

2023年酒店年终总结发言稿(实用9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店年终总结发言稿篇一

我是来自无畏队的xx□我演讲的题目是《家》。今天演讲的主题是愿我们都吧这里看成是一个大家庭！

众所周知，由于最近咱们的人员紧张这样的情况下我们仍然在勇敢的坚持在自己的岗位上任劳任怨，在此，我们应当向兢兢业业工作的各位家人，致敬！

时光匆匆，岁月悠悠！从来到湘菜王，到今天成为湘菜王这个大家庭中的一员，已经三四个月的时间了。还能清晰的记得：就在来湘菜王前。还在为了今后的事业而迷茫的时候！湘菜王给了我机会；给了我一个自己喜欢的事业，怀着坦诚的心：感谢湘菜王，感谢你给了我一个成长和发展的舞台！为自己的岗位做些什么，这是每一个人一直在思考的问题。

对于我们而言，恪尽职守那是义不容辞的责任，如何做好我们的本职工作，这是我们工作的重点，才是真正将自己融入这个大家庭的新发展中。

爱自己的岗位，爱自己的同事！让我们的家，越来越美好！让我们一起加油！

谢谢大家！

酒店年终总结发言稿篇二

大家下午好！

刚才xx宣读了优秀员工和优秀服务案例的表彰决定，杨主席作了精彩的点评，颁奖仪式也热烈隆重，获奖员工代表xx□xx作了很好的表态发言。在此，我仅代表酒店高层向受到表彰的人员表示热烈的祝贺，对你们为酒店付出的辛劳和贡献表示衷心的感谢！

今天的颁奖仪式既隆重又有创意，目的就是为了彰显酒店对大家工作地认可和肯定。希望受到表彰的员工继续发扬你们爱岗敬业、吃苦耐劳、团结同事的精神；希望未受到表彰的员工快马加鞭、继续努力，向优秀和先进看齐，争取在年度的总结表彰大会上有你闪耀的名字。这里需要说明一下：这次表彰的是最基层的员工，对领班、主管、中层干部的表彰要在年度表彰大会上才进行，例如我们领班、主管有优秀督导奖；没有得到表彰的员工不要气馁，你们的辛勤劳动、默默贡献，我们都看在眼里、记在心里，希望你们在以后的工作中更好地体现出来。

上半年，在大家共同的努力下，酒店取得了几方面的成绩：

一、服务质量明显提升。服务意识得到了加强，主动服务、热情服务、个性化服务都有明显提升。从陈海燕的一份剁辣椒给客人带来的惊喜，到刘思的拾金不昧；从费伟的热情帮助同事与成为新员工的良师益友，到李杰的成本控制意识，到餐饮营销团队个性化服务，都能够充分说明。

二、团队协作得到了加强。推诿现象越来越少，共同协作、互相理解、互相帮助的氛围越来越好，前厅与客房、客房与工程、营销与前厅、营销与餐饮等等部门沟通会越来越多。这是非常好的现象，大家一定要互相协作，团队的力量是巨大的。只有一流的人才，才能建一流的团队；只有一流的团

队才能创造一流的业绩；只有一流的业绩才能发一流的薪酬。

三、销售收入得到了基本完成。当然与年度目标还是有一些差距，只要大家一起来努力，还是能完成的。

借此机会，还要告诉大家，酒店将一如既往关心员工的满意度，今天的表彰就是例子。我们以后将为大家创造更多的学习培训机会，为大家提供更多的竞聘上岗的晋升平台，继续为大家提供好后勤服务和营造公平公正的氛围。

一、思想上要高度重视，充分认识到复核迎检的意义。星评复核既是旅游部门的要求，也是我们自身应该做到的。星评复核工作有五个“有利于”：1、有利于提升我们的员工素质和服务质量；2、有利于提升酒店知名度；3、有利于提升酒店的整体管理水平；4、有利于提升酒店销售额；5、有利于提升大家的福利待遇。这是非常实际的，管理水平高了，服务质量高了，知名度高了，销售额提高了，大家的收入才会更多，所以它也是与大家息息相关的。你的一个表情、一个动作、一个微笑、一项服务，都能够影响到星评复核，都能够影响到客人的满意度和销售收入。

