

2023年客房查房心得体会(优秀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。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

客房查房心得体会篇一

为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

二、实习时间

20__年__月至__月，共__个月。

三、实习单位

__有限公司__酒店

四、实习岗位

餐饮部、客房部、经理助理助手

五、工作性质

经理助理助手。

六、工作内容。

1) 监督餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：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。

2) 监督客房服务工作。客房部的工作流程:上班需提前10分钟到达房务中心,检查自身仪容仪表,化好淡妆,签到,通过房务中心工作人员领取房卡、通讯工具、工作本、房态本等,查看白板上有无当天的交代事项,房态本上借用物品与白板记录是否相符——按酒店上班时间开班前会议——到达工作间后对工作车进行简单整理,检查工作车上物品是否配备齐全,根据房态做好棉织品。——查看房态,按房间的清扫顺序。在平时清扫对客服务过程中要做到主动、热情、友好、细心、耐心,发现问题及时向领班反映,一边及时解决,及时反馈维修结果。——接受配合领班、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导。——必须整理工作间,工作车必须按规定方法摆放物品及配备数量,车身的保洁,工作车上垃圾要用袋子装好放在工作间内,不要在走廊卸,以免弄脏地毯,下班时将垃圾扔到指定位置。其他清洁工具,抹布要清洗干净分类放好。——填好相关表格(棉织品盘点表、计划卫生表、易耗品领用表、工作日志)等有无特别交班的事项报给房务中心,有无遗留物品交给房务中心做好记录,签字。下班前与领班核实房态,维修情况,交房卡、通讯工具等到房务中心人员手中确认,签字下班。

3) 经理助理助手。负责协助经理助理处理公司日常事务;积极配合经理助理的工作,协调员工内部矛盾;认真听取经理助理,员工的意见或建议,并改正其不良作风;接受领导的安排,完成公司赋予的任务;要从小事做起,从自我做起,细节决定一切,树立模范带头作用;不断搜集有用信息来辅助公司正常运行;督促员工积极上进,按时完成公司安排任务;发现问题,及时上报经理助理,协助经理助理解决。

七、实习中的工作表现

在实习之前，同学们和我对实习充满了这样那样的猜想，但大家肯定都没有猜到实际的情况，社会上的复杂性真的给我们这些在校的大学生好好的上了一课。在实习刚开始的时候，我们多少有点不适应，心里有点波动。因为之前大家都没有这种实践的经历。突然间干些重活累活是有些吃不消，好在我们在积极的调整大家都很快的适应了岗位。

在实习过程中，我们大家表现出了吃苦耐劳的精神，表现出了集体主义精神，在工作过程中大家都表现出良好的职业道德，我们兢兢业业，严格按照酒店的相关规定与制度做好自己的分内工作，同时，遇到不懂的问题时虚心向老员工或主管请教，在与员工的交往中大家都表现得非常热情，结交了好多的朋友。这次实习中最让我感到高兴的事就是增进了同学们之间的距离，加强了班级的凝聚力，大家在一起不再像是以前那种死气沉沉的感觉了而是有说有笑非常的热闹，有什么事情大家一起解决，谁需要帮助大家都积极的向前，实习过程中正是有了同学们的陪伴才把枯燥的工作变得有了色彩！

八、实习的收获与体会

通过这次实习，让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。

这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓，使我们更容易将所学与实践联系起来；实习使我们认识到自身知识的缺漏，必须重拾书本，虚心请教老师，弥补自身的不足；实习使我们更加明确自己的努力的方向，必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养。这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来。我们要经常跟踪专业新技术，新动态，时刻走在时代的前列；还要注重积累经验，增长自己的见识。还要注重养成终身的学习习惯，扩大自己的知识面，才能促进自己

不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识，增长了见识。实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会，明白了社会是与校园完全不同的。我们要学习的还有很多，我们要思考的还有很多，我们要想通的也有很多。总体的就业形势不容乐观，我们必须不於余力的去提升自己，不断的充实自己，才有能力迎接社会给我们的一次次的挑战。

这次实习还让我体会到了英语的重要性，在接待的顾客中，有很大一部分是外国人，于他们沟通交流需要的就是英语。以前身边生活的都是中国人，没觉得英语有什么用处，通过这次实习可是有很深的体会了，让我认识到了自己的不足，给了我努力学习的动力。

