

2023年酒店员工的心得体会和感悟(精选5篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

酒店员工的心得体会和感悟篇一

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但实事并非如此，当有出入时，我们怎样把对让给客人，让得即不得罪客人，又维护酒店的利益。所以必须认定每个客人的要求、意见和抱怨都是对的，都是真实的，这样我们才能做到不找籍口，真正把顾客的要求、意见和抱怨变成改进服务产品的突破口，把问题解决掉，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等！无疑告诉我们培训教育不等于实践训练、培训教育只能告诉怎样做是对的、通过实践训练督导检查婆婆嘴告诉我们怎样把事情做对！也就是说培训教育只能改变观念，通过实践训练督导检查婆婆嘴规范才能提高员工的能力！才能改变知到不等于做到的问题！

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特长，进行调岗！我有幸调到明档！直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务！更重要是为了自助餐提档提

价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感到任务的艰巨以及责任的重大!同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感!上班时研究菜品，下班时配合施工人员安装蒸档电源大锅铁板烧天然气管道等的改造!虽然连续二十多天我憔悴很多消瘦很多但看到提价后客人的满意度，领导笑容，我感到我没有辜负领导对我的期望!同时内心有自豪感和成就感!特别在员工食堂李总一句：贾子你瘦了关爱话语更是让我感动!我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候，出现在关键的部位，抓住关键的问题!这是我的职责!也是所应具备：扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准，而不是以小时计算的工作态度。

我更坚信效率应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，在做好基础工作上才能讲效率。每个人所做的工作都是有一件件小事构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作中无小事，特别是明档人员，即是厨师，也是产品，要时刻保持自己的脸上永远充满微笑，这样才会受到顾客的青睐，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人的口碑，赢得客人满意加惊喜，不要小看小事，不要讨厌小事，只要有益于自己的工作和事业，无论什么样的小事，我们都应该全力以赴，用小事堆积起事业大厦，才是坚固的，用小事堆积起来的工作，才是真正有质量的工作。勿以善小而不为，勿以恶小而为之，细微之处见精神，做小事的精神，才能产生做大事的气魄。

以上是我对酒店管理100条的深切体会，希望与领导、同事们共勉。

一、怎样才能使我们企业在当今饮食行业机制竞争中站稳脚步，经营取胜创造效益呢？

通过近期学习管理00条结合当今饮食业发展情况，对酒店经营与管理谈一点看法。二十一世纪是餐饮业发展比较凶猛年代，也是竞争进入你死我活年代。这对我们酒店来说也是严重的考验，所以要通过成功的接待人大会总结经验，在不足中总结教训，找出适宜市场经营的品种，迅速投入拳头产品，形成名牌菜肴，使我们酒店以饮食业龙头出现，领导本地饮食业发展，这样我们比较好做了。首先，要了解当地人们生活习惯，填补当地餐饮业市场空白，划定经营范围。

决策决定了经营菜肴的菜式、品种及菜式口味，所以从决策上应该慎重、再慎重。从经营决策上本人认为要在按酒店报告中指出的，在继续坚持绿色、营养、健康的前提下，以客户的要求出发，开发低油、低糖、低盐、低脂肪的菜品，打造中豪餐饮强势产品，拳头产品，实施餐后看菜，根据台面情况，及时调整菜单、菜品。还应在个性化、标准化、风格化中找出自己经营路子，形成独特的经营方式和经营模式，就济南可以看出：现在为什么许多星际酒店自助餐厅开业以来都是生意兴隆，就是在经营中做到个性化、标准化、风格化、特色化。

我们中豪酒店具体结构上：自助形式还有些欠缺，还应在经营品种以个性化、标准化、风格化、特色化推出自己的经营品种，并以各地地方风味为主，选择有几个有特色的拿手菜，做为主菜龙头等。突出重点，形成套路，以标准化的经营方式来适应千变万化的顾客，这样经营符合当今餐饮业市场需求，定能填补地方这块餐饮空缺。从人和分析。当今餐饮的竞争，其本质是人才的竞争，现代化酒店经营管理的成败主要取决于员工素质的高低。

