

# 最新宾馆工作心得体会感悟(优秀16篇)

读书心得是对读书过程中的困惑和疑问进行梳理和解答的一种方式，可以帮助我们更好地理解书中的内容。下面是一些优秀学生的学习心得，希望能给大家一些启示。

## 宾馆工作心得体会感悟篇一

20\_\_年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。现将20\_\_年的工作总结以及下年的工作计划如下：

### 20\_\_工作总结

#### 一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自\_月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

#### 二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。

操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工

作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

### 三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住酒店的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

### 五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包

括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

## 六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。

这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

## 七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。

这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。

在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

## 八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

## 酒店服务员工作心得体会（篇3）

### 宾馆工作心得体会感悟篇二

20xx年12月，我来到x酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多的东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得

很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。工作总结在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，论文写作出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。立达人酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“立达人是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

### 宾馆工作心得体会感悟篇三

x年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

- 1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，

取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约

束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 宾馆工作心得体会感悟篇四

20\_\_年即将过去，咱们后勤部门在医院领导的正确领导和帮助下，在相关兄弟科室大力支撑和协助下。咱们后勤部门克服了人员少，事情杂等难处，为医院做了大量的工作。也较好的完成了后勤全年各项工作任务，现总结如下：

### 一、处理突发事件的工作情况

由于医院管线老化和人为等原由，前楼及后楼的下水管线和暖气管线时常有堵塞和管线爆裂等事故的发生。发觉情况后，咱们会立即组织相关后勤人员执行抢修，能够在最短的时间内把疑问处理掉，保证了医疗工作的有序执行。其中就包含了一楼多次棚顶漏水和一楼手术室暖气管爆裂以及后四楼暖气管爆裂等事故的发生。

本年的3月4日的午夜12点多，由于患者家属酒后滋事，把医院一扇大门的玻璃打碎了，我接到电话后马上来到医院明白情况，并做了妥善的处理。第2天把损坏的大门修正好，没有



因为玻璃的损坏而影响到医院的正常工作。

二、节能降耗及用水、用电、防火安全维护工作的增强。

冬季的到来，使得我院的用电量清楚加大，由(于暖霸、电暖器、热水器等运用量的添加，使我院部分电闸超负荷运用而严重被烧毁。也给部分科室的工作造成了影响及危害。根据这种情况，咱们在本年的2月份重新制定了用电、用水、防火安全等制度，分别发放到各科室。并且对全院有暖霸、电暖器、热水器以及用电大的装备一一做了登记。9月份咱们又对全院各科室的设施做了一次完全的大排查。对一部分电闸、灯管、及患者热饭位置的电线等地点都执行了更换和维修，排除了不安全隐患。

7月份，咱们对医院用的桶装水增强了细化维护，并且更换了厂家，由原来每桶6.50元调制到现在的每桶5.50元，对桶装水的运用也由原来的统一存放，到现在发放到各楼层，为各部门单独合算奠定了基本。仅桶装水和体检用的瓶装水一年就为医院节约资金78000元左右。

## 宾馆工作心得体会感悟篇五

我是酒店后勤部的一个员工，不知不觉20\_\_年即将过去，在即将过去的20\_\_年，回首年前的工作计划和这一年中的忙碌种种，后勤部员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个的惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。现在对一年的工作做一个简单的工作总结：

一、加强厨房内部培训

根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的综合能力。

## 二、加强前后台沟通和协调，提升对客服务

定期拓开厨房、前台协调会议，增强\_\_\_\_人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。

## 三、合理安排人员，劳动力综合运用

在竞争日益激烈的当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。

## 四、进一步规范和明确厨房奖励考核制度

为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方案作了进一步的明细规定。

## 五、一如既往做好厨房“五常法”和卫生工作

厨房的卫生和“五常法”工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部“五常法”示范厨房。

## 六、体现餐厅品牌，突出个性化服务

在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

## 七、坚持做好各厨房的协调配合工作

严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

## 八、圆满完成月饼销售任务

一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

## 九、各节日美食活动丰富多彩

从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

## 十、创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴

厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴；在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

以上的这一切，都离不开全体人员的共同努力，更加离不开领导的支持及配合，这一些中，后勤部虽然取得了一些个小小的成绩，但是我们并不骄傲，更多的是在思考我们有那个方面存在着不足，我们如何在明天创造更多的业绩，在新的一年里，我们会共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

