最新酒店写心得体会(优质7篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店写心得体会篇一

第一段：引言和概述（150字）

作为一种常见的商业场所和旅行目的地，酒店在我们生活中扮演着重要的角色。我最近有幸入住一家五星级酒店，并对这次体验留下了深刻的印象。在这篇文章中，我将分享我的酒店心得体会，包括服务质量、设施设备、环境卫生以及对顾客需求的细致关注。通过这次体验，我对于酒店行业的发展与变化有了更深入的了解。

第二段：优质的服务与细致的关怀（250字）

酒店的服务质量是我入住体验的首要考量。这家五星级酒店以其热情周到的服务赢得了我的认可。无论是前台接待员的微笑问候，还是客房服务员的细致关怀，我都感受到了他们对每一位顾客的重视。酒店员工不仅具备专业知识，还能够提供个性化的服务。当我有特殊需求时，他们总能及时解决，并给予我宾至如归的感觉。酒店员工的专业素养和热情服务让我对酒店行业的职业精神留下了深刻印象。

第三段：设施设备的豪华与便利（300字）

这家五星级酒店的设施设备相当豪华而且完备。现代化的设施，比如宽敞舒适的客房、高速稳定的Wi-Fi和先进的安全系

统，为顾客提供了舒适和方便。酒店还拥有一流的餐饮设施，提供各种美食选择。游泳池、健身中心和水疗中心等休闲设施为顾客提供了放松和休闲的机会。我尤其喜欢这家酒店提供的会议和活动场地，设备齐全而专业，为商务旅行者提供了极佳的工作环境。

第四段：环境卫生的严格监管与高标准（300字）

这家五星级酒店对于环境卫生保持了很高的标准。无论是公共区域还是客房，一切都被打扫得干净整洁。酒店垃圾分类和环保措施的实施也给我留下了深刻印象。我感到自己入住的客房焕然一新，床品和浴室设施的清洁度无可挑剔。这种严格的卫生标准反映了酒店在对待顾客健康和舒适方面的责任感，使我倍感放心。

第五段：对酒店行业前景的展望（200字）

通过这次入住体验，我发现酒店行业正不断追求卓越，不断提升服务质量和设施设备。酒店业务已经超越了简单的提供床位和住宿，更加注重顾客的需求和体验。我对于酒店行业的发展前景充满信心，相信它将继续追求卓越和创新，为顾客提供更好的服务。同时，酒店行业也将面临更多的挑战，如应对新兴技术的影响和提高员工素质等。综上所述，酒店行业在不断改善中实现了巨大进步，同时也需要不断努力才能满足顾客的需求和期望。

第六段：结尾（100字）

总之，这次酒店入住体验让我对五星级酒店的服务质量、设施设备、环境卫生以及对顾客需求的关注有了更深入的了解。我对酒店行业的发展前景充满信心，并期待未来能够再次入住这样高品质的酒店，享受更舒适的旅行体验。

酒店写心得体会篇二

各位领导各位同仁下午好：

一、自我管理

通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远， 要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。 我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说；不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用

通过在中心大酒店培训学习，我深深感受到，管理还要有公

开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。 员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为 员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让宾客旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到我们的房间，进房间后因为我们是有预定的，中心大酒店知

道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率，在华侨国际这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能为高邮市的经济建设做出应有的贡献！

谢谢各位！

酒店写心得体会篇三

第一段：引言（150字）

作为旅游的重要一环，酒店的选择对于我们的旅行体验有着重要的影响。在我多次的旅行中，我有幸住过许多不同等级的酒店，每一次的住宿经历都让我收获颇丰。在这篇文章中，我将分享我在酒店住宿中的心得体会，包括酒店的服务，环境设施和住宿感受。

第二段：酒店的服务（300字）

酒店的服务对于一个顾客的体验起着至关重要的作用。一家优秀的酒店应该拥有礼貌、周到的员工，他们能够及时解决客人遇到的问题，并且提供专业的服务。在我所住过的优质酒店中，工作人员总是以微笑和热情跟客人打招呼，为客人提供周到的服务。其中，一次难忘的经历是，在一家五星级酒店中，为了庆祝我和另一半的纪念日，酒店提前安排好了一个浪漫的晚餐，这让我们感到非常温暖和特别。因此，我相信酒店的服务是在住宿体验中非常重要的因素之一。