餐饮行业是一种复杂性经营结构：制作一个菜式有选料、粗加工、细加工、加热成熟、调味、出锅、盛装等繁杂工序。餐饮是依靠传统的手艺为消费者服务，工种多、分工细、要求高、技术性强。每个环节配合十分重要，每个岗位都要合理安排，合理分工，所以选拔厨师队伍，选拔中层管理人员

都应特别慎重下面对酒店管理谈谈本人看法：常言说：三分技术，七分管理。就管理来说，又何其为重要，在管理中要强调结果，强调效率，强调质量。生存就在于管理，管理不好效益就不会好，为搞好我们酒店根据管理00条总结以下经营管理经验。

(1) 搞好员工的自身素质。遵守职业道德，严明劳动纪律，明确管理章程，制定各项管理制度和生产标准，抓好每个环节的组织、指挥、监督和调节。服务人员必须培训后上岗，奖勤罚懒，促使员工上进，每天利用班前班后会，总结缺点，发扬优点。

(2) 落刀成才，物尽其用。不论经营什么菜式都要把浪费率压低到最低层，把成本的起货率提高到最高层。成本原料是菜式的基础，成本大小决定利润高低，所以选料上压低成本，让利给消费者，以便售价让顾客更好的接收。菜式品种建立标准卡，规定其所用原料品种，规格和数量，精确核算成本，一切出品率按规格标准操作，这样即控制了成本，又保证了出品质量一致性，做到标准化，对保持饭菜质量十分有利。

(3) 以龙头菜式带动经营主动权。从中档菜式中不断推出本店的特色菜，并以成本稍高价售出，来刺激客人消费，活跃酒店气氛，而且还要使其适应各档次消费者的需求，以便抓住饮食业经营主动权。

(4) 食无定味，适口而择。不论经营什么菜肴，都要入乡随俗，把当地人口味考虑到前边，适应地方口味变化，能让消费者接受，顾客认为好吃那就万岁。再说粤菜、港式粤菜、湘菜、川菜等结合当地生活习惯，在突出保持其特点、物色的基础上，一定要适应当地人的口味和生活习惯。

(5) 要安全生产，各部门把握好自己责任区(包括原材料、卫生等等)。采购、仓库、生产必须建立帐面流水帐；服务、生产、收银也必须建立良好财务制度。实行分片包干制，定期

检查各部门卫生、生产情况，形成一个良好的工作环境。本人认为，若想搞好我们酒店，应了解了大环境、大趋势，掌握我们顾客群体心理、口味，做到知己知彼，科学决策，找到经营路子。传统的菜式与改良引进的西餐和创新菜三路齐头并进。只有拓宽思路，才能适应当今饮食业市场经济社会的消费需求，才能在激烈竞争中站稳脚，领导餐饮的潮流。

二、厨房厨师技术力量组合和管理在管理上不仅采取军队式的垂直管理模式，以以人为本，的管理理念，使全体员工明确整个目标、自己职责、工作意义、相互关系等，从而能够主动地、积极地、创造性地去完成自己的岗位职责。

三、全国各地的餐饮业早已销烟弥漫，你死我活地竞争着。做为济南的星级酒店中豪，我想□xx年也将是一场激烈的竞争战。怎样才能使我们酒店在环境、服务、菜品、特色等方面成为地方区域的龙头酒店呢？下面我几个方面谈几点看法。

1、树立酒店的知名度、提高信誉。在短时间内，不管从言行宣传、电视媒介上，都要有一定的影响。但要想做到你没我有、你有我优、你优我变的程度，我们还需不断努力、拼搏。所以，我想酒店应定期地举办一些节目；组织一些活动；赞助一些事业，来扩大自己的知名度。看起来是费些人力财力，但只要组织得力，安排恰当，一定能收到效益和影响的。