## 宾馆工作心得体会感悟篇六

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！”

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！

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！

## 宾馆工作心得体会感悟篇七

酒店工作是一个非常乏味，又平凡的工作，作为一名后线的服务员就更为如此。每天枯燥又繁重的工作，要长期保持一种好的服务意识就需要一个良好的心态。每个人也许都希望生活中多一些洁净，整齐，看似简单，但殊不知就这些简单的要求要做到是多么的不易。清洗一件衬衫就有十几道复杂的工序，其它高档的衣物就更不用说了，除了要求熟练的技术还需要超常的耐性。从早晨上班到下午几乎就没有离开过那不到2平方的烫台，中班到凌晨就没有离开过不停转动的烫平机，还有那总共350多公斤容量的湿洗机要塞进拉出，耗费的是精力，是汗水。虽说是一名普通的员工也要付起不一般的责任，承接所有的`外洗单位都是在xx比较高档的，所以要求之高也不允许我们有一丝的放松，一杯洗涤剂，一步洗涤的程序，一个折叠的动作都代表着阳光洗衣的形象和声誉，对客人解释衣物上存在的问题或潜在问题时由于对衣物认识程度的不一样，有时要仔细为客人分析许久到客人接受为止。

记得xx年一个夏天的晚上，工作在接近尾声时接盗楼层服务员的电话，称客人喝醉酒弄脏衣服，一件衬衫上全是吐出的

污渍要马上清洗。洗过烘干才发现有大面积的酒斑（是种很难处理的污渍），本来不是专业的眼光很难发现，但出于对工作的一种态度，对客人的一种责任，我们还是决定对它进行更深入的处理，洗了漂，漂了烘，也不知重复了多少遍，等到衣服彻底干净送到客人手里时已经是早晨5点多了。同事们相互看了一眼，都微微的笑了，虽然疲惫，但想到能让客人满意，心里也是美滋滋的。

中央领导来xx视察时入住在我们的合作单位xx国际大酒店时，由于接待的需要，布草量是超过了平时许多，而且时间要求非常紧迫，大家在抓紧洗烫的同时又送过来西装类制服70几套，总计210余件，要求我们在4个小时内完成，对于小烫员工不足的情况下，要熨烫这么多的衣服难度可想而知，在做完前期处理后就投入了紧急的整理之中，大家的衣服湿了，脸上的汗水流到眼睛里，根本就来不及擦。我们按时交货了，后来我们知道他们接待工作做的非常圆满。

这些都没有什么学历上的要求，但要求持之以恒的心态，要有为宾客着想，为宾客着急的意识，客人的认同就是对我们工作最大的肯定。我没有精彩的文笔，也写不出流利的语句，希望这些简单的语句可以表达我作为一名洗涤中心服务员对本职岗位的认识，对酒店工作的一种态度。还是那句话：我们代表着整个酒店，宾客的满意就是我们最大的追求。

## 宾馆工作心得体会感悟篇八

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我xx年上半年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。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，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，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。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力

在这里创造出属于自己的辉煌!

更多年终总结范文推荐阅读:

1. 酒店前台月工作总结
2. 酒店前厅部月工作总结
3. 酒店收银主管终工作总结
4. 2014前台月工作总结
5. 4s店前台工作总结
6. 4s店前台主管工作总结
7. 11月医院收费处工作总结范文

## 宾馆工作心得体会感悟篇九

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的“度”。通过自己几天来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得。本人认为做好以下几个方面的工作对客房管理很有帮助：

### 一、管理靠控制、效果见细节

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也



是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅要检查的结果，更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大，在接下来的工作中我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的这一道关。

## 二、待客如家人、服务现爱心

在上面我提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，还要让客人有在家一样的感觉，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。以后的工作中我将会以最佳的方式处理客人的不满和疑问，多和客人沟通，及时了解客人的意见和建议，想在客人前面，做到客人心里，并且还要在员工面前起到带头作用，努力维护好酒店的形象和利益。

## 三、个性化服务、添温馨稳客源

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只观注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。

