# 最新酒店优质服务口号(推荐)(8篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-03-03

*最新酒店优质服务口号(推荐)一首先我们有一件最重要的事，请大家拿出身份证，顺便检查一下有效期，特别是临时身份证，它的有效期特别短，要看一看回来那天会不会过期，然后把身份证交给我，我先要核对身份证和机票上的名单是否相符，等一会到机场由我用这些...*

**最新酒店优质服务口号(推荐)一**

首先我们有一件最重要的事，请大家拿出身份证，顺便检查一下有效期，特别是临时身份证，它的有效期特别短，要看一看回来那天会不会过期，然后把身份证交给我，我先要核对身份证和机票上的名单是否相符，等一会到机场由我用这些身份证给大家办理登机手续，然后连同登机卡一起发还大家。我在这儿顺便说一下，身份证一定要保管好，而且请随身携带，不要放入大的行李箱中，以免匆忙中被托运了，人就上不了飞机了。象我们这次去海南要是没了身份证就只能游水回来啦!

我作为大家的全陪，职责主要在于照顾大家这几天的食、住、行、游、购，(景点讲解由地陪负责)解决旅途中遇到的麻烦，尽我最大的努力维护大家的利益，务求使大家在这一次的旅途中过得轻松愉快，我的任务就是要令大家玩得开心愉快，但同时我非常需要在座各位的合作和支持。俗话说：\"百年修得同船渡\"，我觉得也可以说\"百年修得同车行\"，现在我们大家一起坐在这里，一起度过这几天的旅程，我觉得是好有缘份的，所以我希望在这几天的行程中，我们能够相处得愉快，同时也祝愿大家旅游愉快，玩得开心!

这是我们公司赠送给大家的纪念品，有旅行袋、帽、团徽。公司发这个旅行袋的意思是祝愿大家“代代平安，满载而归\"，大家回程时一般都会买些当地土特产带回来，这个袋到时就有大用处了。现在有的人如果本身带的包较小放不下去，可以打开公司这个大袋，把自己的小袋放进去，就还是一个袋，不会多出行李来了。

还有呢，希望大家佩戴好这个团徽，因为等会儿到了机场，人比较多，流动性大，大家戴了团徽以后，就能够互相认识，并且知道都是来自同一个地方，那样就不容易找不到人了，是不是?而且到了旅游景点进门时验票员看见这个团徽就知道是我们团队的，没有戴的就会被拦住查票，所以请大家佩戴好它，并且不要遗失了。另外这个团徽背后印有我们公司的总机电话号码，当您遇到什么问题可以及时打电话求助。

下面，我就来讲一讲大家最关心的行程，看看我们都要去哪些好玩地方玩。我们这次是游览海南岛，它是我国的第二大岛。(这里可以插问：\"大家知不知第一大岛是哪一个?\")在这五天里，我们将环游半个海南岛，我们是沿着东线海滨出发，直到最南端的三亚市，然后从中线山区回来，各种类型的景观都能看到。海南岛的西部由于还没有开发好所以现在还没有安排进常规旅游线路中。(讲行程不用把每个景点都详细讲到，那是地陪的事情，全陪要做的就是提起客人的游兴，所以每天挑最出名最精彩的景点讲一个也就差不多了)

今天是第一天，我们现在坐车去广州白云机场，坐飞机去海口，(顺便说一下起飞的航班是几点的)。当天我们会参观海瑞墓、五公祠。对了，我在这里出一个题目，回程时我会搞一个抢答比赛噢，第一个答对的游客有神秘礼物啊!听好了，我的第一个题目是：“五公祠里供奉的是哪五公?”，大家记得在参观五公祠的时候好好听地陪讲解啊!(这位游客问了，导游你知不知道啊，我当然知道，我在这里透露一点点，这五公有三个姓李，一个姓赵，一个姓胡，是五位宰相噢!嘿嘿，够神秘吧?)

第二天我们会沿着东线进发，参观灵山鹿场，游览万泉河，接着去有海南第一山之称的东山岭，然后到达兴隆温泉，这里是一个热带农场，有可可、咖啡、胡椒、椰青等许多热带农作物，既可参观又可品尝，还可以泡温泉，怎么样，吸引人吧?

第三天到达三亚市，我们会游览鹿回头，这里有一个美丽的传说，讲一只梅花鹿怎么变成了一位大美女的，到当地有我们的地陪跟大家说，这又是一个抢答题目噢，大家到时可要仔细听啊!

第四天我们去美丽的大东海，天涯海角，雅龙湾，然后会沿着中线山区返程，路上我们会参观黎苗村寨，知道海南岛的少女怎么表达爱意吗?就是用力掐那个被看中的男孩子啊!到时我们要看看咱团里的哪位靓仔会被掐得青一块紫一块啦!

第五天，在路上远眺五指山，大家都知道孙武空被如来佛压在了五指山下，就在我们海南岛啊!俗话说\"不识庐山真面目，只缘身在此山中\"，要想知道五指山的真面目，就要远眺，看是不是象五个手指。最后我们返回海口，乘飞机飞回广州。讲了这么多东西，大家记住了吗，记不住也没关系，到时我和地陪每天早上都会重复预报当天的节目的。

我们大家出来旅游，当然是为了玩得开心。为了尽量避免发生不愉快的事情，我给大家讲一下我们去旅游时需要注意的事项。我分成食，住，行，游，购，娱六个方面来讲可能会比较清楚。

首先，在食的方面，俗话说\"食在广东\"，这句话说明广东菜很精致讲究。北方人形容广东人的饮食是这样的，天上会飞的除了飞机，地上四条腿的除了桌子以外，什么都能吃!虽然有点夸张，不过说明广东菜品种丰富，是北方菜不能比的。粤菜是中国八大菜系中的一种，制做是极讲究的，弄得广东人一个个都成了刁嘴，以前我带东莞的团去北方旅游，每次订餐时都要叮嘱餐厅一大堆注意事项，记得有一次在山东威海，当地那时还没怎么接过广东团，所以餐厅叫厨师来听我的电话，我说：\"他们不吃凉菜、不吃辣菜、不吃太咸、不吃太甜、不吃面食、不吃熬菜、不吃太多肉、不......\"，最后那憨厚的山东厨师问道：\"那他们到底吃什么呢?\"。当时北方的导游给编了一首顺口溜说广东团：\"饭前喝汤，饭后挑牙，鱼类管够，肉少菜多。\"。对于广东人爱饭前喝汤的习惯许多北方地区也是不很了解，而且广东的汤特讲究，要老火靓汤煲三个小时。一般北方都是最后上汤，而且都是紫菜鸡蛋汤之类的简单汤式，广东人给起了一个古怪的外号，叫“滚蛋汤”，为什么呢，因为一是滚水打入鸡蛋即可，二是因为一上这汤也就是说最后一道菜了，可以走人了，因为他们不满意这样的汤式，所以给起了这样一个半开玩笑的名字。