二、学习上要不断加强，提高自身的专业水平。一是要向书本学。学习20xx版的国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》，部门经理是第一负责人，要带动大家学，要学到位；还要学有关的书籍，如何做好前厅接待、如何做好餐饮服务、甚至要学习如何接听好电话等等。二是要在实践中学习。要学中干、干中学，发现我们服务中的瑕疵，然后改正甚至做得更好。三是要向身边人学。风景不用去远方，高人有时就在你身旁。要拜能者为师、高人为师，学他们如何做人、如何处事、如何做酒店服务。

三、培训上要落实到位，提升整体服务水平。星评复核工作能不能过关，关键的前提工作就是培训。第一，培训要有针对性。星评办和人力资源部要站在全酒店的高度做一个有针

对性的培训计划，各部门要针对本部门实际情况进行专业性的岗位实操培训，确保星评员在暗访和明查过程中酒店各个环节“零失误”。第二，培训要坚持标准。必须不折不扣地执行标准。第三，培训要务求实效。不能搞形式主义，不能走过场，培训必须要有效果，星评办和人力资源部要督促检查。

四、整改上要不留死角，确保硬件环境达标□20xx年第一次星评整改工作到现在，我们的硬件环境得到了极大的改善，得到了广大消费者的一致好评。但是我们还要继续整改新出现的问题和不足，在星评复核之前完成所有整改工作，确保硬件环境达标。

各位同事，还要借此机会谈几点希望和要求：

一、希望大家一定要提高学习能力。小时候我们就知道要“好好学习，天天向上”，这是非常有道理的。学习使人工作方法更多，视野更开阔，胸怀更宽广，生活更幸福。收入再少，也要买书；房子再小，也要藏书；工作再忙，也要读书。要使学习成为一种常态、一种享受、一种境界。给大家讲一个我的真实故事：我的智商并不高，小时候在上体育课时，老师说向右转我就往左转，老师说向左转我就往右转，老师喊立正我就稍息，老师喊稍息我就立正。后来老师就对我讲“你们家房顶是不会再冒烟了”。我以前文字写作能力很差，性格内向、不善与人交谈，胆子小、上台讲话脚都会打哆嗦。后来，我通过学习和不断努力，以前的这些缺点都逐渐消失了。我见过不少政界、商界的成功人士，他们之所以能够成功，基本上都离不开以下几点：1、换位思考；2、勤奋工作；3、善于沟通；4、喜欢学习。

二、希望大家一定要提高观察能力。观察是我们了解事物、做好工作的前提，我们要眼观六面、耳听八方，在观中有察，察中有思。观察我们服务中的不足，发现我们做得好的方面，观察客人的心理需求以便更好确定如何来满足他们。还要善

于观察自己，失败不是成功之母，反思才是成功之母。我们要经常观察自己的言谈举止是否端正、是否给客人带来不好的影响，观察自己与同事交往中有没有什么不妥并及时改正，使客人满意，使自己成为同事中最受欢迎的人。

三、希望大家一定要提高执行能力。最近读了一本名为《感恩心做人，责任心做事》的书，我们也正在组织酒店中层管理人员在学习这本书，刚才李旭、陈师在发言中也谈到了感恩，我觉得这本书非常好，讲了很多做人做事的道理。

