

酒店管理体会与收获 酒店管理实习心得 体会(实用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

酒店管理体会与收获篇一

我们实习的单位：_____餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

_____有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

_____有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能

指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

____是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对

没有做好工作的下属发发脾气。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。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。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现泉州太子酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯

粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

酒店管理体会与收获篇二

酒店管理是一个复杂而多样的领域，成功的酒店管理需要管理者具备广泛知识和技能，同时还需要保持灵活和适应变化的能力。作为一名酒店管理者，我深知如何做好酒店管理是非常重要的。在过去的几年里，我积累了许多宝贵的经验和体会，下面我将分享我对做好酒店管理的心得体会。

首先，了解和把握客人需求是做好酒店管理的基础。每个酒店都有自己独特的客户群体，他们有不同的喜好和需求。作为酒店管理者，我们需要不断与客人沟通，了解他们的期望，以便为他们提供最好的服务。这包括提供舒适的住宿环境、优质的餐饮服务、周到的客房服务等等。只有深入了解客人需求，才能更好地满足他们的期望，提升客户满意度。

其次，团队合作是做好酒店管理的重要因素。酒店管理不是一个人的工作，而是一个团队的合作。作为管理者，我们需要建立一个紧密合作且高效的团队，每个团队成员都有自己的职责和角色。我们要重视团队的沟通和协作，鼓励团队成员之间的互助和支持。同时，要注重团队成员的培训和发展，提高团队整体的素质和能力。只有团队合作良好，才能更好地应对各种挑战，提供卓越的酒店管理服务。

第三，创新是做好酒店管理的重要手段。随着社会的不断发展和客人需求的不断变化，我们需要不断创新，提供新的产品和服务。创新可以体现在很多方面，比如开发新的餐饮菜品，引入新的客房设计概念，推出新的市场营销策略等等。在我的工作中，我发现只有不断创新，才能保持酒店竞争力，吸引更多的客人，提升酒店的盈利能力。

第四，客户体验是做好酒店管理的核心。客户体验是客人在酒店居住过程中所感受到的服务和氛围。一个良好的客户体验可以留下深刻的印象，并促使客人再次选择我们的酒店。为了提供良好的客户体验，我们需要关注细节，提供个性化的服务，以及及时解决客人的问题和投诉。在我的工作中，我始终把客户体验放在首位，注重从客人的角度出发，给予他们最好的服务和体验。

最后，持续改进是做好酒店管理的必备条件。酒店管理是一个不断演变的过程，我们需要不断学习和改进自己的管理方法和技巧。这包括与同行业的管理者交流经验，参加培训课程，关注行业最新的发展趋势等等。只有保持持续改进的态度，才能走在行业的前沿，保持酒店的竞争力。

总之，做好酒店管理需要全面的思考和综合能力，同时也需要坚持不懈地不断学习和改进自己。通过了解和把握客人需求、建立团队合作、创新服务、关注客户体验和持续改进，才能够做好酒店管理，取得良好的业绩。我相信，只要我们积极践行这些原则，就能够在酒店管理的领域取得更大的成

功。

酒店管理体会与收获篇三

通过近期学习管理00条结合当今饮食业发展情况，对酒店经营与管理谈一点看法。二十一世纪是餐饮业发展比较凶猛年代，也是竞争进入你死我活年代。这对我们酒店来说也是严重的考验，所以要通过成功的接待人大会总结经验，在不足中总结教训，找出适宜市场经营的品种，迅速投入拳头产品，形成名牌菜肴，使我们酒店以饮食业龙头出现，领导本地饮食业发展，这样我们比较好做了。首先，要了解当地人们生活习惯，填补当地餐饮业市场空白，划定经营范围。

