# 酒店康乐部年度经营管理工作总结（最终5篇）

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-12-21

*第一篇：酒店康乐部年度经营管理工作总结康乐部年度经营管理工作总结岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\*\*\*酒店康乐部工作已快满一个月了，根据康体部总监的工作安排，主要负责康乐部各项对客娱乐设施的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作...*

**第一篇：酒店康乐部年度经营管理工作总结**

康乐部年度经营管理工作总结

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\*\*\*酒店康乐部工作已快满一个月了，根据康体部总监的工作安排，主要负责康乐部各项对客娱乐设施的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并对2024年工作打算作简要概述。

作为国内知名的品牌酒店，酒店的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过多年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理理念和培训上取得突破困难较大。入职后，根据康乐部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一月以来，主要开展了以下几方面的工作： 值得总结与发扬的经营管理措施及方法

一.根据酒店规章制度和各设施项目具体情况，加强管理优化部门管理制度和工作标准，并监督实施，提高管理水平保障部门各项娱乐设施及各项管理工作的协调发展运转

1、建立考勤制度、例会制度、工作记录制度，完善监督机制。实行上、下班签到制，并对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、部门管理人员每日召开一次晨会,总结昨天工作和当天的工作计划.每周一召开一次部门员工周会，总结部门上周的工作和下周的工作计划,收集员工意见和客人信息；将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

3、加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。针对部门管理人员业务知识不足，工作效率低，缺乏灵活性、整体性等缺点，部门先后对领班级以上管理人员进行管理理念讲解和人际沟通培训,部门服务质量得到了较大的改善。

4、制定专项培训计划和交叉培训计划，实行负责制进行员工培训，提高员工认识及对工作学习的积极性和参与性。组织员工学习和培训，全面提高员

工服务水平和综合素质，稳定员工队伍。针对部分员工服务不规范、不到位、酒店意识不强和流动性比较大等问题.部门不定期加强培训力度,并对员工进行检查和督促.确保整体服务水平.5、酒店管理人员根据酒店营业两年半以来的工作经验和学习实践，借签其他酒店业先进经验并结合本酒店管理的需要，各部门对部份不适于管理的制度进行重新修订，并将具体事项落实到责任人，使管理制度得到了进一步的完善，为今后加强酒店管理和落实责任奠定了良好的基础。

二．更新观念，运用一切积极有效的手段扩大销售。制定和实施寻找有效的促销方法和广告宣传、争创品牌的手段，为酒店争取客源、扩大销售、塑造品牌树立良好的品牌形象。

1、对经常到酒店消费的客人办理vip（贵宾）卡，凡持卡到酒店消费的客人可享受优惠。

2、寻找合作代理商协助推广项目，增加项目使用率，增加部门收益。并与县直各单位签订友好协议，争取更多的客源。

3、采取增设新的服务项目，推出具有特色的酒店产品，增加以儿童为主题的活动项目，吸引家庭消费。以活动带动项目，促进消费和宣传，以满足不同消费层次客人的需求和吸引回头客。

4、强化宣传，扩大知名度。先后在酒店网页、微博等媒体及各周边社区发布广告，对酒店产品进行宣传，提高酒店的知名度。

5、信息收集，定期收集客人和员工意见和建议，对每月部门经营状况进行分析讨论。改善服务质量，增加对客服务项目，提高客人满意度。

加强职工思想教育和员工认可。加强对职工的思想教育，使大家树立爱店敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。对员工加强沟通，收集员工建议意见。让员工参与制定与工作有关的工作计划，增加员工的认可和归属感。

遇到的主要问题或困难

1.酒店设施设备老化，更新维护不到位需要制定相应的计划安排和实施。2.目前的酒店宣传资料陈旧推广过于单一效果较差，项目推广缺乏创新和投入，需要酒店重新进行制作宣传资料，周边环境局限性较强，市场定位较为模糊。3.现有设备设施利用率较低，需要针对团队做出相应的活动项目推广，吸引客人消费。

4.酒店内存在严重的安全隐患，经常发生交通事故，需要限制车辆速度及加强道路车辆安全管理和区域限制。增加酒店内的电瓶车投入使用，减少机动车辆量，保障酒店内安全无事故的环境。

