

# 2023年酒店总机岗位职责总结(通用8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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店总机岗位职责总结篇一

近年来，随着旅游业的飞速发展，酒店管理岗位愈发受到人们的关注。为了更好地了解和掌握酒店管理的工作流程，在大学学习期间，我选择了进行酒店管理实习。这次实习不仅让我深入了解了酒店管理的各个环节，还提升了自己的综合素质和实际操作能力。通过这段实习经历，我收获了许多宝贵的体会与心得。

### 第二段：了解酒店管理工作流程

通过实习，我首先深入了解了酒店管理的工作流程。从酒店前台接待、客房清洁、餐厅服务到后勤管理等，每个环节都有其独特的特点和重要性。在入住登记这一服务环节中，我学会了如何准确地获取客人的信息，提供相关服务，并处理客人的各种问题，这为我今后在类似的工作环境中的表现打下了良好的基础。

### 第三段：提升综合素质

实习期间，我意识到酒店管理需要一定的综合素质。在与客人的日常接触中，我学会了面对不同类型、不同背景的客人时要维持良好的沟通与服务质量，以及如何处理紧急事件和突发状况。同时，为了顺利完成常规工作，与同事们的协作

和合作意识也得到了很大的提升。这些经历使我学会了如何去应对工作中的挑战，培养了自我管理和团队协作的能力。

#### 第四段：实践操作能力

酒店管理实习期间，我有机会对实际操作进行了实践。例如，在餐厅服务环节中，我学到了如何与客人进行沟通，灵活应对客人的需求，并掌握了一定的食品安全和卫生知识。在客房清洁方面，我学会了如何进行细致入微的清洁工作，提高了自我工作效率。这些实际操作的练习，不仅加深了自己对于酒店管理的理解，也提高了自己的操作技能。

#### 第五段：思考与展望

通过这段实习经历，我深刻认识到酒店管理是一项全方位的工作，不仅需要掌握专业知识，还需要具备良好的沟通能力和心理素质。在今后的学习和工作中，我会继续加强自身的学习并不断提升自己，为成为一名优秀的酒店管理人员而不懈努力。同时，我也希望在职业发展的道路上，通过实践和学习，发展自己的管理能力，为酒店业的发展做出贡献。

结尾：

通过这次酒店管理实习，我真切地感受到了酒店管理工作的各个方面，从而更加坚定了自己对于这个行业的兴趣和热情。这次实习经历不仅为我将来的职业发展铺就了坚实的基础，也为我树立了正确的职业价值观。我将以此次实习为契机，不断学习与进步，为梦想的实现而努力。

## 酒店总机岗位职责总结篇二

从20xx年8月底到新中源大酒店学习，在酒吧工作这三年里，人的接触面也很多，从我一生下来认识了很多的同事，我不管以后遇到了什么困难都好，千万不要害怕，因为我相信我

自己是做到的每一份酒吧工作等!

酒吧的学习，我在酒吧就是07年9月份进了酒吧，我来酒吧工作了几家，酒店副总经理帮酒吧所有员工进行培训，在19楼吧台培训酒水知识，我很认真听，认真做好笔记课程的重点知识作为一名酒店吧员工，一般的酒水名称都要认识熟记。同时对有存在的疑惑做好记录，课间和下课之后向老师请教，解决了重多的疑惑。

餐饮部在新中源大酒店分为中餐厅、西餐厅和咖啡厅，我在酒吧工作时对公司员工和领导都很好，做什么工作都要团结、合作的精神。我用敬岗爱业精神用实际行动必须将自己作为企业发展壮大的坚实基础，我在这三年里学习到的东西很多，是我自己用头脑去想的去学的现在学到了东西对以后到别的地方去也有很大的发展前途，对以后找到一份好的工作打下坚实的基础，我的心得体全就是这样，认认真真的工作，开开心心的生活。

这一次出来实习酒店管理教学中都有所体现，比如我们的老师在酒店管住我们，我有什么困难也可以找老师沟通与交流，我现在专业管理酒店服务行业，在酒店实习也学到很多关于酒店的，我学习到了很多关于酒店各部门的知识，我现在实习结束了，我要调整一下自己，我在新中源大酒店爱岗敬业的服务是我本人应该做到的，我作一名酒吧工作者，我还学到了其他部门的一些专业性的知识，我的心得就是这三年的学习很快就过去了，感觉很充实，也交到了很多的朋友。

