

酒店试睡员职位说明书(模板5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

酒店试睡员职位说明书篇一

时光飞逝，转眼迎来了桃源大酒店两周年店庆。在公司领导的英明指导下。我们在酒店管理学习中积累经验，在探索中前进、在开拓中进取。取得了一定的成绩，但离领导要求还远远不够。

酒店的规章制度需要结合酒店的实际，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保正服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

12月23日公司组织到临沂宾馆参加由时代光华讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座（相当于供电规范化管理）这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

目前桃源酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、

宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，“管理模式”主要表现在“人治”管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润“杀客”现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

酒店试睡员职位说明书篇二

一、 全员考核机制试运行，培养员工主人翁意识。

经反复数据统计分析，上半年正式制定了销售额、毛利率、费用率等考核指标并试运行。考核机制摒弃了以往的“岗位不同奖罚力度不同”的原则，而采取了“不同岗位奖罚均摊”方式。在上半年销售业绩屡创新高的态势下，奖励如期对现，利用此契机，对毛利率、费用率的考核构成灌输到每位员工，用事实说话，强化员工主人翁意识。

对销售窗口——前台的工作人员同时延用之前的销售业绩排名的考核制度，在双重考核机制下，员工销售意识未减反增；

前厅部长、部门经理引入风险考核，重奖重罚，压力下产生动力。等等举措，提高了各岗位员工的能动性。

此机制的试行，也让长抓不懈的节能降耗工作，变成了员工自发、自觉的工作习惯。

二、客房的两大部门立足本职工作，沟通协作。

1、房务中心的四名基层管理人员队伍稳定，工作协作性强，房务中心日常工作有条不紊。

她们采用用交接班本直接延后记录在应完成日期章节内，既减少了反复抄写又不易被漏掉);客房多为老员工，有很好的实际操作经验，在日常工作好的工作方法和建议会被及时征询、收集并采纳，集中推广，增进工作效率(如公区计划卫生中有一项保洁地毯边角，以往员工用边角刷弯腰花很长时间才能完成，有员工总结出可用扫把头逆向蘸水清洁的办法，省时省力且效果好，收集后得到及时推广);员工素质高品德好，平时工作中，服务员对客遗留大到手机、手饰，小到毛巾、袜子都会及时上交，几次隐蔽处发现客遗现金如数上交得到客人多次表扬(孟开玲、贺修平、焦燕等)。

2、前台做为销售窗口，狠抓销售技巧，提高业务技能是常期的工作重点。

上半年前台这支年轻的队伍相对稳定，给培训创造了很好的条件。坚持两周一次例会，例会内容囊括劳动纪律、案例分析、销售技巧、更细到语言表达，并要求每位员工平时工作中认真收集客人反馈信息(硬性指标每人三条)，在每次例会中集中讨论予以解决更正。前台队伍特点是年轻有工作干劲，同时最大的问题也是年轻思想易浮动，两周一次例会既是工作的定期总结同时也起到了思想交流、沟通、疏导的作用。

在日常销售工作中坚持引导她们不轻易丢掉任何一次预订，

不轻易留失任何一位客人。

对“五一”黄金周的接待工作，前期前台做好充足的工作预案，人员接待进行强化培训，班次时间进行调整，最终销售指标超额完成，同时也总结积累了一定的黄金周接待经验。

3、前台与房务中心互帮互助，共同前进。

台与房务中心上半年无一起员工重大矛盾产生，无一起安全事故，无一起重大客人投诉。

点等多项任务。

上半年住客率高，工作量大，人员定编定岗，在这种情况下，对公司安排的各项任务，由管理人员带头与员工一起加班加点，克服万难，高标准完成。

四、 关爱员工从点滴做起。

“员工是企业的上帝”，关心、重视员工，尽所能达成员工的合理意见，才能使员工队伍相对稳定，部门日常工作质量才能有保障。在这种管理理念的指导下，对员工提出的种种要求予以了解决：多次协调员工洗澡时间；解决餐厅客房宿舍混住不利于休息问题；员工工装更改增添；采纳员工提出的健康证费用部门承担一半费用的提议等等。

五、 一人变动，全局考虑，引入“公开竞岗”。

对岗位人员将发生的变动，做到预见性、前瞻性，从全局出发，使部门工作平稳过渡（前厅赵部长怀孕，接替人选考虑及各岗位调整上早早拿出预案）。房务中心部长人选从基层服务人员中选拔，并采用公开透明地竞争方式，有效的促进了员工的上进心。

六、 加强会议接待管理，提高会议接待水平。

跟踪、会场服务落实到各岗位，会议接待流程化，避免了工作上脱节，使会议接待更加顺畅，得到会议方的多次表扬。

- 1、 工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
 - 2、 工作方法还不能够充分调动员工工作积极性；
 - 3、 个性化服务流于口头，种.种原因少之付于行动；
- 等等。

20_年下半年工作重点：

- 1、 房务中心人员招聘，培训到位，平稳过渡；

酒店试睡员职位说明书篇三

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员

工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作的。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有

一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送

鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理的。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是

对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。

我们也安排有专人服务□ok房的出品要求领班严格按星级标准100%检查房间，主管50%抽查，经理20%抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表xx大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了xx大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意。

房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房

间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

五、在经营方面

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程[e龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同(，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到11月底，房务部完成收入498、43万元，实现利润345、03万元，平均出租率保持在72%左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位!

酒店试睡员职位说明书篇四

xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间

工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

1、制度方面 pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大、对饭店主体产品价值的体现起着不可忽视的作用。网公共区域不同于客房、餐厅、它各区域装修、布置差异较大，客流量活动特点不一，不易控制，范围广，区域分散，清洁保养工作要求高、牵扯面广，这就要求要对一些卫生死角进行周期性的清洁。我们相应的制定了一些周计划、月计划、季度计划、年计划等。根据这些计划，使得我们工作有条不紊地进行。

2、管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二) 查出的问题及根源

1、制度方面

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

2、思想方面

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三)、针对问题根源进行整改措施

1、修订制度

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

2、开展培训

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

3、加强考核检查

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查

内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的'提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

酒店试睡员职位说明书篇五

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

(一)根据部门实际情况，从以下几方面查问题

1. 制度方面

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

2. 管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx□今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源

1. 制度方面

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

2. 思想方面

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三) 针对问题根源进行整改措施

1. 修订制度

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

2. 开展培训

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

3. 加强考核检查

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查

内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。