# 迎宾工作总结心得1500(汇总15篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-07-21

*迎宾工作总结心得15001工 作 心得 一个月来， 在领导和同事的支持帮助下， 圆满完成了本职工作任务， 取得了令人满意的成绩。现将工作情况总结如下： 一、认真学习，提升素质。学无止境，素质是靠不断学习来提升的。我从书本得到了知识， 从周围...*

**迎宾工作总结心得15001**

工 作 心得 一个月来， 在领导和同事的支持帮助下， 圆满完成了本职工作任务， 取得了令人满意的成绩。

现将工作情况总结如下： 一、认真学习，提升素质。学无止境，素质是靠不断学习来提升的。我从书本得到了知识， 从周围同事和领导们身上学到了经验， 尽管来店里的时间短， 但收获却是我人生当中最多的。

自我感觉水平和能力得到了提高，对工作能够胜任，并向更好、更高迈进。

二、微笑服务，礼貌待客。这是我对岗位职责的基本要求。无论领导还是普通宾客，都能做 到进口处礼貌地迎接客人，引领客人到适当地点。如果是开会或吃饭，都要引领客人到适当 座位，协助拉椅，使客人入座；礼貌接受客人的预订，妥善存放衣帽、雨伞等物品。熟悉店 里面的所有服务项目及当天接待任务，并能够准确流利为客人解答各种疑难询问。

三、上下协调，及时勾通。细节决定成败，每个环节都是关键。工作中从接听每个电话，到 处理疑难问题，都能及时与相关人员协调勾通，保证事情不在自己手中滞留延误，确保高效 高质量完成各项工作任务。包括用餐时通知区域服务员及时上菜，记录客人的意见及投诉， 记录当班访问要事，需转告的信息，准确传送并及时汇报直属经理，以便处理 四、团结同事，遵守纪律。没有成功的个人，只有成功的团队。我时常抱着团队的理念，按 时上下班，遵守各项工作纪律，和同事们一道,把饭店作为一个团队形象，主动把自己融入 这个大家庭中，时常牺牲个人的名利，为她的荣耀而踏实工作。用自己的拳拳之心为饭店形 象提升尽心尽力、添砖加瓦。

工作中取得的成绩， 与领导和同志们的关心是分不开的， 对他们的热情帮助和支持深表感谢。

同时我的缺点和不足仍然很多，需要在服务质量、言语表达、素质提升方面进一步改进。今 后力争从以下几方面做好明年工作：一是加强学习，进一步增长才干。三百六十行，行行出 状元，服务行业无小事，只有认真学习，不断创新，才能做得更好；二是踏实肯干，新年度 工作再上新台阶。发挥特长，扬长避短，巩固成绩，改进不足，使工作一年一个新变化，每 年都有新收获。三是加强素质锻炼，进一步提升服务质量。工作中增进同行业互相交流，寻 找差距和不足，汲取先进经验为我所用，大胆开拓创新，确实提高服务行业质量上水平，打 造一流服务窗口形象。

**迎宾工作总结心得15002**

在酒店实习也差不多有四个月的时间了吧，这是我第一次出来实习，所以又不少的心得体会：

>一、外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

>二、人际关系与沟通能力

在酒店工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。开始与他们交流的时候我通常会感到压力很大，有时会紧张的冒汗，但也正是因为与他们接触交流，锻炼了我的语言表达能力并学会应该如何与他们交流。很多客人会打电话咨询或者当面咨询酒店的情况，通过我的介绍和解释解决了客人的疑惑之后，觉的自己很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的最好的回报。

