

2023年酒店清扫心得体会总结(汇总10篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

酒店清扫心得体会总结篇一

作为一名酒店清洁工，我已经经历了多年的服务，在这段过程中积累了许多独特的经验和体会。今天，我将和大家分享一下我的酒店清扫心得体会。

第一段：清洁工作的重要性

酒店的清洁工作在服务中起着重要的作用，他们使客房一尘不染，为客人创造一个愉快、舒适的居住环境。这一过程需要清洁工做出努力和承担巨大的责任。他们需要熟练地运用各种清洁剂和工具，负责清洁房间的每个角落，从地面到天花板，从床单到窗户。这就要求他们有着精细的观察力，认真仔细地工作，保证客人的舒适和满意。

第二段：清洁工作的细节

在酒店的清洁工作中，重视细节是非常重要的。他们必须注意一些小细节，常常被人们忽略。例如，在客房的床上，清洁工需要将床单折叠得整整齐齐，将被子平整叠好，给客人留下一个干净整洁的印象。清洁工还需要注意收拾垃圾，更换床单毛巾等工作，让客人感受到舒适、放松并享受住宿体验。细节工作的重要性在于，即便单一的问题也可能会影响客人的整个住宿体验，因此，清洁工的工作必须保质保量。

第三段：时间的管理

作为清洁工，时间便是极其宝贵的资源。越快完成工作，就能开始下一个房间的清洁工作。因此，在完成工作的同时，清洁工也需要严格控制时间，确保工作保持高质量、高效率，不影响客人的住宿。对于一份人群密集、工作繁忙的工作而言，时间管理是一个必不可少的技能。因此，清洁工往往需要制定一个工作流程计划，分配时间给不同的房间，长远规划以保证工作流程高效。

第四段：对家具、设施的维护

酒店是一个高档服务场所，家具、设施以及电器等要求都非常高，对清洁工的工作有着很高的品质要求。除了清洁房间，清洁工还负责维护和修理房间内的家具和设施。比如说，如果床板出现问题、水龙头漏水等情况，需要及时维修，以便客人在入住期间享受舒适的住宿体验。因此，清洁工必须具备一些基本的修理技能，以保证房间高效运转，并使客人感到便利和放心。

第五段：安全指导

清洁工作不仅与客房清洁有关，还需要在住宿过程中向客人提供一些安全指导。例如告诉客人如何适应本地气候、使用浴室和家电等，并提供服务解答客人疑问。这也是清洁工和客人之间的互动，清洁工要做到彬彬有礼、服务周到，关注客人需求。

结论：通过这些酒店清扫心得体会，我能够更好地了解清洁工作。这些体会让我更深入地了解清洁机器、清洁剂及工具的使用。同时，我也更加关注一些细节，例如时间管理、家具和设施的维护和清理、提供安全指导等，并反思自己可以提升的地方。我希望我的经验和体会可以为其他清洁工同行提供一些好的启示，并帮助他们在工作中健康、开心、安全并

有效率。

酒店清扫心得体会总结篇二

一、部门采取措施

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

二、部门工作存在的不足

部门每月定期举办业务知识的专项培训。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。管理人员的综合素质有待提高。

三、部门工作设想

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

四、明年工作重点

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中

心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完财富。

对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

明年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

酒店清扫心得体会总结篇三

作为一名酒店清扫工作人员，我深知酒店清扫不仅仅是简单的打扫卫生，更是一个细致入微、优雅和文化品质的体现。多年的工作经验让我深刻认识到酒店清扫员的工作，不仅要有耐心、细致、仔细和有爱心，还要具有良好的服务意识

和协调沟通能力。在这个岗位上，每天都会遇到许多不同的客人，这也对我们的专业素质、态度和技能提出了更高的要求。

第二段：清扫工作的要求

清扫酒店房间有着非常详细的要求和定义。从日常的物品清洁、整齐、摆放、收集、擦拭，到浴室设备的拆卸和清洗，更进一步到床铺整齐的逐一核查、摆放、叠被子等各个方面，均需要认真细致的操作。除此之外，每天还需要更换清洗前后的换洗用品和酒店提供的纸巾、水、茶叶等物品。每个清扫员都要对每个细节负责，要保持每天的一模一样，最终创造出一个舒适、温馨、安全、卫生的临时家庭。

第三段：清扫员的个人修养

除了对清扫的工作内容有要求，好的清扫员还必须要具有良好的个人修养。这包括表情、姿态、言行、语气、动作等方面的要求。在清扫酒店房间时，我们一定要尽最大的努力不打扰客人，并尽可能保持安静和谨慎。有时客人会有一些特殊的需求，我们需要在保持规范的前提下，主动为客人提供帮助。还有一点必须严格遵守，那就是客人的隐私保护。不管是对房间内物品还是客人信息，一定要有敬畏之心，严格保密。

