教育理念，我园采取的多种形式对教师进行了培训(如去市幼儿园听课学习。组织教师听幼教专家授课等)。

3、定期组织教师进行课题研究工作和业务学习。

1、我园开设了7个英语班，为了突出英语特点，今年园里进行了走廊，外墙等绘画装饰活动，绘画内容选择孩子熟悉的事物，如水果、动物、生活用品等，进行英语与图片的对照，让幼儿随时随地感受到英语的氛围。10月份在园内开展的英语半日开放活动中，家长们亲眼目睹了孩子进行英语活动的情景，对教师让幼儿在游戏中学习的方式做出了肯定，并提出了一些合理的建议。

2、六一儿童节，在园长带领下我园孩子们与市福利院的孩子们进行了联欢，给他们带去了欢乐的舞蹈，共同度过了快乐的一天，同时也培养了孩子们的爱心。在园里孩子们的“金色童年”六一汇演，充分展示了自己的才艺，赢得了局领导及家长的好评。

3、为了使最适合幼儿的教育方法“区域活动”在幼儿园开展，园里组织教师进行区域活动理论方面的学习，有了理论的指导才能更好地进行实践工作。在理论指导下，各班积极进行了各区域的创设，如：娃娃家、小医院、图书区等，让孩子在区域活动中，通过自我操作、自我发现、进而自我学习新知识、新技能。今年10月份我园参加了区教委组织开展的区域评比活动，各幼儿园教师来我园进行了学习参观，获得了各幼儿园的好评，教委领导对这项工作也给予了肯定。

4、11月第二周又开展了数学半日开放活动，大班、中班家长与孩子一起在游戏中进行互动，使家长了解了孩子在园的学习情况，对教师的工作做出了肯定，并希望今后多开展这样的活动。

1、安全员定期组织了各班保教人员学习安全知识和安全制度，并要求保教人员每天坚持检查本班的物品、设备等。如存在不安全因素及时进行汇报。

2、为了保证幼儿的学习、生活环境整洁、优美，保健医经常组织人员每周二去各班检查卫生，再月底班组长会上进行讲评，年中进行总结。幼儿园坚持每天进行消毒，包括活动室地面、碗筷、小勺、茶杯、毛巾等，加强晨检及保教人员医学小常识知识的学习和培训。

3、安全员能做到每天去园内进行巡视，发现不安全因素及时解决。并不定期的对教师进行反事故演习，提高了教师的安全意识，掌握了突发事故的应对措施，杜绝了各类事故的发生。

4、各班教师能每天坚持对幼儿进行晨检、午检，并坚持做好交接班记录，保健医随时进行监督。

1、为了让幼儿在伙食上达到均衡的营养，每月底召开伙委会，对本月的伙食进行点评，根据营养计算，指定出符合幼儿营养的本月食谱。

2、后勤人员每天到各班进行巡视，对班里的各类物品进行检查，对各班损坏的物品、设备及时进行了维修。

以上是我幼儿园本年度的工作总结，在工作中如有不足之处，请给予指正。我们将在今后的工作中再接再厉，争创佳绩。

## **村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇四**

我村于6月22日下午召开了xxx村计划生育工作半年总结会议。会上，首先由村妇女主任总结半年来村委对新婚、怀孕、生育、避孕、节育等对象服务的情况，随后村分管领导总结了

半年度取得的成绩，同时分析了存在的不足。半年来，我村组织对各类对象进行了6期培训，合计发放宣传资料500多份，张贴健康教育专栏6期。

1、继续加强计生队伍建设。计生信息来源于网络队伍，因此，我们始终把计生网络队伍牢牢抓在手中，坚持定期召开妇女队长例会，既可以及时贯彻上级工作指示，又可以通过信息反馈做到下情上达。

2、对当年的新婚、怀孕、生育、节育等对象进行每月上门访视和宣传工作。对已达婚龄对象上门服务，宣传计划生育政策和领取结婚证的常识，同时发放八告知；对怀孕、生育对象上门访视，发放有关知识和政策的宣传，并对她们进行各类知识培训。

3、对早婚早育现象，早发现早处理。今年以来，我村能及时排查各村组早婚早育现象，一发现情况，第一时间采取宣传措施，多次上门讲解相关法律法规和计生知识，半年内杜绝了2例早育现象。

4、我村开展了多项计生活活动，加强优质服务，强化宣传教育。开展计生协会会员活动，让更多村民知法、懂法、守法，鼓励大家一起参与本村计生工作。

1、当好支部、村委会的参谋，发挥好助手作用，圆满完成上级分配的各项任务。我将紧紧围绕在党支部和村委会班子周围，积极为新一届村委会的工作出谋划策，认真贯彻落实上级领导分配下来的各项工作、任务，不折不扣、保质保量的完成工作。

