

# 2023年酒店工作心得体会(精选5篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店工作心得体会篇一

在这将近一年的时间中我通过努力的工作，得到很多收获，对自己的工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好。

(一)衣着言行。

西装、领带可以说是基本的，不仅是对自己个人修养的体现，更是尊重他人的桥梁。

(二)服务的心态。

从细节着手，把自己的办公地点收拾干净，每天简单的事情重复做，归零的心态。

(三)学习的能力。

这些天，一直在看《销售》，将书中所讲与自己的实际经历相结合，感觉获益很多，销售的目的、沟通的方式、销售前中后所应注意的问题，都让我受益匪浅。

(一)约客户见面才是打电话的目的。

(二)电话销售最大的困难就是短时间让客户产生兴趣。

(三)话术，也是我要解决的一个问题。

(四) 如何把相关事情不经意的联系到电话目的上来。

总结我这段时间电话销售中出现的问题，主要集中在：

(一) 有在开始时争取别人给予时间的意识，结果在中途导致别人不愿意继续听下去。

(二) 电话一开始就喜欢暴露我打电话的目的，一上来就是直接介绍公司和个人，结果屡遭拒绝。

(三) 兴奋点的调节。

前期总是没有找到打电话的兴奋感，直到最后一天才稍微有些感觉，如何把自己调节到最佳状态也是我下一个要提高的地方。

(一) 准备工作不足，表现在对我们自身的认识上没有到达一个高度，导致客户提问时不能很快根据情形及时准确作答，同时，还表现在对客户反映的一种估计不足，出发前没有作出详尽的预计。还有，就是对路线的考虑不周，导致中间出现了很多的差错，结果延误了与客户见面的时间。

(二) 经验的缺乏，主要表现在一些礼仪的考虑不周上，如忘记同别人交换名片，敲门的高度上等。

主要是对我在工作与生活以及学习上的一种时间安排，如何平衡，如何让自己在工作时达到一种最佳状态，同时又能保持生活的愉快以及学习的动力。这个目前还在不断的学习与思考中。

总结：今日事，今日毕，是我这一段时间工作在工作时间方面最大的体会。感觉最重要的还是一种工作的态度。要不断的自己归零，调整心态，愿意从细微之事不断成长，以及保持一种学习的'心态，不断总结、归纳、成长！

## 酒店工作心得体会篇二

2020年初，新年的爆竹声还未响起，一场没有硝烟的疫情战役突然打响，全国人民的心揪在了一起，关注疫情成为身边每一个人最重要的事情。在这个特殊的时期，我作为一名党员，有着一段特殊的经历。

### 一、初心，走上年轻的战场

这次新型冠状病毒让很多人的思绪回到2003年的sars病毒，犹记得当时身处上海的自己才上初一，记忆中的非典没有那么可怕，就是老师每天一遍又一遍的消毒，一次又一次领同学们去洗手，虽然整个校园弥漫着消毒水的味道，但是大家还是在迷茫和不解中欢快乐过那一段特殊时光。

然而在信息高速发展的今天，通过电脑一“屏”之隔，大家真切感受到武汉疫情的严重。我在家“闭关”，刷着手机，看见无数的医生和护士主动请缨支援武汉，无论生死，不计报酬；我发现身边的同事主动报名成为疫情防控志愿者……我想，2003年，那个无知却又幸福的自己享受着成长的安宁，2020年，三十而立的自己在这场防疫战争中，能做些什么？于是，我义无反顾地报了名，成为一名疫情防控志愿者，成为防疫前线上的一名战士，成为自己心中负重前行的英雄。

### 二、坚持，守卫防疫的阵地

参加志愿者后，我服从组织安排，被安排在金山卫镇社区南门居委会，负责一小区居民的体温测量。工作中才发现社区志愿者大量缺人，一站就是五天，我所在的小区门口人流量大、人员复杂，不仅要测体温，还要反复做好大部分老人防控疫情的宣传工作。一天站下来腰已经疼得直不起来。有时常常遇到这样的情况，小区居民为节省时间，骑着电瓶车从测量体温处飞奔而过，我们秉承着“不放过一个，不漏掉一个”的测量原则，弓着腰也要追过去帮他测量，让所有人都

安心。虽然开头出现多次“追赶”现象，慢慢地，大家都明白了门口志愿者体温测量工作的严格，也都没有了侥幸心理，大家积极配合。

五天当中连着三天是阴雨天气，风呼呼地刮着耳朵生疼，我耳骨较软，耳朵被口罩拉绳勒扁了，耳朵耷拉着直不起来，口罩反复掉下来，需要用手去扶着耳朵，一天志愿者工作结束后，耳朵早就失去了知觉。

特殊时期，医疗资源短缺。口罩和手套都成了志愿者工作的必备用品。为了节省口罩和手套，我和另外一位志愿者，除了吃饭，工作期间没敢喝一口水。我们互相鼓励：“再坚持一天！再坚持一天！”

