

# 2023年酒店管理实训报告心得体会(优秀5篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看。

## 酒店管理实训报告心得体会篇一

作为一名酒店管理人员，尤其是一名合格的管理者时，你有责任通过各种方式，经常对员工们进行企业文化的宣导，并且要做到以身作则，身正为范。要正确理解并贯彻目标明确、团队合作、坚忍不拔、居安思危的工作秉性及方向;要经常强调事实求是、相互信任、广泛沟通、主动负责、互帮互助、明事达理、正直坦荡、持续学习、诚信融和、忠诚勤勉是企业员工最基本的品德;要充分理解敬业、责任、创新的企业精神;更要清楚无微不至、宾至如归是我们酒店工作者永恒不变的服务宗旨。要通过宣导的作用，让我们的员工们明白我们酒店是干什么的，我们的近远期目标是什么，我们应该怎样去做;我们应该提倡什么，反对什么。当员工都接受并把它融会到工作当中时，你将会拥有一大批优秀的员工，因为你在帮助他们成长的同时，也在使自己成为他们眼中合格的酒店管理者。反之，合格二字，对于你而言，只会是一种遥遥无期的煎熬。

再次，合格的管理者要有良好的协作意识。酒店的工作可以用规范、流程、程序来进行的概括，但这并不意味着你就不再需要协作了。相反，对于我们这种资源整合型的服务型企业，更应该加强在责权明确之上的协作精神。

协作，是我们对于员工的基本要求，是对部门之间的工作需

要，也是我们与宾客之间共赢的需要。随着酒店间市场竞争的加剧，就更应注重酒店整体能力的提高，只有一个团队的整体素质上去了，我们才会赢得可持续的发展力。而团队素质的提高，除了作为个体的管理者或员工本身素质要提高外，更重要的是提高协作能力。没有协作，由最优秀的个体组成的团队，也只是散沙一盘，毫无竞争力可言。因而，具备良好的协作精神是一名合格酒店管理者的基本要求。

值得一提的是，随着各行各业市场竞争的日益激烈，客户服务已经成为了现代企业的主要竞争力之一。优秀的服务水平几乎成为了企业重要的市场准入许可。这让我们从事酒店行业的人意识到：不仅要对外部客户(酒店宾客)提供良好、优质的服务，而且还要在酒店内部各部门之间形成强烈的服务意识。诸如，前台为宾客服务，后台为前台服务的应运而生，顺应了一个服务型企业发展趋势，更是人性化管理理念在酒店驻足发展的必然体现。毕竟，和谐是今后你我生活中必不可少的社会粘合剂。

最后，能否成为一位合格的管理者，与你自己的身高、相貌、学历背景无关，倒是与你自己在工作当中不断学习、不断成长有关。然而，事实是我们当中可能活着这么类人，似乎他们更热衷于休闲中度过工作之余的闲暇时光。书，似乎没有时间去读；看电视、上网，可能有着比知识更能让人快乐的东西；培训，或许更多的是注重它的形式美，所幸不是网络博客里的木子美。

而今，我们都在强调的是，要建立一个学习型的酒店组织，但是我们倘若连最基本的学习都不屑一顾时，又怎么能建立起一个学习型组织呢？其实，在座的诸君都明白，现今的社会不学习就会落后，就会面临着被淘汰的命运，更何况是一家历经十年风雨的酒店呢？所以，只要是有心学习时，又何以言自己忙、没时间、累啊等等之类的谎话，来给自己找借口，搪塞他人呢？但愿有一天，君不要因为忘了学习而从管理者的岗位上光荣退休。套一句流行语，可以来个华丽地转身，

但不是每一个有理想的青年都能够做得到的。

总之，要想成为员工心中的合格管理者，并非一朝一夕，并非看了鄙人的日志，就能够一步登天的。呵呵！需要你我在漫长的工作经历中，用心感受，用行动去实践着。毕竟，合格，也不是绝对的。

## 酒店管理实训报告心得体会篇二

我们实习的单位：\_\_\_\_餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

\_\_\_\_有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

\_\_\_\_有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。

## 二、实习过程

\_\_\_\_是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。

### 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、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。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。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。

三、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(最多也只是发钱)，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。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现泉州太子酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

## 四、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，在一个月的工作中，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。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

