

酒店的心得体会(通用10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。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

酒店的心得体会篇一

光阴似箭日月如梭，转眼间，来到金燕仙女山酒店十月之久，在这说长不长说短不短的时间里，我学会了许多技能技巧，同时也领悟到了许多做人的道理。在餐饮服务过程中我们应该做到以下几点：

1、诚信，诚信就是诚实，不做虚假的事，信，我有两种解释，一是对员工的信任，二是对公司的信任，俗话说：“重诺守信，人必近之，狡诈欺蒙，人必远之。”诚信是做人之本，同时也是在社会上立足的基础。

2、敬业，敬业就是忠于职守的事业精神，在社会上有很多人都看不起服务员这职业，即使做到服务员这项工作，也会想，反正我不会永远在这里当服务员，其实这种想法是错误的，没有哪一个天生生下来就是当官的命，也没有哪一个天生生下来就是有钱人，只有自己爱岗敬业，努力工作，才会有升职加薪的机会，所以我们选择了这份职业，就应该正确的认识职业，树立职业的荣誉感尊重自己的职业，安心工作，不管再苦再累，我们都应该任劳任怨，努力完成自己的本职工作。

3、团结，团结就是力量，在生活中，各方面都需要团结，一根筷子，很容易折断，两根筷子，容易被折断，三根筷子，不易折断，四根筷子难折断，五根筷子……每增加一根筷子

就要多加一把力，才能将其折断，可想而知，团结的力量有多大，在我们这个大家庭里面，我们更需要团结，我们来到这了是为了工作，为了给家庭减轻负担，同时也是为了丰富自己的人生，让自己的人生更加精彩，我们不应该为了一点小事，而斤斤计较，闹得不开心，不开心就会影响团结，影响工作，有工作，大家一起沟通一下，如何把工作做好，一个人知道而不告诉其他人你，那是不团结的表现，三个臭皮匠，顶个诸葛亮，再怎么讲，三个人总比一个人强，工作的事情是大家的，有事大家做，没事大家一起晚，只有团结合作才能将工作做好。

4、服务，服务是为顾客做事，满足顾客的需求。服务的好坏直接影响到我们酒店的声誉，所以，我们应该做好服务，要做好服务我觉得应该做到三心一笑，三心，即：关心，细心和耐心，主动关心客人的一切需求，随时观察客人的心理状态，把服务做到客人开口之前，客人对我们的菜品及其它服务不满意时，我们应该耐心倾听客人的诉求，一笑，即微笑，微笑是沟通的第一语言，它能使人感到温馨及尊重，面对顾客，我们的心理不管有多么多么的不愉快，不应将其带入工作中来，拿人钱财，替人消灾，我们收取了顾客的钱，就要让顾客在这里吃得，玩得开心。

为了自己的事业，同时也为了酒店的声誉，就需要我们每个人承担起自己的责任，努力工作，团结一致，一定能把工作做的更好。

酒店的心得体会篇二

首先非常感谢__x酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚

入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个星级酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

务并不是口头说得那么简单，而是真真实实用行动来体现的。比别人多一点服务，每次多一点就是成功。

酒店的心得体会篇三

20__年1月至20__年6月一直在北京__酒店做前厅主管一职。

现将酒店的前厅主管上半年的工作主要分为以下几点：

5、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

6、参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

8、对客人投诉的处理。

客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店的心得体会篇四

岁月如梦，时光如梭，转眼间大学的生活已经成为过去，我也踏上了工作岗位。俗话说的好，“十年育树，百年树人”。在学校度过10多年的我，终于迈向这个展示自我的平台，荣幸地成为了一名宇通人。严格算起来，我是第二代宇通人，也正因如此，我对于宇通有着更为特殊的感情。这种情感，犹如孩童对于父亲，怀着一份最真的仰慕和崇敬。在这个亲如家人的大团体中，相信我会一直抱着感恩的心来工作。

曾经，我也年少轻狂，上学的时间不短，却没有好好珍惜利用，荒废了大好青春。而今，我站在宇通这个大舞台上，通过比以往更犀利地剖析自我，豁然开朗。原来以前的自己，一直缺少的是责任心。因为没有责任心，才会把学习看得那样轻；因为没有责任心，才会不够追求上进；因为没有责任心，才会荒度时光。“亡羊补牢，时犹未晚”，尽管我的往昔不够灿烂，可是我已明白自己缺失的东西。未来的路还长，相信我会揣着责任心踏实地走下去。