志愿者过程中，最难以克服的还是心理这一关。做志愿者时的每一天晚上都是煎熬的，想着来来往往的人群，想着病毒的潜伏期，想着家里的老人和小孩……担心受怕让宁静的夜晚异常地漫长！但是第二天闹钟一响，仍然奔跑在小区门口，守卫着这一方“阵地”。因为我们站在小区门口忙碌的身影，很大程度上给了居民们一份心安，一份保障！

### 三、祈盼，共享樱花烂漫时

志愿者活动中也收获了很多感人瞬间，叔叔阿姨的一句“谢谢你们，你们辛苦了！”爷爷奶奶的一句称赞“有你们在，我们放心多了！”一位阿姨，我都好没来得及看见她的样子，只看见突然被塞到手里的袋装豆浆，听到一句：“我的一点心意！”转身就没了人影。我为陌生人守护，陌生人为我送上关心。灾难面前，温暖在人与人之间心头荡漾。

志愿者活动结束后，我严格要求自己要居家隔离。宅在家里，不忘教书育人的本职使命，我开始进行紧锣密鼓的备课，对家长和孩子疏导心理和答疑解惑，为接下来的“停课不停学”网络教学做好充分的准备工作。

花从春走过，留下缕缕芳香；叶从夏走过，留下片片荫凉。在这个战“疫”中，每个人留下了战斗的痕迹，我们都在自己的岗位上奋斗过，在自己的战场上拼搏过，相信我们一定能奏响胜利的凯歌，吹响平安的号角。

听说武汉大学的樱花很美，期待那里的人们能共享樱花烂漫时……

## 酒店工作心得体会篇三

为保障全校师生员工的身体健康与生命安全，坚决防止和隔断疫情输入校园，打赢这场疫情防控阻击战，某某体校人这样做：

### （一）组织领导

成立疫情防控工作领导小组，制定疫情防控应急预案，开学及疫情防控工作方案，多次召开疫情防控工作部署会，将上级疫情防控政策精神及时传达并贯彻执行，严格落实疫情防控措施，确保体校开学工作安全有序。

### （二）大值班

学校领导靠前指挥作表率，广大党员带头坚守岗位，全员参与，加大对校园巡查的力度，妥善处理各类业务和紧急事件，注意安全防范。

### （三）信息上报

坚持“日报告”和“零报告”，开展安全风险排查，详细摸排师生假期去向及与湖北等外来人员接触情况，全面掌握师生健康状况，做到全覆盖、无遗漏。

### （四）宣传教育

不传谣、不造谣、不信谣，加强正面宣传报道，积极传播正能量。通过学校微信工作群、家长群、班级qq群等，将科普知识、上级政策精神、各项措施及时传达到每位师生家长，营造浓厚的防疫氛围。

### （五）卫生消杀

在抗击疫情的关键时刻，对教学楼、宿舍楼、办公楼、训练场馆、食堂等重点部位进行消毒，做到无死角、全覆盖。瞧，他们是那么的细心、认真！他们喷洒的不仅仅是消毒液，更是善爱之心。

### （六）防护用品购置

面对疫情，按照“急事急办、特事特办”原则，启动应急支付程序，做好疫情防控资金的保障，保证应急药品、防护用品资金及时到位。

### （七）门卫值守

严格执行进入校园人员体温检测并建台帐，外来人员、车辆严禁入内，杜绝传染源进入校园，真正做到“外防输入，内防扩散”。在这非常时期，宅在家中的体校师生们在与疫情抗争！教师、教练员们的精心指导、殷切关怀，为的就是在所有家长心中建起最安心的防护墙。

在党中央国务院、省委省政府、市委市政府和市体育局的坚强领导下，在社会各界的共同努力下，我们万众一心、众志成城，一定会打赢这场没有硝烟的疫情防控阻击战。让我们同舟共济，携手共进，静待春暖花开！

## 酒店工作心得体会篇四

督导是对制造产品或提供服务的员工进行管理的人。督导要

对被管理人员的生产即产品和服务的质量与数量负责，同时也负责满足员工的需求，而且只有通过激励的手段才能使员工各尽其责，使产品和服务质量得到保障。在酒店行业中，我们知道，权力与职责是从上向下层层传递的，权力可以解释为以做好工作为目的而做出必要决策、采取必要行动的权威与能力。职责指的是，一个人必须履行某些特定责任与行为的义务，做为督导，你的成功依赖于别人的工作，而且要由他们的产品和表现来衡量。你工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工的工作好坏又取决于你如何管理他们。当你开始监督别人的工作，你就已经逾越了一条与普通员工之间的分界线你迈到了管理的一方。在任何工作场所中，都存在两种立场，即普通员工的立场和管理方的立场。他们之间的界限非常清楚，没有模糊的边缘，也不存在灰色地带。成为督导以后，你就肩负着管理者的责任，因此，只有坚持管理者的立场，才能成功地履行这些责任。