而且我们广东的团队在吃的方面不但讲究口味，还对环境、服务要求特别高。但是，正所谓\"在家千日好，出门一日难\"。我们出门在外，很多东西就不可能象在家里那样舒适。虽然我们会尽量安排一些粤菜给大家，但外地做的粤菜总是不会那么正宗的，海南还算好点的，因为以前海南岛曾经也划入广东省的嘛。北方的口味相差就更远啦，象在四川，那里的大师傅不放辣椒简直就不知道怎么做菜，就算真的不放辣椒做出来的菜也是辣的，为什么呢?因为刀板、菜刀、锅铲全都是辣的啊!以前我有团友在四川每次吃完饭就不见了，原来辣得肚子疼得不停地跑厕所!如果去山东就更惨啦，没有米饭吃，顿顿大馒头，四两一个，大黑又硬，吃上四五天，全团的脸色也变得又黑又硬啦!当然，那是以前，现在的情况已好多了。但是各地的口味也各有特色，我们大家出去旅游的目的不是单纯为了享受，更主要是为了见识一下，开开眼界，很多没有尝过的东西也要去试一下，是吧。因此，很多风味小吃可能不是很适合口味，但大家都可以去品尝一下，试了也就是达到目的了，对不对?

我们公司安排的就餐地点一般都还是比较好的，但全中国餐厅服务最好的就是珠三角地区了，摆桌上菜麻利快捷，倒茶添汤培训到位，到了外地可没得比噢，象北京的服务员你要是催她一声，她会大声驳斥你说：“没见我正忙着嘛!”，要按珠三角的酒楼，一早炒鱿鱼啦，但一个地方有一个地方的特点，这在北京不算什么，所以大家入乡随俗，别拿自家的标准要求别人。海南岛的情况能好一点，但是海南的旅游旺季非常明显，大家知道吗，海南的旺季不是在夏天，因为夏天太热啦!所以秋冬的海南气候是最合适旅游的，冬天里三亚都可以游泳呢!也就成为北方人最爱的避寒胜地，所以到了冬天，特别是春节和国庆，每个用餐的地方都人满为患，有时要等桌等台，这也请大家体谅一下，当然，我一定会尽全力让这样的事情少发生的。(讲这一段叫“打预防针”，先把情况讲得坏坏的，等到了当地没这么差，客人就会感觉很满意了)

对了，海南天气比较热，大家如果晚上自已外出品尝小吃要特别注意饮食卫生。那位游客问了，海南有什么特色美食啊?那可多啦，首先，海南有四大名菜，它们是东山羊、和乐蟹、加吉鸭、文昌鸡，那东山羊可是一件稀罕物，一般的羊都是白色的吧，它是全黑的，毛皮又油又亮，两只眼睛乌溜溜的，特神!而且它还有一个特点，它是吃东山上的鹧鸪茶长大的，所以肉一点也不膻，当地人常常拿来煮火锅吃，可香啦!文昌鸡就有点象我们广东的清远鸡的做法，白灼后蘸调料吃，皮滑肉嫩，可与清远鸡比美噢!一般旅行团文昌鸡是有得吃的，但其它三样美食就不一定能安排了，如果有游客要试试可以晚间到小吃档去品尝。

另外，海南还有椰丝炒饭、椰子盅、竹筒饭、山米酒等等特色，同时海南的水果也是很出名的，象椰青、菠萝密、芒果、杨桃、菠萝、西瓜等等，海南的菠萝不是泡在糖水里吃的，小贩会给你一点盐加上辣椒粉来蘸着吃，这样就一点也不酸，变得非常甜啦，大家一定要试试!还有一种仙人果，就是仙人掌结的果实，小拳头大，里面的汁红红的，会吃得两片嘴唇象涂了口红，在海南的猴岛上猴子们都爱吃，所以许多猴子都好象涂了口红一样呢!还有槟榔也会弄得满嘴发红，当地人把半个槟榔加上一片叶子和一点生石灰一起嚼，弄得满嘴象流血一样，我是完全吃不来的，你们也可以试试啊!椰青是海南的特产，也就是从树上当摘下来的青色的大椰子，几块钱一个，当地人砍开一个小口，插入一根吸管，就成了天然的饮料啦。有些还会把它事先冷藏，砍开后会发现水面上漂满了碎冰，在热气逼人的海南，吸上这么一口冰入肺腑的天然冻饮，真是一种享受啊!有些地方甚至还会有猴子在摊子上，有客人点了椰青，猴子立时上树为你现摘，又看表演又品美味，怎么样，海南的旅游吸引人吧?不过海南的水果虽又多又便宜，但吃水果要适量，吃太多了可能后半段行程你就要不停地考察海南厕所。

在住的方面呢，我们公司为大家安排的全都是三星级或以上酒店，一般来说条件还是较好的，不过偶尔也会有些问题，比如说遇上旅游旺季或节假日，有时大家不能分到同一楼层啊，有时房间里的东西不齐全啊等。有问题的时候大家可以向我提出，我会跟据具体情况处理好，总之我们一定会全力维护好大家的利益，这是我们的职责所在。

另外还有些问题要注意一下，到了酒店会有行李员来帮手搬行李，一般来说这些服务是要给小费的，如果你的行李并不太多可以不要行李员搬运行李。如果请他们搬了就要给小费，这是一种礼貌，一间房的行李给5-10元左右也就差不多了。

还有，房间冰箱里的饮料，酒柜中的各种酒，一般都是要另收费的，而且通常较贵，大家要看清价目单再取用。第二个要注意的是，进了房间核对一下房间的物品清单，如果少什么用品，及时叫服务员补齐。特别是大小毛巾，有的客人说，我自己带了毛巾，不用它的，那也不行，因为第二天退房时服务员查房如果发现少了毛巾就讲不清楚了，所以为了避免产生问题，还是早早叫她们补齐的好。

