

2023年酒店服务心得分享(优秀8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。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店服务心得分享篇一

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

1、加班加点工作，早日完成装修。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“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。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我

认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店服务心得分享篇二

酒店康体服务是指酒店为客人提供的健身和休闲活动，旨在帮助客人放松身心、提升健康水平。如今，随着人们生活节奏的加快和健康意识的提升，越来越多的人在选择酒店时会考虑其康体服务设施和项目。作为一名游客，我有幸体验过多家酒店的康体服务，深感其中的乐趣和益处。

第二段：酒店康体服务对身体健康的影响

酒店康体服务具有多方面的益处，对身体健康有着积极的影响。首先，酒店的健身房设备齐全，提供各种器械和锻炼项目，可以满足不同人群的锻炼需求。通过参加健身活动，我们可以增强体质，提高身体素质。其次，酒店的泳池和瑜伽馆等康体设施，可以帮助我们放松身心，缓解压力。同时，在度假区的酒店还经常设有高尔夫球场、网球场等项目，为客人提供更多的运动选择。这些康体活动不仅可以锻炼身体，还可以提供娱乐和休闲的机会，使我们倍感愉悦和放松。

第三段：酒店康体服务对旅行体验的提升

酒店康体服务的存在，不仅对身体健康有好处，也对旅行体验产生积极影响。当我们在外旅行时，常常会感到疲惫和压

力。而酒店的康体服务，正是为了解决这个问题而存在的。通过参与康体活动，我们可以短暂抛开疲劳，放松身心，为接下来的旅行备足精力。此外，酒店康体服务还能为我们提供新的体验和乐趣。例如，在某些度假酒店里，可以体验刺激且有趣的水上运动项目，如冲浪、帆船等。这些活动使旅行不仅是观光和购物，更成为富有记忆和意义的体验。

第四段：酒店康体服务的改善和创新

随着人们对健康的重视和对旅行体验的不断追求，酒店康体服务也在不断提升和创新。现代化的酒店都在设施和项目上进行了升级。例如，许多酒店引入了智能健身设备和虚拟教练，为客人提供更科学和专业的锻炼指导。还有些酒店将康体服务与自然环境相结合，提供户外的健身和冒险活动，如山地骑行、徒步旅行等。这种创新让康体服务更加丰富多样，满足了不同客人的需求和喜好。

第五段：总结酒店康体服务心得体会

通过酒店康体服务的体验，我深刻认识到它对身体健康和旅行体验的重要性。康体服务提供了锻炼身体、放松心情的机会，让我们在旅行中更好地保持健康和愉悦。面对不断创新和改进的酒店康体服务，我们更应该将其作为选择酒店的重要考虑因素。在未来的旅行中，我将继续充分利用酒店的康体设施和项目，享受健身的乐趣，提升旅行体验的质量。

酒店服务心得分享篇三

在快节奏的现代生活中，人们面临着各种压力和困扰。为了能够更好地放松心灵和调整身体，越来越多的人开始寻求一种全方位的康体服务。而酒店康体服务作为一种高品质、高标准的休闲方式，逐渐成为了人们选择的首选。在近期我所入住的一家酒店，我亲身体会到了酒店康体服务的各个方面，从而对其取得了深刻的体会和认识。

第二段：干净舒适的环境

在上述酒店中，我首先体验到了酒店康体服务所提供的干净舒适的环境。检修较旧的设施，增加新的健身器材，使健身房的环境更加适宜锻炼。游泳池处邻靠着郁郁葱葱的花园，每天在清晨散步时都能感受到花香与空气的清新。这样的环境使人们在进行运动和享受康体服务时感到更加轻松和愉悦。

第三段：专业全面的设施

除了舒适的环境外，这家酒店的康体服务还提供了一系列专业全面的设施，让客人能够全方位地改善身体状况。酒店配备了专业的健身教练，他们根据客人的身体状况和需求，给予个性化的锻炼指导。同时，酒店还提供了专业的按摩师和理疗师，他们能够帮助客人舒缓肌肉紧张和疲劳，促进身心的放松和恢复。这些设施和服务的综合应用，使得客人在酒店的康体服务中可以得到更完善的照顾和疗养。

第四段：愉快轻松的氛围

在酒店的康体服务中，愉快轻松的氛围也是不可或缺的一部分。在健身房中，教练们总是亲切和蔼地与客人交流，鼓励他们坚持锻炼并取得进步。在按摩房中，理疗师们会舒缓地为客人进行按摩，使他们感受到身心的放松和安宁。这种愉快轻松的氛围使得客人能够更好地享受康体服务，并且在体验中感受到了温暖和关怀。

