主管年度工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://www.xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/18264.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

时间乘着年轮循序往前，一段时间的工作已经结束了，但结束的是上一阶段，回顾这段时间的工作，好好地做个梳理并写一份工作总结吧。下面是小编收集整理的主管年度工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

主管年度工作总结篇1

为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

部门采取的几项措施：

1：客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。

2：客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3：响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4：废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5：严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6：关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的，工作总结《客房部主管年终总结》。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反溃要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

6：对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

7：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项活动。

今年部门工作存在的不足：

1：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4：管理人员的综合素质有待提高。

明年工作的展望：

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕大厦的中心工作，努力完成管委会下达的经营指标的同时对

部门的工作有以下的设想：

1：重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。

2：每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。

3：将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。

4：加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

明年工作重点：

1.建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应

慢等”逐一处理完毕。

2.针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

一、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

三、不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

20__年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

主管年度工作总结篇2

时光如梭！转眼间我从事汽车维修工作已经有一年时间，在这一年多的时间里，我学到了很多关于汽车维修的知识，为了对工作有更深入的了解，总结经验，扬长避短，提高维修技能水平，现对工作总结如下：

一、工作汇报

自工作以来，在投入新的工作环境后，我有了新的工作——汽车维修主管，我认真的完成工作，积极的思考问题，向车间同事及车间领导的学习，工作能力有了逐步的提高，从普通的维修到疑难杂症的排除，对汽车有了大深层次的认识和了解，汽车是一个很复杂的机械，有各种大小不同上千个零部件组成，想做好一名出色的维修工，必须了解汽车的构造和原理，才能做好维修，我努力学习维修方面的知识，使我能够在新的环境中能够胜任新的工作，此外由于刚到新的工作环境，无论从维修能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我觉得工作态度是最重要的，因为态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的维修技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练维修能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

经过四年的巡检工作，工作态度及各方面技能得到上级的肯定，本人有幸在今年五月份上旬聘任__主管，中旬聘任__巡检工。

设备维护是一项能延长设备正常运作周期、能把常见的故障发生率减到最低的工程。因此，必须拥有一支“ 精修细检 ”的维护精神、中级工以上的维修水平的优秀队伍。

在七、八月份的时候，各巡检及维修工班长分批到本工班跟岗实习。在维护工作当中，他们对本工班工作方面、管理方面提出很多需要改进的宝贵意见。每当他们一提出建议，我都及时笔录收集，因为这是维护与巡检之间最佳的沟通桥梁。

每月都举行2次的工班例会，在例会前，我都会对近两周维护工作做一份维护工班的会议摘要和提出相关的注意事项，而且在搜狐的网站创建自己的工班管理博客，内容涉及到工班会议摘要和自己提出工班管理论，可与其他人分享工班管理经验，不断完善技术和管理，力求把人性化中国式管理融入工班管理当中。

为了更好配合6s工作和开展，我利用空余时间学习有关6s的文章，提高6s认知程度及合理化应用。现在，维护工班完成了相关6s有关内容，例如：工器具的标准化、合理化摆放，工班电脑文件的规范，工班文件夹、工器具、消耗品、备件、衣帽柜等统一标识。

值得一提的是，__负责的__巡检工班，我每一次去，都获得不少的6s改善工作的灵感！特别是工班电脑的电子文件的合理性摆放，除了对文档文件归类外，还列出几张工班电脑文件存放的图片，能清晰表现该台电脑的电子文档摆放，减少花大量时间盲目地寻找相关需录入重要报表数据。

因维护工班人数比较集中，基本上每一个月都举行一次工班活动，一是联系各同事间友谊，二是减少各员工在工作上的压力。每次活动都能顺利完成。

希望在20__年，对20__工作所汇报的事件，继续发扬以及改进工班管理，能使维护工班各员工能得感觉到第二个健康兼温暖的大家庭。

主管年度工作总结篇3

本年度，已经快要过去了。这一年我在财务主管岗位上工作着，努力的为公司的财务进行管理。经过一年，总算还是取得一些成绩的，也不算浪费了一年的时光。接下来把本年度的财务工作做下总结。

一、严格控制公司财务的支出

本年度是我坐上财务主管位置的第二年，这一年要比第一年的时候多一些经验，所以我在管理财务的支出上相对比较严格。这样做的原因是，把支出控制在一个度上，也会有个分寸。之前在查账的时候，发现往年公司对财务的支出是很宽松的，这就导致了很多问题的出现，让财务工作变的艰难。因而这一年，我严格控制了财务的支出，让大家支出去的每一笔账都必须详细的记录好，这样在算的时候，也就会简单很多，而且也为公司节省一些钱财。之前支出太松，公司的资金是有些大幅度的流逝的。

二、员工管理严格

我一个人带领着整个财务部，所以我在管理上也相对会严格些。上班时间我是不允许员工打瞌睡的情况的，毕竟财务这一工作不能出现一点的纰漏，不然就是一团糟。如果发现员工不守纪律，我会给予严厉的惩罚。当然不严重的话，我一般也是批评一下，犯第一次错误会比较容易原谅，而且给予警告，但是不能有第二次。身为财务部的员工，是必须要把工作给搞好的，在计算账单的时候，不能疏忽，只能认真。由于我的严格管理，这一年财务工作上出现的错误很少，一般都是一些小错，影响不是很大，这也算是进步了。

三、我的不足

不过将要过去的一年里，我这个主管本身也是有不足的，毕竟是作为管理人，更加要把工作给搞好了，不然都无法给下面的员工做表率，也无法让大家对我服众。我所要改的就是在审查大家的工作时不是很及时，说来很多的小问题都是我没有及时追查出来，所以才会导致财务工作后续的一些麻烦。为此我以后的工作中，我必须及时去审查大家的工作，把错误降低到最小，把财务上

的损失也降低到最小。

总之，过去这一年，我有成功，也有不足，那么在新年，我就要努力把自己的工作在做好一点，同时对员工的管理也要松弛有度才行，才能让整个财务部门得到好的成绩。

主管年度工作总结篇4

这一年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这一年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这一年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

主管年度工作总结篇5

过去的一年，是不平凡的一年。酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的'业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力

规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，制度管人真正落到了实处。

酒店通过制定大型活动紧急预案等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等六防，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

酒店试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

二、以财务管理为目标，抓好每一项工作

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

三、以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，召开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。开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，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。

四、以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩

的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

五、以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。为保证酒店基本产品客房质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了严、细、实的工作作风。

2、除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调谁主管、谁负责群策群力的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房券等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。

更多 工作总结 请访问 https://www.xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发