

最新专科大学毕业总结报告(通用10篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

专科大学毕业总结报告篇一

实习是每一个毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

以前，我以为会计业就是记记账管管钱，遵纪守法，是一件很容易而且很轻松的事情，况且现在都实现了电算化。认为自己的理论知识学的优秀点，正如所有工作一样，掌握了规律，照葫芦画瓢，那么，当一名出色的会计人员，应该没问题了。现在才发现，会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性。离开了操作和实践，其实一切将会归于零！

通过这两周的基础会计的实习，我体会到，作为会计，在做账的时候应注意的细节和方法非常的严谨。

首先要根据上月的余额及利润表，我们开始建账，将余额分别填到总分类账户中，有明细账的要登记到相应的分户账上，余额要准确，并且根据账户的种类写好余额的借，贷方向。

接下来就是开始做记账凭证了，首先审核所附的原始凭证是否正确，根据所发生的经济业务的发生编写会计分录，根据

会计分录将发生的经济业务登记到记账凭证上，在记账凭证上要填上年月日，凭证编号。

对于业务内容这一栏，要简明扼要。还要填写你所附原始凭证的张数，在金额栏里，对于没有填写金额的空白处要用斜线划掉。对于原始凭证，要将其整齐的贴到记账凭证的背面，要与记账凭证左上对齐。记账凭证最好做一张扯一张，并保存好，便于最后装订的时候方便且整洁这一次我们涉及的经济业务内容比较少，但是越到最后经济业务也越复杂，一张记账凭证写不下来，所以要用分页记账法进行登帐。

做记账凭证的时候一定要保证记账凭证的正确性，以免在以后做报表的时候发生借贷方不平。

然后根据审核无误的记账凭证进行登记明细账，要做完一张凭证要及时登帐。

库存现金要及时逐笔登记，并进行日结，到月底年底还要进行月结年节，而银行存款日记账则不需日结(除非一天当中银行存款发生的业务量非常大)，一般是月结和年结。

我们只做凭证就做了将近一周的时间，然后核对，去登明细账，然后将明细账进行月结，结出每笔明细账的余额，前几项做起来还比较轻松。下面就开始编科目汇总表了，科目汇总表是很麻烦的，我们是半个月一编，要保证科目汇总表的贷方合计数等于借方合计数。

开始编的时候特别费劲，每一科目都要去查明细账。将金额登记完之后怎么算都是不平的，后来又算了四五遍还是没有进展，后来又从凭证上开始找还是没有找到错误的原因。最后找老师去核对才发现，原来在登记的时候由于粗心将金额少记了一笔，最后才将表的借贷方的合计数算平。所以编表的时候一定要专心，细心，将金额写正确。

根据科目汇总表我们便开始登记总账，并进行对明细账和总账的月结。结完账之后就要开始编最麻烦的利润表和资产负债表了，它们要根据总账余额和明细账及其余额进行编制。

必须让资产负债表的资产类合计与负债所有者权益合计相等，可是我一次次的算，每次都是不一样的结果，我都差一点厌倦了，最后和同学以前才把这个表彻底的完成了。感觉就这两个表都让我头痛好一阵了现在会计实施结束了，回想起来其实会计本来就是烦琐的工作。在实习期间，我曾觉得整天要对着那枯燥无味的账目和数字而心生烦闷、厌倦，以致于登账登得错漏百出。愈错愈烦，愈烦愈错，这只会导致“雪上加霜”。反之，只要你用心地做，反而会左右逢源。越做越乐趣，越做越起劲。梁启超说过：凡职业都具有趣味的，只要你肯干下去，趣味自然会发生。因此，做账切忌：粗心大意，马虎了事，心浮气躁。做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸！这次会计实习中，我可谓受益非浅。

