

# 酒店工作感悟及心得(大全7篇)

心得感悟是指一种读书、实践后所写的感受性文字。我们想要好好写一篇心得感悟，可是却无从下手吗？下面我给大家整理了一些心得感悟范文，希望能够帮助到大家。

## 酒店工作感悟及心得篇一

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务潜力。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常识，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，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务潜力。

### 一、语言潜力

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，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上持续匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体状况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。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理解和满意的表达氛围。

## 二、交际潜力

酒店是一个人际交往超多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属个性是超多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企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际潜力则是服务员实现这些目标的重要基础。

## 三、观察潜力

服务人员为客人带来的服务有三种，第一种是客人讲得十分明确的服务需求，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，即应当为客人带来的、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；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在思考的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察潜力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的带给是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的带给更强调服务员的主动性。观察潜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。

## 四、记忆潜力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、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，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“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，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

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办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到带给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带给。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的状况，对酒店的形象会产生不好的影响。

## 六、应变潜力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永久是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，能够作适当的让步。个性是职责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。在一般状况下，客人的情绪就是服务员所带给的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先思考到的是错误是不是在自己一方。

## 七、营销潜力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，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，主动向客人带给服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主

要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求带给服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、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，在客人感兴趣的状况下，使产品得到充分的知悉和销售。

酒店服务员工作心得体会范文

## 酒店工作感悟及心得篇二

作为酒店的工作人员，你们知道自己的个人工作总结要怎么写吗？下面是本站小编为大家整理的酒店个人工作总结范文，欢迎阅读。

### 一. 经营促销工作

目前岳阳市内宾馆林立，一个个新宾馆也在陆续建成开业，我厦要想在岳阳市场占有自己的一席之地，必须主动出击，推陈出新，争取顾客，占领市常在这个问题上，我得到了总经理及领导班子内其它成员的信任和支持，今年以来，陆续推出了许多促销措施。首先，我们高度重视大厦的公关形象，经常在电视、报纸上进行宣传，让我厦在市民的心目中产生持久的印象。在春节期间，对来我厦消费的客人一律实行了优惠打折，对有关职能部门和入厦消费的常客发放了贺卡和免费消费券，从而使宾客对我厦产生亲近感，激发他们再次来大厦消费的欲望。除此之外，我还注意充分借鉴其它宾馆和行业的促销办法，陆续制订了揽客消费提成、工效挂钩等方案。今年九月，还与长沙湘野车队签订了合作协议，对方为大厦组织客源后，双方进行利润分享。我还利用同学、同乡关系多方为大厦联络客源，如邮电局工程部、水电局水政监察

大队等单位现已把我厦作为主要接待地点。以上这些，对促进我厦的消费，为大厦取得稳定可靠的客源发挥了一定的作用。

今年七月，由于国务院《娱乐场所管理条例》的实施，我厦终止了与凌峰娱乐城之间的租赁关系，我在大厦负责与凌峰娱乐城移交、清算的有关事宜以及娱乐城的重新开业的筹备工作。尽管自己在这方面经验不足，困难重重，但我欣然领命，不讲条件，积极投入工作。在上级领导的支持下，经过积极努力，目前我局(包括我厦)与凌峰娱乐城之间的欠费清理、资产移交等问题基本得到圆满解决。为了减少损失，尽早让娱乐城开业，根据局里确定的方针，在兼顾合法与灵活的前提下，经过反复研究，已经制订出了可行的娱乐城经营方案，并已通过新闻媒体公开招聘部门负责人，目前正在抓紧筹备开业。今年以来，我还陆续整理了与临街门面之间的合同，对有关欠费进行了清理，促使这些经营者合法经营，及时交纳费用。

## 二. 安全管理工作

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理领导小组，在执行安全风险抵押金制度方面，我主持对这一制度重新进行了修订，使其更加可行、有效。在执行这一制度以及《违章下岗制度》上决不走过场对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过原则，决不姑息迁就。如今年1月29日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给予了严肃处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。

