

酒店收益管理的好处 学习酒店管理心得体会(优质5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。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店收益管理的好处篇一

为了节约开支，很多酒店提出“让一个人干俩人活”的口号，虽然“复合型”的人才能为酒店节约一笔人员工资，但也引发了很多问题。以后厨为例，很多酒店的厨师长既要控制菜品质量，又要分管厨房卫生，既要负责采购又要监督验货，可谓是一人多能。通常这些厨师长都已脱离灶台，成为一个只动口不动手的管理者，就因为身兼多职，没有太多的精力控制菜肴的质量，无法保证菜肴质量的稳定。与其这样，不如让厨师长一心一意的管好菜肴品质。厨师长要上灶炒菜，同时督促和检查其他员工的出品质量，以保证菜肴质量的稳定性。

给客人送复习资料

一位母亲带着自己上初中的孩子到酒店就餐，在就餐的过程中，母亲不时的鼓励孩子要好好学习，无意中提到孩子马上就要期末考试了，需要多做些习题。说者无意听者有心，服务员离开一会后拿着一些初中的复习资料返回，并对这位母亲说：“这是一些初中的复习资料，送给您的孩子，希望他能在接下来的考试中取得好成绩。”……原来，这个服务人员注意到经常有父母带孩子到酒店就餐时，都会提到孩子复习需要多做些习题，希望孩子能好好学习。她就利用下班时间到书店搜集了一些资料，发现客人有需要时就免费赠送给客人。这种服务不仅深深的感动了客人，还让客人感受到酒店

对自己的重视，拉近了客人与酒店的距离。

从天而降的礼物

酒店一位老客人带着刚从美国回来的女儿到酒店就餐，正好赶上酒店周年庆典，举行吃饭中大奖的庆祝活动，凡是和主持人抽出号码相同的台位就可以获得奖品。抽奖开始前，女儿说父亲今晚一定能中大奖，但是一直等到抽奖结束，也没有抽到他们的包间号码，父亲和女儿都是一脸的失望。前厅主管知道这件事情后，果断地从手上摘下自己刚买的一块价值20xx元的手表，到外面找人包装好，亲自送到包间，“听说您女儿刚从国外回来，赶上我们酒店周年庆典，我们特地为您的女儿准备了一份礼物，希望你们今天就餐愉快。”面对这个从天而降的礼物，父女俩开心的笑了。其实这位客人是一家企业的老总，资产很雄厚，他在乎的不是这个礼物本身的价值，而是酒店对他们的重视。

菜单桌下压快捷又方便

为了清洁桌面快速及时，很多酒楼大厅的餐桌上都压着一块玻璃，为了更好的利用这个资源，酒楼经营者可以把餐厅的招牌菜制作成色彩各异的菜单，压在玻璃下面，这样客人在点餐时就可以直接看单子点菜了。当然酒店还有制作装订成册的菜谱，可以告诉客人，玻璃下压着的菜单，都是酒店的招牌菜或点菜率比较高的菜，如果不满意的话，还可以从菜谱里点其他菜肴。在点菜员下单的过程中，无事可做的客人肯定会仔细研究玻璃下的菜单，如果发现自己喜欢的菜肴，说不定还会多点上几道菜。这在无形中就起到了推销菜肴的作用。

用福利制度留住员工

一般，酒店员工的工资是由基本工资和效益提成两部分构成的，除此之外，没有什么别的收入。可是，上海枣子树的员

工除了基本工资外，还有养老金、医疗保险金、失业保险金和住房公积金。此外，老板还为主厨加保了终身和重大疾病险，家住外地的员工还有住房补贴。优惠的福利政策不仅极大地调动了员工的积极性，还避免了员工的跳槽。

接听电话四注意

一个电话一个信息，电话是酒店促销的一种重要形式。一般宴会、旅游团或者大型商务会议等，都会用打电话咨询的方式预订酒席。如果接听不及时或者有所耽误，就可能给酒店造成一定的经济损失。所以服务人员在接听电话时，要按照以下程序进行：1、在电话铃响三声之前接起电话，如果超过三声，要先向客人道歉：“对不起，先生(小姐)，让你久等了。”2、语气柔和亲切，并自报单位(部门)名称或个人姓名(外线电话报酒店名称，内线电话报部门或岗位名称)。3、认真倾听对方的电话事由。如需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻放下电话，去传呼他人。如是对方通知或询问某事，应按对方要求1、2、3……逐条记下，并复述或回答对方。4、记下或问清楚对方通知或留言的事由、时间、地点、号码和姓名，并对对方打来电话表示感谢，然后等客人放下电话后再挂断电话。

