

最新酒店个人年终总结中餐员工(精选8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店个人年终总结中餐员工篇一

回顾试用期的工作，有许多的收获和体会。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，完成了酒店下达的营业指标。接待了__等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

一、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

二、切实履实职责，完成上级交办的各项工作：在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

三、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

四、协助主管提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

试用期工作即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。

酒店个人年终总结中餐员工篇二

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作

做好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在xx也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

酒店个人年终总结中餐员工篇三

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的这一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导x年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管

理者身上时有发生。

二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，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。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等xx字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”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，店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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真

等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

各位领导、各位同事：

大家好！转眼间，二0xx年又过去了，这一年，是公司在各方面不断完善、稳步发展的一年。在这一年里，我们各位员工都能融洽相处。工作上我们互相帮助、互相指点、共同探讨，愉快地开展了一项又一项的工作。

我们曾为了完成共同的目标，而一起努力过，就像展销会期间，为了能让公司取得更优越的成绩，为了提高公司的对外形象，我们曾一起加班，财务部加班结数，办公室加班签合同，而销售部则加班为客户办理定购手续。与此同时，各位经理也陪伴着我们，同大家一起加班，一起吃饭，直到我们完成工作为止。那一刻是多么的温馨。

当我们在工作上遇到困难时，总会团结一致，群策群力，解决难题。而遇到急于处理的问题时，其他同事都是不分彼此，主动地帮助做一些复印、打印、抄写或装钉等力所能及的工作。在我们的办事员出去办事时，其他同事会帮他接听电话、接待客人、签订合同等等。我们就是在这样一个团结一致、互相帮助的氛围下完成了一项又一项的工作。

在这一年里，公司组织过烧烤、户外生存挑战野炊、男、女篮球联谊赛等文娱活动，公司还举办了英语培训班，激发了各位员工学习外语的兴趣，为各位员提高自身素质创造了机会。通过这些活动的开展，使我们各位员工的生活变得更丰富、更多姿多彩，同时增进了各位员工之间的友谊。公司时时刻刻都关心着我们的生活，关心我们的健康，为我们安排了体检，为我们统一购买预防感冒的药物，还安排食堂为我们煲凉茶等等，使大家觉得公司就象一个温暖的大家庭。

一切的一切，都是与公司决策层的英明领导和全体员工的通力合作分不开的，在此，谨代表全体员工感谢总经理柳生及各位经理，感谢公司。

最后祝各位同事新年快乐，身体健康！

酒店个人年终总结中餐员工篇四

工作总结就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。

2016年即将度过，我们充满信心地迎来2017年。过去的一年，是我党十六届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”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，店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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的

管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的

最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

(二) 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在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额

控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，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，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；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。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

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。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。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。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又

处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。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，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，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、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，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。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，

凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

(八) 以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员 的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位 的培训 工作，做到“日日有

主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向

比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导2017年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

加入质检部不已有数月了，针对质检部的工作也有了深深的体会。作为一位质检人员我们应该以身做责，为酒店起到带头的作用。全面负责酒店规范化运营和服务质量的提高。现将质检部2016年的工作总结如下，质检部的主要职责是通过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监督、检查等保证饭店管理目标的实现。不妥之处，请批评指正。

一、主要做法和工作思路确保质检工作有章可循，有标可依。

1按照原制定质检规范及奖惩条例执行工作。

执行的规范主要有《饭店行业服务礼仪规范》等相关行业规范。执行的制度是《酒店管理手册》各部门文件《管理规范》《员工手册》及《质检奖惩条例》等。另外，开展质检工作。规范和制度的掌握上，始终坚持“结合实际、对标检查、公开公正、人人平等、一视同仁”原则。虽然在目前有些制度还不够健全，但我们坚持一边检查工作一边完善制度，以使制度全部出台以后，为执行工作打下了基础，也为质检工作提供了参考依据。

