

最新酒店企业文化员工心得体会(优秀5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店企业文化员工心得体会篇一

当__年我满怀憧憬与希望第一次踏进公司的时候，首先感受到的便是公司的豪华与气派，其次便是“我的伊泰，我的家”那句醒目的标语。在朦胧的状态下，我感受这句话最深就是公司对员工的待遇不断改善。

近期，通过系统的学习企业文化知识，对企业的“诚和”文化有了更深的了解。企业文化纲要分章节的从各方面阐述了企业的理念及行为系统。条理清晰地概括了企业文化各方面的内容。一个人要有一种精神，一个企业要有一个核心。人的精神就是理想，企业的核心就是企业文化。伊泰的企业核心就是“诚和”。围绕着“诚、信、和、乐、勤、明、智、简”八字箴言和“百年伊泰，用心传递能量”的目标文化展开，形成特有的企业精神和发展理念，充分调动全体职工的积极性、主动性和创造性，为构建和谐企业提供精神支撑。

构建和谐企业不仅是构建和谐社会的基础，而且是企业不断发展壮大的必然要求。伊泰的企业原则就是坚持“四个不变”原则，即坚持加强党对企业的领导，集团公司党委是领导核心不变；坚持合法经营、照章纳税，两个文明协调发展的方向不变；坚持依靠广大职工，充分尊重广大职工的主人翁地位的宗旨不变；坚持为地方和国家的社会主义建设积极贡献的思想不变。伊泰在为创建品牌的发展过程中，从国家能源战略大局出发，以科学发展观的经营形态，着力建设成为国

际化、专业化的产业集团。

建设优秀的企业就是要用先进的观念管理企业，使员工的心往一处想，劲儿往一处使，伊泰的管理思想及人才理念都积极倡导人本主义。以人本、简约、效率、适控的管理理念凝聚人心，以适应、敬业、亲和、创新为用人准则。我们要积极发扬伊泰“诚信、尽责、创新、奉献”的企业精神，加强人与人之间的沟通协作，相互学习、相互信任、相互支持，努力“学习新知识、创造新业绩”，使大家充分发挥个人的潜力，积极倡导创新文化，提升自己生命的价值。

一个企业由不同的部门构成，只有部门和部门之间相互协作，严格遵守企业各项规章制度，以大局为重，企业才能更好的发展。我们应该发挥伊泰“没有完美的个人，只有完美地团队”的精神，做一个积极向上，有朝气，有正气，有爱心，讲团队精神的年轻人。充分发挥“我的伊泰，我的家”的主人翁精神，把伊泰当做自己的家，去爱护它，保护它，建设它，时刻保持高度的责任感和使命感，具有无私的奉献精神，热情工作，认真做事，踏实做人，使自己从思想上到实践中有一个质的飞跃，使自己真正成为了一名合格的员工。

企业发展了，我们的工作环境变好了，薪酬福利提高了，发展空间变宽了，我们就应该怀着一颗感恩的心，“家以方圆，感恩回报”从更深的角度阐述了伊泰的感恩文化。“家以方圆”体现新的发展阶段对家文化“由圆向方，方圆相济”的完善和突破。“感恩回报”是伊泰家文化的境界，是解决新时期主要矛盾、培育企业核心竞争力的重要需求。所谓知恩者乐、报恩者得、施恩者福。

企业文化员工学习心得体会范文5

企业就像人一样，有躯干和灵魂，没有灵魂的躯干就是行尸走兽，同样企业没有灵魂也只是机器的堆垒，制造物品的工具。而企业的灵魂就是企业文化，它看不见摸不到，却实实

在在的存在于企业中，是企业行为规范的准则，是企业和谐发展的力量。

通过总经理的培训我学习到，企业文化是人的文化，是组成团队个体任何一人素质的综合体现，是企业综合素质的外在表现。所以企业文化就和员工的文化素质息息相关，提高员工素质和加强队伍文化建设成为企业文化建设的第一要务，其中员工素质可以由12个字来概括，分别为思想、理想、道德、坚韧、纪律、创新，同时它也是国家提倡的四有新人的创新和发展。