>三、痛并快乐着

在实习的过程中，很庆幸我遇到了一帮好同事。酒店的员工一般都是当地人，而且年纪都是与我们相当的，大部分甚至比我们还小。我们在xxxx员工当中，已经是大姐姐了。从第一次见面开始，我已经被这帮可爱的小女孩深深地吸引住了。我们在培训的时候，也多次向我们演示上岗的接待讲解。最初上岗的时候，也很照顾我们，知道我们不适应，很多时候她们都不休息，就让我们去休息；我们有不懂的地方，都很仔细很耐心地向我们解释，有时候也会主动和我们说工作当中的注意事项，以免我们会出错。当我们做错事的时候，也不会责怪我们，反而会鼓励我们。同事们知道我们不能经常回家吃上住家饭，营养不够，特意多次邀请我们去她们家，请我们吃饭；我们不能回家过年，除夕晚上又让我们蹭饭去，这些我都一一记在心里，感谢你们，我可爱的同事们。最深刻的一次是xxxx月底的时候，我得了肠胃炎，吐了两天还拉肚子，连续两个晚上，同事和部长都在工作时间带我出去县城看医生，由于身体不舒服，我的本分工作不能做好，她们还会帮我完成。她们虽然不是我的家人，但是她们都很照顾我关心我，在这里要说一声谢谢。在单调同时又很繁琐的实习日子里，有这帮好同事的陪伴，我很幸福很快乐！

**迎宾工作总结心得15003**

我带着真诚的心来到恒大，让我在这短短的日子感受到恒大这个大家庭的独特，更多的是快乐与感动。

我，20\_\_年10月20日成了恒大的一员。首先，我为自己能够加入恒大这个大家庭而感到高兴，非常感谢公司领导对我的认同和期待，我会努力去面对，认真去做好这份工作。

记得第一天上班就被分到样板区工作，我很高兴的去做好这份工作，我是个爱说爱笑的x，我喜欢这样的工作，因为它会带给我快乐。人与人的交谈、接触、交往本身就是心灵的快感，所以我非常喜欢自己选择的这份工作。每天除了卫生清洁以外，给来参观样板房的客户介绍我们“恒大”样板房的户型、面积、朝向，比如每套房子最亮的亮点。我们要在和客户的交流中，让他们感觉“恒大就是不一样，渴望入住这样的小区里，马上就想买上一套。”还可以从许多客户的眼里、表情、言语、行动中感受到他们来此的高兴、满意，有些就算没有想买房，只是来参观一下而已，也让他们觉得不枉此行，甚至有些客户临走前还说：“你的服务和介绍太好了。你叫什么名字？你肯定干了很久了吧？这么能介绍，和你们的置业顾问一样了，你们公司还挺栽培你们的。”当我每每听到这样的赞赏时，我好兴奋、开心，这就是我付出所得到的成果，心灵的快乐才是真正的快乐，他们的满意也是我工作的目标。只有自己付出才会有收获，才会得到更多的快乐，因为，劳动本身就是一种快乐，这就是我一直对工作的理解。

来公司不久的我，在工作上能够很快进入角色，但对同事，特别是领导还不熟悉。记得有一次接连三天，在我接待参观样板房的客户时，都有同一个面孔带着热情、微笑的脸进入我的视线。我不知道是谁，心想总是参观样板房的客户吧。我这样想着，说了句：“您好！欢迎参观样板房，请套上鞋套。”我递上鞋套，可她并不打算进去参观，说了句：“谢谢！”脸上依然洋溢着微笑，是那样的平易近人。后来，有很多客户陆续过来，我也没有注意她什么时候走的，就一直把她当成普通客户。在第三次见她的时候，我有些纳闷了：“这么又不进来？”下班以后，我问了同事，并把她的相貌、身高、体形、发型等特征告诉他们。“她不是客户。”同事告诉我说：“她是王总。”我有些惊讶！我当时还说笑：“管她的，我又不知道，反正我当她是客户，我对每个人都是这样。”这一切让我重新认识了恒大，认识我的领导，原来是这样的可亲可敬、平易近人。热情、微笑，这些都是我工作中最该持有的。这些事情，对很多人来说很不起眼，但对我来说是很值得去学习、去重视的。

在这里我工作的很快乐，领导对我的`重视，让我觉得来恒大是对的、幸运的。我有幸能成为恒大这个大家庭的一员而高兴。在这里，我学到了很多，也因此而得到快乐，谢谢你，恒大。更要感谢公司领导给予我这样一个平台，他人的满意、快乐也是我的快乐！在以后的工作中，我会加倍努力，希望我们的恒大，在每个的心中都有一席之地，拥有“买房在恒大，恒大、服务更好”的口碑。