5.人员招聘资源不足，现有员工整体素质参差不齐。主动服务意识较差，专业人才较少。培训力度跟不上，员工认可不够，无法达到服务标准。

6.物价上涨，员工福利、工资待遇和消费不成正比，造成员工流失率增加。

在充分研究外部环境及正视经营管理现状的基础上提出下一步经营管理策略 1.根据酒店规章制度和各设施项目具体情况，优化部门管理制度和工作标准，并监督实施，保障部门各项娱乐设施及各项管理工作的协调发展运转 2.分析各设施项目的客人需求、营业结构、消费状况及发展趋势，制定相应的计划安排，完成预算指标。

3.审核各设施项目的服务程序、质量标准、操作规程，并检查各设施项目各级人员的贯彻实施状况，随时分析存在的问题，及时提出改进措施，不断提高服务质量。

4.根据市场和客人需求变化，调整各设施项目的经营方式、营业时间、产品和收费标准等管理方案。配合酒店销售活动，配合有关部门组织食品/物品销售、团队拓展等销售活动，适应客人消费需求变化，提高设施利用率和销售水平。

5.做好各设施项目管理工作考核，适时指导工作，调动各级人员积极性。随时做好巡视检查，保证康乐部各设施项目管理和服务工作的协调发展。6.部门各设施项目人员安排和员工培训，加强员工主动服务意识和销售意识，建立员工激励制度。根据业务需要，合理组织和调配人员提高工作效率。7.随时收集、征求客人意见，及时处理客人投诉、并分析康乐中心服务质量管理中带倾向性的问题，适时提出改进措施。8.做好康乐部和酒店各部门的协调配合沟通工作。

康乐部经理：\*\*\* 2024年12月30日

**第二篇：酒店康乐部经营管理工作总结**

康乐部经营管理工作总结

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\*\*\*酒店康乐部工作已快满一个月了，根据康体部总监的工作安排，主要负责康乐部各项对客娱乐设施的日常运作和部门的培训工作，现将本工作开展情况作总结汇报，并对2024年工作打算作简要概述。

作为国内知名的品牌酒店，酒店的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过多年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理理念和培训上取得突破困难较大。入职后，根据康乐部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一月以来，主要开展了以下几方面的工作：

值得总结与发扬的经营管理措施及方法

一.根据酒店规章制度和各设施项目具体情况，加强管理优化部门管理制度和工

作标准，并监督实施，提高管理水平保障部门各项娱乐设施及各项管理工作的协调发展运转

1、建立考勤制度、例会制度、工作记录制度，完善监督机制。实行上、下班

签到制，并对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、部门管理人员每日召开一次晨会,总结昨天工作和当天的工作计划.每周一召

开一次部门员工周会，总结部门上周的工作和下周的工作计划,收集员工意见和客人信息；将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

3、加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。针对部门管理人员业务知识

不足，工作效率低，缺乏灵活性、整体性等缺点，部门先后对领班级以上管理人员进行管理理念讲解和人际沟通培训,部门服务质量得到了较大的改善。

4、制定专项培训计划和交叉培训计划，实行负责制进行员工培训，提高员工

认识及对工作学习的积极性和参与性。组织员工学习和培训，全面提高员

工服务水平和综合素质，稳定员工队伍。针对部分员工服务不规范、不到位、酒店意识不强和流动性比较大等问题.部门不定期加强培训力度,并对员工进行检查和督促.确保整体服务水平.5、酒店管理人员根据酒店营业两年半以来的工作经验和学习实践，借签其他

酒店业先进经验并结合本酒店管理的需要，各部门对部份不适于管理的制度进行重新修订，并将具体事项落实到责任人，使管理制度得到了进一步的完善，为今后加强酒店管理和落实责任奠定了良好的基础。