这12个字是人神两界所崇尚的人的品质的境界，修真的道路上布满荆棘，环境是艰苦而恶劣，这也是为什么有苦行僧的原因，天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。成为圣人的路很艰难，我们或许做不到那么多，但如果在工作和生活中能坚持其中的几个，也大有裨益。

江苏卫视《非诚勿扰》有个男嘉宾，全国的培训师，说要在多少年之后要超过新东方，口气很大，而在仔细了解他后发现，这么多年以来，没有存款和房子。所以我感觉到，一个人的理论素质再好，再懂得很多很多道理，如果不落在地上实事求是的工作，再怎么也只是空中楼阁，结不出任何果实，最后还落一个骗子的名声。所以我们要求企业文化为目标，夯实我们企业文化建设的道路，践行我们企业文化建设的任务，在工作中认认真真、实事求是、兢兢业业、知难而上、勇攀高峰。

通过总经理细致、风趣、丰富的解说我们公司的企业文化，使我从一个简单的识别层面突然了解到其中的内涵，公司的企业文化目标是让每个员工生活的再好一点，这凸显了董事长作为一个管理者的胸襟和情怀，经典理论上说，企业的目标是什么，是实现股东权益化，是实现效益化。我们的企业目标与经典理论相悖，却更好的说明了嘉隆地产以人为本的

发展理念。公司的经营宗旨是认真工作每一秒，快乐生活每一天。

认真工作是快乐生活和生活再好一点的前提，认真工作不是僵硬死板的埋头苦干，不是弄虚作假的表面文章，是快乐的工作，高效的工作，工作不是压力不是硬着头皮的任务它是我们的生活，把它当成生活的一部分，只有工作快乐生活才快乐，才能把这种快乐当成一种习惯，进而才能快乐生活每一天。

公司的经营理念是团结、务实、创新、高效，这是对企业整体的要求，也是对每一个员工的要求，嘉隆是一个团队，是一个有目标和灵魂的组织，团结、务实是这个组织的基本要求，而创新高效则是团队为之奋斗的目标。所以我们在基础工作中要心往一处想、劲往一处使、拧成一股绳、实事求是、脚踏实地的开展工作，通过员工自觉履行的做正确的事、正确的做事、把事做正确的工作作风，实现公司的长远发展目标。通过这次学习，我认真规整了人力资源中心的工作，通过提高本部门人员的业务素质，来践行公司企业文化建设的目标。

企业文化员工学习心得体会范文

酒店企业文化员工心得体会篇二

企业文化也不是停留在工头上，也不是万能的，需要落到实处。员工学习企业文化，能够增强对公司的认同感。下面是本站带来的员工企业文化培训心得体会，欢迎大家阅读。

听了韦老师两次的课程培训，我的收获是颇多的。生活中，我们每个人都面临许许多多选择，我们可以选择自己的职业，也可以规划自己的未来。由于每个人的阅历不尽相同，所以大家对生活的理解也不同，彼此的思想观念也有很大的差异。

人就这么一辈子!因此有人选择了索取与享受，而有人则选择了给予与奉献，还有大量非常善良但心态与行动却一直在摇摆的寻常百姓。这也就形成了日常的文化差异。

李总提出我们xx公司管理的核心是“以人为本”，有人这样说，一个企业应是一所学校、一支军队和一个家庭，这种比喻确实有其道理，他告诉我们一个企业要拥有一个能使自己的员工能通过学习，不断提高自身素质的环境，这也许是企业人才来源的最好的途径。首先我们应该认识到，什么样的人才是企业优秀的人才?一个企业的优秀人才，应该是深知企业的文化，在思想上能有机地溶入企业的文化中成为一个整体，同时具备能创造性地、出色地完成本职工作的能力，特别是前者尤为重要。

来到xx公司就职，我们每个人都有一种期待：希望通过自身的奋斗来实现自我价值，同时获得合理公平的回报。这种回报不仅仅是物质上的，而且也包括精神上的。有时，绝对公平是没有的，但如果失去了基本的公平，一个团队就不可能团结，分崩瓦解只是迟早的问题。怎样让这个团队拧成一股绳，发挥出最大最好的效应，是我们迫切需思索的问题!