我们每个人都应该要有一颗感恩的心，我们要感恩父母，父母含辛茹苦地生育养育了我们，没有他们为我们的无私付出，就没有我们的今天。我们要感恩企业，没有企业给我们提供工作岗位，我们就没有施展才华的舞台和获取收入的来源；我们要感恩同事，工作中离不开他们的理解和支持。另外，我们对待工作要有强烈的责任心，如果没有责任心，那么我们的许多工作将事倍功半甚至一事无成。这里给大家讲一个袋鼠的故事：一天，动物园的袋鼠从笼子里跑了出来，管理员讨论后一致认为笼子高度过低，于是决定将笼子从10米加到20米。第二天袋鼠还是跑了出来，于是笼子被加高到30米。没想到第三天袋鼠仍旧跑了出来，于是管理员们大为紧张，干脆一次性将笼子加到了100米。一天，袋鼠跟长颈鹿闲聊：“就算这些人把笼子再加高，我照样可以跑出来。”“为什么？”长颈鹿问。袋鼠说，“如果他们继续忘记关笼门的话！”这虽然只是个虚构的故事，但是却很好地说明了责任心的重要性。因此我们在工作中，要积极做到上级交办的事努力去执行到位，上级未交办的事要去主动思考。不知道大家有没有人知道日本前邮政大臣野田圣子的故事？野田圣子曾经是日本内阁最年轻、也是唯一的女性邮政大臣，然而有谁能想象得到，她的事业起点却是从刷马桶开始的。野田圣子的第一份工作是在帝国酒店当白领丽人，在受训期间负责清洁厕所，每天都要把马桶抹得光洁如新才算合格。可是自出娘胎以来，她从未做过如此粗重的工作，因此第一天伸手触及马桶的一刻，几乎呕吐，甚至在上班不到一个月

时便开始讨厌这份工作。有一天，一名与圣子一起工作的前辈在清洁马桶后居然伸手盛了满满一杯厕所水，并在她面前一饮而尽，目的是向她证明经他清洁过的马桶干净得连水也可以饮。此时，野田圣子方发现自己的工作态度有问题，根本没资格在社会上肩负起任何责任，于是她暗下决心：“就算一生要洗厕所，也要做个洗厕所最出色的人。”正是靠着这份对工作的高度负责和执着精神，使得她不断得到领导的赏识和提拔，最终做到了日本邮政大臣的位子。

四、希望大家一定要提高调整心态的能力。我们的员工有“三苦”（辛苦、清苦、说不出的苦），在工作中总有不如意的事，总会有摩擦，会遇到各种不同的客人，我们要合理地调整自己的心态。钱是赚来的，身体是锻炼出来的，感情是培养出来的，痛苦是比较出来的，幸福是珍惜出来的，快乐是调整出来的。一个人的快乐幸福不是因为得到的多，而是因为计较得少。所以，适时地调整我们的心态非常重要，我们要在繁忙的工作中不断提高调整心态的能力。

各位同事，星评复核工作虽然任务艰巨，但只要我们共同努力，求真务实，克服困难，我们一定能够取得星评复核工作的胜利！

辛苦大家了，谢谢！

酒店年终总结发言稿篇三

在当今酒店市场竞争激烈的情况下，微笑服务，则是一个人内心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现。它不但可以产生良好的经济效益，而且还可以创造无价的社会效益。

保持微笑，一可以调节情绪；二可以消除隔阂；三可以获取回报；四有益身心健康。

要使自己立于不败，更有发展，让顾客满意是根本指向，而发自内心的微笑，是竞争顾客的最基本最有效的法宝。在沃尔顿家族中，每天最重要的事情便是询问营业员：“今天你对顾客微笑了吗？”微笑造就了百年沃尔顿。

一个亲切的笑容，能缩短客户和我们之间的距离，客户就会对我们产生信赖并且认同，一个亲切的笑容能够带给客户良好的感受，也就赢得了客户的尊重。

记得有一次我在网上看过一份报导，美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经12年没到你的店来了，12年前，我每周都要到你的店买东西。可是，有一天，一位店员态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了……”老板听完，赶快道歉。老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么，12年就是1.56万美元。而这仅仅是因为缺少了一个微笑。由此可见微笑的重要性。态度对于服务行业来说至关重要，服务态度决定服务质量，而服务质量的好坏直接影响着企业的利益。微笑服务实际上是企业员工竭诚为顾客服务的一种态度，如果企业的所有员工都能够具备这种态度，那么它为企业所创造的价值将是惊人的。服务无处不在，服务无时不在，我们不仅要服务我们的客户，还要服务我们的公司、我们的同事、以及需要我们服务的每一个人。让服务成为一种习惯，成为我们生活中不可缺少的一部分。