二．更新观念，运用一切积极有效的手段扩大销售。制定和实施寻找有效的促销方法和广告宣传、争创品牌的手段，为酒店争取客源、扩大销售、塑造品牌树立良好的品牌形象。

1、对经常到酒店消费的客人办理vip（贵宾）卡，凡持卡到酒店消费的客人可享受优惠。

2、寻找合作代理商协助推广项目，增加项目使用率，增加部门收益。

并与县直各单位签订友好协议，争取更多的客源。

3、采取增设新的服务项目，推出具有特色的酒店产品，增加以儿童为主题的活动项目，吸引家庭消费。以活动带动项目，促进消费和宣传，以满足不同消费层次客人的需求和吸引回头客。

4、强化宣传，扩大知名度。先后在酒店网页、微博等媒体及各周边社区发布广告，对酒店产品进行宣传，提高酒店的知名度。

5、信息收集，定期收集客人和员工意见和建议，对每月部门经营状况进行分析讨论。改善服务质量，增加对客服务项目，提高客人满意度。

加强职工思想教育和员工认可。加强对职工的思想教育，使大家树立爱店敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。对员工加强沟通，收集员工建议意见。让员工参与制定与工作有关的工作计划，增加员工的认可和归属感。

遇到的主要问题或困难

1.酒店设施设备老化，更新维护不到位需要制定相应的计划安排和实施。

2.目前的酒店宣传资料陈旧推广过于单一效果较差，项目推广缺乏创新和投入，需要酒店重新进行制作宣传资料，周边环境局限性较强，市场定位较为模糊。

3.现有设备设施利用率较低，需要针对团队做出相应的活动项目推广，吸引客

人消费。

4.酒店内存在严重的安全隐患，经常发生交通事故，需要限制车辆速度及加强

道路车辆安全管理和区域限制。增加酒店内的电瓶车投入使用，减少机动车辆量，保障酒店内安全无事故的环境。

5.人员招聘资源不足，现有员工整体素质参差不齐。主动服务意识较差，专业

人才较少。培训力度跟不上，员工认可不够，无法达到服务标准。

6.物价上涨，员工福利、工资待遇和消费不成正比，造成员工流失率增加。

在充分研究外部环境及正视经营管理现状的基础上提出下一步经营管理策略

1.根据酒店规章制度和各设施项目具体情况，优化部门管理制度和工作标准，并监督实施，保障部门各项娱乐设施及各项管理工作的协调发展运转

2.分析各设施项目的客人需求、营业结构、消费状况及发展趋势，制定相应的计划安排，完成预算指标。

3.审核各设施项目的服务程序、质量标准、操作规程，并检查各设施项目各级

人员的贯彻实施状况，随时分析存在的问题，及时提出改进措施，不断提高服务质量。

4.根据市场和客人需求变化，调整各设施项目的经营方式、营业时间、产品和

收费标准等管理方案。配合酒店销售活动，配合有关部门组织食品/物品销售、团队拓展等销售活动，适应客人消费需求变化，提高设施利用率和销售水平。

5.做好各设施项目管理工作考核，适时指导工作，调动各级人员积极性。随时

做好巡视检查，保证康乐部各设施项目管理和服务工作的协调发展。

6.部门各设施项目人员安排和员工培训，加强员工主动服务意识和销售意识，建立员工激励制度。根据业务需要，合理组织和调配人员提高工作效率。

7.随时收集、征求客人意见，及时处理客人投诉、并分析康乐中心服务质量管

理中带倾向性的问题，适时提出改进措施。

8.做好康乐部和酒店各部门的协调配合沟通工作。

康乐部经理：\*\*\*

2024年12月30日

**第三篇：经营管理计划埃柯拉大酒店康乐部**

埃柯拉大酒店康乐部经营管理计划书大纲

拟：王晋

报：董事长、宁总

主题：管理计划

首先我们要说的是经营管理工作中最基本、最关键、最重要的管理；从企业管理上讲：经营管理从字面上的理解就是“经营是龙头，管理是保障经营的最基本因素”所以我认为要管理好一个星级酒店应该从以下几方面入手：

☆我们将实行“A管理模式”和“领先企业管理模式”加“海尔管理理念”相结合的“金字塔扁平化管理”实行一级向一级负责制，避免企业管理漏洞及多头管理给酒店管理造成的混乱局面。