我们在工作的过程中应该贯彻“堂堂正正为人、兢兢业业做事”的原则，而不是把它当成一种口号，而是把它切切实实地融入到具体的工作和公司的经营活动中。

创新、超越、团结、务实这是xx公司的企业文化的一种体现，以服从组织、团队合作、责任敬业、诚实守信和自我批判等的企业价值观和文化为依据，这种文化与管理，是公司发展过程中多年经验的积累与沉淀，是xx公司人集体智慧的结晶。

一个企业如何建立自己的企业文化，我认为没有固定的模式，我们要通过工作的实践来不断的学习，积极地注意吸纳其它企业的先进思想，结合公司的实际和自己的员工来共同建立的一种文化。如经营理念、管理理念、服务理念、风险理念、

人才理念等等一系列形成企业文化的一个组成部分。

一个拥有优秀文化的企业，在今后的市场竞争中，才可能得以生存和发展，其资本才可能不断增加，而且成为真正有价值的资本，否则，再多的资本也不过是一堆废纸，因为它会在在今后的市场竞争中逐渐丧失。

公司的企业的文化是开放的、包容和不断发展的，所以只要我们继承这种文化，并将其发扬光大，集体团结一致共同奋斗，我们有理由相信明天会更好！

通过参加培训，让我深刻的了解和感受到了我们公司企业文化的魅力，让我学习了很多，思考了很多，使得我的大脑经受了精神洗礼，受益匪浅。

企业文化是一种精神文化，是在长期的经营活动中形成的共同持有的理想、信念、价值观、行为准则和道德规范的总和。是企业长期的经营活动中形成的，只有长期的经营过程中，在员工中形成共同拥有的理想、信念、行为准则才是企业真正的文化。企业通过不断的企业变革，抛弃不利于企业成长的习惯和管理方式，学习和利用有利于促进发展的管理方法和制度，形成企业真正的文化。

我们公司企业文化正是符合这一特点，是广大员工集体智慧的结晶，是实践和时间沉淀的结果。所以，企业文化和企业的成长和建设息息相关，相得益彰。企业文化中的“价值观基石”——信任、包容、建设，及“工作基石”——创新、尊重、乐趣，短短几个字，高度概括了我们公司文化的精髓。

我们每个人从小都树立自己的人生观和价值观。同样企业作为一个组织，也有自己的价值观，承担着社会责任。信任是员工归属感的重要方面，没有信任也就无从谈起建设，公司对员工的信任，才能让员工殚精竭虑，全力付出。信任是基于职责的信任，上级对下级的信任才能让下级有足够的空间

和资源去处理事情，才能激发下级的创造力，同样，只有下级能好好工作，不断创新，做好领导交代的任务，才能让上级去信任你，把更多更重要的事情放手让你去做。这种彼此之间的信任，才能让企业，上下级，员工之间都能建立起一种和谐的工作人文环境。

包容是人与人之间相处的一种境界。一个不能包容他人的缺点和错误的人，也将得不到别人的宽容和帮助。海纳百川，有容乃大，壁立千仞，无欲则刚。个人要有虚怀若谷的胸襟，企业也要有包容万物的情怀，只有这样才能成为江河。

但是，包容绝不能纵容和包庇，出现了问题就要承担责任，而不能蒙混过关。没有奖励和惩罚，企业的规章制度就将流于形式。大家做事情都不能严格的要求自己，上下级之间相互包庇，大打人情牌，这是要不得的，长期以往，企业也就面临着关门歇业的命运了。

当我们企业广大员工做到了基于职责的信任，做到了有正确性的包容，才能谈起公司建设问题。而只有把公司建设好，才能让员工有归属感，让员工有依靠。所以这种相辅相成的关系，就要求我们员工和企业的命运是息息相关的。我们不是在企业卖力，而是在为自己的生活和人生而不懈奋斗。我们工作的意义和人生的方向也就不会迷失了。