最后，感谢恒大的领导，给我这样一个机会来讲述我在这段日子里在恒大工作的快乐。谢谢！

**迎宾工作总结心得15004**

在即将过去的x年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对x年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。

x年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

x年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备x年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的\'不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、x年工作计划

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

x年即将过去，充满挑战和机遇的x年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**迎宾工作总结心得15005**

在正式的工作之前，我在酒店做前台的实习工作，让我对前台的工作有一个了解，同时也是可以让我明白在社会上工作是和在学校学习是有很大的一个差别的，这次的实习我也是感触很深，有一些心得体会。

酒店前台的工作代表的是酒店的一个形象，刚开始工作的时候，我是很担心自己出错的，毕竟之前没做好，虽然有实训模拟过，但和真正的工作是有区别的，开始时候我是跟着同事的，她带着我，我在看她工作的时候也是学习到了一个前台的日常是该如何的去做的，同时也是在实习中明白，要多学，才能对于一些突发的情况及时的处理，而不是遇到问题什么都不懂，也无法解决，那么就不是一个合格的前台了。学校的学习是理论，而前台的学习是礼仪以及各种案例，知道遇到什么样的情况该如何的处理，除了工作的经验，也是需要我们多去和同事沟通，在沟通中了解他们遇到的事情，让自己知道做前台会遇到哪些问题，又是该如何的去解决的。

工作中尽量的不要出错，作为前台，我们是面对客户的，如果出了错误，其实是很影响酒店的形象的，客户不会觉得是我们个人出错了，而是会觉得这个酒店的前台怎么那么差劲，进而觉得这个酒店也是不怎么样的，所以在实习中我也是格外的谨慎，即使做得慢一些，但也是要保证自己的工作不要出大的错误，当然由于我没什么经验，所以小错误也是不断的，还好有同事及时的帮我查漏补缺，才没有出现大的问题。

在实习里，我懂得要勤问，多做，作为刚出来社会的新人，如果自己还不勤劳的去做，那么其实其他的同事也是不会怎么帮助你的，毕竟大家也是有自己的事情，只有自己多去主动，多问，多做事情，让大家肯定你，觉得你是愿意工作，喜欢学习的，他们也是会愿意教你，告诉你一些工作的经验。

在这次的前台工作当中，我明白我自己是有很多不足需要继续去学习的，工作和在校是有很大的区别，需要我付出更多的一个精力，对于工作也是要做的更加谨慎，而不是像学习一样，错了还能改，而工作中如果出错，想要挽回就不是那么的容易的了，同时这次的实习也是让我坚定了以后想在酒店行业工作的一个想法，对于今后的工作我也是准备好了，并且也有信心去做好。

**迎宾工作总结心得15006**

餐饮部员工个人总结

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

四、存在的问题和不足

五、20\_年工作打算20\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对20\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况20\_年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量出品是餐饮管理的核心，20\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队20\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平20\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**迎宾工作总结心得15007**

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**迎宾工作总结心得15008**

酒店迎宾员工作总结 工作是一种美丽,也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑,听到客人的道 谢;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣,客人露出满意的微笑;当我们的服务 获得客人对酒店的赞许和称道......我的内心仿佛吹过春天的和风,温暖惬意。我们 的工作是一项美丽的事业,在工作中收获快乐,在微笑中赢得尊重,在实习中体验 生活。

(一)实习收获 1、服务意识的提高 对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的 生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基 础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。

通过酒店组织的培 训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习 惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高 经过了六个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了 解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,要敢于开口向人问好,在向 人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求, 要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有 些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的) 服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到 他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说 AIRPORT 时,就要猜 到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表 并接受他的信息再交由主管排车了。

(二)实习体会 1、酒店服务业是社会文明的窗口 随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发 展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近 几年酒店行业发展状况和经济效益来看,酒店的规模越大、档次越高、服务质量 越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也 不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的酒店,越 是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心 酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有质量意识,管理 人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根,才能在日常管理中 把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包 含精神和物质)适应和满足客人需要的程度,既要具有物质上的适用性,如设施设 备、菜看质量的优质,又要具有精神上的适用性,如良好的酒店气氛、服务劳动、 员工精神状态等。

