

2023年酒店服务员的心得(优质15篇)

在教学反思中，我们可以回顾教学过程中的成功和不足，从而不断改进自己的教学方法和策略。随后是一些行业精英的工作心得分享，希望能够给大家带来一些灵感。

酒店服务员的心得篇一

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用

双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来

协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到。让酒店越来越好，更上一层楼。

酒店服务员的心得篇二

20___年x月x日对酒店所有员工来说都是个不平凡的日子，这天酒店组织半数员工到___x拓展训练场进行了拓展训练，其目的是加强团结合作，培养团队凝聚力。

通过参加这次拓展训练，使我感悟很多。拓展训练以简单的游戏，揭示了深刻的道理，让我找回了工作中被时间磨蚀掉却非常珍贵的东西：意志、激情与活力。这使我更深刻地意识到，其实我们每个人都是很坚强的，每个人在平时工作和

生活中都有潜在的能力未曾发挥出来，只要自己有信心、有勇气去面对，就没有解决不了的难题。虽然拓展训练只有短短一天时间，却收获很大，感受颇深，使我开阔了视野，增长了知识，对团队有了更深的认识。感谢公司给我们这个拓展训练的机会，让我体会到人生十分有益的感悟。同时也要感谢我们的队友在这次训练中给我的帮助和关爱，让我走过拓展的这段路程。

回顾拓展训练的全过程，还是历历在目，从团队呼啦圈的相互扶持，到拯救大兵的自我突破，再到空中断桥的相互勉励，以及最后毕业墙的上下一致的通力合作。我们一次一次的完成了自我的突破和飞跃。全体队员上至队长下至成员，人人都无所畏惧，大家都能凝心聚力，发挥个人聪明才智，各个表现坚强勇敢，充分体现了挑战自我的团队精神。

我们首先做的游戏是团队呼啦圈，虽然是个不起眼的小游戏，但在游戏结束后，教练解说这个游戏的含义，大家才意识到酒店和战鹰拓展的教官们，在背后付出得太多。一个简单的游戏旁敲着我们的工作态度。在我们每次遇到问题的时候，我们能弯弯腰，能低低头，能顾及他人的感受，能及时为他人解决面临的问题，帮别人一把，我们的这个团队将更稳固。其实问题很简单，只有自己勇于面对，在团队的努力下一定能够赢取最后的胜利。这个游戏在全体队员中留下了深刻的印象，这个项目安排在第一个是有它的意义的。因为有了这个起点，有了这次的经历让大家知道在以后的游戏或在工作生活中，尊重大人，比尊重自己更重要。

在拯救大兵游戏科目中更能体现出我们的团队沟通能力和变通技巧，大家要众志成城，处处充满合作，关心、支持、包容、建议和谅解。在三局中我们赢了二局我们很高兴，但在失败后领导接受惩罚我们又觉得自己差得很远。如果我们在任何一环中出现失误，我们在团队协作中不紧密配合，只顾自己眼前的事情，不顾及大局，出问题后我们的领导将承受更大的责任，那不只是领导的责任，那更是我们的责任！

下午首先迎接我们的项目是空中断桥和毕业墙。在空中断桥中我们的队友都表现得非常的勇敢，我们的后勤队伍也非常强大，我感到非常欣慰，在一个一个队友上去征服自己的同时，在那一大步跨过断桥的同时，大家都明白只要跨过那道坎，迎接最后的就是胜利，就是欢呼，就是从内心征服了自己，面对困难无所畏惧。