☆酒店实行决策层“扁平化”管理，这样可以避免决策层由于经营决策失误而给酒店造成不必要的损失。

☆在日常的管理中，我们要吧把（责、全、利）落实到人头；把工作量化到人头。

☆我们还将实行“海尔OEC管理法则”做到日事、日毕、日清、日高、要做到“事事有人做，人人都管事”避免酒店细节管理漏洞，以完善酒店的日常管理

☆酒店还必须建立、技术过硬、业务精通、稳固、完善的酒店管

理体系，成立酒店“QC”小组，实行酒店全面质量管理，也就是人们俗称的质检部

☆所有人员定编定岗，应岗设编，制订完善的“激励机制”，实行“业绩考核”“技效考核”“工资分级管理”……等等管理机制

☆要做好关于酒店所有物品、原材料、低值易耗品、一次性物品、水、电、气、能源……等物品的盘店、保管及使用，特殊物品要做到专人管理，物品落实到人头，要遵循谁交接谁负责、谁使用谁负责、谁管理谁负责的原则来盘店、管理、处理所有酒店的所有资产、物品、原材料、保证酒店物品、原材料、低值易耗品、一次性物品……等，不外流；避免给酒店造成不必要的损失：

☆俗话说“没规矩不成方圆”我们要建立完善的规章制度来指导、约束员工的行为规范：比如说：酒店《员工手册》、酒店《入职必读》、酒店各岗位人员的《各岗位职责》、《酒店员工行为规范100条》、《前厅接待服务程序》、《中餐细节服务程序》、《客房走客房服务程序》……等等，一系列的制度来保障企照的正常运做：经常让员工掌习这些制度，使员善在工作中做到有章可循、有条不紊；让他们知道己该干什么，不该干什么，使我们的酒店向良性、蓬勃的方向发展

☆常言道“有德无才是废品，有才无德是毒品，德才兼备是正品”我们要有目标的培养我们酒店自己的人才。不仅要创造出我们酒店的器牌；还要让我们的管理人员、甚至每一位员工都成为品牌．让他们在社会上因为是“埃柯拉酒店人”而感到骄傲和自豪！所以我们要努力做到人尽其才，把员工流失量控制在正常的标准底限，客观上讲，老员工也是酒店的财富嘛!

☆企业用人管理及企业凝聚力、团队精神的建立：我们将实行“制度规范+人情化”的管理模式来管理我们酒店的员工，我们将以“两个上帝\"的用人理念来管理员工。比如：不定期的采取不记名的“民意测验”来检查我们酒店内部存在的问题；定期的员工福利、病号饭、每月的员工生日、不定期的举办集体活动……等。以增加员工的凝聚力；增强企业的团队精神；树立员工主人翁责任感；调动所有员工的主观能动性；使企业充满活力、健康、向上、蓬勃的发展：

☆增加制度及执行透明度：制度本身比较严格、公平的。为了避免制度在执行过程当是出现偏差。我们建立“员工行为规范”把平时所有的问题及突发事件尽可能的全部归类到里面，增加制度及执行制度的透明度。我们本着“用人之长”的用人理念，来管理员工；尽量采取说服教育，让他们知道错到哪里，让他销心服口服，以便他们能更好的投入到自己的工作当中。

☆主要要管理人员要在高峰期间实行现场走动管理、与宾客建立良好的沟通，人际关系；与客人建立良好的关系是最重要的，尤其 像咱们酒店这样在特定的消费范圈之内。口碑宣传是最实用也是 最快的，最有效果的……：

☆成本控制及节约：我们要严格控制酒店各部门成本。各部门的成本分开，控制好各部门的成本，严禁杜绝的浪费……等；节约每一吨水、每一度电、制订用电器的开关时间；专人负责；客房一次性损

耗品的控制和节约……等等。客观上说。成本基本上不可能开源，所以我们只有节流。所以我们只有靠控制控制再控制，节约节约再节约来避免我们不必要的成本浪费。采提高我们的毛利率：

