

# 最新酒店厨师工作心得体会感悟总结(汇总8篇)

教师总结是对教学经验的提炼和总结，可以为今后的工作提供参考和借鉴。以下是小编为大家整理的考试总结实例，供大家参考和借鉴。

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇一

在香格里拉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香格里拉情3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。我觉得香格里拉的培训总能让我们收获到很多，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香格里拉人而自豪，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！

酒店工作心得体会感悟篇3

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇二

作为一名厨师，我深刻感受到厨师这份职业的辛苦和挑战。尽管从事这个职业已近十年，但每当忙碌的一天结束，我都会感觉疲倦不已。但与此同时，我也发觉自己从厨师这个职

业中收获了很多，不仅仅是技巧的提高，还有关于人生的思考、对工作的热情和对美食的热爱。

## 第二段：厨师所面临的挑战

在厨房里，每时每刻都需要面对许多挑战。对于新手厨师来说，开始的时候可能很难适应厨房的繁忙环境，还需要学习如何调配佳肴，并且需要快速反应以处理客人点菜的需求。此外，还有很多其他的挑战会在工作中出现——如时间紧迫、工作量大、要决定菜单和材料的选择等等。就像很多人所说的，厨师可能是最忙碌的职业之一。

## 第三段：如何应对这些挑战

为了克服工作中的挑战，我发现有几种方法会帮助我自己。首先，我发现，无论何时，都要保持冷静和沉着。如果情绪过于紧张、焦虑或失控，那么就无法聚焦于工作任务本身。其次，个人技巧的提高也是十分重要的。通过经验、练习和学习，我可以在工作中更快的准备食材、更加高效地调配菜肴，以及更好地服务于客人。最后，工作中总会遇到一些意外事件，比如炉灶出现问题，这时候需要快速地跟团队合作解决问题。

## 第四段：厨师的职业满足感

面对日常脚步匆忙、工作疲惫的状态，我仍然能从工作中获得一份职业满足感。首先，我可以感受到来自客人的认可。当客人对菜品评价良好，我会感到很自豪和高兴。其次，我从自己的工作中得到一份成就感。每当我将一份料理完美地准备好，都会让我感到一种不可言喻的满足和快乐。最后，我从这个职业中得到了一个团队，我的同事和我一起努力、协作，一起成功地完成工作。

## 第五段：结论

在我的职业生涯中，我学到了很多的东西，这些收获的来自于我的辛勤工作、团队的配合以及客人的赞扬。了解厨师的工作与诸多挑战可以帮助人们更好地理解这个职业。当然，每个人的职业生涯都有自己的光和影。但是，不论做什么工作，每一个人都必须克服自己的困难和挑战。对于厨师来说，保持冷静、提高技术、享受成就感和与团队一起协作，在面对工作中的压力和挑战时，大家同样也可以从这些方法中找到自己的职业满足感。

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇三

近年来，随着饮食文化的逐渐升级，越来越多的人选择成为餐饮业从业者。而作为餐饮行业中最重要的工作之一的厨师，负责食品的烹制和创新，确保每一位客人品尝到健康、美味、卫生的菜肴。但是，到底厨师的工作有多辛苦呢？经过我多年在餐饮业中的工作，我深深地感悟到，做一名厨师是一件十分不容易的事情。

在厨房中，每天炒菜的过程会让人的鼻子和皮肤吸满油烟，甚至感觉到压抑和憋闷。由于长时间的工作活动，每天的热量消耗十分惊人，难以想象厨师们能够在这样的情况下坚持工作多年。对于厨师来说，更加恶劣的是厨房环境。餐饮业的特殊性质使得厨房环境恶劣，空气不流通、厨房中的垃圾堆积、灰尘和废弃食材都可能会在厨师工作过程中影响他人的身体和节奏，这些因素让厨师们不得不经常忍受嘈杂、闷热的工作场所，甚至导致健康问题。

除此之外，厨师们在工作中还需要应对不断变化的需求，比如涵盖订购食材、烹饪方式改进甚至还有人员管理、费用控制等琐碎的事务，厨师们需要快速、灵活地做出决策。在厨师的工作中，做手艺好是关键，但只是数之一，肩负着客人的健康饮食责任，更需要将功能、味道、文化价值融合在一起。

同时，为了创新菜肴并满足顾客挑剔的口味，厨师们需要提高自己的口感、嗅觉等感觉器官的灵敏度。同样也需要严格的自律精神，对于每一个细节都需精益求精，每天加班加点以确保顾客可以享受到最佳口感的美食体验。