经过这次的手工模拟实习，发现了自己还存在许多的问题：第一：书本上的知识掌握的不够扎实，以致不能够很熟练地运用到实践当中去；第二，没有足够的耐心，做事情也不够认真仔细，以致经常出现一些低级错误，比如写错数字，记错方向。虽然实习的时间并不是很长，但是却让我学到了很多在书本上学不到的知识，真正地把从书上学到的理论运用到实践当中，接触到了以后当一名会计要做的许多事情。虽然实习这段时间每天都很辛苦，但是我认为值得，也让我体会到了作为一名会计有多辛苦，相信每一个岗位只要你用心、认真地去做了，都会很累，但是你却可以从中收获到很多，正所谓有得必有失。我相信我可以改正自己的缺点，在以后的实际工作中努力地做好自己的本职工作，严格地要求自己，做一名好会计。难忘的一次实习，它记载了我这些天来付出的点点滴滴，记载了我流下的那些汗水，我想它会成为我以后快速进入会计领域的一笔宝贵财富。

社会经济的发展，让会计学成为炙手可热的行业，也成为企业、公司等日常经营必不可少的必备。随着会计制度的日臻完善，对会计人员的高度重视和严格要求，作为即将步入社会的会计专业人员，为了符合社会的要求，加强社会竞争力，必须严于自身的专业素质修养，培养较强的会计工作的实践操作力。经过三年半的专业学习后，在把握了一定的会计基础知识的前提下，为了进一步巩固理论知识，将理论与实践有机地结合起来，本人于XXXX年XX月XX日XXXX年XX月XX日在XX律师事务所进行了为期三个月的专业实习，以下是此次实习中的一些心得和体会。

会计是对会计单位的经济业务从数和量两个方面进行计量、记录、计算、分析、检查、预测、参与决策、实行监督，旨在提高经济效益的一种核算手段，它本身也是经济管理活动的重要组成部分。会计专业作为应用性很强的一门学科、一项重要的经济管理工作，是加强经济管理，提高经济效益的重要手段，经济管理离不开会计，经济越发展会计工作就显得越重要。

经过三个月的实习，我才意识到，自己的想法过于天真，真正的会计工作，是不可能用书本知识来衡量操作的，终于体会到了，实践胜于理论这个道理。是如此深刻。没有实践，或者我永远都不会以为会计工作是如此的严谨认真，也不会以为作为一名会计人员，需要比其他工作更多的细心与耐心。

偶尔闲暇也与律师们聊天，才发现，他们对着财务的见解，也是相当的独到，让我意识到自己工作的价值。会计是一个经营机构最基本的构建，也是一个掌握经济命脉的关键部门，无论公司大小，都是围绕着经济在运作的。这个位置举足轻重，每一个数字都牵扯到公司的兴衰，毕竟，这个商业社会中，经济牵动着所有的公司与所有的人，日常法律事务，其实也是大部分围绕着经济流转而产生，因此，会计部门的重要性，是不能忽略的，作为掌握一切经济动向的部门，就好像命运的齿轮，一旦它停止了，那么整个公司也就无法再正

常运作下去。

良好的专业素质、认真的敬业精神、严谨的工作态度、清廉的道德修养，都是对会计人要的基本要求，此外，作为会计人员，对外的沟通力与交际能力，也是要求颇高的。一个会计的综合素质，体现了一个公司的整体水平。

经过这段时间的实践操作学习，我对会计工作的认识有了更多的提升。会计工作也如同一门艺术一样，要潜心修炼，提高自身，才能得到更多的肯定与承认。仅仅有着专业知识，是无法胜任会计工作的，还必须有着综合素质的修养，才是一名合格的会计人员。只有认识到自身的不足，与会计工作的重要性，才能让自己更了解自己的位置，肩负的责任，与工作的真实意义。也只有坚持不懈，精益求精，才能成为一名优秀的专业会计人。

专科大学毕业总结报告篇二

时光荏苒，高考的日子仿佛还在眼前，此刻却实实在在地到了告别大学校园的时刻了。努力回忆四年生活，记不清点滴，大体的感觉却还是美好的。我很感激，缘分让我和我的的三个可爱的室友生活在一起，说笑、畅谈、分享、抱怨，互相扶持，我们每个人都是如此的不同，却从来没有闹过矛盾，有的只是体谅与宽容。

想起那些照顾和被照顾，一起挑灯夜战背考，熄灯后没完没了的夜谈，拿腔怪调的唱歌，尴尬到毫无保留地分享秘密……即使到我老得再也记不清我们说过的话，唱过的歌，为何流的泪，偶尔生的怨气，想到他们，和在一起的这些日子，我也会笑的，所有的这一切都会化成我的笑一直伴我到老。我很怀疑四年所学，在我工作一、两年后，还能记得多少。

