# 2024年酒店工作人员心得体会(9篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-06-17

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。酒店工作人员心得体会篇一为了体现从事酒店人员...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**酒店工作人员心得体会篇一**

为了体现从事酒店人员的专业素养，在开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责酒店的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。服务员工作要求掌握的信息量大，如各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，重要单位，酒店所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。

这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时酒店服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。酒店主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

为了做好酒店的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，擦拭室内家具，最后拖地;一人负责专门清理卫生间。先清洗防垫、垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，然后擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。

取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我酒店，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活家是温馨的港湾，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，想那个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，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。工作之余，我常想些快乐的事，想起生活给我的种种考验。

人的一生经历些考验是好事，“不经历风雨，怎么见彩虹”。我觉得工作生活教会了我很多，回想到酒店的这一年多来，回忆，就如同是一个感应式的抽屉，轻轻一触，一下子就跳出来。瞢然回首，众志成城的清洁卫生的情形，虽然辛苦但却快乐着，让人难以忘怀的晚会及每月的员工生日party、让我们在工作之余得以尽情放松、以及正在如火如涂进行中运动会，充满了竞争又将各部门的凝聚力、向心力以及团队意识发挥的淋漓尽至，向上、充满激情，而又饱含温情，是我在酒店工作中最大的感受，这些俨然在我们的脑海中将会形成永不褪色的回忆。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、精城协作。酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动，进行技能大赛以及现在正在举行的主题演讲等等，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“酒店是我家，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，坚持于对美好事物的追求，坚持于对未来憧憬的执着，坚持于对未知生活的执着挑战。前途是光明的、道路是曲折的。让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而不懈奋斗，使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。我常常想，酒店服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。

它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样?工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬。其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么?就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗?你做到和蔼可亲了吗?你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗?你做到无可挑剔了吗?你做到了多少?你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信任?抑或是冷漠，甚至轻视?人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行;当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽!

**酒店工作人员心得体会篇二**

20\_\_\_年10月份通过入职考试，我被分配到\_\_\_酒店做一名服务员。入职前曾于大学毕业之后有幸涉猎酒店行业，辗转于房务部与前厅部，而对于餐饮部的工作深感无措，是一个全新的工作。一个月的培训时间尽管很短但却对我的服务能力奠定了夯实的基础。

饭店客来客往，每天的工作很辛苦但却感觉很充实，直到此刻才明白三百六十行，行行出状元，任何一个行业中都有一套自己的行为规范和行事准则，服务也是一项技能。

20\_\_\_年12月10日，顺应领导安排被调遣到\_\_\_酒店南中环店。初到时，酒店内部错落着满地的杂物，空气里和着浓浓的尘土味，施工工具到处可见，工人正在认真的施工，在大厅的一角感觉到没有空调的冷空气，我的内心五味杂陈。此时的我才知道原来面对的这酒店和接下来的工作任务是为准备开业的金阙酒店排除杂物，将大件物品归整归位，迎新客。到来当天，马总笑呵呵的询问：”见到此情此景，姑娘们有什么心情”，我的回答是很忐忑，也有人说科幻，也有人说迷茫。第二天，马总与诸位领导给我们开了誓师大会，顿时让我们从迷雾中见到了一丝曙光，也使我们干劲十足。我们一个个穿着自己的衣服灰里来，土里去，衣服浆洗的一盆盆污水见证了我们为此付出的辛苦。看着从最初的杂乱无章、尘土飞扬的旧貌到如今的井井有条、澄澈明亮的环境，内心突然迸发出一种欣慰的喜悦感。竟然不禁想起家中刚足一岁的孩子，他的成长就像我们清扫杂乱无章的当初模样到如今改变到优雅环境明亮新颜的过程。孩子从出生开始，作为一个母亲

的角色的转换，我经历了人生的蜕变，曾有的青涩和无知慢慢退却，一个新生命的来临转瞬让我成熟，让我懂得了生命的责任和担当，再脏的活我也毫无顾忌的为他做着。初入酒店工作曾喜忧参半，不足一岁的他尚不能理解为何妈妈要离开他去工作，在我工作期间迎来了他第一个周岁生日，看到他从嗷嗷待哺到已经能够蹒跚学步，心里也有着欣慰的喜悦。唯一遗憾的是因为工作的原因，离的孩子太远，实在分身乏术，每次休息满心迫不及待往家赶，错过了很多次他成长的变化，父母只好用手机录下来用彩信或微信的方式发过来与我分享，但知足常乐，我已甚感欣慰。