酒店收益管理的好处篇二

现在酒店越来越多，学习酒店管理的人才也越来越多，要认真学习好管理，总结经验，提高自己的工作能力。接下来就跟着本站小编的脚步一起去看一下学习酒店管理心得体会吧。

青岛海景花园大酒店是由国家发展和改革委员会投资兴建的一家庭院式酒店，1995年1月18日开业，1997年12月被国家旅游局评为四星级饭店□20xx年12月升为五星级饭店。

建筑面积4.6万多平方米。酒店由六栋楼宇组成，共拥有各类

高档客房350套，餐位近800个。主要以接待商务、中小型国际会议、度假客人为主，全年外宾居住比例超过50%。

出发之前，我带着两个问题：

1. 海景酒店的惊喜+感动服务是否常态化？
2. 海景的内部管理机制怎么样？或有什么先进的机制维持优质服务的常态化？

答案一：海景的体质(感动)服务是常态化的、普遍的，并非偶然的、个别的。

事例1：入住时，一进入酒店就感受到服务的热情、细致。下车加一张小垫板、专人(行李员)登记行李要送的房呼号、专人(宾客关系)引领到客房、专人(引导员)指引电梯、服务员送上毛巾、茶水、介绍房间……。

事例2：入住当晚，22：00一名同行回到房间内时发现有一盅雪耳糖水，上面有一字条：“亲爱的客人，看见烟灰缸内的多个烟斗，估计你抽烟，特为你准备一盅雪耳糖水，有……作用，……”。

事例3：我们团中有人感冒了，晚上在中餐用餐时服务员知道了，第二天早上在西餐用餐时，酒店找不到了这名同行，送上一袋从药店专门买来的999感冒药，没有收费。

事例4：早餐时，黄铁球经理问橙汁是否鲜果榨的，服务员说是调制的。黄经理说：能否给鲜果榨的。服务答：可以。黄经理说：来三杯。10来分钟后，服务员送上三杯鲜橙汁。

事例6：沿江酒店甘总在晚餐时说：非常喜欢茴香饺子。第二天中午在西餐用餐时，服务员送上一碟热呼呼的茴香饺子，说：听说你喜欢茴香饺子，这是特地为你准备的。大家十分

惊奇!

海景人说：“海景没有‘金钥匙’，但是我们个个都是金钥匙”

事例4：23：00当我回到房间后，发现书桌上多了三碟增加的和切片的水果和一条服务员的留言条：“尊敬的宾客，我在为您整理房间时，看水果没有……………”

事例7：一名华海酒店的同行有胃病，不吃生冷、辣椒、醋酸食品。第一天晚餐时，中餐服务员知道后，专门准备了小米粥、易消化的小馒头(有解释)，专用火笼果。

事例8：晚上23：00致电客房部6：40叫醒，服务员痛快答应了。第二天早上电话响了，一看时间6：00，很不爽。下到大堂后，随意的跟黄经理说：“我本来要求6：40分叫醒，6：00就叫醒了”。黄经理说：“是领队安排6：00叫醒的”。我以为这事过去了，吃完早餐后，一名am找到我说：先生，听说您本来6：40叫醒的，6：00被叫醒了，怎么回事?……5分钟后在我即将离开酒店时am两次找到我道歉，并送上一本酒店的精美的笔记本。