## 四、团队合作、主动配合

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的

一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房清洗工作。

五、节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我认为应当号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，加强节约节能意识。每天回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒等能创收的物品；对能再次使用的物品进行二次回收利用；收拾房间时关闭不需要的一切开关、照明灯、空调，节约用电。努力为酒店节约不必要的开支。

在以后的工作中，我会努力将工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我会协助各位领导做好客房的日常工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，切实履行我的职责，认真完成上级交代的各项工作任务，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

以上是我对客房管理的几点心得，望各位领导批评指正。

酒店服务员工作心得体会（篇2）

## 宾馆工作心得体会感悟篇十

工作不仅是为了拿份薪水，还为了成长和快乐。不要仅仅为了薪水而工作，还应该为梦想而工作，为自己的前途而工作，在以后的工作中只有踏踏实实的干，用心去干，有责任感，才能把工作做得更好。今日小编就为大家整理了关于酒店员工工作心得范文，欢迎借阅学习，一起来看看吧！

这次的训练从一开始的面试就开始了,学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试,也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试,我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然,我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天,什么都不知道,什么都不懂。很紧张,很激动。幸好酒店有派人带我们,这个前辈很热心,先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒,当然也负责开吧。刚开始的几天,由于对工作的不熟悉,我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但,这情况到了5天后,我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里,我深深体会到:像军训时一样,领班说什么就是什么,彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此,在这段时间里,我利用空闲的时间看酒,记酒,从而认识了很多酒,包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中,我们接触到了形形色色的客人,由于金桥酒店是一个四酒店,而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源,而来酒吧的客人几乎都是外国人,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。

在工作中既受到过客人的嘉奖,也曾招受客人的投诉,客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多,我告诉自己:犯错并不可耻,但,如果我害怕犯错而不去尝试的话,这才可耻。

## 二. 我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙,学校里我们从未不敢发表自己的意见,老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面,上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个饭店注重的企业文化都不一样,而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识,拓展了个人的知识面,增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力,也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时,当我发现他们之间有点沟通问题时,我就会上前帮忙。

4. 在其位,谋其职。在自己的工作岗位上,就要好好努力工作,只有你爱你的工作,对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外,当客人点餐之后,餐点总是姗姗来迟,让客人很不耐烦。

6. 错了就要认,认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己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己的心态,如何处理好自己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应该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,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

转眼间,我进入\_酒店培训已经一个星期了,在这一周里,公司领导,同事对我十分关心,同事给予了我莫大的帮助,在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个星期,接下来还有一段很长的时间,这几天的培训,让我了解到公司的规模和制度非常完善,也比较人性化,我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多,做人做事的道理,给我的第一印象就是:课程讲授涵盖面广,切合实际,同事熊总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了,人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题:“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员,在平凡的不能再平凡的岗位上工作,能做出什么事情?在这里我要说:“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗,企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我

都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为\_酒店的发展壮大而不懈努力吧！

通过于x老师生动、风趣的酒店礼仪培训课，让我回味无穷，他的有些话语时候回想在我的脑海中。以下是我关于对这节培训课的几点心得体会。

一、在酒店礼仪中首先是语言行为的规范：

语言是一门艺术，嘴不仅仅是用来吃饭和喝水的，它是我们用语言沟通的工具。我们酒店礼仪中最基本的就是语言行为的规范。如：“您好、请进、欢迎光临”一些酒店常用语。当你问好的时候你的行为也在起一定作用，于老师在台上也给我们做示范了，语言行为对酒店礼仪是多么重要呀！