消防安全是宾馆安全工作中的重要内容，上级主管部门

对这一工作也相当重视。由于种种原因，大厦施工中遗留下了一些消防隐患。为此，我局保卫科、安监科、市消防支队多次到大厦检查督促整改，我也曾多次与这些部门检查现场，研究对策。在上级领导的支持下，这一问题在今年得到了基本的落实。如三楼西侧已开通了专用消防通道，完善了各处的消防标志，各楼层的消防电梯前室的消防门也已经开始安装施工。通过消防部门的验收检查，今年我厦已取得了消防合格证书。

### 三. 动力维修工作

设备设施的良好运行是保证大厦正常经营的有力保障。自开业以来，我一直是分管动力部工作的，在这方面，我始终得到了动力部两位经理的有力支持。开业前两年，大厦所有设备设施都还是新设备，基本上维修工作量不是很大。但是，由于有些设备本身的缺陷和安装过程中存在的问题，经过两年来的运行，大厦的设施设备陆续出现了许多故障，使动力部的工作今年与去年相比，维修工作量明显增加。特别是空调设备，在今年热天需要开启时，三台主机陆续出现故障，严重影响大厦的正常经营活动。为此，在空调保修期即将满和已满的情况下，我们争取到了厂家免费维修，为大厦节约了一笔较大的维修费用。在最近准备开启制热时，空调设备再次出现故障，动力部又到金都、岳阳宾馆请教专家，日夜抢修，并再次找厂家免费更换了部件，对全部空调管道进行了清洗，从而保证了空调设备的正常运转。在保证正常维修工作的情况下，还陆续安排动力部对大厦的有关设施进行了改造和完善，如为解决窗户玻璃易掉落的问题，对窗户框进行了改造；为加强临街门面电度计量，对这些地方的表计全部进行了更换校验；为加强大厦的安全监控，今年还在大厦几个主要地点安装了电视监控系统。我还直接负责了大厦电脑系统的日常维护工作。大厦的电脑系统担负着接待、收银、总经理查询、上网、财务等管理工作。平常电脑系统一旦发生故障，即使是在晚上或休息时间，我总是及时赶到，保证电脑系统的正常运行。

#### 四. 人事管理工作

本年度，大厦要我负责人事方面的管理工作。在这方面，局里给予了大厦灵活的政策。大厦的绝大部分管理人员和员工都是通过对外招聘的，鉴于目前社会上就业比较困难，平常向我打招呼的有不少，我自己也有不少穷亲戚，但我从不徇私情，本着唯才是用的原则，所有人员都经过总经理的认可，严格保证进入大厦的人员的素质。对于进入大厦的各级人员，更是从严要求。今年以来，我陆续规范了人事管理方面的一些程序，加强了员工转正考评工作，是金子，就要让他发光，及时建议予以重用；是庸才，也不心慈手软，及时提出处理或解聘意见。大厦陆续建立了员工的详细档案，对工资标准进行了重新规范与核定。为了招聘到优秀的员工，提高员工素质，我和大厦其它领导多次到各学校选录优秀人才，还委托市旅游学校、华容职校在平江、华容等地招用并培训人员。今年省旅游局的宾馆总经理培训班在我厦举办时，我和大厦多数管理人员以及一部分员工一起参加了这一学习，有了一个学习提高的机会。我和大部分参加学习的人员均拿到了省旅游局颁发的宾馆行业岗位资格证书，从而保证了大厦有一支较优秀和稳定的管理者 and 员工队伍。

在这里需要指出的是，如果说大厦今年在以上各方面取得了一些成绩，这全是上级的正确领导以及大厦全体同仁努力工作的结果，在此我要真诚地说声谢谢！我知道，一个人的力量是渺小的，一个企业要想得到充分的发展，只有依靠领导班子的精诚团结和全体同仁的齐心协力。正如当初我在应聘副总经理时说过的，作为副总经理要多为总经理动脑子，出点子，跑腿子，赚票子。尽管理想与现实往往存在着差距，但我总是首先从自身寻找原因。我知道，我所做的工作还远远不够，为了岳阳电业局的利益，为了大厦的辉煌，我将继续本着“老老实实学习，勤勤恳恳工作，实实在在办事，正正派派做人”的处世准则，一如既往地规范自己的言行，把工作做得更好。

尊敬的各位领导各位同事大家好：

一、工作方面 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，评估期间承蒙李总的信任在王经理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，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