2、员工的整体形象与素质；员工在纪律、条件、环境的约束下，尽心尽责地工作。经过一段时间适应后，会开始工作懒散、纪律松懈，对工作的开展有一定的阻力。所以，在员工的整体纪律与心理素质上还要加强培训，培养员工的集体荣誉感和自豪感，使员工的精神面貌焕然一新。走出店门后能自豪地说我是中豪大酒店的。这样我们酒店的形象会更好！

3、提高优质的服务质量：一少部分服务员是来上班做一翻事业，一大部分是来挣钱的。怎样才能提高服务员的工作积极性，这是优质服务的首要前提。我想用意见卡这种方法比较

好，它打破常规的格式，使服务员的档次拉开，使每个人都有危机感，同时也有收获的喜悦，这样也便于管理。

4、创造良好环境：不要说从整体，就是每一个角落，

都要使客人觉得赏心悦目。在就餐的同时能够感觉到温馨的气氛，使人觉得物有所值。例如，花卉品种定期更换、维修及时。

5、美食节：厨房可根据季节，推出美食节，明档每周推出具有冲击力的大菜，以此吸引或刺激顾客的消费。

6、挖掘地方小吃、特色、类似人大期间我们上的拉面、把子肉、单县羊汤中豪豆腐、济南甜沫、单县羊汤、济宁糊粥、临沂羊糝、潍坊朝天锅等，我们要让这些地方特色亮起来，必须要进行包装、推销。并把特色做精做细，做出文化氛围。

7、活动互动让客人参与进来，象年三十包水饺活动和正月十五包元宵互动活动，即丰富产品内涵，又打造了轻松愉悦的用餐氛围，带给客人意想不到的惊喜。

酒店员工的心得体会和感悟篇二

从参加20xx年xx月xx日_经理的第一次培训到20xx年xx月xx日xx_的培训，中间已经有20个人培训过了，虽然中间有好几次的培训都由于值班或者其他原因没有参加，但上传的培训资料都看过了，中间许多的内容都让我受益匪浅，每次的培训内容都对我们平时的工作以及生活中的为人处事起到了很大的作用。

通过培训，我总结了以下几点心得：

要时刻保持一颗”我工作我快乐“的心，只有热爱自己的工作，才能更好的把工作做好，才会把最平凡的工作做得不同

凡响，企业最需要热爱工作的人。作为酒店服务行业，员工的礼仪修养起到至关重要的作用，无论是说话还是行为动作都有他一定的规范度，只有把这些做好了，才是一名称责的酒店员工。

在一个团队中，如果没有默契的交流和沟通，就不能达成共识，在一个集体中，每个人都有自己的思想，但遇事必须顾全大局，只有这样子一个团队才会壮大。说到团队最先想到在xx的日子，尽管住了5个月，但他们从未把我们当成“自家人”，我们也在那个时候学会了团结，没有一个人受到委屈在做事时，人往往会忽略细节，但一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，如果做事时，总是一副事不关己的样子，那你这辈子也就不去想有多大成就了，这就是所谓的“态度决定一切，细节决定成败”。

很多成功者就是积累一点点小而呈大器的，相反有的人总是想的大做的少，不愿意积少成多，中途放弃，最终一事无成，这也说明了坚持的重要性。其实就是对自己负责，现在我们客房部xx经理一般遇到事情不会直接告诉我们解决方法，总是问我们是怎样想的，这也让我们了解到我们对自己的岗位，对客房部，对宾馆是有责任的。

从小在大人嘴里就听到最多的是要学会感恩，要乐于助人，长大参加工作了，听到最多的就是要有敬业精神，要有职业道德，热爱自己的岗位，也只有真诚做人，认真做事，你才会取得成功。

培训心得体会，无论是在酒店的那个部门，那个部门的什么岗位想要做到更强最好，那么我们就要学以致用，不辜负这么长时间以来培训者的良苦用心。经过这么多次的培训，我学会了如何去生活工作，学会了如何待人接物，今后我将珍惜每一次机会，勇敢的挑战自我，完成自我，让自己变得优秀。