房中配的牙刷，小肥皂，梳子，沐浴液，洗衣袋，信纸等都是可以用或拿走的，但各种毛巾，水杯等都不可以拿走，还有擦皮鞋的小盒子，以前有客人将它拿走，都引起了麻烦。毛巾也请大家爱护一下，以前有客人拿来擦皮鞋，弄得黑黑的，这样也不太好，爱护公物是公民的好品德嘛。吸烟的游客要注意，在房间里吸烟要小心，如果不小心烫坏了家具或地毯，酒店要索赔很多钱的。还有钥匙牌，如果遗失了很麻烦，一来不安全，二来要罚款，有的酒店前台可以保管，出门就交到前台会比较好。

最后就是安全问题，入房要检查一下门、窗是否能从里面关牢，离开房间不要把贵重物品留在房间，晚上睡觉时一定要反锁好门，看看门背后有没有走火通道图，注意对照观察一下道路。有些酒店会有搔扰电话，大家尽量不要搭理，有人敲门开门也要小心，有些女人挤进来就不走，你不掏钱就让你好看。

在行的方面，每到达一个景点大家下车时，都要记清楚我们的车牌号码(一般记住最后三位就可以了)，以及大概停放的位置，因为许多旅游车型是一样的，光靠记车的外形较难找车。另外大家一定要在规定时间准时返回，不要让一二个人影响全团的活动。迟到的游客要罚唱歌，要是总迟到，还要罚款给大家加菜啊!在公共场所不要乱丢果皮纸屑，海南现在罚得也很厉害，有时不光罚钱，还要罚拾垃圾一小时，大家可不希望加上这项特别活动吧?同时，车上卫生也很重要，谁也不想座在垃圾山上，是不是?所以请大家把果皮垃圾都放入塑料袋中，晚上下车时带下去投入垃圾箱。吸烟的游客也请不要在空调车上吸烟，那样的话空调器会发出一种臭味，我们的乘车环境就变得很糟啦。

在景点入门时请大家不要拥挤，带到团徽，跟上队伍，方便检票员点人，也不要与其它游客或当地人发生冲突。在景点遇到照相的人要绕开，不要从人家的镜头前走过。还有许多景点是禁止照样的，大家要注意观察一下有没有标志牌，一般古建筑的内部、古壁画、佛像等等都是不让照相的，如果你照了很可能会被工作人员把一卷胶卷都拉出来曝光，所以千万要注意。过马路等一定要走横道线和红绿灯，在东莞有时行人不太注意这些，但许多外地大城市是管理得非常严的。如果违返了交通规则会罚你穿上一件小背心，在路口帮助维持秩序一小时，我想谁也不想享受在海南的辣太阳底下吃汽车废气一小时的特别待遇吧?

最后，回到车上时请大家不要争座位，我不会固定第一天的座位从此不变，因为有些老人走路慢，上车较晚，会坐得较后，但她们常常会晕车，所以请年轻人照顾一下。我们大家都来自\_\_市，出门在外，要注意互相团结，互相帮助，同时在外面的表现要给我们的家乡争光，不要给家乡抹黑。

在购物方面，因为旅游购物是旅游胜地的`一大收入来源，所以那儿常是政府指定要搞购物项目的，这可以理解。同时旅游购物对于我们旅游者也是很重要的，有些专门集中的特产购物点也给我们带来了一些方便，所以大家不防去看看，中意的就买，不中意的就不买。

海南的特产大家都知道，珍珠是最出名的啦，俗话说“西珠不如东珠，东珠不如南珠”，这南珠就是指的海南岛直到广西合浦一带的珍珠啦。鉴别珍珠有一个最简单的方法，拿两颗珍珠轻轻互擦，有一种沙沙的感觉就是真的珍珠了。海南岛还盛产鹿茸鹿鞭等鹿制品，有的游客问了，鹿不是北方的特产吗，怎么海南岛也有鹿，没错啊，海南岛自古就有鹿，不是还有一个著名景点叫鹿回头嘛!

另外海南还有水晶、玳瑁、椰雕、贝雕等许多工艺品，椰雕可是海南的一大特色，以前叫“天南贡品”呢，是进贡给皇帝用的。古代的椰雕是用椰子剥光外面所有的棕毛，再打磨光滑，刷上漆，就成为又轻巧又坚实的小首饰盒了，现在更有了进一步发展，把棕毛留下部分，做成娃娃的头发，再画上眼嘴，就成为各式各样可爱的椰娃娃了，价格也不贵，也就10元-20元之间，买回去送给亲戚朋友可是很有地方特色的礼物啊!椰子制品可多啦，还有椰子糖、椰子膏、椰子球、椰子酥，真是琳琅满目，价廉物美，是买回去带给办公室同事分享的最好礼物啦!

那些珠宝、贵重药材，识看会鉴别的人不防买些贵重的，如果不太会鉴定，那还是买些普通的作为旅游纪念品较为合适。大家在购物的时候，可以考虑一个东西的使用价值、欣赏价值和纪念价值。比如在香山购买红叶，也许它没有什么使用价值，但它有很大的纪念意义，这些小物品买回去赠给亲友都是很相宜的。很多东西，不在于它的贵重，而在于它的纪念作用。

现在说说晚间活动的事，我们国内团一般不安排集体的晚间活动，多是留给大家自由逛街，但我还是要提醒大家一些注意事项。第一个，晚上大家出去逛行，要记清楚酒店的名称，或者带上酒店的火柴、笔等有标志名称的东西。如果有人迷失路了，叫一辆的士，告诉他酒店名称就可以将您安全送达酒店了。别以为这是小事，连我自已都出过一次事，那是在昆明，我们急忙忙地把行李放入房间就赶着出去用晚餐，晚餐的地方在一个闹市区，吃完饭游客们就提出来逛逛街，开始大家还一起走的，一买东西就走散了，最后我突然发现就剩自己一个人了，于是想叫车回去，这时才突然想起没有记住入住的酒店叫什么名字!当时也没有地陪导游的电话，站在人生地不熟的昆明街头，真有点叫天天不应、叫地地不灵的感觉。最后总算找到一个好心的出租车司机，向他描述酒店的大约样子，他带着我去几间有点象的酒店一家家试，最后总算找到了，不过花了一大笔车费噢!

