

# 烟酒店经验分享 烟酒店长年终总结和计划 (优质7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 烟酒店经验分享篇一

非常感谢周总，陈总和柯经理对我的栽培和信任，给我提供了一个展示自我的平台。回顾这三个月以来，在各位领导的指导下，在广大同事的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领诸多员工，为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务；为实现公司经济利益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。现将三个多月来的具体工作总结如下：

一、经营方面：我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和营养食品。

二、管理方面：以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面：菜肴质量是我们得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还认真听取前厅员工意见及宾客反

馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面：严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面：在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，通过团队的共同努力，我在厨房经营管理方面取得了一定的进展；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的进步。当然，我们也还存在不足，但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加营业额收入，从而达到转危为机的良好效果。从这点上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

我将在这样的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在下个月创造更好的经济效益和社

会效益。

周边酒楼和饭店的竞争更加白热化，但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获而火热的七月！

## 烟酒店经验分享篇二

毕业在即，学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在\_\_宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

### 二、实习时间和实习单位

#### 2.1 实习时间

#### 2.2

#### \_\_宾馆

\_\_宾馆座落于山东龙口\_\_工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。\_\_宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

### 三、实习岗位与内容

#### 3.1 实习岗位

#### 餐饮部

### 3.2 实习内容

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。
- 9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

## 四、实习主要收获和体会

### 4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

#### 4.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练地向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了\_\_景区的一些基本旅游知识，和\_\_附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解\_\_的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

#### 4.1.2 从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2) 交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是

主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化

的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

## 4.2 实习体会

### 4.2.1 酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自

己的进步。

(3) 一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

## 烟酒店经验分享篇三

市区的一所五酒店。包间墙上的壁画具有独特的风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。

### 二、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期三个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，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，酒店特别安排了工程部的经理助理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习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。



### 三、实习过程

酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

### 四、心得看法

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司的各项规章制度也很完善，但我个人

认为贯彻的就不是很好，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

## 五、实习总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西。除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

## 烟酒店经验分享篇四

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客

人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的“度”。通过自己几天来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得。本人认为做好以下几个方面的工作对客房管理很有帮助：

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅要检查的结果，更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大，在接下来的工作中我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的这一道关。

在上面我提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，还要让客人有在家一样的感觉，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。以后的工作中我将会以最佳的方式处理客人的不满和疑问，多和客人沟通，及时了解客人的意见和建议，想在客人前面，做到客人心里，并且还要在员工面前起到带头作用，努力维护好酒店的形象和利益。

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只观注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房清洗工作。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我认为应当号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，加强节约节能意识。每天回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒等能创收的物品；对能再次使用的物品进行二次回收利用；收拾房间时关闭不需要的一切开关、照明灯、空调，节约用电。努力为酒店节约不必要的开支。

在以后的工作中，我会努力将工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我会协助各位领导做好客房的日常工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，切实履行我的职责，认真完成上级交代的各项工作任务，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

以上是我对客房管理的几点心得，望各位领导批评指正。

## 烟酒店经验分享篇五

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、休假时间、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地为顾客服务，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，即使你对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。除了相信你自己有能力实现目标以外，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！

## 烟酒店经验分享篇六

20xx年1月xx日下午在xxx听取了董事长关于“20xx年度工作总结暨表彰大会”的重要发言，且我部门于20xx年x月xx日再次组织开展了对此次讲话的认真学习。

董事长讲话主要从经营计划管理、质量控制、规划设计及成本控制、预算管理、运营监督及企业文化建设等方面盘点了20xx年度酒店所取得的成绩，同时也阐述了20xx年度发展的方向与目标。

在学习了董事长讲话的精神后，我对自己的工作有了更加深刻的认识。我作为一个人事部的新人，虽然怀揣着太多的梦想，但仍需在摸索中逐步成长，不断学习和适应酒店发展管理运行模式，为酒店各项培训和人事工作出一臂之力。

董事长在讲话中提到：“企业要取得可持续发展，一定要围绕客户需求设计产品和提供服务，不断反馈客户意见，改进和提升产品质量，这样才能赢得客户信赖。在任何情况下，都要把客户利益、产品质量放在首位，平衡好三者关系，在具体工作中实行科学化管理、标注化管理，做到科学节能、

合理控制原材料成本和费用，成本费用节约不能以降低产品质量为代价。”为我日后的工作学习明确了方向和目标，即：第一、学习制定强有力的规范，形成制度化、流程化。第二、学习建立成本控制精细化管理机制。第三、要不断学习外部优质规划设计资源。

通过这次学习，我们还注意到，董事长始终在强调“团结、实干、高效”的天龙精神，只有在有效的管理体制下，进一步加强服务和创新，才能使酒店保持又好又快的发展。因此，我在以后的工作中必定会严格按董事长的“团结、实干、高效”的思路来进行培训工作。不断提高培训创新能力，加强规范化、标准化建设，切实、有效地实现人事部的管理目标。

20xx年将是酒店全面推进集团运营管理、实现跨越式发展的关键一年，同时也是充满机遇的一年，我们不仅要以敏锐的眼光、前瞻的思维、勇于创新的精神，在新的起点上谋求更高水平的发展，而且还要把握机遇、审时度势、团结一致，为天龙的明天更美好而不断努力奋斗！

