

2023年酒店员工培训心得体会总结(大全5篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

酒店员工培训心得体会总结篇一

在x酒店经过x天的培训，我有很多收获，也学到了很多東西，现就这天来的培训做一个总结：

一、语言能力

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一身体语言。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。

二、交际能力

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。

三、观察能力

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。

四、记忆能力

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。

六、应变能力

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。

七、营销能力

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。

酒店员工培训心得体会4

酒店员工培训心得体会总结篇二

酒店是一家五星级的涉外酒店，于年正式开业，期间先后拓展了“茶皇殿”、“巴蜀人家”、“卡拉ok厅”、“食街”等新的餐饮娱乐设施。由于资金投入转向餐饮，故客房翻新装修未能及时跟上，因此客房及其他附属设施较为陈旧，但是卫生状况依然很清洁。酒店非常注重员工的素质教育和企业的文化气息，这些都将在各个方面有所体现。

一、培训方面

1、新员工的入职培训

酒店非常重视新员工的入职培训，每位入店员

均需通过三天的培训后，以学习酒店概况、服务人员的道德修养、酒店的奖罚条例、服务意识等方面为内容，努力使来自不同文化背景的新员工，按照酒店服务规范的要求操作，符合对客服务的需要，保持均衡的酒店服务水准。通过培训，使员工了解自己企业发展史，树立宾客至上的服务意识，明确员工的职责，提高消防安全意识。以前，该酒店是入职就培训，由于培训老师只有一人，故而常常应接不暇，造成工作量大且成效甚微的局面，经过多次建议及探讨后，现改成一个月集中培训、成批培训，既降低了人力、物耗，又取得了较好的培训效果。

2、岗位专项培训

岗位专项培训按三级培训网络来看，主要是以

沟通”、“正、负面案例分析”“vip接待程序”等；餐饮部开展了“强化服务意识”、“春节菜单知识与推广培训”、“酒水知识”“vip接待与服务规范”等内容。专项培训是以整个饭店为主体，开展了“服务12快”、“二线为一线服务”、“嘉柏品牌内容”等内容的培训。这类培训时间由各部门自定、主题突出、人员集中、专业性强，取得的培训效果较为明显。

3、建立网络培训系统

东方酒店管理公司为保证品牌效应，出台了公司管理培训要点一文，遵循“管理者就是训导者”的原则，酒店建立了三级培训组织机构并制定了相关的职责。具体来说，总经理即总训导师，各大部总监、经理、班组长则是各部门及班组训导师，形成分级管理，各司其责，形成不同层次，覆盖全酒

店的培训管理网络。根据培训工作的重点，作了细化的要求。一是要制定培训工作的计划，包括培训计划的目的是、内容、参加人员、地点、时间安排、预期效果、费用等；二是要在动态的控制，即培训工作的落实，包括培训工作的报告、培训工作的执行情况、培训工作的检查等。三是建立培训人员的资料库。

4、完善的质检系统

酒店为了抓好全面质量，专设一质检主任，结合酒店实际情况，建立质检网络，形成结构严谨的管理模式。质检组定期对酒店内、外进行检查，发现问题，进行归纳，提出下月服务工作重点；同时质检部又与培训部有根据地结合，相辅相成，对培训绩效的评估起到重要作用。具体做法：质检部进行质检，提出新的服务重点，培训部跟进培训内容、落实，质检部再进行检查，形成……质检——培训——再质检——再培训……的良好循环。

二、人事方面

1、人员编制

酒店现有306间客房，1483张餐位，编制人员740人，实际在编732人，其中实习生34人。目前客房人员编制217人，实际人员为198人，实习生5人；餐饮部编制352人，实际编制344人，实习生29人，年平均人员流动量在30%左右。

近年来，酒店由经济辉煌时期渐入低谷，为减少人员开支，避免人浮于事，该酒店实施了裁员，由原1200人减到现在730人。目前，“上海菜馆”已实施承包，核算部门的营业指标，也核算用人指标，根据完成情况给予发放相应比例的奖金，即包干奖金。

2、人员招聘

由于人员流动，导致岗位缺编，酒店根据部门需要，及时招聘，避免影响各营业点的服务质量。一般以二种途径取得人才：一是从内部招聘，通过升职、换岗等方式；二是通过劳务市场向社会招工。招工程序是先由人事主任初选，然后由使用部门进行面试，最后b级以下人员由人力资源总监直接审批，a级以上人员由总经理审批。

三、企业文化建设

酒店没有党、工、团组织，因此为处理好员工的一些后勤事宜，专门设立了员工事务部，负责管理幼儿园、宿舍、员工生日、员工联欢会等工作。为丰富员工的业余精神生活，专设一间4平方米左右的图书室，一部分为饭店所购，一部分则号召员工捐书。为体现酒店人性化、全面质量管理，近期又提出了“二线为一线服务，即为客人服务”的理念。同时该店质检、培训、员工事务部共同复刊了《人家》。

四、保安工作

保安部组织结构严谨，制度健全、岗位明确、纪律严明。虽然人员只有20多人，但却以高质量的服务水准为酒店提供安全保障。酒店要求保安员不仅要业务要精通，而且对客服务知识也要掌握。培训部专门为保安人中开设保安员礼宾知识课，同时要求保安员必须人人通过基本英语汇话考试。每月保安部组织保安人员进行消防培训一次、每年组织全酒店员工消防知识一次、每年组织一次酒店消防模拟学习一次，并且做常讲、常说，为的只有一个目的：更好地为每一个顾客服务。

