

学校工作打算及提升目标 学校工作总结及打算(大全5篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

酒店员工的心得体会篇一

勤务员是一份负责的职业，主要是在公共场所负责维护秩序和提供帮助。工作内容包括指引游客、维护设施、处理突发事件等。勤务员需要具备良好的沟通技巧、紧急处理能力和耐心。此外，勤务员必须遵守岗位规定，维护良好的形象和服务态度。

第二段：职业感悟

作为一名勤务员，我意识到这份工作不仅仅是提供简单的服务，更是为他人创造良好的环境。勤务员一直在为了他人的安全和享乐而努力，这种责任感对于工作的推进非常重要。在繁忙的工作中，我学会了如何处理人际关系和解决问题。通过与不同背景和需求的人打交道，我变得更加开放和宽容。

第三段：面对挑战的心态

作为一名勤务员，我经常面临各种挑战。有时候，我需要在繁忙的人群中高效地处理问题；有时候，我需要妥善处理好多个任务的优先级。在这些挑战面前，我始终保持积极的心态。我明白困难只是暂时的，只要保持努力和耐心，必然可以克服。

第四段：与人相处的技巧

与人相处是勤务员最重要的工作之一。在处理突发事件时，我要尽量保持冷静和专业。当游客情绪激动时，我会用温和的语言和斯文的态度安抚他们。同时，我也不会因为受到不礼貌的对待而动怒，我会理解他人的不满情绪，并设法解决问题。通过与不同人相处的经验，我学会了更加灵活和圆滑地应对各种情况。

第五段：职业发展和反思

作为勤务员，我深知自己的不足之处并持续学习成长。我会主动寻找机会提升自己的技能，例如参加专业的培训和学习相关知识。同时，我也会认真倾听他人的反馈意见，并不断改进自己的工作方式。通过不断反思和总结，我相信自己会成为一名更出色的勤务员。

总结：作为一名勤务员，我深刻理解这份工作的重要性和意义。通过与不同人相处和处理各种情况的经验，我不仅提高了自己的沟通和处理能力，也培养了积极进取的心态。我将继续不断学习和成长，为他人提供更好的服务和帮助。

酒店员工的心得体会篇二

第一段：引言（150字）

作为一名勤务员，我有幸能够在大型酒店工作，参与为客人提供优质服务的过程。通过日常的工作，我积累了许多宝贵的经验和体会，这里我将分享一些我个人对于勤务员工作的心得和体会。

第二段：服务意识的重要性（250字）

做一名勤务员，首先要有强烈的服务意识。客人是酒店的核心，他们对于服务质量的要求往往比较高。因此，勤务员必须学会倾听客人的需求，并尽力满足他们的要求。在工作中，

我学会了不急不躁地与客人沟通，耐心地解答他们的问题，并及时解决他们的困难。我相信，只有不断提升服务意识，才能让客人感受到优质的服务。

第三段：团队合作的重要性（250字）

在酒店的工作环境中，团队合作尤为重要。作为一名勤务员，我意识到一个人的力量是有限的，只有与同事紧密配合，才能完成各项工作任务。在工作中，我们要相互帮助，互相支持，共同完成工作。而且，要学会倾听和接受他人的意见和建议，不要过分执着于自己的观点。只有团队合作，才能够提供出最佳的服务体验。

第四段：细致周到的态度（300字）

细致周到的态度也是做好勤务员工作的关键。每个客人都应该受到相同的关注和细致的服务。无论是询问客人住宿体验还是处理客人的投诉，我们都要展现出耐心和细腻的态度。通过倾听客人的声音，主动解决问题，提供解决方案，让客人感受到真诚和关怀。在我的工作中，我努力培养出良好的技能和习惯，例如熟悉酒店的各项服务和设施，善于提供合适的帮助等，这些都可以为客人提供更好的服务体验。

第五段：自我提升的重要性（250字）

作为一名勤务员，我们不能止步于当前的水平，而是应该持续不断地自我提升。这涉及到多方面的方面，例如技能的提升、工作经验的积累、专业知识的学习等。勤务员要利用业余时间，参加培训课程和研讨会，拓宽自己的知识面。同时，要持续思考和反思自己的工作表现，从中找到不足之处，并积极改进。通过不断的学习和提升，我们才能更好地适应工作环境的变化，为客人提供更加优质的服务体验。

总结（100字）

作为一名勤务员，通过工作我深刻体会到服务意识的重要性，团队合作的重要性，细致周到的态度和自我提升的重要性。这些经验和体会不仅对于我的工作有所帮助，也让我在生活中更加注重与他人的沟通和关怀。我相信，在未来的工作中，这些经验将继续引领我提供更好的服务。

酒店员工的心得体会篇三

在市局领导和董事会的关心支持帮助下，****大酒店从4月16日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20xx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临

