

最新管理站站长试用期工作总结 管理工作总结(精选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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

管理站站长试用期工作总结篇一

20xx年对我来说具有特别的意义，因为这份工作是我从事的第一份正式的工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，也尽最大努力去胜任这一岗位。通过一年来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我已完全融入到了企业管理部这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中很多事情有待完善，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。现在就20xx年的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应企管部工作特点 企管部是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，以及规划协调好公司各部门的各项事务。这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，当然自己手头上的事情也很多，经常是忙忙碌碌的一天下来，但是每一天都很充实，我本着为大家服务的心态是做好每一件事。为公司贡献我的一点光和热。

二、尽心尽责，做好本职工作 一年来，我主要完成了以下工作：

1、公司各项费用报销单的审核：首先各部门指定人员把部门人员发生的报销单上交给企管审核人员，企管审核人员对报销单的事项、金额、票据等一系列事项审核；审核完毕，每周三交给企管部领导审核，领导审核完毕，我录入到费用登记软件中，并对比较特殊的报销单做其它方面的录入，；再交由张总审核，张总审核完毕，再重新把所有报销单登记，做一个详细的费用报销单明细表，交由财务。

2、保险柜文件的管理。此类文件涉及范围非常广，整体上分为政府性的、公司内部性的；公司内部性的又分为公司所有证书证件、合同、协议、行政后勤等。需要进行整体的区分，方便各部门人员需要时，及时提供。

3、统计报表的填写及上报。我这一块的统计报表涉及到南昌市经济技术开发区、南昌市经贸委、南昌市重点企业服务平台网、省外经贸厅发展处以及其他政府不固定性的相应政府报表五大块。报表部分与财务部协调完成，财务出相应的数据，有些数据需要自己的计算，每大块涉及到的报表较多。

4、档案这一块，是花时间、经历最多的一块，其分为两大块：纸质档案：全部是用手写，每个人的档案上都要写好员工的个人信息，我接手这一块完全是空白；并且还要分部门，统计好各部门的人数，在上面列清单。在这样有效的分类下，公司所有人员信息都可能很直观的查到。电子档案：这一块是纸质档案的另一种呈现方式，是对员工个人基本信息的录入，例如：姓名、身份证、毕业学校等一系列。涉及得非常细。这样一种录及方式方便公司各领导对员工个人基本信息的查看。

5、公司印信的保管及用印情况的登记。各部门凭用印申请单，经领导签字，待我审核，才予盖章。并且每月整理所有用印申请单，并录入到电脑，方便领导对某一时段用印情况的审核。

6、外宾的接待。公司来访的客人较多，经常需要陪其去车间，向其解说公司相应情况，对于客人一系列问题进行解答；也要准备好会议室，放好资料、倒水等事项。

7、有关政府性文件、事项的处理。今年在陈经理的引导下，处理了两大项：一是公司环评文件，二是公司内部固体废弃物的处理。这两大块在多方的协调下，终于完美的完成。接下来就是一些后绪的工作。当然也有些相应的政府类似文件也进行了处理。

二：

纪念今天，7月1日，一个让我改变的日子。加入四年整。

从一个懵懂无知，少不更事，到成长为如今能接受考验的中层管理者，仿佛只是在一瞬间，生命的成长历程不仅是个体的体会，更是心智和思想逐步成熟的历程。

20xx年7月1号带着一脸的稚气开始加入这个xx大家庭，如今都20xx年7月1号了，整整四年了！

四年期间里，见证了这个公司的发展，同事们的成长，还有自己的进步，这期间我曾哭过，笑过，感慨过，彷徨过，可我们最终选择了坚持下来了！

坚持到了今天. 四年了，我最向说的还是两个字“感谢”感谢公司养育了我四年，感谢领导含辛茹苦的教育了我四年，感谢一路陪伴在我身边的伙伴们，除了“感谢”剩下的只是无尽的“感激”。我更想说，我会用行动去回报你们的，因为有你们，我相信我会越来越出色。

