

2023年酒店管理的心得体会 酒店管理者学习心得体会(实用8篇)

实习心得是一个宝贵的学习资源，可以分享给他人，也可以作为自己的经验积累。以下是一些工作心得分享，让我们共同探索职业道路的秘密。

酒店管理的心得体会篇一

随着市场经济的快速发展，酒店行业也迎来了黄金发展时期。接下来就跟本站小编一起去了解一下关于酒店管理者学习心得体会吧！

3. 用钱刺激的积极性是不会长久的，全看在钱的份上来工作的人是不会讲职业道德的，要考虑如何培养员工的企业感，树立企业精神，增加企业的凝聚力。

4. 要根据不同层次、不同对象、不同内容、不同重点来开展培训工作。对员工，重点抓好酒店意识和业务基础的培训；对管理人员，则应重点培养其强烈的管理意识。

5. 管理人员要在关键的时候，出现在关键的部位，抓住关键的问题，这就是管理的技巧。

6. 调整工资要达到稳定骨干的目的，就要掌握调整的时机和比例，使工资真正起到管理的杠杆作用。

7. 劳务管理的预见性和主动性来源于平时对劳务市场的资料的积累及分析。

8. 企业要寻求发展，必须有人才和钱财，而企业质量的巩固，则有赖于管理人员的素质提高。

9. 企业的培训应着眼于提高各级人员的素质，使每一个人的内在特征，自觉地体现在宾馆的服务原则之中。

10、要根据不同层次、不同对象、不同内容、不同重点来开展培训工作。对员工，重点抓好酒店意识和业务基础的培训；对管理人员，则应重点培养其强烈的管理意识。

11、培训中心对各部门的培训要按计划，按进度，落实到具体人去督导检查，真正落实培训的质量。

12、维持酒店服务质量的关键在于培训，培训既是管理的基础，也是管理的方式之一。

13、企业的质量是靠人来维持和提高的，对员工不教而诛是不对的，无原则地讲人情也是不对的，要处理好人情与管理者的关系。

14、工作中的惰性来自浮夸的习气。

15、管理人员在下达工作指令后要督导、协调、管理和检查，不能只管下令，不管落实。对于每一项工作、每一个细节，都应逐项跟查，逐项落实，一环紧扣一环、一步紧跟一步才能真正抓深抓细。

16、管理人员关键要养成一个良好的工作作风，哪项工作是以扎实、紧凑深入的作风来抓，哪项工作就会获得良好效果。

17、酒店的培训工作应从酒店的实际出发，根据企业的特点、经营管理的需要和长期发展的战略目标来制定培训方案，从制度化、系统化入手。

18、没有一定数量的党员在企业经营中起先锋模范作用，是起不到监督保证作用的。企业需要一支思想过硬业务技能高的骨干队伍，如不抓紧在青年人中发展党员，将是党的工作

失误。

19、严格管理不仅仅体现在对人的管理上，也体现在对财、对物的管理。

酒店在新的领导班子李总的带领下，全体动员，加强学习，开展了酒店的学习活动，通过这次学习，酒店各级人员提高了业务水平和综合素质使每个人都受益非浅，下面结合本岗位工作浅谈一下心得体会。

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但实事并非如此，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，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等!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婆婆嘴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婆婆嘴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!

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特长，进行调岗!我有幸调到明档!直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务!更重要是为了自助餐提档提价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感

到任务的艰巨以及责任的重大!同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感!上班时研究菜品,下班时配合施工人员安装蒸档·电源·大锅·铁板烧·天燃气管道等的改造!虽然连续二十多天·我憔悴很多消瘦很多·但看到提价后客人的满意度,领导笑容,我感到我没有辜负领导对我的期望!同时内心有自豪感和成就感!特别在员工食堂李总一句:‘贾子你瘦了’关爱话语更是让我感动!我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候,出现在关键的部位,抓住关键的问题!这是我的职责!也是所应具备“:扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准,而不是以小时计算的工作态度。