第三段：酒店的环境设施（300字）

除了服务之外，酒店的环境设施也对于住宿体验有着重要的影响。一家好的酒店应该拥有舒适、干净的客房，并且提供丰富多样的便利设施。在我住过的顶级酒店中，客房里总是一尘不染，床品舒适柔软，还配备了现代化的电器设备和高速无线网络。此外，这些酒店还提供了健身房、游泳池、餐厅等设施，这让我在住宿期间不仅能享受到高品质的服务，还能在酒店内进行各种娱乐活动。因此，我认为一个好的酒店应该在环境设施上下足功夫。

第四段：住宿感受（300字）

住宿的感受是一个综合素质。除了服务和环境设施之外，酒店的整体氛围和态度也会给我留下深刻的印象。在我的经历中，好的酒店总是能传递出温暖、舒适、安全的感觉，这使得我在住宿期间能够放松身心，享受旅途中的片刻宁静。此外，一家好的酒店也应该注重客户反馈，及时调整服务和设施，以符合客人的期望和需求。只有这样，才能让顾客有一次愉快的住宿体验，留下美好的回忆。

第五段：总结（150字）

作为旅游中不可或缺的一环，酒店住宿体验对于整个旅行的记忆与评价都有着相当重要的影响。好的酒店服务、舒适的环境设施以及良好的住宿感受都是构成一次满意的住宿体验的重要因素。通过我在各种酒店中的所见所闻，我得出的结论是，选择一家合适的酒店是非常重要的，这可以让我们在旅途中得到更好的放松与享受。同时，作为顾客，我们也需要提供宝贵的反馈意见，为酒店提供改善的机会，最终共同打造更好的住宿体验。

酒店写心得体会篇四

酒店实习是锻炼社会活动能力的重要阶段，提升个人的成长和进步，下面是本站小编精心整理的酒店实习心得体会范文，供大家学习和参阅。

(一)

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”!要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看

自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的!

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后!那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了铁道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为三星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，

要懂得尊重人。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，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。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

(二)

一、实习岗位与内容

(一)酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀

请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾!”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip□同时要问主人是否要求分餐;如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份，菜品一份)。每份一式四联，一联交厨房或者吧台(菜品交厨房，酒水交吧台)，一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务(分餐)：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向

主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

9、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒)：烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒;正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生;收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

三、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑;当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

(二)

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务

水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜看质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好;反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

(三)

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这

让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅.现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而 更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因

为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

能够成为酒店新进员工的一员，我感到非常荣幸。为了让我们更快的适应工作，酒店为我们进行了短期的工作培训，培训主要强调服务的重要性，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，要做到高水平的服务，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。

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。

(一)前言：

作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支布提供了参加实践活动的建议。

这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不

多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生提供一个社会实践的平台。

本次到酒店参加社会实践的总共有三位同学，所学专业为会计。

(二)基本情况以及工作体会

我是通过熟人的介绍才找到的打工的机会。第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的酒店，这次的身份却是一个服务生。呵呵，第一个感觉就是首先要把心态调整好。酒店的老板娘我认识，平常都叫她阿姨。人很和善，第一天来什么也不懂，她就叫了一个老生来教我们。

先说说我在那里的工作情况吧：我们每天8点半上班一直到晚上9点半。我们没天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。

在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。虽然说顾客就是上帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。

要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

我刚开始一挺就觉得挺别扭的，乡下人又怎么了，怎么可以这样瞧不起人家呢?但是我到了那个房间，我刚给他们倒好茶，就那么一转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里去了。做为酒店也不好说什么。所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。

因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

(三)实践感悟以及心得体会

在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的实践工作让我认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。

以前实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

酒店写心得体会篇五

酒店作为旅行过程中不可或缺的环节，直接关系着旅客的住宿体验和旅行品质。通过多次旅行和居住在不同的酒店，我积累了一些关于酒店的心得体会。下面就让我来分享一下以往的经历和感受。

段落一：选择合适的酒店

在选择酒店的过程中，我们总是希望能够找到性价比高、服务质量好的酒店，以确保旅行的顺利进行。一般而言，我们可以通过网上的酒店预订平台来查看酒店的评价和评分，以及过往住客的评论。在这一方面，我会尽可能选取评分较高、评论较好的酒店。此外，我还会结合自己的需求，看是否提供适宜的房型、餐饮服务、交通便利等。这样一来，在选定酒店后，不会遇到太多的差评和不满意的情况。