回顾成长历程，总会有太多的感慨，时间总过得太快，悄然无息的，恍恍惚惚的就过了四年，从一名不起眼仓管到一名吧师，在从一名吧师转到楼面服务员，在从服务员经过“两

次竟岗”上升到楼面领班。在从一名楼面领班经过“三次竟岗”再次上升到了一名楼面部长，一步一个脚印坚持到了现在，这就是我!这期间，我用了三年半的时间，经历了不同的岗位，了解了不同的知识和技能技巧，也挑战了不同的磨难考验，促使我不断的在进步，一次比一次成长，竟岗的次次失败和失落，也让我的心态更加稳了，基础业务也更加扎实了。所以我选择了坚持，选择一次又一次的面对挑战，最终达到了自己三年的目标。

一路走来，对这个大家庭充满了爱，对这里每一个人，都像自己的家人一样，因为在这个团队里，我们总能够感受到一股浓浓亲情的味道，领导，同事，都是在无微不至的照顾你，关心你，常常会因为一些小小的细节感动得泪流满面，无论你要做什么，学什么，他们总是支持你的选择，无论出什么事，总是你的坚强后盾。四年里，度过了四个生日，每一顿饭局，都会选择在这个家定点，每个聚餐，都会想到这个家，喜欢这里饭菜，这里每一位同事，特别是阿姨们，今年被接手管后勤部后，与阿姨的感情也日益增长，也开始了理解了很多东西，在这朴素的阿姨的身上，我学到很多东西，学会包容，学会了爱，学会了节约!

四年了，在公司文化的熏陶下，我也不断的在学习，学习新的知识，不断的跟着公司的步伐，如今我半工中专毕业了，也考取了会计资格证书，学习了电脑、报考了成人高考，考车照!这一切，源于身边人对于我的影响，公司对我的支持，写到这，心情总是很激动，想要表达的太多，想要感谢太多，但总觉得无以回报，这个大家庭给予我的爱比我付出的还要多得多，所以我只有更加的努力，才能报答这个大家庭。

经过了四年了努力和积累，工作上终于也有了一点起色和业绩，开始手中有了一定的客源，每年在销量月饼和鸡卷中都是在名列前茅，这让我总感到很欣慰，也促使我更加喜欢上了我现在的工作，由原来的烦躁转换为了喜欢，这需要一个过程，但在这个过程中，只要你用心去付出，你就会收获多

多，即使在刚去做一件事情开始的时候，会有挫折，但我们一定要坚信，美好的生活在等待我们，只要我们肯努力和坚持，就如马云所说的，今天是痛苦的，明天也是痛苦的，但后天是美好的，但大部分人都死在明天。所以一切“贵在坚持”。

最后，还是想说，感谢!在学习上，给予我支持和最大鼓励的，在您身上，我看到了书香的气息，运动的激情。您总把这一切分享给我们了，让我们不断的进步、所以心里一直都很崇拜您，欣赏您，感谢您!

建筑公司工程部试用期工作总结

时光一晃而过，转眼之间我的三个月试用期已经结束，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的回忆。在这段时间里各位领导给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了他们“海纳百川”的胸襟，感受到了做工程人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了工程人作为拓荒者的艰难和坚定。在对他们肃然起敬的同时，也为我有机会成为工程行业的一份子而惊喜万分。

初来公司之时，虽然我是土木工程专业毕业，但是没有实际性的接触工程这个行业，所以对于施工我也不是十分了解，因为理论上的知识与实际工作中有着很大的差异，所以试用期中如何实际理解工程的含义，懂得施工的具体步骤，以及注意各种事项，如何与搞工程的各种人员打交道便成为我的当务之急。

刚到工地，我感到十分的茫然，不知如何下手，从哪里做起。在项目经理和施工主管的指导下，我慢慢的知道了我应该做什么，我能做什么。在此我向各位帮助我的领导和同事表示真心的感谢。现将我的个人工作总结如下：

