

# 酒店服务自我鉴定 星级酒店服务员的自我鉴定(模板5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 酒店服务自我鉴定篇一

转眼间x年的酒店生活就快过去了，这x年在单位领导的精心培育以及通过自身的不断努力，无论是思想上我还胜作上，都取得了长足的发展和巨的收获。

思想上，自觉遵守酒店的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的.社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

工作上，自xx年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

## 酒店服务自我鉴定篇二

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。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、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、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx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。
- 4、认真做好每一天的每一项工作。
- 5、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 6、利用休息时间进行计算机培训。
- 7、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼！

我是xx大学市场营销与策划专业的学生，在将近毕业之际，我到餐厅进行三个月的实习，在过去的工作三个月里，我的工作能力有了很大的提高，现将3个月来的工作做一个自我鉴定。

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待

不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

我努力在以后的工作中我愿成长为一名优秀员工,为xx单位营造价值。

作为五星级酒店的服务生,在做事细节、礼仪方面要求都特别严格,因为前厅部是酒店的第一“窗口”,而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和水平,作为服务员我每天要面对大量的宾客,影响面大,因此在服务工作中要特别讲究礼仪,给宾客留下美好的印象。下面就是我作为服务生自我鉴定。

## 一、语言能力

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。

## 二、以人为本

客人对酒店的第一感觉很重要，这主要靠两个方面来体现：酒店特色及员工素质。作为酒店每位员工要把自己当作企业形象代表人，形象要得体、大方、端庄，每个岗位都要专业，有星级服务标准，要求热爱酒店、关爱客人、以客人为中心，使客人对酒店产生信任、满意。

## 三、应变能力

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。在一般情况下，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的是错误是/ [fanwen/1600/](#)不是在自己一方。

作为五星级酒店的服务生,在做事细节、礼仪方面要求都特别严格,因为前厅部是酒店的第一“窗口”,而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平,作为服务员我每天要面对大量的宾客,影响面大,因此在服务工作中要特别讲究礼仪,给宾客留下美好的印象。下面就是我作为服务生自我鉴定。

### 一、语言能力

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。

## 二、以人为本

客人对酒店的第一感觉很重要，这主要靠两个方面来体现：酒店特色及员工素质。作为酒店每位员工要把自己当作企业形象代表人，形象要得体、大方、端庄，每个岗位都要专业，有星级服务标准，要求热爱酒店、关爱客人、以客人为中心，使客人对酒店产生信任、满意。

## 三、应变能力

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。在一般情况下，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的是错误是/ [fanwen/1600/](#)不是在自己一方。

## 酒店服务自我鉴定篇三

作为五星级酒店的服务生，在做事细节、礼仪方面要求都特别严格，因为前厅部是酒店的第一“窗口”，而服务员的素质直接映了该酒店的服务质量和管理水平。作为服务员我每天要面对量的宾客，影响面，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。下面就是我作为星级酒店服务员自我鉴定。

首先在外在形象上作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的. 饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不

讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不中断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“概”等模糊词语回答宾客问讯。接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用，不疏忽意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

经过自己的努力，自然取得不错的效果，但仍然存在不足，在以后的工作计划中一定不断学习，不断加强，争取有更优秀的表现。

## 酒店服务自我鉴定篇四

(1) “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，多数人想在酒店找到一种感觉被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

## （2）“领导上司永远是对的”。

从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。

（以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的？！》）服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

沟通不是一个单的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人



际关系的关键。

(1) 与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出者，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

(2) 与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，家便相安无事，心照不宣了。

(3) 与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不

会到会的旨的飞跃。

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中（标志附后）我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。“人”形或许是种巧合，但是我们至少可以看到团队合作的影子。下半部分为法文accor雅高aocr法文中的意思是和谐，取意和上半部分一样。正如前面提到的例子，强调团队合作。酒店要提高竞争力，各个要素（环境、服务、硬件设施等）之间是相互联系、相互依存的，很难单形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。

实习是让自己学的理论知识由难变简单再变困难的过程。

刚开始实习，感觉学校的东西是没有用的。感觉学的理论是那么的遥远，那么的让人难以琢磨。学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。实习结束后，记得有老师问我在学校学的东西有没有用，回答是，学校把我们按总监级培养的。所以在剩下的仅有的一年的学生生活，我想自己会把握住的！

## 酒店服务自我鉴定篇五

(1) “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉——被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

(2) “领导上司永远是对的”。

从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。（以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的？！》）服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不

容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

## 2、人际沟通

沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

(1) 与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出者，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

(2) 与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在

“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

(3) 与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。

### 3、酒店文化

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中（标志附后）我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿大野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。“人”形或许是种巧合，但是我们至少可以看到团队合作的影子。下半部分为法文accor雅高aocr法文中的意思是和谐，取意和上半部分一样。正如前面提到的例子，强调团队合作。酒店要提高竞争力，各个要素（环境、服务、硬件设施等）之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。

### 4、关于理论知识

实习是让自己学的理论知识由难变简单再变困难的过程。

刚开始实习，感觉学校的东西是没有用的。感觉学的理论是那么的遥远，那么的让人难以琢磨。学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。实习结束后，记得有老师问我在学校学的东西有没有用，回答是，学校把我们是按总监级培养的。所以在剩下的仅有的一年的学生生活，我想自己会把握住的！