二、礼仪的基本原则：

1. 尊重的原则；只有尊重自己才能尊重别人，尊重在我们酒店礼仪中是多么重要，当客人感受到被酒店尊重，才会在这里消费的舒心，才会经常光顾你的酒店。

2、自律的原则；员工自觉遵守酒店的规章制度，才能使酒店的发展越来越好，酒店业绩好，员工的福利也好。

3、宽容的原则；能够谅解别人的过失，才能更好的与人沟通。

4、适度的原则；交往对象的距离，与客人之间的沟系。

三、酒店礼仪的要求：

2、充满爱心和责任心

3、品德高尚

4、吸取经验

5、灵活运用

这些要求都是我们在日常工作中必须注意的，通过老师的培训让我对自己在酒店礼仪服务中有一个更深的认知，在以后的工作中我要时刻按照上述几点要求自己。

四、最后老师给我们讲了“改变方法与开拓礼仪的新丝路”改变你能改变的，接受你不能接受的。思路打开了。出路就好了，服务要点要明确，争当金牌服务员。这些都让我受益匪浅，在酒店行业竞争激烈的今天，作为收银员的我们是不是更应该多学习、多思考来处理我们面对各种工作问题。总之通过老师的培训，让我对酒店礼仪有了更多的认知，在以后的工作和生活中，我都更积极的面对一些事情，让这个渺小的我在会馆明天的发展中尽一点微薄之力。感谢会馆领导安排这次培训课。

在人们的常规印象里，对酒店服务的认识一般都局限在譬如服务人员的专业素质和服务态度等无形服务行为上，殊不知像酒店周边环境、基础设施建设等诸如此类的有形实物产品也是酒店服务的重要组成部分。

本人所在的清远恒大酒店就是这样一个有形实物产品和无形服务行为同时具备的酒店，在日常经营中，酒店通过这样完善的服务满足客人的需求，解决客人的问题和困难，并创造价值 and 利润。

酒店服务不仅仅表示酒店只需服务给客人最根本的使用价值，除了满足客人最基本的需求以外，酒店还需要提供一些必要的促进性服务，更甚至是给客人提供额外和超值的享受，使客人获得意外的惊喜。值得注意的是，服务人员向客人提供

服务的方式和客人与服务人员之间的有效互动。恒大酒店在保证最基本的核心服务之后，所做的支持延伸服务都是值得肯定的，从而形成了客人与服务人员之间的良性循环。

在这五个月的实习过程中，对于酒店如何通过服务创造价值，我得出一些拙见。

首先，酒店必须保证你所提供给消费者的服务是有质量的，所谓的服务质量就是酒店以设备设施和实物产品为依托，所提供的劳务满足客人在酒店期间综合需求的程度。简单点说就是客人的满足程度、这是比较主观的意识形态。酒店服务质量大致由硬件质量(如酒店设备设施和实物产品的质量)、软件质量(对服务人员的服务技能标准，劳动者素质，还有职业道德精神等)、环境质量(酒店中的自然和人文环境)和感知质量(客人对服务质量的期望值和亲身体验的服务质量的比较)四部分组成。恒大酒店在前三个基本构成中做得相当不错，但是在最后一个感知质量上面，的确有待加强，这就需要消费者树立正确的态度，也对服务人员在与客人沟通过程中提出了一些挑战。

其次，酒店在保证了服务质量的前提下要努力提高自身的服务质量。第一，酒店市场部门可以加强对市场的调研内容'调研程度，摸准顾客的需求，正所谓投其所好。第二，必须坚持服务质量的适应性和适度性，这是不变的基础。第三，要确保硬件设施达到优质服务标准，也是对上一阶段的延续。第四，建立有效的员工激励机制，激励机制的建立效果可能会事半功倍。第五，合理调整顾客对酒店的期望值，这在前面提到过是恒大酒店所面临的一部分问题。最后一点但并不代表不重要，是要保持对外宣传与内部管理的一致性。

最后，酒店在经营过程中难免会遇到一些问题，要求经营管理者运用良好的方式解决，力求把伤害降到最低。这里要引进服务质量循环pdca[]简单讲就是计划分析找原因，严格实施计划内容，检查实施效果，巩固措施进行或继续解决。个人



认为这个方法对寻求解决酒店问题很有帮助。

首先非常感谢\_x酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

使命感的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的

辉煌！

## 宾馆工作心得体会感悟篇十一

在酒店里上班已经15天了，真是有太多太多的感受，一时都不知道要怎么说了。我在酒店里当收银，以为收银员应当比服务员好干的多，但是没想到，原来收银员大家都不愿意做，下班不但晚，而且钱收错了或者是收到假钱都要自己来承担，这还不算什么，都重要的是，每当服务员来吧台拿东西时，你都要仔细的看他拿没拿错，有时一忙起来，服务员还会忘记开单子，这样当的东西自己还要负责，最可气的是你还会遇到一些素质差的客人，他们会让你给他们打折了，送东西了，说你们这里的饭菜洒水什么的太贵了，反正就是不管怎么样就是要少拿钱，如果你要是不给他们打折优惠的话，他们就会拒绝付款。这其实还算好的，最让我无法忍受的是，有些当官的人人素质差的也不行，明明就是一个不起眼的小小人物，非要把自己说的很了不起，什么什么这里谁不认识我啊，什么我去的饭店多的是了，就你们这里的洒水贵了啊，真是的，我就是不认识你，我去的饭店肯定比你多，以为自己是个什么领导实际上呢，连颗大葱都不如!!!