- 1、到了这里我认识了所有的的领导和各个施工队的人员，我

和他们积极的接触，通过他们我了解了这个工程的大体概况以及各个项目的情况，我知道了这些项目的具体施工步骤。

真的工作态度。同时我也接触了预算和结算等方面的知识，我会努力争取能够独立处理这些问题。

5、由于原来做过测量，来到这里我能顺利的操作水准仪和全站仪等仪器，能够独立的为施工队伍算工程量等等。

6、其他方面，来到九寨工地我认识了很多朋友和同事，闲暇之余我就会向他们请教一些和工作相关的知识，虽然有的时候不能得到满意的答案，但是我觉得和他们相处很愉快，如果他们有需要我会尽力帮助他们。

以上是我这3个月来取得的成就和不足，但是我知道这离公司和领导的要求还有很大的差别，在今后的的工作中我会更加的努力，争取让公司和领导满意，在平时的空闲时间里我会温习理论文化知识，争取早点考到建造师等相关资格证书，我相信理论加实践一定会让我走向成功。我会充分的发挥个人所长，为公司做贡献，谢谢！

“条例”的学习，我深深体会到证券公司只有把风险防范、合规经营放在第一位，才能够持续、稳定、健康发展。在两个“条例”出台之前，已经有30多家证券公司被实施了撤销、关闭或者是撤销业务许可证等风险处置，也正说明了证券市场在不断规范和进步，以客户为中心，保护投资者利益，是监管主基调。应该说条例出台是比较及时的，对于证券公司的发展也具有非常重要的指导意义，也是对《证券法》、《公司法》、《破产法》的具体落实。

xx年证券公司大集中柜台陆续上线；开始证券公司客户的资金逐步通过第三方存管；xx年开始非规范账户清理等，在两个“条例”出台之前，证券公司就已经开始从制度和流程上加以规范。特别是非规范帐户清理的攻坚战，我是亲身经历，

感受最深。比如拖拉机账户、借用他人身份证开户、客户资料不完整等这些问题，中国的投资者按照账户计算已经超过1个多亿，实实在在的投资者数量也有五六千万。从去年下半年开始，到今年4月底，从总部到营业部，尤其是基层员工，从去年国庆、春节、今年的元旦等很多节假日基本上都没有休息，经过几个月的努力，规范账户工作已经基本完成，基本做到了实名制(所谓实名制就是账户的所有者，名称、身份证明、账户编码全部是一致的)。

目前证券市场竞争日益激烈，各券商都有自己的营销队伍，《证券公司监管条例》对证券经纪人的概念第一次在法律上做了界定。条例第38条明确讲到，经纪人是受证券公司的委托，他和证券公司之间是一种代理关系。第二，证券经纪人在证券公司从事证券经纪业务的过程中代证券公司为投资人提供一些服务，但法律没有规定证券公司必须雇佣证券经纪人来开展证券业务，而是证券公司可以按照经营方式和业务开展的需要委托公司之外的人员做证券经纪人。第三，法律规定证券经纪人首先要有证券从业人员资格，其次，要和证券公司签定委托合同，在证券公司授权范围内来开展业务，不能超越授权。从这个意义上讲，证券公司、经纪人、客户三者之间利益就受到法律保护。提高了证券从业人员的素质、规范了市场营销和服务行为，为证券市场更健康发展提供了法律指引。

以客户为中心，是证券公司营销和服务宗旨。证券公司的外部性很强，如果一个证券公司出现问题，其基本信息不对外披露，投资者事先不知道的话，可能会对投资者带来一些不必要的损失。“条例”要求证券公司公开披露信息，也可以发挥媒体和公众对证券公司的监督作用，促进证券公司不断提高自己的管理水平，是三公原则的进一步体现。