感受：感动服务每天都在发生，惊喜此伏彼起。

答案二：海景的感动服务是有一套完善的内部文化与机制作保障的

一 企业文化是海景的魂

海景人认为：成功=好的理念+好的机制+好的团队+不断创新

任何人来应聘，先谈文化。你能接受顾客永远是对的?不太认同。那对不起，你不适合在我们这里上班。

一个特别的部门：企化部

三流的企业人管人；二流的企业制度管人；一流的企业文化管人。

三流的企业卖服务；二流的企业卖技术；一流的企业卖标准
经营理念

客人是我们的衣食父母，酒店是客人的家外之家，
把客人当亲人，视客人为家人。客人永远是对的。

海景精神 以情服务，用心做事

海景作风 敏锐快捷，事事争先

酒店宗旨 客人利益第一，酒店声誉第一

道德准则

宁可酒店吃亏，不让客人吃亏

宁可自己吃亏，不让酒店吃亏

市场定位 以外宾为主、商务散客为主、中高档消费客人为主

管理方针 高、严、细、实

管理程式 一动——走动式动态管理

两表——工作记录、工作检查表

三环节——班前准备、班中督导、班后检评

三关键——关键时间、关键部位、关键问题

管理风格 严中有情，严暖结合

“三个服务” 上级为下级服务、二线为一线服务、全员为客人服务

二、完善的管理制度是海景的基石

一) 海景的制度是从标准化开始的

1. 物资管理标准：进购入库环节(采购询价、收货、验货标准)、存储环节、出库环节

2. 物品标准：工具用具应备、定位定量客用品展示品定位、摆台标准等。

3. 产品标准：配料标准、毛利价格标准等

5. 做事标准：事事请示、时时检查、出错反馈、复述确认、做好记

每件事都有规矩，一个抽屉，里面表格几张，筷子架多少个，酒起子多少个，手套几双，烟灰缸几个，打火机、火柴各几个，都放在什么位置，全有标准。每件事都有规矩，一个抽屉，里面表格几张，筷子架多少个，酒起子多少个，手套几双，烟灰缸几个，打火机、火柴各几个，都放在什么位置，全有标准。每件事都有规矩，一个抽屉，里面表格几张，筷子架多少个，酒起子多少个，手套几双，烟灰缸几个，打火机、火柴各几个，都放在什么位置，全有标准。

二)海景的制度有三大特点

1. 可观测：用眼睛管理是最好的方法

2. 可落实：不可落实的标准就是废纸

3. 可检查：管理的一半是检查

二)海景制度执行有如下特点：

1. 制度上墙，员工容易记，随时了解

2. 五常定位管理模式导入

4. 表格量化模式导入

把制度落实到表格上。

1) 工作的依据——没有记录等于什么也没有发生。有各种清理记录表如小推车清理表、吸尘器清理卡、通道清理表、绿色植物清理表等。

2) 工作的指南工作任务单□vip信息搜集表

3) 辅助检查者的检查会议室检查表、客房试住检查表等。

4) 反映执行和控制状态、反映问题和整改情况，辅助企管部落实机制的执行

4. 制度的强化执行

1) 制度在制定过程中，大家可以充分发表意见，但一旦确定、任何人没有任何借口。

2) 建立黑白分明的组织纪律文化，企业要有绝对不能碰的东西(组织纪律、制度)。不服从就是绊脚石，你不搬倒它就绊倒你。

3) 执行力问题。军人的一天是从号令开始的。执行力是团队

往前走的基础。

海景提出：上级永远是正确的(上级在工作要求和执行方面永远是对的。上级如果工作布置错了，那是他的事，而你不执行，就是你的错!)。检查者检查出的结果永远是正确的。检查者检查出服务员没有问候客人，服务员说我问候了，你没看见。检查怎么往前推进?只有一种办法，那就是，检查者检查的结果永远是正确的，即便你有委屈。所以要有下一条：你想得通的问题，什么都不是事;想不通的问题，什么都是事。所谓员工心病问题，就是想得通想不通的问题。好的团队一定是上下级之间保持良好沟通的团队。

三)走动式管理导入

四、海景花园酒店的三大机制

第一大机制 顾客创维机制

收集信息。

- 1、各部门利用“查、看、听、问、用”五字方针收集顾客信息
- 2、信息反馈部对各部门上报的收集信息进行核实
- 3、确认有效的信息进行录入。
- 4、每日信息反馈部会收集所有的顾客抱怨信息，要求各责任部门上报顾客抱怨经过顾客抱怨处理人汇报处理结果，经汇总后上报总经理审批，根据总经理批示录入顾客抱怨档案。

信息的利用

- 1、信反部每日对预抵的客人查阅出所有信息

- 2、 派发信息表至各相关部门。
- 3、 对于回头客、历史客，特别是一定时间内入住一定次数的忠诚顾客，汇总报表至总经理，由总经理亲自批示给客人升级或赠送礼物，安排管理人员出面拜访。
- 4、 对于有抱怨的顾客，在信息表中注明，研究顾客上次抱怨的缘由，此次重点做好接待，避免同样的问题重复发生，同时部门经理亲自安排做好跟踪和升级服务。

顾客满意跟踪维护体系

- 1、 预抵确认。
- 2、 征求次日离店客人意见。
- 3、 对于离店的客人，客户关系部会打电话问候客人是否平安到达。
- 4、 对于有过表扬的客人录入客历，对表示还会回头的客人建立跟踪维护台帐。
- 5、 对于抱怨的顾客，安排专人拜访，汇报拜访情况，并录入客历档案。
- 6、 为住店客人过生日、为曾经住过这里的客人寄生日贺卡。

第二大机制 员工培养机制

员工来店前素质不高不是我们的错，来店后素质没提高就是我们的错。

一) 新员工岗前培训

- 1、 新员工，无论是应聘的何种岗位，都要到培训部进行为期

一周的岗前培训。

2、岗前培训由培训教师根据他首先要做什么来设置：酒店共性应知、青岛共性应知，问候礼让、热情待客标准培训和演练，酒店文化核心理念，评估考核标准，严重违规违纪处罚标准。