时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组,具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购,按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购,并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作,人员招聘是酒店筹建工作的重头戏,能否招到较高素质的人员并及时到位,是酒店能否按时开业的关键,也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此,我们认真作了以下工作:1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传,尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组,认真了解应聘人员的基本情况,按照酒店要求严格把关;3.组织体检,确保受聘人员身体健康,避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训,此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性,经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训,经过22天的实习,新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识,增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度,逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,酒店非常重视这项工作,及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏,个别部门的规章制度不很切合实际,有工作漏洞,还有的部门规章制度一直不健全,酒店就在工作运行中结合实际情况,

不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《****大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒

店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴***学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。20xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到

这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的***大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的

基础。

五、认真做好财务核算,努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作,为此,财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠,使酒店领导能及时了解酒店的经营情况,针对收入及成本费用率合理确定资金的使用,制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作,派出专人配合营销部上门要帐,保证了酒店收入的及时变现,保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要,但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人,树立以店为家的思想,让大家从节约一滴水、一度电开始,除了客人使用以外,做到人走灯灭,水管用完及时关掉,平时注意维护各种设施设备,发现问题及时报修,不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神,严把进货关,采取横向比较货比三家的办法,尽量减少在物品购进过程中的损失,对一些商品供应实行定期市场调研,在同等质量的前提下,严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系,保证购进价位低且质量好的商品,有效地杜绝了假冒伪劣商品,间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度,要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时,未使用的过的不再补充,客人不退房的继续使用,房间回收的香皂和洗衣房继续使用,未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间,为酒店节约了成本,增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品,能手洗就手洗,节约水电,降低成本。

六、认真做好安全保卫和设备保养维修工作,确保酒店正常业

务工作的有效运转

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。特别是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

酒店自开业以来，始终注意设备设施的维护与保养。工程部门为保证设备的完好做到了随叫随到，保证大故障不过天，小故障不过时，基本上保证了酒店水、电、气的正常供给。并完成改造了9个工程项目：

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；

8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；

9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和十六大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还积极响应旅游局和市政府的号召，开展了创建文明服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。

关心群众生活，注意工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每天给员工提供4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。酒店于12月2日举行了****大酒店的第一次升旗仪式；成立了酒店党支部；创刊了酒店的报纸《***之窗》；年终举行了酒店职工的迎新年联欢会活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

八、存在的问题

1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞,服务质量时有低下,服务意识时有淡薄,客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够,营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不够熟练,管理工作没跟上所造成的,在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,使开来酒店的工作再上一个新的台阶。

九、明年主要工作:

20xx年的任务目标:计划争取实现营业收入550万元,保证500万元,计划实现净利润55万元。(不含对外承包收入)

1、全方位加大管理力度,按照星级酒店的标准,继续完善各种规章制度,工作流程,逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度,采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位标兵,巩固业务技能,提高服务质量。

3、准确定位,转变观念,加大营销力度。根据不同季节制定

营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党团组织的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

资深酒店人总结的工作心得

关于工作规范

1、最重要原则：态度决定一切。态度包括对工作的态度、对客人的态度、对学习态度和对解决问题的态度等等。

2、友好、高效和温馨的服务氛围。要求员工热爱这份工作，保持愉快的心情工作，并且把工作当作乐趣。

3、为客人提供的每一项服务都是充满了尊重与微笑。时刻提醒员工要脸带微笑。微笑是一种联络情感的最自然、最直接的方式，同时也最有效地能将一切误会与不快驱散，建立起愉快的氛围。

4、每一位员工(含管理者)都要做到眼里有活，都要有预见客人服务需求的能力。

5、充满工作激情做好每一件事。展现在客人面前的是最美好、高品位、高质量的东西，服务准则是热情、周到、耐心、细致、快捷、准确、安全、大方。

6、追求个性化服务。既要为客人提供优质满意的服务，又要给客人以惊喜；既要想客人之所想，又要想客人之所未想。

7、追求人性化服务。一切从客人的角度出发考虑问题，而不是让客人来将就和我们适应。

8、追求零缺点服务。服务公式： $100-1 \leq 0$ ，服务无小事，服务无止境。将无数点点滴滴的服务小细节升华成为让客人满意的优质服务。

9、学会换位思考。每位员工都应该经常进行换位思考(如果你是客人……等等)来体会客人花钱是来享受的而不是来受气的。值台时要做到分工不分家，不要忽视每一位潜在客人。

10、积极主动与客人进行沟通交流。沟通时要注意说话技巧，杜绝生硬和套话，在不同场合、不同时机要好好揣摩应该怎么说。

11、注意与客人、同事间体态语言的运用。在为客人服务过程中要掌握轻重缓急，在和客人说话或为客人介绍时要注意说话节奏快慢。对素质较差的客人，服务员不要与其争辩莽撞，实在无法忍让时可要求主管调换岗位。

