

# 酒店参观参观个人体会与心得(大全7篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 酒店参观参观个人体会与心得篇一

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。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

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“把尊重送到客人心里”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。

## 酒店参观参观个人体会与心得篇二

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。每天都我们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！

## 酒店参观参观个人体会与心得篇三

xxxx岁首的时候，我们食品仓滞留的物品很多，主要有肉类和调料品，大家都知道，食品类的东西保质期都很短，如不能及时使用，除了占用一大笔资金以外，更重要的是给我们酒店的财务造成一定的损失，造成物品滞留的原因大体有两个方面：（1）酒店开业以来，仓库大量的铺货，现有的厨师做菜时使用不到这些物品，（2）厨师流动频繁，每个厨师各练一家功，烧的菜不一样，需要的物品也跟着变，所以，人走了，物品也就滞留了。为了怕造成不必要的损失，我们的领导还亲自找使用的部门沟通，才解决了这些遗留下来的问题，为此，我们从厨房的使用中也总结了一些方法：比如，对保质期短的或是不常用的物品我们采取了直拔的方式，他们用多少，我们就够多少，这样在减少资金占用的同时也增加了物品使用的灵活性！这样不懈的坚持使我们仓库资金的占用额由去年11月份的30万下降到今年11月份的217000.00。

不入规距，不成方圆！在仓库工作中，我们一直严格按照“仓管员岗位职责”进行对物品的验收和发放，对需要补仓的物品我们根据部门的使用量及时的请购，以我们应有的

工作态度来支持对前台的工作！

在酒店的评星活动中，我们也深刻的意识到我们做的还不够好，我们的仓库必竟也是酒店的一个窗口，一个重要的窗口，我们有义务也更有责任来做好自己份内的事！不给酒店评星拖后腿，也不给我们的财务部丢面子！我是这么想的，同时我也把想法付诸了实施，到我休息天的时候，我拖朋友的关系到凯悦大酒店和维多利亚大酒店的食品仓参观了一下，结合我们的仓库取人之长，补己所短！

在工作中，我们一直按着常清洁，常整理，常整顿，常规范，常自律这五常法来严格要求自己，它对我们不单单是一个理论，更是我们工作中的一道格言！在我们的努力下，不论是仓库的整体环境和结构布局，还是物品摆放的位置和间距，都让人看了感觉很清爽，很明了??工作需要激情，激情需要鼓励！领导能对我们工作的肯定，就是对我们最大的鼓励！虽然我们做的还不尽美，但我们会一直在努力！

## **酒店参观参观个人体会与心得篇四**

通过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自己的学历，通过理论加实践来锻炼自己的潜力。一个企业不仅仅只是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习

和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。在此，我感谢酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，但是能够收获到成功 and 期望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自己的预定目标。不让人看不起，不给自己抹黑，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最后能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自己的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排：就餐、填写职位申请表、领工卡、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。但是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际

中去，使自己所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不同，接触的人与事也不同，从中学到的东西也就不一样了，而且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，但是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧！我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，但是我得去应对我从未应对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。但是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆

教导，以及酒店领导的备至关怀。

通过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

## 酒店参观参观个人体会与心得篇五

近段在读《给教师的建议》，每读一个小节，都有很大的收获。

苏霍姆林斯基在《教给学生观察》里说：“如果说复习是学习之母，那么观察就是思考和识记知识之母。一个有观察力的学生，绝不是学业成绩落后或者文理不通的学生。”我觉得他说得特别对。

我现在教的是五年级学生，刚刚写过的第二篇作文便是连续观察日记。凡是亲手种植植物，具有观察力的孩子，观察日记写得很不错：

瞧这一句：“过了几天，蒜顶端裂开了，露出一一点浅绿色的芽儿，像小鸡从蛋壳里刚伸出来的小嘴，我用手轻轻抚摸，软乎乎的。”棋水灵秀从颜色、形状、触觉方面写了刚发芽的蒜，还运用了比喻手法。

有的同学把蒜苗每天生长的长度详实的记录下来，形成了一片真实生动的连续观察日记。

还有的同学能真实的加入自我感受和观察过程中突发的观察故事：“我种的蒜苗又长高了两厘米，我真高兴，连忙拿起小铲子给它松土，谁知太用力了把蒜的根铲了出来，我打眼看去，大吃一惊，没想到一小瓣蒜的根是白色的，那么细、

那么长、那么多！惊讶之余赶快把蒜埋进土里去。可惜，小小的蒜苗没逃过这一劫，过了两天死掉了。”

更有同学的连续观察日记充满童真：“观察蒜的成长真有趣呀！我明年还观察，后年还观察，大后年还观察，大大后年还观察。等我有了孩子，我也让他观察。”从这个学生的字里行间可以看出他充分体验到了观察的乐趣，按捺不住内心的喜悦，激动之情流泻笔端。

而没有种植植物、没有长期仔细观察植物的同学，写的作文粗制滥造、不堪入目。

苏霍姆林斯基说：“我在教小学生的时候，就教给他们从平常的事物中看出不平常的东西。”“没有人和自然的相互作用，人的智力的发展就不可思议。”“请你教给同学们观察周围世界的各种现象吧，观察训练是智力发展必不可少的条件。”苏霍姆林斯基的建议提得真好！

结合我们的教科书，结合苏霍姆林斯基的建议，我重点让学生们继续连续观察日记后，又观察了一种小动物，并在班级内进行口语交际练习。当堂挑的是后进生，谁知他们也口吐莲花。可见，当口语交际与生活结合，交际便变得有声有色。在后来的测试作文中，学生们写小动物，连最落后的张林岩也写得语句通顺，真实生动。再次证明了当作文与生活接轨，学生便妙笔生花。观察似一双美丽的翅膀，让学生文采飞扬；观察似一剂灵丹妙药，让学生智力散发着光辉。

