

酒店心得体会(实用9篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编为大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

酒店心得体会篇一

选择这个行业有些悲情。填报高考自愿时只想着毕业后不让家里人再为我的工作负责。和很多酒店同仁在很早就了解酒店相比有些惭愧，可以说我是“动机不良”。不知道酒店行业有哪些品牌，不知道酒店人会做什么，只知道找个酒店行业工作好找，大学毕业了去洗碗总有人会要。带着对县城那些大酒楼的印象，我走进了这个专业。

刚入 大学，不是自己想象的那么美好，心理的落差基本差点让自己丢掉了对酒店的仅有依恋。机械的游走在教室和食堂间。不知道从哪一天起，我能说出几个酒店品牌；不知道从哪一天起，我知道了酒店人需要具备相应的酒店人素养；也不知道从哪一天起，我渴望撩开酒店这个神秘面纱。对于这个行业路上的坎坷和辛酸我毫无准备。

进入酒店行业

时间飞逝，转眼在同学的泪水中大家都奔向自己的理想。一个看似简单，其间错综的酒店耸立在我的面前。进入单位后首先经历了企业理论培训，通过培训层层剥开来企业的文化，让我了解这个企业认同这个企业的文化。让我对酒店行业有了全新的认识。培训的几天，感觉自己像个热血少年，大有为酒店行业献身的豪气。那个时候我最羡慕的就是“金钥匙”，当企业让我们写一篇入职感想的时候，我写了一篇关于“金钥匙”感想的文章。在分配岗位的时候，培训老师说

由于性格有些内向，不能分配到前台实习，给我推荐的实习岗位是：财务收银员。

记得第一次穿上工作服的时候，虽然没有到自己心仪的岗位上，但是内心异常兴奋和紧张。到达岗位的时候心里只有“怕”，怕自己服务的不好，客人不满意给酒店抹黑；怕收到假钱自己要赔。。。。就这样在“怕”我迈开了酒店工作的第一步。

培训老师很怕我们调整不了心态，转变不了角色，于是经常对我们进行开导。自己觉得这些方面的调整主要还是靠自己去努力调整。离开学校踏上火车那一刻我告诉自己‘你已经没有了回头路’。很多同学还在想，实习结束后还有机会去选择其他的酒店工作。没有了后路我没有了抱怨，每件事情都是百分之百的投入去做去学。接触到很多气愤和伤心的事情，但是强迫自己用笑脸相迎。能有什么抱怨？抱怨客人？——他们是来消费的！抱怨酒店？——它是一个工作的平台！能抱怨的只能是自己，因为选择这个专业进入到这个行业没有人逼，完全是自己自愿。

抱怨，大多时候是感觉“不公平”。这个世界上也许只有相对的公平、法律上的公平，但是绝对没有绝对上的公平。客人花钱来消费的，在某种意义上来说他们的地位是要高点，如果客人消费到一半的时候停下来为服务员服务，这样看看是很公平，但肯定会有很多人会说这样的客人是“神经病”。还有说管理上的不公平，只要有管理的关系存在，那么公平就会随之消失。难道你做错事情了，管理人员还有征得你的同意才对你进行相应处理？说某管理人员不好，为什么还要很多员工说他好？带着这些问题、这样的心态我圆满完成了我的见习。我的工作得到本部门、其他部门同事、管理人员的认可，临近结束的时候部门总监向我抛出来橄榄枝。当时很兴奋，因为那个时候酒店少人员充足且稳定，实习生结束后单位留用的很少。实习过程中我开创了几项实习生的先河，我的历程成为了单位后来几年中实习生们口头上传诵的话题。