酒店员工的心得体会和感悟篇三

第一段：引言（约200字）

在酒店行业中，好的员工是酒店成功的关键。他们不仅要具备专业知识和技能，还要具备热忱和耐心的服务态度。本文将从员工的专业素质、团队合作、顾客满意度、工作动力和发展机会五个方面探讨酒店好员工的心得体会。

第二段：专业素质（约200字）

作为一名酒店好员工，拥有专业素质是至关重要的。他们需要对酒店各个方面有全面的了解，如前台接待、客房服务、餐饮管理等。只有深入了解酒店运营的每个环节和细节，才能为客人提供优质的服务。此外，良好的沟通能力和解决问题的能力也是好员工必备的技能，能够有效地与同事和客人沟通互动，并在突发情况下灵活应对，保证服务顺利进行。

第三段：团队合作（约200字）

好员工不仅仅是独当一面的个人英雄，更要懂得团队合作的重要性。一个优秀的酒店团队由不同的部门和人员构成，每个人都有自己的职责和工作任务。好员工应该懂得与团队成员密切配合，相互支持和理解。只有团队协作和合作，酒店才能顺利运营，客人的需求才能得到更好的满足。因此，好员工应该乐于帮助同事，共同努力提升整个团队的服务水平。

第四段：顾客满意度（约200字）

酒店行业的核心目标是满足客人的需求，好员工应该时刻以顾客满意度为导向。他们应该用善意和耐心对待每一位客人，提供个性化的服务。好员工能够根据客人的不同需求，给予恰当的建议和帮助。虽然客人的要求可能各异，但是好员工应该始终保持微笑并尽力满足客人的期望。只有顾客满意度

得到提升，酒店才能获得良好的口碑和持续的业务。

第五段：工作动力和发展机会（约200字）

良好的工作动力和发展机会可以激发员工的积极性和创造力。酒店好员工应该把工作当作一种乐趣，持久地保持激情和热情。酒店业务的快速变化，也给员工提供了广阔的发展机会。好员工应该持续学习和提升自己的专业能力，善于抓住各种培训机会，更好地适应行业发展的需求。此外，酒店也应该提供员工晋升和职业发展的机会，让优秀的员工有更多的发展空间和挑战，进一步激发他们的工作动力。

结论（约200字）

作为一名酒店好员工，专业素质、团队合作、顾客满意度、工作动力和发展机会是至关重要的。仅仅拥有专业的技能和知识是不够的，好员工应该将服务质量放在首位，并积极与团队成员合作，满足客人的需求。同时，他们也应该关注自身的发展和提升，保持对工作的热情和动力，不断追求进步。只有如此，他们才能成为酒店行业中不可或缺的一份子，为酒店的成功贡献自己的力量。

酒店员工的心得体会和感悟篇四

今年假期，在学校多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入xx酒店餐饮部，进行我们为期一个月的专业培训。

我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利透过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到xx酒店的中餐厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了桂林宾馆，开始了我

们的培训。培训的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

xx酒店是一所老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我和同行3名同学的工作岗位就是餐饮部的中餐厅。中餐厅是xx酒店的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

1、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的培训，但酒店还是按正规的培训生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们培训的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的培训让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是十分有用的。

2、培训过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们培训生的上班时光是7小时工作制，每周休息一天，主管

根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。但是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于xx酒店是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，因此餐厅的大半数客人都是外国人，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。

1、各项规章制度落实不是个性到位

所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样□xx酒店的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是当地方言还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用方言的员工大有人在，毕竟xx酒店是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督

以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的一个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。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。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在一个月培训过程中，我发现xx酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

酒店培训的日子结束了，这次酒店培训也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我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我的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员就应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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

酒店员工的心得体会和感悟篇五

xx年xx月xx日，这是一个特殊的日子，这一天，我走出了学校的大门，带着期待，带着恐惧，带着别无选择……那是一种说不出的感觉，一种说不出的心情……犹如刚孵化的小鸡，又或许连那小鸡都不如，因为小鸡至少有母鸡妈妈的呵护。

