

# 2023年酒店的心得体会(大全6篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？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。

## 酒店的心得体会篇一

为加强公司酒店经营管理及诸多方面的能力，公司依据“走出去，请进来”的学习方针及重要指导思想，坤建公司总经理徐总于 20\_\_ 年 10 月 10 日携君德大酒店和凤冈宾馆一行到上海悦华大酒店实地考察学习。

进入悦华大酒店，给人感觉的是温馨、干净整洁，酒店格局布置紧密，各个区域结合较为连贯；场地宽敞营业区域较大，特别是一楼、二楼的餐饮包房、三楼宴会接待区域，整个装修设计格调高雅，很有档次；各部门的物品都有序排放，每件物品都画有相应的位置并进行了标示，就连客房中心的布草车也在地面上画有摆放的位置。

而且最具特色的就是悦华的“六天”管理法，即天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进。从字面上不难理解其中的含义。分开来看其实每一条都是在做一些工作中的细节，当做好每一个细节的时候，所有的细节加在一起就会形成一股强大的力量，从而改变周围的环境。特别是每一个部门从员工到经理即是管理者也是参与者，每个人都有明确的管理分理。而且形成了一种相互检查，相互监督质检部门进行抽查的良性循环。

悦华酒店客房推崇的“个性化服务”，给客人以惊喜，让客

人感到“宾至如归”，使客人“流连忘返”，也值得我们学习和借鉴。

## 一、改造设施设备，给客人新体验。

### （一）前厅部

（1）存在问题：前厅作为酒店的门面，展现酒店形象，宾馆前厅目前的现状是证件、上墙制度乱贴，展示牌乱摆放；收银台区域杂乱；无客用卫生间。

### （2）整改措施

1、规范指示牌的摆放，上墙制度、证件的合理展示，增设花卉植物；

2、为了给客人更好的体验，把一楼闲置卫生间利用起来，需要对卫生间内部进行改造，更换水箱，增设纸巾盒等，卫生间外添加洗手盆。

### （二）餐饮部

（1）存在问题：整个餐饮部布局不合理，特别是早餐台面凌乱，无层次感；餐厅包房椅套、沙发因使用时间太长，磨损太大；厨房清洗区域杂乱，没有合理的划分消毒、清洗区域；过道屋顶漏水，导致天花板已掉落。

### （2）整改措施

1、早餐厅：改造早餐台，把现有收银台拆掉，做一面固定的早餐台，合理规划菜品摆放位置，把原有区域墙壁刷漆。

2、厨房：使库房物资有序摆放，方便领用，增设货架，把库房物资按照常用、分类进行摆放。

3、洗碗间：把洗碗间巷道隔出几间房子，分别作洗碗间、消毒间、储存间。

4、更换餐厅包房、中餐厅椅套，沙发套。增设包房备餐柜及电视柜。

5、整个餐饮外墙刷漆，做好防水，灯光根据装修作调整。

### （三）客房部

（1）存在问题：房间电脑、电视系统老化，床垫陈旧；很多房间地毯因时间太长，已无法正常使用，房间面积小，整体布局需要作实时调整。

#### （2）整改措施

几间行政办公房及公务接待房。

2、更换过道不能用消防防火门或刷漆，增设消防应急灯及应急通道标识标牌。

## 二、规范服务流程，提高服务质量

### （1）存在问题：

1、员工没有系统、专业的进行培训，思想散漫，随意性大；

2、因管理层监督不到位，员工执行力弱，服务意识差。

3、没有系统管理机制，导致工作流程混乱，员工不知道做什么或不愿接受新的东西。

### （2）整改的措施

2、合理运用“六常”与“六天”管理，根据宾馆实际情况进

行改造，如客房布草间分类存放，贴上标签；厨房库房常整理、常规范进行操作。

3、打造个性化服务，给客人全新的体验。

## 酒店的心得体会篇二

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工作氛围。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；不能在在没有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！