20__年1月3日我进入宇通房地产开发公司参加工作，现就大半年以来的具体工作情况做如下总结：

记得刚开始来到宇通商务酒店工地时，因为在学校学的都是理论性的知识，缺乏工地现场实践的机会和经验，看到什么都觉得新鲜，对于图纸方面及现场施工更是弄不通透，身为宇通人，我认识到必须加强学习，在工作中不断接受新的知识，要积累丰富的经验，勇于进取，坚持充电，提高自身的综合素质，尽己之所学，尽己之所能，使自己成为宇通的有用之才，可用之才，能用之才；后来通过认真研究图纸、查看图纸规范说明、翻阅图集，在施工现场有不明白的问题及时请教有经验的施工技术人员和监理；在每周的例会上认真听取并做好会议记录内容，会后认真琢磨并消化其中的管理经验，慢慢的我在施工现场从模板的支设、钢筋梁(柱)的配筋、绑扎、搭接、混凝土的浇筑及施工现场的调度中一点一滴积累起了自己的实践经验。

工作中的不足与今后努力方向：

半年来的工作虽然取得了一定的成绩和进步，但也存在一些不足，主要是专业水平不精、现场管理协调应变能力有待提高、在工作中缺乏持之以恒的精神。

在今后的工作中，我一定要认真总结经验，提高自身素质，为做好本职工作，严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，

诚实敬业，细心学习他人长处，改掉自身不足。作为一名年轻工作者，对待工作我们不能有丝毫懈怠，要做到手勤，多做笔记，多做记录，把工作中的得失和每次出现的问题记下来吸取经验教训；口勤，要多问，遇到疑难问题或工作中遇到困难就向老同志和有经验的同志问；耳勤，多听取同事们提出的好的意见、建议、改进工作。

我还要向公司优秀的宇通人学习，学习吃苦耐劳，乐于奉献，敢于拼搏，勇往直前的工作作风和敬业精神。在工作中既要会干，能干，还要巧干，精干，不断磨砺头上竞争的触角，活跃头脑智慧的灵光。

相信通过自身的不断学习，我会成为一名合格的宇通人。我会向领导们学习，向同事们看齐，努力褪去自身的不和谐因素，深深地融入到宇通这个大集体，以宇通精神为我之精神，以宇通文化为我之向标。

总之，在下半年的工作中，我要克服之前自身存在的不足之处，将以崭新的面貌、高度的热情去干好工作，请领导放心。

酒店的心得体会篇五

通过这次酒店服务员培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、酒店服务员培训——语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵

养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、酒店服务员培训——交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。

以上是我的酒店服务员培训心得体会，希望自己可以在今后的工作中保持良好的状态，做好酒店服务工作。

酒店的心得体会篇六

时至今日，我在__酒店工作刚好半年，作为酒店的管理，我在自己的工作岗位上，一直都是非常用心的，备受顾客的好评。我认为一个人在做一份工作的时候，不能永远都是一成

不变的，要学会在工作当中寻找自己可以加强的地方，要有非常细致的感悟，以及一颗想向上的人，以下就是我在酒店半年工作的心得体会：

一、工作仔细，绝对敷衍

我相信现在有很多人，在自己工作的时候，有人监督跟没人监督是两个完全不同的状态，这就跟在学校上自习课的学生们一样，教室里有老师安安分分，一点声音都没有，一旦老师不在，就变得肆无忌惮。在酒店的工作也是如此，我身为酒店的客房服务人员，一般都是自己监督自己工作，工作的要求我们心里都明白，但是因为我们知道，我们的工作成效是没人进行检查的，所有很多人就选择敷衍行事，只要不被顾客投诉即可。但是我的观念不同，在我看来只有学会自我管理，才能更好的进步，我不会要把工作做好，我还要做到极致。

1、顾客退房后，立马进行清扫整理，房间里的任何摆设都要回归原位，床单被罩一定要换新的，保证客房内部的干净整洁，然后对房间内顾客使用过的东西，全部进行清洗并且还有消毒。

