

2023年酒店心得体会(优质5篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

酒店心得体会篇一

酒吧的学习，我在酒吧就是xx年9月份进了酒吧，我来酒吧工作了几天，酒店副总经理帮酒吧全部员工进行培训，在19楼吧台培训酒水学问，我很仔细听，仔细做好笔记课程的重点学问作为一名酒店吧员工，一般的酒水名称都要熟悉熟记，高校生酒店实习心得。同时对有存在的怀疑做好记录，课间和下课之后向老师请教，解决了重多的怀疑。

餐饮部在新中源大酒店分为中餐厅、西餐厅和咖啡厅，我在酒吧工作时对公司员工和领导都很好，做什么工作都要团结、合作的精神。我用敬岗爱业精神用实际行动必需将自己作为企业进展壮大的坚实基础，我在这三年里学习到的东西许多，是我自己用头脑去想的去学的现在学到了东西对以后到别的地方去也有很大的进展前途，对以后找到一份好的工作打下坚实的基础，我的心得体全就是这样，认仔细真的工作，开快乐心的生活，心得体会《高校生酒店实习心得》。

这一次出来实习酒店管理教学中都有所体现，比如我们的老师在酒店管住我们，我有什么困难也可以找老师沟通与沟通，我现在专业管理酒店服务行业，在酒店实习也学到许多关于酒店的，我学习到了许多关于酒店各部门的学问，我现在实习结果了，我要调整一下自己，我在新中源大酒店爱岗敬业的服务是我本人应当做到的，我作一名酒吧工，我还学到了其他部门的一些专业性的学问，我的心得就是这三年的学习很快就过去了，感觉很改善，也交到了许多的伴侣。

在新中源大酒店学习了三年，我在这三年的时间里学到了许多酒店服务行业的学问，加上酒店培训国际酒店服务，我也参加了学习，我还记得有一个经理找我，教我许多酒水方面的学问，我同他的关系很好，我酒店这方面我对哪位员工都好，我是一名有礼貌的员工，在新中源酒店三年了，我也有了很大的收获，对于我来很简洁，学问是靠自己努力去学习的。而学到的学问也是自己的，由于我以后要做一名酒店管理者，为今后酒店业的进展贡献力气。

酒店员工聘请不到位，员工的工作就比较辛苦，酒店的服务水平就提升不上去，员工的工作已尽力去做好了，但由于人手紧缺，工作得不到确定，员工就会产生怠慢心里。

在这三年里，我的许多伴侣和同事都对我很好，领导也很关怀我们，惋惜的是我们要回学校了，我从学校出之后我肯定要找一份满足的工作，尽我最大的努力，将来为我们这座旅游学校增加完彩!有志者事竟成!加油。

酒店心得体会篇二

确切来说，校园和社会在某种程度上是脱节的，我们青年人仅仅靠在学校学到的知识并不能应付我们即将所遇到的各种错综复杂的社会问题。可以说，适应社会是一门学问，同样也是一门艺术————一门谁都不能回避的艺术。。它需要我们不断地学习和体会，甚至要用一辈子的时间。

我知道，很多事情需要经历了才会明白，体会了才有领悟。因此，不管是不是‘赶鸭子上架’，对于这一次的实习，我首先要求自己端正态度。我主要目的是学习，探索行走社会的做人艺术。

怀着一种学习的心态，我开始了在广州金桥酒店的实习生活，获益匪浅。

一· 人际关系总是从沟通开始。

人际关系的力量是巨大的。任何人都有可能成为对你施与援手的友人，他|她可能是你工作的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至可能是一位不曾谋面的陌生人。在金桥酒店，我尽量地与他人沟通，并由此享受到了沟通的乐趣。因为注重沟通，同校同学的友谊使我很快地对酒店产生了亲切之感，而不至于感到陌生。工作上更是多了相互扶持的同伴；领班帮我查找客人的资料以便联系；服务员每天为我提供当天的报纸以便知天下事；工程部的带我上天台参观，熟悉酒店；司机与我们谈笑风生以活跃大脑细胞，让我们以更饱满的精神状态投入到夜班的工作中去；连管理饭堂的阿姨也关心起我的休息和保暖问题上来；而最让我开心的则莫过于外国客人的热情与友善！

都说“异性相吸”，想不到“异国相吸”也是存在的！作为一个实习生，我并不仅仅把自己当作一个为拿学分而工作的学生，而是把自己当作为酒店大家庭中的其中一员，真诚地为客人服务，友善地对客人微笑，及时地送上关切的问候。也许正因如此吧，有时候客人见面，我还没来得及反应过来，客人以及已经主动地跟我打招呼了，颇有亲切之感。