哪怕我把这四年所有的文字和教条全部遗忘，我会记得我曾幸运的碰到这些可以为人师表的老师，并因他们而受到的积极的影响，在这个师德越来越多得遭受质疑的时代。

奇怪自己并不喜欢参加任何比赛，那么恐怕，我确实并不在意“参加”和“不参加”那回事。小结完毕，最后一句话，我这么写着的时候，是严肃的，全然的严肃！

根据《普通高等学校学生管理规定》中的有关规定：学生毕业时作出全面鉴定，其内容包括德、智、体三方面。包括政治态度、思想意识、道德品质以及学习、劳动和健康状况等方面；对学生思想品德的考核，要以《高等学校学生行为准则》为主要依据，采取个人小结，师生评议的形式写出有关实际表现的.评语。为做好毕业生思想小结及鉴定工作，现将有关事项通知如下：

个人小结。毕业生必须做好在校期间的个人全面小结及自我鉴定，其内容德、智、体三方面(包括政治态度、思想品德、学习邓小平理论和学习“xxxx”重要思想、参加政治学习、党团组织活动、集体活动；学习态度、学习成绩、参加体育锻炼、勤工助学、社会实践；遵纪守法，遵守校纪校规，团结互助等诸方面主要收获与不足)。个人小结与自我鉴定要求实事求是，肯定成绩，找出差距，明确改进方向，字迹端正，字数不少于1000字(用报告纸誊写或打印)。

交流评议。各班召开班会，在学生个人小结交流的基础上，进行班级评议，班级在评议过程中要坚持原则，团结友善，正确开展批评与自我批评，达到相互学习，相互交流，相互帮助，共同提高。

班级鉴定。由班委、团支部组成鉴定评议小组，在班级评议的基础上，对每个毕业生作出恰如其分的鉴定。鉴定必须实事求是，坚持原则，班组鉴定必须与毕业生本人见面，毕业生阅后必须签署同意或不同意、保留意见并签名，填写日期。

组织鉴定。由院(系)毕业生工作小组代表学校对毕业生作出鉴定。在班组鉴定的基础上对毕业生取得的成绩给予肯定，同时也要指出不足并提出希望。由主管学生工作的党总支书记签名并加盖党总支章。

时间安排：6月14日动员布置；14—16日毕业生写个人小结、认真填写“高校毕业生登记表”；17日进行班级个人小结交流，班组作鉴定；18日各院(系)作组织鉴定。

一、匆匆，太匆匆，时间真是跑的比兔子还快，大一穿着土不拉叽的绿军装在太阳下暴晒的情景还历历在目，转眼就到了大四。回想四年走过的路，感到收获不小，这四年没有白过，现总结如下。

政治上我积极向党组织*拢。我多次以书面或口头的形式向班上的唯一的党员、团支书李小花同学汇报我的思想。尽管她一直恶意的认为我是心怀不轨，是在追求她，从而拒绝我的单独约会，对我交给她的书面汇报材料看也不看，随手就把它丢在风里。天地良心，从内心上讲，我确实对李小花怀有好感，但我绝不会把个人的伟大信仰和儿女私情搅和在一起。尽管我的追求一次次遭受打击，但丝毫也动摇不了我加入共产党的信念。

我为人正直谦逊。路见不平拔刀相助。我在家里的时候，看到一只大公鸡老是欺负小母鸡，几次想爬到小母鸡的背上，还用嘴拼命的啄小母鸡浅浅的、鲜红的鸡冠，这不是以强凌弱么，我气坏了，拿起一把锄头把公鸡砸了个粉碎性骨折。

还有一次在学校里，深夜3点上网查资料回宿舍，在距宿舍不远的树丛里传来一个女生哼哼唧唧的痛苦的声音，我想也没想就跑过去，发现一个男生骑在女生身上，岂有此理，深更半夜把我们的女生抓出来打，还有王法么？我当时就把那男的打的昏了过去，把那楚楚动人的、衣衫不整的小女生挽救出来。