3、通过案例教育、组织新学员亲身体会等方式，加深新学员对酒店文化和管理模式的了解，安排学员在培训期间帮工一次，体验二线为一线服务，上工序为下工序服务，全员为客人服务。

4、一周的岗前培训结束后，对新员工进行岗前培训的考试，并请信反部到培训教室做学员对酒店的评估。

5、考试合格者办理上岗手续，考试不合格者或培训老师评估不合格者劝退。

二)师傅带徒弟上岗

1、岗前培训合格的员工，使用部门经理要给新上岗学员指定一名师傅，并和师傅一同到人资部领新学员上岗。由部门经理和人资部见证师傅、徒弟双方签署师徒协议将师徒双方的责任、义务和权利规定明确。

3、根据岗位性质的不同，学徒期限也不同，从二周到三个月不等。

新学员学徒期满考取了上岗证之后，才能独立顶岗，并享有岗位补贴。

1、上岗证考试分为实做和笔试两部分实做考试由师傅牵头进行并经过部门主管和部门经理测试合格者，在员工《上岗证考试申请表》上填写实做测试鉴定意见。

2、每个岗位的上岗证分成不同等级如餐饮服务分为散餐服务、宴会服务和vip服务客房服务分为卫班、台班、夜台班，鼓励员工不断学习晋级。

3、培训部负责对员工持证上岗的检查，杜绝员工无证上岗或者有证越岗事件的发生。

三)基础的知识要反复培训

对于酒店概况、营业时间、茶水知识、酒水知识等基本的知识，编制培训材料每周下发一次，下发到每个员工，反复培训，每周考试。

四)部门、班组的业务培训

每个部门、班组每周必须进行两次业务培训，每次不少于1小时，其中部门经理每周必须亲自组织一次专项业务培训。所有的业务培训在周四上报下周培训计划培训计划包括7个方面的内容：

1、培训时间

2、培训地点

3、培训材料详细的培训书面内容

4、培训老师

5、参加培训学员名单

6、培训考试题

五、主管、领班培训

班组培训效果关键在于主管、领班的培训水平。每周三、由

企化部、企管部总监分别组织对各班组主管、领班、骨干进行培训。

三) 立体化的检查机制

1. 为什么要检查?

人往往喜欢做习惯的事情，习惯走捷径，从一而终很难。当兵的人，每天被子叠成豆腐块。如果不叠豆腐块，能不能打仗?如果能，叠干嘛?如果不能，红军的时候都没杯子，不是照样打仗?叠豆腐块是磨练你的心智，培养你做事一板一眼的心态。

下级不会做你要求的只会做你检查的。哪里没有检查，哪里就有问题。为了好的养成检查、检查坚定不移。

2、如何执行检查

上级一定要检查下级做的工作。上级检查后，质检部要去验收。能否形成闭环?上级如果不检查，下级是否还搞卫生?质检如果不验收，上级是否还检查?结果就又加了一个部门：稽查部。稽查部不用去管到位的结果如何，因为业务上不一定懂，但是只要管住是否确实检查、验收了就行。

3、检查处罚的落实

一、反馈至责任人：职能部门下达处罚通知单，书面或口头通知部门，部门反馈至员工

二、处罚出处：只动奖金不动工资；班组、部门、酒店处罚三级返还

4、处罚遵循的原则

下级出错上级负责（50%，连带责任）

5、检查的形式

全方位、多角度、网络化检查

人人受检查事事、时时有人查。

6、从谁来检查的角度分为

全员都是检查者

1) 员工自查

2) 下工序对上工序的自然检查

3) 上级主管、经理检查

4) 职能部门每日专业分工检查

九大职能部门：企化、企管、培训、质检、信反、人资、财务、稽查、保安；

8、从检查手段划分为： 明查 、 暗查

1) 暗访 ： 录音笔检查

2) 录像检查 ： 录音电话检查

3) 体验式消费检查

9. “问题管理” 模式

一、日常工作中，发现问题，要求能够整改的必须在最短时间整改，因客人已到不能当即整改的，必须待客人离开后督促快速整改。确实因为条件限制无法当日整改的，下整改单整改。

二、每天晚上召开当日问题反馈通报会，当场研究解决办法，使次日不再发生同类问题。

答案三：

我看到的海景并非外界传颂、唱赞歌那么完美的酒店。海景具有非常好的理念和机制，它的服务确实无可挑剔，普遍受客人赞美。同时一些做法又是充满争议和不被部分员工接受的，甚至是自相矛盾的。