临终了大家又聚到一起，最后一个项目摆在了我们面前，毕业墙我们来了，我们要毕业了，我们要为今天的拓展画上一个圆满的句号。在一天的拓展和教练的讲解中大家明白规矩是多么的重要，4.5米的高墙，我们要搭着人墙才能翻越过去，更不能触犯教官所定的规矩。我们一共____位队友，共同定下了120分钟把它拿下的任务目标。在墙的第一轮中我们的队友还是有人犯规了，我们的队长受到了严厉的惩罚，看着队长一个又一个的俯卧撑，我感触了为什么我们在一个小小的问题面前，我及我的队友到现在还是在触及它。大家都在自责，我见到有的队友和我一样，流泪了，那是自责的泪。我发誓我一定会坚持到最后。第二轮开始，大家表现得无比坚强，男同胞们个个都是儿子娃娃，在困难和挑战面前，男同胞们用他们宽大的肩膀和夯实的脊梁，让一个又一个队友朝胜利的旗帜冲去。上至顾问，下至普通员工都无所畏惧，大家能凝心聚力，发挥个人聪明才智，前面的队友支撑不了了，后面的立马补上，那一刻是在见证着团队的力量。

酒店服务员的心得篇三

这几天我们领导对我们酒店服务员进行了培训，让我学到了很多的东西，一个酒店最重要的就是服务，所以在今后的工作中我一定会提高我的服务意识，让我们酒店快速的发展起来。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员

在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不戴其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿

规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

酒店服务员的心得篇四

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxxxxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xxxxxx坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxxxxx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。

一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖

了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：顾客就是上帝、客人永远是对的，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自

己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

酒店服务员的心得篇五

这次的暑期假期我便在东方市的绿宝大酒店度过了一个月，然而在酒店是要分早晚班，而且不能迟到，迟到一分钟一块钱。早班每天所要做的工作是早上6：30必须要到酒店签到，然后要备早餐，和餐具，备餐车的时候推着一辆可以装三层的车，去厨房里面把那些早餐装到车上，那些早餐是用竹笼子装的，因为用来蒸的所以那笼子很烫，有时候烫到手红红的，装完了点心还有粥，一大锅粥有时候太满了，推起来摇摇晃晃的，那粥洒出来溅到你那可是很烫的，然后将锅粥推出外面的大厅装到餐车上等客人来点早餐，刚来的半个月经理叫我看台，来要记台数，记台数的时候是没4和7的因为那是不吉利，有22张桌台数有28，见到客人就说早上好，欢迎光临，客人坐下要问顾客要喝什么茶，边说的时候边把筷子套脱了，然后去冲茶，先把茶冲洗过一遍，然后在加水，这样茶的味道更香，客人叫我们去点早餐我们去餐车那里用托盘端过来，端过来的时候会有同事帮你端下来，有时候记不住客人点了什么就叫他去餐车那里点我们在帮他端过来，端过来的时候还要记卡，餐车里面有60多种东西，分小点，中点，大点，特点，超点，顶点。有些是不用记点的是写在卡上面的比如烫青菜，牛奶。还要学会下菜单，现煮的要下菜单，就好像粉汤，炒粉。还要写台号不然厨师搞好了不知道哪桌的，到了10：30开始退餐车把车上面的东西收起来拿到洗碗阿姨那里去，还没有卖完的东西拿到厨房去，退车完了就可以去吃饭了，吃饭的人多要排队打饭，每天都是三个菜，而且那菜又不好吃，吃完饭休息一会，到11：00就去洗车了，上早班的用一个碗去拿洗洁精，倒在车里面用铁丝网刷干净