旧貌变新颜，金阙婚礼主题酒店如今已井然有序的即将开业大吉，舒适、轻松、优雅汇聚而又别具一格。

大家受到环境的影响，也一个个将自己拾掇的精神抖擞。喜庆的大厅颇有张灯结彩的节日气氛，这里将见证一对对幸福的璧人的完美瞬间。极具欧式风格的时尚中华厅也准备有序，环境优雅。

领导经常会利用空闲时间为大家培训服务员所需要具备的一些专业素养和技能，使我们得到很大提升。领导也会在工作之余给予我们充分的休息时间，使得我们劳逸结合，倍感温暖。

在这短短的时间里我有以下几点心得：

1、顾客至上

从事酒店服务行业的人都会遵循“顾客至上”的理念，将客人待如家人，就会得到同等的尊重。

2、亲和力

亲和力是服务行业的素养，无论是空姐还是动车服务员或是酒店服务员，若是能展现自己的亲和力，顾客则会对这个人乃至这个行业有足够的信任和认可。

3、观察能力

能够善于看懂客人的明示需求和潜在需求，是服务行业更深层次的体现，也会更加将服务能力提升到更上一层楼。

4、应变能力

服务中的突发事件屡见不鲜，善于站在客人立场，同时又不损害个人安全和酒店利益的情况下及时补救和应变。

5、销售能力

在工作中达到销售目的，增加企业利润，则可称为不仅仅是合格而是优秀的\_\_\_人。

生活处处有舞台，相信在这个平台上每个人都会发光发亮，相信企业利润最大化的同时我们的人生价值也会得到最大体现。

**酒店工作人员心得体会篇三**

自从来到\_\_\_酒店我学会了很多，尤其是每月的员工大会，王总用他的经验、经历告诉了我们许多人生做人做事的道理，更用他的成功证实了他所说的话。做人要诚实，做事要踏实，话多不灵，言多必失，善吹者未必是人才，因为不管做任何一件事都必须用实际行动证明的，王总讲话时说到设定职业规划，我觉得我们职业如果规划的好，那么我们的人生就会有很好的定位，我们每一个人都应当对自己有一个正确的估价，既不能好高骛远，也不能妄自菲薄，真正意识到自己的自身价值，踏踏实实的通过自身努力去实现自己的目标。

在我们这里有许多员工总是说酒店这里有问题，那里有问题，那么他们有没有想过什么地方没有问题呢?我觉得只要有人的地方就会有问题，一个企业本来就是在不断解决问题的过程中来完善的，我们只要敢正视问题、解决问题，就一定会前进和进步的，我们更要相信，只要有问题才会有存活的希望。还有的人说这里的人不行，是真的是员工不行吗?为了这样就打辞职的，那么你有没有想过离开了这里走到别处就会找到全部都是好人呢?如果不行，再走，那么我想你一辈子恐怕注定漂泊一生、孤独一生，因为你总觉得自己是最完美的，别人都应像你一样，人和社会本身就是形形色色的，我们要学会适应别人，主动与别人相处，那么我们才不会被动，这就需要我们不管在什么地方工作都要坚持，才有机会相互了解、相互适应。

还有的人说我们这里的规章制度太严，那么是真的严吗?还是自己做得不够好。只要规章制度是合理的，就没有严与不严，主要是看人遵不遵守，是否严于律己，如果每个人都做的是最完美的，那么酒店就不会有规章制度，甚至国家连法律都不需要了，但是太多的人没有那么高素质的，所以有些时候规章制度和法律比道德更重要。我们不要抱怨被人的约束，因为自己的做的不够。也有太多的坚持下来了，但是我们也要留一份警醒给自己，不要被一时的喝彩、短暂的掌声冲昏了头脑，在我们不断奋斗的过程中，会有一些成功，但是我们要相信人外有人天外有天，只有虚心，不断学习，才会达到我们最终目标，到老才不会遗憾终生。

人的一生不管什么事情都要先学会做人，“做人，做人”人是做出来了，只有常做好事，才能总做好人。我于20\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日参加了在\_\_\_的第一次员工大会，记得王总首先向我们阐述了这次会议的主题是“企业现状与企业个人职业规划”。首先，王总现场提问上次培训的主要内容，因为我未参加过企业内部培训，所以我特别注意留心做了记忆，企业培训的主干内容大致是这样的：要搞好内部团结，协调好内部人员调配机制，做到人岗匹配，团结的力量是伟大的，这是经过实践证明恒久不变的真理。再就是要学会感恩，学会感恩父母，感恩师长，感恩一切关心爱护你的人。