第五段：对康体服务的总结与展望

通过亲身感受和体验，我深深地认识到酒店康体服务的重要性和价值。这种服务不仅仅是为了提供一个舒适的环境和专业的设施，更重要的是为客人带来身心的放松和改善。然而，酒店康体服务还有很大的提升空间，比如增加更多种类的康体活动，提供更加个性化的服务等。希望未来的酒店能够进

一步改善和提升康体服务，让更多人能够享受到身心健康的福祉。

总结：通过我在酒店康体服务中的亲身体验，我对该服务的各个方面有了更加深入和全面的认识。干净舒适的环境、专业全面的设施、愉快轻松的氛围，这些优点使得酒店康体服务成为了一种高品质、高标准的休闲方式。同时，我也看到了对康体服务的进一步改善和提升的需求，希望未来的酒店能够不断完善和创新，为客人提供更好的康体服务。

酒店服务心得分享篇四

第一段：引言（100字）

我在一家知名连锁酒店担任前台员工已有一年多的时间了。作为酒店前台的一员，我不仅负责接待客人、办理入住手续，还要处理酒店的收银工作。在这段时间里，我不断提高自己的工作效率，积累了一些与客人交流和处理纷繁账务的经验，下面我将分享我的心得体会。

第二段：关于与客人交流的重要性（250字）

与客人交流是酒店收银服务中的重要环节之一。酒店的客人来自各个国家和地区，他们的文化和语言各不相同，因此，作为酒店前台人员，我们必须善于沟通，并且用简单明了的语言向他们解释费用和服务。在与客人交流的过程中，我发现仅仅用语言上的沟通是远远不够的，更要注意自己的肢体语言和面部表情。微笑是最好的语言，适时的微笑可以让客人感受到我们的热情和友善，也有助于缓解客人的焦虑和不满情绪。

第三段：处理纷繁账务的技巧（350字）

在酒店收银服务中，我们常常需要处理各种各样的账务，比

如客人的入住账单、餐饮消费、房间服务费用等。这些账务繁琐复杂，有时候还会引发客人的投诉或纠纷。因此，我总结了一些处理纷繁账务的技巧。首先，我会仔细核对每一笔账务的准确性，确保费用的计算无误；其次，当客人对账单有疑问时，我会耐心地听取他们的解释，并及时联系相关部门进行核实和解决；最后，无论是给客人退款还是处理退房结算，我都会尽量保持耐心和专业，以保证整个过程的顺利进行。

第四段：提高工作效率的方法（350字）

酒店前台的工作需要高效率的操作能力，因为客人的等待时间通常是有限的。为了提高工作效率，我尝试了一些方法。首先，我学会了灵活应对客人的需求，比如快速查找房间信息、熟练操作收银系统等。此外，我还注重团队协作，在忙碌的时候和同事相互配合，分工合作，以提高工作效率。此外，不断学习和更新知识也是提高工作效率的途径，我经常参加酒店提供的培训课程，增加自己的专业知识和技能，为提供优质的服务打下基础。

第五段：总结（150字）

在酒店收银服务中，与客人交流、处理纷繁账务和提高工作效率是不可或缺的。善于与客人交流，用简单明了的语言解释费用和服务，可以增加客人对酒店的信任和满意度。处理纷繁账务时，要仔细核对准确性，耐心解释和解决客人的疑问和问题。提高工作效率的方法包括灵活应对客人需求、团队协作和不断学习更新知识。通过这段时间的工作，我深刻体会到酒店收银服务的重要性，并且不断努力提升自己的工作能力，为客人提供更好的服务体验。

酒店服务心得分享篇五

第一段：引言（150字）

酒店作为服务行业的代表，其收银服务对于提升顾客满意度、提高营业额至关重要。我在一家五星级酒店任职收银员已有近三年的时间，在这段期间里，我深刻领悟到酒店收银服务的重要性。在与客人沟通互动中，我不仅提高自身的沟通能力和应变能力，还更深入地理解到酒店收银服务的核心价值。本文将从我的亲身体验出发，谈谈酒店收银服务的心得和体会。