结束短暂的实习生活后，我真正成为了一名企业的在册员工，开始了自己在社会的人生旅程。因为把实习就当成了真正的工作，所以接下来并没有什么过渡期。好像准备好之后许多事情都会“水到渠成”，以前的同事、领导逐渐变成了自己的下属，一年的时间里形成了跨越跳。许多同事开玩笑说我老祖宗是开飞机的，我搭上了他们的航班，所以才升的这么快。但是当一切归于平静的时候，只有自己知道这条路上的坎坷，这个光环中掩藏的辛酸与付出。

感受酒店迷茫

很多同仁觉得在对酒店的追求上，我的目标是明确而坚定，几年均是一步一个脚印踏至而来。一路走过来，在许多同仁“不可能”的眼光中，把不可能变成了可能。其实我没有他们想象的那么坚强，因为我迷茫过，而且这种迷茫在我这一路走来的时候会偶尔出现。

酒店工作的终点在哪里？很多时候别人会觉得前途一片光明的时候，自己却觉得眼前是一片黑暗。因为觉得自己在做着一个人永远都没有终点的工作。被客人称赞了会有片刻的快意，一种收获的感觉。很快这种感觉就慢慢的消失了，心里突然又空洞起来。找不到终点的方向目标也随之消失了。

更为讽刺的是在和别人谈职业生涯规划，为其分析职业生涯切入口的时候，自己却是漫无目的的行走在酒店这个大舞台，像一只迷途在茫茫草原上的羔羊。迷茫，没有缘由的迷茫！

坚强酒店意志

几年来在与迷茫斗争的过程中也锻炼了我的酒店意志，不抛弃不放弃。虽然有朋友、家人、自己的困扰，始终还是没有离开这个大舞台。与其说是一种执着的追求倒不如说是一种信仰。这种信仰支持着自己无悔的走下去，即使没有终点也要把过程中的每步走好！在将来的回忆中能清楚找到自己的足

迹。

酒店心得体会篇二

通过在武汉碧桂园凤凰酒店五个月的实训，我发现武汉碧桂园凤凰酒店有一个很严重的问题急需解决，那就是人才流失。“21世纪最重要的是什么?人才!”相信很多人都对这句话耳熟能详，但是在武汉碧桂园凤凰酒店,这个问题似乎很严重。

我们看武汉碧桂园凤凰酒店的人才结构，根据人事部经理的统计，酒店内部的实训生有四十几名，而且以大专学历为主。在武汉碧桂园酒店，经常性就可以听到各个岗位的员工抱怨说想要辞职，这一切到底是什么原因导致的，值得人深思。很多岗位上的员工并没有什么学历，都是直接在汉南区招来的，比如说中餐厅□pa部的阿姨们，她们本身没有什么服务意识，只是来干干活拿工资，这对于一个酒店的发展前景来说并不是一个好的选择。

我作为实训生中的一员，从我的视角来分析这个问题的原因并不全面，但是也可以作为一个参考。

首先，武汉碧桂园凤凰酒店的员工待遇不好。工资低或许是酒店行业的一个普遍行情，但是武汉碧桂园酒店的工资却着实有点儿太低了，我们看一线员工的月薪不足20xx元，而主管级别的工资也只有3000多元。在酒店的构架上来看，主管是属于酒店的中层管理人员了，月薪却只相当于别的行业的普通一线员工的工资水平。工资低也只是一个方面而已，酒店是提供食宿的，且不论宿舍条件如何，只这“食”这一点就足以让人受不了。今年2月份的时候我们刚去酒店，那时候的食堂饭菜还不错，有菜有肉有汤，可是随着时间的推移，酒店提供的饭菜水平就越来越差了，每天的汤也换成了白开水。对于工作辛苦的人们来说不是一个好的选择，而且就餐的环境也很差，经常性有碧桂园物业的农民工来吃饭，人多嘈杂。

其次，酒店的奖惩机制并不完善。如果说薪水低可以接受，那么奖惩机制的不完善就多少有点打击人了。酒店内部的奖惩机制并不好，各个部门经理特别严格地抓违规行为，并且开出罚单，这也没什么，对于员工的要求高也很正常，但是对于奖励机制却并没有什么特别的要求。除了明确表示拾金不昧者会有奖励之外，并没有对于服务质量的提高方面给出令人满意的奖励方案，这就无法给那些服务质量高的员工以及及时的奖励，对员工的积极性有所打击。