## 酒店管理实训报告心得体会篇三

作为一名酒店管理人员，尤其是一名合格的管理者时，你有责任通过各种方式，经常对员工们进行企业文化的宣导，并且要做到以身作则，身正为范。要正确理解并贯彻“目标明确、团队合作、坚忍不拔、居安思危”的工作秉性及方向；要经常强调“事实求是、相互信任、广泛沟通、主动负责、互帮互助、明事达理、正直坦荡、持续学习、诚信融和、忠诚勤勉”是企业员工最基本的品德；要充分理解“敬业、责任、创新”的企业精神；更要清楚“无微不至、宾至如归”是我们酒店工作者永恒不变的服务宗旨。要通过宣导的作用，让我们的员工们明白我们酒店是干什么的，我们的近远期目标是什么，我们应该怎样去做；我们应该提倡什么，反对什么。当员工都接受并把它融会到工作当中时，你将会拥有一大批优秀的员工，因为你在帮助他们成长的同时，也在使自己成为他们眼中合格的酒店管理者。反之，合格二字，对于你而言，只会是一种遥遥无期的煎熬。

再次，合格的管理者要有良好的协作意识。酒店的工作可以用“规范、流程、程序”来进行的概括，但这并不意味着你就不再需要协作了。相反，对于我们这种资源整合型的服务性企业，更应该加强在“责权明确”之上的协作精神。

协作，是我们对于员工的基本要求，是对部门之间的工作需要，也是我们与宾客之间共赢的需要。随着酒店间市场竞争的加剧，就更应注重酒店整体能力的提高，只有一个团队的整体素质上去了，我们才会赢得可持续的发展力。而团队素质的提高，除了作为个体的管理者或员工本身素质要提高外，更重要的是提高协作能力。没有协作，由最优秀的个体组成的团队，也只是散沙一盘，毫无竞争力可言。因而，具备良好的协作精神是一名合格酒店管理者的基本要求。

值得一提的是，随着各行各业市场竞争的日益激烈，客户服务已经成为了现代企业的主要竞争力之一。优秀的服务水平几乎成为了企业重要的市场准入许可。这让我们从事酒店行业的人意识到：不仅要对外部客户(酒店宾客)提供良好、优质的服务，而且还要在酒店内部各部门之间形成强烈的服务意识。诸如，“前台为宾客服务，后台为前台服务”的应运而生，顺应了一个服务型企业发展趋势，更是人性化管理理念在酒店驻足发展的必然体现。毕竟，和谐是今后你我生活中必不可少的‘社会粘合剂’。

最后，能否成为一位合格的管理者，与你自己的身高、相貌、学历背景无关，倒是与你自己在工作当中不断学习、不断成长有关。然而，事实是我们当中可能活着这么类人，似乎他们更热衷于休闲中度过工作之余的闲暇时光。书，似乎没有时间去读；看电视、上网，可能有着比知识更能让人快乐的东西；培训，或许更多的是注重它的形式美，所幸不是网络博客里的‘木子美’。

而今，我们都在强调的是，要建立一个学习型的酒店组织，但是我们倘若连最基本的‘学习’都不屑一顾时，又怎么能

建立起一个学习型组织呢?其实，在座的诸君都明白，现今的社会不学习就会落后，就会面临着被淘汰的命运，更何况是一家历经十年风雨的酒店呢?所以，只要是有心学习时，又何以言自己忙、没时间、累啊等等之类的谎话，来给自己找借口，搪塞他人呢?但愿有一天，君不要因为“忘了学习”而从管理者的岗位上“光荣退休”。套一句流行语，可以来个‘华丽地转身’，但不是每一个有理想的青年都能够做到的。

总之，要想成为员工心中的合格管理者，并非一朝一夕，并非看了鄙人的日志，就能够‘一步登天’的。呵呵!需要你我在漫长的工作经历中，用心感受，用行动去实践着。毕竟，“合格”，也不是绝对的。

## 酒店管理实训报告心得体会篇四

### 第一段：实习前的准备与期望（200字）

我就读于某大学酒店管理专业，今年暑假有幸进入一家知名酒店进行实习。在实习前，我做了充分的准备，学习了相关理论知识，并对酒店管理的各个方面有了一定的了解。对于这次实习，我怀着对酒店行业的热爱和追求完美的心态，期望能够在实习中学以致用，提升自己的专业素养和实践能力。

### 第二段：实习中的工作经历（300字）

实习的第一天，我被分配到前台部门。起初，我只是一个工作人员的助手，帮忙打印房卡、登记客户基本信息等。随着实习的深入，我逐渐接触到更多的工作内容，包括接待客户、解答疑问、处理客户投诉等。这期间，我深刻体会到前台部门的工作需要高度的责任心和服务意识，每个细节都需要精益求精，才能给客户带来满意的入住体验。