2、给足顾客周到的服务，在适宜的地方进行等候，顾客上楼的时候，我会做到，帮助顾客拿全部的行李，然后引导顾客入住房间，然后询问是否对房间还满意，等到顾客说没问题的时候，我才会退下。

3、对自己负责的区域内部进行严格的检查，保证区域内的所有设备能够正常的使用，比如说声控灯、地毯的干净程度、电梯等等。还得保证所有客房的门都是关闭的，防止发生偷盗事件。

二、认真服从领导命令

我现在作为一个已经来到酒店工作有过一段时间的工作人员，难免会迎来领导临时安排的任务，千万不能有任何的抵触心理，不要觉得这不在自己的工作范围之内，就觉得不应该是自己来做。反而要觉得这是领导在考验自己的工作能力，毕竟这里是自己工作的地方，要用心的为这里做贡献，这才是领导喜欢的员工。

三、积极主动的参加培训

对于我们这样的大型酒店来说，员工的技能增长一定要随着现在的发展进步的，如果一直都是一个样子不变，那么我们这些员工的，就是对不起领导的栽培，对不起自己的这份工作，但凡酒店有工作人员的培训，是务必要参加的，这种能增加自己个人能力的活动，没有任何的理由不参加，工作不仅仅的为了赚钱养家，更是要自己能在工作中，慢慢的成长。

酒店的心得体会篇七

通过在武汉碧桂园凤凰酒店五个月的实训，我发现武汉碧桂园凤凰酒店有一个很严重的问题急需解决，那就是人才流失。“21世纪最重要的是什么?人才!”相信很多人都对这句话耳熟能详，但是在武汉碧桂园凤凰酒店,这个问题似乎很严重。

我们看武汉碧桂园凤凰酒店的人才结构，根据人事部经理的统计，酒店内部的实训生有四十几名，而且以大专学历为主。在武汉碧桂园酒店，经常性就可以听到各个岗位的员工抱怨说想要辞职，这一切到底是什么原因导致的，值得人深思。很多岗位上的员工并没有什么学历，都是直接在汉南区招来的，比如说中餐厅pa部的阿姨们，她们本身没有什么服务意识，只是来干干活拿工资，这对于一个酒店的发展前景来说并不是一个好的选择。

我作为实训生中的一员，从我的视角来分析这个问题的原因并不全面，但是也可以作为一个参考。

首先，武汉碧桂园凤凰酒店的员工待遇不好。工资低或许是酒店行业的一个普遍行情，但是武汉碧桂园酒店的工资却着实有点儿太低了，我们看一线员工的月薪不足20xx元，而主管级别的工资也只有3000多元。在酒店的构架上来看，主管是属于酒店的中层管理人员了，月薪却只相当于别的行业的普通一线员工的工资水平。工资低也只是一个方面而已，酒店是提供食宿的，且不论宿舍条件如何，只这“食”这一点就足以让人受不了。今年2月份的时候我们刚去酒店，那时候的食堂饭菜还不错，有菜有肉有汤，可是随着时间的推移，酒店提供的饭菜水平就越来越差了，每天的汤也换成了白开水。对于工作辛苦的人们来说不是一个好的选择，而且就餐的环境也很差，经常性有碧桂园物业的农民工来吃饭，人多嘈杂。

其次，酒店的奖惩机制并不完善。如果说薪水低可以接受，那么奖惩机制的不完善就多少有点打击人了。酒店内部的奖惩机制并不好，各个部门经理特别严格地抓违规行为，并且开出罚单，这并没有什么，对于员工的要求高也很正常，但是对于奖励机制却并没有什么特别的要求。除了明确表示拾金不昧者会有奖励之外，并没有对于服务质量的提高方面给出令人满意的奖励方案，这就无法给那些服务质量高的员工以及及时的奖励，对员工的积极性有所打击。

再次，现代年轻人的消费观。酒店的服务人员更新换代快，现在主力的员工大多数是九零后，年轻人的消费观和上一代有着明显的不同，他们爱消费，但是当薪水太低的时候，他们可能会考虑给自己换一份工作，来让自己生活地更加舒适。