服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高,服务质量就越好;反之,则 服务质量就越差。要提高服务质量,就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务 质量的提高,质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员,规范的操作、职业的微笑、 谦恭的神态,让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都 在受着周边人的影响,所谓人以群分,礼仪文化不仅使

**迎宾工作总结心得15009**

几个月前我来到了XX酒店，毕业了我们出来找了实习工作，也是要必须完成的实习，我来到XX酒店实习，我学的酒店管理，在找这份实习工作的时候我很用心，我找了很多家酒店，我查了很多的资料，我决定来到XX酒店面试，我通过了这里的面试，进入到了XX酒店，开始了我的实习，XX酒店是一个品牌酒店，大多数人都是应该听过的，在全国连锁，所以可以说是很有名气，在这种大酒店环境下我是很憧憬的，很期待在工作中自己会是怎么样的，在这里我工作了三个月了，学酒店管理的我，经过在这里的实习，我专业上又领悟了很多，在XX的实习很快，几个月的时间我看到了很多不同的事情，知识层面，跟阅历方面都开拓了很多，虽然只是短短的几个月，没有太长的时间，短短的实习期，但是我觉得我在这里经历的还是很多的，也有一些感悟心得。

在XX酒店这里我是实习的身份进来的，在这里我开始实习，在XX酒店我是一名实习领班，在我工作的这段时间可以说是我人生的一个转折，我自己在这里找到了方向，有了动力，XX酒店这里就给了我这些东西，做一名领班很不简单，在大学学酒店管理的我，其实是少有实践的，在这方面的工作经验很少，大多数知识是理论，但是在这个职务更多的是需要经验，所以这是很有挑战的一份工作，我是很有信心，但是在工作中难免遇到很多的问题，这是我在XX酒店这里最深刻的感受，工作三个月的时间，几乎每天都在学习学的东西，培养自己的经验，工作的能力，作为一名酒店领班平时我的工作很多，我管的是一个小小的团队，十几个人而已，但是纵然是十几个人，也是有不小的压力，每天要传达工作，安排人员工作，各种调动，工作并不轻松。

在XX酒店这里我感觉最多的就是在工作中，特别是作为一名管理者，要比普通的员工更加具有一个特性，那就是责任心，这个很重要，在管理的者的角度去处理事情，实习的这段时间，我完成为的自己工作内容，虽然在XX酒店这里工作是很累，作为一名实习生我真的感觉到很累，酒店的管理工作不好做，在每天工作结束的时候，我都组织我管理的这个小团队，开一个短暂的会议，主要还是总结工作，让所有人自由发言，工作中的感悟，又或者是指出我的不足，我都会平常心对待，正视他人提出的缺点。

在XX酒店最大的感受就是，我们一定要做好自己的本职工作，大事小事都认真细致，自己就会在不知不觉中提高。

**迎宾工作总结心得150010**

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

四、存在的问题和不足

五、20\_\_年工作打算20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对20\_\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况20\_\_年将根据\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口将在现有服务水准的`基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量出品是餐饮管理的核心，20\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队20\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平20\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，

提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。 20\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**迎宾工作总结心得150011**

还记得我们是20xx年12月27日晚7：00的火车，到达深圳是12月28日早上7：00。开始了我们在金茂深圳JW万豪酒店为期一年的实习。同行的有40个人，是个庞大的队伍。大家都很兴奋，同时也很紧张。因为这一年对于我们来说将是一个漫长的过程。来接我们的是人事部的Susan和Amy。接着给我们安排了宿舍。下午带我们去酒店见了部门总监，在学校面试的时候我被分到了餐饮部。餐饮分为三个部门：西餐厅，中餐厅和日本餐厅。紧接着又有一个小的面试。由总监决定我们将去哪个部门。大家都很紧张，因为第一次面对面跟一个老外说话。最后我们一共有7个人分到了西餐厅。第二天便开始了为期三天的入职培训“IN THE BEGINNING。”，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一年，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。