### 酒店的心得体会篇三

转眼间，来到东莞这个陌生的城市已经有了十七天了。从十九号正式上班开始，也有十二天了。也说不出心里有什么滋味，感觉就像是打翻了五味瓶，什么味都有。



我记得当我们在十一月十二号下午三点多钟踏上武昌开往深圳的k555次列车的时候，心里是很激动的。因为我们踏入了社会，要经历社会的洗礼。

实习之前，我们都充满了憧憬，憧憬着我们的实习酒店的工作环境，憧憬着我们会在哪个部门工作，憧憬着我们的未来。然而，憧憬是美好的，现实是残酷的。当我们真正的走上工作岗位的时候，我们的激情就慢慢的被打磨殆尽。

刚来到欧亚国际酒店的时候，感觉还不错。酒店还蛮好，环境也不错。住宿和伙食都还不错。员工的脸上时常挂着笑容。感觉还蛮好的。

从十四号开始，经过三天简单的培训，然后休息了一天。我们在十八号那天分岗位了。根据我们自己的意愿以及部门的需要分岗位。我被分在了中餐厅传菜部。做传菜员。

十九号上班的第一天，我们八点半准时到传菜部报到。报到之后，领班就带着我们几个实习生参观厨房、皇朝轩中餐厅以及所有的vip包房。让我们熟悉一下，我们将要工作的环境。他还仔细的在纸上把厨房的布局、vip包房的位置以及皇朝轩中餐厅所有的台号都给我们标出来，让我们把这些都好好的记下来。领班还教我们认识点心房里的点心，认识配料。最后他把哪些点心需要配什么配料，哪些菜需要配什么配料都写到了纸上。写了三份，我们三个实习生一人一份。当时，我们就感觉，这个领班，人挺好的，对我们很照顾，给我们的帮助也很多。那天上午，他把作为一个传菜员需要掌握的东西，都告诉了我们，让我们记下来。当时，我们就一个感觉，传菜也有这么多东西要学呀，要记得东西好多呀：各种各样的点心、厨房的布局、点心与配料的搭配，菜与配料的搭配、各种各样的配料等等。

刚开始做的时候，我们都把领班写给我们的那张纸放在口袋里，送点心或者是传菜的时候，都拿出来看一下或者是向老

员工问一下，看是否需要加什么配料。现在十二天下来，我们也都慢慢的熟悉了。

刚开始上班的时候，就一个感觉“累”。每盘菜的分量不多，只是那个盘子都是瓷的，又特别大，每个都特别重。汤碗就更吓人，一个汤碗加上汤，有二十多斤，端着特别重。第一天上班后，感觉胳膊都要断了，腿也软了，脚也磨出了泡。晚上下班回到寝室，就只想睡觉。上班的头三天，都有这样的感觉，还不适应嘛。三天过后，这种感觉就好了一些，因为慢慢的适应了。现在十二天过去了，已经慢慢的习惯了。除了每天感觉有些累，其它的都还好。估计还要一些时间去适应吧。每天都做着同一件事，时间久了，确实感觉有些枯燥。

不过在传菜部，感觉那里的同事都还蛮好。我们刚来，还不熟悉，他们对我们都还挺照顾。我们遇到什么问题，他们都及时的给予我们帮助。传菜的时候，他们都拿那些大的，重的，把那些小的，轻的留给我们。我记得有一次，我去端一碗汤，一个比我还要瘦小的同事把我推开，把汤端走了。当时，我心里真的很感动。真的很感谢那些同事，谢谢他们给我们的帮助和照顾。其实，和这样的同事在一起工作，也是很幸运、很幸福的事。我们也没有什么好抱怨的了。因为抱怨解决不了任何问题，只会让自己增加更多的烦恼。短短的十几天，我们就成为了朋友，成为了兄弟。现在，我们所要做的，就是努力工作，累，大家一起承担；快乐，大家一起分享。

我们今天的累，今天的痛苦，今天的努力，是为了我们的未来以及未来的美好生活。现实的生活就是这样，充满着酸甜苦辣，不断地磨练着你的意志和耐力。能扛住，不向生活屈服的人就是强者。我们必须记住，我们现在已经不是学生了，我们已经踏入社会了，我们已经开始生活了。