尽管事后我出了4000多元的医疗费，但我一直认为这值得，我还时常为自己的这种英雄气概所感动。还有关于学校食堂里吃出苍蝇，学校乱收教材费等问题在电视、报纸上曝光，都是我举报的。尽管没有人来嘉奖我，但是我觉得做人就要做一个正直的人。

我待人热情。上次李小花的爸爸来学校，是我事先打听到消息把他从火车站接到学校来的。我看到她父亲没地方住，就主动要把自己的床位腾出来，虽然李小花没有接受我的好意，但我待人热情的信条一只没有改变，我深信，只要人人都献出一点爱，这世界就会变成美丽的人间。

我乐于助人。为了帮助经济困难的同学，我把我打扫教室、寝室的机会让了出来，以出钱的方式包给了班上一位特困生，这远比光捐钱给他好得多，即顾全了该位特困生的面子，有培养了他自食其力的观念。

我热爱所学的中文专业，努力培养自己深厚的文学功底。四年来，我在网吧的电脑上没日没夜的观看碟片1xx多张，对世界影视艺术有了全面的了解。我还熟读金庸、古龙、温瑞安、梁羽生等现代知名文学家的作品，达到了到背如流的地步。为了提高自己的观察能力，我特意买了一架望远镜，暗中观察对面那栋楼的女生的生活情况。我的这些积累极大的提高了我的文学修养和写作水平，我曾在课桌上、厕所的面板上、寝室的墙上发表诗歌、散文、小说、顺口溜等各类文学作品300多篇。

为了全面提高自己的素质，以适应社会的需要，我自学了麻将、扑克、桌球、跳舞、喝酒等现代社会需要的必杀技，简直到了炉火纯青的地步。我也从这些技艺中尝到了甜头，基本上能养活我自己了。去年元旦，我没有回家，仅两天功夫，我就*麻将挣回了一年的学费外加三个月生活费。我爱好音乐，我的歌声具有极大的震撼力，同学们经常可以在深夜，听到我在卫生间、澡堂、走廊上发出的高亢而嘹亮的歌声，整栋

楼也为我无眠。

我热爱体育，简直到了疯狂的地步。欧洲三大联赛我常常不落。我的乒乓球水平在全班是最高的。大二我们班组织了一次男女乒乓球对抗赛，尽管我们男生输了，但从输的比分上讲，我是最少的。我还擅长拳击、跳水，游泳，由于没有场馆和对手，我的水平也就无法展示了。

总之，大学给了我很多，而我却回报极少。到现在，四年xx0元学费，我一分都没交呢！我为此感到惭愧！真的很惭愧！

专科大学毕业总结报告篇三

根据《普通高等学校学生管理规定》中的有关规定：学生毕业时作出全面鉴定，其内容包括德、智、体三方面。包括政治态度、思想意识、道德品质以及学习、劳动和健康状况等方面；对学生思想品德的考核，要以《高等学校学生行为准则》为主要依据，采取个人小结，师生评议的形式写出有关实际表现的评语。为做好毕业生思想小结及鉴定工作，现将有关事项通知如下：

个人小结。毕业生必须做好在校期间的个人全面小结及自我鉴定，其内容德、智、体三方面(包括政治态度、思想品德、学习“三个代表”重要思想、参加政治学习、党团组织活动、集体活动；学习态度、学习成绩、参加体育锻炼、勤工助学、社会实践；遵纪守法，遵守校纪校规，团结互助等诸方面主要收获与不足)。个人小结与自我鉴定要求实事求是，肯定成绩，找出差距，明确改进方向，字迹端正，字数不少于1000字(用报告纸誊写或打印)。

交流评议。各班召开班会，在学生个人小结交流的基础上，进行班级评议，班级在评议过程中要坚持原则，团结友善，正确开展批评与自我批评，达到相互学习，相互交流，相互

帮助，共同提高。

班级鉴定。由班委、团支部组成鉴定评议小组，在班级评议的基础上，对每个毕业生作出恰如其分的鉴定。鉴定必须实事求是，坚持原则，班组鉴定必须与毕业生本人见面，毕业生阅后必须签署同意或不同意、保留意见并签名，填写日期。