在酒店里上了这十几天的班，让我也看到了政府的\_\_\_，有一次有位客人是这家酒店的老顾客，并且这位客人是什么局的局长，酒店里老的服务员们都认识他，由于他经常光临酒店，所以我对他也略知一二。这个人很小气也就是说他很抠门，要是他自己请客吃饭，他就点些特别便宜的饭菜，酒水有时都自带，要是公家拿钱，他就专门点那些好酒好菜，这还不算什么，走时人家还要再要几盒好烟。呵呵，听起来是不是很可笑啊。还有就是医院里的人们，听酒店里的老服务员们说，就算是医院里的一个小小的护士长都会特黑，那些主任啊什么的就更不要说了。酒店边上中心医院，医院里的领导经常来酒店吃饭，她们以为自己是个小小的领导，说起话来比市长都狂。切，不是说呢，虽然我不是什么人物，但是见过的比你官大的人多的是了，不就是一个小小市里的小医

院领导吗，真是没去过北京不知道自己的官小。

## 宾馆工作心得体会感悟篇十二

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程迎来了充满希望的20\_\_年，回首我来到酒店的这\_个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，\_个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢\_总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢\_经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

### 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\_总的信任在\_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\_\_大学生供需见面会在\_\_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，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，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

## 宾馆工作心得体会感悟篇十三

20\_年即将过去，我们满怀信心地迎来新的一年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，做出更好的成绩。现将公司年终总结如下：

### 一、公司管理机构制度整改。

20\_年是我公司进行机构调整，保安服务迈入法制化、规范化、职业化道路的一年，这一年中我公司于9月1日换了新的法人，重新组织开业，新的法人带来了新的管理经验和理念，公司总经理的严格管理下，严格规范了公司管理制度、保安员职责、保安员纪律规定、巡查制度等各项制度后，抓住市场发展的好机遇，不断拓展业务，提高服务水平和管理质量。本着“真诚、守信、专业、优质”的服务宗旨，力保客户单位和人民群众的合法权益，保安安全工作是保安服务的重中之重，公司坚持“安全第一、预防为主”的方针，以“安全无事故”为目标，重点完成安保工作。

### 二、保安服务工作总结。

#### 1、保安人员的管理。

(1)、逐个签订劳动协议，确保劳动关系，保障双方的权益和义务；

#### 2、扩展业务范围，提高服务质量和管理水平。

回顾今年上半年，我公司因管理不善，受到经费不足的影响，招来的员工素质参差不齐，而保安人员短期更换频繁，服装费用增大，导致公司运行成本的增加，资金短缺等问题；再来，因客户单位对《劳动法》和《劳动合同法》认识未到位，支

付我公司的服务费实在太少，因而我公司无法按照法律的要求为保安员购买保险，同时造成人防岗员工的工资普遍偏低。直至公司于20\_年9月1日归于云县鸿运保安服务有限公司接管后逐步步入正轨。公司在总经理领导和局党委的和谐正确领导和支持下，严格按照《保安服务管理条例》和省公安厅有关文件规定，以严格政审、择优录取为基本原则招收录用保安员，并严格执行先审后用，先培训后再安排上岗的岗前培训程序，加强保安员的培训和教育，提高保安员的法律意识、安全意识、规范操作等不断拓展业务，提高服务水平和管理质量，在下半年中，公司在业务、管理、培训等方面都取得有效进步，现公司为我县行政单位、企业等23家客户单位，67个工作岗位提供的保安服务比往年有所增长。今年来，随着县经济形势的好转，社会化押运、协查服务时机日渐成熟，公司抓住良好市场机遇，于下半年中为烟草公司等企业客户派驻协查员帮助客户单位协查违法、违禁运输盗卖等巡查工作；此外，县娱乐业也趋势增长，治安管理力度随之加大，因此，公司也承接了一些娱乐场所的保安派驻。