通过对两个条例深入解读，结合我们公司经纪业务实际，我认为还有以下几个风险点值得重视和规范：

开户流程、复核流程、客户开发提成电算化等(细节电话沟通)。

管理站站长试用期工作总结篇二

随着钟声的敲响□xx年已然成为历史。这一年我的工作主要分为两个方面：

一方面是：1-9月份在保修工作上累计完成xx元业绩。服从公司领导安排，紧抓工作重点，进取配合售后工作，努力完成保修任务。这一年奇瑞公司售后保修政策及其严格，每月都有新的保修政策下发，使得工作较为艰难。但在实际工作中我不断总结工作经验，学习领悟商务政策精髓避免保修件误判出现对公司造成不必要的损失。灵活操作非保修件的保修工作，争取公司利润最大化，从而提升个人工资水平。

其次在11-12月份由于公司工作需要，服从公司领导安排调入备件工作。克服自身备件业务本事的不足及种种压力，努力学习备件业务知识，提高自我业务本事水平，带动部门员工工作本事及思想素质。进取与备件公司进行沟通，解决之前定不了、定不回的备件问题，改变之前缺件、拆件现象，避免漏定、误定。在大力压缩库存的情景下确保库存达标率提高周转率。杜绝因备件问题的用户投诉。两月累计订货xx元，完成出库xx元。将为持续压缩库存，消耗库存呆滞件而努力奋斗！

xx年是不平凡的一年，也是机遇与挑战共存的一年。在欧美金融危机的影响下，在我国金融政策的调整下人们纷纷紧抓口袋、节衣束食，翘盼未来。汽车市场更是迎来了一个寒冷的冬天。在如此艰苦的环境中，公司在总经理的正确领导下，在各级领导及员工的努力下，公司迎风破浪，稳步发展。销售及售后业绩均较往年有所提升。

沉思回顾，一年来的工作使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也经过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

xx年工作计划主要针对配件6s管理：整理，整顿，清洁，清扫，素养，安全。配件部要坚持定时的卫生清扫、货物处理、安全防范措施，做到整洁有序。另一面是配件进销存管理，储位管理，存货管理，经营管理。坚持备件公司库存达标率与库存周转率的合理水平，既贴合厂家考核要求，又避免资金过度积压，坚持良好的配件周转及资金的合理利用。

管理站站长试用期工作总结篇三

商管人迎来了换届后的第一次理事聚会，也是工作交接和经验总结会。会议由会长黄翹主持进行。

会上，各部原部长带着自己的宝贵经验纷纷上台，将部门工作划成块儿，一块儿一块儿仔细解释，旨在让新任部长能尽快接手工作，使协会迅速走上轨道。

协会换届了，也就意味着，不论是工作模式，还是具体工作细节，都应有一个新的面貌，一句话，协会需要推陈出新。

新上任的部长副部总结一年来的协会工作，结合部门实际情况，提出了一系列部门改革的意见和建议，大家一块儿讨论，分析其可行性，最终，通过了部分改革提案。例如，大家一致通过将挂通讯的工作，由宣传部转到秘书处，旨在方便协会文字性资料的汇总。

会议进行得顺利而有秩序，xxxx级齐聚一堂，分享相处一年的欢喜和忧愁，xx级理事即将退居幕后，不免有些许伤感。但我们相信，明天会更好，商管会更好！

管理站站站长试用期工作总结篇四

时光似水，光阴如梭，在繁忙充实的工作中，送走了丰收的20xx年。回顾过去的一年，本人在公司领导的正确指示下，主要从事车间生产一线的管理工作。一年来，我尽职尽责做了各项工作，工作技能、管理潜力得到进一步提升，我十分珍惜公司给了我发挥作用的平台和机会。具体总结如下：

在从事车间生产一线的管理工作中，我在公司董事会领导和部门经理的支持下，在工作开展前，仔细研究工作各环节，制定了各项工作的计划目标、工作步骤，确保在工作中，能做到忙而不乱，紧张而又有秩序。与各班组带班长之间能很好地沟通协调，集合中层管理人员的力量，更好地协调管理生产，抓住环节，明确员工的工作职责，从而提高工作效率。业绩的取得，与公司高层的正确指引是分不开的，与公司各部门的管理人员的通力合作也是分不开的。