后，接水来冲洗，还要拿筐来接水，那些筐是用来收餐具的，车里面有个开关是可以放水的，那水流到筐里面，因为那车是水平的还要抬起来那水才流的快，那车也很重抬的时候手很酸，因为那车是放在大厅里面不给有太多的水流下来，水装满了就两个人抬去传菜部的走廊去倒了，把车洗干净了，就去拿地刮，来刮车下面的水干净和传菜部，我们不叫传菜部，而叫班地利，传菜部的英文名叫叫班地利，搞完了班地利早班的就可以下班了，酒店里面有九个包厢，如果有包厢等客人叫上菜，还不能上错菜，上错了自己买单，从工资里面扣，有三个包厢在一楼其余的在二楼，厨师们搞好了菜我们就上菜，包厢里面有人看台了，一般都是男孩子上菜，女孩子看包厢，我们端去了她们就端上桌上去，有时候包厢多了忙的不过来，如果有人订餐我们还要送餐，等客人走完了我们还要收桌，扫地，拖地。如果客人走的慢我们就要等到客人走了我们收完才下班，上班是按时的，但是下班是不按时的有时候两点才下班。下午5:00每天和同事们点完名后，就按领班分配好的餐桌、包厢开始各自的卫生打扫。这决不是一般的扫扫地那样简单，需要由地及天的全范围清理，而且每天如是。包括擦(先用洗洁精水，后用清水)、整理、扫、拖、清理排风扇等等。若是那天你值班，还要加上卫生间和走廊的卫生，完后领班会来检查。所看的包厢和大厅桌子的大小、多少是根据员工的办事能力及表现来定的，当然，做得多，做的好，工资就高。老员工，所谓的顶力一点的看4个大桌子或是看大包厢；次之的看2个大桌子外加一个小台或是在楼上看3桌的或是2桌的包厢；新来的，或是不熟练的就只是看1张大桌或2个小台或是一个单包厢。总的来说，看包厢的要比看大厅的素质或能力高一点，因为包厢的顾客都比较挑剔一点，特别是有些包厢有最低消费。卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到17:30。“欢迎光临”“请问几号台(包厢)”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。拆碗、加茶、拿饮料、倒酒、上菜、打饭紧接着而来，完全可以让你忙得焦头烂额。特别是当你一个人看几个桌子时，若几桌人同时叫服务员，你会觉得特别痛苦，然后就是忙上忙下，跑进跑出，

东倒茶、西添酒的。后半个月经理叫我去看餐车，去认识包类，肉类等等。客人来问你这是什么包，你就告诉他，有些客人还问里面有什么馅，去应聘的时候经理没告诉我们，我们只能以自己的理解告诉客人们，有时候领班也告诉我们，最让我们头疼的一件事是，打羊肉和猪肚的时候，因为那是烫的还有那汁流到手上，碗又小但是又不能放手一放手那碗就掉了，帮客人拿早餐那些笼子也很烫，从底下冒水蒸气出来，还有帮客人打包东西也是一样，拿一个保鲜袋打包包点，那东西很烫都不知从何下手。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员真的不多，好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的便特别辛苦。“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌，还要铺台布，摆餐具。待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐。酒店还兼办酒席，有时候订的酒席少还可以，去的时候第一次见到订了全部大厅桌还有包厢，一个人上三桌菜，一桌有10多还要跑二楼忙都忙不过来。这种这就是我们服务员一天的工作行程，不是夸张，是事实，特别是有时遇到故意刁难或是蛮不讲理的顾客，你这一天过得更是“凄惨”：一，你不能得罪顾客，因为他是上帝；二，你不能坏酒店的声誉，因为你还想在那里工作下去；三，所有的错都是服务员的错，即使那错是因为别人而犯或是本身就是别人犯的，只要关系到顾客，你就得认栽。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱；四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖；犯点小错，罚！

二、结束语

2.1这次工作的感触

通过这次工作我终于知道“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。”我现在才深刻体会到这句话的含义，除了计算机操作外，课本上学的理论知识用到得很少很少。

刚开始去的时候，还真有点不习惯，很多东西都不懂，幸好有大哥、大姐们的耐心帮助，让我在这次社会实践中掌握了很多东西，更重要的就是使我在待人接物，如何处理人际关系等方面有了很大的进步。别人都说你一个大学生干嘛来吃这种苦，这活累，又没几个钱。但我还是坚持了下来，即便因此哭过好几回，我知道我不为钱，只想尝试，因为苦都是要尝了才知道，像我们这一代的孩子，从小在父母的呵护下长大，任意花着父母的血汗钱，殊不知钱来得这么的不容易。且不说你的父母是靠当服务生挣点小钱，仔细想想，做哪行不需要付出艰辛与努力呢？你有真正想到过做父母的辛和酸吗？通过这次暑假的社会实践，我真的学到了很多很多，也看到了、明白了很多很多。挣钱真的不容易，别看是一点小钱，那也是由宝贵的时间、辛勤的汗水和不断的进取磨砺，有时甚至是牺牲自己的自尊与骄傲，才能换来的。虽然只是短短的一个月的时间，但在这期间我流过汗、吃过苦、挨过训，通过自己的认真总结深刻的体会到了一些在校园里领悟不到的东西。这次与社会的亲身体验，让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的宝贵财富！一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用暑期时间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