2、进一步做好妇女和计划生育工作，努力为育龄妇女服务。加强宣传阵地建设，搞好计划生育集中服务活动，搞好法制宣传，深入宣传“一法三规一条例”。为育龄妇女提供政策咨询，帮助她们办理有关手续，对合法生育的妇女办好生育

证，并做好上门服务。

3、服务群众，做村民的贴心人。在以往的工作中，我发现有很多村民在办事和反映情况等方面因为不了解具体流程，跑了不少冤枉路，有时候还与村干部产生对立情绪，最后问题得不到解决，还浪费了不少时间和精力，在今后的工作中，我将切实履行职责，实实在在的为村民服务、为老百姓排忧解难。

4、在做好本职工作的前提下，服务大局，积极配合村党组织、村委会开展好发展经济、维护社会稳定和保护妇女合法权益等工作，为我村的全面发展做出应有的贡献。

## **村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇五**

1. 加强安全管理，杜绝事故发生。

作为机械维修班长，肩负着班组职工生命安全的重任，在平时工作中，对于安全工作从未放松，始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，全力搞好班组的安全教育培训，时刻提醒和督促维修人员必须重视安全、杜绝违章，做到防患于未然。带领大家严格遵守岗位安全操作规程，严格遵守岗位安全制度；同时，配合生产车间做好安全生产工作；要求各维修人员加强设备点检、巡视，把事故消灭于萌芽状态。通过全体组员的努力，一年来，机械维修班组安全事故零发生。

2. 提升维修服务质量，全力保障生产。

生产的特点是任务重、时间紧且具有较强的季节性，同时，分厂作为定点生产单位，生产的牌号规格较多，设备改动比较频繁。针对分厂生产的这些特点，我在全年的生产工作中，积极领导机械维修团队，对设备出现的故障迅速做出反应，并认真分析排除；及时安排相应的技改轮保工作，突出“科学

性、预见性”，做到防患于未然。全年对设备轮保共计90多次。遵循设备保障工艺的理念，通过及时掌握合作生产品牌的相关技术标准和要求，带领机械维修团队针对实际问题，积极开展qc课题活动，攻克多个技术难点，对接嘴机胶水泵、胶水缸及滚针轴承座等多处进行适应性、合理化改造，减少了设备维修频次，提高了设备作业率，降低了维修人员和操作人员的劳动强度，确保了和高质高效的生产。

一人强不是强，团队强才是强，为了更好的提高团队维修技术，提升维修服务质量，一年来，经常组织各类班组活动，促进职工相互交流，相互提高，将平时维修工作中的典型故障处理过程、处理方法和关键部位未出现过故障而假设出现故障时可能是哪些原因详细列出，并整理成文档形式发给各维修人员学习。这一举措大大提高了班组职工的维修经验，对快速解决故障、提高维修安全、保证设备正常运行有很大的帮助。

1. 牢固树立“安全第一，预防为主”的指导方针，坚决执行分厂的各项安全规章制度，做好班组的安全思想教育、培训工作，明确岗位安全职责，强化监督检查，使各项维修工作实施都有安全保障为前提。

2. 加强整个维修团队学习，努力提升团队业务素质，全力为分厂创建“优秀xx工厂”保驾护航。

3. 本着实事求是的原则，做到上情传达、下情汇报；努力做好领导的助手。

4. 全面完成领导交给的各项任务。

最后，再次感谢领导和同事给我的帮助和支持，在新的一年里，我会再接再厉，以更加优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱，谢谢！

## 村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇六

自到部队以来，本人认真学习马列主义，毛泽东思想邓小平理论，学习贯彻党的十九大精神，学习法律、法规和业务理论知识，积极参加各项教育活动等，通过一系列的学习，使我能够更加深刻地了解党的性质，坚定不移地贯彻党的基本路线、方针、政策，在政治上，思想上、行动上始终与党中央保持高度一致，在思想常情上有了很大的提高，正确树立了世界观、人生观、价值观。

本人积极参加支队和中队组织的执勤业务训练，通过与战士一起训练、生活，既温习了消防技能，又提高了自己带兵的能力。在组织训练的流程中和在中队日常管理中，能做到不懂就问，虚心向老同志请教。在中队正规化管理建设流程中，通过参与正规化建设，使自己得到一次难得的学习机会，为今后的工作积累体会，同时，我能发挥特长和所学知识，在中队的文体活动、灭火演练等方面做出自己的贡献，并开展中队医疗保健工作，为官兵们服务。

通过近半年的中队锻炼，不仅充实了自己，而且更加坚定了自己为消防部队建设贡献青春和热血的信念。当然，自己要学的东西还有很多。在今后的工作中，我将继承努力，运用所学知识服务于消防部队，服务于广大官兵。