总之，单从他们的工作量度来看，厨师们是非常辛苦的，更何况良好的厨师还需紧跟“吃货”心态的喜好，更赋予了他们极高的创意要求。这一点，对于他们普遍都是两难的处境，因为很多良好的菜单都需要超乎想象的奇思妙想和超出常规的探究。

最后，无论工作多么艰苦，厨师们仍然热爱自己的职业。作为餐饮业的一员，厨师们注重的是烹饪本身的乐趣，而这份乐趣才是他们最重要的动力源泉。他们用力量和汗水，把每一道菜肴做到最好，就是为了让更多的客人满意。正是这份心愿，让他们在厨房的世界中，无论多少困难，都能够以坚韧、敬业、创意和干劲，为客人带来最好的美味体验。

总之，对于厨师来说，这份职业并非只是一份工作，更是一份精神的追求。他们的身份固然低调，但他们的身影却在我们的生活中悄然存在。在我们每日美食的品尝过程中，我们应当深深地感谢他们带给我们的美好体验，也应该从心灵上给他们一个诚挚的致敬。

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇四

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、人员定位等自然情况，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集体中的一员，每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、而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况，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

只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

## 二、其他工作

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务！

## 三、学习心得

作为xx酒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，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，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，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年里我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，在新的一年里续写人生新的辉煌！

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇五

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、人员定位等自然情况，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集体中的一员，每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、而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况，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，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务！

作为xx酒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，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，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，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是

以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年里我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，在新的一年里续写人生新的辉煌！

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇六

管理人员要善于观察事物，善于发现问题并及时跟进。在平时的的工作中，要眼中有物、眼中有事、眼中有人、眼中有活。要做到能用眼睛表达、眼睛说话，随时发现客人欲言又止的问题，提前看到客人的下一步要求、打算。把问题解决在客人要求之前。眼里能看得到问题是经验的积累和对业务、专业熟悉的表现。同时在管理的实践中还要能看到自己的不足，从困难、失败中去总结，任何问题都将迎刃而解。

### 二、脑子里思考问题

用心思考、用脑做事，是每个管理人员解决问题的法宝，管理者要善于思考问题，善于谋划未来，善于分析判断，要勤动脑，多出主意，多当参谋，对外善于攻略，对内善于协调、善于学习，收集扑捉先进文化信息，变化的市场信息，提高认知度，提高个人自身素质，提高对市场的敏感性，并立即作出反应，这样才能带出一支符合高星级酒店要求的员工队伍。

### 三、动手解决问题

管理者必须具备雷厉风行的工作作风，管理和被管理者永远是对矛盾，作为管理者必须屏弃懒惰思想，克服互相推委、拖泥带水、不讲实效的作风，要手勤、腿勤，处理问题干练、果断、行动迅速，解决问题讲求实效，切忌虚浮。真诚听取意见，建立管理者与被管理者之间的信任基础，唤起员工的责任感和自豪感，激发他们的工作热情为客人提供更好的服务。



其次，管理这者必须具备“当家”意识。

### 一、眼中有“家”

### 二、用脑子理财

管理者不仅要理好部门现有的财产，更要利用好已报废的物品。酒店开业时间越长报废的物品也就越多，管理者要动足脑筋对这些物品进行再次利用，降低生产成本。如：报废棉制品的利用，一条报废的一米五的被罩可以改制七个枕套，多余的边料可以拼做员工宿舍的被套，布条可以做抹布的包边。只要肯动脑筋报废的物品就可以物尽其用，旧貌换新颜。

### 三、学会算帐

在确保客人正常使用物品的前提下，管理者要学会计算按房间出租率领用每个月所需的低值易耗品，每天按房间出租数定量配备客用品，学会用数字说明节约的重要性。在员工中要不断宣传，举一反三，坚决杜绝浪费现象。如：水、电、汽，洗涤原料的控制。

总之，部门的各项工作要常抓不懈，通过管理达到工作要求，通过管理达到经济效益。

## 酒店工作心得体会感悟篇2

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇七

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、人员定位等自然情况，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集体中的一员，每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、而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况，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，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务！

作为xx酒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，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，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，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，在新的一年里续写人生新的辉煌！

文档为doc格式

## 酒店厨师工作心得体会感悟总结篇八

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，有人叫着了我，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。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，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持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。并且，我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要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。能够善于把客人的潜在需求一眼

看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，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。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。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。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，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，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销

能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

## 服务员培训心得体会范文

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最好，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，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

## 酒店服务员培训心得体会

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。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。

### 一、语言能力

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好关系、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。

## 二、交际能力

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，妥善地处理好这些关系，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。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

## 三、观察能力

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，做好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、放好纸巾或毛巾；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。

## 四、记忆能力

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好的影响。

## 六、应变能力

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供认错误，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。

## 七、营销能力

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。