

# 酒店服务员年度工作总结 酒店服务员个人工作总结(通用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店服务员年度工作总结篇一

一转眼到年底了，各行各业都在进行年终总结，身为酒店服务员的自己也不例外，现将我今年的`酒店服务工作总结如下：

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，这对提高酒店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，把所有准备工作作好，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。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名服务人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能因为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“xx酒店”感受到不一般的快乐。

## 酒店服务员年度工作总结篇二

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20xx年最后的尾巴上努力做好自己的工作，在今天的最后一刻依旧努力的提升自己!20xx年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误!平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自己的错误!但是□20xx也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自己的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自己的错误更是让自己清晰的看见了自己的不足，这一年光是弥补自己的不足就已经让我手忙脚乱了!但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，能力也得到了提高。为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自己还能有新的收获。

在今年的工作刚开始的时候，我发现自己的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，但是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自己的这个坏习惯为目的去改变自己。

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在x月的礼仪培训上，我们每个员工都要达到服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!但是终究功夫不负有心人，我们成功的通过了考核。但是这不过是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的达到了领导们要求的，提升了酒店的服务水

平!

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。但是都是自己了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我小心翼翼了很久，直到自己习惯了工作，才变得顺利起来。

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，但是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我一定会继续努力的提升自己，让自己无愧于xx酒店员工的名号!

### 酒店服务员年度工作总结篇三

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

礼节礼貌要求每天例会复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，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，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。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。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的

情况下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

## 酒店服务员年度工作总结篇四

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情景，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小团体中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情景，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只明白”，“看到”到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的团体而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

2、交接班时由于研究不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后必须严加防范，以免出错。

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益研究，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何

处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应当具有强烈的`服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不可可是要求服务员有着向客人供给优质服务的观念和愿望，同时应当对自我的同事也具有同样的意识。”

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应当有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量！

## 酒店服务员年度工作总结篇五

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为准结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

3、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

4、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

5、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

6、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

#### 酒店服务员个人工作总结范文篇四

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工

懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

酒店会议室服务员个人工作总结

酒店服务员年度工作总结

餐饮酒店服务员个人简历模板

酒店服务员由于个人原因辞职信例文

**【热】**服务员个人工作总结

## 酒店服务员年度工作总结篇六

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20××年传菜全年离职人数23人，20××年传菜全年离职人数4人，20××年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

- 1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。
- 2、有时没按相关标准操作。
- 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的'一年里续写人生新的辉煌。

## 酒店服务员年度工作总结篇七

客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

- 1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

## 2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及时清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购（如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等）没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶

及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

- 1、增加客房房在编人员的补充工作。
- 2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。
- 3、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。
- 4、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。
- 5、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。
- 6、继续跟进工程的'维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

## 酒店服务员年度工作总结篇八

\_\_年即将结束。感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退；服务质量和水平有所提高，没有客人投诉；能够尊重领导，团结同事，有礼貌，注重工作。现在我来汇报一下我20\_年的主要工作和明年的计划，请领导和同事指正。

## 一、今年的主要工作

1、态度端正，敬业。通过这一年的锻炼，我逐渐克服了急躁敷衍的缺点，养成了耐心细致周到的工作作风。这一年来，客人对我的抱怨少了，表扬多了，同事关系也融洽了。争吵少了，冷嘲热讽少了，取而代之的是互相鼓励关心的话。让我对工作更有信心。对于酒店的日常工作，除了接待客人，主要是打扫客房和环境卫生。虽然整天都在打扫卫生，但总是以太高、不显眼、不易移动等借口放弃一些地方的打扫卫生，留下死角。在这一年里，在打扫房间和环境卫生的时候，每个地方都要小心翼翼地照顾好每一个污渍、灰尘和头发。如果从高处够不到，就把凳子放下来和同事一起抬。

2、虚心学习，不懂就问。这一年，我用心参加了酒店组织的各种培训活动，认真学习了服务技巧和礼貌用语，不懂的时候咨询了经理等老同事，回家后仔细琢磨和练习，在日常生活中经常使用礼貌用语，摆脱原有的庸俗习俗，养成良好的习惯。就这样，不知不觉中，我的服务水平提高了，行为也更有礼貌了，受到了客人的好评，受到了领导和同事的表扬。

3、服从安排，努力工作。平时要尊重领导，不要就事论事，对领导安排的事情不打折扣，保质保量。今年除了做好客房服务，还参加了前台人员参差不齐情况下的前台接待工作。刚开始因为不了解接待工作，没有信心，害怕困难。后来在酒店领导的关心和帮助下，克服了自己的困难，努力学习，多方咨询，不断实践，让我有了一个好的想法，做好了前台。期间被评为当月优秀员工。

## 二、明年的工作计划

在接下来的一年里，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提高了，工作信心也大大增加了，对以后的工作充满了信心。总的来说，这一年，我能够履行自己的职责，遵守单位的规章制度，让领导放心，

让客人满意。但是也需要纠正一些不好的地方，比如在小事上斤斤计较，和同事争论，工作中的惰性，工作中的缺乏热情，懒惰。在新的一年里，我将坚决克服这些不良的工作作风，乘着去年的东风，严格约束自己，认真学习和研究工作服务中的技巧，提高自己的服务水平，从小事做起，起点高，要求高，满足每一位客人，和酒店的其他同事一起，给每一位客人带来一个舒适、祥和、温馨的家。

### 三、对酒店的建议和意见

此时此刻，在信息网络时代，告密者生存了下来。然而，酒店在信息收集和利用方面远远不够。井里的青蛙永远只能了解整个世界。只有走出去，才能认识外面的世界。我们期待酒店组织更多员工走出去，学习行业先进的服务和管理水平，从而提高酒店自身的竞争力。同时，我们也期待酒店领导更加关注员工的日常生活，更加为员工着想。组织更多的文化体育活动，不仅可以让员工锻炼身体，还可以丰富业余时间。每一天，每一个员工都能以饱满的精神投入到酒店的工作中，为酒店的繁荣做出自己的贡献。