一是抓住我中队战士的条令条例学习，警容风纪的严重性。

二是根据不同时机班人员的变化等，定时实行全方面的整顿教育。

三是针对全班出现的新旧问题，协助中队党支部搞好思想教育，及时发觉问题，及时报告上级领导并协助上级领导妥善处理，搞好常抓不懈的经常性教育。

四是运用早检查，和班委会等形式实行一针见血的批评教育，通过这些教育，要求战士们凡事从小做起，自我做起。

（一）与战士的沟通不够多，没能很好的开展经常性思想工作。在以后的工作中我将同战士打成一片，做到“五同”以合格党员的标准来要求自己，和官兵一起为中队建设不断努力。

（二）业务水平还不高，不够钻研，故在开展工作中比较盲目，有时缺乏一定自信。在今后我将增强政治理论和业务的学习，不断用新知识、新文化、努力学习实践“三个代表”，改造自己的世界观、人生观、价值观，站在讲政治、讲正气的高度要求自己。

（三）是工作要领基本，处理事情要领基本，没有创新精神，对问题不作深层次的分析，思考不深刻，没有留心到工作要领的完善，给自己工作带来事半功倍的效果。应不断的提高对业务知识主要性和迫切性的认识，自觉、刻苦地钻研业务，扎实基础，灵活运用合理的要领和方法，热爱本职工作，干一行爱一行，虚心好学，遇到问题多看多问多想，多向周围的同志请教。

回顾半年来的工作情况，在纪律作风，自我严格要求，以及部队其它工作上，作为一名排长，本人发觉了很多新问题，例如：某段时期工作责任心有所下降，对自己放松要求，所学的知识未能与实际工作的结合不够紧密等一系列的问题，鞭策自己不断前进，这都对本人下半年的工作提出了明确的目标，作为前进路上的一股动力，我相信在中队领导的关心和帮助下下半年的工作一定能有更大的进步。

## **村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇七**

一、政治思想：积极参加政治理论学习

我班思想比较稳定。能够认真学习政治教育。课后注重复习并写心得体会。把课堂上的知识消化掉。我始终没有降低严格要求。深入学习实践科学发展观的活动。使我明白作为基层班长。受党的培养在政治立场上必须坚定。始终严格要求自己。在思想上与连队党支部保持一致。

## 二、军事训练：专业理论知识学习中我班能够从基础知识学起

对需要掌握的知识能够加班加点的背记。在队列及体能训练中能够按照要求做好。能够严格要求自己。

## 三、作风纪律：作风纪律是一支部队战斗力强弱的直接表现

我班认真学习条令条例和各项规章制度。在组织的条令条例中我班能够充分利用时间来学习好并利用到平时生活中。注意个人养成从点点滴滴做起。集合战队迅速。歌声口号响亮。对自己的小节和不良习惯都有很好的纠正。出门看队列，进门看内务；内务卫生也是体现一个合格军人素质的重要方面。在打扫卫生方面全班也能积极参加。内务卫生严格要求自己。更严格要求全班、符合连队要求。

## 四、完成任务

我班在完成任务上，能够发扬特别能吃苦。特别能战斗的精神。特别能忍受的精神。公差勤务和上级交给的各项任务能够高标准地完成。

## 五、安全保密

安全保密工作也是我们的工作重点。虽然不是中心工作。但它影响中心工作。我时刻都把安全放到第一位。做到不因为本班的疏忽影响领导的精力。保密就是保生命。

## 六、存在的问题

一、政治理论学习不够深。只能学习一些常见的知识。各种笔记记的不是很全面。

二、军事训练不能够始终保持良好。特别是老兵、专业知识不够深。队列训练不强。体能训练还有待加强。

三、完成任务方面有时候标准不高。

四、作风纪律方面有所放松。不能一如既往的保持。在细节方面重视程度不够。

以上就是我班上半年的班总结、在今后的工作中，我会一如既往的发挥好一名班长骨干的作用，并严格要求全班，保证全班与连队党支部思想一致，如有写的不到的地方、请连队党支部批评指正！

## 村级河长制半年工作总结 酒店店长上半年工作总结 篇八

### (一)自身能力的提高

1、心态的调整。来东路基四个半月的时间，我的心态有了很大的改变，因为责任和压力，我学会了忍耐，学会了坚强，学会了稳定自己的情绪，这对我来说是最大的收获。

2、服务技能的提高。在几个月的时间里，我抱着融入和虚心学习的态度，向店里每一个人学习，服务员、传菜员、阿姨、部长，从基本的操作流程、注意事项到专业的服务技能，在这里我也真心的感谢所有家人们对我的`帮助和照顾。

3、人际交往能力的提升。通过与店内员工、顾客的交流及自身的学习，我学到了更多人际交往的能力，根据场合说话，

什么时候需要沉默倾听，我知道只要真心付出、用心服务，同事们会认可你，顾客也会信任你，成为你的朋友。

4、管理意识的提高。身为一个管理者要让自己融入角色去考虑问题，我开始去关注每天的营业额、人均消费，关注厨房和楼面的工作准备和安排，要有大局意识、责任意识和长远的眼光，才能得到员工们的认可和尊重。