2.2这次工作所获知识

1、在社会上要善于与别人沟通。

如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人都要学会融入社会这个团体中，人与人之间齐心协力，才能使做事的过程更加融洽，事半功倍。

别人给你的意见，你要认真听取，虚心地接受。

2、在工作上要有自信。

自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出的肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来就什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，一切就变得容易解决了。

3、知识的积累也是非常重要的。

知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。要想把工作做好，就必须学会相关方面的知识，对其各方面都要深入的了解，才能更好地应用于工作中。

酒店服务员工作心得范文5

一、前言

根据教学计划的安排，x年6月18日至20__年12月18日分配到舜和国际酒店进行为期六个月的大学生毕业实习，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导以及各位前辈的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分菜品的原料配备以及餐桌礼仪，懂得了日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对餐饮的行业有个初步的认识.....使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的各类服务行业。物欲横流，经济

发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，积极地实习有助于我们更好地了解当今大学生的就业形势，对于社会行业发展有了更加深刻的认识，对于我们日后的就业创业有了更加深刻的认识，深深感到了无穷的动力，压力!相信此次实习将在我日后的工作生活中产生重大的影响。直至实习结束我在舜和国际酒店的实习共做了六个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

稳过渡。对于大学生就业有更加深刻的认识，这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业，在今后的就业创业中要做到踏踏实实、认认真真、不好高骛远。

三、实习内容

我在舜和国际酒店做的是比较基本的服务工作，在国宴待过一段时间后来转入中餐。开档，为客人倒茶、倒酒，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，叠餐巾等等，有时候也站位，或者到其他部分工作中做帮工。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1、在校选择阶段

刚接到实习通知时内心一阵欣喜，从小一直上学，终于迎来了社会工作机会。但是面临选择内心也是十分纠结，一方面不希望和宿舍的姐们们分开，另一方面希望能够更好地实习，从而获得更多的专业知识的学习。多方面搜集材料认识到山东舜和国际酒店位于济南市经十路，是由舜和酒店集团投资兴建的高星级餐饮主题文化酒店，于20__年11月17日开业，

酒店按五星级标准建设，酒店总面积四万多平方米，设高档宴会包房138间，拥有260间豪华客房，千人大宴会厅1个、大小会议室9个、棋牌室、健身房、美容美发、商务中心以满足商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。是济南西部新城首家高档酒店。最终咨询了老师家长之后，选择了进入舜和国际酒店进行为期六个月的实习。

2、起初的适应阶段

的技能，在接下来的实习生活中有很大的助力。

在军训培训结束后，被分配到舜和国际酒店国宴厅进行实习，由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到国宴学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，菜名，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，由衷的感到是那么的自豪。我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌。但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店对于服务员管理的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受。一段时间过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，最后酒店将我安排到中餐进行交流学习。

3、积极工作，努力学习。

情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序也都能顺其自然的正常操作。中餐厅的学习让我学会了和客人的交流，懂得了宾客的生活饮食习俗，同时也看到了当前的精神面貌，消费观念等。

4、学习成熟，内心反思

实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、心得感受以及实习意见

(一)、心得感受

1、我记得，老师给我们讲过，只有有满意的的员工，才会有满意的顾客，顾客满意了，一方面会带动超市利益的增加，另一方面，会让员工更加舒服，满足员工工作的热情，他们才会更好地服务顾客，这是一个良性循环的过程。

所以，我觉得，管理者应该为员工谋福利，这样才是公司长远发展之大计。

2、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. 每个酒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。