☆财务核算及控制：酒店各部门，需要采购的东西必须由各部门 经理和相关负责人签字认可，否则不与采购：采购只认可一人的签字；比如：餐厅退菜、换菜必须由前厅经理签明原因，查明原因，追究责任；所有折扣必须写明原因，只有康乐部经理有权打折，其 他人一律禁止打折，如需打折请及时通知各部门负责人，避免打折 混乱；每天核单员必须向经营副总经理报告昨日审核情况，避免有漏 单……等漏洞问题发生，如果发生及时严肃从重处理；各部门每日营业报表及时上报各部门经理；财务月底必须分析出本月成本、毛利、百元产值、人均产值、利润率等等一系列数字报表……上报经营副总经理。以分析本月经营情况……等。以便制订下月相应的经营计划……

●下来就是我们经营管理工作的龙头，那就是经营，我觉得要做到以下几点：

○市场定们位：我们还需要了解周边的消费群体及其它酒店的经营优势；以及消费主体的档次。看我们酒店的客源需要什么样的需求，以此来作为我们酒店定位、定价的参考依据之一…

○服务项目：我们尽可能的有更多、更奇、更新的娱乐项目，比

如：泳池、健身房、保龄球、棋牌室、KTV、网吧、咖啡厅、酒吧、迪厅、茶楼……等各种项目，而我有以上多种项目实际策划、筹备、招聘、培训、开业、运营……等实际管理经验

○根据季节变化，各部门推出相映的活动及营销策划……：

○定期推陈出新，每半个月出几道菜品，菜不在多。关键是精，这样可以给老客人一种新鲜感，总有一种吸引……；

○定期考察市场，了解同行及最近市场流行行情，做到心中

有数………

○建立顾客档案，保证酒店客源积累……；

○做一些消费累计折扣，累计礼品、每周特价、企业内部捆绑销售……等营销活动……，以此来多吸引一部分太众、现金消费；

○可以和一些与本酒店没有利益冲突的相关单位合作一些优惠活动……：

○充分利用我们的优势，我们的特色，以我们的实力，以我们的特色服务、特色项目、特色菜品……，以我们的优势来走适合我们酒店的特色经营之路．

业内人事常说说“避免竞争就是最好竞争”嘛!……

△以上几点仅供参考，如有不到之处请董事长、宁总指教☆谢谢!联系电话：\*\*\*

78086919@QQ.com

王晋

2024年8月8日

**第四篇：酒店康乐部工作计划**

酒店康乐部工作计划

一、正确判断市场行情，采取灵活的经营策略，酒店康乐部工作计划。

当今时代，要想抓住经营主动权就必须全面分析市场行情，做出准确判断，全年我们将根据不同时期推出“运动之美，你我共享”系列促销活动的经营策略。进入3月，我们已经推出系列活动之一，“积分奖励”促销方案，得到广大顾客的支持，初步取得效益。

二、抢占商机，争取主动

总结历年的经验，“三八”、“十一”、年终是团队消费的集中时期，XX公司、XX集团、XX所、XX局以及各大专院校等又是主要消费对象。我们将采取走出去，请进来的办法，定期与他们进行联系，抢得先机，使我们的工作始终处于主动地位，稳定老客户，开辟新客源。

三、培育会员，形成稳定的消费网络。

球馆顾客群是由会员、专业球员、散客、团队组成。谁拥有的顾客群大，谁就将赢得这片市常去年，我们吸纳的会员有XX人，今年我们将计划增加到XXX人，按每人每月平均消费XXX元计算，今年这部分稳定收入达XX万元，是保龄球全年收入的XX%。

三、培养一批忠诚的顾客

设立抽奖活动和意见收集箱，积极游说顾客参加，填写抽奖券和意见卡，收集客人资料，建立顾客数据库，并坚持每周拜访一位客人，每天与一位客人进行电话联系，积极与他们进行交流，了解顾客的需求。科学合理地满足顾客的要求，作出跟进和设计针对性的推广活动，从而使顾客想娱乐的同时首选XX。