### 第三段：实习中的困难与挑战（300字）

实习期间，我也遇到了一些困难和挑战。比如，在处理客户投诉时，需要保持冷静，客观地听取客户意见并合理回应，有时甚至需要调解矛盾。这对我的情绪管理和沟通能力提出了很高的要求。另外，高强度的工作压力和长时间的工作也使我经常感到疲劳和压力。但正是这些挑战，让我更加深入地了解到了酒店管理这个行业的特点和要求，并锻炼了我应对复杂情况的能力。

#### 第四段：实习带来的收获与成长（300字）

通过这次实习，我学到了很多专业知识和实践经验，提高了自己处理复杂情况的能力。在酒店管理方面，我对前台和客户服务等部门的管理有了更深入的了解。我发现，作为酒店管理者，要善于沟通协调，团结员工，以提供高质量的服务；要细心观察细节，从客户角度出发，改进酒店的服务流程和环境；更要持续学习和自我提升，不断提高自己的专业素养和管理能力。

#### 第五段：对未来的展望与感悟（200字）

通过这次实习，我对酒店管理这个行业充满了热爱和信心。我深深感受到了酒店管理的挑战和乐趣，意识到自己在这个行业中的机会和发展空间。因此，我决定在未来继续深入学习和实践，在酒店管理领域中不断成长，将我的热情和专业知识投入到这个行业，并为提供更好的酒店服务而努力。同时，我也明白到酒店管理的道路是不容易的，需要付出很多努力和汗水，但只要我坚持下去，并不断提升自己，一定能够取得更好的成绩。

## 酒店管理实训报告心得体会篇五

通过近期学习管理00条结合当今饮食业发展情况，对酒店经营与管理谈一点看法。二十一世纪是餐饮业发展比较凶猛年代，也是竞争进入你死我活年代。这对我们酒店来说也是严

重的考验，所以要通过成功的接待人大会总结经验，在不足中总结教训，找出适宜市场经营的品种，迅速投入拳头产品，形成名牌菜肴，使我们酒店以饮食业龙头出现，领导本地饮食业发展，这样我们比较好做了。首先，要了解当地人们生活习惯，填补当地餐饮业市场空白，划定经营范围。

决策决定了经营菜肴的菜式、品种及菜式口味，所以从决策上应该慎重、再慎重。从经营决策上本人认为要在按酒店报告中指出的，在继续坚持“绿色、营养、健康”的前提下，以客户的要求出发，开发低油、低糖、低盐、低脂肪的菜品，打造中豪餐饮强势产品，拳头产品，实施餐后看菜，根据台面情况，及时调整菜单、菜品。还应在个性化、标准化、风格化中找出自己经营路子，形成独特的经营方式和经营模式，就济南可以看出：现在为什么许多星际酒店自助餐厅开业以来都是生意兴隆，就是在经营中做到“个性化、标准化、风格化、特色化”。

我们中豪酒店具体结构上：自助形式还有些欠缺，还应在经营品种以个性化、标准化、风格化、特色化推出自己的经营品种，并以各地地方风味为主，选择有几个有特色的拿手菜，做为主菜龙头等。突出重点，形成套路，以标准化的经营方式来适应千变万化的顾客，这样经营符合当今餐饮业市场需求，定能填补地方这块餐饮空缺。从人和分析。当今餐饮的竞争，其本质是人才的竞争，现代化酒店经营管理的成败主要取决于员工素质的高低。

餐饮行业是一种复杂性经营结构：制作一个菜式有选料、粗加工、细加工、加热成熟、调味、出锅、盛装等繁杂工序。餐饮是依靠传统的手艺为消费者服务，工种多、分工细、要求高、技术性强。每个环节配合十分重要，每个岗位都要合理安排，合理分工，所以选拔厨师队伍，选拔中层管理人员都应特别慎重下面对酒店管理谈谈本人看法：常言说：“三分技术，七分管理”。就管理来说，又何其为重要，在管理中要强调结果，强调效率，强调质量。生存就在于管理，管理不

好效益就不会好，为搞好我们酒店根据管理00条总结以下经营管理经验。

(1) 搞好员工的自身素质。遵守职业道德，严明劳动纪律，明确管理章程，制定各项管理制度和生产标准，抓好每个环节的组织、指挥、监督和调节。服务人员必须培训后上岗，奖勤罚懒，促使员工上进，每天利用班前班后会，总结缺点，发扬优点。