因此要先积极的了解企业文化，学习它，并积极的融入才能更好地胜任工作，更好地与领导进行交流和沟通。

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. 错了就要认，认了就要改。

学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

(二) 建议

1、更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。

一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2、创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千

方百计的调动员工的工作热情和积极性。

预见性的防止不该发生的事情的出现。

3、健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

4、增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

5、完善分配体系和管理制度，应根据多劳多得，少劳少得，不劳不得的原则，合理分配利益，满足员工的合理利益，加强落实惩戒制度，刺激员工的工作积极性，惩办员工的故意失职。

此外，保障员工的合理权利，为员工创造好的工作环境，保障他们的生命和财产安全，切实加强员工利益的重视，使员工形成主人翁的思想。

6、加强对员工的培训，我觉得一个成功的企业，需要一些不断学习的人才，作为一个企业组织，理应为有才干的人，安排培训进修的机会。

只有这样，酒店的运营才会紧跟时代发展的步伐，力争每前进的一步，都对酒店有用。优秀的人才是企业致胜的法宝，引进和培养优秀的人才，并且留住这些人才，是酒店进一步发展的需要。

六、我的收获

在舜和国际酒店实习的这些日子，让我很幸福，我收获了很

多人生的财富。

(一)微笑服务

我知道，我只是舜和国际的一个小员工，也可以说只能算一个短期员工。但是，这次实践，让我深切的感受到了服务的魅力。每一次走进工作场地，我就会自然的微笑，因为我知道在每一秒我都在代表舜和国际。所以，这些日子，我一直微笑的服务。我认为，一个工作中的人就算再累也要好好工作。

(二)学会感恩

其实，突然一整天站这么久，很累人。这让我想起了我的老师们，他们也是为我们站一天，我们还不好好听课，真不对，回校后，我会更加好好听课，尊敬每一位老师。还有就是，原来挣钱很不易，父母辛辛苦苦挣钱，让我为了未来坐在大学里接受良好教育，我有什么理由不努力。我们这些做儿女的，真的要好好学习，体谅父母，爱父母，孝敬父母。愿天下父母健康长寿。此外，就是那些在舜和国际工作的各位前辈们和同事们，我感谢他们在舜和国际对我的照顾。

(三)懂得回报

每天，我都是早早的起床，晚上，到深夜才下班，说实话，晚上我胆小。但是慢慢地磨练以后，这样的经历会让我更加勇敢。发工资后，我给爸爸妈妈每人买了身保暖衣，给姥姥和奶奶家买去了鸡蛋，给弟弟压岁钱，给好友买的礼物。我知道，这些东西很普通，但是，用我的钱给他们买，我很高兴。我知道人要懂得孝敬和回报。

七、总结

放心的地方也是最容易出错的地方;教我用一颗包容的、欣赏

的、积极的、空杯的心态去面对他人，无论客人或同事，无论他对你好或不好。于是，我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。我们现在还没毕业，还有一段时间在学校学习，我们应该做好吃苦的心理准备，在学校这有限的时间里认真的想一想自己会什么，喜欢做什么，以及专业方面的知识巩固一下，做好打算。我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

酒店服务员工作心得

酒店服务员的心得篇六

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难！第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的`来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！然后，慢慢的，我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

酒店服务员的心得篇七

从xx月十五日到xx月十五日在外实习半年，经历了不同的人 and 事，开始学会了执行命令和担责任，这半年我是以一个完全不同于以往任何一个的角色去经历着，学习着，体会着。

我清晰的记得从学校送我们的大巴车里走出时我是以一种怎样的雀跃又复杂的心情看着眼前的实习地点——宁波开元名都大酒店。那是尚是夏日，首先宁波给我的感觉就是”清爽”，这种感觉一直持续了半年，也许以后当别人再次和我提起宁