段落二：重视服务体验

与酒店的装修风格和设施设备相比，服务质量对我来说更为重要。一家酒店的服务态度和质量，往往决定了我对这家酒店的整体印象。好的酒店应该是能够为客人提供贴心、周到的服务，从入住到离开，能够满足客人的各种需求。过去，我入住过一家酒店，由于行李较多，还有老人和小孩的携带，服务员主动提供了帮忙搬运行李的服务，让我感到非常贴心，也增加了我对这家酒店的好感。

段落三：舒适的住宿环境

一家好的酒店应该为客人提供舒适的住宿环境。首先，床铺的舒适度是我选择酒店的重要因素之一。对于我来说，一天的疲惫会在一个好的床上得到很好的缓解。其次，房间的整洁和空气质量也非常重要。入住过干净整洁的房间，让我感到非常舒适，相反，一些房间不干净或者有异味，会让住客产生反感。最后，安静的住宿环境也是我十分看重的。无论是工作出差还是旅行休闲，在一个安静的环境中休息和放松，对我来说都是非常重要的。

段落四：品质的用餐体验

除了住宿环境外，用餐体验对于一家酒店的评价也至关重要。一个好的酒店应该能够提供丰富、美味的餐饮选择。这不仅包括早餐，还有午餐和晚餐。过去，我在一家酒店品尝到了当地的特色美食，不仅口感一流，还增加了旅行的乐趣。在选择酒店时，我也会关注是否有餐饮设施，以及是否提供24小时的服务，这样就不会出现无法享用餐饮服务的尴尬情况。

段落五：善待酒店员工

在住宿过程中，与酒店员工的互动也是我所关注的。他们的服务态度和专业程度，会直接影响到整个住宿体验。因此，

我会尽量保持良好的沟通和礼貌，对他们的工作提出必要的要求和意见，并给予合理的赞赏和感谢。与酒店员工建立良好的互动关系，不仅可以提高服务质量，也会给自己带来更好的住宿体验。

总结：

通过多次旅行和住宿，我逐渐总结出了一些关于酒店的心得体会。选择合适的酒店是确保旅行品质的基础，而服务和舒适的住宿环境、品质的用餐体验以及与酒店员工的良好互动，可以为旅客带来更好的住宿体验。我相信，只有在不断探索和尝试中，才能找到符合自己需求的理想酒店，从而使旅行更加顺利和愉快。

酒店写心得体会篇六

在酒店管理中，我认为酒店管理者应具备三种十分形象的比喻或者说是希望，一要像“头狼”，二要像“空气”，三要像“木匠”。

在残酷的竞争环境中，狼凭借坚韧，顽强，忠诚，合作，沟通，分工，策略，牺牲等自然界最优秀的个体素质于最卓越的团队精神，成为具有生命力和竞争力的种群，成为个性张扬的强者。在自然界的竞争中狼始终牢牢占据着食物链金字塔的顶端，始终牢牢占据着强者的地位，从而雄行于天下。同样，酒店管理者也必须把酒店和员工朝着有发展前途的战略方向上引导，才能使酒店在激烈的竞争中生存和发展，才能使酒店有一个美好的前景。〞狼道〞一书给了我很大的启发，虽然一提到狼，很多人都会显现狼的一些负面的印象，但是过长时间的安逸生活却使得现代人渐渐丧失了血液中存在的类似狼的精神与智慧的东西，所以最近几年很多人开始呼吁人类重新向狼学习，以增强在生活，工作中的竞争力。

如果酒店管理者只是埋头忙于琐碎的日常家务，并经常疲于

应付各种烦人的顾客投诉，而没有充足的时间来全面考虑酒店发展，没有充足的时间来进行学习并研究餐饮市场的趋势，那么，就不能对酒店的战略发展方向作出正确判断，就容易把酒店引入歧途，酒店就容易陷入危机之中这就要我们餐饮管理者要有清醒的头脑和战略的眼光，对酒店的发展要有一个全面的认识和通盘的考虑，并对酒店发展过程中存在的问题及时发现，及时处理，以消除隐患，避免酒店出现危机。