2坚持以酒店领导、质检人员、部门经理、部门主管四级检查相结合开展质检工作。

坚持“酒店领导重点检查，检查中。质检人员全面检查、部门经理专项检查、部门主管日常检查”四项内容相结合的检查方式。即每月至少邀请总经理进行一次重点检查，由质检部、人力资源部、办公室以及随时抽调的其他部门质检人员每天进行全面检查，各部门经理根据自己的职责范围，对各业务项目进行专项检查，值班经理每天进行日常检查四项检查相结合，并做好质检记录，由质检部整理后根据《质检奖惩条例》下发质检通报。

3做好定期对新入职员工的培训工作。

对每一位新入职的营业部门员工的培训。确保有独立上岗能力，以减轻部门的压力。同时让员工明白其所在岗位的重要性，提高员工的业务知识和岗位技能。

4坚持以引导教育为主、处罚为辅的原则处置检查中出现的问题

对第一次出现的通过我们引导能够纠正的以及对责任部门或个人单独无法解决的一些问题，质检过程中。将通过口头通报责令其现场整改或协助协调解决，回头再做检查，一般不会处理，而对于多次强调的一些问题，多次屡教不改的一些问题以及直接影响到公司的平安、顾客满意度以及违反公司规章制度的一些问题，都会下发质检通报进行扣分处理，质检通报一式三份，质检部备案一份、人力资源部绩效考核一份、责任部门参照整改一份。

二、取得的主要效果推动了酒店质量管理体系的建立。

1质检工作的开展。

质量管理是企业管理的核心，质量是企业的生命。所以，质量管理体系的建立体现了以顾客为中心的原则，使酒店的管理更科学、更规范、更有效，同时通过合理的资源配置，使

我服务质量等各个要素的形成过程都处于受控状态，预防质量事故、减少内耗和消除平安隐患、达到节能降耗和提升服务质量的目的是从而保证酒店目标、指标的实现，促进酒店健康发展。这里我要特别说明的凡是一个规范的企业。不会因为地域的差异而改变其标准。

2服务质量提升方面起到有力的推动作用

凡是客人看到必需是整洁美观的凡是提供给客人的必需是平安有效的凡是员工见到客人必需是热情礼貌的至于质检工作对服务质量提升的推力有多大，严格执行饭店服务的三个黄金标准。想各部门应该深有体会，特别是营业部的领班更有发言权。大到部门工作顺序的调整，小到墙上的一个螺丝洞，地上烟灰我都不会放过。都要进行纠正，同时也引得了客人的好评。

3内耗控制方面起到积极的作用

更加关注酒店的资产管理，通过质检。设施的维护颐养、节能降耗以及易耗品的控制，更加关注目标任务的完成。资产管理方面，要求做到资产定期盘点，责任到人，及时修补，防止报损；设施设备维护颐养方面，要求做到日常维护，即损即修，定期颐养，尽可能延长其使用寿命，节能降耗方面，要求做到加强宣传引导，实施量化管理，责任区域到人。易耗品控制方面，要求做到易耗品出库数据控制和鼓励二次回收利用以及各部门目标任务的落实情况，质检人员切实起到督促、监督和引导作用，但是为实现我能耗控制目标，还需要我全体员工的共同参与，才干在内耗控制方面起到更大的作用。

三、主要存在问题

1工作量非常大，质检队伍力量缺乏。一方面是若要切实做好质检工作。不亚于其他职能部门，目前的质检队伍明显在精

力上有点跟不上。另一方面是质检工作的性质比较特殊，主要是依照规范及制度给大家挑毛病，一项得罪人的工作，大家压力比较大，不愿意参与质检，面对困难有所退缩。

3由于培训较少，制度还待进一步完善。

4工作中员工重个人利益，轻集体利益现象比较多，对质检工作的重视水平不够，认识有偏见。

5虽然质检工作的思路已经基本理清。但质检工作的落实还不够全面，执行力不够。

酒店个人年终总结中餐员工篇五

1、一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心_主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。我做出如下工作陈述：

2、过去的20__年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们__酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

3、实习是每一个大学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;实习又是对每一位大学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。以下是我的工作总结：

5、好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。以下是我的工作陈述：

6、自学校毕业来海外__宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20__年上半年工作总结：

7、时间总是转瞬即逝，在__公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

酒店个人年终总结中餐员工篇六

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里□xxxx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况总结如下：