另外，大家注意了，平时我们在家都是男孩给女孩当护花使者，不过来到海南可能要倒过来，男游客出门要请女团友当护花使者啦，因为如果一众男士外出就可能遇到“飞来艳福”，而如果有女团友一起就不会有这种事啦!别以为飞来艳福是好事啊，旅游界盛传一种“1000元的咖啡”，在许多城市都有，我自已带的团是在桂林遇上的。晚上团友出去遇到一些漂亮的小姐邀请共喝咖啡，结果喝到一半就有人冲进来说扫黄，要拉游客去落案，游客拚命恳求，最后说私了，于是给了1000元，后来才知道这根本就是圈套。所以大家晚上出外不要涉及非法场所，也不要回来得太晚。还有，大家晚上出街时，可以把团徽放在包里，不要挂在衣服上，让人家知道你是游客，一般游客身上都会带钱，又人生地不熟，容易成为打劫的目标。另外，大家晚上外出最好随身携带身份证，有些城市在深夜会有巡逻查夜的，如果你太晚回来就可能会被拦查，如果你没带身份证可能就要等我到公安局去救你啦!

**最新酒店优质服务口号(推荐)二**

我们经常被模仿，但是从未被超越！

吃降生界的出色，做出人生的大餐。

流血流汗不流泪、掉皮掉肉不落伍！

只有充分地放松，才能有力地出击！

欲望以提升热忱，毅力以磨平高山！

我们以一百分的努力，换您十分满意！

团结高效斗争发展集于一体寻求出色！

没有艰辛的汗水，就没有成功的泪水！

尽管不是无所不能，但是也是竭尽所能！

微笑象冬天般温暖，服务象夏天般火热。

只要有正确的方法，成功是件简单的事！

知道是知识，做到才智慧，多做少多说。

微笑是我们的语言，文明是我们的信念。

世上没有绝望的处境，只有对处境绝望。

一点一滴，尽心尽力；xx酒店，至善至美。

宾客至上，服务第一，团结高效，永争一流。

**最新酒店优质服务口号(推荐)三**

我们经常被模仿，但是从未被超越！

吃降生界的出色，做出人生的大餐。

流血流汗不流泪、掉皮掉肉不落伍！

只有充分地放松，才能有力地出击！

欲望以提升热忱，毅力以磨平高山！

我们以一百分的努力，换您十分满意！

团结高效斗争发展集于一体寻求出色！

没有艰辛的汗水，就没有成功的泪水！

尽管不是无所不能，但是也是竭尽所能！

微笑象冬天般温暖，服务象夏天般火热。

只要有正确的方法，成功是件简单的事！

知道是知识，做到才智慧，多做少多说。

微笑是我们的语言，文明是我们的信念。

世上没有绝望的处境，只有对处境绝望。

一点一滴，尽心尽力；xx酒店，至善至美。

宾客至上，服务第一，团结高效，永争一流。

**最新酒店优质服务口号(推荐)四**

要说留给我印象最深的书，《呐喊》当居首位，真的，一点也不夸张。不论是《孔乙己》中的主角;《药》中的华老栓;《明天》中的单四嫂子;还是《阿q正传》中的阿q，都能跃然纸上。《呐喊》是鲁迅先生经典小说集，更是中国的名著。

鲁迅先生是中华民族的坚强精神脊柱，他在《呐喊》中用“哀其不幸，怒其不争”八个字来概括了那时的中国人民。这八字深深包含着对中国人民的怜惜和悲伤。

曾记得，那个家境贫困、好吃懒做、无所事事，社会层次低而又向往上流阶级生活的孔乙己。他在酒店是人们取笑的话题，在生活中他以偷为职业。最后，因为偷了有钱人的书竟被打断了腿。孔乙己的死，不正象征着中国教育的堕落吗?我还看到了读书人的悲哀。他们可供炫耀的惟有学问而已，可学问在世人眼中又算什么呢?鲁迅先生在刻画人物方面仅寥寥几笔，但细腻地刻画出了一个落魄书生的形象，不知感染了几代人。

曾记得，那个见什么人说什么话的“豆腐西施”;那个“一望无际的碧绿的西瓜地上，带银项圈的小英雄”闰土见到作者时欢喜而又凄凉的神情，点头哈腰的。将当时人民在受到封建势力压迫和打击下的情形展露无遗。

《药》则体现出了一个民主的愚昧和无知。其中的环境描写似乎就是当时世道的黑暗程度与动荡不安。让人们深深地对自身的无知而感到可悲。

如果要问我最喜欢《呐喊》中的哪部小说的话，我肯定毫不犹豫地选择《阿q正传》。《阿q正传》是《呐减》中最具代表性的文章之一。他之所以如此家喻户晓，是因为它“写出一个现代的我们国人的魂灵来”。阿q性格极其复杂：他质朴而又愚蠢，受尽剥削欺凌而又不敢正视现实，他对权势者有着本能的不满。阿q由于受剥削受压迫而要求革命，又因为受愚弄受毒害而落后，最后还是被迫害致死。阿q其实只是旧中国的一个贫苦农民。在未庄，阿q连姓赵的权利都没有。他专做短工，穷得只有一条“万不可脱”的裤子;他是弱者，受了他人欺负却又要欺负比他更弱小的小d;他挨了打，常用“儿子打老子”的话来安慰自己，在精神上求得胜利，用以自宽自解，自欺欺人;他还常为生计发愁……野蛮的压迫剥削使他贫穷;深重的愚弄毒害更使他愈发麻木愚昧。他的“革命行动”竟是去静修庵里胡闹。所以说，阿q不能正视自己的地位并沉溺到更为屈辱的奴隶生活中去了。这也是就中国人民的最大弊病。

在我读过那么多的文学作品之后，鲁迅先生的《呐喊》却仍让我荡气回肠，久久不能忘怀。在鲁迅的作品里，尽是他那忧国忧民的民族责任感，尽是他对中华民族的深深热爱。他的言语犀利，他的作品尖锐有力评击地评击了不合理的封建制度。啊!中国，快早日苏醒，重整我中华雄威!