四、让员工参与市场推广

员工每天与顾客接触，无时无刻不向顾客传送市场推广信息。员工对顾客的态度和表现直接影响球馆是否进一步吸引新顾客和留住常客。员工都是业务推销员，让这一概念必须植入到大家的脑海里，服务与销售是紧密联系在一起的。服务的好坏将直接影响我们的经营活动，因此，www.feisuxs将设立一套员工奖励计划，比如，以营业额的增长率为基础，以新增营业额的一部分作为奖励，不一定是现金，可以是一些小礼品或精神奖励，激励员工做好工作。员工懂得良好的销售技巧，积极参与市场推广，那么整体效果将获得改善。

五、营造良好的运动氛围

在现有的基础上增加对运动墙地运动气息布置。

一点建议，如果五月份棋牌仍然不能启动，是否将棋牌室在花最小的钱基础上改作其他运动项目。比如乒乓球，整个场地可摆放8个桌，我想如果乒乓球形成规模，客源应该不是问题，那么整个五楼将是一个运动的热烈场景，同时保龄球也会有所带动。

加强员工培训，提高服务质量。服务质量是酒店的生命线，今年，我们将围绕“情满XX，舒适家园”这一主题，分阶段，按步骤组织员工进行培训，全年安排课时44节。

展望未来，我们不敢松懈。我相信，在酒店领导和正确领导下，依靠我们的精诚团结，锐意进取，我们一定能全面完成今年的各项任务，我们的工作将会迈上一个新的台阶。

【扩展阅读篇】

工作总结格式一般分为：标题、主送机关、正文、署名四部分。

(1)标题。一般是根据工作总结的中心内容、目的要求、总结方向来定。同一事物因工作总结的方向——侧重点不同其标题也就不同。工作总结标题有单标题，也有双标题。字迹要醒目。单标题就是只有一个题目，如《我省干部选任制度改革的一次成功尝试》，工作计划《酒店康乐部工作计划》。一般说，工作总结的标题由工作总结的单位名称、工作总结的时间、工作总结的内容或种类三部分组成。如“××市化工厂1995生产工作总结”“××市××研究所1995工作总结”也可以省略其中一部分，如：“三季度工作总结”，省略了单位名称。毛泽东的《关于打退第二次反共高潮的总结》，其标题不仅省略了总结的单位名称，也省略了时限。双标题就是分正副标题。正标题往往是揭示主题——即所需工作总结提炼的东西，副标题往往指明工作总结的内容、单位、时间等。例如：辛勤拼搏结硕果——××县氮肥厂一九九五年工作总结——

(2)前言。即写在前面的话，工作总结起始的段落。其作用在于用简炼的文字概括交代工作总结的问题;或者说明所要总结的问题、时间、地点、背景、事情的大致经过;或者将工作总结的中心内容：主要经验、成绩与效果等作概括的提示;或者将工作的过程、基本情况、突出的成绩作简洁的介绍。其目的在于让读者对工作总结的全貌有一个概括的了解、为阅读、理解全篇打下基础。

(3)正文。正文是工作总结的主体，一篇工作总结是否抓住了事情的本质，实事求是地反映出了成绩与问题，科学地总结出了经验与教训，文章是否中心突出，重点明确、阐述透彻、逻辑性强、使人信，全赖于主体部分的写作水平与质量。因此，一定要花大力气把立体部分的材料安排好、写好。正文的基本内容是做法和体会、成绩和缺点、经验和教训。

1)成绩和经验这是工作总结的目的，是正文的关键部分，这部分材料如何安排很重要，一般写法有二。一是写出做法，成绩之后再写经验。即表述成绩、做法之后从分析成功的原因、主客观条件中得出经验教益。二是写做法、成绩的同时写出经验，“寓经验于做法之中”。也有在做法，成绩之后用“心得体会”的方式来介绍经验，这实际是前一种写法。成绩和经验是工作总结的中心和重点，是构成工作总结正文的支柱。所谓成绩是工作实践过程中所得到的物质成果和精神成果。所谓经验是指在工作中取得的优良成绩和成功的原因。在工作总结中，成绩表现为物质成果，一般运用一些准确的数字表现出来。精神成果则要用前后对比的典型事例来说明思想觉悟的提高和精神境界的高尚，使精神成果在工作总结中看得见、摸得着，才有感染力和说明力。

