

最新服务员工作的心得体会(通用12篇)

总结学习心得可以帮助我们更好地规划学习和制定学习目标。以下是小编为大家收集的军训心得范文，仅供参考，大家一起来看看吧。这些范文包括了不同学生的不同体验和感悟，可以为我们提供一些启示和借鉴。在阅读这些范文的过程中，我们可以发现一些共同点和相似之处，也可以找到一些独特之处和个性化的表达。通过学习这些范文，我们可以更好地理解 and 写作自己的军训心得，提高写作水平和表达能力。

服务员工作的心得体会篇一

我叫吴xx是餐饮部的一名员工。首先我很激动，也很荣幸能够被评为印台商务酒店20xx年度优秀员工，在此我衷心感谢酒店领导对我工作的关怀、鼓励以及同事们给予我的帮助和支持，我之所以能站在这里是与在座各位的鼓励、关怀、帮助是分不开的。

我是煤技校毕业的一名员工，进酒店工作以后，酒店像家一样给我温暖，王经理像母亲一样关心呵护着我们，酒店同事们像兄弟姐妹一样支持帮助着我。感谢酒店，给我提供温馨的港湾，给我提供锻炼和实现人生价值的舞台。感谢王经理，是你让我体会到了母亲和老师双重分量的爱，我刚进入酒店时一无所知，是你的淳淳教导使我能很快适应环境，进入工作角色。同时您的耐心、细致，对待工作严谨负责的态度，深深影响着我。感谢所有同事们，是你们让我感到兄弟姐妹们间的温情。

新的一年，我会认真学习业务知识，不断完善自我，无论在思想上还是业务素质上，都争取更上一层楼。“认真工作、虚心学习、更好的服务于客户”永远是我的工作职责。为了我们酒店明天更加美好，我一定再接再厉，我相信20xx年印台商务酒店在陈董事长的领导下将是辉煌的一年！

服务员工作的心得体会篇二

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性。等等诸多工作特性，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。

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！

服务员工作的心得体会篇三

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：你为公司的经营开展准备好了吗？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！在公司的经营开展过程中，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开展前进的基石！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，却能表达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平安保障部门，作为效劳行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮效劳员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营开展，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，到一线效劳是最有收获的地方，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应，以便更好的效劳，_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，但是楼层效劳员确实忙不过来，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。激情是炽热的所以发亮，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，从管理体制到开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气氛内得到了熏染，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。但是事物的开展是具有两面性的，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，为酒店的开展奉献自己的一份力量！

服务员工作的心得体会篇四

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到能与不能”技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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

疾、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。

服务员工作的心得体会篇五

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性... 等等诸多工作特性，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。

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！

服务员工作的心得体会篇六

暑假两个月时间，对于每一个同学来说都是较为漫长的。在这样一段漫长的假期时光当中，倘若什么事也不做，就是每天待在家里，那将是非常无聊且乏味的了。为了度过一个充实有意义的暑假，这个暑假我去了各处旅行，更有在各处兼职打工。其中在一家餐馆当过服务员，体验了服务员辛苦的一天工作。在此，就跟大家分享一二吧。服务员的工作，因为要服务他人消费享乐，所以注定是辛苦的。作为一名餐馆服务员，每天都需要准时上下班，必几乎都是需要定量完成

服务工作。

第一，早上九点上班。上班以后需要打卡签到，如果上班迟到就会面临扣除工资的处罚。上班以后经常会有领班开会布置工作任务，如果是平时寻常的工作日，工作量就不会太大，大家也会相对轻松一些。可是如果餐馆迎来了就餐旺季或是有结婚喜酒、丧事丧酒等重大顾客订单，服务员的工作就会变得非常辛苦。

第二，中午十一点开餐就必须投入到服务当中了。服务员也分很多种，我是负责饭菜端送的。饭菜在厨房烹饪料理以后，会有厨工端到出菜台，这个时候就必须由我端送饭菜上桌了。端送饭菜看似简单，可是面对全餐馆三十多个就餐客房，二十多个大厅餐桌，要保证饭菜准时准号送到餐桌，就是一个很不简单的任务。尽管工作如此艰难，好在餐馆都有就岗培训。培训期间传授给了服务员一整套的工作经验方法，能够最大限度得保证工作准确无误得运行。

第三，下午两点就餐。等到中午的就餐服务工作全部完成以后，服务员们才能坐下来舒舒服服得吃上一顿饭。因为是餐馆工作，所以预备的员工餐饭也总体不错。这或许是服务员工作的一大福利，此时当品到美味很多服务员同事都会心情愉悦。

第四，晚饭是一天当中最大的工作负荷期。各地的餐馆都是一样的，晚饭的就餐人数往往都高于全天任何时候。晚饭时间一到，餐馆就陆陆续续来了客人。服务员还是需要受在餐桌之旁，等候差遣。负责端菜的服务员，此时需要承担的端送量也是全天最多的，没有托词没有惧色，他们依然淡定从容得工作着。