组织鉴定。由院(系)毕业生工作小组代表学校对毕业生作出鉴定。在班组鉴定的基础上对毕业生取得的成绩给予肯定，同时也要指出不足并提出希望。由主管学生工作的党总支书记签名并加盖党总支章。

时间安排：6月14日动员布置；14—16日毕业生写个人小结、认真填写“高校毕业生登记表”；17日进行班级个人小结交流，班组作鉴定；18日各院(系)作组织鉴定。

一、匆匆，太匆匆，时间真是跑的比兔子还快，大一穿着土不拉叽的绿军装在太阳下暴晒的情景还历历在目，转眼就到了大四。回想四年走过的路，感到收获不小，这四年没有白过，现总结如下。

政治上我积极向党组织*拢。我多次以书面或口头的`形式向班上的唯一的党员、团支书李小花同学汇报我的思想。尽管她一直恶意的认为我是心怀不轨，是在追求她，从而拒绝我的单独约会，对我交给她的书面汇报材料看也不看，随手就把它丢在风里。天地良心，从内心上讲，我确实对李小花怀有好感，但我绝不会把个人的伟大信仰和儿女私情搅和在一起。尽管我的追求一次次遭受打击，但丝毫也动摇不了我加入共产党的信念。

我为人正直谦逊。路见不平拔刀相助。我在家里的时候，看到一只大公鸡老是欺负小母鸡，几次想爬到小母鸡的背上，还用嘴拼命的啄小母鸡浅浅的、鲜红的鸡冠，这不是以强凌弱么，我气坏了，拿起一把锄头把公鸡砸了个粉碎性骨折。

还有一次在学校里，深夜3点上网查资料回宿舍，在距宿舍不远的树丛里传来一个女生哼哼唧唧的痛苦的声音，我想也没想就跑过去，发现一个男生骑在女生身上，岂有此理，深更半夜把我们的女生抓出来打，还有王法么？我当时就把那男的打的昏了过去，把那楚楚动人的、衣衫不整的小女生挽救出来。

尽管事后我出了4000多元的医疗费，但我一直认为这值得，我还时常为自己的这种英雄气概所感动。还有关于学校食堂里吃出苍蝇，学校乱收教材费等问题在电视、报纸上曝光，都是我举报的。尽管没有人来嘉奖我，但是我觉得做人就要做一个正直的人。

我待人热情。上次李小花的爸爸来学校，是我事先打听到消息把他从火车站接到学校来的。我看到她父亲没地方住，就主动要把自己的床位腾出来，虽然李小花没有接受我的好意，但我待人热情的信条一只没有改变，我深信，只要人人都献出一点爱，这世界就会变成美丽的人间。

我乐于助人。为了帮助经济困难的同学，我把我打扫教室、寝室的机会让了出来，以出钱的方式包给了班上一位特困生，这远比光捐钱给他好得多，即顾全了该位特困生的面子，有培养了他自食其力的观念。

我热爱所学的中文专业，努力培养自己深厚的文学功底。四年来，我在网吧的电脑上没日没夜的观看碟片1xx多张，对世界影视艺术有了全面的了解。我还熟读金庸、古龙、温瑞安、梁羽生等现代知名文学家的作品，达到了到背如流的地步。为了提高自己的观察能力，我特意买了一架望远镜，暗中观察对面那栋楼的女生的生活情况。我的这些积累极大的提高了我的文学修养和写作水平，我曾在课桌上、厕所的面板上、寝室的墙上发表诗歌、散文、小说、顺口溜等各类文学作品300多篇。

为了全面提高自己的素质，以适应社会的需要，我自学了麻将、扑克、桌球、跳舞、喝酒等现代社会需要的必杀技，简直到了炉火纯青的地步。我也从这些技艺中尝到了甜头，基本上能养活我自己了。去年元旦，我没有回家，仅两天功夫，我就*麻将挣回了一年的学费外加三个月生活费。我爱好音乐，我的歌声具有极大的震撼力，同学们经常可以在深夜，听到我在卫生间、澡堂、走廊上发出的高亢而嘹亮的歌声，整栋楼也为我无眠。