12、客人入住前检查时要有不放过每一细微处，对客人的爱好习惯要牢记在心。房卡是否备好、房态是否完好等。

宾客投诉方面

1、专注听取宾客投诉。必须认真听取宾客投诉，在任何情况下不得与宾客争辩;处理宾客投诉，当事人原则上应主动回避，不得自行处理与宾客发生纠纷;任何投诉，均需书面记录，并尽可能给予答复。

2、处理投诉的一般步骤。认真倾听，保持冷静;同情、理解、安慰客人，向客人致歉;给客人以足够重视;注意过程询问，记录要点;提出解决问题的具体措施;提出解决问题所需时间;追踪、督促补救措施的执行。

管理中的禁忌

酒店管理依赖于制度，酒店的各项工作程序、标准、要求乃至各级人员的职责、任务、目标、言谈举止等都被严格地规范于制度之中。“做什么，怎么做，做到什么程度，做错了将受到何种处罚”都要严格按照制度去执行。

忌管理决策盲目性

决策前调查分析不够，信息不准或管理者主观、片面、缺乏经验及素质不到位，易造成决策失误。

忌短期管理行为

酒店管理讲究可持续性，一切工作的计划、方案、目标、决策必须着眼于酒店的长远利益，维护酒店永久的生命力和市场竞争力。

忌越级管理

“一级对一级负责，每个人只有一个上司”，越级管理会造成下属无所适从，管理秩序混乱。

忌“保姆式”管理

酒店实行层次管理，分级负责，每个职别的人员都有自己明确的职责要求，所以，一级管理人员应该鼓励下级管理人员忠于职守，尽职尽责。切记不能权责独揽，事必躬亲。

忌经营管理墨守成规

酒店运行程序有其自身的规律，但其经营、销售、推广必须灵活而富有新意。通过经常开展形式各异且富有吸引力的营销活动，给宾客创造一种新颖、温馨的消费环境，从而实现酒店最佳的经营效益。

忌管理不拘小节

酒店的服务功能几乎涉及到社会的各个方面，因此素有“小社会”之称。复杂的服务功能要求酒店的管理工作应做到于细微之处一丝不苟。

忌不当竞争

酒店经营应严格执行国家政策、行业法规，遵守国际惯例和通行准则，既不能行业联合轰抬物价，形成垄断，侵占消费者利益，也不能视行业规定不顾，削价竞争，扰乱市场。

忌客源单一性

酒店客源的构成份额是酒店知名度高低和市场生命力强弱的主要标志之一。旅游酒店必须在市场推广方面尽力推广客源覆盖面，在服务项目设定和特色的策划方面考虑更多的针对性，从而以良好的服务、独到的特色，最好的信誉吸引全方位，多层次的消费者。只有这样，才能在千变万化的市场竞争中以不变应万变，始终保持旺盛的生命力和最佳的经济效益。

忌轻信是非

酒店是用工密集型行业，岗位复杂，员工密集，管理人员多。因此，必须树立良好的内部风气。各级管理人员要以身作则，为人表率，团结部属，公正待人。

忌“人情”和私欲

人情、私欲是酒店管理之大忌，酒店严格管理的标志是融制度于酒店运作的各个环节之中，制度面前人人平等，任何人不能凌驾于制度之上。

忌缺乏团队精神

旅游酒店是一个充满活力的有机体，年轻而朝气蓬勃的员工队伍为企业的竞争提供了无与伦比的生存空间。因此，酒店管理者应该充分根据这种队伍的年龄优势因势利导，增强企业的凝聚力，树立良好的团队精神，激发全体员工敬业、乐业精神，爱店如家，奋发向上，使全体员工围绕酒店经营决策、管理与效益目标这个主旋律而履行职责。

酒店客房部服务员工作心得

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

也许你会说：“我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！”

在这里我要大声的说：“你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！”

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

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭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，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，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。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，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。

荣誉只是对以前工作的肯定,是我努力做好本质工作的动力,下一步工作又是一个起点,新目标、新挑战,就应该有新的起色,在下一步工作中,我会以优秀员工的条件严格要求自己,勤汇报、勤学习、勤总结,为酒店的发展贡献自己的一份力量!