共2页，当前第1页12

## 酒店工作感悟及心得篇三

一个在企业工作的人，工作的时间、内容、形式都会不同，但有一些共性，如每个人都经历过从刚入职到逐渐适应和熟练的过程、都会遇到一些自己能够解决的问题和一些需要帮助的难题、都会在工作中不断成长和收获。本文将分享我在企业工作中的一些个人心得和感悟，希望对初入职场的人有所帮助，也希望得到对我的指导和帮助。

### 第二段：适应过程

初入职场时，很多人都会感到迷茫，不知道该从哪里入手。对于我来说，最先要做的就是适应环境和团队。当时的我完全处于陌生、不熟悉、不了解的状态，但很快我就发现，在新的环境中，要得到他人的尊重与认可，首先需要自己表现出强烈的工作积极性和学习意愿，多和同事、领导沟通交流，逐渐熟悉公司业务模式、文化、规章制度等，这样才能够与周围的人建立起良好的合作关系。

### 第三段：成长和收获

当我逐渐熟悉公司的业务和自己的工作职责后，我开始有了更多的时间和精力去思考如何做到更好地完成自己的工作。在这个过程中，我发现一个重要的原则：要不断地学习和提升自己。只有不断地学习新的知识，不断地了解企业所处的行业和市场动态，才能够更好地把握工作的机会和挑战，不断提高工作效率和质量。同时，在工作中我也养成了一些好习惯，如做事情认真负责、坚持输出高质量的工作成果、尊重别人的工作和意见等，这些习惯的养成不仅让我在工作中赢得信任和尊重，也成为了我个人品质的重要体现。

### 第四段：问题和解决

在工作中，我们难免会遇到一些问题和困难。当我遇到问题

时，我会先认真分析问题的产生原因，并尝试提出解决方案。这个过程中，我发现与他人多多交流是解决问题的重要途径，因为不同的人有不同的视角和经验，他们的意见和建议可能会给你带来新的思路或启示。此外，我也注意到在解决问题时，态度是非常关键的，积极乐观的心态能够帮助我们更快地找到问题的解决之路。

## 第五段：总结

在企业工作中，我深刻体会到了工作积极性、学习意愿、好习惯、解决问题的能力等因素对于个人职业发展和工作质量的重要性。在这样的环境下，我们不仅可以增长知识和技能，也能够更好地不断拓展自己，实现自我价值的提升。最后，我要感谢在我工作中给予帮助和支持的领导和同事。没有他们的鼓励和帮助，我不可能在短时间内完成适应、成长和解决问题的过程。

## 酒店工作感悟及心得篇四

随着时代的不断变迁，社会经济的不断发展，大家都逐渐意识到了一个问题，就是未来竞争的主体是企业，因为企业是社会经济的主体力量。作为一名大学生，步入社会，加入了一家互联网公司，我深感企业工作对于一个人的成长和发展至关重要。

### 第一段，企业文化的重要性

企业文化是企业的灵魂，具有一定的规范性和稳定性，是企业行为的指南和标准。我所在的公司也非常注重企业文化的建设，公司的使命是让人们过上更美好的生活，而这一切都是依托于公司的文化建设。公司的文化以人为本，注重员工的发展，强调团队合作，树立共同的目标，提高员工的敬业精神，员工的自我价值感和自信心，这些都是企业文化的重要体现。

## 第二段，团队合作的意义

企业的发展少不了团队的协作，每个人都是团队中的一个小轮子，每个人都有属于自己的职责和任务。只有通过良好的团队协作，才能实现企业从业务单一向多元化发展的转变。我所在的公司也是以团队协作为核心驱动力，每个人都必须具有团队合作精神。与其他团队一起协作，了解彼此的工作和职责，寻找相互支持和帮助，大家可以互相学习，合理分配工作，最终实现团队的目标。

## 第三段，自我反思的重要性

在工作中，我们经常会遇到各种问题和挑战，这时候我们需要做的事情就是发现问题，反思问题产生的原因，并及时采取改善措施。而在实际工作中，我也不可避免地会有犯错或是做得不够好的情况。在此之后，我就会深深反思自己的工作和表现，找到错误并制定改进计划，这能帮助我更好地积累工作经验和提高自己的工作能力。