另外，这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心，要负责任，要动脑子。要正确认识自己的长处和不足，虚心学习他人成功的工作经验，踏踏实实地做好实习工作；在实习的过程中，多思考，多比较，用心体会，多尝试把所学的书本知识应用于工作实际；要认真及时地总结实习经验和心得，尤其是对实习中遇到的问题，要多分析，多请教，找出问题的症结所在，并努力克服。在实习过程中大家表现的都非常的有责任心，既然选择留下了，大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责，认真的干好本职工作，不偷懒，没有为班级和学校摸黑。

总而言之，这次实习，不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来，锻炼了自己，同时也给自己敲响了警钟，为今后的学习指明了方向。更震撼了自己的心灵，使自己的心态回到现实中，用现实的眼光去看待自己与社会。

九、实习的体会

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店

行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好;反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如

介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。

十、自身存在的不足

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。

另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，容易忽略一些不易发现的细节问题，如偶尔会忘记抹掉玻璃上的水迹；还有就是工作心态不够好，有时由于周而复始的工作而产生厌烦情绪，对工作不够热情，一些小事就引起心情的烦躁，由于坚持己见，不够虚心接受同事的批评，另外，由于过于追求完美，对一些重要的环节过于重视，因而导致在时间上的不必要浪费，影响了工作效率。

在通过这四个多月的实习锻炼和老师的殷勤教导，我逐渐发现了自己的缺点和不足，缺点、错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，在实习的最后阶段，当我意识到我的缺点后，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，同时也利用业余时间自学英语，争取在毕业后的工作岗位上把工作做得更好。

客房查房心得体会篇二

短短的一个寒假，给了我们一段暖暖的回忆。脑海中依然记得我们刚去xx时的样子！坐在前往xx的大巴车上，看着前来

给我们送行的老师，听着她们的声声叮咛，想着我们第一次远离父母去一个陌生的城市过春节，我们都流下了眼泪！

来到xx□这个陌生的城市，面对一个未知的环境，我们有害怕，但同样我们都有一颗坚定的心：要努力地做好！再苦再累也要坚持下去！

那边的环境没有我们学校那么优雅；那边的活动空间也没有我们学校那么宽敞；那边的气氛更没有我们学校那么活跃。但我们用自己的劳动和乐观的态度，克服了身边的各种困难，我们享受着老师的关心，同事的热情和顾客的微笑。

是的，事实证明我们做到了，从埋怨到埋头苦干，从烦恼到在生活中寻找快乐，从胆怯到能和一个陌生的客人自然交流，这一切，无不诉说着我们的成长，我们的成绩！虽然我们学的不是酒店管理专业，也没什么工作经验，但面对客人，我们尽心尽职；面对领导，我们礼貌相待！我们深知，我们的职责就是服务好我们身边的每一个人！

的确，服务员的工作是辛苦的！我感触最深的是在酒店上班，一定要有在时间观念。在酒店里，迟到就是迟到，没有任何理由可以辩解。在中餐厅，每天早上八点起来准备上班，晚上要到十一二点才能下班，有时甚至工作到凌晨。即使是这样，我们还要照常上班不能迟到。手痛、脚痛、眼睛痛，这些都是我们刚上岗时必须经历的，有时候脚痛得恨不得把自己的双脚都砍了，眼睛每天肿得像熊猫一样。现在想想，我们都已经熬过来了，原来这些都不算什么困难。工作过程中，对于有些蛮不讲理的客人我们要心平气和的接待他们；有些明明是客人的错，还要将错往自己身上揽！这对于90后的我们来说，虽觉得满腹委屈，但这让我们更加明确一种意识：只要身穿着这套工作服，就要做一名优秀的服务员。我的岗位不允许我对我的客人表现出我的生气。这些，我们都做到了！

在xx实习期间，让我们最难忘的是大年三十的那天，走在大街上，看着每个人脸上露出的幸福微笑，倾听着他们对自己美好生活的诉说，十八九岁的我们有种想哭的冲动。因为，此时此刻的我们也想与家人团聚，我们也好想回家，我们也思念着我们的家人……好在，我们的同学是团结的，是友好的，我们相互祝福，相互帮助！我们的老师是可亲的，她们总在我们身边陪伴着，鼓励着。正月初五，学校领导来xx看望我们，真的感觉就像见到了自己的亲人，很亲切也很温暖！