波的时候，我就会第一时间觉得那是个干净的透彻的城市，不管是白天的云卷云舒还是夜晚的被灯火遮掩的有些黯淡了的满天繁星，它们都以一种再寻常不过的存在深深的烙印在我的脑海。我想说不管这段时间我曾经经历的又给了我以怎样的注释，但这些时间里，在这个陌生的城市和二十几位同学在一起，我们认识了更多的人，学习着怎样的在自己的岗位上创造自己的价值，同时更是学会了如何与人相处，学会生存，在生存中成长。

感谢这次机会让我认识了更多的以前在同一个学校、年级、却无缘相识的同学，这次实习中我们在工作上互相提点，在生活中相互帮助，在异地一起从初来时的懵懵懂懂，到分派到具体岗位后的跟随师父实操，以及后来大家实习结束之后微微的怅惘和对未来充满的希冀。这段时间生活充斥着的再也不是以往在校时的话题，而是工作，这是我们第一次真正的背负起了一个作为成年人的责任。生活自然与以往再不一样，我们也从单纯的一直生活在家庭和学校的学生，慢慢的明白了所谓的社会和生存。

刚刚到酒店我们进行了为时七天的理论培训，包括一些企业文化，酒店的布局以及相关的信息，职工工作纪律等等，然后就是分配部门，我是被分配到了西餐厅，我来西餐厅的目的很明确——练习口语。恰巧刚分到西餐厅的时候酒店正在承包一项“国际象棋比赛”的接待工作，这段时间来西餐厅用餐的外宾很多，记得第一次向外宾询问“would you like black tea or coffee?”时甚是紧张，生怕自己的发音不够标准，他们听不懂，但当他们讲“coffee/black tea”时很是高兴，那时我觉得一切都挺新鲜，我一向喜欢和自己较真，只要是我接手的事都要求自己尽量做到自己满意，这也是最后我的实习生涯结束时为何我的领班和经理讲我是一个极认真的人，只要是认为应该做好的，都会去做到。

刚开始两个月左右是我们接触并慢慢适应这种生活，工作的

过程，从熟悉身边的人，到认识这个对我们很多人来说都是完全陌生的城市，接触到更多的以前不曾见过的事，慢慢的掌握并熟练操作自己的工作流程，这段时间于我来说是一段不可多得的宁静岁月，也许身体上是达到了以往都不曾经历过的，但心理上我在告诉自己这是一趟旅行，岁月静好。

酒店服务员的心得篇八

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xxx坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的.会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是

最先对客人产生影响并做出服务的部门。

一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：顾客就是上帝、客人永远是对的，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

酒店服务员的心得篇九

了解和认识酒店行业的基本状况，掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作资料、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和职责心。为今后的职业打下务必的基础。

20xx年7月5号20xx年1月5号

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限职责公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的，是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌，浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28号正式开业，被评为当年洲际集团内部的最佳新酒店。酒店位于上海火车站旁，多条地铁线经过，交通可谓是四通八达。

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是洲际酒店的基本概况以及企业文化。透过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样

的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一天空上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及超多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会务必要去五星级酒店工作。然后进入校园学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然明白自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从校园里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每一天都想着，我从明天开始务必好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每一天都在想自己为什么改变不了这种状态。此刻想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己透过努力就会比别人优秀。

就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是校园做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的情绪比上坟的情绪还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都能够明白这会是怎样样一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的潜力很不相符。期望你以后说话之前先想一下自己的潜力，要说出和自己潜力相符的话。

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个个性严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎样做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身比较一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上能够做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的指责。

酒店服务员的心得篇十

我的社会实践活动圆满结束了。在这个过程中我受益匪浅，体会到很多东西值得一辈子受用珍藏。这积累的经验犹如牡蛎腹中的珍珠经历了时间的磨砺与侵蚀终会发出耀眼的光芒而璀璨夺目的。相信有了它我们的人生就越发精彩绚丽。大学是一个小社会，社会是一个大学堂。我们不再是象牙塔里不受风吹雨打的花朵，透过社会实践的磨砺，我们清醒地认识到，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去。才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好条件；才能使我们学有所用，适应社会的发展。在今后的工作中会在实践活动经验的基础上，不断扩展社会实践的范围，挖掘实践活动培养人才的潜力。