再次，现代年轻人的消费观。酒店的服务人员更新换代快，现在主力的员工大多数是九零后，年轻人的消费观和上一代有着明显的不同，他们爱消费，但是当薪水太低的时候，他们可能会考虑给自己换一份工作，来让自己生活地更加舒适。

最后，武汉碧桂园凤凰酒店偏僻的地理位置。或许这个不能说是碧桂园酒店的错，因为碧桂园集团主要的产业就是房地产，为了让大多数人买得起房，碧桂园的项目地大多数选择在偏远郊区，但这对酒店的影响是显而易见的。交通不便，出入不便，客人很少选择的同时，很多年轻人在找工作的时候也不愿意跑太远到这地方来，他们更喜欢留在市区，因为那里生活更方便。或许武汉碧桂园还没有完全建设好，随着未来武汉碧桂园设施的完善，在这个社区内的各种机构相应建设齐全后我们也相信会有更多人选择来武汉碧桂园工作。

武汉碧桂园凤凰酒店的人才流失比较严重，很多时候都需要一批一批的实训生来顶着岗位的运行，但是这毕竟不是长久之计。加快进一步的建设，对于武汉碧桂园酒店的发展有一个清晰而完整的定位才是关键。

在武汉碧桂园凤凰酒店实训的五个月期间，不断地看着老同事一个个离开，新同事一个个来，对于酒店的更新换代来说是个好办法，但是也应该采取措施来防止人才的过多流失。多引进一些高素质的服务人员，带动酒店的发展。

酒店心得体会篇三

酒店主要为游客提供住宿服务、亦生活的服务及设施(寝前服务)、餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。下面是酒店实训心得体会，希望可以帮到大家。

篇一：酒店实训心得体会

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的实训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店实训的心得体会-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，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又

能使交流做到晓畅明白。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。要做到以上的服务，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。以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是领导在实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。

篇二：酒店实训心得体会

通过对企业实训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务贯穿了一个酒店的服务理念，一个酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的缺陷或不足。那么怎样达到双管齐下呢？在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加

产品在市场上的份额，从而带来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅读质量报告，要对饭店的安全卫生、设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，巡视检查酒店服务质量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理实训，不断改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，及时并善于发现客人的需要，减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前后台沟通的畅通。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。服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，体现在接待顾客方面，体现在处理宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、礼貌。尊重客人，不仅要记住他们的名字、生日，更要记住他们的喜好；对客人要忠诚，与客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品最好、最真实的

一面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，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，却能够实现工作中的突破，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，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，才赢得一个酒店的生存和发展空间。

以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是老师在实训课程中对我们的教诲，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。

未来的工作也许会千头万绪，甚至会遇到这样或那样的困难，但是我相信有公司各级领导的关怀和正确领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，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，让更多的人认识云顶酒店，让更多的人向往云顶酒店，让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

篇三：酒店实训心得体会

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 每一名管理者要起到承上启下的作用，要对酒店负责，要监督属下员工工作，确保达到服务要求，给予下属指导，完成实现日常工作目标，解决工作中的问题，指导员工克服困难。管理其实质是尺度，是原则性和灵活性相结合的产物，作为一个高星级酒店要讲究原则，在某种程度上员工可能会认为缺乏人情味，往往就是坚持原则，才能搞好管理，才能将各项管理工作做到极致，才能为宾客提供各项服务通过在中心大酒店实训学习，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预定好的，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！

酒店心得体会篇四

从20xx年8月底到新中源大酒店学习，在酒吧工作这三年里，人的接触面也很多，从我一生下来认识了很多的同事，我不管以后遇到了什么困难都好，千万不要害怕，因为我相信我自己是做到的每一份酒吧工作等！