但是，企业文化也不是停留在工头上，也不是万能的，需要落到实处。海尔集团的企业文化是从砸冰箱开始的，砸冰箱事件强烈的震撼了员工，也因此成为海尔成长的契机，从改善产品质量到全面质量管理，通过不断深入的企业变革，来实现企业的价值理念和员工的价值理念的融合。海尔不断变革，不断创新的历程，就是海尔个性的企业文化形成的过程。

所为，通过学习，让我的思想更加成熟，境界提升很多，工作更加积极，人生的方向更加明确。我会在今后的工作中，把这种精神和认识转化到工作中去，加强学习不断创新，和

同事搞好关系，为公司的发展壮大贡献自己的力量。

学习班上，台领导及各个部门主任的讲话精彩纷呈，深入浅出，就像给我们煲了一锅八宝粥，味道好，营养更好。台长的讲话显然成为点睛之笔，“三个珍惜”道出了台领导对我们的希望和要求，让我们深受教育和鼓舞。

珍惜机会。机会是社会给与的，可遇不可求，但如何把握就取决于自身的条件和做人的态度了。电视台这次招聘给与了我们一个很好工作机会，这是她自身加快发展的需要，也是电视数字化更迭的需要。那么，我们的现实状态又如何呢，怎样去迎接机遇呢？每个人有不同的想法和对待事物的态度。有人觉得进电视台干技术没前途，想去公司，有人想留在北京等等，而我不以为然。电视行业是充满激情和兴奋的行业，也是年轻人向往的行业，电视工作者涉及知识面广，学习收获也会更加丰富，况且这个时期是我们不断积累的时候。在众多优秀的竞争者中，自己如何去争取，如何抓住这次机会呢，我也曾彷徨过。幸运的是，自身现在的状态加上努力和信心，最后使我踏入了这座大门。

珍惜事业。这是把事业看作具有生命力和活力的事物去看待，而这种活力的源泉是学习，做一份事业是不断学习的过程，享受学习快乐的过程。理论知识的学习，工作实践的学习，同事之间的学习，把这三者结合起来，无不能创造更多的学习机会和先进知识。电视事业是一个朝气蓬勃的新兴事业，它的鲜明特点是知识更新快，专业涉及面广。对于一名初入电视事业大门的新人，必须做好充分准备，把学习当作干一份事业来做，给与事业一个不断学习的态度。

珍惜责任。作为一名电视工作者，责任不是形同虚设，而是确确实实的，肩上扛着，心里想着的。以前曾经觉得做电视很肤浅，在台里的实习和这次的全面培训，都让我重新思考，重新审视电视工作。电视的影响力巨大且有扩大的趋势，小到民众的生活工作，大到国家和民族的形象和气势，无不受

着电视这个生动的宣传媒介的影响。电视的工作人员，正是电视画面的创造者和传播者，肩负着历史和社会的责任，必须树立正确的世界观、人生观和价值观。只有这样，通过画面所表达的价值体现才是弥足珍贵的。

踏入电视台的大门，意味着自己的身份转变，责任转变，人生的道路也开始转折。当我们欣喜地看见市电视事业驶入快车道，加速发展的时候，一个很好的发展空间和平台摆在我们面前。常说，路是自己走出来的。怎样在这个高平台上去发展，走出自己宽广之路，正是我们要进一步思考的。我想，用“三个珍惜”这把金钥匙去打开思考大门，踏踏实实，一步一个脚印的行动，才是实现目标的真正法宝。

俗话说得好：“女怕嫁错郎，男怕入错行”，找一份工作容易，而找一份好的、适合自己发展前途的好工作却并不容易，而认真务实坚持做好一份工作也不是一朝一夕的事情。所以必须认真对待、珍惜自己努力争取得来的工作机会。今天不努力工作，而就意味着明天要努力找工作了。

公司企业就好比像一艘行驶在大海之中的扁舟，只有大伙齐心协力、共谋划策、凝成一股神，心往一处想、力往一处使，才能稳步快速地达到胜利辉煌的彼岸。

只有公司企业在不断茁壮成长、公司企业获得辉煌的成绩时，才有自己稳步向前发展的机会和平台。公司是我家，要做到厂兴我荣、厂衰我耻。要以集体利益为重，要会舍小家为大家。要与企业的兴旺壮大共同成长进步。与公司企业共命运，共谋更大最大的发展。要学之所用，充分发挥自己的专业技能专长。

