

# 自我鉴定员工 员工自我鉴定(实用9篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 自我鉴定员工篇一

如果说除去家这个词汇外，这个世界上还有可以让人趋之若鹜地寻求温暖的地方。无可厚非的说，非酒店也。

酒店，它不只是一个迎来送往的转折点，更多的是为了给需要的人提供他们无尽的期待和归宿。

如有荣幸，迈进这个具有活力而富有生机的酒店前台行业。

客观来说，前台身为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台的日常工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算。夹杂的是为整个酒店各个部门所服务，所待命，并且需要无任何理由的去执行。虽然，我一直觉得这点不是很合理，有待改进。最繁复琐碎的不过是为客人提供的无限化服务，讲究质量和速度。以客人为本是各个服务行业的行事宗旨，个人觉得不能以偏概全。

服务至上是需要，却不可过分丧失应保守的原则，我们要大度对待那些轻视我们工作的顾客，我们要大度对待那些不讲究是非的顾客，我们要大度对待那些吹毛求疵的顾客，我们要大度对待那些时常抽风的顾客。

不仅是因为，顾客是上帝这么说。前台是一个酒店的头脑神经枢纽，承担的是无穷尽的细致和谨慎。我们有太多的“不

可以规则”，由之产生了员工的培训和部门大会。当然，我们也欣然接受。因为这是不可不为之的一件程序。前台的组成人员过分的个个如白纸，所以我们在这里可以任意摆弄自己需要改变的东西，或者心态和情绪，态度。需要调整到一个可以应对各项突发事件所具有的硬件和软件设施，磨尽那些消极和颓废，懈怠和不满。因为，我们是拥有最和善笑容的前台，因为，我们是最前方的前台，因为，我们是代表了酒店最完美的形象。

故这是，最基本的义务。一方桌子的构成，几台电脑的装饰，二十四小时流动的几丈之地，这就是我所在的区域，我愿意付出最多热情和精力的地方。我可以去改变所有我一贯坚持的，因为，我愿意去丰富我为之奋斗的工作。只是微乎其微的小建议，却是在前台日常生活的所见所感，这些就是我们每天日以继日的遇见和流程，然后摆正自己最好的状态去应对以后的工作，努力向上的去完善自身的那些小瑕疵。

前台，坚毅一样的存在，为我们的酒店的节节荣盛去构造最优秀的状态，我们的终身目标。

如是说，既来之，则安之。既做之，便优之。

## 自我鉴定员工篇二

时间一晃而过，弹指之间20xx年已悄然来临，回首20xx年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。我们每个人都是在鉴定中不断成长，在审视中不断完善自我20xx年自我也在鉴定、审视中脚踏实地的完成了工作，现将20xx年个人工作鉴定如下：

重视理论学习，坚定政治信念，进取参加党支部组织的各项活动，能够针对自身工作特点学习有关文件、报告和辅导材料，经过深刻领会其精神实质，用以指导自我的工作。作为一名党员，在学习过程中认真按照支部的要求深入学习其资料，掌握其精髓，把理论知识践行到实际工作之中。

1、认真做好各项工作，做到腿勤、口勤，笔勤，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成工作。我本着把工作做到更好这样一个目标，开拓创新意识，进取圆满的完成了以下工作：

（1）认真做好了集团上报、下发等工作，及时按类别整理文件、证件、合同等并存档，方便上级领导检查及工作中查阅。

（2）做好车辆的保养、审验、盖章、登记工作，努力做到按时保养、审验车辆，协助司机及时盖章办理。按时更新公司自有车辆的技术档案、车辆信息档案、安全事故统计、车辆审验信息等，进一步完善了公司对自有车辆及租用车辆的管理工作。

（3）下半年由于统计辞职造成运输公司在煤场办公的人员仅有我一人，应对人员少工作压力大的情景，作为一名党员我不能在这时掉链子，在做好办公室和车辆管理工作的同时进取协助会计做好统计工作。按照相关财务制度，理清思路，做到细心、认真、不急躁，尽自我最大的本事完成好工作。