在新中源大酒店学习了三年，我在这三年的时间里学到了很多酒店服务行业的知识，加上酒店培训国际酒店服务，我也参与了学习，我还记得有一个经理找我，教我很多酒水方面的知识，我同他的关系很好，我酒店这方面我对哪位员工都好，我是一名有礼貌的员工，在新中源酒店三年了，我也有了很大的收获，对于我来很简单，知识是靠自己去学习的。而学到的知识也是自己的，因为我以后要做一名酒店管

理者，为今后酒店业的发展贡献力量。

酒店员工招聘不到位，员工的工作就比较辛苦，酒店的服务水平就提升不上去，员工的工作已尽力去做好了，但由于人手紧缺，工作得不到肯定，员工就会产生怠慢心里。

在这三年里，我的很多朋友和同事都对我很好，领导也很关心我们，可惜的是我们要回学校了，我从学校出之后我一定要找一份满意的工作，尽我最大的努力，将来为我们这座旅游学校增添光彩!有志者事竟成!加油。

## 酒店总机岗位职责总结篇三

### 第一段：实习前的准备与期望（200字）

我就读于某大学酒店管理专业，今年暑假有幸进入一家知名酒店进行实习。在实习前，我做了充分的准备，学习了相关理论知识，并对酒店管理的各个方面有了一定的了解。对于这次实习，我怀着对酒店行业的热爱和追求完美的心态，期望能够在实习中学以致用，提升自己的专业素养和实践能力。

### 第二段：实习中的工作经历（300字）

实习的第一天，我被分配到前台部门。起初，我只是一个工作人员的助手，帮忙打印房卡、登记客户基本信息等。随着实习的深入，我逐渐接触到更多的工作内容，包括接待客户、解答疑问、处理客户投诉等。这期间，我深刻体会到前台部门的工作需要高度的责任心和服务意识，每个细节都需要精益求精，才能给客户带来满意的入住体验。

### 第三段：实习中的困难与挑战（300字）

实习期间，我也遇到了一些困难和挑战。比如，在处理客户投诉时，需要保持冷静，客观地听取客户意见并合理回应，

有时甚至需要调解矛盾。这对我的情绪管理和沟通能力提出了很高的要求。另外，高强度的工作压力和长时间的工作也使我经常感到疲劳和压力。但正是这些挑战，让我更加深入地了解到了酒店管理这个行业的特点和要求，并锻炼了我应对复杂情况的能力。

#### 第四段：实习带来的收获与成长（300字）

通过这次实习，我学到了很多专业知识和实践经验，提高了自己处理复杂情况的能力。在酒店管理方面，我对前台和客户服务等部门的管理有了更深入的了解。我发现，作为酒店管理者，要善于沟通协调，团结员工，以提供高质量的服务；要细心观察细节，从客户角度出发，改进酒店的服务流程和环境；更要持续学习和自我提升，不断提高自己的专业素养和管理能力。

#### 第五段：对未来的展望与感悟（200字）

通过这次实习，我对酒店管理这个行业充满了热爱和信心。我深深感受到了酒店管理的挑战和乐趣，意识到自己在这个行业中的机会和发展空间。因此，我决定在未来继续深入学习和实践，在酒店管理领域中不断成长，将我的热情和专业知识投入到这个行业，并为提供更好的酒店服务而努力。同时，我也明白到酒店管理的道路是不容易的，需要付出很多努力和汗水，但只要我坚持下去，并不断提升自己，一定能够取得更好的成绩。

## 酒店总机岗位职责总结篇四

### （一）实习单位介绍

\_\_国际大酒店位于\_\_大道，\_\_。

实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

## (二) 实习职位介绍

### \_\_咖啡厅服务员

- 1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；
- 4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律；
- 5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感；
- 6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作；
- 8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；
- 10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作；
- 11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