三天入职培训转眼结束。第四天我们开始正式到各自部门上班。我们有了各自的师傅。刚开始不适应，不知道自己该干什么。很紧张，看到客人也不敢说话。后来在师傅的带领下，开始慢慢进入了状态。我们的团队很庞大，因为是自助餐，所以客人比较多。当然也比较累。回想起第一次扛垃圾时，看到那么大的托盘，堆满了垃圾和碟子。有点不敢相信，以后的日子会是怎样的。师傅说刚开始慢慢来，不用拿那么多，可是我想别人可以我也一定能行的。于是我第一次端起了那么大的托盘。到后面洗碗间的时候，看到自己一起来的同学，突然眼泪就掉下来了。后来师傅一直鼓励我，你可以的。其实除了累一点，那时候还是挺开心的。就这样一个星期过去了。我们每个星期都有两天休息。第二个星期我又被调到咨客台，那时候对咨客一点概念都没有。只是听说要英语很好，要对整个酒店的情况都很了解。我很怕，很不愿意去那里。我怕自己会做错事。后来在咨客台，我又有了两个师傅，她们也教会了我很多东西。主要是做预订，接电话，迎接客人，带客人入座。然后做一些Paper Work。咨客是个很重要的岗位，她第一个接触到客人的，很多问题都由咨客解决，值得高兴的是，在服务过程中，我接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于万豪是一所涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，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。当然比在里面做服务要轻松的多，但对于我来说压力很大。我以为实习会这样慢慢平静，很顺利的过去。没想到后来的日子会越来越难熬。三月份的时候我又被调回楼面。说实话是挺开心的，我觉得我又恢复了自由。可是第一天，我们就被经理狠狠地骂了一顿，那是三个月以来第一次挨骂，我们7个人站成一排，被骂了整整2个多小时。我们都哭了。有委屈，有愤怒。

从那以后，三天两头就会被骂。我们每天提心吊胆的上班，做什么都感觉有人在背后盯着。最后我们都有点坚持不住了，有点想要回去的冲动。终于还是走了两个。其实我也好想放弃，可是我想都已经过了三个月再回去太对不起自己了。于是便坚持了下来。后来又陆陆续续被调回楼面咨客好几次。总之是哪里缺人就把我往哪里塞。那时候挺讨厌他们这样对我。后来也就习惯了。酒店的人流量很大，一批又一批的来，一批又一批的走。到最后，我们这批实习生一年下来也算是资历比较深的了。一年实习就这样在我们一次一次想要放弃，又一次一次坚持下来中结束了。

这次实习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，在一年的工作中，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。感谢学校和酒店给我这次实习的机会。感谢那个曾经骂过我们的经理，是在他一次又一次的教导中，我们对自己的要求也慢慢提高，学到了很多标准的服务知识，相信这些知识在以后的职业生涯中很有帮助。同时也很感谢领导们给我这么的学习机会，让我适应不同的岗位。学到不同的知识。

**迎宾工作总结心得150012**

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，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。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么默生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时侯是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

来到浩海后，顾老师给我们介绍了酒店的发展史、酒店的各各部门及人员编排。这使我更加想好好的了解一下浩海，了解一个四星级酒店到底是怎么服务的，这个团队是怎样带起浩海的这个酒店的营业能力为什么会在大同市众多五星级酒店都很出众

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体验，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多，要学会观察，做好服务，服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在浩海酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢浩海酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望浩海国际酒店能够越来越好，也祝愿美林谷的明天会更好。

**迎宾工作总结心得150013**

进入大三，我们开始了为期x个月的x实习，我的实习地点是x，岗位是温泉前厅接待员。在这XX个月中，实习我们来说是一种难得的历练，实习中我们学到了很多书本上学不到的知识，同时也更加深刻地感觉到了书本知识的重要性。通过实习的过程中的实践再加上课本上的理论知识，从而更加深入的锻炼了自己。同时，也可以在实习中认识到自己的不足，提高各方面的能力。