3、以人为本，保护员工合法权益，建设和谐、稳定的服务团队。公司的发展离不开员工的辛勤劳动，离不开员工的刻苦奉献，而这种劳动和奉献是建立在员工对公司信赖的基础之上，公司一向坚持以人为本的理念，改善员工福利待遇，提高员工的劳动报酬，千方百计的关怀员工。随之，公司结合本公司员工劳动和劳动报酬现状，重新调整了员工劳动报酬标准，调整后的员工月劳动报酬普遍上涨了10%至20%以上；尤其是水泥厂的保安人员，由于环境简陋，公司领导更是关怀备至，不仅更换了新的住所、日用品，各方面待遇也随之提高。此外，公司还为本公司人防保安员购买了意外伤害保险，员工从而得到了人身保障。同年公司颁布了《绩效工资考核办法》充分调动全体队员的工作积极性，奖勤罚懒，促进全体保安队员养成遵章守纪、爱岗敬业的良好习惯，树立保安队伍的良好形象，圆满完成各项保安工作任务。

4、积极协助公安机关维护社会治安稳定，加强公司对社会面

治安防范力度，积极创造社会效益。今年下半年，公司累计协查、调解各类纠纷20多起，防止灾害事故10多起。有力的维护了社会的稳定。公司作为有力辅助公安机关的一个企业，始终将经济效益和社会效益放在第一位。长期以来，公司坚持安排人员配合各单位进行应急事件的处理等；各岗位队员中在维护社会治安方面涌现出的先进事迹不可小计。如：20\_年11月20日，我公司派驻的烟草公司协查员在凌晨1点中查获一辆违法运输烟草货车，抓获盗卖烟草犯罪人员3名，烟草价值8.7万元，因此得到客户单位一致好评。

### 三、存在问题及下步工作打算。

一年以来，公司保安工作逐步步入正轨，但仍然存在很多不足之处，保安服务市场还没有完全理顺，保安业务没有完全拓展开，好多单位还存在自行招用和使用无保安资格证的保安，不培训就上岗，部分保安员的素质和保安业务水平还需进一步提高。针对这些问题，结合保安公司实际，公司下一步的工作计划是：

1、加强公司在岗保安员工各方面素质、业务、技能的提高，为各

客户单位做出更多贡献。

2、严格按照公司规章制度、管理制度规范公司的常规管理，实行

逐级管理，提高工作效率。

3、积极督促与配合公安机关开展清理非法保安组织，规范保安服

务市场专项整治工作。

4、公司严格加强督查力度，全面推进文明优质岗点创建活动，全

面提高保安人员的执勤规范行为。

新的征途，新的追求，在不断迎接新任务的日子里，我们将团结一心，诚实守信，尽心经营、勤奋工作，进一步推进公司业务的发展，树立保安公司的良好形象，不断巩固公司在客户单位和人民群众心中的地位，切实提高社会效益和经济效益，为维护我县的治安稳定，构建和谐平安耿马做出新的更大的贡献。

## 宾馆工作心得体会感悟篇十四

xx年是我人生的一个转折点，它是一个终点，亦是一个起点；它承载着我的成长，让我逐步成熟。临近岁末，总结我的xx□反思这半年以来的工作，让这些反思为新的一年工作做一个良好的铺垫。

勤于思，必然要敏于行。这是一个特殊的平台，在每日几百个电话中有的很棘手、很重要，而有些则是很简单的小事，那么要有区别的对待吗？答案必然是否定的！我们说我们所建设的是政府与百姓的“连心线”、“贴心线”，这样的高度必然要有这样的奉献，话务员在这么努力着，我们也是。作为新的单位，这半年“中心”进取争创各种荣誉，从“青年礼貌号”到“工人先锋号”，我的任务就是做好相关的台账，把我们的风采，把我们的工作呈此刻大众的面前，使这个单位为更多的人认同、肯定。

工作的半年是成长的半年，这半年我在同事的帮忙和领导的包容下对这份工作了解、熟悉，开始懂得什么叫职责，开始



学会担当。当然也更加认识自我很多的不足，总是不能多替别人着想，发现其实自我懂得很少，身边的同事、领导都是我学习的榜样，而生活更是我最大的教师，做一个有心人，让生活为我所用。