在工作中要安份守纪、勤勤恳恳做人、踏踏实实做事。要有积极向上奋发进取乐观的心。对待工作事情要有军人般的气质与气魄，要学习遵照军人般的纪律和习性。忠心乐观高兴的服从领导安排的工作任务，交代的事情要按质按量按时认

认真真的完成好。爱岗敬业、团队意识时刻牢记于心。多与领导、同事沟通交流学习，虚心学习。要不断地学习新知识新技术，电子电器技术产品是在不断飞速的发展，唯有给自己不停不断地充电，以求完善自己学到更多的知识本领，才能让自己立于社会不败之地。在生活工作中多多地问自己做得怎么样，多站在公司立场想想，扪心自问。

对有利于公司企业健康良好稳步发展的好的意见建议要及时勇于提出来，严谨对待工作，在工作上要认认真真、一丝不苟。工作之中要有豪放的气概、畅所欲言、性格可热情活泼开朗，做到与全公司领导同事和睦融洽相处、共同进步。

企业文化是一个包含企业行为准则、企业信念、企业价值观的复合体。企业文化建设是实施企业发展战略和提高企业经营管理水平的有效途径，是激励员工积极性和创造性的内在动力，是提高企业市场竞争力的重要法宝，是保证企业长盛不衰的核心力量，是塑造企业形象的有效手段。每个成功的企业，都有自己的企业文化，一个企业如果想发展壮大，就必须依靠企业文化来增强员工的凝聚力。良好的企业文化，既有利于公司的发展，也有利于员工个人的发展，好的企业文化，能最大限度的激发员工的潜能，创造最大的经济效益和社会效益。

不洒汗水的人就不可能收获，既然选择了自己的事业，那么你就必须准备为之付出代价——大量的心血和汗水。创业是很难的，它不属于那些贪图安逸享乐的人，一步一个深深的脚印好好的努力吧。抓住今天，你就会拥有明天。把自己的兴趣和爱好带到工作之中来。

酒店企业文化员工心得体会篇三

首先感谢集团领导及本店领导组织给我一个良好的学习机会，于x月x日参加了在xxx□xxxx□大酒店的培训。在此期间，学习

时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅，既开阔了眼界又增强了信心，以下是本人的体会和心得。

学习期间xx人事部经理带领我们参观了酒店的总统豪华套房、商务标间、女式房等，酒店规划别具匠心，尽显尊贵高雅。201间装修豪华、宽敞舒适的客房，品味出众的室内布置，一应俱全的客房设备设施加上人性关怀的服务必为宾客的居停创造完美效果。装饰考究、雅致谧静的行政楼层，提供了宾客所需求的个性化服务。17间华贵绮丽的中餐贵宾包厢及格调清幽的散座大厅，典雅清新的西餐厅，朝气蓬勃的动感酒吧，气派豪迈的宴会厅及功能齐全的会议室再配以巧手烹制的创新美食，加上专业体贴的服务，定能为宾客提供时尚餐饮新享受。酒店专设健身房、全天候室内游泳池、丽花皇宫夜总会、芬兰湾桑拿洗浴中心等缤纷多彩的休闲娱乐设施，辅以细致入微的专业服务，定能为宾客的下榻带来全新体验。

企业精神是企业文化的核心和灵魂。来到xx穿梭于电梯里、餐厅道、员工活动室……满意、服务与微笑、速度、诚意是他们的理念，特别是他们的员工餐厅有这样两句话：“注重细节，提升服务。加强巩固，提升服务”。万狮的员工热爱酒店，关爱客人，体现了酒店宗旨，管理注重细节，体现了一种独特的经营方式xx将“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”，的精神文化体现的淋漓尽致。

企业管理要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发。通过与各位同仁的交流学习，我有所领悟：

- 1、环境营造对消费环境不断创新，要有严谨、细致、敬业、专业的理念。就像万狮的员工餐厅管理，天天处理、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进，每个岗位都有责任人，相互监督、督促，这种严谨的工作作风，足以营造出良好的消费环境。