第四段：工作体会

我认为清扫员的本质工作还是服务行业，我们的工作是要让客人感到贴心舒适、安全卫生。从清洁工作到与客人的沟通，我们的工作旨在为客人提供高品质的住宿体验。虽然这个岗位工作相对简单，但经常需要站立和走动，这个过程会有点枯燥，需要我们有耐心和细致的精神。此外，对于热情待客和细心服务的要求，我们也需要经常反思和总结，希望自己能够不断提升服务质量。

第五段：结尾

在我的工作生涯中，我必须要承认酒店清扫工作是一项基础工作，但如能从中发现闪光点，那么每一点都将成为新的突破口，帮助自己积累更多的经验。正是在这些闪光点和传统的清扫工作基础上，我们才能够构建更加完善的酒店服务业。不仅如此，通过这份工作，我也学会了如何更好地坚持和提高自己，在日常生活中细致入微，专注工作，并为他人着想。

总的来说，酒店清扫工作是一份既简单又深刻有趣的工作，这份工作中，需要我们发现美好，提高自我，体验生活的真谛，同时酒店清扫员也应该是酒店管理团队中必不可少的一份子。不断提高自己的服务技巧和专业知知识，深化自己的职业素养，这将极大地提高我们的专业水平，为更好的服务顾客打下坚实的基础。

酒店清扫心得体会总结篇四

刚到酒店的时候，挺兴奋的，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成电话接听、客人信息登记、领导的接待、帮客人处理服务要求、为客人解答问题等等。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求大多是会向前台工作人员提出，有时，还会遇到很刁难的客人，虽然有些错不在我们但是还是会被领导批评。另外，前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。常言道：“顾客就是上帝”，客人永远是对的”这就是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为白班和夜班两个班，轮换工作。每天都认真做好交接工作。

社会实践是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店工作期间，有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里我们只是一张白纸，只有通过积累更多的社会经验和学习处世之道，才能更多的体味社会和人生，在前台这个岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的累计社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个工作过程中最宝贵的一部分。

显而易见，前台的工作量是很大的，早上8:30开始上班，然后交接班，看看交接的事件点清房卡数量在负责区域迎接客人的到来，客人到来后微笑问好，询问是否有预定，再根据回答的进行相应的住房安排，把客人接待好，最终创建优质服务让客人满意。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，着工作的程序复杂繁多，在这短短一个多个月左右的时间里，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。正如我们经理所说的一句话：要做，就要做好。

接下来我要积极投身于我的工作当中，去努力，去争取，最终实现自我！

酒店清扫心得体会总结篇五

在酒店经营管理中，清扫管理是一个十分重要的环节。整洁干净的酒店环境是为客人提供一个放松、舒适、安全及卫生的住所来保障健康和生命安全。酒店清扫，对于营造酒店品

牌，宣传酒店形象，提升酒店品质，满足客人需求，保证客人住宿的质量和舒适度，都具有十分重要的作用。无论是清洁卫生，还是隐蔽安检，清扫员都要时刻尽心尽责，用心去看待每个细节，细致入微。本文作者得以在工作中深入理解了酒店清扫的重要性，将个人心得和体验分享给读者。

第二段：详述酒店清扫

从一早上班到下班，每个时段都有不同的工作任务。清洁卫生、更换床单、擦窗户、卫生间清洁、餐厅通道清洁等，酒店清洁员的任务繁重而琐碎，但每一项工作都显得十分重要。不论是细节，还是常规性工作，每个环节都要手把手教学，让清洁员时刻保证清洁卫生、准确无误。在此过程中，我们需要掌握具体的清洁工具、洗涤用品、消毒药品等知识，需要对不同房间的布局、装修、材料等有一定的认知程度，针对不同形式的垃圾几分类处理。

在酒店工作中，清扫是极端重要的一环。其实清扫工作看上去就是卫生工作中最简单的一个环节，但在工作中却能发现颇有一番学问。在我的理解中，清扫意味着用心、细致、耐心、认真地去做一个小事情。如果在做一个小事情中都能够做得比别人好，对于身为职业清洁员的自己来说这已经一步一步走向成功。

第四段：倡导环保意识

酒店清扫是以环保为主题的，环保宣传也是酒店清洁员的一项重要工作。通过零浪费、节能省电、节水环保等措施，不仅可以提高酒店的管理质量，减少资源浪费，还可以有效地促进环境保护，为社会绿色环保事业做出自己的贡献。