做为一名酒店业的督导，你必须对业主、顾客及员工尽义务，这就把你置于一种承上启下的地位。对你的员工而言，你代表着管理方、权力、指令、纪律、休息时间、提高收入和晋升。对业主和你的上级而言，你是他们与员工和具体工作之间的纽带。你代表着生产力、各种成本、质量管理、客户服务；同时你又代表着手下员工的需求。对顾客而言，你的产品和员工代表着整个机构。不论你的职责范围有多么微不足道，你所面临的都是一项艰巨的任务。许多新上任的督导是从普通员工的岗位上提拔起来的。突然之间，他们发现自己要管理的是一些自己曾经与之并肩工作过的人们。你们一起工作过，一起喝过酒，一起抱怨过酒店，一起策划如何少干点活。现在你发觉自己在界线分明的普通员工与管理方之间，站到了原来的自己的对面。也许你现在要执行的政策正是你以前所抱怨过的，也许你不得不惩罚犯了错误的你的最好的朋友。跨过界线以后，你感到很孤独，而想回到朋友身边，回到以前的态度和立场上去的诱惑是巨大的。

这就是所谓的“回飞棒式管理”又回到旧的起点，但这是行

不通的。你必须坚持管理方的立场；你必须负起责任，在这上面是不允许妥协的。你可以同情你的员工，倾听他们，理解他们，但你的决策必须是从管理方的立场出发的。这才是你的上级所期望的，也是你的员工所期望的。根据“恶性管理”思想，如果你试图以员工的立场进行管理，他们就会不断利用你。他们确实需要你的管理。“恶性管理”的思想核心是人性本恶。但是大家要知道，酒店业中有这样一种说法：“做为一名督导，只要你照管好员工，员工就会照管好顾客，而利润就不用你操心了。”要想让员工全心全意为顾客服务，做为督导者的你的首要任务就是全心全意为你的员工服务。因为你对待他们的方式会反映在他们对待客人的方式中。如果你能以你希望他们对待顾客的方式对待他们(细心、周到、尊敬等等)，他们往往就能提供优质服务。通过对多个公司的研究表明，珍视员工价值的公司通常拥有较高的利润率和顾客满意率。

做为督导，你所要涉及到的最主要的管理工作包括：计划、组织、人员分配、领导、控制与评估协调、解决问题、做出决策和代表酒店。管理是一种根据特定情况的要求对行动和决策做出适当调整的能力。这种灵活的管理风格既需要理论也需要经验和才干。这种能力无法传授，只能在实际工作中培养。成功的经理人总是根据情况的需要、员工特点，将科学管理理论、人际关系理论和参与式管理理论的原则揉合起来，形成一种新的风格，被称为人本式管理。要想成功，做为一名督导，需要具备三种技能：实际操作技能、人际关系技能、宏观管理技能。

首先说实际操作能力，做为督导，你所需要的实际操作技能就是完成你的员工干的工作所需要的技能。或许你不如你的员工熟练，但是，你必须了解这些工作的内容，并大体知道如何完成该项工作。这些知识对于挑选和培训员工、计划和安排本部门的工作及紧急情况下的应对都是必须的。尤其重要的是，你的实际操作技能可以提高你在员工中的可信度。因为当他们知道你也能胜任他们所担负的工作时，他们更容



易接受你、尊敬你。

对于人际关系技能，做为督导的你，应该深知督导工作的核心是成功地与人打交道。做到这一点不是朝夕之功，但你可以从以下几个方面培养。最重要的是你对为你工作的员工的态度。做为督导，你必须首先从理性和感性上认识到他们都是活生生的人，否则，他们不会让你成功。你需要与员工建立起一种个人对个人的关系。用名字称呼他们，把他们作为平等的人来了解。如果你的行为不止是像个老板，同时也富有人情味的话，你的员工将更愿意听从你的指令，把工作做的更好。

人际关系技能的第二个组成部分是敏锐的感觉即感受每个人的需要、感情、价值观和人性特点的能力，它能使你找到最能发掘每个人潜力的方法。即平时所说的人员管理思维切入点。要管好一名员工，做为督导者的你，首先要了解这名员工的思维习惯、个\*\*\*\*好等内容，然后，在这些内容中找到对该员工进行管理的切入点。这样你的指令才能在该员工身上得到体现和完成。人际关系技能的第三个组成部分是自我意识。你要了解你在员工眼中的形象，如果你意识到自己的习惯和他们的反应你就可以改变自己纠正他们方式，在指出错误的同时，也要表扬他们做的好的地方。你还要了解自己的感受、需求、价值观、个性特点，及它们对你与员工打交道的方式的影响。人际关系技能要在实践中培养。