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。今后，我管理部会团结一致，在xxxx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。

继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店个人年终总结中餐员工篇七

我是大厅领班赵x□转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了□x月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工

作状况作总结汇报，并就20xx年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每一天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的持续正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自我在完成工作安排的同时查看服务员的服务状况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每一天都应与员工生活在一齐，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员

期间，我学会了很多东西，懂得了承担职责，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面：

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域职责人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，持续一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一向强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时光关灯、关空调。

三、我工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种状况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的状况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力。

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、交接班时由于思考不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后必须严加防范，以免出错。

四、20xx年的展望，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一齐学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。

6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求持续良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作状况从中发现问题解决问题。

酒店个人年终总结中餐员工篇八

敬业精神，是人类一种最纯朴也是最伟大的美德。没有农民的敬业，田地就会荒芜，我们就会挨饿；没有工人的敬业，机器就会生锈，我们就没办法从事劳动生产；没有科学家的敬业，人类社会今天可能还在茹毛饮血的蒙昧之中，那么，什么是敬业精神呢？我曾经听说过一个故事，讲的是日本的

野田圣子谋得的第一份工作是清洗客人用过的马桶。她第一次洗马桶时，手一触及马桶就恶想呕吐。上班不到一个月，她就开始讨厌这份工作了。有一天，一名与野田圣子一起工作的前辈主动来教野田圣子洗马桶。她什么话也没有说，就动手干起来。等到洗干净了，她就伸手从马桶里盛了一杯水，当着圣子的面一饮而尽。她这是告诉圣子，经过她洗过的马桶，不仅外表光洁如新，里面的水也是干净的。

野田圣子的脸立刻红了。她意识到自己的工作态度有问题，并且认识到：一个对自己的工作抱着厌恶态度的人，根本没资格在这个社会上担负任何责任。她下，就是洗一辈子马桶，也要做一个马桶洗得最出色的人。终于有一天，她也可以当着别人的面，把自己洗过的马桶里的水盛一杯，眉头不皱地喝了下去。后来，野田圣子以37岁的年龄，做了日本的大臣。

是的，从这个故事中我们佩服野田圣子和以身作则她的那位“前辈”，她们有着超乎寻常的敬业精神。在有着敬业精神的人眼里，世界没有“恶心”的工作，只有“恶心”的工作态度。只要尽力去做，再“恶心”的工作也会变成最出色的工作。就像林肯所说：“世界上没有卑鄙的职业，只有卑鄙的人”。

对我们个人来讲，敬业，是有利的。你要保住自己的饭碗，要获得薪水，还想升职加薪，你就要兢兢业业做好你眼前的这份工作。没有一个老板会喜欢雇用一个工作吊儿郎当、业务一塌糊涂的职员，我们没有理由不敬业。敬业精神应该是一种自觉的工作精神。这种自觉来自于我们对自己工作的意义的理解，来自于自己职业的热爱和自豪感。如果我们只是把工作看作是纯粹糊口的手段，我们就很难对它产生爱意，也就不会那么敬它了。我想说的是爱迪生是敬业的，他每天工作18小时，发明成果极多。没有人要求他做出那么多发明，他挣的钱也早就够他花几辈子，但他仍乐此不疲。他如此敬业，是基于他的人生哲学：工作，是揭露自然的奥秘并把它用来供人享用的。爱迪生就是这样“仁爱的工作”，找寻着

自己在工作中的乐趣与幸福。

有些人缺乏敬业精神，是因为他们觉得自己所从事的职业不是他理想中的。于是，他们“身有曹营心在汉”，对眼前的工作马马虎虎，一心想着跳槽。人当然最好是能拥有自己理想的职业，从事自己感兴趣的工作。但世事经常难遂人愿。也许你以后会有跳槽的机会，那你当然可以重新选择。但也许你会一直在目前这个工作上干下去。我的建议是，无论你能否跳槽，你应该努力把眼下这份工作做好，你同样要有对这份你不大喜欢的工作的敬业精神。也许你不喜欢它，是因为你还没真正了解它的意义。当你真正投入了，了解了，熟悉了，也许你会爱上它的。若你最终发现它不适合你，你就把它当作你新的职业或工作的预备课好了。预备课你也要认真读一读，千万不能敷衍了事。