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。

以上是我对酒店管理100条的深切体会,希望与领导、同事们共勉。

通过近期学习管理100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。

酒店管理的心得体会篇二

20__年的时间流逝了，细算这一年来我们的努力。尽管算不上完美，但在各部门员工的积极努力下，也为酒店取得了不错的收益。

作为酒店的主管，我深知自己责任的重要性，也因此在这一年来积极的要求了自己，并以身作则的为其他的员工们做出了的榜样。当然，我也有做的不够好的地方。这也正是我需要写下这份工作总结的原因。

如今，在新的一年到来之际，我在此对自己在20__年的进步和不足做反思总结如下，希望在今后，我们的工作能有更进一步的改进！

一、工作的改进

在个人的工作方面，我根据酒店领导的要求积极的对酒店的配置、服务、销售计划等等接连做出了拟定计划方案，并在领导和同事们的建议中进行详细的修正。在工作中我带领酒店员工积极的实行改进和计划，在这一年里充分的发挥了每次假期和节日的`机会，创造销售的热潮。

除了在工作中的努力之外，我利用空闲的时间去积极的提升了自我的业务能力。通过空闲中对销售、运营等书籍的充电，我感到自己对自己工作的重点有了更深的了解，作为酒店的主管，我不应该仅仅只是去追逐每次的旺季的机会，而更应该主动的去创造机会，这样才能在平淡中做出成绩，最终推动___酒店名气的提升！

二、管理方面

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到！

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为！让员工能信任我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作！

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队！正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩！

三、自我的不足

反思自己的不足，真的很难认清自己。为此，我向同事和员工们积极的请教了自己的问题，并收集到了许多关于自己在工作中的不足和问题。其中，最主要的一点在于我对工作有时候会犯马虎，这也是我自己经常感到自责的一点。

其他的大小问题我也不一一罗列了，但在20__年的工作中，我一定会严格努力，争取在20__年取得更好的成绩！

酒店管理的心得体会篇三

酒店管理，全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。下面是本站带来的酒店管理学习心得体会，欢迎大家阅读。

首先非常感谢公司给我一个良好的学习机会[]20xx年7月24日怀着梦想踏上了人生的新“旅程”，紧张而又短暂的学习时间，却给了我很大的启发，受益匪浅，让我更加的坚信自己，让我对自己的未来更有信心，让我对锦江之星、对这份事业有了全新的认识，经过一个月的学习我总结了以下几点：

一、自我管理

经过一个月的学习，让我深深的知道作为一个管理者应该将眼观从“点”到“面”的转化，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远。我时刻记住《锦江之星管理团队共识》，时刻在反省自己。

二、以人为本，服务我们的客人

我们将客人分为两种：一是我们的员工；二是消费者。

员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们相聚在锦江之星这个大家庭，我们为营造温馨的家、和谐的家、

安全的家让我们来自五福四海的员工有家的归属感，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，我们要努力的营造“五佳”，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，让大众旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，我们始终站在客户的角度想问题，解决客人的需求。我们要抓住关键时刻，为客户提供优质的服务，让客户成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人。

三、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绩效。在锦江之星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，我们要有强大地一直团队才能面朝大海，春暖花开。

四、敏锐的市场洞察力

作为一名管理者，处理会管理还要会做生意。在市场竞争激烈的今天，如何能分得一块蛋糕?如何能立于不败之地是我们作为管理者时刻要考虑到的，作为管理者要有敏锐的市场洞察力，只有了解市场，才能抓住市场，创造市场，在市场竞争激烈中众多经济型酒店中脱颖而出，我始终认为生意是人

做出来的，只要有欲望，只要你有梦想一定会有奇迹的出现。

以上是我对这次学习的总结，经过了一个月的学习，发现自己也存在在在很多不足之处，自身知识的薄弱特别是后台的管理和财务的知识，这些将在以后的工作中逐一的解决，自身也将不断的学习，不断的提升自身的素养，不辜负领导对我的培养和期望。

酒店在新的领导班子李总的带领下，全体动员，加强学习，开展了酒店的学习活动，通过这次学习，酒店各级人员提高了业务水平和综合素质使每个人都受益非浅，下面结合本岗位工作浅谈一下心得体会。

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但实事并非如此，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，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等!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婆婆嘴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婆婆嘴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!

