

最新酒店经理工作心得体会感悟(汇总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。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

酒店经理工作心得体会感悟篇一

酒店客房经理是领导着客房部的各位的。你知道酒店客房经理工作是什么吗?接下来就是本站小编为大家整理的关于酒店客房经理工作心得，供大家阅读!

我是一个目标较明确、做事持之以恒的人，在上大二的时候，我选择了酒店业，决意要在酒店这个服务行业中创造与实现自己的人生价值，希望有朝一日能在酒店大堂以管理者的身份接待我的客人，我的vip刚开始的时候，我还是挺犹豫不决的，但最终我还是坚持了下来，并且在这两年里陆续实践着我的酒店梦。

任何给过你机会成长的人或事物，你都应该感激他(它)，所以，我现在很感激聚龙湾，让我成为客房部其中一员，为我搭建了展现技能与素养的一个平台。在几个同班同学选择餐饮的时候，我毅然选择了客房，当时很多人不理解，做客房很累，又孤独，而且刷杯子，洗马桶、拖地板这些琐事一个大学生怎么能吃得消?的确，很多人都不愿意去做客房，而对于我来说，这早已不稀奇，我把这一切当作自己学习的过程，是为我实现自己梦想的一步棋子，正所谓：三十六行，行行出状元，在酒店里，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩，在前段时间来度假村巡回演示的全国旅游饭店服务技术能手，两位客房

服务员出色的做床表演博得了阵阵欢呼，这不也正说明了做客房也可以大有作为的吗？做客房的确很累，但是做酒店这一行业哪有不累的呢？每个岗位都会“累”，只有我们摆正心态才能在岗位中做得开心，做得成功。

做客房，很多时间都是单岗，所以，会有点孤独，即使比较闷，令人难以忍受，可对于我来说，这刚好是一种锻炼，做客房让人学会忍耐，学会独立处理一些事情，应对一些突发情况，忍耐，这不单是一种职业能力更是一种人生态度，忍耐叫人慢慢去等待，不要急功近利，当你每天都不停地做房，很累的时候，依然能坚持自己的信念，心平气和去做平凡，在别人看来根本不起眼工作，这不是每个人都能做到的，这需要时间去磨练，做客房让我从中得到实际的锻炼与成长，并从中找到真正的快乐，我根本不需要自怨自艾。

整天刷杯子、洗马桶和拖地板对于一个大学生来说，在别人看来，是大材小用，从而变得不可思议，记得度假村刘总监曾说过：“你刚来，我可以给你一个部长或主管的位置让你做，可是你能做得来吗？的确，万事总是有开头，一步一个脚印是有必要的，而我觉得，如果一个人被社会称之为天之骄子的大学生，能够不介怀外界的说法放下成见，可以默默地从刷杯子、洗马桶等这些小事做起，这令人钦佩，再说，在酒店的岗位上，每个员工都是一样的本质，那就是服务员，顾客真诚的朋友。

在聚龙湾的这段日子里，我认识了很多，并从中虚心向他们学习，使自身的技能与服务意识得到进一步的提高，可我还年轻，我的酒店路还很长，需要付出别人更多的汗水与努力，而在这些努力与汗水当中，更希望能丰富自己的人生阅历与经验，活到老、学到老。

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是

我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人， 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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优

质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

谈到客房服务管理的问题上各人有各人的见解，每个宾馆也是根据各自的具体情况有着不同的管理方法。本人自97年宾馆管理专业毕业后就进入均瑶集团均瑶宾馆，十年来一直从事客房服务管理工作，对客房的服务管理工作情有独衷，从中也学到了不少的东西。结合均瑶宾馆重新开业后的工作经历，通过自己多年来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得与大家共同探讨和共勉。

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的“度”。本人认为做好以下几个方面的工作对客房管理很有帮助：

一：管理靠控制、效果见细节

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅检查结果更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。之前，就曾发生过房间袋装茶叶未按规定的要求补充，被新入住的客人投诉；清扫整理住客房时，只是更换了棉织品和易耗品，未按要求清理房间卫生，结果也被客人投诉。因此客房服务过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大。