## 二、实习内容

### 西餐厅零点服务

- (1) 礼貌问候客人并询问用餐人数。
- (2) 引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

- (3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
- (4) 点酒水，并服务酒水。
- (5) 点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧)。
- (6) 服务面包和黄油。
- (7) 结合客人所点食品，为客人换餐具。
- (8) 服务菜品(同上同撤)。
- (9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意。
- (11) 当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。
- (12) 建议甜品并记下订单。
- (13) 服务甜品、咖啡或添水。
- (14) 询问客人是否需要其他东西。
- (15) 确认客人的账单，结帐服务。
- (16) 感谢和欢送客人的光临。
- (17) 整理并摆台。

### 三、实习主要收获和体会

## (一) 实习收获

### 1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

### 2、服务水平的提高

经过了一年的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

### 3、英语水平的提高

在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没办法沟通，更提不上为他(她)服务。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

## (二) 实习体会



作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护\_\_国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，\_\_国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

## 酒店总机岗位职责总结篇五

在酒店实习已经有两个半月了，在这半个月中，有很多的事情值得分享。

第一件事是我们学院的老师来看望了我们，而且我们的老师还住在了我们的酒店，我们都感到非常的亲切。我们的老师还给我们带来了一些特产和咖啡，礼轻情意重，我们真的非常非常地感动。我们还和老师们进行了一次座谈会，我们和老师进行了一次深入地交谈，对我们这段时间的实习生活中遇到的问题和我们的想法做了一个了解，也把我们的想法及时地传达给了我们的酒店的领导。让我们的实习中遇到的一些问题得到了改善。我们也对我们的实习目的和方式有了更加深刻地认识。

我认为这半个月还有一件事值得分享的就是我们参加了xxx的培训。这一期培训的主题是发扬主人翁精神。发扬主人翁精神的内容核心是“关心”，体现在关爱和理解同事，关怀客人，对公司充满自豪感并保护和捍卫公司的品牌。我觉得xxx的培训总能让让我们收获到很多，让我们对我们的职位有更加深刻地思考。

第一点关怀客人，就是要仔细观察客人的喜好，使客人能够时刻喜出望外。像我们在客房，就可以通过观察客人对一些物品的摆放啊，观察客人吃的剩下的水果啊，可以判断客人喜欢睡几个枕头，硬枕还是软枕，客人喜欢吃什么水果啊等等。然后我们就可以把客人的喜好输入客史档案，我们也会填写客人喜好卡，这样，等下次客人再来的时候，我们就会根据客人的喜好有针对性地为客人服务。还有就是及时预见客人的需求，比如商务客人我们可以主动询问他是否需要打印机等等，这些都需要我们细致地观察和一颗想为客人服务的心。

第二点就是理解和关爱同事。在酒店的同事都是一个大家庭的，少了哪一个部门的同事，酒店的运营都会出现问题。所以在培训中我们填写了“幕后英雄卡”，把你想感谢的同事写在卡片上。我认为这是一种很好的方式，我就感谢了洗衣房的同事和工程部的同事。要感谢洗衣房的同事是因为她们每天都会给我们洗制服，给我们洗布草，给我们的工作提供了有力的支持。感谢工程部的同事是因为客房里的一些工程问题，只有他们给我们进行了维修我们的客房才可卖，所以也要感谢工程部的同事，他们也很辛苦。

最后一点就是以身为xxx人而自豪，要保护和捍卫酒店的品牌。在这点上，我觉得这是自身一种自信心的体现，但是我们也要自豪而不骄矜。

这半个月中我体会最深，收获最大的两件事，分享给大家，希望在今后的很多很多半个月中，我都能收获到不同的东西，给自己充电，让我的实习生活能够更加的丰富多彩！

## 酒店总机岗位职责总结篇六

酒店实习是我大学生涯中一段令人难忘的经历。在这里，我不仅学到了具体的酒店管理知识，还让我有机会体验到了业内的工作氛围和文化。这段实习对我的未来职业道路产生了

很大的影响和启发。

## 段落二：关键体验

在酒店实习期间，我最主要的工作是接待客人和处理客户的各种问题。这让我深刻意识到服务的重要性。我们对于每一个客人都必须诚挚热情地服务，同时还要耐心和细心地解决他们所遇到的问题。每一次满意的服务带给我们的不仅是客人的点赞，更重要的是对于我们自己职业素养的提升和锤炼。