在服务行业中，微笑是不容忽视的一个重要举动。微笑可以缩短人与人之间的距离，它首先能够体现你是友好的；其次，它能体现你是愿意为顾客服务的；它可以体现顾客至上，让宾客有种宾至如归的感觉。虽然微笑是取决于服务好坏的首要因素，但是其次你一定要熟悉你的业务，这样才能让客人满意。

微笑，是一种光，一种吸引，一种发动。它使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦，使自己充满信心。

假如生活里没有微笑，饭会馊，酒会酸，人与人之间将竖起厚厚的盾牌，而心灵将在壕堑里蹀行。

微笑愉悦心灵，恰到好处的微笑既是一种含蓄，也是一种表达，既是一种单纯，也是一种丰富，既是出于礼貌，更是发自内心。

生活中我始终让微笑伴随着我，迎接每一个日出日落。

美丽的微笑是越过人与人之间栅栏的捷径，是单调工作氛围中的一股清新剂。

酒店年终总结发言稿篇四

下午好！

在这春意盎然的美好日子里，我们东方xx大酒店全体员工聚集一堂，举行第一次培训动员大会。作为酒店财务部门负责人，我非常珍惜今天的学习机会。

通过前一阶段的筹建工作，在x总、在这些朝气蓬勃的年青朋友身上，新的理念、新的活力不断冲击着我，使我对酒店工作有了新的认识和体会，同时也积累了新的工作经验，[]更加坚定了自己的信心。

财务部门作为公司的一个主要职能部门，科学合理地节约经营成本，正当合法地提高经济效益，不断增强企业竞争力是我们工作的最终目标。在今后的工作中，我将不断地加强学习，完善自我，以最娴熟的业务融入到工作中去，做个好参谋、好管家。同时带领财务部的全体同志为公司的锦绣明天集思广益、献计献策。以艰苦创业的时代精神投身工作、以精益求精的敬业精神狠抓管理、以永不满足的进取精神超越自我、以顾全大局的团队精神协调工作。

我坚信，在大家的共同努力下，我们东方xx大酒店一定会成为xx服务行业的一颗璀璨明珠，为突破睢宁做出新的贡献。

最后，祝各位领导身体健康，万事如意！

祝各位同事家庭幸福，事业有成！

祝我们东方xx大酒店兴旺发达，蒸蒸日上！

酒店年终总结发言稿篇五

翔龙，一个多么有创意有动感名字。当我加入到这个大家庭时候，就被她服务宗旨所深深吸引。“伟大源自于细节积累”短短几个字，就已经浓缩了人生中一个不变真理，只有每时每刻注意细节，积累经验，这样，我们才会拥有真正伟大！

我们正是这样做着，慢慢地积累着，以酒店筹备到现在稳步发展，上至老总，下至员工，我们都再把过去积累细节经验，一点一滴地毫无保留地运用到我们现在工作中。

细节是事件颗粒，过程链条，任何事件出现，都是发生、发展和变化过程，都是一个人从细节量变到事件最后质变过程，我们在点滴中，在细节里寻找着快乐，寻找着属于自身价值。中国古代思想家老子有句名言：“天下大事必作于细，天下难事必作于易。”意思就是说；做大事必须从小事开始，天下难事必定容易做起，一个企业有了宏伟，英明战略，没有严格认真细节执行，再英明决策，也是难以成为现实。“泰山不拒细壤，故能成其高，江海不择细流，故能就其深。”所以大礼不辞小让，细节决定成败！看不到细节，或不把细节当回事人，他对工作必定缺乏认真态度，对事情只能敷衍了事，这种人是无法把工作当作一种乐趣，因而在工作中会缺乏必要热情，他们只能永远做别人分配工作，甚至，即便是这样，也不能把工作做好，而考虑到细节，注重细节人，