实习是每个大学生拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了在学校里无法学到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后走向社会打下了坚实的基础，实习是理论结合实践的最好尝试。通过实习我们可以更深入的体验到学校与社会之间的区别，摆脱学校课本知识的局限，体验社会工作中的所面临的问题以及其中的解决办法。从而也能提高自己的信心、耐心、责任心。

我实习的岗位为温泉部，温泉部分为前厅部、休闲部、露天部，我是前厅部的接待员，主要工作为接待客人，介绍注意事项等，岗位有前台收银、前台接待、入口接待、出口接待、二次收银、门口接待XX个岗位。我们主要采用轮岗，每个岗位的要求都离不开优质的服务和安全提醒，下面对各个岗位进行介绍岗位工作：

>一、前台收银

前台收银的主要工作是卖票，接待散客、团队的取票，这个岗位主要培训我们的耐心和细心，要时刻保持十二分精神，因为只要岗位接触钱方面，很多时候都要防止收错钱，找错钱，造成短款、长款，从而导致报表发生错误等等。所以在这个岗位上，可以锻炼得更加的细心，以及认识了一些收银系统的操作，报表的制作等等。

>二、前台接待

前台接待的主要工作是输单、取钥匙牌、通知，钥匙牌也就是要给客人储存物品的储物柜钥匙，输单就是要把登记着给客人钥匙牌的单子输入到电脑里面去，这个岗位也需要细心，要保证不会输错号码，不会输错类型等等，所以也是考验着我们的细心程度，而通知也就是通知各部门有客人入场，做好接待准备。

>三、入口接待

入口接待的工作主要是查验客人有没有带票或房卡和钥匙牌入场，以及为客人指引进入温泉的方向，这个岗位的工作比较简单，所以要求也不高，一般都很容易就能熟悉岗位的工作。

>四、出口接待

出口接待的工作与入口接待的工作大同小异，入口是接待客人入场，出口是迎接客人出场，站在出口主要是收取客人的离场凭证，指引客人归还钥匙牌离场，并且欢送客人离开，这个岗位也是比较简单的。

>五、二次收银

二次收银的工作与前台的收银工作差不多也是考验每个人的细心程度，不同的是，前台收取的是客人买门票的钱，而二次收银收取的是客人二次消费的钱，所谓二次消费就是客人在温泉区内的所有其他消费，比如食品、鱼疗、按摩、泳衣等等，这个比前台困难的地方就是，收取的消费金额比较松散，金额大小不一，而且有时会因为一些小错误导致客人跑单或者输重单，就会导致短款或者长款，报表也会不对了，所以在这个岗位上也能锻炼到不少，各方面的能力也得到很大的提升。

>六、门口接待

门口接待也就是站在门后迎接客人，帮客人办理更衣柜的钥匙牌，帮个人介绍我们温泉的注意事项以及一些消费项目，这个也需要细心，要防止写错钥匙牌而导致前台输单错误。

总的来说，每个岗位的要求都是差不多的，归结为两点就是，服务和安全，也就是说要做到服务的\'同时要做出安全提醒，同时，每个岗位都要求细心、耐心和用心去做，从这些岗位的学习中，自身的很多能力都得到了很大的提升。

从x月份离开校园，进入了x实习，到现在实习结束，在这XX个月里，在温泉部的每一天过得都很充足，很有干劲。在这XX个月的时间了，我们徘徊过、失落过、对一些事情不懂如何处理时的幼稚、着急等等，到现在，我们也锻炼得越来越成熟、自身的处理能力也不断的提升，同时组织能力、管理能力也有了一定的提升。在刚开始进入部门实习，面对陌生的环境、面对陌生的同事、面对高标准的要求，我们也有过动摇，但是部门的经理、主管和邻班不断的鼓励我们，帮助我们，很快我们也对工作和环境适应了，克服了很多的困难，培训后也能顺利的进入到岗位的工作状态，凭着自己勤快的劳动和文明的举止赢得了顾客的好评与认可。