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特

长，进行调岗！我有幸调到明档！直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务！更重要是为了自助餐提档提价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感到任务的艰巨以及责任的重大！同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感！上班时研究菜品，下班时配合施工人员安装蒸档·电源·大锅·铁板烧·天燃气管道等的改造！虽然连续二十多天·我憔悴很多消瘦很多·但看到提价后客人的满意度，领导笑容，我感到我没有辜负领导对我的期望！同时内心有自豪感和成就感！特别在员工食堂李总一句：‘贾子你瘦了’关爱话语更是让我感动！我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候，出现在关键的部位，抓住关键的问题！这是我的职责！也是所应具备“：扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准，而不是以小时计算的工作态度。

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。

酒店管理(hospitality management)[]全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。近年来，在国际人才市场上，酒店管理人才出现了供不应求的局面。随

着20xx北京奥运会成功的举办，以及20xx上海世博会和越来越多的国际大型活动在中国举行，中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。

全世界已有17个国际酒店管理集团在上海投资或管理高星级酒店，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才，高级酒店管理人才也已成为国内职场上热门的高薪阶层。国内酒店从业人员，以高薪阶层为多。酒店管理人员在中国十大百万年薪职业中排名第六。酒店、旅游业将成为上海服务产业的支柱。

酒店管理的心得体会篇四

明确认知管理的最终目的：通过他人达到目标，这样就必须认清3h理论的精髓□ hand(管事)□head(管人)□heart(管心)。

职业经理人群需要面对如何理解公司的战略，从而获得支持；主动发掘了解顾客的需求，真诚服务宾客；换位思考争取与其他团队间的配合，达成共识；有效的引领团队成员，形成团队积极向上的氛围。管理者基于以上的角色认知才能最终完成企业及个人的目标。

明白自身角色定位的情况下，如何建立对上、对下、平行部门及外部系统的信任是管理者踏上成功之道的基础。理清哪些行为是建立信任的正能量，哪些行为是破坏信任的负能量，管理者只有真正把握好尺度才能处理好这些行为方式。简单举例说明对下级，员工能分好、坏吗？不能，事实上企业不存在有问题的员工，一定是管理者没有读懂员工的需求。

管理者如何取得企业的支持从而营造“家”的感觉给予下属？一定要以身作则、乐于付出，具有一定的奉献精神，员工才会认可自己的上司、信任上司。对于这方面我作为一名管理者有深刻的认识：至诚赢得信任。在实际工作生活中，如何

建立良好的人际关系应该从两个方面思考和入手：一方面欠人情是值得的，另一方面如何还应该还的人情，从而打造自己在事业圈、朋友圈的“个人影响力”。

二、沟通

关于沟通对于职业经理人来说并不陌生，可严格意义上来说这一块相当一部分同仁理解不够、实际做的也并不出色。由此我引用印度伟人甘地先生的名言“如果我们换上对手的鞋子并理解他们的立场，世界上四分之三的痛苦和误会将消失”；美国著名管理大师柯维博士的“知彼解己”“先去主动理解对方，再寻求对方理解自己”。