我热爱体育，简直到了疯狂的地步。欧洲三大联赛我常常不落。我的乒乓球水平在全班是最高的。大二我们班组织了一次男女乒乓球对抗赛，尽管我们男生输了，但从输的比分上讲，我是最少的。我还擅长拳击、跳水，游泳，由于没有场馆和对手，我的水平也就无法展示了。

总之，大学给了我很多，而我却回报极少。到现在，四年xx0元学费，我一分都没交呢！我为此感到惭愧！真的很惭愧！

专科大学毕业总结报告篇四

管理对象就是企业的员工，杜拉克在《21世纪管理挑战》中说到将来管理是要把越来越多的精力花在人的管理上。他甚至提出80%的高级管理者要把精力放在处理人的问题上。对于酒店来说，它又是一种劳动密集型的行业，酒店就是依靠给顾客提供各种服务，来赢得利润和价值。酒店的很多服务都是人人对人的直接服务，所以人性化的管理在酒店中得到了广泛的提倡。然而正因为这些特点，酒店中更容易引发很多冲突，引发顾客的投诉。在建设我们和谐社会的今天，宽容是我们提倡的一种主流的哲学思想，它可以甚至应该指导各种管理理论的发展，在酒店倡导人性化管理的同时，同样将宽容思想融入到酒店的人性化管理中去，真正创造酒店好的环境，实现酒店真正的价值所在。

一、宽容思想的认识

中华民族是个重情义的民族，在中国历史的长河中，宽容思想在中国民族的传统文化中有着丰富的文化底蕴。《尚书》中有“有容，德乃大”之说，首倡宽容思想。《周易》中提出“君子以厚德载物”；荀子主张“君子贤而能容罢，知而能容与愚，博而能容浅，粹而能容杂”；朱熹在《朱子语类》中说“心只是放宽平便大，不要先有一私意隔阻便大”；近代民族英雄林则徐指出“海纳百川，有容乃大”；由此可以看到宽容思想的历史渊源，我们的古人将宽容思想不仅融合到做学问，也融合到社会的各个方面，如做人、做官等等。可以说宽容思想是一种哲学的思想，它渗透到社会的各个领域。

中国历史中有很多的故事可以见证宽容思想融入到中国的管理，如魏征的纳谏，刘备的三顾茅庐等等。在现代真正将宽容思想初步在管理学中的应用的是英国商务会主席，著名经济学与管理学家阿里德赫斯，根据38年的工作体验和总结世界上很多的“长寿公司”，他提出的“宽容管理”的理论，它的主要内容是：公司的管理结构不是高度集中统一的“垂直型”、“金字塔型”、而是充分发挥各部门积极作用，授予员工创造性权力的分散结构管理模式。他的宽容管理理论中有含有宽容的思想，但是不同我们这里所强调的。我们在这里所倡导的是管理者将宽容思想真正融入到日常的管理中去，与“人本管理”、“以人为本管理”、“人性化管理”等理论相融合。

可以说，宽容思想是新经济形态下一种新型的管理思想，是世界上许多企业能保持持久生命力活力所在，是管理创新的源泉。同时是构建和谐社会的主流思想。

二、酒店的人性化管理

一般意义上讲，人性化管理，指的是一种在整个企业管理过程中充分注意员工人性要素，以充分发掘员工的潜能为己任，从而达到最佳经营效果的管理模式。就像是我們提倡的“以

人为本”的管理思想。人性化管理的具体内容可以包含很多要素，如对人的尊重，充分的物质激励和精神激励，给人提供各种成长与发展机会，注重企业与个人的双赢战略，制订员工的生涯规划等等。近年来，人性化管理在一系列世界知名企业获得的巨大成功，已经成为在世界上有广泛影响的管理文化理论。这种代表企业管理文化发展方向的新型管理模式，已经受到越来越广泛的重视。

酒店业是个服务性行业，是劳动密集型的行业，同时又是感情密集型企业。酒店所提供的是对人的服务，员工服务的对象是宾客，是需要情感的宾客。员工服务的态度，服务的质量直接关系到宾客需求是否得到满足，是否享受到高质量的服务，是否体验到价值的所在。进一步影响到酒店的客源状况，影响到酒店的利润。希尔顿酒店在世界的知名，就是因为酒店员工一直微笑的服务，员工的理念是：我们是位先生和_的先生和女士，他们带给宾客的是家的温馨。现代酒店的发展趋势表现在对服务质量的追求上，因为只有高的服务才能真正赢得顾客。