5、各方面知识的吸收。每个人身上都有闪光点，在工作和生活中，我经常反省自己，不断的学他人之长，补自己之短，不断提高自己各方面的知识储备。

## (二) 例会模式的补充和完善

1、根据员工需要及管理者的意见，我们在例会中不断加入一些娱乐身心、提高服务质量的环节，并跟踪补充、完善，不断提高例会的质量与效率，如：仪容仪表的检查、知识分享、跳舞锻炼、羽毛球、加入各种游戏、熟记考核菜品酒水的种类与价格等。

## (三) 丰富培训方式，提高服务质量

1、软件即提升员工服务水平的培训。一是三月份参加龙泉优质服务月的相关培训。二是内部培训，主要是例会中的及时培训，应对一些需要及时解决的问题和反复出现的问题。三是六月份的较系统的企业内部培训，这些培训都在不同程度上提高了我们员工的服务意识和技能，今后还应重视这种培训。

2、硬件即餐具的检查与跟踪。为保证服务品质，客用的餐具要保证完整，无破损，并保证客人需求，因此在工作中要加强对破损餐具的跟踪、及时处理和及时补充。

## (四) 分工明确，奖惩分明

明确每个人的职责，责任到人，加强了员工的责任心，奖惩分明，使他们开始权衡责任与荣誉的分量，对于给公司做出节省成本、提高工作效率等贡献的员工，公司会及时给予鼓舞与奖励，对于因个人失误及不负责任给公司带来损失的，公司也会通报批评，给予相应的惩罚，有奖有罚，才会调动员工积极性，提高他们的责任意识。

## (五)规范新员工入职管理制度

1、档案管理的规范。新员工入职三天内，必须提交入职表、身份证复印件、一寸照片，以便公司及时录入新员工档案，领取衣物、水杯及更衣柜钥匙填好新员工入职登记表，以便库房存档管理。

我始终相信，用心服务，客人会感觉得到。我每天都会带着一颗感恩的心去工作，去对待同事和客人，因为只有这样的微笑才是发自内心的，别人会感觉的到，所以短短几个月我就得到了很多老顾客的认可，同时一些新顾客也经常找我订餐，闲暇时和我谈论工作与生活，我觉得是他们丰富了我的人生，我应该感恩，是到家这个平台让我结识了这么多有缘的朋友和活泼可爱的同事，这是我最大的财富。

## 二、工作中存在的问题

在整个上半年的工作中，我们的工作虽然有很大进步，但也存在很多问题与不足，主要有以下几方面，一是例会模式还不够完善、系统；二是没有书面上明确的奖惩机制；三是新员工培训没有严格的标准和要求；四是管理人员之间沟通不足，交接工作不够顺畅；五是服务细节上的工作还需加强。

## 三、下半年工作计划

### (一)工作重点

1、强化员工培训，严抓执行力，提高服务水平。

和所有管理人员配合做好新店员工的培训准备工作，保证在旺季来临之前，新店营业步入正常轨道。

2、加强制度建设，提高管理水平。

和所有管理人员一起整理出系统的公司规章制度，应用到新店并根据新店实际运营情况修改、完善，保证营业正常。

3、节能减耗，节省开支，降低运营成本。

和所有员工一起努力，在工作中注重节能减耗，节省不必要的开支，保证每月完成规定的总营业额，并争取拿超额奖、创新高奖，提高公司的营业额和员工的薪酬待遇。

4、旺季来临，调整工作重点，不断加强厨房和楼面的沟通，及时跟踪解决客人意见及投诉，提高服务质量。

5、和管理人员沟通，一起做好员工生日会、节日活动和各项娱乐项目，让员工感受到家的温馨，提高团队的凝聚力，要时刻记得，员工才是我们最重要的顾客。

6、定期组织管理者沟通解决工作及生活中遇到的困难，统一管理思想和意见，不断提高工作默契与管理效率。

7、认真按时完成领导安排的其他工作。

## (二)需跟进完成的工作

1、例会模式还需加强巩固，通过不断地演练，使所有人员都熟练掌握。

2、建立系统的奖惩机制，使内部员工都清楚了解奖惩依据，心服口服，有利公平。

- 3、和所有管理人员一起不断摸索、总结，整理出到家系统的培训方案。
- 4、新员工培训要高标准、严要求，在规定的时间内掌握应该了解的所有服务知识和技能，提高培训效果，并跟踪培训成果。
- 5、管理人员之间的工作交接不够顺畅，会导致工作的延误，通过加强沟通和使用交接本等方式改善这种情况。
- 6、和所有管理人员一起继续做好提高服务细节及感动服务工作。