决策决定了经营菜肴的菜式、品种及菜式口味，所以从决策上应该慎重、再慎重。从经营决策上本人认为要在按酒店报告中指出的，在继续坚持“绿色、营养、健康”的前提下，以客户的要求出发，开发低油、低糖、低盐、低脂肪的菜品，打造中豪餐饮强势产品，拳头产品，实施餐后看菜，根据台面情况，及时调整菜单、菜品。还应在个性化、标准化、风格化中找出自己经营路子，形成独特的经营方式和经营模式，就济南可以看出：现在为什么许多星际酒店自助餐厅开业以来都是生意兴隆，就是在经营中做到“个性化、标准化、风格化、特色化”。

我们中豪酒店具体结构上：自助形式还有些欠缺，还应在经营品种以个性化、标准化、风格化、特色化推出自己的经营品种，并以各地地方风味为主，选择有几个有特色的拿手菜，做为主菜龙头等。突出重点，形成套路，以标准化的经营方式来适应千变万化的顾客，这样经营符合当今餐饮业市场需求，定能填补地方这块餐饮空缺。从人和分析。当今餐饮的竞争，其本质是人才的竞争，现代化酒店经营管理的成败主要取决于员工素质的高低。

餐饮行业是一种复杂性经营结构：制作一个菜式有选料、粗

加工、细加工、加热成熟、调味、出锅、盛装等繁杂工序。餐饮是依靠传统的手艺为消费者服务，工种多、分工细、要求高、技术性强。每个环节配合十分重要，每个岗位都要合理安排，合理分工，所以选拔厨师队伍，选拔中层管理人员都应特别慎重。下面对酒店管理谈谈本人看法：常言说：“三分技术，七分管理”。就管理来说，又何其为重要，在管理中要强调结果，强调效率，强调质量。生存就在于管理，管理不好效益就不会好，为搞好我们酒店根据管理00条总结以下经营管理经验。

(1) 搞好员工的自身素质。遵守职业道德，严明劳动纪律，明确管理章程，制定各项管理制度和生产标准，抓好每个环节的组织、指挥、监督和调节。服务人员必须培训后上岗，奖勤罚懒，促使员工上进，每天利用班前班后会，总结缺点，发扬优点。

(2) 落刀成才，物尽其用。不论经营什么菜式都要把浪费率压低到最低层，把成本的起货率提高到最高层。成本原料是菜式的基础，成本大小决定利润高低，所以选料上压低成本，让利给消费者，以便售价让顾客更好的接收。菜式品种建立标准卡，规定其所用原料品种，规格和数量，精确核算成本，一切出品率按规格标准操作，这样即控制了成本，又保证了出品质量一致性，做到标准化，对保持饭菜质量十分有利。

(3) 以龙头菜式带动经营主动权。从中档菜式中不断推出本店的特色菜，并以成本稍高价售出，来刺激客人消费，活跃酒店气氛，而且还要使其适应各档次消费者的需求，以便抓住饮食业经营主动权。

(4) 食无定味，适口而择。不论经营什么菜肴，都要入乡随俗，把当地人口味考虑到前边，适应地方口味变化，能让消费者接受，顾客认为好吃那就“万岁”。再说粤菜、港式粤菜、湘菜、川菜等结合当地生活习惯，在突出保持其特点、物色的基础上，一定要适应当地人的口味和生活习惯。

(5)要安全生产，各部门把握好自己责任区(包括原材料、卫生等等)。采购、仓库、生产必须建立帐面流水帐;服务、生产、收银也必须建立良好财务制度。实行分片包干制，定期检查各部门卫生、生产情况，形成一个良好的工作环境。本人认为，若想搞好我们酒店，应了解了大环境、大趋势，掌握我们顾客群体心理、口味，做到知己知彼，科学决策，找到经营路子。传统的菜式与改良引进的西餐和创新菜三路齐头并进。只有拓宽思路，才能适应当今饮食业市场经济社会的消费需求，才能在激烈竞争中站稳脚，领导餐饮的潮流。

二、厨房厨师技术力量组合和管理在管理上不仅采取军队式的垂直管理模式，以“以人为本，”的管理理念，使全体员工明确整个目标、自己职责、工作意义、相互关系等，从而能够主动地、积极地、创造性地去完成自己的岗位职责。