刚步入社会很多事情，都不知道要如何去做，不知道如何去面对，有时候只能静静的等时间给自己答案。还记得来xx酒店面试的时候，没有自己的想法，没有自己的主见，连酒店有些什么部门都不知道，就这样稀里糊涂的随着同学来这里面试，然后懵懵懂懂的被这里录取，接着就来上班。实习的日子就从xx年xx月xx日开始了，不知道自己为什么来，也许是因为学校的要求，也许是因为自己别无选择，还好自己知道做什么就要把他做好！

那时候，心里乱乱的……因为不甘；因为平淡；因为疲惫；因为我们想的和现实不一样。没有五星大饭店里面的精彩场景，有的是琐碎的事情和汗水。给自己的借口是开业了就好了。

所以并不管再怎么累每天还是努力的工作，希望那个开业的日子快快来临！

哎呀！时间已经到了xx年xx月xx日了。我被分到了pa以为换个地方会好许多，可是才发现没有。还是一样的清洁卫生，做各个部门办公室的卫生，后勤区域的所有过道等等。日子一如既往，刚来pa的三天就只做好了一个楼梯，从酒店一楼到负二楼。接着是酒店员工更衣室的卫生，每一块地皮，每一块天花板，每一盏灯，每一个马桶都要细心清洁。在pa工作的最后一天，做的是行政办公室，看着那布局，那地毯，那装饰就知道是酒店级别的管理层就连工作的地方都是不一

样的。哎，满满的羡慕呀，希望这能是自己的归宿！

自从那天稀里糊涂的答应到洗衣房做文员到现在已经有好久好久了。实习也已经走到尽头了，回头想想，酸甜苦辣，日子五味俱全，用两个字形容很好一充实。

去洗衣房上班第一天—xx年xx月xx日永远都忘不了那天的场景—那天由于早会传达会议内容的时候出现了点问题，以为不去洗衣房上班的我，还是和以前一样准备好当天的清洁剂，匆匆忙忙的跑着要去酒店开荒，结果半路被客房部行政管家喊住，告诉我忙着做什么呢，问我不是说好去洗衣房上班。就这样，懵懵懂懂的，我和酒店管理班的一个同学被分到洗衣房了，从此我的在洗衣房的工作生涯开始了。刚去洗衣房，我一个都不认识，就连酒店管理班的同学我都不认识，所以全新的环境，全新的工作，全新的生活。在洗衣房工作，刚开始的时候，做得很不顺，因为我什么都不会，最基本的办公软件，如word、excel等我都不会，更别说是其他的酒店管理系统，例如picc、opera、人事考勤系统等等。幸好我的第一个经理耐心很好，他有个传奇的名字—张大海，真是人如其名，可以包罗万象，从来没有见过他发火，他做什么事情都是很有耐心，对下属也是一样，同一个问题你问他很多次他还是一样会告诉你。可是最伤心的是他话很少很少，你不说他可以一句都不说，除非有什么事要和你交代。在酒店，特别是像洗衣房这样的小部门，文员扮演着辅助各个领导做好工作的角色。可是我除了问题还是问题，太多时候连我自己都受不了自己，恨不得有个地洞可以钻进去。可是他从来就好好的教我，没有一句抱怨的话。还有，那时候的我每天都有他在监督，他会提醒我今天要做什么，要交什么资料或文件。所以我可以不用担心我会落下什么事情没有做。不过我还是有被他气得掉眼泪的时候。第一次被他气哭是因为有一天早上他要我做一份资料，十一点过了的时候他说我做好了就可以去吃饭了，可是谁知道我一做就到下午一点过，以致我中午饭都没有吃，当时在气他害我饭都没有吃。可是回头

想想，那是因为我办事的效率有问题，因为我不懂，还有是因为我笨，没有想到先去吃饭再继续工作。哎……真是的，现在想起当初委屈的样子就觉得好笑。

因为我天性活泼，洗衣房里只要我在就能时常听见我的说笑声，也因为如此我和同事都能友好相处。工作虽然有不如意的时候，不过总体还是挺好的，日子也挺充实！