第五段：总结

酒店清扫虽然既吃力又危险，可一点儿也不能耽误时效。事

业无巨细，只要你认认真真地做到，任凭发展变故，工作必定一如既往地开展。总之，我认为酒店清扫工作将是一项具有长远性和保持重要意义的工作。正是在这个清扫环节中，我们也需要时刻明确，保洁员的清扫功夫做好、抓细节做好，将是折射企业相信客户的诚意，也是维系企业口碑的一个方面。

酒店清扫心得体会总结篇六

此次实训行程分为几个部分：第一天，是由我们英语系主任吕迎春老师给我们两个实训班级开了一堂生动的动员大会，在会上，老师用殷切的语言教导我们，正视自己的能力与目标，走好每一段的人生路途。我们为期一周的实训就从这里正式拉开了序幕，酒店岗位认识实训报告。接下来，我们共去了沈阳市人才市场，沈阳瑞博外语培训机构，以及沈阳世纪国际大酒店等几个实训场所。

初到人才市场，一切都是那么新奇与陌生，然而，经过老师精心的讲解以及自己对周围环境的观察，感到四周无不弥漫着竞争的气息，看到每个求职者渴望和不安的心情以及招聘单位那苛刻却对人才的无限渴求。竞争的激烈更激励了我们，更深深的触动我们。

沈阳瑞博外语学校是经教育行政主管部门批准成立的专业外语培训机构。自成立以来，瑞博精英教师团队以“提供外语学习的解决方案”为已任，秉承“激情、创新、超越、服务”的管理理念，严格贯彻“一切从学员出发，处处为学员着想”的办学宗旨，始终把教学质量放在一切工作的重中之重，目前已跻身于省城外语名校之列。在那里，一位资深教师为我们进行解答，并总结一些我们的求职要求和过程，从而增加了我们对这一岗位的认识与了解。

我们实训行程的最后一站，便是沈阳世纪国际大酒店，它是澳洲太平洋管理公司管理的一家四星级酒店，于xx年12月正

式开业。从建筑的外观来看，它高大宏伟，从内部来看，它豪华舒适。首先也是由酒店的专业人士来为我们进行讲解，以初步的了解酒店的概况，接着对酒店进行简单的参观，熟悉酒店的操作模式以及客房情况等。让我们增加了对酒店这一行业的认识，对这一岗位又增添几许敬畏之情。

作为一名英语专业旅游方向的本科生，对于今后我所要从事的岗位，在这样一周意义非凡的实训过程中，我有了更为深刻的理性认识。旅游产业作为我国第三产业正在以不可估计的发展速度向前迈进，他与我国的经济增长，人民消费水平密切相关。而如今，前有国家法定节假日调整引来市场对旅游业的热议，后有亚运、奥运带来发展良机，再加上人民币升值和消费升级，旅游业的发展潜力深得市场推崇。行业将继续维持高景气度。同时，旅游产业内容广泛，这都为本专业的学生提供了良好的就业出路，以及发展前景。所以说，若想在这一行业有所发展，提高专业知识，加强实践技能，培养良好的职业道德素质必不可少。同时，酒店行业也是我所学专业的一部分，酒店文化多种多样，需要我们累积大量的专业与实践经验，促使我们在这一方面成为优秀的人才。

作为英语专业的学生，基本的英语能力必不可少，达到英语专业高年级本科生所具备的交际会话能力，能准确、流利地用英语表达个人观点，提高口头交流能力，进行大量的实践操练，强化语言的组织和表达能力，真正做到“学以致用”。能用英语进行流利对话，作一般话题的发言或演说，掌握英语谈话、演讲的技巧，熟练应用多种表达方式。在毕业后胜任一般的陪同接待、业务洽谈和英汉口译等工作任务。

酒店清扫心得体会总结篇七

一年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了必须的成绩和收获。也还存在一些不足之处。现将这段时间的工作总结如下。

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。透过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，就应是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分重要，所以前台在必须程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，用心开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不明白怎样处理。同时认真学习同事的做事方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理潜力。

三、加强礼仪知识及英语知识的学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还务必学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中务必要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及

回答客户提问技巧等等。虽然酒店外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

四、加强与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作资料，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、不足之处

1、聊天的话题不多，每次跟同事在一齐的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。

2、知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

六、来年计划

在明年的'工作中，我会继续持续良好的势头，坚持前台部多年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识到达一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也期望酒店会越来越好！

酒店清扫心得体会总结篇八

非常感谢酒店管理层的给予我们一个良好的学习机会，于3月份参加了由酒店组织的《酒店管理案例》培训。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。

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的！但事实并非如此，当有出入时，我们怎样把对让给客人，让得即不得罪客人，又维护酒店的利益。所以必须认定每个客人的要求、意见和抱怨都是对的，都是真实的，这样我们才能做到不找籍口，真正把顾客的要求、意见和抱怨变成改进服务产品的突破口，把问题解决掉。