酒店员工的心得体会篇四

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了一年有余,回顾这一年的工作历程,作为酒店销售人员在工作上取得了必须的成绩,基本上完成了酒店下达的任务,但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时,对销售方面的只是不是很精通,对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮忙下,很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场,作为一名销售部中的一员,深深地感觉到自我身兼重任,作为酒店的门面,酒店的窗口,自我的一言一行也同时代表了酒店的形象,所以更要提高自身的素质,高标准的要求自我,在高素质的基础上更要加强自我的专业知识和专业技能。

此外,还要广泛的了解整个销售市场的动态,走在市场的前沿,经过这半年来的磨练,力争尽快成为一名合格的销售人员,并且努力做好自我的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作,实现双赢,异常正对这半年的销售工作,从四个方面进行总结:

酒店员工的心得体会篇五

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

酒店员工的心得体会篇六

作为一名公司员工，我们常常需要接触各种各样的工作环境，这也给我们带来了意想不到的风险和问题。而在公司的日常工作中，员工五防工作显得十分重要，因为它关系到员工们的生命安全和公司的正常运营。下面就让我们一起分享一些员工五防工作心得体会，希望对大家有所帮助。

【第二段】做好安全培训

在公司工作之前，我们都需要进行相关的安全培训，了解一些基本的安全知识和操作规程，这对于员工们的安全意识和应急能力都有很大的帮助。因此，我们要认真听讲，做好笔记，及时与工作人员沟通，解决自己的疑问，确保自己对安全知识的掌握水平达到一定程度。

【第三段】加强防护意识

在工作中，遵守相关的防护规定是非常必要的，因为常常会涉及到安全隐患和风险。员工在工作中要时刻保持警惕，行动前想一想，尽量规避危险，减少意外伤害的发生。比如，在生产线上操作机器时，要保持平稳，准确的姿势，严格遵守相关规定，保护好自己的生命安全。

【第四段】常规维护检查

随着设备的使用，可能会出现一些设备故障和损坏现象。因此，员工在工作中要时刻注意设备的使用情况，及时维修和保养，避免由于设备故障导致的生命安全事故。平时还要做好设备的保养工作，及时更换老化设备，避免一些安全事故的发生。

【第五段】坚守责任意识

作为一名有责任心的员工，要在工作中时刻保持安全意识，不只是保护自己，还要考虑到保护同事。我们要时刻关注周围的工作环境，及时发现并报告隐蔽的安全隐患，及时与相关人员沟通，为公司的安全发挥应有的作用。只有提高员工的责任意识，才能切实保障企业和员工的安全和稳定。

【结语】

安全工作是每个员工都必须认真对待的问题，而员工五防工作是保障员工安全的重要措施。我们要始终保持警惕，加强安全意识，做好安全防范，为公司的正常运营和员工的身体健康保驾护航。

（注：以上内容仅供参考，具体文字长度和内容组织结构可根据实际情况进行调整。）

酒店员工的心得体会篇七

任何企业都希望员工能够安全地工作。因此，公司在安全生产方面常常制定不同的规章制度和安全注意事项；同时，要求每一个员工要牢牢抓住“员工五防”这个底线，才能在劳动中做好自我保护，确保自身安全。下面，我将就“员工五防”这个话题，阐述自己的工作心得体会。

第二段：一防能力的提升

“一防”即对身体的防护。作为员工，首先要做好自身的防护工作，包括佩戴安全帽、防护眼镜、防护手套、防护面罩等，以避免因意外伤害或操作不当而导致受伤。我个人认为要真正做好“一防”工作，不能仅仅是顺口说说，而是要将它内化于心，变成行动上的习惯。

第三段：二防能力的提升

“二防”即对场地的防护。对于我们这些在生产线上工作的员工来说，“二防”是非常重要的。液体堆积、油污、积灰、摔倒等问题都会导致工作场所的隐患增加。比如，我们在工作场所需要经常进行整理和清扫，随时注意和排除安全隐患，以确保生产线的运行安全。

第四段：三防能力的提升

“三防”即对机器的防护，这是最常见的防护措施之一。在操作机器时，我们需要关注设备的相关警告标识，了解设备的操作要领和使用方法，同时要按照公司的控制标准进行设备检查和维护，及时消除问题，避免机器出现故障引发危险。

第五段：四、五防能力的提升

实际上，“四防”和“五防”结合后能够让员工全面做好现场安全管理。拥有了“一防”、“二防”、“三防”后，如何做到“四防”和“五防”就十分重要。这包括进行必要的紧急处理、对事故进行科学的调查及分析、进行充分的反思、提高安全意识和技能，以及培训员工进行应急处置操作。只有拥有了这些“四防”乃至“五防”的能力，才能在生产工作中做到预防于未然，最大限度地避免生产安全事故的发生。

总结：

考虑到我们总体的安全生产的需要，每个员工都必须时刻关注防护措施的相关内容。在工作时，正确使用和维护设备、保持清洁环境、配戴适当的个人防护用品，必要时进行坚定的决策、制定合适的应急预案及进行合理的危机处理。只有在个人能力不断提高的基础上，才能够全面提高团队的安全生产水平，才能达到更广泛的社会目标。