

前厅主管的述职报告(优质5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

前厅主管的述职报告篇一

本人xxx□吴江食府楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领食府全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；

对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1、提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工

作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。

通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

- 1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。
- 2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。
- 3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

- 1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。
- 2、通过一对一的'帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。
- 3、进一步部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。
- 4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

- 1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。
- 2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

- 1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。
- 2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。
- 3、加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议, 欢迎对我的工作多提宝贵意见。

前厅主管的述职报告篇二

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员

工的工作态度和服务质量反映出—个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达—个月的'外语培训，为今年的星评复核打下—定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，—年可节约—笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像—个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行

协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。xxxx年客房收入与xxxx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有xxxx元。

前厅主管的述职报告篇三

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

承蒙各位错爱，今天有幸在此为大家做xx年前厅部主管述职报告，今天的报告分为三个部分：第一部分自我介绍；第二部分前厅部主管岗位介绍及工作情况；第三部分：一般投诉。

赵俊峰，中共党员，毕业于杨凌职业技术学院旅游管理系酒店管理专业，多次参加酒店业举办的各种培训，取得了餐饮服务员高级资格证、客房服务员高级资格证、营业员中级资格证、迎奥运服务资格证。本人热爱酒店服务行业，学生时期曾多次利用假期时间在酒店进行实习，曾参服务于杨凌国际会展中心酒店（四星级）、服务于东莞豪门大饭店（五星）、服务于北京静之湖度假酒店（四星），由北京国贸物业酒店管理公司管理、年9月至今服务于山西泉美国际大酒店（四星）。本人有高星级酒店的工作经验，有资深的前厅服务经历。业余时间经常与北京首旅建国集团管理的好苑建国饭店，浙江金陵保罗国际大酒店、江苏常州万豪花都国际大酒店、深圳塘厦三正半山国际大酒店的同学长期进行交流与学习。在对客服务中始终本着：“宾客第一、服务第一、质量第一”的理念，始终着手于“两用”——“用脑、用心”的服务指南，始终本着“让宾客开心而来，满意而归”的服务宗旨为宾客提供高效、便捷、优质的服务。

本人有幸于年8月15日加入泉美国际大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。在担任前厅部主管期间，除了感谢总经理刘耘先生、副总之得水先生、人事部经理赵丽亚女士、前厅部经理李玉霞女士、客房部经理张霞女士以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢泉美国际帮助过我和支持我信任我的前厅部全体同仁。下面我介绍一下本人在担任前厅部主管期间的工作情况。

第一、前台主管岗位职责

6. 督导迎送服务，贯彻执行服务程序，督导问讯应接服务的进行，满足客人合理的要求；

10. 与长住客保持密切的联系，及时反映宾客要求。听取宾客意见，及时反映，力争做到更好！

第二、前台主管工作情况

除此之外，本人在日常工作中着重从以下三个方面入手：员工思想观念的改变，专业技能的培训，对客户服务技巧。

一、员工思想观念的改变：

目前我部门员工基本都毕业于大中专院校，且非酒店管理专业，这样一来没有受过专业服务意思的熏陶，在从事服务行业上面从思想上多少还是存在差异，从对客户服务方面有是难以理解“宾客永远是对的”的真正含义。二来从工作经验方面来看部门员工从事酒店服务行业的时间均不长，在对客户服务中缺乏经验和服意思，面对这样的种种问题，我们采取了先从员工的思想意识方面入手，教育和指导员工培养员工服务意识。使其真正理解“宾客永远是对的”的真正含义。用正确的服务意识去指导自己的服务行动。关于服务意识是一个漫长的过程，我们需要更多的时间去磨合、去修炼。

二、专业技能方面：

我们采取每星期二都召开例会和安排培训，把工作中的问题集中处理，对症下药防患于未然确保其他员工不犯类似的错误，在中工作中发现的问题我们都会及时的纠正写清交接本去跟进，坚决将错误扼杀在摇篮之中。在培训方面我们精心做出培训计划，经部门经理审核同意之后，在做细心的培训。一般分为：礼节礼貌、仪容仪表；酒店产品知识、专业技能三大块。采用ppt□视频、案例分析、情景模拟等多种方式进行。现场解剖、现场分析、现场纠正。效果很好。

三、对客户服务技巧方面：

首先，我个人一直主张“有开心的员工，才有满意的顾客”，时刻关心、帮助员工使其保持良好的心情，能够更好的为宾客服务。其次，要求每位员工必须做到“热情、细心、周到、

耐心”保持良好的态度迎接每一位宾客。再次，要求员工讲好普通话，注重讲话方式与技巧，巧妙运用语言，坚决使用酒店服务专业用语“先生、女士您好？有什么可以为您效劳的？”“您好这是您的房卡，您的房间是1118，11楼18号房间，电梯这边请。”“您好先生、女士我这里是总台请问有什么可以帮您的吗？”“先生、女士您不要着急，我马上请我们经理解决这件事情。”虽然是一些常用的简单话语，但却是非常有效可用的。

前厅主管的述职报告篇四

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的立场上表示同情，以便在感情上首先获取好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取合理的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部门主管、服务人员协调调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，搞清事实真相然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。前段时间有一位宾客致电说其在大堂区域落下一部三星数码相机，我们立刻上报总经理并采取了相应的措施展开行动，由于时间相隔太久所以无法找到，在致电给宾客说明情况时客人表示满意。1019xxx打电话到前台说其昨天在浴区消费讲自己的一款浪情手表落在浴区，得知消息我马上通知当值mod曾经理和刘总，曾经理和刘总得知消息马上采取行动，通过监控、等多种方式寻找。最后黄女士来电说在床下找到了自己的手表，虽然此事有惊无险，但是我们做到了自己应该做的，客人表示感谢和满意。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部门，管理人员查清客观事实经部门主管解决后将处理结果告知客人。在3月份我们接待中铁建工团队时，团队负责指明投诉接待3008，我们马上了解情况，原来是由于房间楼层高低的差异，服务员态度表达不清，客人投诉态度不好，我们马上与3008沟通，3008当面给客人道歉，客人表示原谅和满意。

5、客人投诉情况事实原因在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、如果客人提出的投诉超出接待人员的. 职责范围要立即与上级联系情有关部门主管处理，如果客人提出投诉时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为泉美国际大酒店的发展奉献绵薄之力！

前厅主管的述职报告篇五

尊敬的领导、同事们：

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下[]20xx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为xx一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务及vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况及xx景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对

重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20xx年xx市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解xx酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。