酒店管理也要像"空气"。空气虽然无处不在，但又不要让员工感到有压力，也就是说，酒店管理要要创造一个宽松和谐的工作环境，不要让员工觉得你就是来约束和压制他们的，而要让员工在无形中自觉地按照你的意图办事，这才是上策。但是在现实生活中有许多餐饮管理者却不是这样，经常是以一种盛气凌人的口气，拍桌子，指着员工的鼻子说;"你是经理还是我是经理?你说了算，还是我说了算?"这就让员工感到了压力，造成了员工和酒店管理者之间的隔阂，是员工不能对酒店存在的问题提出合理化建议也不敢对酒店的发展表示见解。因此管理过程中，基层的酒店管理者一定要能够听取员工的意见并采纳其中的正确部分，遇事能与员工商量并加以解决，从而能够充分调动员工的积极性，将每位员工的潜能发挥到极至。

酒店管理者还要像"木匠"，木匠身上具有的优秀品质非常值得管理者学习和借鉴。首先，木匠看见一块无论多小的木材都会觉得有用，而且会想方设法，让它发挥应有的作用。酒店管理者千万不能像医生那样，专挑病人的毛病。如果像医生那样看待手下人，那么在优秀的人都会浑身是毛病，所以说，作为管理者一定要像木匠那样，善于发现员工的优点，避开员工缺点，让员工人尽其材。其次，木匠也就是说我们管理者一定要有自己的整体构想，知道这家具怎么构造，用什么材料，作出来是什么样子。而不是没有计划，没有目的，走一步算一步，"哪里黑在哪里歇"。

所以酒店管理者一定要像个木匠那样，对自己所在的酒店有

一个总体的认识，总体的构想，以便给老板当好参谋。最后，木匠必须要用自己的实际行动，来创造性的实现自己的构想，而不是光说不作，因此，酒店管理者一定要以自己的实际行动来感染和带动每一位员工。

酒店写心得体会篇七

最近，我参观了一家知名的豪华酒店。这是我第一次接触如此高档的酒店环境，参观过程中，我不禁被酒店的豪华装饰和专业的服务所震撼。这次参观让我深刻理解到了为什么这样的酒店能脱颖而出，在激烈的市场竞争中占据一席之地。以下是我对这次参观体验的感受和体会。

第二段：独特而豪华的环境

当我踏入酒店大堂时，我被酒店独特而豪华的装修风格所深深吸引。大堂的天花板高耸，墙壁上的壁画精美绝伦。透过大玻璃窗，我可以看到整个城市的美丽景色。这样的环境让我感觉非常舒适和放松。

除了大堂，客房的装修也同样令我惊叹。入住的豪华套房宽敞明亮，家具和设施一应俱全。我可以尽情享受奢华的浴室，高档的床品和周到的客房服务。无论是外观还是内部设计，这家酒店无疑给予了我极高的享受。

第三段：专业而贴心的服务

在这家酒店，我感受到了酒店员工专业且贴心的服务。当我抵达酒店时，短短几步路的途中，有两名员工向我致意并帮我提行李。前台的员工笑容可掬，并告诉我入住的相关事项。

酒店的服务员不仅仅是实现了我基本的需求，他们更是用细致入微的服务给予了我惊喜。当我需要额外的毛巾和咖啡时，他们迅速地满足了我的要求。当我向他们询问周边景点和餐

厅的信息时，他们不仅提供了详细的介绍，还帮我安排了行程。

第四段：细节决定成败

这家酒店的成功不仅仅在于环境和服务，更值得称赞的是他们对细节的关注和处理。无论是房间内的迎宾水果，还是餐厅中的美味佳肴，都体现了酒店对于品质和细节的苛刻追求。

我参观了酒店的厨房，被厨师们精心准备食材和烹饪技巧所震撼。他们用心地挑选食材，并注重每一道菜品的味道和摆盘。餐厅内的服务员也很关注细节，他们的专业让我感到宾至如归。

第五段：总结与展望

这次参观酒店的体验给了我很多启发和思考。对于酒店行业来说，独特的环境和专业的服务是至关重要的。然而，细节往往决定成败。只有关注细节并将其做到极致，才能真正迎合客人的需求与期望，从而在市场上脱颖而出。

通过这次参观，我对酒店行业有了更深入的了解，并且也对自己的未来规划有了更多的想法。我希望将来能够从事与酒店相关的行业，为客人提供优质的服务并创造出令人难忘的体验。

总而言之，参观这家酒店是一次极具收获的体验。我深刻体会到了酒店环境和服务的重要性，以及对细节的关注。这次参观不仅使我在个人成长上受益匪浅，也对我未来的发展提供了新的思路与启示。