# 2024年酒店管理的心得体会(二十二篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-12-04

*酒店管理的心得体会一在酒店管理上，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...*

**酒店管理的心得体会一**

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。

在管理案例多次提到怎样培训教育督导检查!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睐，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、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!

**酒店管理的心得体会二**

一般来讲，酒店对酒店服务一线的质量监管还是比较重视的，但对于不同的管理者来讲，由于自身各方面素质的差异性，导致监管工作的结果有很大的差异，效果当然也就迥然不同。因此，提高酒店一线监管的质量，成为许多酒店改善质量管理的当务之急。

小编就当先酒店一线管理常见的问题讲以下几点：

一、搞不清楚自己工作重点是什么

无论哪一级的管理人员，置身酒店服务一线，发现了酒店服务中存在的问题，都应及时纠正，协调各部门，妥善处理一线监管的细节问题，最大限度地满足顾客的需求，让宾客满意。

如：某酒店接待一个大型的宴会，餐厅服务员忙着接待客人，连水都顾不上喝一口了，当终于有机会舒舒气时，总经理出现了，他看到宴会厅忙的不可开交，这个服务员却在这喝水，就要这位餐厅服务员在过失单上签字。因为这个餐厅服务员在一连接待了几桌客人以后，文明用语显得少了，一直挂在脸上的微笑少见了。总经理认为虽然今天来用餐的客人多，但也不能原谅。餐厅酒店服务员虽觉委屈，但也不得不在过失单上签名。

酒店应该严格管理，坚持质量标准，但其时总经理首先应该做的是：通知有关人员采取措施，或增加宴会接待人手，减少顾客用餐时间，或抚慰等候用餐的顾客，以减轻客人等候中的焦躁;提醒餐厅服务员使用敬语，微笑待客，总之，首先要保证顾客获得高质量的接待酒店服务。

二、管而不理，缺乏维护服务质量标准的强烈意愿

维护酒店的质量标准，按设计的酒店服务程序提供酒店服务，防止偏差，这是酒店服务一线监督的主要职责之一。而监督的效果如何，与管理人员有无维护酒店质量标准的强烈意愿有很大关系。

事实上，管理者责任心不强，是导致许多质量事故的直接原因。

南方有一五星级酒店，客人在吃面包时，发现里面有一枚戒指，于是向酒店投诉。酒店按戒指上刻的名字，很快找到了这位女面包师。最后，解雇了她。这位面包师带着戒指和面，致使戒指掉进面里，确实有过错。但包饼房的厨师长如果认真履行自己职责，每天上班前严格检查员工的仪容仪表，这样的事会发生吗?

酒店会制订各种质量标准，但管理人员应该明白，员工不是按酒店的标准而是按管理人员实际掌握的标准工作的。一旦我们容忍不合格的现象存在，它就永远存在。取法上，仅得其中，降低了标准，员工实际的表现有可能更差。

三、督而不导，忘记了渐变性原则

酒店质量管理应贯彻持续改进的原则。管理人员在一线，既要对员工的工作进行有效的监督，更要给予下属改进工作的切实指导。许多管理人员也常在酒店服务一线巡视，但久在芝兰之室不闻其香，久处鲍鱼之肆不闻其臭，他们已失去敏锐，变得迟钝了。

我曾应邀到酒店暗访。在零点厅用餐时，酒店服务员先给我一本菜单，换去我手中的一本。为什么要换呢?她解释道：“后一本菜单是新的，增加了一些新的菜肴。”一个餐厅使用两种菜单，给顾客的信息是不一致的，显然不恰当。当我们环视餐厅，发现身后有一个长长的衣架，但上面一件衣服都没挂。这个衣架应是给顾客挂衣服的，但顾客都把脱下的外套架在椅背上，不愿让衣服脱离自己的监护。那么，这个衣架就是多余的，放在餐厅里，只会增加餐厅的凌乱。管理人员都已多次来过这个餐厅，这样显而易见的问题为什么长期存在呢?主要原因在于我们失去了敏感，没有意识到这是问题。