在生产管理中，我们接触到的更多的是来自各方的员工，由于文化背景、社会阅历等因素影响，员工素质高低不一，工作生活中，磨擦在所难免，这给我们管理带来必须的难度，我深知，要切实搞好工作，务必坚持一手抓生产，一手抓思想。在平时的工作中，我十分关注员工的思想，与普通员工打成一片，不卑不亢，直面员工们的工作、生活动态，与各班组的负责人常交流沟通状况，及时关心员工的疾苦与困惑，给员工实实在在的帮忙和指点，帮忙员工树立正确的人生观，明示为人处世的道理，仅有付出，才有回报，调整心态，提升员工的工作热诚。

在工作中，我注意自我表率，要求员工做到的，我和其他管理人员一样，首先从自我做起，从不擅自迟到或早退，或在工作场所做与工作不相关的事。诚恳对待每一位同事，不偏心眼，公正无私，以理服人，让员工们明白：公司与员工的利益是一致的！我在工作中注重讲信誉，对领导、对员工答应的事情我坚定去做，不能做的不轻易许诺，理解的事情不

论多难都要想法完成。所以，尽管我们生产管理严格，但奖惩公正合理，员工们在心理上是折服的。

一年来，我们在公司领导的英明指导下，启用了多项奖励措施，参与并丰富职工业余生活，建立了同事之间的友爱关系，使职工渐渐感到公司这个大家庭的温暖，和谐融洽的团队氛围已在逐步构成。我们的目标是：领导对员工有关心，员工之间有爱心，团队合作有决心，大家对收入有信心！

管理站站长试用期工作总结篇五

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务本事和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、经过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的本事，为毕业后从事酒店服务与管理工打下基础。

4、建立自我个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自我的缺点和优点，扬长弊短吧，期望自我不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最终找到适合自我的工作方式，找到适合自我的发展轨迹。

（一）实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动供给了便利的条件□xx年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典

雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10—500人不等，为您度身定做，供给高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的梦想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋—感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

（二）岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，必须要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情景及时报告保安部，负责楼层（面）的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人供给服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情景及客人出入房间等情景，做好文字记录。坚守岗位，进取配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续理解培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自我的仪容、如何礼貌用语、我们的工作程序与工作任务、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训仅有短短的一上午，但我从中获取了很多的知识。在培训中，我不仅仅学到了旅游从事人员所具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了午时，我们培训的主要资料是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能坚持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它能够细节整理，应当主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最终一步是把枕头放进枕套里，要坚持饱满的一面朝向床尾，并且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

一天，我的心境既兴奋有紧张，我对自我充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们应对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮忙的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的职责感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“goodmorning□sir□”□一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。

酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，并且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自我的英语本事不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是午时三点半至夜晚十二点，每一天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到午时三点半。每一天六点钟起床，虽然是早了点，但自我也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每一天帮客人按电梯、登记客人出入情景，显得枯燥乏味，可是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一向以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，并且要开始有意识地培养自我的理财本事。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。并且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从那里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我身上所作出的付出。

（一）提升软件上的服务本事

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒

店媲美，可是在软件上还与国际先进水平存在必须的差距。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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。广州中央海航酒店也应当紧跟行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。

（二）建设酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依靠，除了在理解服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮忙。所以，我们能够说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

经过这次实践，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

（一）服务意识的提高

（二）服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，使我对酒店的基本业务和操作有

了必须的了解，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。

（三）英语水平的提高

（四）发现问题、分析问题、解决问题的本事不断提高

在工作中不断的提升了自我的观察本事，从刚开始的懵懂到此刻走进客房什么样的人有什么样的要求的预测本事不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至能够适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自我在工作生活中的处事本事。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达本事上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都能够接触到，由于自身的英语口语本事并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情景都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不明白如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，可是，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有提高。所以，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自我的应变本事和沟通交流本事，争取把工作做得更好。

并且对这个酒店的此刻和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了必须的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不一样的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实践生活并非学校生活那么的单纯，教师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而此刻，我们重返学校了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以之后适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自我各方面本事的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自我充充电吧！