你必须努力把员工看作独特的个体，加强你对自己和别人的认知；找出引起问题的个人品质与言行；并找到解决这些问题的方法。这是一个持久的挑战，因为没有两个人的情况完全一样。人际关系技能的最终目的是要创造一种使你的员工感到安全、自在、能对你开诚布公、愿意为你努力工作的工作氛围。宏观管理技能指的是把握全局、认清部分与整体的关系的能力。这种能力在工作中不可或缺。在一个所有人都干着同种工作的部门里，很少用得到宏观管理技能。但随着督导担负的职责的复杂化，对宏观管理技能的需要也会增加。

做为督导，如果你不能宏观的看待整个局势，不能指挥员工，把他们安排到最缺人手的岗位上去，这就不是管理，也是从普通员工岗位上提升起来的督导爱犯的的错误。只有当你能宏观的看待形势，操纵全局，你才能真正地站到管理方这边来。

做为一名督导，还需要一些个人素质和技能。除了管理别人，还必须能够管理自己。这种技能可以通过增强意识及加强实践来培养。自我管理要求，做为一名督导，不论面对的是什么，你必须做到最好把最好的一步迈出去；展现你最优秀的一面，永远不乱阵脚。如果连自己都把握不好，那么你也无法有效地指挥他人。他还要求你有自控能力，即使你對自己上级的决策或者行为持有不同意见，也要表示支持。自我管理还意味着要积极的思维。按照曼茨的说法，思维有两种不同模式：积极型思维和消极型思维。积极型思考者，总是着眼于如何建设性的处理当前的问题；消极型思考者总是把目光集中到问题的难点上，总想退缩。做为一名督导，你应该努力学习做一名积极型思考者，如果自己犯了错误，不要自怨自艾，你所应该做的就是从错误中汲取经验，要知道，谁都会犯错误。内疚和焦虑只会消耗你自己，而接受自己、相信自己能增加你的能量。

做为一名督导，要努力控制自己的情绪，因为你的情绪会影响你的员工，这种情绪甚至可以蔓延到整个部门。要知道，员工需要的一位能在工作中始终保持乐观、积极的情绪和态度的上司。你必须树立一个强有力的、良好的自我形象。你不仅负有对他人的义务，同时也负有对自己的义务。你需要清楚地了解自己，包括自己的强项和弱点；树立你在工作中的个人目标和价值观；了解自己的立场和以后的方向。除了相信你自己的能力实现目标以外，你也要相信只要给员工以合理的机会，他们就会有更出色的表现。另一种非常有用的个人素质是灵活性与创造性。一个缺乏灵活性的人是不可能酒店业干下去的。因为他们不能对不断变化的形势和问题做出有效的反应；不能在特定的情况下运用相应的理论；不能在没有现成答案的情况下创造性的思考。做为督导，你必须对行

业中的变化及时做出反应，要知道，昨天的方法不能解决今天的问题。最后，做为一名督导要求有非常旺盛的精力及在高压下工作的能力。

如果做为一名酒店业的督导，你感觉做的非常累，那你需要反复权衡，考虑清楚，再决定到底要不要做酒店经理人。首先，要问自己，这真是你要做的吗？做一名酒店经理人确实能够提供你想在工作中找到的责任、挑战和自我实现吗？其次，要问自己，代价是什么？你也许比普通员工挣钱少没有小费、加班费。工作时间长，可能在别人玩的时候你仍然需要工作。责任没有止境，很容易有挫败感，你好像处在所有麻烦的中心。你整天与人打交道，但你干的是一份孤独的工作。最后要问自己，这份工作值得付出这么多吗？工作本身令你感到满意和充实吗？做为一名专业人士又做为一名普通人，你能得到学习和成长的机会吗？这条路是你要走的吗？你是否有强烈的愿望想做一名经理人，从而愿意付出这样的代价？如果对以上问题你的回答是肯定的，那就准备付出吧！心甘情愿、无怨无悔、义无反顾，认真地做一名酒店业的督导！

## 酒店工作心得体会篇五

x年前的一次机会让我与xx结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在xx度过的这x年多的服务工作生涯，用xx的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20xx年x月x日，我正式来到xx成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘……一系列工作做下来，

腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了xx的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是xx服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出x年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在20xx年年底获得xx给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的地方。由于xx是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客的职业，如□x记者□x医生□x校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我xx工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如□x先生□x先生□x小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到xx“吧尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为xx服务员对xx服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具……每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致

到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是xx优秀的企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

“把尊重送到客人心里”的服务理念伴随着我与xx一起走过了x年多的日子，我在这里得到了成长，收获了信念。并时刻提醒着我作为一名xx的服务员，一名优秀的服务员，应该时刻把服务精神做到最好，让客人真正从心里感受到我给予那份尊重。