四、就事论事，缺乏系统地处理问题的能力

酒店服务一线许多具体问题需要立即处理。这些问题处理得怎么样，对员工的工作质量影响甚大。任何事情都不是孤立存在的，而是和其他一些事情息息相关，这就要求管理人员具备系统思考的能力。如果背离系统的原则，就事论事地处理面临的问题，其结果往往不是解决了问题，而只是推迟或转移了问题。例如：某酒店有两位客房酒店服务员，小卢和小郑。这日，小卢负责的客房客人刚走，新入住的客人就来了，小郑见小卢忙不过来，就先去帮小卢“抢房”。这时她负责的客房，有客挂牌要求清扫，见20分钟都没有人来，便向酒店投诉。领班便来查原委，把小郑训斥了一顿：“记着，以后没有命令，不要去帮别人，先管好自己再说。”第二天，情况刚好相反，小郑忙得不可开交，小卢想去帮忙又不敢去，当班的则是另一位领班，要求小卢帮小郑“抢房”，并训斥小卢道：“记着，以后遇到这样的事，不用问马上去帮忙。”

这两位领班都以为自己对问题的处理是正确的，但他们都没有把一线发生的问题放在客房管理系统中分析、处理。这种只见其一，不见其二，就事论事处理问题的做法，只是转移了问题，造成了一线工作的混乱。酒店一线管理中，这种现象并不鲜见。

五、只当巡警，缺乏对自身角色的认知

酒店管理中强调走动式的管理，但更应该研究的是如何走动。有些管理者，置身一线，只是挑下属的毛病，训斥、处罚部属，只是在充当法官的角色。发现问题，处罚违纪的人员，这是必要的，是一线管理的重要内容。但如果认为它是一线管理的全部内容就未必恰当。任何一级的管理者，都是一位领导者。领导者的职责在于引领、指导、推动，让下属把工作做好。管理就是让别人把工作做好的工作。因此，管理者置身一线，发现英雄与英雄故事，及时肯定、表扬，至少与发现问题是同样重要的。即使下属做错了事，作为主管，也首先应扮演教练员的角色，帮助下属找到失误的原因，纠正失误，吸取教训，不再重犯，而不是一罚了事。当然这不是说不要惩罚，必要的时候，也要敢于当法官，以维护法纪的严肃。总之，一个管理者要全面设计与扮演好自己的角色，这对于一线管理的好坏，也是很重要的。

**酒店管理的心得体会三**

1.实习单位：美怡登酒店(miraton hotel)

东莞美怡登酒店(miraton hotel)位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需5至10分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务度假酒店，

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唤，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

在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳

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;开酒需证得客人的同意;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，如有入家俬，打开水的;有盘点家俬的;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，对很多的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

在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟

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

在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我

**酒店管理的心得体会四**

酒店实习心得【一】

短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在楚天卢酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。第实践，第工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

一 挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

二 人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

三 管理者的管理

在一个酒店里面有许多的管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

四 自强自立

在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

五 专业的重要性

选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

**酒店管理的心得体会五**

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!上班时间研究菜品，下班时间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睐，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。

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。

一、怎样才能使我们企业在当今饮食行业机制竞争中站稳脚步，经营取胜创造效益呢?

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，做到知已知彼，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，领导餐饮的朝流。

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，xx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、临沂羊糁、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，即丰富产品内函，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六**

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

综合自己的总体，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店明园新都大酒店名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于年，是一家“九星级”的饭店由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望他们所说的和他们所做的是一致的吗?或者是还存在着什么问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗?

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?

**酒店管理的心得体会七**

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八**

非常感谢酒店管理培训层给我一个良好的学习机会，于5月参加了由xx市旅游局组织的《现代酒店营销管理与创新》的培训。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。

一、学习内容概述：

此次学习的主要内容为三个方面：酒店营销模式与策略、营销观念创新、追随客人的满意度。

1、酒店营销模式的四个阶段是通过酒店专业人士及所有酒店人慢慢通过实际运作而得到提升的：

第一阶段为4p的应用：即产品的组合、定价的组合、地点的组合、促销的组合，这个组合特点为：①具有可控性、②动态性、③具有整体性。

第二阶段为4c的应用：即：消费者、成本、便利、沟通;企业所有部门为服务于顾客利益而共同工作时，其结果就是整体营销，其意义就是强调各种要素之间的关联性，要求他们成为统一的有机体，4c是强化以消费者要求为中心的营销组合。