其次，是有关于企业现状，要加强协调，指出要建设打造一支团结、热情、富有激情与活力的高效率、高质量的企业团队，拥有一支富有拼搏精神的优资团队是一个企业不断进步与发展的源泉，通过不断优化资源配置，扩大规模，实现个人与企业利益的协调统一。由于事物是不断发展的，要用发展的眼光看问题，量变引起质变，构成事物的成份在结构和排列次序上发生转变亦会引发质变，所以协调好企业内部成员的关系是企业稳定发展的重中之重。再次，就是要让员工明白自己工作的目的，实质与发展方向，自身职业潜能，不断挖掘职工个人潜能，让其工作拥有不竭的动力，要完善企业成员的生活需求，适当调整岗位，做到人岗匹配，调动成员的服务积极性。

**酒店工作人员心得体会篇四**

\_\_\_年12月，我来到\_\_\_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。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，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、精城协作。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。

**酒店工作人员心得体会篇五**

酒店前期wifi的整改已经在今年3月份结束，在正常使用的情况下确保了其故障的维护和保养。酒店每天日常的数据备份和服务器检查都正常进行着。还有负责各部门电脑和打印机的日常维护，给新员工设置新用户和邮箱。

今年年初准备的阿里去啊上线销售和微信平台上线都已经正式启用，阿里的后台管理和服务器连接都属于正常工作范围，微信也在今年7月份正式的上线使用，后台程序也教管与各部门相关人员使用。

年中未出现重大停电事故，也未造成服务器宕机情况，机房都能保证一切正常的运作和使用。因酒店开业也有三年有余，故会有一批打印设备和电脑使用寿命损耗严重的状况，故此已经做出更换和维护的办法来解决各部门的紧缺情况。也未和其他公司签订任何合同，打印机的维护合同也都还在有效期内。

半年来各项工作发展和运行都进行的有条有理，有过棘手问题，也遇到过许多麻烦的事情，但是在领导的英明指导和帮助下也能顺利的完成各项工作和任务。

在接下来的工作中已经做好充足的准备去迎接挑战了，总结是为了去弊存精，通过技术总结，在肯定自己工作的同时又可以看到自己的不足和缺点，在以后的工作中加以改进和提高，精益求精，不断创造自身的技术能力和个人价值，从严要求自己，不断提升技术知识水平和待人处事能力。

在今后的工作中，我将以饱满的热情投入到本职工作中去，让自己时刻都能自省时刻都能让自己保持正能量，让自己健康的心态感染每一个人，发挥自己的技术专长和能力，为酒店创造更高的经济效益。

**酒店工作人员心得体会篇六**

首先非常感谢\_\_\_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最好方法。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，以达到最优秀的服务理念，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。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、

使命感最好的体现，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，认识到作为一个星级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，真正做到是星级酒店的满意员工。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!

务并不是口头说得那么简单，而是真真实实用行动来体现的。比别人多一点服务，每次多一点就是成功。

**酒店工作人员心得体会篇七**

一年来，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。

1、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4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。

2、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。

3、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。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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，有的是住宾馆的，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。我暗暗稳住自已，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。

5、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最大隐患。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。

6、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健，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。

7、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。

思想工作是所有工作的首要工作。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。

8、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。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在\_\_\_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

**酒店工作人员心得体会篇八**

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到\_\_\_酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。

现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。

感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：

一、勤快。

二、忍耐。

三、不耻下问。

我会一直牢记在心的。

**酒店工作人员心得体会篇九**

2年前的一次机会让我与广州大厦结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20\_\_\_年7月6日，我正式来到广州大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘一系列工作做下来，腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了大厦的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是广州大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在2024年年底获得大厦给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的\'地方。由于广州大厦是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客梦的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在cctv春晚晚会工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如：周先生，唐先生，李小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“吧尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为大厦服务员对大厦服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具……每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是广州大厦优秀的。企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

“把尊重送到客人心里”的服务理念伴随着我与广州大厦一起走过了2年多的日子，我在这里得到了成长，收获了信念。并时刻提醒着我作为一名广州大厦的服务员，一名优秀的服务员，应该时刻把服务精神做到最好，让客人真正从心里感受到我给予那份尊重。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找