第五，下班之时的惬意。晚上一点钟，餐馆一天的营业结束。餐馆会有打扫工作，各个服务员都有各自的包干区，负责好各自区域的清理打扫工作，经过领班验收以后就可以下班回

家了。此时的服务员，拖着一身的疲惫，走出餐馆后面的员工通道。看着满天的星星，心情是复杂的。口渴了，路边公园的流动摊位上买上一杯茶水，很快喝完，身影就逐渐消失在了夜色当中。

服务员工作的心得体会篇七

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

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！公司饭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！”

一、工作方面

在这段日子里，我了解了饭店的指导方针、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，却能体现出我们饭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饭店的经营发展，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，板报是我们饭店对内宣传的窗口，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

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饭店的员工，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，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、勤心得体会,为饭店的发展贡献自己的一份力量!

服务员工作的心得体会篇八

本人自从20××年从学校出来工作至今已将近10年时间的了,换过一些工作,发现自己还是更喜欢餐饮服务行业,喜欢和顾客打交道,异常喜欢和老外打交道,所以,相对自己所做过的其他行业来说,我更加的投入,做事也更加有活力。立足此刻,展望未来。结合多年来的工作经验,在那里我学到搞好优质服务,要掌握以下要素:

1、微笑

在餐饮日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应当是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧。“千里之行,始于足下”,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地经验,取长补短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好。如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时能够为他们服务的状态,而不会手忙脚

乱。

4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都异常随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、环境

在顾客一进入餐厅，就能感觉到简便，舒适，如家般的感觉。

6、产品

以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌。

7、服务

无论你做什么的，在应对顾客时，首先上场的应当是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者提议，从而让你找出不足，继而不断的改善和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改善，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在应对顾客时，应当“微笑

多一点，服务多一点，态度好一点。”

服务员工作的心得体会篇九

一. 实习基本概况

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到__x酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店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，我的各方面均取得了一定的进步。

二. 实习单位情况

__x坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

__x酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三. 实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我

的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。

一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东

西。常言道：顾客就是上帝、客人永远是对的，这些是酒店行业周知的经营格言。

四. 实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

服务员工作的心得体会篇十

xx商场二楼是我市最大的商场之一□xx儿童公园是这个商场里最好的商店之一，几乎覆盖了两层的一半。这个儿童公园是我所知道和看到的最大的儿童公园，所以很荣幸在那里xx在儿童乐园刚刚开业的快乐节日里，我加入了这个大家庭□xx儿童乐园的开元大功臣，我可以和人吹一辈子。

我在学校的专业是幼儿园老师。现在在儿童乐园工作是一样的，也实现了我从事与孩子相关工作的梦想。

我负责的区域是沙池公园。在整个儿童公园中，它是一个相对较大的项目区。它可以容纳40个孩子。管理它确实需要一些精力和精力。他们不吵不吵，不打架。一旦他们制造麻烦，他们真的很伤脑筋。他们在儿童公园做的是与孩子打交道。他们是一群孩子在这里玩耍，他们的父母把孩子交给我们，

他们的安全应该全权交给我们，在沙池里玩很容易伤害眼睛，一旦沙子进入眼睛很难处理，所以在工作中我必须专注于每个孩子的安全，注意他们的情绪，没有冲动和想法伤害其他孩子。

如果两个孩子因为玩具，或者额头道具和不可避免的冲突，你必须站出来调解，你不能站在那边，因为谁先抱怨你的立场必须中立，主要任务是防止情况的发展，避免进一步恶化，最终的结果或等待父母同时在场，让他们调整，否则无论哪一方责怪你，把孩子受伤打闹的责任甩在工作人员的不利管理上，你，领导只会责怪你处理事情的能力差。

在儿童公园玩肯定会有很多安全风险，这是无穷无尽的，只能在入口，张贴注意事项，必须注意这不仅让父母清楚，而且进去玩孩子知道，玩什么不应该做，帮助他们擦洗手液，测量体温，这个过程省略可以节省很多事情，但也让隐患无限放大。因此，可以减少安全隐患的过程并不少。

服务员工作的心得体会篇十一

一、实习过程.

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。(因为我一般都是在二楼南吧。)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星级酒店，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東西，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。这点给我的最大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，（结帐也是同样情况。）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。

1. 餐厅服务员工作心得体会
2. 作为服务员的工作心得
3. 关于服务员的心得体会
5. 餐厅服务员学习心得体会

服务员工作的心得体会篇十二

20_年上半年是收获的半年，也是大发展的半年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的' 工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下头做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提

高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。经过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的半年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就必须能够高质量的全面完成20_年下半年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。