不仅会认真对待工作，将小事做细，从而使自己走上成功之路。

完美细节代表着永不懈怠处世风格，也是一个追求成功资本，坚定做一件事，做到位了，做成功了，社会自然就不会辜负于你。

翔龙的发展，要做大做强，就必须首先坚定我们信念，坚决地一如既往地贯彻好我们服务宗旨“伟大源自于细节积累”只有这样，我们翔龙才有路，我们翔龙才会腾飞。

我相信，翔龙未来会更好，辉煌等待着你。真心地祝福你腾飞翔龙。

我们不能忘记，没有企业发展，哪有小家幸福，没有企业辉煌，哪有事业成就。酒店与我们紧密相连，我们汇聚于此，不能仅限于把它当作谋生手段，而更多是以感恩态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业利益放在最前线。作为万利人我们要饮水思源，善待工作。做感恩事来回馈酒店，怀着感恩心去服务社会。这样才更能体会出自身价值。我们工作很平凡，但有时候伟大正寓于平凡之中。在这个平凡服务岗位上，却涌现出许多感人事迹，展示出我们万利隆人不平凡青春风采。

记得有位名人说过这句话，“人生命只有一次，当我离开这个世界时候，我不因虚度年华而懊悔，也不因碌碌无为而后悔”。我们不能把自己仅仅放在“小我”狭隘圈子里，我们要以建设新型、强大万利隆为己任。

虽然在这次我工作得到了大家认可，荣幸地被评为这次“优秀员工”荣誉称号，面对荣誉我们不能沾沾自喜，固步自封。今后目标等待着大家齐心协力去完成，我们要凝心聚力，再接再厉，登高望远，再攀高峰，为酒店全面发展和攀升目标而奋斗！最后，我祝愿在坐各位工作顺利，身体健康，和

家幸福！

前厅部是酒店形象窗口，前厅每一位员工一言一行都代表着酒店。作为前厅部一员，我深感自己岗位重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一张票据、一个电话、一份传真都直接关系到客人切身利益。稍有不慎，将会给客人造成无法挽回损失，酒店形象也将会在客人心中大打折扣。其实只要你愿意，你用心去体验去学习去工作，每个人都会成为一名优秀员工。要成为一名优秀员工，在我看来，最重要就是要热爱工作。在酒店，热爱工作其实非常容易做到，只需牢记两点：一是真诚微笑；二是用心做事。微笑服务是从事酒店行业最起码职业要求。当你向客人微笑时候，要表达意思就是：“见到您我很高兴，很愿意为您服务。”微笑体现了这种良好心境，同时也给客人一种愉悦心情。微笑服务，最重要是在感情上把客人当作亲人、朋友，与他们同欢喜、共忧伤，成为客人知心人。曾经有一位劳模这样说过：“细心只能将事情做对，用心才能将事情做好！”做事不仅要细心，把事情做对，更要用心，站在客人角度，多替客人想得周到些，那样就会得到客人认可，就更容易跟客人接近了。微笑对待每一位客人，用心做好每一件事情，这样不仅对我们酒店有益，对我们自身素质提高，更有不可估量作用。

最后，愿我们酒店事业蒸蒸日上，不断地做大做强，愿我们同事以敬业精神，全力以赴，做到最好，使酒店业务再上一个台阶。祝大家新年快乐，工作顺利，身体健康，谢谢大家。

酒店年终总结发言稿篇六

大家好！

首先感谢各位领导给我这次公平、公正竞争、展示自我的机会。

我竞聘的职务是厅面领班一职，每个人都是在学习中进步的，

在学习中成长。来到饭庄一楼服务部不知不觉已过了一年的时间，在这一年的时间里，通过自己的努力和领导的指导与帮助、同事的团结与协作促使自己的能力提升了很多，经验也丰富了许多。我一直深深地牢记那句话“宝剑锋从磨力出，梅花香自苦寒来！”我知道从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质对于担任领班这一职位都还有些欠缺。但是人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。