2、市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为企业开拓更广阔的客户市场。

“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育。在xxx□我体验到了xx员工为此付出相当大的努力，始终保持将自己秀的产品和服务展现在顾客面前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

酒店企业文化员工心得体会篇四

在xx酒店经过xx天的培训，我有很多收获，也学到了很多东
西，现就这几天来的培训做一个总结：

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。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。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。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接受和满意的表达氛围。

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，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继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。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，即应当为客人提供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；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。第三种则是客人没有想到没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

客人经常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、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，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的“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，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，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操持的事宜。这些服务项目的提出到提供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提供。如果发生客人所需的服务自愿延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的。处置此类事件时。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更要敢于供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。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，主动向客人提供服务的需要。

酒店企业文化员工心得体会篇五

培训的目的可分心态培训和能力培训。也有对培训分为这样两种：个人技能培训和企业培训。下面是本站小编为大家精心整理的酒店新员工培训心得体会范文。

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫

菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

一、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐

厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

二、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

三、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

由于这次培训，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能力。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能力。

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不是在自己一方。

四、酒店五个重要营造

(1) 产品营造

要有“第一个开发出自己的新产品，又第一个淘汰自己的老产品”的经营观念。

(2) 环境营造

对消费环境不断创新，要有“天天有新意，月月有新招”的指导思想。

(3) 市场营造

“心有多大、市场就有多大”，把蛋糕观念变成面团观念，我们要主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为我们开拓更广阔的客户市场。

五、记忆能力

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、星级档次、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。

经过了培训，使我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。培训和平时的强化练习，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。

结束了培训的历程，竟有些留恋，经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我一起工作过的同事，都让我牵挂难忘。经历此次的培训，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己

成熟起来。

短短三天的培训，我们学了许多知识、领悟了很多道理。而一首《感恩的心》的手语舞蹈，更让我们学会了感恩。感谢酒店为我们组织了这次培训，没有高瞻远瞩的领导，就没有我们的这次学习机会。

说真的，在没有培训之前。我正处于迷茫之中，不知道怎么着手去开展工作。通过三天的培训，我学到了很多新的知识。懂得了许多做人的道理，也改变了原来的一些观念。使我找到了新的起跑点。

培训的前两天，由人事部周经理给我们授课，让我们了解了酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了有声微笑服务与酒店行体规范，酒店礼仪及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范。而且保安部余经理还教了我们许多消防知识。许多都是我们终生受益的知识，既教会了我们做事，还教会我们如何做人，心态决定一切！我们应懂得“批评是金，表扬是银”。如果犯错，不可逃避，应正确对待，成年人要懂得为自己所做的事负责，不可消极对待。“人人为我，我为人人”。想想我们每天为别人服务，同时也得到别人的服务，所以我们服务于人时，要换位思考，以心换心，主动、热情、耐心地对待我们的客人，服务周到。

培训的第三天，人事部x经理组织我们全体新员工去清水湾休闲山庄进行了一次有趣的烧烤活动。同事们在一起玩得很开心，通过这次烧烤活动让同事之间多了一次相互了解的机会，体会到团队协作能力的重要性。不必总束缚在酒店的环境里，可以在新的环境中体会大家良好的关系。让大家真正有一种大家庭生活的感觉，感到多么的亲切，并且可以让同事们呼吸新鲜空气，又可以增进感情。希望我们全体同仁能够珍惜大家一起工作的机会。

在我没有听这几天课之前，虽然我在工作中也很努力，但我

却始终感受不到它们真正的含义，更体会不到服务给我带来多少快乐，两位老师的精彩授课，无一不感染着我们当时在座的每一位，让我受益非浅！

最能激起我们活力的是培训课间的游戏，它把我带回了校园时代，我爱这样的培训与游戏想结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的快乐，我知道这快乐而又短暂的三天注定是我以后走到哪里都不会忘记的愉快经历，我为自己能有这样的愉快经历而荣幸！这将是我一生中一笔宝贵的财富！我再次感谢酒店给予我这样的一次学习机会！