二· 适应能力的强弱由心态决定。

逃脱不了瞌睡虫的魔掌，总是嚷着累，嚷着辛苦，说什么再多一天也熬不下去了。工作期间的一个个晚上，她们就是这样度过来的。而我，面对这漫漫长夜，只要手捧一本书，就能看个其乐融融，何愁之有？白天要不不睡，要睡就睡个够；晚上要不不看，要看就看个够，那才叫“做到极致”嘛。因为心态的从容，我快乐地度过了这段实习期，甚至在离开工作岗位的最后一天，产生了不舍之感。

三· 学习是事业成功的通行证。

为了更好地利用身边的资源提高自己的口语水平，我努力寻找机会与外国商人进行交流。其中交流时间较长的，要数与两个韩国客人分别半小时的交谈以及一个伊朗客人长达两个小时的沟通。通过与他们的交流，我更好地锻炼了自己的英语听说能力，也更好地了解了他们国家和公司的文化。

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么陌生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时候是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识和在实际应用的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客户服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多，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。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在浩海酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢浩海酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望浩海国际酒店能够越来越好，也祝愿美林谷的明天会更好。

酒店心得体会篇三

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”这样的话语也重复了无数次，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！

酒店心得体会篇四

别再以学生的身份来看待自己了。注意我的用词，你可以以一名学生的身份来要求自己（至少我是这样做的）。因为这样有助于让你保持学习的主动性以及发现问题的敏感程度。但是不要以学生的身份来看待自己了，这样可能会让我们在日后的实习生涯中倍感难受。你可能忍受不了员工餐厅中同事们随口而出的粗言秽语，忍受不了酒店中各式各样的潜规则。以及更多更多的委屈和郁闷。

在与我同时实习的大学生们有些会有着这样的一种想法：“我们来实习，是来将自己的专业知识用于实践，同时获得更多的经验的。应此来礼宾部实习不是为了那一点小费的。况且小费的来源都被老员工们掐死了，自己哪有机会得

到，还是算了。”可是我却有着不同的看法，如果你以一名礼宾部的员工的标准来要求自己的话，你必须明白，礼宾部员工之所以有着普通员工之中最高的月收入，其百分之60%的来源是自己通过小费赚取的！！如果你本月没有小费，那么知道将意味着什么吗？将意味着本月只能够拿到1250元的基本工资！！考虑到你的房租，吃饭等问题，这是一项为了自己生存而奋斗的工作！我想，如果我们能够这样去想的话，就应该通过自己的努力去想办法获取小费。再说，不是觉得自己是大学生吗？呵呵，连几个职中和大专学历的员工都比不过，脸搁不过去吧，所以那种眼高手低的想法是要不得的。

在进行了个人心理状态的调整之后，第二个环节便是如何正确的衡量自己。或者说明白掌握自己对于doorman这份职业而言的优势与不足。在这里，我不妨理论性地对自己来一份个人swot分析。

语言是我的一大优势，由于自己是辩论队出生。自幼操着一口标准的国语，而游刃有余、婉转的言语能够让我更好地为客人提供服务。此外，我英文口语尚可，平时自学些许法语和韩语……这些都是我工作期间得以用之的利器！！

知道如何与外国人打交道，以前参加过国际旅游文化节，也担当过接待外宾的工作。

身体条件不错，怎么说也是校游泳队出来的人。完全能够承担doorman繁重的工作。身高合格，样子也不太恶心。呵呵，这方面应该不成问题！

做事情认真负责。双子座的个性，对于任何事情都力争完美。并且总会想办法进行改进。

观察力极佳，非常注重细节。

其实怎么也没有想到，语言竟然又会成为了自己的一大劣势。

从小来到广州的我留下了一个致命的软肋。那就是粤语掌握的不怎么样，而在酒店员工之间的“官方语言”。因此这也是摆在我面前的第一道坎儿。

相对不太丰富的酒店实习经验，虽然自己还是拥有一定的社会实践的经历，不过去酒店实习还真的是头一遭。所以对我而言，一切都为零，都才刚刚开始。

与人相处缺乏艺术性，做事缺乏灵活性。这是我这几年通过自己的大学生活所发现的问题。所以如何更好与员工相处如何从事好服务行业的工作是一项极大的挑战。

酒店作为整个广州市最赚钱的酒店永远都保持着较高的人流量。住店住客，广交会的街客等会络绎不绝地在酒店进出。并且有近90%的外籍客人。这意味着礼宾部将会忙得不可开交，而学生实习生的价值就能够得到体现。此外，能够更多跟外国人进行沟通，从而锻炼自己的口语能力。而礼宾部特殊的工作身份使得部分客人会给予你一定额度的小费做为对于你工作的肯定。