过去的经验认为菜品的质量第一，服务第二，而实践证明：服务第一、菜品次之。假如，一桌非常可口的菜肴，让一位积极性不高的餐厅服务员去服务，他板着面孔，一言不发，一副你爱吃不吃的姿态，杯中的酒没了又不及时添加，骨碟中的残渣已满又不去更换，你想那会是什么气氛，就是素质在高的客人也不想再来第二次了，所以，我们就要全心全意的用心为客人服务，也就是说要有一个好的工作态度。

热情、主动、微笑是我们对客应有的工作态度，微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报，微笑是自信的象征，微笑是礼仪修养的充分展现，微笑是和睦相处的反应，微笑是心理健康的标志。我们可以每天班前讲一个笑话，调整大家的心态，每天对着镜子微笑一分钟微笑是我们服务员具备的基本素质，我们需要把微笑带给客户和同事。

良好的工作态度与服务意识，需要平时不断对员工进行培训及员工之间的交流经验，对员工服务意识教育必须做到及时，随时随地展开教育，在部门评选先进，提倡互帮互助，共同提高团队意识，使餐饮部的员工更好的对客服务。只有一流的员工才能提供一流的服务，客人在酒店用餐在意的是员工能够提供怎样的优质服务，不会在乎餐饮部经理是谁，我们的观念应该是员工服务顾客，经理服务员工，所以真正顾客留下深刻印象的大都是营业部的一线服务员，领班的工作主要是监管和协调员工，使员工更好的对客去表现！

我们酒店不能不把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们要重视顾客，真正的把顾客放在心上，用心的为顾客服务，不断的推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。

我们国内的餐饮服务就是缺乏主观能动性，注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更佳可口等，介绍菜品时后退一步，可避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需要询问客人是不是不合口味，让客人提出宝贵的意见并表示欢迎客人下次再来品尝之类的话，有些商务客人爱于面子，不好意思提出打包，我们服务员应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

做好楼面领班有三个重要因素：一是一身作则，身先士卒，起表率 and 模范作用，有一定的影响力；二是要有工作热情，服务热情和工作能力，会当干部，会展开工作；三是学习能力强。

1 “桥梁和纽带”的作用。沟通上下之间的情感加强两者之间的关系，消除级别之间的隔阂。

2 “闹钟”的作用。为了确保楼面各项工作的落实，楼面班长要心中有数，多关键时刻提醒大家，谁负责的工作谁落实，每完成的工作抓紧做。

3 “显微镜”的作用。注意发现楼面服务员的长处、闪光点，发挥班集体的优势和特点，也要注意发现班内的问题和隐患，未雨绸缪，防范于未然。

4 “扳手”的作用。扳手是调整螺丝的工具，当好一个班长要经常观察分析楼面的情况调整好员工的情绪，安排好班里轻

重缓急的事物。

一、我比其他的服务员多一份社会阅历和成熟。对于酒店管理专业的学习和几个餐饮企业的实习，让我接触和了解了社会上各个阶层和各个行业的人，我深知他们的人生历程和心理诉求，这为我从事领班岗位协调人际关系打好了扎实的基础。

二、我比其他的服务员多一份努力和实在。虽然我没有读过名牌大学，也没有拿到骄人的学历，但是我会更加珍惜这份来之不易的工作，绝不这山望到那山高，努力学习，实在工作，出色完成任务。

三、我比普通人多一份勇气和自信。我有勇气来这里竞聘，我更有勇气做好这份工作，“有志者事竟成”，无论前行的路上有多少委屈和辛酸，我都会勇往直前，直到成功的彼岸。

最后，感谢领导给我这次机会！请相信我能胜任这个工作！有不当之处，请各位给予批评指正。谢谢大家！

酒店年终总结发言稿篇七

诚实守信，是我中华民族优良传统。千百年来，人们讲求诚信，推崇诚信。诚信之风质朴醇厚，历史越悠久，诚信之气越光大华夏，充盈中华。她早已融入我们民族文化的血液，成为文化基因中不可或缺的重要一环。