呐喊读书心得4

《呐喊》是鲁迅先生写的一本小说集。他为了唤醒愚昧无知的中国人，便弃医从文，写了许多著名小说，并收集在《呐喊》里。《狂人日记》是我印象最深的一篇小说，它也是中国历史上第一部白话小说。所谓日记，就是一个人，得了“迫害狂”之类的狂病，在得病期间写的日记。自然，日记中语无伦次，狂人的所见所闻都被他认为是吃人。鲁迅先生想借狂人的口吻，来反映封建社会这所谓“吃人”的本质。

鲁迅先生文笔精妙，因而文中有许多地方值得回味。“我翻开历史一查，这历史没有年代，歪歪斜斜的每页上都写着‘仁义道德’几个字。我横竖睡不着，仔细看了半夜，才从字缝里看出字来，满本都写着两个字是‘吃人’!”这反映了中国封建社会名义上是提倡孔子的“仁义道德”一大套真理，可实际呢，自然是封建社会残暴统治、压迫、剥削老百姓，使百姓的思想深受其毒害。封建社会，无论是谁，都被这无形的思想所禁锢，以至于改朝换代，仍然逃不出封建这圈子，而始终改不了20--多年这“吃人”的本性。

在第九篇中，“自己想吃人，又怕被别人吃了，都用着疑心极深的眼光，面面相窥。”这句话表面说的有理，也反映了封建社会的勾心斗角，自相残杀现象，尤其是当官的，这种现象极为严重。随便翻翻历史就知道了，奸臣暗害忠臣的事例极多，比如秦桧害死岳飞，等等。也有些是两个奸臣在暗地里争斗，也有的。我消灭你，又有人又把我消灭了，这难道不正符合了上面这句话吗?

在第十篇中，“他们岂但不肯改，而且早已布置;预备下一个疯子的名目罩上我。将来吃了，不但会太平无事，怕还会有人见情。佃户说大家吃了一个恶人，正是这方法。这是他们的老谱!”这几句我认为是妙到极点了。按这狂人的话说，就相当于找个合理的借口吃了他。而20--多年的封建历史上，又无偿不是这样。一些人为了推翻残暴的统治，而发动正义的战争，但统治者不会这么束手就擒，统治者称之为“造反”。一旦起义失败，往往这些英雄会留下千古骂名，英雄就便为狗熊了。一个好人的头上被顶了个恶人的罪名，那些真正的恶人就可以光明正大地杀了这好人。

狂人其实是一个也觉醒的反封建分子的形象。所谓的疯言疯语恰恰是最清醒、最真实的。而持续20--多年的封建传统也使许多人的思想受到侵害和禁锢，能真正醒悟的人，反而被视为疯子。作者写这篇时，当时正是封建统治刚刚被推倒的没几年，仍然有人想“光宗耀祖”，复立封建社会。人们也没有逃脱思想的牢笼，许多知识分子投入到救国救民，开启民智的行列中。从最后那声“救救孩子”那悲切的呼唤，表示了狂人对此的无奈，也用来启发人们的最后一声呼唤。

呐喊中其他文章，比如《孔乙己》、《药》、《阿q正传》都是值得人去品味的，鲁迅先生借笔来唤醒当时的人们，同时也为后世留下一笔精神财富，为中国文学打下了基础。

现代社会，早已不是那残酷、专制的封建社会了，但仍存在一些类似于“吃人”的不平事。比如一些非法犯罪分子在网上发布的一些针对某人的人身攻击;官场上暗地里的争斗;一些杀人、贿赂事件等等。在身边的情况下，我听说一些工厂单位不给刚来的职工发工资或少发工资，这其实也是一种吃人现象吧。不过有些已经被法律解决了。

也许，我们也许也要向鲁迅先生那样呐喊，我们现代社会也仍然存在许多愚昧无知的人，仍然会有一些不平事。呐喊吧，为了祖国，为人民，为更美好的未来而努力!

**最新酒店优质服务口号(推荐)五**

我们经常被模仿，但是从未被超越！

吃降生界的出色，做出人生的大餐。

流血流汗不流泪、掉皮掉肉不落伍！

只有充分地放松，才能有力地出击！

欲望以提升热忱，毅力以磨平高山！

我们以一百分的努力，换您十分满意！

团结高效斗争发展集于一体寻求出色！

没有艰辛的汗水，就没有成功的泪水！

尽管不是无所不能，但是也是竭尽所能！

微笑象冬天般温暖，服务象夏天般火热。

只要有正确的方法，成功是件简单的事！

知道是知识，做到才智慧，多做少多说。

微笑是我们的语言，文明是我们的信念。

世上没有绝望的处境，只有对处境绝望。

一点一滴，尽心尽力；xx酒店，至善至美。

宾客至上，服务第一，团结高效，永争一流。

**最新酒店优质服务口号(推荐)六**

尊敬的领导、各位同事：

大家好!

20\_年，是我就任\_宾馆总经理的第一年，也是新\_宾馆经营发展的第一年。虽说仅仅3个多月时间，但在这几个月里，我和酒店全体员工在\_领导班子的正确领导和社会各界的支持下，坚持[以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳\"的经营理念，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力宾馆品位的提升。通过全宾馆员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，宾馆从\_月\_号试营业，经营业绩稳步上升。在\_领导的带领下，\_宾馆人连续奋战\_个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，宾馆人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定和业内同行、社会各界人士的认可。

宾馆经营目前呈现出良好的发展趋势，以[用心营造、至高致远\"的价值理念和企业品牌，不断强化拓展市场。为使经营管理更趋合理和科学，促进宾馆持续长远的健康发展，确保宾馆利润、增加员工收入、提升宾馆品牌服务，我深知责任重大。因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。现在，我向各位领导和同事述职，请予以审议。

一、基本完成宾馆的筹备工作

我自从20\_年8月13日来到\_宾馆，首先制订了\_宾馆工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。其二，制订了管理人员岗位职责和工作流程。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。其三，与星级宾馆接轨，合理出台员工手册，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已经完全可以完成大规模的接待任务。

二、狠抓培训和经营举措

1、人员管理制度化

从8月下旬开始，我们宾馆结束员工招聘工作，开始为期半月的军训和一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了[创业有情、制度无情、管理无情\"的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

2、抓经营，显成效;

1月18号以后，我们宾馆积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使\_宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们\_宾馆发展做出了应有的贡献。

3、严抓饭菜质量、餐饮使用[五常法\"

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。\_宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即[常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划\"。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

4、爱护财产、节约降耗;

宾馆设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是宾馆人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

5、讲文明，树形象，抓思想

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了宾馆下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表宾馆等形象工程，员工很好的落实贯彻宾馆思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到宾馆部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

6、抓培训、备人才;

宾馆在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

7、存在的问题：

⑴、信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强;