我要看看我能否在恶劣的环境中有潜力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想透过亲身体会社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的潜力能否被社会所承认。想透过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那么，我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有工作经验的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如果需要的详，我会通知你的”。经过多次面试的失败，总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，能供饭吃，任何苛作都干。于是我找到了一家餐饮酒楼。老板让我来做传菜员。第二天，我便开始了我的假期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，可此刻只能端盘子，心理徒有点失落再加上传菜部领班是个小学文化的，还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

但是，人总是要适应自己自下而上的环境，我不想赐开始就干不下去了，不行，我务必要坚持下去。要在自己的式作的环境中让自己的工作做行很简单，首先行把自己同领导和同事之间的关系搞好。因此我只好暂时避其锋芒。尽快地熟悉自己所在的工作环境。我所工作的地方是一个两层楼的酒楼，酒店大堂在一楼，楼上有包房，厨房在二楼，传菜间也是在厨房所以在传菜间里能够看到厨管理的机会。厨房是厨师的战场，由其是是生意十分的时候，那种场面真的就跟战场上打战一样，厨师的工具以及厨房的任何摆设和物品(包括调味品和原材料)都是厨师的武器，锅、碗、瓢、盘也为威望工作编奏出一首首生活的乐谱。墩子也叫切配，专六负责原材料的精加工，打盒负责将切好的原材料拿给灶上的师傅，并且做好装盘，菜品的装饰。蒸菜师傅负责使用蒸箱蒸菜，灶上师傅掌勺用来专门负责菜品的烹制，点心间的师傅专门负责面食点心的制作，凉菜间在另一间房里，负责冷菜的制作以及水果的制作，我们传菜间的工人很简单，只要反台上做好的菜将盘子边上剩余的菜汁擦干净，需要配上味碟的将味碟配上，有汤的菜配上汤勺，并且注意菜品的出品顺序和出品的速度快慢并且要持续好住处的有效，随时传递好前台以及威望之间的住处所以每一天工作和学习，在传菜部很累很辛苦，但是每一天都活行很大有充实。休息的时候，我也主动找我们的领导和同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我明白你是大学生大常有志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，不积小流无以成江海；不积跬步无以致辞千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一向很虚心地请都领班还对我说，我看一个人怎样样并不是看他学历、文凭怎样样，关键是看此人做事是否勤快踏实，然后他也跟我说：“你看到那掌勺的师傅和做基层工作的徒弟吗？你能看行出他们有什么区别吗和联系吗？”我说：“看不出”。“那我来告拆你，领班说”，做切配的做打盒的徒弟经过长期的踏实的努力就能成为灶上的师傅就能掌勺就能独当一面，这就是他们之间的联系和区别“。领班还对我说：“你跟我们的一些同事不一样，你是受

过高等教育的，就应多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？”确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习东本，增长见识，锻炼潜力，尤其在大学学习时候，选用假期时间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲十分强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。总结我的这次时期社会实践活动，虽然是我的第一次社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮忙的。

酒店服务员的心得篇十一

实习的日子终于来了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和

我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

酒店服务员心得总结篇2

酒店服务员的心得篇十二

回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 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。

二、管理方面：

- 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、2014年传菜全年离职人数23人，2015年传菜全年离职人数4人，2015年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

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。

四、在操作方面的几点。

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。

五、本班组在本年度做的不到位。

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。

的一年里续写人生新的辉煌。

酒店服务员的心得篇十三

为期半个月的酒店服务员实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，觉得从中获益非浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么陌生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时候是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识和在实际的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客户服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多，要学会观察，做好服务，服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性

化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在浩海酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢浩海酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望浩海国际酒店能够越来越好，也祝愿美林谷的明天会更好。