然而，近些年来，随着市场经济的冲击、涤荡，人们发现，诚信在消退，“拜金”在滋长。“利益”取代了美德、诚信让位于欺诈。在好多人的人生天平上，沉下去的那端是“健康”、“美貌”、“机敏”、“才学”、“金钱”、“荣誉”，唯有“诚信”这端高高翘起。诚信，变轻了！

且不说商场上尔虞我诈，风谲云诡；且不必说市场内小贩们短

斤少两，以次充好；也不必说黑心米贩污油兑陈米，自来水掺甲醇；就是某一天天气晴好，你也心情愉快，一不小心在马路边发现一个鼓囊囊的钱包：你敢捡吗？且住！要是事情发生在××年前，你会乐呵呵地把它交给警察叔叔赢得人们称赞，可是在今天，在人流如织的大街上，我客观一点说，只要你手一触到那包，麻烦就上身了。

小环境如此，国际大环境也有不少例子。瞧瞧大洋那边的山姆大叔，更是视诚信如无物，咱要搞nmd《反导条约》是个障碍，撕了撕了的没商量。

诚信之风将止将息，有识之士扼腕叹惜。

但是，我们，新世纪，新青年，已经在缓缓展开一面旗帜，我们在旗帜上写道，我诚信，我美丽！

青少年时期，是人生的黄金时期，是人生中至真至美至纯的时期。而诚信是最不应该又最容易让人忽视的美德。我们有必要把诚信高高举起，让人人都能看见，并被她的温暖光芒吸引。

我有一种强烈的预感，在可望更可及的未来，诚信将回归到市场，回归到社会，回归到你我身上。她像一股活水，逐渐浸润，深入人心；她又像一缕清风，吹过田野，吹开人们心扉。在那里，到那时，诚信取代了伪饰，有序取代了无序，简单取代了复杂，温情取代了冷漠、人们沐浴在诚信的晨晖中，全都受益不浅。

那么，行动起来吧，朋友们！

我诚信，我美丽；我美丽，我自豪！

酒店年终总结发言稿篇八

大家下午好!

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗?”

怎样才算爱岗敬业呢?

爱岗敬业就是要做好自己的本职工作，从身边的小事做起，日事日毕，努力学习业务知识、服务技能、搞好每一个职能岗位，做好每一次巡检，填好每一张记录。总之，待人接物、为人处事，都要做到从我做起，把小事做好，以热情诚恳的态度做好今天的工作;没有任何借口，任劳任怨做好自己的本职工作，当接到领导交办工作的时候，我们要尽心、尽职、尽责以最大的努力完成领导分配的各项任务。这就是爱岗敬业!

细节决定成败，精益求精争创一流业绩。有哲学家说过“细节差之毫厘，结果谬之千里”，真理和谬论往往只有一步之遥。相信大家都有这样的体验，一个错误的经营决策，会失掉消费市场，失去消费者的捧场，可以使若干年的努力泡汤，这就是细节的重要。看看今天的公司，从做好每一天事和做好每一件事入手，精诚团结、精细管理，各项工作都取得了较好的成绩，经营规模不断扩大，经营效果明显改观，员工收入增长，事实证明细节是成功的关键，事事精细成就百事。如果我们人人都精细，就能成就公司繁荣兴旺的明天。

在我们公司，杨总带领的一班人，以身垂范、呕心沥血，实行宏观控制、微观搞活的经营管理策略，使我们学到很多知识，使我们中层管理人员变得聪明和成长起来，为公司增添了新的血液与活力。

实现人生价值，永无止境追求自我完善。在平凡的岗位上如何实现人生价值?有句广告说得好“思想有多远，我们就走多远!”，一个人的价值取决于人生的奋斗目标，也是人生进步的动力，我不想过高的理论和奢望，我的价值观很简单，废寝忘食、绞尽脑汁，在自己任职的岗位上做出新的成绩，能让客人宾至如归，能得到经理的一声肯定;付出的努力能得到同事的一声赞许，就足以使我欣喜万分。这就是我在平凡工作岗位上无怨无悔的动力所在，一个人的价值靠追求实现，靠别人评价来衡量。如果我们每个人都在自己平凡的岗位上做出自己的价值，那么就能实现公司的兴旺发达!美好明天靠大家共同创造!