（4）在干好本职工作的同时我努力完成领导交付的其他工作，我认为多做一项工作就能更加丰富自我的知识及提高自我的工作本事，应对自我没有干过的工作，我刻苦钻研，虚心向同事请教，尽自我最大本事把它完成，争取给领导一份满意的答卷。

2、热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

3、在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，到达预期的效果，保质保量的完成工作，工

作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自我，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的提高，开创了工作的新局面，为公司发展做出了应有的贡献。

鉴定一年的工作，尽管有了必须的提高和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改善。在新的一年里，我将认真学习、努力工作使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

### 自我鉴定员工篇三

属于学习部管辖下的学习委员，其实也并不是太多属下的工作要做，就是宣传一下教育论坛，还有一些比赛，如英语演讲比赛，说课比赛之类的。而感觉上在教务处那边的工作量反而会多一些。所以没有感觉到学习委员是收归于学习部的。

感觉到学习委员在学习部里最大的工作就是统计学业优胜奖、单科优胜奖和学习进步奖的名单，但没有电子版，统计起来相对比较麻烦，希望学习部要求我们统计的时候能发一下成绩表，在电脑上统计准确性总比人脑准确吧！要求发上学期的成绩表以及上上学期的，方便统计学习进步奖。

对于教育论坛的宣传，我觉得还是不够，学习部让我们向同学们宣传，可惜，事前也没有告诉我们一声，导致我们无法向班里宣传，连同学们说今晚有讲座吗？也不能回答，更何况是宣传呢？明显宣传力度不足。

还有一些比赛，像是英语演讲比赛，像是为了英语善于的同学而设计的，而不是为了普罗大众，像要提高学生的英语水平而设计的，虽然，参赛者会为此而准备，提高英语水平，但其他人呢？希望组织一点可以外大群众参与的活动。

学习委员在学习部里面的工作量不多，但是到了学期末还是要写工作总结，那没有工作，怎么写总结呢？希望尽量把形式化的事情减少，而且，尽量不要在考试前要求写总结，会影响人家的复习考试，尽量提早或推迟。

## 自我鉴定员工篇四

“人生易老学难成，一寸光阴不可轻”由于深谙此道，在联社的这段时光我未敢丝毫的放纵自己，过得还是比较踏实的。上班时除了收文，复英传导阅文件及临时干点其他的杂活外，我便争分夺秒的学业务、看杂志、做摘抄、写笔记，下班后又读诗词、背英语、练书法、学写作，星期天用来阅读文学名著及有关为人处世的书籍。此外，按照老舍总结出的要勤于动笔的写作经验，我不仅做到了常常练笔，而且坚持将自己的文章与相关的优秀作品进行认真比较，及时总结经验，寻找不足，明确努力的方向。

经过这段学习我已将对农村信用社的发展史及其社会定位、服务宗旨、运营体制等有了一定的了解并初步掌握了一些常用公文的结构、语言和语气。在此基础上我还总结出了自己的写作小窍门，如：文章要神气完备、合情合理，表达要辞至情达、淋漓尽致，选材要慧眼独具、另辟蹊径……进步是有了点，可不足之处依然很多。单就写作来说，品味他人佳作，在拍手称快之余，我也自愧不如，是语言功底不够扎实？是表达技巧不对？是表达方式不好？还是切入点缺乏新意？……反复的“质问”也常令我辗转反侧、彻夜不眠。回想起来，其实是不服输的信念支撑着我，给了我无限的精力，使我从未感到过疲惫。

本是自我鉴定，但中国人是讲求谦虚的，我也是其中的一员，进步了不想直言，然而又不甘落入俗套尽列自身缺点，故闲谈了许多并无几语中的，索性避开得失说说今后打算。

说这份工作“苦”“累”“难”等，这些我早已有了初步的

领教，相信喜欢文学、酷爱写作的秉性一定会给我持久的内在动力；追求理想的炽热情感一定会给我坚忍不拔的毅力和对于工作的无限热忱；扎实的知识积累一定会给我以自信，同时也为更好的完成工作奠定了坚实基矗所以对此我只想断章取义地套用一句广告：我能！