⑵、上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化;

⑶、员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高;

⑷、工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高;

⑸、突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

三、我的工作体会

1、需要尽快提高综合竞争力;

20\_年，济源市新增的酒店有玉都快捷酒店、居美快捷酒店、精致商务酒店，银座商务酒店这些大型酒店将对济源酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

2、不断的贯彻和发展企业文化;

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以\_为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证宾馆规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高宾馆效益。

3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧;

坚持[以人为本、以诚待人\"的企业文化和核心价值理念，努力改善员工的工作坏境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到宾馆对员工的关心和重视。宾馆经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

四、2\_年度工作计划

1、根据宾馆工资、奖金、津贴管理制度，完善宾馆绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强宾馆的日常经营管理，为宾馆发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个宾馆的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成\_下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达\_有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有一个高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

6、加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢\_领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循\_为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好\_宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为\_宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

述职人：\_x

20\_年\_月\_日

**最新酒店优质服务口号(推荐)七**

尊敬的领导：

您好!

20\_年前厅部在全体员工的努力下，做好五一、十一黄金周及各类型会议与团队的接待任务，加强销售，不断地提高客人的满意度，提升服务质量为酒店创收，顺利地完成了酒店下达的各项任务和指标。20\_年前厅部工作述职如下：

一、经营

我部散客的构成主要是自来散客与常客群体，围绕这两条主线开展了我部的营销工作。由于酒店房间设备相对陈旧及酒店经营项目的调整，且同行竞争激烈，酒店现阶段的硬件设施无法满足部份客人的需求，根据前台顾客满意度的调查发现，酒店取消了茶市、桑拿按摩及健身房后，部份客人认为酒店娱乐项目较少，较为不满。综合各种因素，酒店对散客的吸引力有较大幅度的下降，导致部分客源流失至其他酒店。针对形势的变化，我部对自来散客采取随行就市的政策，针对不同层次，不同消费能力的客源群体对症下药，向客人重点推荐豪华标间，凭借酒店可向住店客人提供在房内免费拨打国内、市内电话及免费上网，增加房价的附加值，并以合适的价位留住客人。为稳定酒店的常客群体，针对这一特殊的消费群体，我部倾注了极大的精力，因为这些客源为酒店带来了丰厚的收益。

部门经理及部门主管定期与客人进行电话沟通，了解客人的近况，向客人表示关切。每一位员工都熟悉客人的消费习惯，给客人营造了一个良好的消费氛围，让客人放心消费，在消费中体现了应有的价值。同时针对在住房紧张的情况下，采取价格不变，提升套房入住政策，受到常客们的赞赏，正是通过这样的方式，我部在同行竞争激烈的情况下，仍然为酒店稳定了一批常客，常客稳定的消费，在一定程度上稳定了散客收入。十一黄金周散客收入方面，前厅部做好充分准备，详尽地分析各类数据，做好订房统计，但由于黄金周期间恶劣的天气，造成部份客人无法出行，行程及订房被迫取消，在一定程度上影响了散客收入。今年前台散客收入为(\_)。

在做好散客销售的同时，我部与销售部密切配合，我部与销售部对订房及房价确认等环节进行了梳理，提高工作效率，让客人入住更方便，并将客人的意见及建议及时反馈至销售部进行跟踪，让协议客人在酒店消费更舒心，更放心。同时，积极配合销售部完成了各类旅行社团队、会议的接待工作，得到了客人及领导的肯定。\_大酒店是即将在\_举行的世界客家大会的接待酒店之一，我部将继续与酒店各部门一起，协助酒店领导做好会议接待工作，力争给来自世界各地的客人留下良好的印象，进一步提升\_大酒店的知名度及品牌效应。

二、服务

在服务方面，我部一直以“最好的服务，就是最好的销售”的理念为指导思想，并辅以金钥匙个性化的服务理念，贯彻到每项服务中。

1、各类客源及会议接待

前厅部处在酒店的第一线，服务质量的好坏直接关系到酒店的收入及声誉。在20\_年，我部配合各部门，完成了各类型客源、会议的接待工作，特别是\_公司会议，提前做好准备工作，部门全体员工全部就位，从房间的预留、vip房的布置、会议代表入住，直至会议代表退房，经理和主管都亲自进行检查和监督，密切关注各代表在会议期间的需求，注重每一个服务上的细节。力求让会议代表有得到“宾至如归”的住店感受。在会议期间从未出现因部门员工服务出错而导致的投诉。很好的完成了接待任务。

2、vip的接待工作

我部从细节入手，尽可能地了解vip客人的住店习惯及喜好，才能更好地为vip客人提供个性化的一站式服务，密切关注客人住店期间的需求，彰显vip客人的尊贵。同时我部还着手建立了\_公司领导的住店习惯及兴趣爱好的记录，经过培训，部门员工都能熟悉领导样貌，姓名及职位，让接待工作娈得更为顺畅。

3、大堂副理的客户关系维护

在日常工作中，加强与客人的沟通，对酒店的住客以及常客每天都定期地打礼仪电话问候客人，了解客人住店的感受及建议，并如实地做好记录，为改善酒店的服务质量提供了一手资料。常客群体是酒店的忠实消费者，如何做好常客服务对酒店品牌的宣传有着重要的意义，针对这些特殊的群体，我部从细节如手，尽可能地了解客人的喜好，并对症下药(赠送鲜花，果蓝，提升套房，赠送免费房等，延时退房)，让客人感受到服务的尊贵，提升客人的归属感。在稳定了原有客源的同时，积极开拓新客源，为酒店经营创收。

4、金钥匙服务我部拥有两名金钥匙会员，而金钥匙服务作为我店服务的重要品牌，在服务中，我部充分利用金钥匙的平台，为部分客人解决了旅途中一个又一个难题，让客人体会到了到店如到家。首先让员工了解金钥匙服务的实质是个性化服务，因此，在服务中，我部不厌其烦地强调注意服务中的细节，并注意收集客人的个性化要求，从细节入手，让服务与众不同。金钥匙一站式的个性化服务为酒店带来了很多回头客，真正地实现了服务向效益的转换。礼宾部作为金钥匙服务的前沿阵地，在\_领导、\_会议住店期间，根据要求，多次为领导提供了高效、准确的委托代办服务。根据统计，今年礼宾部准确无误地为\_领导及客人提供了112次委托代办服务，高效、准确的服务给客人留下了深刻的印象，也得到了领导及客人的认可。在酒店领导的支持下，礼宾部主管于20\_年3月参加了第\_期金钥匙资格培训班的学习，更全面地了解了金钥匙服务的内涵，从而能更好地开展服务与培训工作，让酒店能充分发挥金钥匙的品牌效应，为酒店经营创收。