2)存在的问题和教训一般放在成绩与经验之后写。存在的问题虽不在每一篇工作总结中都写，但思想上一定要有个正确的认识。每篇工作总结都要坚持辩论法，坚持一分为二的两点论，既看到成绩又看到存在的问题，分清主流和枝节。这样才能发扬成绩、纠正错误，虚心谨慎，继续前进。

写存在的问题与教训要中肯、恰当、实事求是。

(4)结尾一般写今后努力的方向，或者写今后的打算。这部分要精炼、简洁。

(5)署名和日期。署名写在结尾的右下方，在署名下边写上工作总结的年、月、日，如为突出单位，把单位名称写在标题下边，则结尾只落上日期即可。

简而言之：

总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究;也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。那么，工作总结怎么写?个人工作总结的格式是怎样的?详情请看下文解析。

(一)基本情况

1.总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2.成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的;缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3.经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。具体可以参考部分工作总结范文。

(二)写好总结需要注意的问题

1.一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

2.条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

3.要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的;有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。另外，在结尾处也可以附上下一步个人工作计划。

**第五篇：2024康乐部经营管理提升方案**

2024酒店康乐部经营管理提升方案

为了更好的落实集团公司会议精神，提升我们的专业管理水平，通过集团公司总部下达的文件，我们有必要分析在实际工作中的不足之处，以利于扬长避短，奋发进取，在2024年迎接更严峻的挑战和考验。

康乐部是酒店星级评定中不可缺少的先决条件。在我国一些三星级以上的酒店中，康乐的规模越来越大，有的甚至超过了其他部门成为创收的第一大部。在我们宾馆康乐部是即餐饮、客房后的第三创收部门。为了把营业收入做到最大化，做好经营管理工作，配合集团第二个十年战略规划的实施，我们要紧紧围绕宾馆的经营理念，从以下方面提升我们的经营管理工作。

一、满足客户需要。

在过去的管理中，我们通过对员工培训岗位职责、工作流程等完成很多的接待工作。同时通过对员工技能技巧的培训，使员工能用准确的术语和标准的示范和客人沟通，使许多会员、住客、散客学会了游泳、打球、健身等技能，得到了客人的好评和赞扬，稳定了客源。但是在市场竞争如此激烈的情况下，我们还需要从客人的角度出发，满足他们的需要，加大力度培训员工，提高员工的综合素质，以便为客人提供更优质的服务。

1、根据客人层次和消费水平的不同，分别办理年卡、半年卡和季度卡；建立积分奖励和策划中西方节日活动来回馈客户。

2、客人在进行消费时，除基本康乐设施与环境外还需要相关的配套服务项目和设施。客人最怕的是因设备的陈旧或出现故障而扫兴。为此根据康乐的现状建议需要做部分调整。

① 棋牌室空间太小、两个房间同时游戏噪音过大。建议小棋牌室合二为一，采用较好的吸音和隔音材料。为使客人在玩牌时心情舒畅精神愉快，不因麻将机卡牌而扫兴。建议更换四口机，减小麻将机噪音，增加洗牌上牌的速度。内设休息区摆放两张卧式沙发为客人提供休息。内部装饰色调配比要使客人感觉舒适、典雅、和谐。

② 为给客人提供方便游泳馆换鞋区要求增设自动擦鞋机；为方便客人消费在馆内增设一台保鲜柜；游泳馆内儿童池和按摩池一直闲置，建议将其改变为宾客休息区，以迎合客人休闲享受的消费心理。

③ 为给客人提供练球方便，建议在乒乓球和网球场配备一台发球机。

④ 按摩项目一直空缺，目前不能满足客人的需要，建议寻找好的技师来补充编制或与按摩院合作。

⑤ 根据一些客人建议，在寒暑假对学生开设游泳、打球培训班，考虑聘请有名气的教练，提高影响力和知名度。

二、精细化管理。

健全内部组织系统，协调各部门之间的关系，继续完善本部门的各项管理制度，用制度去管理。建立内部合理有效的运行机制。康乐部从开业至今一直不断完善管理体系，制度的完善及各项工作程序的确立也需要在大量的实践中逐步完成，今年在工作中继续完善各项工作，以达到精细化管理。