如下是一些争议：

1. 海景的墙报很多，到处都是。光员工饭堂的墙报我想至少3天才能看完。墙报大部分用a3纸制作，上面的跟本就看不清。我想可能是给学习的人拍照的。论坛就有人说：“人力+财力+物力的大力浪费+重复浪费+挖空心思+弄虚作假=海景独创”。

2. 关于表格化及量化管理，论坛有员工说：“但是有量化啊，不完成就扣钱，怎么办呢？怎么办呢？弄虚作假。海景上上下下各个部门每天都在重复着一件事，弄虚作假”。

3. 员工在店期间所受的严厉处罚。仅“弄虚作假”的处罚条例有6大类108项。最高1000元直至开除，最低罚款50元。海景在新员工刚入店的第一个月，处罚可以减免，第二个月减免50%，第三个月就不再减免了。“客人投诉，客人丢失物品，要员工承担。酒店是不会花一分钱的。比如，客人在就餐中吃出什么异物，要求更换菜品，这个更换的菜品费用就落在责任部门身上，部门的钱哪里来？还是从员工身上扣下来的。羊毛出在羊身上，就是这个道理。去年夏天，在烧烤就餐的客人丢了三万多块钱，客人要求赔偿，酒店把赔偿的费用全部摊在了相关部门的员工身上。还有一次，客人的一辆价值6万多元的汽车在酒店中丢失，客人要求赔偿，酒店又把这部分赔偿费用摊在保安部员工身上”□ 20xx年10月份，罚款数额

是76万余元。

4. 海景员工工作12小时，管理人员超出12小时。仿东莞、深圳工厂管理模式，员工劳动强度大。但加班收入高，收入主要来源于加班。海景的基本工资1240元，青岛市最低工资标准所有员工一样。

5. 检查多、压力大。员工的工作可能要经过11关检查：主管、经理以及八大职能部门：培训、质检(质检员、质检经理)、人资、企化、企管、财务、稽查、保安。检查问题要公告，写检讨书。有一项“不称呼客人、同事”专项检查。管理人员连带责任。

6. 员工自由度小、限制多，外出、离岗、串岗(包括同一部门)要填写表格，要报告上司，与东莞工厂模式一样。除了三种人外，不能带手机上班。

共2页，当前第1页12

酒店收益管理的好处篇三

也许有人会对这样的事实百思不得其解。其实，我们知道，管理者的大部分业绩不是自己亲手创造的，而是通过和别人的合作(包括下属、同事、客户等)创造的，甚至可以说是“借他人之力”创造的。明白了这一点，以上所提到的事实也就不难理解了。一段时间以来，笔者认真留意了一些在管理岗位上工作得非常出色的管理者并分析和总结出了他们所共有的十大思想和行为特征。现整理之，愿与大家分享，同时也期望能给我们广大管理者带来些许启示。

(1) 处事冷静，但不优柔寡断 出色管理者都具有处事冷静的特点，他们善于考虑事情的多个方面或问题涉及的各利害关系方，不易冲动行事。优秀管理者虽然处事冷静，但并不优柔寡断，他们往往会在周密思考后果断作出决定或清晰地阐

明自己的观点。具有这种特征的管理者往往能使事情或问题得到比较妥当的处理，同时又有利于形成良好的人际关系。

(2)做事认真，但不事事求“完美” 出色管理者深知经商和科研不一样。科研侧重追求的是严谨、精益求精；经商侧重追求的是效益、投入产出比。出色管理者做事非常认真仔细，但他们同时也非常懂得什么事情需要追求“完美”（尽善尽美），什么事情“差不多就行”（达到基本标准）。具有这种特征的管理者往往能把事情“做对”，并且能比一般人更容易创造出价值。

(3)关注细节，但不拘泥于小节 出色管理者善于关注事情的细节，善于留意观察身边的人和事。他们善于抓住问题的要害，善于将问题“扼杀”在萌芽状态。出色管理者虽然善于关注细节，但他们不会过分拘泥于小节，不会在意别人的一点小过错或小过失。具有这种特征的管理者往往能大幅度减少“问题”的发生，日常管理工作也会井然有序。

(4)协商安排工作，绝少发号施令 管理者不是发号施令的“监工”。一个能让下属主动“追随”的管理者，依赖的是他(她)的个人魅力和领导力，而不是他(她)手中的“权利”。出色的管理者绝少对下属发号施令，他们往往采用和下属商量的方式布置和安排工作。具有这种特征的管理者往往能让下属真正“心甘情愿”地完成好被安排的任务，这样的管理者也往往能营造出和谐团结的团队氛围。