酒店服务员的心得篇十四

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家名叫鼎福楼的酒楼实习，在一个多月的时间里，我深深的体会到服务工作的辛苦，也了解了一些做酒店服务工作的要领，也仿佛成熟了许多，知道了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活，了解了艰难。在餐厅里很多人一眼就能看出我还是一名在校的学生，有人说从脸上就能看出来，就是因为社会经验还不够，才会表现出些许稚嫩吧！

我在酒店的工作很杂，早上九点半到下午两点半，下午四点半到晚上十点，在这期间，有点单，有收拾，还有帮忙厨房。虽然时间有些长，但是，热情而年轻的我没有因此而懈怠。因为我认为这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在学校，也许会有人告诉我们去做什么，怎么做。然而这里却不是，一切都是由自己去做，并且要很努力的去做，一项工作的效率就会得到不同人的评价。在学校，对于不怎么表现的我来说就只有学习的氛围了，为了取得更好的成绩而努力。在这里，大家都是为了取得更好的报酬而努力。其实这也是一种学习，学习看是做事，随机应变。

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张.有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中我们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评.

为将来自己进入社会做好准备。熟悉酒店服务环境,服务模式,为将来全面发展打好基础。通过自己亲身体会,以及前辈的现场指导,希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我的'一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性,深入细致地认真观察、实践,使自己的动手能力得到提高。通过和前辈的交流以及接触不同类型的人,增加自己的社会交际能力。学习到一定的管理能力,俗话说“知人善用,此乃王道”。学会处理好人与人之间的关系,尤其是和自己同事之间的关系!处理好关系,才能让自己更好的适应不同的环境,也能让自己得到很多人的帮助。

目前,酒店事业发展的越来越快,酒店管理

也越来越受到重视。谈到到酒店管理我们很容易想到服务质量,酒店服务员是直接和顾客接触的重要环节,服务员的服务水平常常是许多顾客选择酒店的一把重要筛子。以下是我对于这个暑假的酒店服务工作的一些经验总结:

(一)、素质篇

作为服务员首先应该具备有真诚、诚实、周到、耐心等等一些基本的素质,我认为还应该有细心,认真观察顾客的一言一行,不通的人表现的动作神态不一样,从这些神态中可以

得出不同的个性喜好。即使是在点单的时候也会有不同的喜好，投其所好是获得顾客好评的一个关键要素。

(二)、效率篇

做任何事都要讲究效率，效率对办事效果具有重大的影响，当然服务工作也不例外。服务的效率高直接关系到营业的好坏，效率高意味着时间成本、资金成本等都得到了最大的发挥，从而使得营业的效益增加。对于服务员来讲就是应该准确的记住顾客的需要，并保质保量、准时的满足顾客需要。在此过程中出现各种各样的变化也是避免不了的，如顾客故意的刁难、相互之间的意见不一致而导致服务工作的复杂等。

(三)、技能篇

服务应该注意流程顺序清晰，服务流畅，无论是倒茶还是上菜都要动作规范。不能忘记“热情服务”这一理念，有的员工在开始的时候很注意，到后面就开始松懈了，所以说服务质量对酒店的营业质量是具有深刻影响的，要严格把关才是。一方面，服务员的技能应该在正式上岗之前就先培训好，通过了考核才允许上岗；另一方面，服务工作的质量还应该在工作过程中不断提高，不能一成不变，而应该按照顾客的要求做出相应的改变。

作为一名服务性质的工作人员，我想学习工作的目的不在于通过业务考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在工作中学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大大落差的，能够以进入社会实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

酒店服务员心得体会4

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。语言是服务员与客人建立良关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛分享的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，妥善地处理这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提

供的服务有三种。只要有娴熟的服务技能，做这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放纸巾或毛巾；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。第三种则是客人没有想到没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

客人经常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的“活字典”“指南针”使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员操持的事宜。这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务自愿延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不的影响。

服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的。处置此类事件时，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到错误是不是自己一方。

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

酒店服务员的心得篇十五

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了xx学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台。撤台。点菜。上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的'服务流程有了进一步的了解。第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。