(2) 落刀成才，物尽其用。不论经营什么菜式都要把浪费率压低到最低层，把成本的起货率提高到最高层。成本原料是菜式的基础，成本大小决定利润高低，所以选料上压低成本，让利给消费者，以便售价让顾客更好的接收。菜式品种建立标准卡，规定其所用原料品种，规格和数量，精确核算成本，一切出品率按规格标准操作，这样即控制了成本，又保证了出品质量一致性，做到标准化，对保持饭菜质量十分有利。

(3) 以龙头菜式带动经营主动权。从中档菜式中不断推出本店特色菜，并以成本稍高价售出，来刺激客人消费，活跃酒店气氛，而且还要使其适应各档次消费者的需求，以便抓住饮食业经营主动权。

(4) 食无定味，适口而择。不论经营什么菜肴，都要入乡随俗，把当地人口味考虑到前边，适应地方口味变化，能让消费者接受，顾客认为好吃那就“万岁”。再说粤菜、港式粤菜、湘菜、川菜等结合当地生活习惯，在突出保持其特点、物色的基础上，一定要适应当地人的口味和生活习惯。

(5) 要安全生产，各部门把握好自己责任区(包括原材料、卫生等等)。采购、仓库、生产必须建立帐面流水帐;服务、生产、收银也必须建立良好财务制度。实行分片包干制，定期检查各部门卫生、生产情况，形成一个良好的工作环境。本人认为，若想搞好我们酒店，应了解了大环境、大趋势，掌握我们顾客群体心理、口味，做到知己知彼，科学决策，找

到经营路子。传统的菜式与改良引进的西餐和创新菜三路齐头并进。只有拓宽思路，才能适应当今饮食业市场经济社会的消费需求，才能在激烈竞争中站稳脚，领导餐饮的潮流。

二、厨房厨师技术力量组合和管理在管理上不仅采取军队式的垂直管理模式，以“以人为本，”的管理理念，使全体员工明确整个目标、自己职责、工作意义、相互关系等，从而能够主动地、积极地、创造性地去完成自己的岗位职责。

三、全国各地的餐饮业早已销烟弥漫，你死我活地竞争着。做为济南的星级酒店中豪，我想□20xx年也将是一场激烈的竞争战。怎样才能使我们酒店在环境、服务、菜品、特色等方面成为地方区域的龙头酒店呢？下面我几个方面谈几点看法。

1、树立酒店的知名度、提高信誉。在短时间内，不管从言行宣传、电视媒介上，都要有一定的影响。但要想做到你没我有、你有我优、你优我变的程度，我们还需不断努力、拼搏。所以，我想酒店应定期地举办一些节目；组织一些活动；赞助一些事业，来扩大自己的知名度。看起来是费些人力财力，但只要组织得力，安排恰当，一定能收到效益和影响的。

2、员工的整体形象与素质；员工在纪律、条件、环境的约束下，尽心尽责地工作。经过一段时间适应后，会开始工作懒散、纪律松懈，对工作的开展有一定的阻力。所以，在员工的整体纪律与心理素质上还要加强培训，培养员工的集体荣誉感和自豪感，使员工的精神面貌焕然一新。走出店门后能自豪地说“我是中豪大酒店的”。这样我们酒店的形象会更好！

3、提高优质的服务质量：一少部分服务员是来上班做一翻事业，一大部分是来挣钱的。怎样才能提高服务员的工作积极性，这是优质服务的首要前提。我想用意见卡这种方法比较好，它打破常规的格式，使服务员的档次拉开，使每个人都有危机感，同时也有收获的喜悦，这样也便于管理。

4、创造良好环境：不要说从整体，就是每一个角落，

都要使客人觉得赏心悦目。在就餐的同时能够感觉到温馨的气氛，使人觉得物有所值。例如，花卉品种定期更换、维修及时。

5、美食节：厨房可根据季节，推出美食节，明档每周推出具有冲击力的大菜，以此吸引或刺激顾客的消费。

6、挖掘地方小吃、特色、类似人大期间我们上的拉面、把子肉、单县羊汤·中豪豆腐、济南甜沫、单县羊汤、济宁糊粥、临沂羊糝、潍坊朝天锅等，我们要让这些地方特色亮起来，必须要进行包装、推销。并把特色做精做细，做出文化氛围。

7、活动互动·让客人参与进来，象年三十包水饺活动和正月十五包元宵互动活动，即丰富产品内涵，又打造了轻松愉悦的用餐氛围，带给客人意想不到的惊喜。