(5)关爱下属，懂得惜才爱才 出色管理者善于尊重和关爱下属，他们往往视同事如“兄弟”，懂得怎样去珍惜和爱护与自己朝夕相处、共同拼搏的“战友”。具有这样特征的管理者往往会让下属有一种“如家”的感觉，无形中也让大家更积极、更主动、更无怨无悔地付出。

(6)对人宽容，甘于忍让 出色管理者胸怀宽广，对人宽容、甘于忍让，他们善于将心比心，善于考虑别人的难处和利益，

善于“挖起荆棘并种下玫瑰”。具有这种特征的管理者往往易于形成良好的人际关系，并往往能在需要时，得到别人最真诚的支持和帮助。

(7)严以律己，以行动服人 出色管理者不会让自己独立于各种规章制度之外，他们往往身体力行、为人表率，用自己的实际行动来影响和带动身边的人。具有这种特征的管理者往往“其身正，不令而行”。

(8)为人正直，表里如一 出色管理者为人正直、表里如一。他们往往对人一视同仁、处事公平公正。没有暗箱操作；也不会当面“抹蜜钱”，背后“捅刀子”。具有这种特征的管理者往往使人有“安全感”并能得到别人充分的信任。

(9)谦虚谨慎，善于学习 出色管理者不会把自己已有的知识和技能作为管理的资本。他们往往谦虚谨慎，乐于向自己的上司、同事和下属等学习。具有这种特征的管理者往往具有比较强的能力并且能够使自己的能力得到持续的提高。

(10)不满足于现状，但不脱离现实 出色管理者不满足于当前的业绩，他们都有比较高远的目标和追求。他们不满足于现状，但决不会脱离现实，他们总是一步一个脚印为更高更远的目标而奋斗。他们非常清楚自己的将来会是怎样，而怎样才是他们想象中的将来。具有这样特征的管理者往往具有充沛的工作激情并有持之以恒的工作动力。成为一名出色的管理者，应该是我们广大管理者追求的目标之一。以上总结的出色管理者的十大思想和行为特征，期望能成为我们不断接近“出色管理者”的一面镜子。

学习酒店管理心得体会4

酒店收益管理的好处篇四

酒店管理，全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。下面是本站带来的酒店管理学习心得体会，欢迎大家阅读。

首先非常感谢公司给我一个良好的学习机会[]20xx年7月24日怀着梦想踏上了人生的新“旅程”，紧张而又短暂的学习时间，却给了我很大的启发，受益匪浅，让我更加的坚信自己，让我对自己的未来更有信心，让我对锦江之星、对这份事业有了全新的认识，经过一个月的学习我总结了以下几点：

一、自我管理

经过一个月的学习，让我深深的知道作为一个管理者应该将眼观从“点”到“面”的转化，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远。我时刻记住《锦江之星管理团队共识》，时刻在反省自己。

二、以人为本，服务我们的客人

我们将客人分为两种：一是我们的员工；二是消费者。

员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们相聚在锦江之星这个大家庭，我们为营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们来自五福四海的员工有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，我们要努力的营造“五佳”，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让大众旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，我们始终站在客户的角度想问题，解决客人的需求。我们要抓住关键时刻，为客户提供优质的服务，让客户成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人。

三、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的高效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作绩效。在锦江之星这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大地一直团队才能面朝大海，春暖花开。

四、敏锐的市场洞察力

作为一名管理者，处理会管理还要会做生意。在市场竞争激烈的今天，如何能分得一块蛋糕?如何能立于不败之地是我们作为管理者时刻要考虑到的，作为管理者要有敏锐的市场洞察力，只有了解市场，才能抓住市场，创造市场，在市场竞争激烈中众多经济型酒店中脱颖而出，我始终认为生意是人做出来的，只要有欲望，只要你有梦想一定会有奇迹的出现。

以上是我对这次学习的总结，经过了一个月的学习，发现自己也存在在很多不足之处，自身知识的薄弱特别是后台的管理和财务的知识，这些将在以后的工作中逐一的解决，自身也将不断的学习，不断的提升自身的素养，不辜负领导对我的培养和期望。

酒店在新的领导班子李总的带领下，全体动员，加强学习，开展了酒店的学习活动，通过这次学习，酒店各级人员提高了业务水平和综合素质使每个人都受益非浅，下面结合本岗位工作浅谈一下心得体会。

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但实事并非如此，当有出入时，我们怎样把对让给客人，让得即不得罪客人，又维护酒店的利益。所以必须认定每个客人的要求、意见和抱怨都是对的，都是真实的，这样我们才能做到不找籍口，真正把顾客的要求、意见和抱怨变成改进服务产品的突破口，把问题解决掉，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等!无疑告诉我们培训教育不等于实践训练、培训教育只能告诉怎样做是对的、通过实践训练督导检查婆婆嘴告诉我们怎样把事情做对!也就是说培训教育只能改变观念，通过实践训练督导检查婆婆嘴规范才能提高员工的能力!才能改变知到不等于做到的问题!