最后，武汉碧桂园凤凰酒店偏僻的地理位置。或许这个不能说是碧桂园酒店的错，因为碧桂园集团主要的产业就是房地产，为了让大多数人买得起房，碧桂园的项目地大多数选择在偏远郊区，但这对酒店的影响是显而易见的。交通不便，出入不便，客人很少选择的同时，很多年轻人在找工作的时候也不愿意跑太远到这地方来，他们更喜欢留在市区，因为那里生活更方便。或许武汉碧桂园还没有完全建设好，随着

未来武汉碧桂园设施的完善，在这个社区内的各种机构相应建设齐全后我们也相信会有更多人选择来武汉碧桂园工作。

武汉碧桂园凤凰酒店的人才流失比较严重，很多时候都需要一批一批的实训生来顶着岗位的运行，但是这毕竟不是长久之计。加快进一步的建设，对于武汉碧桂园酒店的发展有一个清晰而完整的定位才是关键。

在武汉碧桂园凤凰酒店实训的五个月期间，不断地看着老同事一个个离开，新同事一个个来，对于酒店的更新换代来说是个好办法，但是也应该采取措施来防止人才的过多流失。多引进一些高素质的服务人员，带动酒店的发展。

酒店的心得体会篇八

我经过在商业学校的两年培训充分认识到实践的重要性，与家人商议决定外出到哈尔滨驻广州办事处（广州xx酒店）实习，培训东北菜加强理论知识与实践经验，我在后厨，是一个打荷的，大致是切小料、摆盘、雕刻、保证菜品的美观与卫生。

上班时积极工作，尽量让菜品美观，没有菜时到砧板练练刀工，上灶台练练翻勺，保持乐观向上的心态。我们下午两点时会下班休息三个小时，那时我会到书店，翻阅一下书籍，增长一下见闻。与同事相处关系还算融洽，（毕竟别人什么想法我也不知道，呵呵）结交了几个好兄弟，组建了一个和谐社团，不是黑涩会性质的哦，每月发完工资的某天会一起吃饭，增进一下感情，放松心情，这样也更有利于工作。我们厨师长对我要求也不是很严格，一些事情也是对我以一种朋友之间的口吻谈话，他是我在xx酒店尊敬的人之一。单位的赵经理，对我也不错，整天笑呵呵的，不过他可能因为一些事请，认为我的脾气有一些暴躁，我自己也这么认为，我也尽量在改掉这个坏毛病。总的来说，我自己感觉我的表现应该是中等偏上吧！

(1) 经过在xx酒店短短一年的实习，我认识到了自己烹饪技艺，性格，工作经验的等等不足之处，并且在工作中逐步改进，相当于对我进行了一次深加工，回锅重新翻炒了一遍，使我变得更加成熟。我也深刻的体会到了父母工作的艰辛，也更加思念和热爱我的家乡。我在广州也认识了各种工种的各种人，热心助人的，埋头苦干的，口硬心软的，尖酸刻薄的，爱吹牛的等等，我与他们发生过争执，也有令我真情流露的，现在回想起来，往事一幕幕好似过眼云烟，大部分只是人生的过客，只有一小部分会令我埋藏在内心深处，永不忘怀！

(2) 因为xx酒店经营的是东北菜，我本身也是东北人，这就更加加深了我对东北菜的理解。东北菜是指在东北，包括黑龙江、吉林、辽宁、内蒙古东部的烹饪菜系，东北菜的特点是价廉量大，用料广泛，火候足，滋味浓郁，以炖菜为主。我认为xx酒店应该把主食再加上一些粗粮，由于加工简单，粗粮中保存了许多细粮中没有的营养。比如，含碳水化合物比细粮要低，含膳食纤维较多，并且富含b族维生素，吃粗粮也成为了现在人的一种时尚。热菜应该在加上几个更加有东北特色的菜，如狗肉火锅，杀猪菜，关东煮，烤玉米。因为狗肉冬吃驱寒，夏吃避暑，滋补强身，延年益寿。杀猪菜，关东煮等，也是很久远，经过历史与大众考验的经久不衰的东北菜。

我在对待培训和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到培训与工作中去。性格有一些易燥，不能以平常心面对一些问题。我会继续在外闯荡，并且加深我各方面的素质。我的第一个五年计划是，做到某家三星级酒店的主灶，并且有二十万可流动资金，为我下一个五年计划做奠基。