在x的实习中，我意识到“微笑是我们的服务形象，细微是我们的服务实力”的服务前提和“顾客是需要服务的，上司是需要尊敬的，工作是需要服从的”的服务宗旨。另外，我们经理曾经说过这样的一段话：用人品去感动别人，用激情去燃烧别人，用实力去征服别人，用行动去带动别人，用坚持去赢得别人，用细节去影响别人。它使我们感触颇深，而且我能时刻用这段话激励自己，从而提升自己的精神素养。

在我们的日常生活中，很多看似简单的东西在亲自去实践时才会发现是很复杂的，需要一步一个脚印认真的去做，才能把它完成得更好。同时在这一次的实习中，我也认识到了自己身上有很多的不足，比如，在实践经验中的缺失，在为人处事上的幼稚，在看待问题上的肤浅等等。但是，经过这XX月的实习，我在这写方面都有很大的提升，同时也为我今后踏入社会储备了很多知识与经验。我相信我在以后的学习中会不断的完善我自己，不求最好，只求更好。

在x实习的过程中，让我觉得最难忘的是，有一次遇到刁蛮的客人被骂，心情很低落时，觉得很委屈，自己也偷偷哭了一下，后来，我们领班找我聊天，讲了很多她自己进入服务行业以来的一些经历给我听，让我低落的心情逐渐的恢复过来，同时，我的同事们也不断的鼓励着我，为我加油，让我心情慢慢的变好，也在之后遇到同样的事情能顺利的解决，也不会影响到自己的心情。我很感谢我的领班和同事们，是他们教会了我很多的道理，也给予我很多的鼓励，我才能成功的完成我的实习。

最后，衷心感谢XXXXXX有限公司给予我们这一次的实习机会，让我们学习到了很多书本上学习不到的知识，也懂得了更多做人的道理。同时，感谢学校主任、老师为我们奔波劳苦，谢谢你们为我们做的一切。也感谢各位一起实习的同学，大家在一起互相照顾。

**迎宾工作总结心得150014**

酒店餐饮部员工年终总结范文

这篇关于酒店餐饮部员工年终总结范文，是特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

转眼间入职xxx公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_年度工作情况作工作总结如下。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损

坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率 ，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、xxxx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

**迎宾工作总结心得150015**

xx年7月8号我们迎来了09大专旅游的实习。我们15个人怀着激动的心情来到xxx酒店实习6个月。

xx酒店坐落于风景秀丽的海滨城市xxxx市，是xxxx投资集团兴建，由知名酒店管理公司“xx国际”全权管理的一家四星级涉外旅游饭店。

酒店建筑面积近4万平方米，其设计现代、简约，将城市文化与海洋元素进行了有机结合，形成了独具风韵的酒店格调。

酒店拥有总统套房、豪华商务套房、商务单标间、无障碍客房等各类高档客房230余间。设有大、中、小型宴会厅30余间，以及风格浓郁的西餐厅，整个餐饮区域可同时容纳约1000人就餐；拥有各类会议室、多功能厅6个，能够满足不同的会议及活动的需求。

为满足宾客的多层次需求，酒店还设有商场、商务中心、票务中心、KTV包厢、桑拿按摩保健中心、棋牌室等服务和娱乐设施。

xxx酒店酒店将秉承“诚信、廉洁、效益”的企业文化，创新企业理念，以“国际水准，中国特色”的管理优势打造酒店显著的竞争实力和赢利能力。xxx人将会以饱满的热情，优质的服务、优雅的环境、现代化的设施设备，做好每一次服务。

从酒店的理论培训到服务技能培训使我对酒店的什么都不懂到对酒店有一定的了解。我被分到了餐饮部。在服务技能培训过程中，每天都训练托盘、餐桌服务。托盘中由一瓶啤酒慢慢的加到三瓶啤酒，由静托到爬楼梯。从五楼爬到一楼，从一楼在爬到五楼，每天来来回回好几次。第二天在床上爬不起来，一动浑身疼手都肿着还得坚持。因为人力资源部经理李力峰经理曾说过“我们大家是一个团体，缺一个人我们都不是一个完整的团体”

在酒店中我们学习了在学校学不到的知识，这只是一个开始，在以后的道路中我会更努力的学习。

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