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特长，进行调岗!我有幸调到明档!直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务!更重要是为了自助餐提档提价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感到任务的艰巨以及责任的重大!同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感!上班时研究菜品，下班时配合施工人员安装蒸档·电源·大锅·铁板烧·天然气管道等的改造!虽然连续二十多天·我憔悴很多消瘦很多·但看到提价后客人的满意度，领导笑容，

我感到我没有辜负领导对我的期望!同时内心有自豪感和成就感!特别在员工食堂李总一句:‘贾子你瘦了’关爱话语更是让我感动!我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候,出现在关键的部位,抓住关键的问题!这是我的职责!也是所应具备“:扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准,而不是以小时计算的工作态度。

我更坚信效率应体现在一点一滴的小事上,节约时间从一分一秒着眼,在做好基础工作上才能讲效率。每个人所做的工作都是有一件件小事构成的,因此,对工作中的小事绝不能敷衍应付,很多时候,一件看起来微不足道的小事,或者一个毫不起眼的变化,却能实现工作中的突破,所以在工作中,对每一个变化,每一件小事,我们都要全力以赴做好,工作中无小事,特别是明档人员,即是厨师,也是产品,要时刻保持自己的脸上永远充满微笑,这样才会受到顾客的青睞,正是这小小的微笑和一句真诚的问候,赢得客人的口碑,赢得客人满意加惊喜,不要小看小事,不要讨厌小事,只要有益于自己的工作和事业,无论什么样的小事,我们都应该全力以赴,用小事堆积起事业大厦,才是坚固的,用小事堆积起来的工作,才是真正有质量的工作。勿以善小而不为,勿以恶小而为之,细微之处见精神,做小事的精神,才能产生做大事的气魄。

酒店管理(hospitality management)[]全球十大热门行业之一,高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。近年来,在国际人才市场上,酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着20xx北京奥运会成功的举办,以及20xx上海世博会和越来越多的国际大型活动在中国举行,中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。

全世界已有17个国际酒店管理集团在上海投资或管理高星级酒店,酒店行业在不断扩充,对人才的需求也不断增加,每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才,高级酒店管理人才也已成为国内职场上热门的高薪阶层。国内酒店从业人员,

以高薪阶层为多。酒店管理人员在中国十大百万年薪职业中排名第六。酒店、旅游业将成为上海服务产业的支柱。

酒店收益管理的好处篇五

外方管理酒店成功经营的原因除了在政策上有一定优惠之外，其充分利用人力资源以获得竞争优势的人力资源战略也起着举足轻重的作用。目前中国大陆由外方管理的主要几大集团酒店，香格里拉、假日、喜来登、万豪、希尔顿等。这些酒店已由过去仅仅关注外国客人市场转向国内和国际并重、由主要城市向二级城市迈进、由沿海地区向内陆扩展，并开始了对中国酒店业的全方位影响。其人力资源管理上值得借鉴的经验有以下几点：

1. 在用人制度上较为灵活、科学。有地方政府的支持，外方管理酒店在国际范围内的人才聘用上没有限制，由于实行合同制，人员的聘用和解聘比较灵活。尤其受裙带关系影响较小，人员安排更为合理。

2. 外方管理酒店普遍重视对员工的培训。外方管理酒店都设有独立的培训部门，有些还建立专门的培训学校，或者联系有关院校对员工进行培训，通过培训来提高员工素质，从而提高酒店的竞争力。

3. 在员工待遇上，我觉得外方管理酒店比较优厚。在付给本地员工的工资基本上高于或持平本行业平均水平，而且在外地员工的奖励计划上，根据自身经营业绩作出决定。而很多中方管理酒店由于投资主体原因往往需经上级部门批准，企业难以独立决策。

4. 成功推行了人才本土化战略。在20世纪80年代，国内几家主要酒店的外方人数曾最高达一百多人，占总员工数的10%左右。进入90年代，随着中方管理人才的成熟，许多外方管理

酒店已经顺利实现了人才本土化，成为外方管理酒店维持竞争力的核心战略。

尽管由于实行了成熟的人力资源管理政策，使得大多数外方管理酒店在大陆市场上取得了较强的竞争力，但在外方管理酒店人力资源的实际管理当中，还存在着一些问题：

一、由文化差异引起的薪酬模式实施困难。个人业绩付薪奖励体系是国外酒店业中较为普遍的做法，它是通过对员工绩效的有效考核为基础，实现将薪酬奖励与考核结果挂钩的制度，能够最大限度地调动员工的工作积极性，发挥他们的潜能。