## 段落三：与同事的交流

另外，与同事的交流也是酒店实习期间的重要体验之一。在不同的岗位上，我们需要充分的协作和配合。在此过程中，我学习到了如何跟不同背景的人沟通、合作和协作，让我更好地适应工作和学习生活。

## 段落四：思考与总结

酒店实习也让我开始思考自己的未来。我发现，这是一个充满激情和机遇，竞争和挑战也同样存在。通过实习，我不仅学到了具体和实际的知识，更重要的是形成了一种终身学习的态度和品质。我也深刻认识到人们对我们的评价并不是仅仅关注于技术上的能力，职业素质和开放的心态也是至关重要的。

## 段落五：结语

总之，在酒店实习期间，我得到了极大的收获。这段经历不仅让我对自己有了更好的认识和审视，还强调了我对于未来职业及个人生涯规划的思考和重视。我非常感激这段经历给我带来的机遇和挑战，也同样感激所有在酒店实习期间给予我帮助和支持的人们。

# 酒店总机岗位职责总结篇七

我是一名大学生，今年暑假得到了在一家五星级酒店实习的机会。在这三个月的实习中，我学习到了很多东西，不仅学到了专业知识，还培养了自己的职业素养和服务意识。在这篇文章中，我将分享我在这次实习中的体验和感受。

## 第二段：学习专业知识

在酒店实习的三个月中，我学习到了很多专业知识，包括酒店管理、客房服务、前台接待、餐饮服务等方面的知识。通过实习，我了解到了酒店业的各个环节，以及每个环节的重要性。在实际操作中，我不仅学会了各种服务技巧，还充分了解了这个行业的规则 and 标准。

## 第三段：提高职业素养

在酒店实习中，我不仅学到了专业知识，还提高了自己的职业素养。首先，我深刻认识到了工作中的各种细节对于客户服务体验的重要性。其次，我学会了如何高效地处理客户投诉和其他意见，并能够灵活地应对各种突发情况。最后，我意识到了自身形象与服务质量之间的紧密联系，始终保持良好的工作态度和仪表仪容。

## 第四段：增强服务意识

在酒店实习中，我受到了一定程度的冲击，让我认识到了服务意识的重要性。首先，我发现真正优秀的服务员不仅拥有专业知识，还具有卓越的沟通技巧和服务意识。其次，通过实习我明白了客户的需要与期望往往超越了技术层面。最后，我深入体会到，优质的服务不仅影响着客户的体验，也反映出了酒店公司的整体形象和文化。

## 第五段：总结体会

酒店实习的这三个月，让我认识到了自己在服务领域的不足与潜力。作为一名实习生，我需要不断努力，不断提高自己的服务技能和素养。同时，也要时刻关注酒店行业的发展动态，适应客户和市场的变化，为酒店公司带来更高的价值。此次实习，让我对自己的职业规划有了更加清晰的认识，也启发我坚持不懈地在服务行业中追求卓越的决心。

## 酒店总机岗位职责总结篇八

在刚过去的16、17两周时间我参加了学校组织安排的到\_\_市\_\_大酒店的认知实习。本次认知实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。这次认知实习中主要在\_\_大酒店的餐饮部、客房部和前厅部门，具体情况如下：

### 一、餐饮部

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍\_\_大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种

类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。这一点在\_\_大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要求立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

在\_\_大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

## 二、客房部

同样在去客房部实习之前我们都有半天时间培训，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的服务员是在省级酒店铺床比赛中得过奖的，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，

这里要的是不能让床单和床垫之间有空气，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。

### 三、前厅部

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设三个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是个楼层个房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的114，为客人提供个方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李4要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店是办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，

另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们解决来了解前厅部员工的应急能力。此外，我们从一位主管那里了解到酒店“金钥匙”是什么，成为一名“金钥匙”是需要提供给客人满意加惊喜的服务才行的，而不仅仅是让客人满意。

#### 四、实习心得

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。