三、部门管理

管理的最终目地是能更好地做好服务工作，我部始终以这个观念作为指导思想开展管理工作。首先更新部门管理人员的观念，要求领班主管不仅仅是业务上的能手，更要在管理上下功夫。遵守酒店的规章制度，在各项服务细节上做好监督，充分发挥管理者的功效，让一切管理都服务于服务。

1、日常服务管理

部门经理加强了对主管级人员的管理培训，定期召开部门管理人员会议，对日常工作中的管理问题进行分析总结，自我批评，不断地完善。要求管理人员必须做到在“关键”的时刻，出现在“关键”的地方，解决“关键”的问题。同时对于酒店更改店名及总机号码等事宜，配合酒店做好对外宣传工作，以便更好地开展部门管理及对客服务工作。

2、三标工作开展及执行情况

今年是酒店“三标”实行的第三年，服务按照三标的标准开展，工作中做好痕迹化管理，有效地提高了部门的工作效率。在今年三标的审核工作中，我部表现良好，但仍有许多不足之处，我部已按要求进行了整改。在管理上，我部层层抓落实，管理责任落实到各分部主管身上，切实地做好管理工作，更好地发挥主管的监督职能，加强对日常服务工作的监管。

经过全体员工的努力，很好地完成了部门的质量目标指标，即：①入住登记时间不超过3分钟②宾客寄存物品保护率100%③宾客建议、意见处理率100%④宾客重大投诉率发生为\_

03、员工管理

在部门的日常管理中，员工的思想工作也是我部的工作重点。在工作中加强与员工的思想交流，听取员工的意见，消除员工的不安因素，深入地了解员工的想法，对症下药。并为员工创造机会，让员工展示自己的才华。要求部门员工在工作中端正工作态度，严格遵守酒店及部门的各项规章制度。

对部门困难员工献爱心，部门内部多次组织捐款活动，积极响应酒店的号召为员工捐款，并定期与员工交流，多次上\_看望员工，让员工感受到集体的温暖。

通过酒店各类活动的参与，极大地提高了员工的工作热情，加强了员工与部门之间的互动，让员工对酒店及部门有了更为强烈的归属感，增强了部门的凝聚力。

四、培训

随着酒店同行业间的竞争越来越激烈及酒店设备老化的情况下，我部始终清醒地认识到，只有比别人更好的服务才更具有竞争力。对此我部在20\_年有计划地开展一系列的针对性培训工作。并按照三标的要求，对培训都做好了记录。

1、加大力度对员工进行业务技能培训，定期考核，不断地督促员工进步，培养员工的服务意识，加深员工对服务的理解。强调培训的时效性，工作中发生的案例，及时地在培训中进行总结，有效地改正了错误的同时，也对服务水平有了更大的促进。

2、通过培训，提升了中层管理人员的管理能力，确立部门的文化核心为“让我们做得更好”，这是贯穿我部管理的主线。

3、通过培训，让部门形成了积极向上的工作氛围，提高了部门的凝聚力，员工的集体荣誉感增强。严格规范的管理，有力地保证了我部能为客人提供优质的服务。

五、不足之处

我们酒店也像其他酒店一样遇到了很多难题，人才就是其中很重要的问题，随着老员工的离职，新员工在业务能力、工作经验、专业知识等方面存在着较大的差距，以至服务效果不能更好地达成。在服务的细节方面仍有很大的提升空间，这就需要我部根据实际情况，制定更有针对性的培训计划，提高员工的业务能力和服务技巧。同时需创造机会给员工出去培训，拓宽知识面，学习新的理念及知识。只有这样才能更好地服务于客人、服务于酒店。

随着“三标”管理体系的不断深化，酒店的管理体制也更为规范化，对部门的要求也变得更为严格，我部会本着在批评中不断进步，在总结中不断成长的态度去面对将来在工作中所出现的问题。以良好的精神面貌，全身心地投入到20\_年的服务工作中，为酒店经营创造更高的经济效益。

此致

敬礼!

述职人：\_x

20\_年x月x日

**最新酒店优质服务口号(推荐)八**

尊敬的领导、各位同事：

大家好!

20\_年，是我就任\_宾馆总经理的第一年，也是新\_宾馆经营发展的第一年。虽说仅仅3个多月时间，但在这几个月里，我和酒店全体员工在\_领导班子的正确领导和社会各界的支持下，坚持[以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳\"的经营理念，不断总结经验，进一步提高服务质量，致力宾馆品位的提升。通过全宾馆员工的共同努力，克服资金紧张、人员流动、同行竞争压力加剧等诸多困难，宾馆从\_月\_号试营业，经营业绩稳步上升。在\_领导的带领下，\_宾馆人连续奋战\_个多月，从筹备到开业，经历了风风雨雨，宾馆人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了校领导的肯定和业内同行、社会各界人士的认可。

宾馆经营目前呈现出良好的发展趋势，以[用心营造、至高致远\"的价值理念和企业品牌，不断强化拓展市场。为使经营管理更趋合理和科学，促进宾馆持续长远的健康发展，确保宾馆利润、增加员工收入、提升宾馆品牌服务，我深知责任重大。因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。现在，我向各位领导和同事述职，请予以审议。

一、基本完成宾馆的筹备工作

我自从20\_年8月13日来到\_宾馆，首先制订了\_宾馆工程进度表倒计时，每天确定了工作明细计划，对推进开业日程起到了突出的作用。其二，制订了管理人员岗位职责和工作流程。做到明细分工，职责明确，使管理层有工作目标，杜绝了盲目出工的现象。其三，与星级宾馆接轨，合理出台员工手册，使员工感受到了亲切感、温馨感。现在我们基本完成了筹备工作，已经完全可以完成大规模的接待任务。

二、狠抓培训和经营举措

1、人员管理制度化

从8月下旬开始，我们宾馆结束员工招聘工作，开始为期半月的军训和一个月的岗位理论培训，使员工在挑战自我、克服困难、吃苦耐劳方面有了质的变化。并对员工灌输了[创业有情、制度无情、管理无情\"的管理理念，使员工有了新的心态、新的认识。企业要发展，关键是人才，我们在用人上采用能者上庸者下，在优秀员工中选拔了主管、财务、仓管、领班、营销、办公等职务，对员工起到了积极向上的作用。