二、由员工素质低引起的服务质量问题。尽管中国酒店从业人员的素质有了较大的提高，但与国内外客人日益个性化的需求相比，酒店员工的素质和技能还远没有达到要求。主要原因是员工学历普遍偏低，没有掌握必备的技能，如外语；而且由于传统观念的影响，大多数员工对本职工作没有认同感，认为是伺候人的行业，缺乏相应的职业道德和职业修养，由此导致服务态度、服务技能难以令人满意-因此，酒店业员工素质亟待提高。

三、由员工跳槽引起的人才流失问题。由于外方管理酒店用人制度的开放性与灵活性，使得员工流动率一直较高，虽然到了90年代有所下降，但另一种现象的存在也令人担忧，主要流失中高层员工，尤其是大学生跳槽的比例极高，致使许多酒店人力资源部门在招聘员工时宁愿要职高生，也不愿要大学生。这对本身员工素质不高的酒店业来说无疑是雪上加霜，恶性循环。

四、中方管理人才的真正成熟还需要很长一段时间。虽然很多中方管理人才都具有比较丰富的实践经验，但由于总体上受教育水平不高，在决策能力、管理能力和总体战略的把握上还有待于进一步提高。主要是缺少工作经历，对东西方制度

和文化都有较深理解的高级人才。而且，一部分员工“服洋不服内”，也给中方管理人员开展工作带来了一定的障碍。

五、员工培训往往达不到预期效果。多数员工没有主动要求培训的意识，只是根据酒店的安排参加，这样难免使培训流于形式，难以达到预期的效果，只有从根本上解决培训队伍的构成、培训内容以及培训计划的安排。符合员工对培训时间、内容和形式上的需求。才能调动员工参加培训的积极性，为酒店发展培养合格的人才。

六、由文化差异引起的管理中的摩擦。外方管理酒店中中外方员工关系从总体上来说比较和谐，但也存在文化差异造成的问题，不过好在外方管理人员在进行跨文化培训，使得由于文化差异所产生的矛盾降到较低的水平。

酒店留住员工并能激发员工的动因可归纳为：合理的薪酬、有发展力的职业前景、愉快的工作氛围、不断学习和提高的机会。因此，酒店人力资源管理者应抓好以下几方面：

一、采用“性格特征聘用法”。员工选择不当是导致员工跳槽、人员流失的首要原因，并直接导致酒店人力资源管理成本的上升。因此，酒店在选拔员工时，应首先对空缺的职位进行分析，按照岗位的不同选拔符合性格要求的员工。此外，任用那些充满激情、快乐，友善的员工总是最好的选择。

二、把核心能力植入人力资源体系，彻底改变传统的薪酬设计理念。传统的薪酬体系只能消除员工的不满意，却不能达到激励员工的目的。要明确酒店的商业战略，例如假日酒店的商业战略是“提高营业额，使运营成功，重新构建和统一机能，壮大酒店基础，培养优秀的企业文化，进一步发掘战略优势”。然后对面试中发掘的个人能力进行认证，证实有助于酒店商业战略的成功。再把核心能力与人力资源体系相整合，只有能力完全被整合到所有体系中。包括招聘，培训、绩效考评、奖励、领导力发展、继承计划和职业规划，才能

取得最大的成功。最后，以能力为基础制定资薪体系，并将能力体系引入新员工的认识环境中，以明确酒店对他们的期望。

三，员工职业生涯规划。酒店应该对每一位员工设计其职业发展规划；尤其是对大学生等高素质人才的职业发展要有一套明确的规划方案，使其能够看到未来发展的方向和目标。在招聘时，应该选择有潜质并热爱酒店工作的大学生，按照其性格特点和兴趣爱好，分配到某个部门，给予其一段时间的基层工作锻炼，如果达到了特定的指标并通过评审，可以提升到一定的职位，这样，通过不断的磨练和培养，将能为酒店创造出优秀的管理人才。培训将有助于留住人才、激励人才。

四、交叉培训。交叉培训是一种员工通过接受额外服务技巧的培训来满足不止一个工作岗位需要的培训方式，现已被越来越多的西方酒店作为保持人员素质优势，提高服务质量及竞争力的重要手段。实施交叉培训有助于酒店更加有效的控制成本，在旅游旺季业务量突增或员工生病、休假以及顾客额外需求导致酒店内部出现工作缺位时能够及时弥补。同时，还可以降低员工的跳槽率。