今后，我将立足“一个高度”，明确“一个中心”，做到“三个结合”，从德、才、胆、力、学、识、器等方面不断充实、完善、提高自我。

立足“一个高度”，就是要立足于实现人生价值的高度，将决不辜负青春，浪费生命的信念，贯穿到日常生活的每个细节，从一言一行、一举一动入手，做到高标准、严要求，以此历练自己的品格，不断提高综合素质。

明确“一个中心”，指的是自己所做的一切必须以爱岗敬业为中心，根据工作的需要对自己的行为做出合理的取舍，切实做到以工作为重，对得起岗位，对得起自己，对得起青春。

做到“三个结合”具体是：

“学而不思则惛，思而不学则殆”一味死学，只能是将自己做为存储知识的容器，事倍功半，甚至是徒劳无功。因此，在勤奋学习的同时，我一定将学习和思考有机地结合起来，在学习中思考，在思虑中学习，活学活用，以此提高自己的创新思维和能力。

写作能力的不断提高，对于这个岗位的重要性是不言而喻的。要提高写作能力，最有效的途径莫过于经常性的练笔，为避免“眼高手低”，做到学习与实践相结合，我将悉心体察生活，从平凡事件中找出新意，挖掘良好的写作素材，坚持天天练笔，通过长期不间断地写作实践来提高自己的写作能力，磨练自己勇于吃苦的品质和坚忍不拔的意志。

“世事洞明皆学问，人情练达即文章”在不断学习充电的同时，我将注重道德修养以及政治修养的同步提高，不断提高自己的政治敏锐性，使自己能够站到一定的高度认识问题，从一定的深度分析问题，这样写起来才能深入浅出、左右逢源；同时我将进一步提高为人处能力，以便更好更广泛地与人进行交流，不断取人之长、补己之短。

面对当前异常激烈的'竞争以及这个岗位的来之不易，心中的万千感慨我只想用一句话表达——我将以勇于进取为桨，用科学方法导航，从每件小事入手，珍惜岗位，珍惜青春，为单位，也为自己交出一份满意答卷！

## 自我鉴定员工篇五

20xx年在院领导的支持下，在上级主管部门的指导帮忙下，我们审计科全体同志认真学习、领会十七大会议精神，一如既往地贯彻和落实《审计法》、《审计署关于内部审计工作的规定》和国家相关法律法规。以医院工作为中心，结合内审工作实际，紧紧围绕我院的热点、重点、难点问题开展审计工作，充分发挥内审的监督和服务职能，为医院领导及时供给决策依据。共开展各项审计10余项，为医院节俭了资金。在深化医疗体制改革，促进廉政建设，加强财务管理，提高经济效益等方面，真正起到了经济卫士和参谋助手的作用。

20xx年是我院迅速发展的一年，医疗、科研、管理工作有条不紊地开展，为我们搞好工作供给了有力保证。我们审计科认真贯彻落实卫生局、审计局等上级部门的指示精神，结合我院实际，在做好审计工作的同时，配合其它各项工作的开展。坚持完善自我，提高认识的原则，努力完善审计制度，健全审计机构，调整人员结构。

1、规范了审计工作流程，按照20xx年审计工作计划，进一步加强了对院内各经济项目的监管。

2、参与制定了医院物资采购、设备管理及相关规章制度若干项。规范了经济行为，使审计工作进一步走向法制化、制度化和规范化。

3、在审计部门单独成立时，进一步明确了审计工作人员的职责和权限。使内审工作的内部监督职能进一步得到体现，能够更好的为领导供给决策依据。

4、调整人员的知识和年龄结构，新增专业审计人员1名（应届本科毕业生），加强了审计队伍建设。

强化措施，进一步提高审计人员的业务素质和政治素质，使我院每个内审人员都真正成为思想领先、业务过硬、技能娴熟、务实高效的工作高手。

1、参加审计厅、市审计局、市卫生局规财处召开的培训班，获取了很多审计工作信息及先进工作经验。

2、与xx市第九医院□xx省精神病医院等审计人员相互交流，共同探讨审计工作新思路。

3、加强自身业务素质的学习，进取进行学术研究和探讨。

1、参与后勤维修审计。

随着医院业务不断的扩大，后勤管理部门所涵盖的资料也越来越丰富，这就要求我们须建立健全管理制度。我们参与制定了一系列后勤管理的规章和措施，对零星维修每月审计一次，对基建维修的每个项目都进行审计，截止到6月底，共为医院节省开支1000余元。为推动医院的后勤发展起到了应有的作用。