现代酒店管理学认为一切管理工作均应以调动人的积极性、做好人的工作为根本。可见酒店更需要人性化管理，真正将“以人为本”的理念贯彻到底。

三、酒店人性化管理中需要宽容思想

1、酒店自身特色的需要

酒店中顾客享受的是各种各样的服务，然而由于顾客是不同层次的，面对不同的顾客需求，员工很难做到100%的顾客满意，在很多环节上会引发顾客的不满；同时员工提供对客户服务时，他们的态度会受到其内心状态影响，同样顾客接受服务时也受到当时的心情影响，种种因素都会引发服务效果没有达到理想的状态，甚至有时候会引起冲突，这也都使得员工可能收到顾客的投诉。有时候是员工的服务无意中损害了

顾客的利益。例如在打扫客房时，员工看到客人的水杯，会帮他清洗，但是有时候客人在水中放入药物等，就会引起顾客的不满。其实员工这些行为并不是有意的冒犯，只是在不知情的情况下引起的。对于这些投诉我们管理者不能批评员工，而是应该用宽容的思想来体谅员工，告诉他们正确的处理方式。同时将各个细节处理方式在整个酒店员工中推广，减少不必要的投诉。

2、建立和谐酒店环境的需要

投诉问题，管理者需要用宽容的思想去理解员工所犯的错误，因为那些不是原则上的错误，只是员工的某些行为没有达到顾客的满意。

3、真正发挥员工价值的需要

酒店的领导者用宽容的思想去理解员工的工作和他们的工作价值，才能够让员工感到真正价值所在，才能充分调动他们的积极性，发挥他们的主动性和创造性，真正提高酒店的整体服务质量和水平。

四、将宽容思想融入到酒店的人性化管理中去

1、酒店中要宣传宽容思想，做到宽容无处不在。

实际上宽容思想，不仅管理者应该拥有，酒店的每个员工都应该融入到这种思想中去。如果管理者误解了员工的行为，那么员工要用宽容的心态去理解领导，而不是采用逆反的心态去处理问题。

这就需要我们定期开展各种关于宽容思想的活动，将这种思想深入人心，建立酒店的和谐环境。同时要建立员工的放松俱乐部或者是心理咨询部等，因为酒店的员工会受到各种委屈，员工要用宽容得思想学会宽容别人，我们管理者就要为

员工创造好的环境。

2、酒店管理者要将人性化管理和宽容思想相融合。

管理者不再是传统的管理者“经理”，表现为控制者、干预者、约束者和阻挡者；现在的管理者应该是“领导”，表现为解放者、协助者、激励者和教导者。美国前通用公司前总裁杰克·韦尔奇把管理行为界定为：清楚地告诉人们如何做得更好，并已能够描绘出远景构想来激发员工的努力。用他自己的话来说，就是“传达思想，分配资源，然后让开道路”。对于酒店的管理者同样要给员工规划好他们的远景发展，给他们发挥自己才能的机会。

酒店的管理者要用宽容的心态去对待员工就要做到以下几点：

- (1) 员工不会做——管理者要教他。
- (2) 员工会做而不做——管理者要知他。
- (3) 员工会做肯做而不敢做——管理者要谅他。
- (4) 员工会做敢做而不多做——管理者要信他。
- (5) 员工多做却做错了事——管理者要用他。

从中可以看到宽容的思想贯穿在酒店人性化管理中，这就要求酒店的管理者要适时和员工不断的沟通，不断对他们进行培训，真正建立员工的忠诚度，那样的话，酒店人员的流动性自然而然就降低了。

3、酒店管理者要把握好宽容的“度”。

我们不能因为我们用宽容的思想处理问题，对于有些严重的违规行为，或者是连续几次都犯的错误的，我们就不能放任那些员工，因为那样会引发员工懈怠和放松的心态，工作

不认真不仔细。管理者要把握好宽容的“度”，该处罚就处罚，该奖励就奖励，黑龙江大学排名，要有一套评估体系，真正实现能者上的竞争局面，促进酒店人才的良性竞争。