最后感谢xx市商业学校各位老师，就业办老师的帮助，感谢xx酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx酒店能够越办越好，学校越办越好。以上就是我此次一年社会

实践的一些感受和想法，请领导审阅。

酒店的心得体会篇九

酒店主要为游客提供住宿服务、亦生活的服务及设施(寝前服务)、餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。下面是酒店实训心得体会，希望可以帮到大家。

篇一：酒店实训心得体会

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的实训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店实训的心得体会-服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类

餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作

更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是领导在实训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

篇二：酒店实训心得体会

通过对企业实训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务贯穿了一个酒店的服务理念，一个酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的缺陷或不足。那么怎样达到双管

齐下呢?在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加产品在市场上的份额，从而带来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅读质量报告，要对饭店的安全卫生、设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，巡视检查酒店服务质量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理实训，不断改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，及时并善于发现客人的需要，减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前后台沟通的畅通。工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，体现在接待顾客方面，体现在处理宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、礼貌。尊重客人，不仅要记住他们的名字、生日，更要记住

他们的喜好;对客人要忠诚,与客人沟通时,信息要真实,定期不定期地检查产品是否合格,尽量把产品最好、最真实的一面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和,这种礼貌、亲切的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的,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,却能够实现工作中的突破,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,正是这小小的微笑和一句真诚的问候,赢得客人满意加惊喜,赢得客人的口碑,才赢得一个酒店的生存和发展空间。

以上就是我在这次实训中的心得体会,这些知识内容都是老师在实训课程中对我们的教诲,无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好,那么就要理解服务的重要性。

未来的工作也许会千头万绪,甚至会遇到这样或那样的困难,但是我相信有公司各级领导的关怀和正确领导,有我自己的不懈努力,任何困难都会被克服,通过这次学习,让我对酒店有了更深刻的认识,真正感受到了酒店的活力与魅力,认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识!在今后的工作当中,我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中,让更多的人认识云顶酒店,让更多的人向往云顶酒店,让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

篇三:酒店实训心得体会

一、自我管理 通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者,我们时刻要将事情考虑周全,要把事情想的更长远,要时刻记住自己的责任,了解责任承担责任,时刻在反省自己,提高自己的个人素质和品质。我们要学会管理自己的时间,老师在上课的时候发给我们一个时间纸条,假设人可以

活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说：不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用 每一名管理者要起到承上启下的作用，要对酒店负责，要监督属下员工工作，确保达到服务要求，给予下属指导，完成实现日常工作目标，解决工作中的问题，指导员工克服困难。管理其实质是尺度，是原则性和灵活性相结合的产物，作为一个高星级酒店要讲究原则，在某种程度上员工可能会认为缺乏人情味，往往就是坚持原则，才能搞好管理，才能将各项管理工作做到极致，才能为宾客提供各项服务通过在中心大酒店实训学习，我深深感受到，管理还要有公开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且还要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，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，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。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，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，让宾客旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到我们的房间，进房间后因为我们是有预定的，中心大酒店知道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、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效率，在华侨国际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，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能为高邮市的经济建设做出应有的贡献！

酒店的心得体会篇十

总的来说，在这些日子里自己的确学到了很多的东西，除了了解到餐饮的服务程序和技巧外，也学好了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和饭店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与客人打交道。同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有的强烈的服务意识。更为重要的是，在这四个月的实训的工作中，我深刻地体会到了饭店行业的艰辛，也看到了饭店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每一个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争。在竞争中就要不断地学习别人先进得当地方，也要不断学习别人是怎样做人的，以自己的能力！记得老师曾经说过：大学是一个小社会。但我觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚。尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等。关系复杂，但我得去面对我从未面对过的

一切。记得我从很多已经工作的`亲朋好友那里得到这样一个问题：学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。

在这次实践中，着一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。

有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了在课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，也不愿在校读书；而已在社会的都宁愿回校读书。我们上学，先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅是已取得的成果，也是奋斗的过程。正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实训，当时看来无所谓的事情

返校后讲给同学听后,不愉快的心情都“挥发”掉了,留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。