酒吧的学习，我在酒吧就是07年9月份进了酒吧，我来酒吧工作了几几天，酒店副总经理帮酒吧所有员工进行培训，在19楼吧台培训酒水知识，我很认真听，认真做好笔记课程的重点知识作为一名酒店吧员工，一般的酒水名称都要认识熟记。同时对有存在的疑惑做好记录，课间和下课之后向老师请教，解决了重多的疑惑。

餐饮部在新中源大酒店分为中餐厅、西餐厅和咖啡厅，我在酒吧工作时对公司员工和领导都很好，做什么工作都要团结、合作的精神。我用敬岗爱业精神用实际行动必须将自己作为企业发展壮大的坚实基础，我在这三年里学习到的东西很多，是我自己用头脑去想的去学的现在学到了东西对以后到别的地方去也有很大的发展前途，对以后找到一份好的工作打下坚实的基础，我的心得体全就是这样，认认真真的工作，开

开心的生活。

这一次出来实习酒店管理教学中都有所体现，比如我们的老师在酒店管住我们，我有什么困难也可以找老师沟通与交流，我现在专业管理酒店服务行业，在酒店实习也学到很多关于酒店的，我学习到了很多关于酒店各部门的知识，我现在实习结束了，我要调整一下自己，我在新中源大酒店爱岗敬业的服务是我本人应该做到的，我作一名酒吧工作者，我还学到了其他部门的一些专业性的知识，我的心得就是这三年的学习很快就过去了，感觉很充实，也交到了很多的朋友。

在新中源大酒店学习了三年，我在这三年的时间里学到了很多酒店服务行业的知识，加上酒店培训国际酒店服务，我也参与了学习，我还记得有一个经理找我，教我很多酒水方面的知识，我同他的关系很好，我酒店这方面我对哪位员工都好，我是一名有礼貌的员工，在新中源酒店三年了，我也有了很大的收获，对于我来很简单，知识是靠自己努力去学习的。而学到的知识也是自己的，因为我以后要做一名酒店管理者，为今后酒店业的发展贡献力量。

酒店员工招聘不到位，员工的工作就比较辛苦，酒店的服务水平就提升不上去，员工的工作已尽力去做好了，但由于人手紧缺，工作得不到肯定，员工就会产生怠慢心里。

在这三年里，我的很多朋友和同事都对我很好，领导也很关心我们，可惜的是我们要回学校了，我从学校出之后我一定要找一份满意的工作，尽我最大的努力，将来为我们这座旅游学校增添光彩!有志者事竟成!加油。

酒店心得体会篇五

20xx年1月xx日下午在xxx听取了董事长关于“20xx年度工作总结暨表彰大会”的重要发言，且我部门于20xx年x月xx日再次组织开展了对此次讲话的认真学习。

董事长讲话主要从经营计划管理、质量控制、规划设计及成本控制、预算管理、运营监督及企业文化建设等方面盘点了20xx年度酒店所取得的成绩，同时也阐述了20xx年度发展的方向与目标。

在学习了董事长讲话的精神后，我对自己的工作有了更加深刻的认识。我作为一个人事部的新人，虽然怀揣着太多的梦想，但仍需在摸索中逐步成长，不断学习和适应酒店发展管理运行模式，为酒店各项培训和人事工作出一臂之力。

董事长在讲话中提到：“企业要取得可持续发展，一定要围绕客户需求设计产品和服务，不断反馈客户意见，改进和提升产品质量，这样才能赢得客户信赖。在任何情况下，都要把客户利益、产品质量放在首位，平衡好三者关系，在具体工作中实行科学化管理、标注化管理，做到科学节能、合理控制原材料成本和费用，成本费用节约不能以降低产品质量为代价。”为我日后的工作学习明确了方向和目标，即：第一、学习制定强有力的规范，形成制度化、流程化。第二、学习建立成本控制精细化管理机制。第三、要不断学习外部优质规划设计资源。