## 酒店参观参观个人体会与心得篇六

我经过在商业学校的两年培训充分认识到实践的重要性，与家人商议决定外出到哈尔滨驻广州办事处（广州xx酒店）实习，培训东北菜加强理论知识与实践经验，我在后厨，是一个打荷的，大致是切小料、摆盘、雕刻、保证菜品的美观与卫生。

上班时积极工作，尽量让菜品美观，没有菜时到砧板练练刀工，上灶台练练翻勺，保持乐观向上的心态。我们下午两点时会下班休息三个小时，那时我会到书店，翻阅一下书籍，增长一下见闻。与同事相处关系还算融洽，（毕竟别人什么想法我也不知道，呵呵）结交了几个好兄弟，组建了一个和谐社团，不是黑涩会性质的哦，每月发完工资的某天会一起吃饭，增进一下感情，放松心情，这样也更有利于工作。我们厨师长对我要求也不是很严格，一些事情也是对我以一种朋友之间的口吻谈话，他是我在xx酒店尊敬的人之一。单位的赵经理，对我也不错，整天笑呵呵的，不过他可能因为一些事请，认为我的脾气有一些暴躁，我自己也这么认为，我也尽量在改掉这个坏毛病。总的来说，我自己感觉我的表现应该是中等偏上吧！

（1）经过在xx酒店短短一年的实习，我认识到了自己烹饪技艺，性格，工作经验的等等不足之处，并且在工作中逐步改进，相当于对我进行了一次深加工，回锅重新翻炒了一遍，使我变得更加成熟。我也深刻的体会到了父母工作的艰辛，也更加思念和热爱我的家乡。我在广州也认识了各种工种的各种人，热心助人的，埋头苦干的，口硬心软的，尖酸刻薄的，爱吹牛的等等，我与他们发生过争执，也有令我真情流露的，现在回想起来，往事一幕幕好似过眼云烟，大部分只是人生的过客，只有一小部分会令我埋藏在内心深处，永不忘怀！

（2）因为xx酒店经营的是东北菜，我本身也是东北人，这也就更加加深了我对东北菜的理解。东北菜是指在东北，包括黑龙江、吉林、辽宁、内蒙古东部的烹饪菜系，东北菜的特点是价廉量大，用料广泛，火候足，滋味浓郁，以炖菜为主。我认为xx酒店应该把主食再加上一些粗粮，由于加工简单，粗粮中保存了许多细粮中没有的营养。比如，含碳水化合物比细粮要低，含膳食纤维较多，并且富含b族维生素，吃粗粮也成为了现在人的一种时尚。热菜应该在加上几个更加有东

北特色的菜，如狗肉火锅，杀猪菜，关东煮，烤玉米。因为狗肉冬吃驱寒，夏吃避暑，滋补强身，延年益寿。杀猪菜，关东煮等，也是很久远，经过历史与大众考验的经久不衰的东北菜。

我在对待培训和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到培训与工作中去。性格有一些易燥，不能以平常心面对一些问题。我会继续在外闯荡，并且加深我各方面的素质。我的第一个五年计划是，做到某家三星级酒店的主灶，并且有二十万可流动资金，为我下一个五年计划做奠基。

最后感谢xx市商业学校各位老师，就业办老师的帮助，感谢xx酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx酒店能够越办越好，学校越办越好。以上就是我此次一年社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

## 酒店参观个人体会与心得篇七

酒店客房领班工作心得十月刚刚过去，回想这一个月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是通过这一个月的工作，有收获有成长。作为一名基层的管理者，需要学习的地方还有很多。领班不仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有很多。

### 1. 管理方面

有人说领班是夹在缝里做人，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级，平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的在这一个月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很长的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

## 2. 客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物,是控制客房产品质量的最后环节,直接影响对客人的服务质量.通过这一个月来的工作实践,基本上掌握了客房卫生的检查标准,也能够独立的去把控好一个房间的整体质量.但是还是有一些不足的地方,在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况.通过分析主要还是对房间卫生的.全局把控不到位,检查中仅仅拘泥单独的各个地方,缺少整体的把控.卫生质量的标准还是不够高,检查中还是有忽略的地方.不过通过这段时间的卫生检查,认识到领班的检查只是一个监督补台的工作,更重要的还是员工对房间卫生的清理.因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注,提高员工的卫生标准,把好房间卫生的第一道关.

## 3. 与客沟通

做了领班后,与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样,不再是仅仅与客沟通,然后交给领班,现在要独挡一面,自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问,并且还要在员工面前起到带头作用,维护酒店的形象和利益.这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通,从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题,投诉问题.开始觉得很难,不知怎么开口,慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐.领班的工作繁琐复杂,通过这一个月来的实践,感觉的确不那么容易,但初试皮毛,在陈主管和其他领班的帮助下,慢慢也理顺了一些头绪.我相信接下来的两个月,我会更加努力,让大家都能认可我的工作.

## 4. 沟通方面

由于之前在五号楼工作,与八号楼的员工接触不多,对他们不是非常了解.现在来到八号楼要和他们一起工作,必须和大家互相了解,建立良好的工作氛围,因此这一个月来我加强与大

家的沟通,对每个员工都有了一定的了解.但是由于八号楼员工多,且年龄跨度大,性格迥异,难度还是比较大的,我也在试着寻找和每个人沟通的方法.让自己尽快的融入到这个大班组.