一个月的时间是短暂的，但我们学到很多，收获很多。如怎样去服务好每一位客人，怎样处理好人际关系，怎样传菜、上菜，摆台、撤台等等，同时我们也成长了不少，也开始懂得了理解他人、宽容他人！

生活就像一面镜子，你对它笑它也对你笑！所以聪明的我们总喜欢在生活中寻找乐趣，忘记烦恼，用乐观的态度面对一切困难。

工作的劳累，生活的艰苦，离别的辛酸，这一切都已过去，这些都不算什么。感谢这一个月的经历，感谢学校给我们的这次机会。它让我们成长了，也让我懂得了什么是生活！

现在想想，忽然觉得学校生活是多么的舒适和美好，再想想实习的日子，虽然很累，但是我们不后悔，因为这次经历，让我们增长了许多社会阅历，切身体会到了父母挣钱的艰辛。因此，我们以后要更加努力地学习，珍惜在学校的学习时光，坚决不让自己有后悔的机会。但是，在开学初，部分同学的时间观念不强，经常迟到。学校严抓我们的行为规范，是为了让我们更好、更快的适应企业的生活。希望大家把握机会，严于律己，树立目标，学好专业，为将来走上社会做好充分的准备！

客房查房心得体会篇三

时至今日，我在__酒店工作刚好半年，作为酒店的管理，我在自己的工作岗位上，一直都是非常用心的，备受顾客的好评。我认为一个人在做一份工作的时候，不能永远都是一成不变的，要学会在工作当中寻找自己可以加强的地方，要有非常细致的感悟，以及一颗想向上的人，以下就是我在酒店半年工作的心得体会：

一、工作仔细，绝对敷衍

我相信现在有很多人，在自己工作的时候，有人监督跟没人监督是两个完全不同的状态，这就跟在学校上自习课的学生们一样，教室里有老师安安分分，一点声音都没有，一旦老师不在，就变得肆无忌惮。在酒店的工作也是如此，我身为酒店的客房服务人员，一般都是自己监督自己工作，工作的要求我们心里都明白，但是因为我们知道，我们的工作成效是没人进行检查的，所有很多人就选择敷衍行事，只要不被顾客投诉即可。但是我的观念不同，在我看来只有学会自我管理，才能更好的进步，我不会要把工作做好，我还要做到极致。

1、顾客退房后，立马进行清扫整理，房间里的任何摆设都要回归原位，床单被罩一定要换新的，保证客房内部的干净整洁，然后对房间内顾客使用过的东西，全部进行清洗并且还有消毒。

2、给足顾客周到的服务，在适宜的地方进行等候，顾客上楼的时候，我会做到，帮助顾客拿全部的行李，然后引导顾客入住房间，然后询问是否对房间还满意，等到顾客说没问题的时候，我才会退下。

3、对自己负责的区域内部进行严格的检查，保证区域内的所有设备能够正常的使用，比如说声控灯、地毯的干净程度、

电梯等等。还得保证所有客房的门都是关闭的，防止发生偷盗事件。

二、认真服从领导命令

我现在作为一个已经来到酒店工作有过一段时间的工作人员，难免会迎来领导临时安排的任务，千万不能有任何的抵触心理，不要觉得这不在自己的工作范围之内，就觉得不应该是自己来做。反而要觉得这是领导在考验自己的工作能力，毕竟这里是自己工作的地方，要用心的为这里做贡献，这才是领导喜欢的员工。

三、积极主动的参加培训

对于我们这样的大型酒店来说，员工的技能增长一定要随着现在的发展进步的，如果一直都是一个样子不变，那么我们这些员工的，就是对不起领导的栽培，对不起自己的这份工作，但凡酒店有工作人员的培训，是务必要参加的，这种能增加自己个人能力的活动，没有任何的理由不参加，工作不仅仅的为了赚钱养家，更是要自己能在工作中，慢慢的成长。

客房查房心得体会篇四

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地、或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多東西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

客房查房心得体会篇五

2年前的一次机会让我与xx大厦结缘，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，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦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xx日，我正式来到xx大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位□xx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，从最根本体现了大厦的承诺：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大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位□xx部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2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年年底获得大厦给我的肯定：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。由于广州大厦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，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客梦的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在春晚晚会工作的那段经历。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：周先生，唐先生，李小

姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“把尊重送到客人心里”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，这就是我身为大厦服务员对大厦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大厦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大厦一起走过了2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大厦的服务员，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。