2、参与财务收支审计。



做好医院财务账面审计工作，为保证医院财务账面的合法性、合理性、准确性，我科室配合审计局对医院20xx年财务收支情景进行审计，对存在的问题进行了及时有效的整改，进一步规范了财务制度，为领导供给了决策依据，为医院的改革和发展做出了贡献。

### 3、参与各项招投标工作审计。

随着医院业务的迅速发展，加强内部管理，强化内部监督机制就显得尤为重要。医院工程建设和物资采购是与市场紧密相联的，要实现对工程建设和物资采购工作的有效控制，就必须用各项规章制度来规范和约束。我们参与制定招投标程序的相关规定并监督实施。在招投标工作中真正坚持公开、公正、公平的原则。根据《政府采购管理办法》要求，我科室切实加强了对单位采购活动的监督，尤其是对药品、医疗器械等招标采购，进一步预防了商业贿赂的发生。在这半年工作中，单位六个项目的招标工作，我科室全程监督，严肃招投标纪律，较好地保证了招标过程严格按照程序和要求，公开、公平、公正地顺利进行。为单位节俭资金万余元。

### 4、参与物价审计。

为了加大医疗收费的监督，我科室每个月定期对出院病历、运行病历及药房处方批价的情景进行检查，截止到6月底，发现20多份出院病历，30多份运行病历存在“三单不符”的现象，并及时做出了整改。

### 5、参与专项支出审计。

科研工作是医院发展的一项至关重要的工作，我们集中力量加强对科研专项资金的审计监督，使这些资金充分发挥作用和效益。半年来我们开展科研经费审签10项，促进了科研工作的发展。

1。领导的重视与支持是搞好内审工作的关键。领导的重视程度越高，内审工作就越有依靠，发挥的作用也就越大。我们在认真做好工作的同时，注重同上级领导的交流，不定期汇报工作情景，争取领导的信任，取得了领导对内审工作的高度重视和大力支持。

2。健全的审计机构，合理的人员结构及知识结构是做好审计工作的基础条件。在院领导的高度重视和帮忙下，审计机构不断得到完善，工作效率明显提高。合理的人员配置和人员结构便于工作的顺利开展，为我院审计工作的长远发展奠定了坚实基础。

3。内审要树立服务意识。内审工作的性质决定了审计工作必须坚持监督与服务并重，寓监督与服务之中。内部审计归根到底是一种内部管理行为，它的目标是为了加强内部管理，为管理者服务。结合学校实际，内审工作的监督、鉴定、控制职能都必须着眼于为学校经济发展服务，把服务意识融于整个审计过程中，在做好监督的同时为领导供给可靠的决策依据。

## 自我鉴定员工篇六

不知不觉间，距离上次在工作中对自己的自我鉴定已经过去了很长的一段时间。身为xxx公司的一名员工，在这段时间里，我一直在领导的指挥下积极努力的完的工作的任务，为公司发展壮大目标，认真的贡献自己的力量。

当然，经历了这样的努力和拼搏，我自身的工作能力也在这段工作中发生了很多的改变。尽管只是一些日常的累积，但也让我对这份工作有了更多的认识了了解！这份改变，让我获得了更多的成长，同时也大大的`提升了我的工作能力。现对我在工作中的情况做如下总结：

在思想方面，我一直严格的要求着自身工作要求，积极认真

的对待每一份工作任务。严格的贯彻公司的规定和要求，绝不在工作中松懈自己，更不会放松对自己的要求。

同时，在工作中，我还经常在领导的培养下学习公司文化，并通过与同时的沟通交流，提升自身的团队能力，加强了自身的团队精神。

在思想上的进步，不仅在工作中让我保持了良好的积极性和优良的工作态度，同时也让我更好的融入到公司的团队中，和各位同事们建立起默契的团队关系！让我们的团队建设也变的更加顺利。