三、全国各地的餐饮业早已销烟弥漫，你死我活地竞争着。做为济南的星级酒店中豪，我想□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。

2、员工的整体形象与素质;员工在纪律、条件、环境的约束下，尽心尽责地工作。经过一段时间适应后，会开始工作懒散、纪律松懈，对工作的开展有一定的阻力。所以，在员工的整体纪律与心理素质上还要加强培训，培养员工的集体荣誉感和自豪感，使员工的精神面貌焕然一新。走出店门后能自豪地说“我是中豪大酒店的”。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。

5、美食节：厨房可根据季节，推出美食节，明档每周推出具有冲击力的大菜，以此吸引或刺激顾客的消费。

6、挖掘地方小吃、特色、类似人大期间我们上的拉面、把子肉、单县羊汤·中豪豆腐、济南甜沫、单县羊汤、济宁糊粥、临沂羊糝、潍坊朝天锅等，我们要让这些地方特色亮起来，必须要进行包装、推销。并把特色做精做细，做出文化氛围。

7、活动互动·让客人参与进来，象年三十包水饺活动和正月十五包元宵互动活动，即丰富产品内涵，又打造了轻松愉悦的用餐氛围，带给客人意想不到的惊喜。

酒店管理体会与收获篇四

国庆是中国人民的盛大节日，也是旅游圣地的酒店迎接高峰期。作为一名酒店管理人员，我有幸参与了国庆期间的酒店管理工作，深受启发和感悟。在这段时间里，我积累了宝贵的经验，也领悟到了酒店管理的重要性和挑战。以下是我对国庆酒店管理的心得体会。

首先，作为一名酒店管理人员，我们要具备良好的统筹能力和组织能力。在国庆这样的重要节日期间，酒店接待的客人

量大、需求多，我们必须提前做好各项准备工作。例如，要预估客房需求量，提前规划好房间的清洁和维修工作；要确保食材的充足供应，以满足客人对美食的需求；要制定详细的员工排班表，以确保酒店服务的连续性。只有具备了良好的统筹和组织能力，我们才能应对各种突发情况，并确保酒店运营的顺利进行。

其次，服务品质是酒店管理不可或缺的重要环节。在国庆期间，客人对于服务品质的需求更高，我们要做到更细致、更周到。首先，要从细节入手，确保每一个客房都得到精心打理，无论是清洁还是配套设施的维修，都要做到无可挑剔；其次，要加强培训和人员管理，确保员工的服务态度和技能的提升。我们要时刻牢记客人的需求是第一位的，只有通过不断提高服务品质，我们才能获得客人的赞赏，并在竞争激烈的酒店市场中脱颖而出。

再次，酒店安全是国庆期间必须重视的方面。随着游客的增多，酒店安全问题也会相应增加。我们要从各个方面确保酒店的安全。首先，要制定并执行严格的安全管理制度，包括防火、防爆等方面的措施；其次，要定期组织安全演习，提高员工的安全意识和应对能力；最后，要密切关注安全风险，及时进行疏散和救援。只有确保了酒店的安全，我们才能让客人放心地享受住宿体验，也才能保证酒店的良好声誉。

最后，酒店管理人员要不断学习和创新，适应市场的变化。酒店管理是一个与时俱进的行业，客人需求和市场竞争都在不断变化。我们要密切关注市场动态，了解客人的需求和喜好，及时调整酒店的经营策略。同时，我们要不断学习，提升自己的管理能力和专业知识。通过不断学习和创新，我们才能让酒店在国庆期间获得更好的业绩，并保持持续的竞争优势。

总之，国庆酒店管理是一项充满挑战但又充满成就感的工作。通过参与国庆酒店管理工作，我深刻认识到酒店管理的复杂

性和重要性，也提高了自己的综合素质和管理技巧。希望今后能够不断提升自己，为酒店的发展做出更大的贡献。

酒店管理体会与收获篇五

酒店服务宗旨服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

酒店服务宗旨追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

酒店服务宗旨敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供最优。