

酒店会计心得体会总结(精选5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？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。

酒店会计心得体会总结篇一

作为一名大学生，在毕业之后却去了酒店做服务员，我自己深感羞愧。这么多年来学习，一直在浪费时间。我在经过半年的工作之后，感慨很多，人最怕的不是跌倒，而是跌倒之后就没有想过再爬起来。这半年的感受，让我懂了珍惜，让我成长。

酒店的工作是简单而机械的，每天我们在岗位上机械的重复着相同的动作，端茶、倒水、上菜，这三个动作让我重复上千次。“您好”、“请慢用”、“对不起打扰一下”这样的话也重复了无数次，工作是枯燥无味的，作为刚刚从学校毕业的大学生，我实在看不到自己的未来在哪。每天做着这些活，每个月领着微薄的工资，我感觉自己愧对了那张文凭。

我决定为自己的将来重新奋斗，而不是就此沉沦下去。

我在工作的半年里，通过自学，我学习了很多关于计算机方面的知识，对于编程我也掌握了许多。原本我在大学里学的就是计算机专业，但是大学时的我好玩，贪玩，根本不重视学习。磨磨蹭蹭好不容易毕业了，在找工作的时候才发现，只有那张文凭，是不够的。我对很多知识都不了解，我也没有参与过什么比赛，获得过什么荣誉，更没有什么工作经验。我只是在大学里浑浑噩噩的生活了四年。这之后，我通过应聘来到了酒店里，做着最普通、最简单的服务员工作。

一开始，我都已经自暴自弃了。但是我在工作了一个月后，拿到工资的时候，我就在想，我每天这么辛苦的工作，只是为了这么一点工资吗？我以后就靠着这些钱生活吗？答案肯定是不的，在学校我能享受着父母给我的钱而大手大脚，但我现在已经工作了，我不能再向父母要钱，所以我要努力工作；我想买各种衣服，各种游戏，所以我要努力工作；我想让父母不再那么辛苦，所以我要努力工作。于是我重新拿起了课本，一个人自学，直到现在。一个人的学习，总归是有尽头的，这半年来我存下了一些钱，我决定去进修，去学习更多更专业的知识。

短暂的学习已经结束了，我想也该结束在这里的工作了。我已经规划好了自己未来，我将为这个未来而奋斗，我曾经倒下了，但如今我已经重新站立起来！

酒店会计心得体会总结篇二

20xx年12月，我来到xx酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。xx酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，

根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。工作总结在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在xx工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是我们xx酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，论文写作出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争

吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。xx酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“xx是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为xx酒店美好明天而不懈努力，使xx酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

酒店会计心得体会总结篇三

一、态度：

态度决定一切。包括对工作、对客人的、对学习和对解决问题的态度等等。

二、氛围：

友好、高效和温馨的服务氛围。保持愉快的心情工作。

三、微笑：

时刻提醒自己要脸带微笑。微笑是一种联络情感的最自然、最直接的方式。准则是热情、周到、耐心、细致、快捷、准

确、安全、大方。

四、换位思考：

既要为客人提供优质满意的服务，又要给客人以惊喜；既要想客人之所想，又要想客人之所未想。

五、零缺点：

100—1≤0，服务无小事，服务无止境。将无数点点滴滴的服务小细节升华成为让客人满意的优质服务。

六、礼貌：

礼多人不怪，多一声问候，多一眼观察，多一份体贴。在接待服务过程中，能够区别不同时间、场合、情景、接待对象和客人风俗，正确运用问候礼节、称呼礼节、应答礼节、迎送礼节、操作礼节。

七、保持距离：

保持安全得体的距离感，是对自己和客人的尊重和保护。

八、注意细节：

所有的细节都是影响住客体验的加分或者减分项。

九、仪容仪表：

严格按照公司制度装扮自己。没有任何理由。

十、坐立姿势：

入座时不身体扭曲或摇腿跷足；站立时两臂自然下垂或体前交叉，身体正直平稳。

十一、手势：

客人指示方向，手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴心指示目标，眼睛兼顾客人和目标。面带微笑，配合语言运用。

十二、电话礼仪：

所有来电，务必在三响之内接听；接电话时要注意拿电话姿势，中途若需与他人交谈，应另一只手捂着听筒，必要时做好记录，最后向对方复述一遍；一定要让客人先挂电话，才能挂电话，任何时候不得用力掷听筒；不能当着客人面大声谈私人电话，如遇到客人应立即结束私人电话并为客服务。

酒店会计心得体会总结篇四

在刚过去的16、17两周时间我参加了学校组织安排的到__市__大酒店的认知实习。本次认知实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。这次认知实习中主要在__大酒店的餐饮部、客房部和前厅部门，具体情况如下：

一、餐饮部

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍__大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。这一点在__大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要求立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

在__大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

二、客房部

同样在去客房部实习之前我们都有半天时间培训，而培训的

主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的服务员是在省级酒店铺床比赛中得过奖的，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空气，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，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、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，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，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的，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，每当酒店接待重要的客人时，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。

三、前厅部

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设三个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是个楼层个房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的114，为客人提供个方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李4要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人

下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店是办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们解决来了解前厅部员工的应急能力。此外，我们从一位主管那里了解到酒店“金钥匙”是什么，成为一名“金钥匙”是需要提供给客人满意加惊喜的服务才行的，而不仅仅是让客人满意。

四、实习心得

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。

酒店会计心得体会总结篇五

如今酒店行业竞争激烈，对客户的研究分析更加进入白热化阶段，那么作为社会新一代，90后，似乎正在成为各大行业消费主力军。

今天听x院长讲述酒店业的分析和对未来发展趋势的预测，深有感触。酒店行业在大家眼中似乎是一个光鲜的行业，场面光鲜，设施完备新奇，据统计在20__年，住五星级酒店的客户平均年龄是55岁，到20__年住五星级酒店的客户平均年龄是45岁，之前几十年中国酒店业不是很发达，酒店的层级差别很大，几乎就是五星级和小旅馆这么大的差距，到这里几乎可以推断出，这一群体应该都是非常不一般的社会精英阶层，到20__年，10年间星级酒店的主力客户平均年龄是27岁。

也就是说，在未来10年间90后成为中国酒店业消费主要群体，是未来中产阶级主力军。一眨眼我们就从小孩子变成了社会的潜力“客户”，因此对90后的研究越来越多，我们是信息时代(互联网)的原住民，各大信息平台的快速发展使90后成为最精明和最挑剔的一代，不求最贵只求最好大概是最好的印证。

对于行业整体来说，随着人工智能技术越来越成熟ai的场景化应用在各大行业掀起浪潮，也将在未来以更成熟的姿态进入酒店业，虚拟(增强)技术也将走向应用，全面进入酒店场景。中国5g时代的发展，为中国带来了弯道超车的机会，在3g落后4g和行业并肩跑的情况下，我们在5g时代站在制高点，成为技术领跑者，但是未来10年酒店业无法成为科技应用的引领者，这之中有很多别的因素在。

但在未来，数字化转型成为酒店和集团的最大课题，云计算和大数据的兴起，全面改变了酒店管理架构和价值，酒店上云不可逆转。在这个所有的事情都在颠覆的时代，区块链颠覆了酒店业的信息数据管理方式，其去中心化的方法和理念在酒店业掀起巨浪，区块链在酒店业中的应用也在颠覆和挑战着越来越多的规则。

随着时代的发展，当代年轻人对科技的创新度要求越来越高，智慧酒店、包含高科技打造的酒店和无人酒店在年轻人中越

来越受欢迎。