第三阶段为4s的应用：即：满意、服务与微笑、速度、诚意，4s的营销战略强调从消费者要求出发，建立“消费者占有”的营销导向，定期对酒店产品、服务、品牌以及综合性消费者满意指数的测评与改进。

第四阶段为4pcs的有机结合应用：即以酒店为中心的市场营销管理理念，以消费者为中心的观念、社会营销观念。4pcs的营销管理理念其核心是要在正确处理好企业、顾客和社会三者之间的利益关系，最终实现企业目标。

要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发，根据酒店管理培训特点，资源和优势综合应用各种市场营销手段，形成统一的配套的市场营销战略，使之发挥整体效益，争取最佳效果。

2、营销观念创新：它分为九个方面内容：4r营销法、品牌的分类、做大做高做精是一个选择市场的过程、对经营与酒店管理培训的再次认识、市场营销与销售、对主题酒店和主题产品的思考、建立客户平台和网络营销、会展经济你认知多少、酒店销售业务运营若干要素。酒店营销到此又上了一个台阶，强调顾客——人的因素，注重营销过程中对顾客的关怀，客户关系的维护，生产过程和消费过程必须以“以人为本”为原则，根据买方卖方市场双方特点和需求，不断调整、创造、策划出新的产品，实现最终目标。

3、追随客人的满意度：员工的责任、管理的责任、当你感觉到与高水准酒管理培训店有差距时你是否已经找到了容易出现的问题。

员工要热爱酒店，关爱客人，体现酒店宗旨，管理要注重细节，“量化”标准，贵在“坚持”，找到差距，体现自己的特色，要“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”。

二、根据我们所学的内容，浅谈本人几点想法：

1、以人为本 包含员工和客人

客人对酒店管理培训的第一感觉绝对重要，这主要靠两个方面来体现：酒店特色及员工素质。作为酒店每位员工要把自己当作企业形象代表人，形象要得体、大方、端庄，每个岗位都要专业，有星级服务标准，要求热爱酒店、关爱客人、以客人为中心，使客人对酒店产生信誉、满意，酒店的规章制度需根据客人需求作相应调整，而不是要顾客来适应遵守酒店的制度，要以消费者为中心，以小产品做大市场。

2、酒店五个重要营造

(1)产品营造 要有“第一个开发出自己的新产品，又第一个淘汰自己的老产品“的经营观念。

(2)环境营造 对消费环境不断创新，要有“天天有新意，月月有新招“的指导思想。

(3)市场营造 “心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，我们要主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为我们开拓更广阔的客户市场。

(4)口碑的营造 “金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”

一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育，所以我们必须为此付出相当大的努力，必须始终保持将自己最优秀的产品和服务展现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

(5)品牌营造 品牌是酒店发展的催化剂和无形的资产，是生存之本，我们要有人品决定产品，产品决定店品“三品合一”经营理念，从提高员工综合素质抓起，建立科学的培训教育和引导机制，使每人意识到维护酒店品牌的重要性，认识到人人是酒店品牌内涵的一部分。

3、“经营要有主题 产品要有特色”

周密细致做好市场调查、市场定位，我们是什么样的酒店，消费的群体以哪些为主，什么样的产品才能适合他们?锁定我们的客源市场，市场不能混乱，“物以类聚、人以群分”将酒店产品做成“异、特、新”，从酒店管理培训特色、员工的服装、商品的变化三个方面着手，酒店销售的理念为“餐饮是窗口，客房是摇钱树”所以我们可以从打造特色餐饮为突破口，带动酒店整体消费和人气，客房出租率靠全方位的整个酒店的运作来促动，客房的改造需加快步代，历经\*年经营，我们客房的硬件设施确实需马上调整，做大做精是一个选择市场的过程，先从局部区域开始调整，新装修房间或包房价格在30%范围内缓慢提升，要给客人以选择余地，让他们能体现自我，市场营销需围绕客人需求转，先把客人引进来，以低价产品带动消费，多投入多产出，形成良性循环、争占市场占有份额，以实现经济效益最大化。