## 烟酒店经验分享篇七

近日，我有幸参加了公司组织的xxxx酒店参观学习活 动。能够在这家由中国人自己设计建造和管理的第一座五星级酒店里呆上一天，确实能给人不同寻常的完美体验。从酒店结构来说□xx酒店是由xx国际管理有限公司按照国际五星级豪华商务酒店的水准来进行管理的，因而它无论在硬件设施、服务质量、或者相关服务上都能做到首屈一指；从管理哲学上来说□xx酒店正是得益于其每个细节都能做到五星级的标准，才能在竞争激烈的xx高端酒店市场独占鳌头。

这次的参观让我对xx酒店的几个方面印象深刻，其一便是酒店的装饰与布置。众所周知，一家酒店无论是几星级，看一眼室内装饰便可略窥一豹。它不仅能给人美的视觉体验，更

是让人时刻可以品味到这所酒店的文化气质。例如酒店中不同价位的客房，虽然在价格上各有高下，但是从家居、布局到灯光、设备，无不都透露着五星级的感受，让你仿佛享受到了国王般的礼遇。当你一进入xx酒店，首先映入眼帘的就是树根直径约一米有余的大理石石柱，然后便是那金碧辉煌的灯影效果。除了绚烂的大厅外，楼上还有来自越南、韩国、意大利等多个海外国家的美食餐厅，以及顶层的一家中式自助旋转餐厅。此外，店内还配有多功能会议厅、美容美发中心、书店等等配套区域，可以说只要你入住了xx酒店，足不出店就可以享受到任何你在世界其他地方想去体验的东西。

除了xx酒店五星级的装饰与布置外，更令我印象深刻的还是酒店的pa管理。众所周知pa对于任何一家想要规范经营的酒店而言都是至关重要的，特别是在当今快节奏的商务旅程中，也许上一位客人3分钟前刚刚办完离店手续，而3分钟后下一位客人就已经要办理入住空房的手续。在这短短的时间里，一方面考验的是我们协调管理房间的能力，另一方面更是考验我们pa部门快速处理、规范作业的能力。酒店公共区域的清洁工作，若要进行得顺利而又避免对客人构成骚扰，必须事先妥善地编订排班时间，安排每位工作人员所负责的区域和配合酒店各部门的营业时间，以制定统一的计划和程序。一般来说，业内都会推行三班制，即早班、中班和夜班。而在xx酒店，则除了这寻常的三班外，还增加了一班巡查人员，作为正常时间外的补充，可以随时协助或直接来执行紧急的清洁任务。

班次的安排还只是第一步，更重要的，还是让pa部的每位员工清楚知道自身所负责的工作范围、区域和工作要求，并且得力争在规定时限内将自己的职责完成。这一方面离不开xx酒店平常国际化的pa例行培训，一方面也离不开他们高素质的员工，这两点我认为是最值得我们借鉴学习的。其次，在人手分配方面也很有讲究，一般为了避免对客人构成不便或危险，xx酒店的大型清洁及保养工作都是安排在夜班内进行的，

因而夜班的人数比较多，而且素质要求也更高。因为既要保障工作质量，又要保障客人的安静睡眠，这也是得我们多从平常的培训中来寻求解决的。

除了上述所讲的时间及人员安排外，严格的pa员工个人要求也是必要的。例如在这次的参观中，我了解到xx酒店对于男女员工都有如下要求，制服：干净整齐，没有褶皱；工牌：上班时须佩带在制服前胸左上方；头发：干净修剪整齐，女员工若长发则需盘起并戴指定的头花；指甲：整齐干净，不可留长指甲及涂彩色指甲油；嘴：口气要清新，上班前和上班时禁止喝酒和吃带刺激味的食物；香水：只能使用清淡型的香水……等等等等，小到指甲的长短，大到制服的穿戴，无处不体现着xx酒店五星级的规范化、标准化。能有如此标准的服务制度、作业程序做保障，也难怪xx酒店蜚声海外名扬四海。

在每间客房的内部pa人员的工作也是从服务细节做起的。例行的打扫完毕后，每间客房里相应功能区域的物品摆放也必须按程序操作。例如行政豪华套间的卧室里，一定会在客人小憩的圆桌上摆上一盘新鲜的水果和一瓶红酒，可折叠式的化妆镜亦能给人方便与便捷；而商务豪华套间的书房里，宽大而敞亮的书桌上必然整整齐齐的摆放着国内外直拨电话和一台可以高速上网的电脑，书房旁的小酒吧还能让你在办公之余休息一番。xx套间的会客厅里真皮沙发给人的是一种严肃感，而小圆桌上摆放的几本休闲杂志却能让人在紧张的商务谈判之余享受成功的轻松。

如果你觉得有如此奢华的装饰，如此奢华的客房xx酒店便可以高枕无忧，那你可就错了。在这次的学习中xx酒店所开展的各项个性化服务也是很值得我们学习的。除了业内常有的房间送餐、叫醒服务以外xx酒店还提供照顾儿童、残疾人客房、擦鞋服务、电子保险箱等等体贴的照顾服务，为每位客人解决入住后的一切烦恼。比如残疾人客房就是按照国际标

准的残疾人设施进行配置的，充分考虑到了每一位顾客的入住需求；还比如代看儿童的服务□xx酒店里面的娱乐设施足有好几层楼，把孩子交给他们代看，你自然可以安心的办公去了。

通过这次参观学习，我不仅对酒店管理的相关流程有了更新更深的认识，同时对酒店的pa管理有了更多的感悟。我认为我们要想把这个行业做好，则必然需要像xx酒店一样，以标准称王，用服务取胜！