## 实习心得体会酒店篇2

### 酒店的心得体会篇四

根据教学计划的安排，暑假到年底我被安排在xx市xx大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

xx大酒店xxxx大酒店座落在xx之上，是历史古城xx中的一座优雅酒店，在xx的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原xx香格里拉大酒店□xx大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的xx菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近xx机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源□xx大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定xx宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中□xx等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为xx宾馆的重要盈利点。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求□xx酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退

房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到xx后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在前台的技能，可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力。由于酒店用的系统是以前xx时期系统，英文版的，因此系统操作也是我们要学习的内容之一。该系统有比较合适的房态显示和处理系统，使用起来比较快捷。但是前台登记程序里规定要先做纸制登记，然后再录入系统。由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录，个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间，有造成了程序的烦繁，不利于更好的对客服务。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一

部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

## 酒店的心得体会篇五

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远

没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有[] 一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

## 酒店的心得体会篇六

【心得体会导语】为大家提供酒店业绩心得体会，如果你有这方面的写作需求，相信本文内容能为你起到参考作用。从某件事情上得到收获以后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。到底应如何写心得体会呢？下面是小编收集整理文章，欢迎阅读。

作为一名酒店办公室的员工，在这一年里我不曾有丝毫的懈怠，一直矜矜业业的工作，只为更好的回报酒店。酒店给予了我这么好的一个工作机会，我当然也不能辜负领导的厚望要努力的工作下去。但不得不说一年的时间过得真快，长大之后一年过得比一年要快，一转眼我在酒店也待了一年了。虽然在这一年里我并没有做出什么很大的业绩，但是我也算得上是尽忠职守了，也没犯过任何错误。以前总是向往着长大，这样就没有人能管我了，想去干嘛就干嘛，现在长大了却发现好像没自己以前想的那么好。要独自面对生活的压力了，虽然暂时还没有娶妻生子的压力，但也要不了多久我就会面对这个问题。但事实已经如此不得不面对了，我以前面对一些问题的时候我总会选择逃避，后面慢慢的发现逃避是没有用的，只有面对解决才是正确的。

在这一年里我也遇到过很多的问题，很多的挫折，受到了一些打击，但这一年我也坚持了下来，还活着在这里写工作总结这说明了只要不死就没有什么解决不了的问题。当然那些问题在刚刚遇到的时候我也会感到很是头痛，特别是如果那个时候的我正好被好几个事情一起烦恼着，那种感觉真的是很绝望，想要什么都不干爱怎么样就怎么样去。但这种也只能想想，该做还是要做，还是要一件件的去解决，当然，那种问题解决之后的成就感也让人感觉很满足。虽然我现在也还没有成长到能够独当一面的地步，但是也能够解决大部分的事情了，我相信在我自己的努力学习下，我能够一步步的

越走越好。

当然在这一年中我也犯下了很多错误，比如因为粗心大意导致一些资料的出错，虽然无伤大雅，但是也说明了我还是不够细心。这是工作态度的问题，我没有一个良好的工作态度去面对我的工作，没有摆正自己的位置。而我的个人思想问题也在这一年来被领导给教育了，让我知道了应该抱着怎样的一个态度去面对工作，去面对生活了。

今年也已经接近了尾声，我会保持完美的状态解决今年剩下的工作业务。用更加饱满的状态去面对明年的工作，让自己在明年发挥的更加出色，让自己散发出我的光芒，为酒店贡献我的一份力量。

### 一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

### 二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

### 三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境



一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

#### 四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。今后，我管理部会团结一致，在\_\_酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。

继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

#### 一、营业方面

客房出租率在设施设备的不断完善与服务不断提高之下获得

提升;客人主要来源于事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

## 二、人员方面

由于\_\_本地人口较少，从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，伴随着客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，在近期酒店人事补充一部分临时工，对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

## 三、员工培训及对客服务

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等。对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

## 四、卫生方面

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客

房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。要求员工对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及时清洁，力争将疏漏降到最低。

## 五、物品配备及维护

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

### 一、学习并掌握自身业务

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

### 二、明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为酒店做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

### 三、思想政治表现

通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习

法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为酒店增收节支，节能降耗。

#### 四、团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

#### 五、今后工作计划

提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成;提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作;精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造酒店更美好的明天!

#### 一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这

个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

## 二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争

的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！