通过这次学习，让我对酒店管理培训有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到酒店营销的艺术、真正含义以及他的重要性，在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店营销中，真正做到是总经理经营决策的顾问参谋，是酒店了解市场的信息中心，是酒店形象宣传的策划者、产品销售的实施者，让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

**酒店管理的心得体会九**

半年的实习稍纵即逝，在度假酒店的实习，我学会了也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。在实习中经历了生活中的挫折和失败后，现在的我变得做事会深思熟虑，也使我明白了社会竞争的残酷与现实，真正体会到了父母平日的辛苦，让我一夜之间成熟了许多，也越挫越勇。

一、实习目的

在实习之前，学院给我们开了一个顶岗实习动员大会。从目前的社会就业形势看，培养具有实际操作技能的人才，是我学院对我们旅游专科班的教学方向。学院找到理论知识与实际操作的结合点，为我们联系了惠东度假酒店，根据学校的教学安排，酒店的需要，安排我们于20xx年4月21日到20xx年10月21日到度假酒店实地实习，从而使我们了解酒店的生产经营，组织管理的过程，酒店的服务及文化，加强我们的酒店管理理论与实践相结合。让我们学会酒店里的服务精神，培养我们的服务意识。

二、实习内容

(一)实习单位概况

1、 惠东度假酒店简介

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，20xx年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及巽寮标志性建筑 欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(最大可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、 实习部门

惠东度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

(二)实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季 五一 黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练;晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

我们所在的实习酒店是个滨海旅游度假区，旅游行业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季进行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季进行的，所以我们实际操作内容也就只是熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在 五一 黄金周里。

在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责(栋主)，一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去 支援 ，在 五一 这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

五一 时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次(早班、中班、晚班)上班，正式进入 员工 工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的 老实习生带新实习生 ，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

**酒店管理的心得体会篇十**

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的了榜样。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十一**

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作工作总结。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴,员工之间相互监督,共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

**酒店管理的心得体会篇十二**

20\_\_年短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在\_\_酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。第一次实践，第一次工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

一、挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

二、人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

三、管理者的管理

在一个酒店里面有许多的管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

四、自强自立

在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

五、专业的重要性

选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

**酒店管理的心得体会篇十三**

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，做到知已知彼，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，领导餐饮的朝流。

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、临沂羊糁、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，即丰富产品内函，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十四**

实践是一个人从青涩走向成熟的个驿站，是通向实际工作的个人生转折点吧。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程—实践。实践是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实践岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习

一、实践目的与意义

1、通过实践巩固所学专业知识，了解酒店管理基本职责和各岗位工作流程，掌握酒店管理服务工作基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作结合点，

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、通过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理工作打下基础。

4、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

二、实践单位与岗位

(一)实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动提供了便利的条件。xx年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋-感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

(二)岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层(面)的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实践内容与过程

在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实践。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实践。在实践前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实践，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，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，酒店特别安排了保安部的主管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践的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了下午，我们培训的主要内容是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训?可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求!整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后步打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是湿布一般檫木制家具，干布则檫金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能翻过，整体上檫拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和檫镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，既要纪录并上报主管。在客房部实践必须要有极强的安全意识，要知道最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。 10月15日，是广交会的天，也是我真正上班的天，我的心情既兴奋有紧张，我对自己充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们面对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮助的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的责任感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好!”或“good morning, sir!”、一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，而且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自己的英语能力不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是下午三点半点至夜晚十二点，每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到下午三点半。每天六点钟起床，虽然是早了点，但自己也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每天帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味，但是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感谢领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与建议

(一)提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水品存在一定的差距。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。广州中央海航酒店也应该跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质和水平。

(二)建设酒店文化

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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒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。

五、实践收获与体会

通过这次实践，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

(一)服务意识的提高

曾听有人说迎宾就是站在门口问候客人的机器，但亲身体会了才知道并不是那么简单的，要学会观察，做好服务，服务要仔细，周到，及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知道其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。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;

(二)服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，使我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。

(三)英语水平的提高

在四的涉外酒店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！