## 第四段，倾听上司的意见和建议

上司是我们的指导者和导师，在日常工作中，及时向上司汇报工作进展情况，不断倾听上司给出的意见和建议，对于我们的职业生涯的辅导和提升有很大帮助。通过向上司请教问题，分享自己的思路和经验，人们可以拓宽视野，更好地了解业务流程和企业战略，提高自己的工作水平和职业素养。

## 第五段，成长与发展

在企业工作的过程中，每个人都在不断地成长和发展，学习新的知识，积累经验，并不断完善工作能力。因此，我们需要从工作中寻找成就感，不断探索自己的潜力，并不断努力向更高的目标迈进。为了更好地奋斗和发展，我会一直脚踏实地，不断学习和努力，以此来证明自己并实现自己的梦想。

“企业工作个人心得体会范文”这篇文章，主要通过五个方面，展现了大家在企业工作中的心得和感想。借此机会，我们能够更好地认识企业，明确工作方向和目标，并向更高的道路不断探索，提高自我实力，为个人的职业生涯架起一座坚实稳固的桥梁。

## 酒店工作感悟及心得篇五

随着社会的发展，越来越多的年轻人走上了求职之路。面对日趋激烈的就业市场，我们应该具备一定的职场素养，了解企业工作的规律。我是一名刚步入职场的年轻人，下面我将分享我在企业工作中的个人心得体会。

### 一、学会沟通

在企业工作中，沟通能力是至关重要的一环。无论是与同事合作，还是与上司交流，沟通能力都是不可或缺的。在我的工作中，我遇到了一个很好的领导，他主张多沟通，认为好的沟通能够解决很多问题。由此我也学会了主动沟通，和同事进行交流，听取对方的建议和想法，增强了团队凝聚力。

### 二、追求卓越

在企业里，竞争很激烈，要想占据一席之地，需要不断提高自己的能力和水平。我们应该追求卓越，不断学习新知识，增强自己的实战能力。在我的工作中，我经常通过参加培训、学习书籍、关注行业动态来提升自己的能力，不断完善自己，为公司贡献自己的力量。

### 三、尽职尽责

在企业工作中，要尽职尽责，认真对待自己的工作。尤其是对于一些基础性的工作，更要认真负责。如果不能胜任这些工作，就难以承担更高层次的管理和工作了。我在工作中经

常能收到上级领导的表扬，这让我更加心怀感激和满足。永远记住，只有在兢兢业业地工作才能获得别人的认可和领导的信任。

#### 四、正面面对挫折和压力

在企业工作中，肯定会遇到很多困难和挫折，这也是很正常的。我们要学会用积极的心态去面对这些问题，尽量去解决它们。在压力面前，不要退缩，更要坚持下来。在我的工作中，遇到合作伙伴的耐心不够、业务沟通不畅等问题，我会积极思考解决方案，不断学习，提高自己的能力，最终成功应对这些挑战。

#### 五、品德正派

在企业工作中，品德也是非常重要的。企业注重的不光是员工的专业能力，更要求员工的品德。因此，我们要时刻保持一个良好的品德，忠诚于公司，遵守企业的规章制度和法律法规。只有具有高尚品德的员工，才能够受到企业的信任、认可和赏识。

最后，我认为在企业工作中同时拥有沟通能力、卓越精神、责任心和态度品德，才能胜任企业工作，成为一名优秀的员工。当然，这只是我的一些体会，希望能对更多的求职者和职场人士有所帮助。

### 酒店工作感悟及心得篇六

自从从事厨房地地方菜打荷一职以来，辛勤工作，认真对待对一件事，多次被评为集团先进个人，我知道这份荣誉实在是来之不易，心情无比激动，首先感谢各位家人对我的信任与支持。

## 一、认真总结、吸取教训、把好质量

打荷员的责任非常重大，工作中起着承上启下的作用，与码菜部要协调好，与配菜员要配合好，打荷可以说是饭菜质量的关键，工作容不下一点点马虎大意，我每天必须提前早到搬餐具、加工半成品，从没有过一句怨言，工作中加班加点努力要求自己，不求，只求更好，从我手中过的每一道菜肴都要做到餐具净、热、口味正、色泽好，就是这样要求着重复的把着菜肴的一道质量关，从不感到厌倦。