通过这次学习，我们还注意到，董事长始终在强调“团结、实干、高效”的天龙精神，只有在有效的管理体制下，进一步加强服务和创新，才能使酒店保持又好又快的发展。因此，我在以后的工作中必定会严格按董事长的“团结、实干、高效”的思路来进行培训工作。不断提高培训创新能力，加强规范化、标准化建设，切实、有效地实现人事部的管理目标。

20xx年将是酒店全面推进集团运营管理、实现跨越式发展的关键一年，同时也是充满机遇的一年，我们不仅要以敏锐的眼光、前瞻的思维、勇于创新的精神，在新的起点上谋求更高水平的发展，而且还要把握机遇、审时度势、团结一致，为天龙的明天更美好而不断努力奋斗！

酒店心得体会篇六

非常感谢酒店管理層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》伟德。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伟德的突破口，把问题解决掉。

在管理案例多次提到怎样伟德伟德督导检查！无疑告诉我们伟德伟德不等于实践训练、伟德伟德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！也就是说伟德伟德只能改变观念，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，也是伟德，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，用小事堆积起业事业大厦，才是坚固的的，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，勿以恶小而为这，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、伟德视媒介上，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伟德素质上还要加强伟德，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

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！

酒店心得体会篇七

毕业在即，学校安排了这次实习，让我们熟练掌握了酒店的理论知识。

2.1 实习时间

2.2

xx酒店

xxxxxx酒店位于山东省龙口工业园旅游景区，是集住宿、餐饮、旅游、会议、娱乐、休闲为一体的涉外酒店。地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完善，以优质高效的服务赢得了中外宾客的赞誉。__酒店拥有15间大、中、小型会议室，会议设施先进，各种同步通讯和多媒体投影系统，会议服务周到细致。是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、展览、会议的理想场所。

3.1 实习岗位

食品饮料部

3.2 实习内容

- 1、熟悉酒店的基本情况和酒店环境，包括：
2. 酒店公共设施和营业场所的分布和功能。

3. 酒店能提供的主要服务项目、特色服务以及各项服务项目的分布情况。
4. 酒店各项服务的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
5. 酒店的地理位置，酒店所在城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物等场所的分布，以及到达这些场所的方式方法。
6. 酒店的组织架构、各部门的相关职能、机构及相关高级管理人员。
7. 酒店的管理目标、服务目标和相关文化。
8. 参加公司的岗位培训，熟悉自己的岗位职责，了解这个岗位的重要性及其在酒店的地位，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其职责和责任。
9. 熟悉菜品饮料，熟记每天供应的品种；

4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店管理有了更深入的了解，对酒店行业也有了自己的见解和认识。在酒店实习期间，我不仅更加熟悉酒店的业务操作流程，而且在与人打交道和与人互动方面也学到了很多。

4.1.1 服务

技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练的向客人

介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了__景区的一些基本旅游知识，和__附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解__的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4. 1. 2从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2) 交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的. 礼貌则是

给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事

件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4.2 实习体会

4.2.1 酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(2) 从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3) 一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬

的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

酒店心得体会篇八

- 1.负责酒店的日常经营管理工作，对各项经营管理指标负责。
2. 提出酒店的经营管理思路，协助确定酒店年度经营计划，并指挥落实。
3. 协助建立健全酒店内部管理系统/运行机制及各项规章制度。
4. 协调各部门关系，做好团队建设。
5. 研究市场发展趋势，协调制定酒店各服务产品价格体系。
6. 审定酒店的市场营销方案，不断开拓市场。7. 提高酒店的管理水平，服务质量。

酒店心得体会篇九

首先非常感谢_x酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现

场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，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，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

务并不是口头说得那么简单，而是真真实实用行动来体现的。比别人多一点服务，每次多一点就是成功。