在工作中，我自知紧靠自身的能力对于工作来说是完全不够的，为了能更好的加强自身的工作能力。我在工作中，除了向各位同事和领导虚心求教之外，也一直保持着良好的自学习惯。在请教方面，我得到了同事们的积极帮助，他们在工作中的技巧和经验，不仅加强了我对工作的认识，也大大的提升了我在工作中的能力。此外，通过利用网络和书籍在空闲中对自我的提升，我了解到了很多额外的技术和方式。尽管很多都不能直接适用到工作中，但却也给我的工作方法带来了新的思路和方向！让我受益良多。

此外，还有很多在工作中的错误！那些错误尽管在工作中很恼人，但每次解决掉问题之后，我又能累积到一份实用的经验！这段时间来的累积，也让我在这方面得到了不少的进步！

回顾这段工作，我有很多的提升，但也有很多的错误，但相信在这次的严格反思后，我会将这些都化作今后前进的动力！今后的工作，我必定完成的更加出色！

## 自我鉴定员工篇七

时光流转间，我已到酒店工作两个月。非常感谢领导x总对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。在工作中，

我深刻地体会到了护总到同事踏实认真的工作态度，值得一提的是护总做事的认真谨慎，让我更加的警惕自己，把工作做好做细。

虽然也有一些细节做的不够好，但是我都积极改正，避免再犯。所以，很快的我就融入酒店这个家庭，并认真做好自己的本职工作。我觉得很喜欢这里，并且很愿意把这里当作锻炼自己的平台，和酒店共同发展，做出自己最大的贡献。在此期间简单的工作总结如下：

- 1、严格遵守酒店各项规章制度。我积极参加参加新员工培训，认真学习企业文化知识，并取得优异的成绩。
- 2、在这期间，我更多是熟悉市场部的一些工作流程，了解部门的日常工作，现已基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法。
- 3、在领导安排下的工作需求，我都积极和同事沟通，自想办法去解决，最终都顺利完成方案。
- 4、尽所能和所掌握的经验，配合并助其他部门完成相关工作，提供我所能提供的助。

在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、工作能力都得到了最幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

## 自我鉴定员工篇八

我是xxxx年3月进步本公司的，不知不觉已经过去三个月了，我已经非常适应公司的氛围，对本职的销售工作，也已有了

一个相对的认识，做为一名毕节毕业生的我，在此短短的试用期内，就以收益良多，我学会：

### 1、服从管理，用心做事。

无以规矩，无以成方圆。在企业管理中，这点尤为重要，想要成为一名优秀的员工，就必须对公司的规章制度无条件的服从，小到每日的按时打卡，杜绝迟到，大到公司组织的各类活动，发展方向，都要积极的参与支持。并且努力本职工作，用心做事，有不懂的问题，虚心向老员工请教。

### 2、提高职业技能，搞好同事关系。

想在公司得到更好的发展，就必须提高自己的职业技能，目前对对本职的工作有了一定的了解，但是对于一些销售问题的处理还不能够得心应手，工作经验方面有待提高；还需要继续学习提高自己的知识水平及业务能力，并且加强分析和解决实际问题的能力；并加强提高人际关系，搞好同事，才能更好的发挥团队精神，不给团队拖后腿。

### 3、明确目标，做好职业规划。

作为一名职场新人，入职前三年是成长的关键时期，做好职业规划，明确目标是保证自己在未来的职场竞争中增加砝码的重要策略。目前，我最需要做的就是稳扎稳打，立足现有岗位求发展。

在销售岗位，相关的销售技巧是不能忽视的，争取在半年内全盘熟悉公司的相关管理流程。在搞好日常工作的前提下，注意积累本行业的信息，掌握公司运作细节。为实现这一目标，可通过销售类书籍，拓宽知识和技能，为下一步实现进入管理层中期职业目标作准备。

在试用期转正工作总结最后，我恳求领导批准我的转正申请，

而我也将把乐观，积极的心态，始终保持在工作生活中，为实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。

## 自我鉴定员工篇九

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx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，一些是我的自我鉴定和总结。

### 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，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，参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，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。

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。