在管理案例多次提到怎样培训教育督导检查！无疑告诉我们培训教育不等于实践训练、培训教育只能告诉怎样做是对的、通过实践训练督导检查告诉我们怎样把事情做对！也就是说培训教育只能改变观念，通过实践训练督导检查规范才能提高员工的能力！才能改变知到不等于做到的问题！

我更坚信效率应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，在做好基础工作上才能讲效率。每个人所做的工作都是有一件件小事构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作中无小事，特别是明档人员，即是厨师，也是产品，要时刻保持自己的脸上永远充满微笑，这样才会受到顾客的青睞，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人的口碑，赢得客人满意加惊喜，不要小看小事，不要讨厌小事，只要有益于自己的工作和事业，无论什么样的小事，我们都应该全力以赴，用小事堆积起事业大厦，才是坚固的，用小事堆积起来的工作，才是真正有质量的工作。勿以善小而不为，勿以恶小而为之，细微之处见精神，做小事的精神，才能产生做大事的气魄。

做为淮安的五星级酒店——淮安国信大酒店□20xx年也将是一场激烈的竞争战。怎样才能使我们酒店在环境、服务、菜品、特色等方面成为淮安地方区域的龙头酒店呢？下面我几个方面谈几点看法。

1、树立酒店的知名度、提高信誉。在短时间内，不管从言行宣传、电视媒介上，都要有一定的影响。但要想做到你没我有、你有我优、你优我变的程度，我们还需不断努力、拼搏。所以，我想酒店应定期地举办一些节目；组织一些活动；赞助一些事业，来扩大自己的知名度。看起来是费些人力财力，但只要组织得力，安排恰当，一定能收到效益和影响的。

我是淮安国信大酒店的员工”。这样我们酒店的形象会更好！

3、提高优质的服务质量：一少部分服务员是来上班做一翻事业，一大部分是来挣钱的。怎样才能提高服务员的工作积极性，这是优质服务的首要前提。我想用意见卡这种方法比较好，它打破常规的格式，使服务员的档次拉开，使每个人都有危机感， 同时也有收获的喜悦，这样也便于管理。

4、创造良好环境：不要说从整体，就是每一个角落，都要使客人觉得赏心悦目。在就餐的同时能够感觉到温馨的气氛，使人觉得物有所值。例如，花卉品种定期更换、维修及时。

通过这次学习，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，认识到作为一个五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，真正做到是五星级酒店的满意员工。我坚信淮安国信大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

酒店清扫心得体会总结篇九

为了锻炼和提高自己的实践能力，增加个人在社会竞争中的

经验，暑假期间我在市区的一家酒店进行了为期一个多月的社会实践活动。之所以选择在酒店工作，是因为我的专业方向正好是酒店管理，这样的话，能帮助我提前对酒店内部有个大致的了解，比如酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，以及酒店管理服务工作所需要的基本技能。这样能够帮助我毕业以后尽快地适应社会，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，于是带着满心的期待我开始了这个假期的社会实践。

“千里之行，始于足下”，这短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。

向他人虚心求教，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间在酒店里所学到的经验和知识是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我们可以向他们学习很多知识、道理。

实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打

下更坚固的基础！

在酒店实习的这一个月多月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，自己的一切事物都得要自己亲自去解决。

俗话说：在家千日好，出门半日难！意思就是说：在家里的的时候，有自己的父母照顾，关心，呵护！那肯定就是日子过得无忧无虑了，但是，只要你去到外面工作的时候，不管你遇到什么困难，挫折都是靠自己一个人去解决，在这一个月多月里，让我学会了自强自立！凡事都要靠自己！现在，就算父母不在我的身边，我都能够自己独立！而且，在酒店里工作，每天在那辛辛苦苦上班，天天重复的都是同样事物，真的好无聊、好辛苦！在那时，我才真真正正的明白，原来父母在外打工挣钱真的很不容易！从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

通过实习，我对酒店管理的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。通过这次的的社会实践活动，我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并

在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。

这在无形中使我们对自已的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是大学生磨练品格、增长才干、实现全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。

在这次实践中，让我很有感触的一点就人际交往方面，大家都知道社会上人际交往非常复杂，但是具体多么复杂，我想也很难说清楚，只有经历了才能了解。才能有深刻的感受，大家为了工作走到一起，每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧，就看你怎么把握了。

我想说的一点就是，在交际中，既然我们不能改变一些东西，那我们就学着适应它。如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰。

酒店清扫心得体会总结篇十

2年前的一次机会让我与xx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。

20xx年x月xx日，我正式来到xx大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位□xx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xx大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位□xx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20xx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，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xx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xx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xx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。