第二段：顾客沟通与服务（250字）

酒店收银员与顾客直接接触的环节非常重要，这是顾客对酒店服务的第一印象。在日常工作中，我学会了与不同类型、不同需求的顾客进行有效沟通。老顾客留连忘返，我会称呼他们的名字并了解他们的偏好，以提升他们的宾客体验；新顾客来店，我会热情地主动问候并向他们提供关于酒店各项服务的介绍。除了沟通，我还加强了自己的服务技巧，在收银的同时，向顾客详细解释账单内容，及时回答顾客的疑问，确保他们对支付的费用有充分的了解。

第三段：保密与准确性（250字）

酒店收银服务的核心工作之一是保密客人的个人信息。我深知这一点，在处理顾客支付账单时，我始终保持高度的保密性。此外，我还注意确保账单的准确性。在复杂多样的消费情况中，我对每一笔交易都进行仔细核对，确保账单上的金额和项目都是准确的。在遇到疑难账单时，我与其他部门进行有效沟通，争取尽快解决问题，以保证顾客满意度。

第四段：应变能力与工作配合（250字）

作为酒店收银员，面对各种意外情况，我们需要具备较强的应变能力。曾经我遇到未打印酒店开票的情况，为了不耽误客人的时间，我立刻采取了与客人协商的方式，成功解决问题，并向客人致以由衷的歉意。除了应变能力，我还懂得与

其他部门和同事的良好配合。在日常工作中，与前台、客房等部门的配合是非常重要的，只有合作顺畅，才能为客人提供更好的服务。

第五段：持续学习与提升（300字）

在酒店收银服务的工作中，我也明白只有不断学习和提升才能适应行业发展的需要。我通过参加专业培训课程和研讨会来提高自己的专业知识和技能。同时，我也善于借鉴同事的经验和教训，不断总结和反思自己的工作，将其运用到实际工作中。我相信持续学习和提升才能不断完善自我，更好地为客人提供更好的收银服务。

结尾：总结（200字）

作为一名酒店收银员，我时刻牢记自己的使命是为客人提供最优质的服务体验。通过与顾客的互动和沟通，我懂得了如何提升服务质量和满足顾客的需求。我秉承保密和准确性的原则，同时拥有良好的应变能力和配合意识。而在不断学习和提升的过程中，我不断突破自己，为酒店收银服务做出更大的贡献。在今后的工作中，我将持续努力，提供更好的酒店收银服务，为顾客留下美好的回忆。

酒店服务心得分享篇六

一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸

好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多的东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

二. 我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。
2. 每个饭店注重的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。
3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。
4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。
5. 我觉得酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。
6. 错了就要认，认了就要改。
7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好

同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好，学院越办越好。

酒店服务心得分享篇七

我是20xx年xx月xx日到xxxx大酒店工作的，一转眼快xx个月了。从我上班的第一天起一直到现在，我深知这份工作的来之不易，总是尽自己最大的努力去做好每一件事情，不论有多苦多累，总是静下心来，沉下身子，踏踏实实地把工作做好、做细、做完美。为此，我工作一直都很充实，并得到了酒店领导的支持、同事的帮助，说真的我没有理由不把工作做好，甚至要比别人做得更好，我也一直在努力着。

我一直在努力做好一个服务者。怎样服务好每一个来店的客人，也是我们一直到现在还在摸索的问题，这也许包括每一个做服务行业的人都在考虑的问题吧。要使员工为酒店提供优质的服务，我想我首先要发挥好服务员的服务引领作用。记得今年年初，做领班的工作虽然我以前从没有接触。二是要有“敢突破、善突破”的亮剑精神。作为酒店的服务员，我们更要有亮剑的胆略、实力、气魄和精神，不抛弃、不放弃，永不言败，现在都可以自己解决了。一样，对新来的员工，直到可以为客人上岗服务。我当时认为我们酒店的，因为平时也是这样，就可以了。

现在看来，如果想做好有质量的服务，必须要提升超值服务水平，不然的话客人在消费过程中出现问题，对酒店管理层来讲就是严重的失职。可现在想来，服务质量都没了，还谈什么成本，谈什么营业额，连客人都不来了，现在领导们都

很重视，这方面工作有望尽快落实。我想不经一事不长一智，所以不怕有问题，只怕有问题没有去采取对策，那才是最可怕的。我暗暗下定决心，在今后的工作中，一定要善于发现问题，并及时的去解决，这样才能不断地提升自己，才是真正对酒店负责。

酒店服务心得分享篇八

__年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在__年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。

对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房

和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。