另外在制度上我们严格要求，出台餐饮部制度、房务部制度以及楼层、前台、前厅、后厨的明细制度，还制定一系列的卫生制度和消防制度和培训。

2、抓经营，显成效;

1月18号以后，我们宾馆积极展开营销力度，把握各种人际关系，并且在济源日报、都市广告、一周商讯上刊登广告，使\_宾馆提高了知名度，在社会上引起了极大的反响，宾馆入住率达到8%，餐厅首次接待了婚宴，并且接待4人的旅游餐，在人员不足，服务经验不足，餐具、桌椅不够的重重困难之下，餐饮部人员加班加点，采用提前安排，重视细节的工作方式，成功接待数次大型团队，受到了客人的好评。房务部在布草不足和各类工程不到位的情况下，积极发扬主人公精神，合理安排员工作息时间，比较及时的完成接待任务，为我们\_宾馆发展做出了应有的贡献。

3、严抓饭菜质量、餐饮使用[五常法\"

众所周知，厨房是一个酒店的心脏，厨师的好坏直接影响着餐厅的效益。\_宾馆厨师采用各大酒店流行的包厨式，这样便于调换厨师、更新饭菜。对总厨的管理要求，采用定时换菜谱、定时出新菜、定期培训的制度。菜肴质量上，实行土洋结合，家常为主，在这期间他们的铁板牛扒、特色肥牛等菜肴多次受到薛书记的好评。在厨房管理方面采用国际五常法管理模式，即[常整顿、常检查、常清理、常组织、常计划\"。厨师制定64字厨师公约，以制度办事，严格要求，精益求精。

4、爱护财产、节约降耗;

宾馆设备设施最佳运营时间最多三年，进入了设备运行阶段，最主要是保养，我们已经制订了一年两次保养详细计划，为延长使用寿命而努力。节约水电气，是宾馆人员应尽的义务，做到分片负责制，制定责任人，不定时抽查，违规罚款等举措，起到了一定的效果。

5、讲文明，树形象，抓思想

强化服务，文明礼貌。全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了宾馆下达的服务标准。文明从我做起，我的形象代表宾馆等形象工程，员工很好的落实贯彻宾馆思想，在三个月里，连续两次出现拾金不昧的高尚风格，厨师杨月棉拾到5元现金和数张银行卡及身份证，范佳拾到户口本等物，他们在金钱面前不动心，立即交到宾馆部门代交失主，受到顾客的热烈好评和赠送锦旗的表扬。为此，记者特意将事迹刊登到济源日报，使更多人向他们学习拾金不昧的榜样。

6、抓培训、备人才;

宾馆在发展中，人才需求加大。我们通过各种途径强化员工培训，组织全体员工学习最新酒店管理教材、服务规程。对在岗员工实行在岗培训，即将实施实行送出去、请进来的培训方法强化培训。在郑州结盟1家朋友酒店，全年计划外出学习1余人次，组织集中学习2余次。酒店内部实行了轮岗制，对管理岗位进行不定期调整，让他们得到充分锻炼，提高管理水平与综合管理能力。

7、存在的问题：

⑴、信息沟通渠道欠通畅，部门与部门之间的联系有待加强;

⑵、上菜速度慢客人投诉意见较大，程序有待优化;

⑶、员工个人的综合素质及对客服务意识有待提高;

⑷、工作流程的规范有待加强，对员工的培训力度还有待于提高;

⑸、突发事件的处理预案不完善，应变能力有待加强。

三、我的工作体会

1、需要尽快提高综合竞争力;

20\_年，济源市新增的酒店有玉都快捷酒店、居美快捷酒店、精致商务酒店，银座商务酒店这些大型酒店将对济源酒店业发起冲击，酒店业将面临着又一次新一轮的命运变革，规范化、人性化，定位准确、物美价廉才是我们在竞争中的立足之本与优势，提高我们的产品质量，夯实我们服务技能是当务之急。

2、不断的贯彻和发展企业文化;

企业文化是我们竞争制胜的重要因素，我们需要继续秉承以\_为核心的价值理念，认真落实和逐步完善各项管理制度，保证宾馆规范、健康发展，展开营销渠道，确保固定客户，提高宾馆效益。

3、搞好后勤服务解决员工后顾之忧;

坚持[以人为本、以诚待人\"的企业文化和核心价值理念，努力改善员工的工作坏境，加强对宿舍、员工餐的人性化管理。本着服务好员工的目的，及时了解员工思想，解决员工实际困难，以实际行动温暖人心，让员工感受到宾馆对员工的关心和重视。宾馆经常组织员工开展系列活动，既丰富了员工的业余生活，又增强了企业的凝聚力，为员工提供了一个展示自我的平台。

四、2\_年度工作计划

1、根据宾馆工资、奖金、津贴管理制度，完善宾馆绩效考核办法，在执行中真正起到奖勤罚懒的作用，进一步加强宾馆的日常经营管理，为宾馆发展培养和储备人才，指导各部门的工作，提高整个宾馆的服务质量和员工素质。

2、加强企业文化建设，竭尽全力完成\_下达的各项任务，进一步提升企业的市场竞争力，把握机遇，迎接挑战、开拓市场。

3、建立、健全宾馆的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达\_有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使宾馆有一个高效率的工作系统。

4、健全各项财务报表制度，阅读分析每日、每月、每季度财务报表。检查分析每月营业情况。监督财务部门做好成本控制、财务预算等工作。检查收支情况，检查应收帐款和应付帐款，指导财务工作。

5、有重点的定期巡视公共场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题，解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。

6、加强宾馆的安全管理工作和维修保养工作。

7、与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的宾馆形象，并代表宾馆接待贵宾。

8、以身作则，关心员工，奖罚分明，使宾馆有高度的凝聚力。

最后，再次感谢\_领导和各位同事给予我工作的支持，宾馆也将始终遵循\_为核心的价值理念。在校长的领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神和顽强作风，继续保持数月来这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好\_宾馆，充分发挥宾馆对外宣传窗口和内部服务作用。逐步在全市各提升价值。为\_宾馆的快速平稳发展和做大、做强而勤奋努力的工作。

述职人：\_x

20\_年\_月\_日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！