以上是本人在珠海酒店学习的所见所闻。通过此次学习，本人意识到饭店质量管理不应仅仅停留在员工的仪表仪容、礼节礼貌、卫生关况上，而是要注重员工的服务意识的培训和管理，那么怎样才能做好这项工作呢？唯有通过培训和管理，不断强化员工的这种意识，树立宾客至上的服务理念，才能

实现经营者、员工的双赢。

酒店员工培训心得体会3

酒店员工培训心得体会总结篇三

短短三天的培训，我们学了许多的知识、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！

酒店员工培训心得体会2

酒店员工培训心得体会总结篇四

展开对新员工培训工作，能快速的让新员工了解企业的工作内容，下面就由小编在为大家整理的酒店新员工培训总结，欢迎大家借鉴！

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。

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。

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。

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。

《新员工培训心得体会》正文开始 不知不觉来公司已经一个月了，这段时间感觉自己每天都在成长和进步，忙碌的工作让自己特别踏实，不再有悬空的漂浮感，而是把这里当作最好的归宿，如春蚕吐丝般，尽力去奉献一丝一缕的力量。

行政部是企业的后勤保障部门，作为公司强有力的制度执行官，不仅要做好对外关系处理、安全监督，还要做到上下联络沟通工作，及时向领导反映情况、反馈信息，让各部门间相互配合、综合协调。因此，大到公司外联，小到员工手上的每一只笔、每一个本子，都要安排统筹到位。工作的同时感受到了企业以人为本的良好工作氛围，领导对员工的关怀，就像冬日里的阳光，温暖着每一个人的心，同事之间的和睦与融洽，让工作变得更加简单而有力量。

正如河流汇成大海，山川构筑江山一般，一个企业要想做强、做大、做久，必须要有自己独特的企业文化。万千百货倚赖万达集团强大的背景作依托，当然传承了王健林董事长所说的“人生追求的最高境界是精神追求，企业经营的最高层次是经营文化”的经营理念。在企业内部，制度保证标准、文化超越标准。一切事情严格依照制度和流程执行，尽量将复杂的事情简单化，以提高工作效率。正是这样的良性循环，高效的工作模式奠定了万千百货精彩而唯美的开场，注定了它不一样的美好明天！

我们期待她的完美上演，也将更加努力的去工作。在此祝同事们节日快乐，幸福健康！

识人，鉴别人才。这是最开始的也是最重要的环节，要做好我认为关注几点较关键：面试官，在企业，面试官就是伯乐，可见面试官的重要性，面试官个人的背景和技巧完全影响面试的结果；专业技能不是惟一标准，对于面试人的考量，应该

是多维度的，首先最重要的是面试人是否认同和符合公司的核心价值观和信念，其次是面试人是否具有团队协作能力、沟通能力、抗压力、学习能力、同时处理多个任务的能力等等，这可能涉及到“情商”的问题；最后才是专业技能；实事求是，我们要想真正招聘人才，面试时必须实事求是，不搞虚假，不欺骗应聘者，关于薪水，空间有多少是多少，把我们能给应聘者提供的条件如实地告诉应聘者，其实有很多人都希望到在企业里能一展才华，只要真心相待一定能找到合适的人才。

用人，把优秀的人才招来，如何去用？当然，我们的希望是能用到德才兼备、面面俱全，但事实上不太可能。所以关键在于能否做到容之所短，用之所长。总之只有因材施教、因时、因事、因地使用人才，才能做到人尽其才、才尽其用。适当的监控也是必须的，但目的不是找毛病和问责，而是能共同的正确地完成目标。

招到人，并不见得留住了人，要想留住人，企业领导者应该了解你的团队成员心里面是什么样的想法。所以说，经常沟通最重要，这种沟通不见得很正式，中午吃饭、吸烟时（当然这个不普遍）、聊天时等等。内容不限，对企业，对工作，对薪水等等，只有了解自己的员工心里面的想法，你才能更好的满足他们，发挥他们的最大潜力，为企业为他们自己创造效益，从而实现工作的乐趣。另外，提供可发展的工作空间是相当的重要，人员的流失大多因为这个原因，所以领导者要根据公司和个人的情况为人员提供职业规划，指明方向。当然薪金鼓励是必要的，毕竟大家是出来讨生活的，除了理想，还要养家糊口，薪酬的多少也是对一个人工作成绩的肯定。

建立学习型和教授型团队是团队建设的重要目标，学习型组织对企业创新能力及弹性有很重大的影响；而教授型的组织，能为企业创造出更多成功的领导阶层，创造令人才心情舒畅的工作环境。培养人才，实际上有很多途径。首先是在实际

工作中进行历练，可以安排一些新的或有点挑战工作，这种锻炼也是成长最快的；在公司建立培训体系，根据公司的当前工作内容和未来的发展方向为员工提供系列培训，这种培训一般可做为公司的技术储备，也利于公司的团队建设；相互学习，共同进步，每人都有善长，以培训交流的形式与大家交流，内容不仅仅限于技术，这种方式有利于增进大家的了解，对演示人也是一种锻炼，我相信大多数人愿意进行分享。

酒店员工培训心得体会总结篇五

这几天我们领导对我们酒店服务员进行了培训，让我学到了很多的东西，一个酒店最重要的就是服务，所以在今后的工作中我一定会提高我的服务意识，让我们酒店快速的发展起来。

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。

1、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。

2、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。

3、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。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

酒店员工培训心得体会5