## 二、厉行节约、相互监督、控制成本

省下的就是挣下的，能回收的就回收，能利用的再利用、大料大用、小料小用，边角料可以做职工菜，这是我一直工作以来都遵循的原则，为了能更好的控制好我部的成本，三令五申相互监督、举报、下班我带头检查垃圾桶，地方菜是以本地小炒菜为主。原材料多的大班组，我管好自己，也监督好别人，回收了许多可以重新利用的物品、减少了许多不必要的浪费。

## 三、爱岗敬业、忠于职守、提高自己

一道成功的菜品离不开全员的共同配合，什么样的菜肴适合什么样的餐具、这都做出了规定。虽然不是专业学校毕业的，但是要想学的准、学的精，就得比别人多下几倍的工夫，我不服输，一点都不气馁，下班到书店买书学习，加班时练习，努力提高自己的业务水平，增强自身素质，争取自己不会被淘汰，不断学习、不断进步。

地方菜打荷一职，同时我不断在实践中寻找技巧、在技巧中总结经验、在积累的经验中不断的完善自己。在打荷技术已日渐成熟的基础上，我逐渐地尝试掌握其他工作的技能，因为要成为一个部门的骨干只掌握一门工夫还远远不够。总而方之，不害怕不会干，但怕不去干，不害怕干不好，就怕去

捣乱，有付出就有回报，今年有幸又被评为集团先进个人，我感到无比荣幸与自豪，再次感谢各位家人对我的支持、信任。

无需太多的承诺，说的好不如做的好，在新的一年里，我一定坚定信心，紧紧团结在杨经理为首的领导班子周围，努力、努力再努力，请领导放心，我一定不会让你们失望！

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出这个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好！淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

(一)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，

充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。

(二) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总会、季度总会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。度和培训制度，提高员工素质。1. 严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较

高，办事效率大大提高。2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案□

## 酒店工作感悟及心得篇七

酒店商场作为一项服务业工作，其对于酒店的运营和管理扮演着重要的角色。它不仅能够为酒店的客人提供高品质的商品和服务，同时也可以为酒店带来稳定的收入和客源。因此，具备一定的商场经营能力和服务素质，是每个酒店员工所必须具备的职业技能。在实践中，我也深刻体会到了这一点，这里我将分享我的酒店商场工作心得体会。

### 第二段：重视服务品质，提升客户满意度

作为服务业工作者，优质的服务品质是我们应该重视并且不断提升的一项关键工作。在酒店商场工作中，客人对商品的质量以及服务的态度都有着高要求。因此，无论是在服务态度上还是在商品选择上，我们都应该细致周到的为客人提供美好的消费体验。例如，我们应该主动为客人介绍商品信息，协助客人选购商品，满足客人个性化的需求等等。只有重视服务品质和客户体验，才能让客人满心满意，增加客人的回头率和口碑。

### 第三段：认真管理商品库存，控制成本

酒店商场是一个与客房紧密结合的部门，因此需要对商品的存货量进行严格管理，防止库存过多或过少而带来的不良后果。在这个过程中，我们可以借助酒店管理系统来统计和管理库存，及时了解商品的销售情况，避免过期商品的浪费和缺货卖断的尴尬。同时，在商品的采购过程中，我们也应该注重沟通和联系供应商，争取更好的采购价格和合理的物流

配送方案，以此来控制成本，提高酒店商场的盈利能力。

#### 第四段：注重数据分析和市场调查，提高竞争力

在酒店商场工作中，我们应该注重市场调查和商品分析，了解客人的需求，及时调整商品种类和库存量。同时，我们还需要关注所在区域的商场环境和竞争对手的销售策略，掌握市场动态和流行趋势，并且针对性地进行商品搭配和促销方案的设计。只有不断提高自身竞争力，才能在同行业中脱颖而出，赢得更多的客源和市场份额。

#### 第五段：总结与展望

总之，酒店商场工作是一项富有挑战性和发展潜力的工作，需要我们对服务品质、商品管理、市场竞争力等方面进行全面的思考和积极的实践。在今后的工作中，我将继续努力提高自身的服务素质和商场管理能力，以此来为酒店的发展和客人的满意度做出更大的贡献。