我们总是在感慨时光流逝，岁月无情，时间带走的其实是我们的稚嫩、不足，留给我们的却是无比珍贵的礼物——成长、经验。学生时代向往的是“采菊东篱下，悠然见南山”般的生活，工作了才明白用自我的本事去帮忙别人才是真正所应追求的生活。因为在我们的身上有着太多人的期望，我们唯有不断地提高，健康地成长，不懈地努力，为那些爱我们的、相信我们的、需要我们的，为这个伟大的时代！

## 宾馆工作心得体会感悟篇十五

我于20xx年10月23日开始任职zz物业品质管理部文员，到今天已经有14天。在这期间本人工作较为勤恳，但因自身工作经验的不足及对新工作环境、人员的认识不够，致使本职工作开展不够理想。可是在这近半个月时间里我对文职工作有了进一步的了解和认识，本人认为自己完全有能力做好现职工作，在此我也想谈谈对文职工作的认识、看法。

现在我主要负责部门文档、会议、内部工作，就这几方面我想说一些自己的思路。

一、在部门文档工作方面，我想对目前的文件进行分类管理。主要分为两大块：内部文件和外来文件，在此基础上按文件的文号、类别细分为十一类。具体分类如下表：

做到文件的处理即时准确，文件按类统一编号、拟清单、制作相应的文件夹或文件盒，后续文件每周五归档一次。

部门内部相关资料，如图书，已按类别分类归档，有新的图书进来则按相应的类别进行归类保存，如属新的图书且现无

类可归的，则建立新的图书类别。保证图书标识的清晰。

二、在会议工作方面，我主要负责会议记录和会议纪要的编写，已定文号为"zz(品)纪”，目前为止会议纪要已有5篇。在会议纪要的编写上，我在语言组织、表达方面不够成熟，为此我已经买来公文写作的相关工具书《现代公文写作》，另我会向部门及公司相关人员学习或找些公司的公文范本进行阅读，以在短时间内学习好公文的写作。

在以后的工作中，会议纪要保证在会议结束后的一小时内完成(如有特殊情况除外)，并使会议纪要起到记载、传达会议情况和议定事项的作用。并保证会议要求在相关人员中熟知。

三、部门内部工作包括：客人接待、电话接听、物品的领用及部门月物资需求计划的制作、部门人员考勤、部门每周工作总结及计划、部门周信息的处理及按5s要求规范部门人员工作、学习、生活行为等。

1、客人接待：部门有客人来访，礼貌的主动接待、倒水，并引导其到应向部门人员处。

2、电话接听：属本线电话，及时规范的接听，如属部门其他人员线路的电话，在相关人员不在或正忙时，帮助接听或转接，并将相关信息在便条纸上记录后放在相应人员办公桌上，并跟踪知会相应人员。

3、物品领用：每周一上班时，询问部门人员是否需领用办公用品，如需领用则按要求填写领料单呈部门领导审批后以最快的速度将物品领回，如领取大件物品，则在征得领导同意后与部门相关人员同往。在每月28日至30/31日到部门人员处询问下月的物资需求情况，在30/31日前整理后，填写好部门月物资需求计划表呈领导审批，并将已审批的需求计划交财务部相关人员。

4、人员考勤：每日在下班后十分钟内，根据部门人员当天出勤情况如实记录在考勤表，对自身不清楚的人员外出等及时向领导询问后，再行记录。在月底将部门出勤情况汇总整理后知会部门人员报部门负责人审批，并做好下个月的考勤表空表。（本人认为公司现用考勤表格尚未完善，对现用进行完善、改进）。

## 宾馆工作心得体会感悟篇十六

不知不觉，进入酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢！下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

一、负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

二、员工档案资料建立。

1、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

三、负责员工考勤工作。

- 1、初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。
- 2、接待服务工作。
- 3、外来电话的接听。
- 4、公司内部其它事务性工作。
- 5、领导交办的其它工作。来酒店这一个月学习了很多，收获了很多。

现在我将自己这一个月收获和认识向领导做一下汇报。

一、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

二、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

三、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

四、工作收获：

- 1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。
- 2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

## 五、工作中存在的不足：

外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！