既然生在这个伟大的时代，既然投身这一事业，就应该不负时代的重托、不负事业的期望，努力再干十年、二十年，当我们回首往事，就会为自己终身奋斗的事业、爱岗敬业的奉献精神感到无比自豪、感到无上荣光!

酒店年终总结发言稿篇九

大家好!

今天我非常荣幸的站在这里参加我们许昌大酒店的中层岗位竞聘演讲，对我个人而言，无论今天的竞聘结果如何，我认为能够参与竞聘的整个过程其本身意义就十分的重大，并希望通过这次竞聘，是自己的工作能力和综合素质得到提高。

首先给各位领导介绍一下我的工作经历:

我是黄振军，自xx年至今一直在从事酒店管理工作。

其中□xx年——20xx年在桃园酒店任pa□宴会厅□ktv包房，自助餐厅主管和经理。

xx年——xx年在福港大酒店ktv任职经理。

xx年——xx年在龙湖大酒店任职工程部经理。

xx年——xx年x月底在悦海大酒店人客户部经理。

我个人的培训经历如下：我工作期间接受过各种培训。

理论课程培训两个月，同时赴南宁五星级酒店实习pa两个月。

xx年在福冈晋江兴泰就带队学习餐厅经理3个月。

xx年，在龙湖大酒店任职时湖南长沙学习非电中央空调1个月并取得证书。为此，我竞聘的是中层以上管理岗位。

作为管理人员，其工作就是要通过运用有效的人力，物力，财力，情报等资源通过他人的操作达到酒店下达的工作目标。下面，就我在各部门任职过程照片那个所总结出的经验以及体会，同大家分享一下。

1. 根据餐厅总接待量和餐位，合理编制部门人员框架结构。
2. 协调各部门呢工作，重点与后厨及时沟通对菜品的推陈出新。
3. 制定经营分析计划控制成本，分析客源，控制菜品毛利率。
4. 分析客源，建立档案，拜访客户，与会议团体，预订及时沟通，确保客户满意。
5. 节能降耗，杜绝浪费，建立跑冒滴漏，消防安全相关制度，责任到人。
6. 对物品设备的管理责任到人，施行纵向管理连带责任，对瓷器当月盘存一次，瓷器损耗控制在5%，玻璃器皿控制在8%，确保在范围之内，客人打破合理赔偿，超出损耗，由自己部

门承担。

1. 开业后，在保证酒店设备正常运转的前提下，对各部门做好经常维修。

2. 对各区域的前提进行打胶，特别是客房玻璃卫生间的墙面底部，面盆台面，浴区等用水较多的部位打胶。

3. 做好换季前的空调出风口清洗工作。

4. 做好浴区客房的水质管理（主要指客房软化水，浴区泳池，恒温水质管理），如沙缸，反冲，倒冲，药物消毒等。

5. 在换季前夕，进行中央空调机组部件进行检修调试。

6. 各部门水电器特别是电，进行装表，划分在部门进行能源控制损耗。

7. 修缮制度，不当救火队。工程管理要效益，效益来自低成本。工程部是一个消费部门，同时也是一个节能的部门，年维修故障率不得超过总营业额的7%。

1. 做好日常周期和卫生计划表。

2. 科学合理安排保洁，调动服务员的配制。

3. 为客人提供快捷的服务，开房门，送浴房拖鞋等，客房打扫要及时，送商品物品要及时。

4.a:布草按比例合理配置，分发楼层责任到人，每次楼层的更损盘存交接□b□设布草管理专人负责，严格检查布草污染程度□c□做到三级查房制，即保洁自查，领班排查，经理抽查，确保出售干净卫生的客房。

对于酒店的未来，我有足够的忻忻相信，只要有恒心，耐心，爱心，再难的事情都会迎刃而解，为此我要用我的工作经验和能力为许昌大酒店的明天锦上添花。

谢谢大家！