1. 所有的普通职位之中□bellboy的权利最大。拥有上房的权利。并且理所应当当地获得最多的小费。

n的等级低于bellboy□一般要听从bellboy的安排，不得上房服务。客人到来之时，要主动将行李卸下并装载，但进入大堂之后要交予bellboy.....在客人check out之后，不得帮助客人装载行李。应当远远站开。否则会有与bellboy强取小费之嫌。

y主要由正职的员工组成，都是经过了近三个月试用期合格的员工。其中部分员工工作的时间已达几年，被人俗称“老人家”，而工作时间最久的bellboy被人称作“掌门师兄”。所以，一般“老人家”和“掌门师兄”具有很大的话事权，经常会抢取新员工的小费。其中“掌门师兄”大家都畏惧三分，不敢去其争夺小费。

酒店心得体会篇五

7月13日—7月17日我和酒店同事随同浙江饭店业协会，浙江国际旅行社一同前往青岛大连特色饭店考察，此次行程紧密周详，分别考察了青岛的海景花园大酒店、万达艾美酒店及大连的泰达美爵和远洋洲际酒店，感受颇深：服务方面：7月13日下午我们来到考察第一站——青岛海景花园酒店。

酒店工作人员热情的把我们接送到房间，并告诉我们哪些是免费使用的那些是收费的，当时我和陈沈阳住在一个房间，他留在房间休息，我去他们酒店的几幢楼的公区转一转，酒店的硬件设施及一些细节服务方面值得我们借鉴。

如他们不管是客房、公区、还是后台区域的水龙头边，都有用不锈钢制成的冷热水标识，不管我走到他们的那一栋楼的大厅，都有人热情的招呼，不管我在大厅的那个角落坐下，都有服务员给我送上一杯水及一块毛巾，让我感觉不像是住宾馆，像是到了亲戚家朋友家一样。

管理方面：海景管理方针：高、严、细、实高（高起点、高标准、高效率）、严（严密的制度、严格的管理严明的纪律）、细（细致的自相工作，细微的服务、细密的工作计划和检查）、实（布置工作要落实、开展工作要扎实、反应情况要真实管理程式表格量化走动式管理通过表格记录每一个细节服务的情况和检查结果，准确反应每一个岗位，每一个员工的实际业绩，并加以量化打分，作为考评依据）。

海景六项准则：上级为下级服务，下级对上级负责，下级出现错误，上级承担责任；上级可越级检查，下级不允许越级请示；下级可越级投诉，上级不允许越级指挥；上级关心下级，下级服从上级；上级考评下级，下级评议上级。

在实际工作中，海景更强调“上级为下级服务，二线为一线服务，上工序为下工序服务，全员为（外部）顾客服务”；

强调互相服务，共同创造对消费顾客的优质服务。

培训方面：他们把员工培训工作抓得很严，每周两次培训每月考试成绩上墙，成绩不合格的每天下班留下来学习。

注重对员工的培养，对员工实行学校式的培训，除了进行业务专业培训外，更用“敬业、诚实、奉公、自律”塑造员工的思想品格，用“满负荷”甚至“超负荷”的工作压力，锻炼和考验员工的意志，用“挫折法”锻炼员工的心理承受和自我控制能力，塑造一种好的心态。

吧员工培养成对社会有用的人才，在生活上关心员工，提高生活质量。

如，员工宿舍有空调，实行“客房式管理”；建员工阅览室、娱乐室、录像放映室、员工网吧等。

在海景给我印象最深的是，他们不管前台区域还是后台区域，都是统一规范统一标准。

在离开海景之后又去了其他几家酒店考察，他们酒店的硬件设施都好于海景酒店，但他们都无法和海景比服务，在此次考察酒店当中我感受最深的就是海景花园酒店，我们无法复制他们的管理，但我想只要通过我们的努力，可以象他们靠近。

通过这次考察，我有所得，也有所悟。

我感受到了自己平时工作中的一些不足，特别是工作状态上的。

我意识到，只有不断地学习，才会不断地进步。

非常感谢酒店领导对我的培养，给我这次外出考察学习的机会。

会，使我增长了见识，在今后的工作中不断努力学习，用心工作为酒店服务品质的提高尽一份绵薄之力。