

# 2023年行政年终工作总结(通用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 行政年终工作总结篇一

20xx年7月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习个人总结，希望对我这份工作的一个总结，同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

### 一、酒店服务的宗旨：

1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流

质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣辱喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供”。

## 二、对自身的影响：

1、服务意识的提高。对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高。经过了七八个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息

再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

## 行政年终工作总结篇二

根据学校关于“开展暑期教师实践锻炼活动”工作的安排，更好的为客房服务课程的人才培养方案的修订、教学质量的评价提供依据，为了加强自身的业务能力和实践动手能力，暑假期间我在十师北屯宾馆进行了为期一个月的实践锻炼，这是一次难得的充分展示自我能力和加强自我学习的机会，其间感触颇多，受益匪浅。现将实践锻炼情况总结如下：

### 一、积极参与，深入企业

具体工作中，我深入酒店一线实践锻炼，从客房部基层操作工作做起，全面了解了酒店经营管理状况、运作方式；学习管理制度、业务流程、操作规范、行业标准等基本情况；实践酒店的真实工作环境、岗位职责、任职条件；熟悉酒店所应用的专业知识，吸收专业的新知识、新技能、新工艺、新方法。

### 二、边学习、边思考、边提高

#### 1、中职教育教学理念的新突破

改革课程教学内容和教学方法、创新以工作过程为导向的符合职业能力形成规律中职教育新模式奠定了良好的基础，明确了中职教育教学改革的方向，从而实现教师重构课程教学内容能力的新提高。

## 2、丰富了专业教学资源

下企业实践，收集了酒店客房部的工作流程、岗位操作技能，进行了详细的过程记录，并且拍摄了许多服务现场的照片。一方面，为专业教学提供了丰富而宝贵的资料，更为专业实训室的建设提供了大量实际、生动的素材，丰富了专业教学资源库；另一方面，这些资料还可充分应用于专业核心课程的建设，以利于提高教学质量。

## 3、实践经验的获得促进教学水平的提高

学习中带着课堂教学改革的问题和任务去学，深入生产一线。我了解和实践了客房先进的设施设备，凡在专业教学资料中讲解的设施设备，在这里基本上都能看到，而且在工作中还亲手操作了。经过这次锻炼，专业课程中将不再是纸上谈兵，可以非常自信的跟学生介绍这些设备的功能和使用，并且马上把实践操作的经验写入校本教材。

另外，我还切切实实地感受到了企业在技术人才需求方面存在的需要和当前职业教育中存在的问题究竟在什么地方，得出了要能够使我校教育培养出来的学生在社会上有用武之地，使他们能够得到企业的认可，就必须根据不断变化的企业技术需求和产业发展来适时地更新教学理念和教材内容。归结起来，主要有以下几个方面的问题：

### 1、动手能力很重要

企业需要的是技术熟练的工人。因此，应该把实践教学环节放在一个重要的位置，从学生一入学开始就不断地培养学生的实际动手能力，在三年的学习过程中熟练和强化实际操作技能，到毕业时就能够在短暂的培训后马上进入正常工作，给企业带来稳定和及时的利润，职业教育的目标也就得到了充分的体现。学校可以大力发掘社会资源，与企业、行业联合办培训基地。提高资源的利用率，以缓解学校基地建设的

资金缺口难题。

## 2、教材改革很重要

要真正发挥实践教学基地的作用，就必须根据企业的发展，定期地到企业进行市场调研，不断地改进教材内容，把最新的东西不断地加入到新的教材或讲义中去，才能更好地利用有限的资源，使之发挥的效益。我们要关注学生的需求，关注企业的需求，要关注社会的需求，主动改革教材的编排，把问题的关键放在通过怎样的教学才能使学生获得知识技能。只有自己开发适合本校学生的教材才能满足学校的教学需求，才能在职业学校之间的竞争中展现自己的亮点，在同行竞争中立于不败之地。

通过此次到酒店的实践，我接受了企业先进管理理念、严格管理制度、浓厚企业文化的洗礼，教育思想、教育理念得到了升华，实践教学能力和职业岗位操作技能得到较大的提高，收集了大量的教学资源。我也通过学习了解了酒店的全面运作，加强和旅游企业的友好联系，积极为今后我校旅游专业与旅游企业合作搭好桥梁。

## 行政年终工作总结篇三

20\_\_已悄然谢幕，在年末我搭上了20\_\_年的末班车加入了这个大家庭，在那里我感谢酒店给我们带给这个平台，来到已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为商务大酒店的筹备而忙碌，此刻立刻酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、

创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为资料，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在此刻我们每位员工的思想行动中，并透过为顾客创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在此刻每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有理解培训和提高的权利；都有职责保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和职责帮忙客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

人相信的未来会惠及社会和自己。树华辉形象，创栖霞服务品牌！谢谢！

## 行政年终工作总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_\_

年度工作状况作工作总结如下。

## 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，个性是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物务必立刻清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是酒店厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务带给重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职状况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因主角转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求持续良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作状况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的状况下，主次不是很分明。



- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

#### 四、工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 2、在现有的例会基础上进一步深化例会的资料，提升研讨的广度和深度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

### 行政年终工作总结篇五

忙碌而充实的20\_\_年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮忙下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的群众中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作状况总结如下：

#### 一、完成的任务

- 1、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店群众利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。
- 2、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。
- 3、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。
- 4、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管

理而造成酒店的能源浪费。

5、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，持续饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

透过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改善，如专业知识不够丰富，预备透过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

## 二、明年我的计划

1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光芒，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。