敬业精神不是空的，它是由勤奋、认真、责任心、忠于职守等良好的为人品质和事业道德组成的。结合我自身的工作性质，我想引述一个德国人的工作实例。《参考报》曾登过一篇文章，其中谈了德国人是如何敬业的：

作者所在的驻德国分社的小楼要装修改造，与一家公司签订了工程。公司老板多施内尔先生带了两名工人来干。作者说，他们工作十分认真，而且每天收工时，都有要用自己带来的吸尘器等工具将施工现场打扫得干干净净，把当天的施工废料全部带走。暂时拿不走的大型工具和材料也都码放整齐。他们甚至抽烟都不在屋里，尽管当时是1月份，天气很冷，但每次抽烟他们都要跑到室外。老板先生回答作者的疑问时说，因为他在屋里没有看到烟灰缸，这说明主人不抽烟，所以他不能污染房主室内的空气。

由于开始施工难度预算不足，眼看快到要求完工的日期，但工程进度不理想。多施内尔先生和工人延长了工作时间，中午简单地吃点带来的三明治便马上继续工作。到了合同规定的最后一天，他们在征得主人同意后，一直干到深夜两点，

终于完工。从这一例子中，我们可以看出德国的经济实力雄厚是与德国人的办事敬业分不开的。一个国家或一个的兴旺发达与否，取决于它每个最基层人员的工作态度和工作奉献精神，而这份奉献精神也就是我要说的爱岗敬业之道。

上述例子虽说是一件很普通的事，但许多人却做不到，为什么？因为许多人只能把敬业二字挂在嘴边，而不付诸行动，这位德国多施内尔先生却把敬业已变做了工作的习惯，从而为公司赢得了信誉，成为许多人的榜样。这则小故事对于我所从事的工作来说，在心灵深处起了不小的震撼。我亲身经历的像这样的事例很多，比如我们部门对工作的那份敬业精神很让我深受感动。这是发生在去年元月份的事了，那时正值酒店交接关键时刻，为了保证酒店及早营业，就必须抢出一分一秒的时间完成一楼美食城的改造。于是彭经理发扬吃苦打硬仗的风格，连续一个星期都在工地上度过，不曾回过宿舍休息，好几次都累得胃病复发也顾不上去看一看。在这种敬业精神的感召下，动力部全体员工齐心协力高质量地完成了任务。就因为彭经理经常闹胃病，所以在他的办公抽屉里塞满了药。我还清楚地记得，在一次酒店质检中，有位员工看了彭经理的抽屉之后发表感叹：“里面除了胃药，还是胃药。”

评星期间，酒店各部门的星级评定工作紧张有序展开，根据评星要求，遵照酒店领导的指示，大堂需将人工手动推拿门更换为自动感应门，以提高星级酒店档次。安装门的那天，由于供货商没有按事先约定的时间将门送至指定的地点，彭经理便对部门的值班人员千叮万嘱：只要一到货，就马上派人协助安装单位安装。可是彭经理在叮嘱完后，并没有马上离开现场，心中一百个不放心，亲自坐在大堂等候供货商。而就在焦急而又漫长的等待过程中，彭经理发现大堂吧的照明效果不是很理想，眼看星评在即，得赶紧将照明亮度调试到位才行。如果连照明效果都达不到预期效果的话，想必对此次星评工作大打折扣。可是当时才晚上9：00，又不能影响酒店的正常营业，为了不影响客人，此项工作必须得等到晚

上11:30以后才能进行。

亲爱的员工朋友，看见了吗，这就是敬业精神，就在我们部门，就在我们酒店，我可以这样说这样的事例还有很多、很多。

让我们对自己说：“请给点儿敬业精神吧！”认真、负责、高质量地做好自己的工作，不论有人还是无人监督，即便某些人鄙视我们的职业，但只要它是对社会有益的，我们就不必自惭形秽、我们面对职业道德要求我们做出某些个人利益的牺牲时，我们不要犹豫，哪怕牺牲自己的生命。