沟通是合作共赢的手段和基础，职业经理人需要把握好两条原则：一、己所不欲勿施于人；二、己所欲，亦勿施于人(吾之蜜糖、彼之砒霜)。在此基础上我们职业经理人才能更好、更深的领悟到沟通的内在含义及精髓。首先心态上我们要用开放的思维=空杯心态，其次关注听、说，沟通是双向的信息传递，听的环节注意高度概括内容，听明白对方要表达的深层次内容，要听明白对方的情绪，最后听明白对方真正的意图，唯如此才能说双方沟通有了很好的基础，否则会陷入鸡同鸭讲的尴尬局面。听明白了，“说”是沟通的回应方式，说要一用陈述、二用问的方式进行，切记避免自传式回应，注意沟通双方肢体表现是重点。

职业经理人对于沟通技巧需要掌握五个方针：一、维护尊严；二、同理心回应；三、探寻他人；四、分享自我；五、给予支持。

三、激励因素

职业经理人带团队用好激励是一门学问，也是能否取得成功的重要组成部分。传统观点对于激励的对象评判结果无非就是两种：满意、不满意，缺乏科学理论分析依据。一个成功的领导者需要学习相关的一些理论知识，结合实际与时俱进，

理论结合实践，运用激励手段达到管理目标。由此必须学习亚当斯的公平理论：用公平理论解释人“不患寡而患不均”的现象。公平理论认为，公平是激励的动力。人能否受到激励，不但受到他们得到了什么而定，还要受到他们所得与别人所得是否公平而定。

这种理论的心理依据，就是人的知觉对于人的动机的影响。他们指出，一个人不仅关心自己所得所失本身，而且还关心与别人所得所失的关系。他们是以相对付出和相对报酬全面衡量自己的得失。如果得失比例和他人相比大致相当时，就会心理平静，认为公平合理心情舒畅。比别人高则令其兴奋，是最有效的激励，但有时过高会带来心虚，不安全感激增。低于别人时产生不安全感，心理不平静，甚至满腹怨气，工作不努力、消极怠工。孔子所谓“不患寡而患不均”便是因为“不均”即“不安”，朱熹对此句的解释是：“均，谓各得其分；安，谓上下相安。”如果贫富差距过于悬殊，社会便有可能分崩离析。当人们感到不公平待遇时，在心里会产生苦恼，呈现紧张不安，导致行为动机下降，工作效率下降，甚至出现逆反行为。

个体为了消除不安，一般会出现以下一些行为措施：通过自我解释达到自我安慰，更换对比对象，以获得主观的公平；采取一定行为，改变自己或他人的得失状况；发泄怨气，制造矛盾；暂时忍耐或逃避。因此可以说，公平理论所诠释的正是“不患寡而患不均”所体现的公平与正义的思想。

第二种观点：赫茨伯格理论；首先我们看一看激励因素具体包括哪些方面 a□奖金□b□培训□c□休假福利□d□晋升；保健因素又包括哪些方面□a□工资□b□福利等□c□人文关怀(这方面早期归结到激励因素，新时期的员工基本来自独生子女家庭，从一出生就受到家庭成员方方面面的照顾，很自然将人文关怀当作一种保健因素，职业经理人必须转换思想适应新新人类的思维方式，管理实践中调整思路才能满足当下员工对激励的理解)。

他的理论主要体现出激励因素：有=满意，没有激励在其他基本需求得到满足的情况下=满意，对于保健因素，企业没有提供=一定不满意，有=正常，不会产生激励所带来的额外满意度。鉴于此，他人激励运用收入加薪、升值、赞美表扬、认同表扬等手段，职业经理人结合自身的管理实践自然明白切入点。对不同的工作、不同的人、不同情况下要有不同的领导方式及激励方式，具体可分为：

1、高能力低意愿的员工，激励方法要点归结：帮而不卸，加强双向沟通，以听为主；寻找对方的关键心理需求点；交流中不能放弃对任务的要求，交流不能成为“谈判”的状态，目的在于心的沟通。