1、卫生质量是康乐管理中的主线，在完成这些工作中要求员工不得马虎。坚持做到“员工自查、领班检查、经理抽查”，进一步完善卫生档案，把各项相关记录做好。

2、管理工作最重要的要素是员工。要做好员工的工作，加强对员工岗位业务的培训，制定详细的培训计划。提高业务工作技能，重视专业培训，提升各个层面员工的基本技能，使每一位客人享受到满意和惊喜的服务。并每月进行技能考核。关心员工的思想和生活，积极沟通与员工的感情，帮助员工解决困难，使员工情有所依，心有所属，劲有所使，真正焕发出工作的热情。有了一流的员工，一流的服务工作质量才有了保证。

3、制定物品消耗明细及采取吧台货品每天一盘点，库房货品每周一盘点，以便及时掌握货品的损坏、遗失、入库和销售情况。

4、做好日常服务组织工作，督导、检查服务员；严格执行收银制度，账单要连码使用，修改及作废要按使用管理规定处理；严格遵守账单传递规定，以免账单遗失。

5、节约办公用品，能利用的就再次利用。在处理低值易耗品和清洁用品上，协调其相关部门的废弃物品加以利用，并降低日常使用量。

6、从客人和员工的生命安全及财产安全角度出发。组织员工具体学习消防安全、溺水急救知识和康乐存在的隐患防范知识，除此之外还将收集一些工作以外的安全知识给员工进行培训，加强员工处理突发事件的应变能力。

三、优质服务，制作可靠产品。

在当今竞争日益激烈的时代，质量是每个行业参与竞争的最重要的砝码之一，服务也早已渗透在各个行业中。而我们宾馆本身就是服务业性质，因此，为了增强竞争力，加快推进集团第二个十年发展战略目标。我们必须建立质量管理体系，狠抓服务质量，制作安全可靠的产品，这也是我们的核心工作。

1、注重康乐人员素质培养。

由于康乐部某些工作岗位工作时间较长，易产生厌倦与烦躁感。还要接受一切来自客人的要求，忍受一定的委屈。这就要求员工要具备很强的心理承受能力。在以后的工作中，重点培养员工的职业道德、文化素质、娴熟的技能技术和良好的心理素质。

2、开馆前认真、仔细的检查设施设备，保持各种设备完好。设施设备贯彻“谁接待，谁负责”的管理制度。严格遵守设备清洁、使用规程。指定专人检查设备状况，做好调试，确保安全有效。使用完成按时关闭设备和存放到指定地点。将日常使用和保养由主管和领班负责。每周做一次保养维护工作，做好检查，做好保养记录，发现问题及时报修。

3、闭馆时认真做好游泳池池水处理，使之贴近水面能闻见淡淡的氯气味，做好水池底部清理工作，保证水的清晰度。监督检查消毒药品用量情况，并做好相关记录。监督检查水循环过滤设备，每天进行正、反冲洗。

4、继续完善标准化作业程序，本着服务在方便客人的原则下，设计最好的服务程序和方法。培训每个环节服务员的动作语言、姿态、时间要求，以及用具、手续、意外处理、临时要求等。使员工掌握服务的诀窍，达到服务的高水平，保持服务质量的稳定。

5、客人在康体锻炼中需要水分的补充，根据客人需要，及时的热情的提供饮料、推荐小吃等服务。

6、建立顾客信息反馈系统，经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息重要渠道和提高管理的重要资料。全体员工要结合各自的工作，广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，管理人员要认真研究，积极采纳。对客人的投诉要逐级上报，并采取积极的态度，妥善处理。客人投诉必须做到件件有交代，事事有记录。

展望未来，机遇与困难并存，我们不敢松懈，我相信在集团总公司和宾馆领导的正确领导下，依靠我们的精诚团结、统一思想、提高认识、积极进取一定能把各项工作完成的更好。我们深知：“只有通过不断的进取和完善，才能有效的提高管理。”“唯有不断的提升，才能更好。”我们将不懈的努力，将各项工作迈上一个新的台阶。

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！