交流过程不刻意关注对方的心态和情绪，而是通过问答启发特色强化对方的独立思考能力，交出工作重点，在保护热情的基础上把关。

最后作为职业经理人应该学会情绪管理，管理实践中产生负面情绪并不可怕，也是被允许的。表达情绪没有正确和错误之分，关键在于如何选择表达方式。作为管理者可以选取几种调节情绪的方式：控制冲动、保持豁达、自信、乐观、包容的心态，如此才能化解管理中产生的情绪。

酒店管理的心得体会篇五

z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》

“我们卖的是服务，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬服

务营销，所谓服务营销是企业充分认识到满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过程的感觉。这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或安全方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的服务，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务工作中是一件长期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

优质服务案例解读—快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”服务、节日祝福、细微服务、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢服务工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去；满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

我是为客人服务的人服务的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己；沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进

沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织氛围。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取得成效才是真正的目的，我尽力做到。

酒店管理的心得体会篇六

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，

有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

酒店管理的心得体会篇七

回顾今年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过20__年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。20__年在餐饮部的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、20__年工作得与失

经过和所有同事的一起努力，较好的完成20__年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
2. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
3. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
4. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
5. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
6. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
7. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3. 自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。

四、20__年的工作计划

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4. 针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

在新的一年里，我一定加强管理，掌握好的管理办法，向管理制度化，科学化方向努力，相信我们__酒店餐饮部的明天会更加的美好！

酒店管理的心得体会篇八

1. 实习单位：美怡登酒店(miraton hotel)

酒店管理实习报告。与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高23层，精致典雅的装潢美轮美奂，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的club-mba夜总会，亲切专业的服务，考究

华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2. 实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有15间贵宾房、有同时可容纳400人就餐的大厅、可容纳180人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

(二) 实习的内容

1. 熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2. 熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东星斑、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3. 中餐的服务程序

从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)

结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4. 酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5. 酱料的搭配

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6. 珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7. 服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头

右尾的原则;上菜时需要先请示客人,上齐菜品后,要向客人说明;不能说客人要几碗饭,应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单,备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料;公更分更应朝上放。

8. . 开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候,首先就是做好开档工作,做好开档工作则是一天顺利营业的保障,由于开档工作的复杂性,就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里,我们的开档都是分工协作的,如有入家俚,打开水的;有盘点家俚的;有入台布的;有备茶胆入茶叶的,有看台顶岗的;有叠毛巾、备饭、打冰的。同样,在收档的时候,也需要做好相应的工作,如收水煲,清洗固定资产、毛巾碟;扫地、抹转盘;摆台等工作。

9. 布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好,一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等,这都需要专人负责盘点,之后送布草房,让其清洗,然后再回收点数,我也曾做过一段时间,在这里,我们和布草房有着直接的接触,每天就由我来盘点布草,送布草,收布草,在此过程中,我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

(三) 实习的收获

虽然自己实习的是最基层的工作,但自己学到了很多的东西,因为酒店是一个特殊的行业,想做管理人员,就必须有一定的工作经验,这都需要从基层做起,学习基层知识。我想,作为一个管理者,如果对基层不了解,他就不能做一个好的管理者。

1. 对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决，我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2. 服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3. 对饭店管理流程有了比较清晰的认识

通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

(四) 实习的体会

1. 从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2. 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3. 员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4. 机械式管理，缺乏弹性

在酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，比如上班不打卡扣三十块，下班不打卡扣五十块，一个月迟到三次以上没有奖金等，我觉得酒店的这些制度都缺乏弹性，就拿上下班不打卡来说，其实你没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣你的钱，这无疑对员工来说是不公平的，等于你这一天白给人家干活了。这些我觉得也是他们缺乏以人为本的体现。

5. 管理层人员素质不高

在酒店里，经常可以听到领导臭骂下属的声音，我觉得这是缺乏素养的表现，因为整体上管理层人员的素质不高，有很多员工都是因为受不了上级对自己严厉的呵斥，而选择了辞工。他们不顾下属的感受，只是站在自己的立场上考虑问题，从而伤害了员工的自尊。

6. 培训机制不完善