二、待客如家人、服务现爱心

在上面我们提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，有时还要为客人所提供的特殊的服务，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。我们曾碰到有位客人来住宿，入住不久，就反映肚子痛，起初以为是受凉引起的，我让服务员给客人提供毛巾热敷，但并不见好转，不多久就见客人脸色惨白，手发青，并伴有呕吐，我看到客人这种情况，马上安排员工直接将客人背出酒店送往医院抢救，幸好送得及时客人经救治身体已无大碍。第二天，客人的朋友特意找到我们，对我们的服务和帮助表示感谢。

三、个性化服务、添温馨稳客源

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只观注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。我们推出为带小孩的客人提供给小孩免费洗衣的服务和商务客提供免费大瓶淋浴用品的服务，从而吸引并稳定了一批顾客。

四、团队合作、主动配合

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。以往客房的很多工作都是被动的等其他部门来配合协助，我们改变这种想法，化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。如我们通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房地毯清洗工作。

以上是我对客房管理的几点心得，要想做好客房的管理工作

除了自身对工作的总结外，还需要增强对酒店管理知识的学习和积累，同时也要与同行多沟通交流，这样才能使我们的服务工作更上一层楼。

酒店经理工作心得体会感悟篇二

经我公司投资控股有限公司董事会的任命，我担任我公司投资控股总经理一职。在这一年里，在董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年来工作，主要有以下几方面：

一、组织建设

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：风控总监李兵、运营总监郑非、财务总监林清。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监林倩共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监林倩来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼金汇控股的企业文化“你我用心、引领未来”，既强调与集团的关系又突出公司服务性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、以诚为本”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断强化创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

三、团队建设

通过组织一系列活动来建设我公司的大团队：组织深圳金汇控股高管赴北京大学参加拓展训练，培养金汇控股团队的团结合作能力；组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养；组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

四、业绩建设

在短短的一年里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，深圳金汇控股与中国台湾玉山银行《中国》有限公司签署合作协议，包揽了金汇控股控股集团旗下的全资子公司的全权代理权；其次，对集团内部承担业务；最后，深圳金汇控股与海佛山金汇海签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时，金汇控股正与美信金融等几家公司进行项目洽谈中。

我公司取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但金汇控股仅仅成立两年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

五、指导方向

20__年过去了，回首我公司成立这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和我公司一路走来的每一位员工，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让我公司投资控股有限公司在中国金融业内崭露头角，取得今天这样的成就。

我还记得这样一位员工李明勇，当时，我派他到北方某一公司出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，

我看到他的嘴上满是热疮。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸!很心疼!我知道在我公司，有许许多多的员工象李明勇一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作;还有许多员工冒着寒风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们，我感到非常地骄傲!”

酒店经理工作心得体会感悟篇三

2. 带领团队做好日常的接待工作，提前查房，跟进客人住店期间的一切需求；
3. 回答客人的一切问询，并向客人提供一切必要的协助和服务；
4. 及时、圆满地解决客人投诉，对于严重事件的投诉，要直接与店长联系；
5. 负责检查大堂区域的清洁卫生、各项设施设备的完好情况，从而维护民宿的高雅格调；
6. 征求客人意见，及时反馈并在时间将反馈的结果告之客人；
7. 定期组织安排员工进行礼仪、服务、投诉、话术等培训。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店经理工作心得体会感悟篇四

时光飞逝，转眼之间一年时光又过去了，刚才听取了各兄弟单位经理的心得，我受益匪浅。2011年，我在公司党委、董事会的领导之下，坚持以效益为中心，以管理为根本，认真贯彻落实公司的工作任务部署，带领分公司成员团结共进，以为职工和企业创造效益为目的，在队伍建设、优化管理方面取得了一定的成就，下面就2011年工作情况进行报告，请各位领导和同志进行审议。

一、生产经营情况

2011年，分公司在上级各部门及总公司的正确领导之下，以团队建设为中心，将分公司各部门的职能充分发挥出来，团结干部员工一道攻克难关、开拓创新、扎实工作。2011年，分公司全体员工都能做到一直认真贯彻和执行总公司下达的各项任务指标，以求真务实的态度和用于拼搏的精神圆满完成了预定的产值和各项责任目标。2011年，分公司共完成工程项目一项，总产值11万元，实现利润11万元。同时，分公司多个项目中标，而且项目已经不再局限于区域内部，进一步向外扩展。能够取得这些成绩，离不开各个部门的协调合作，奋力拼搏，也离不开各相关人员对项目的不懈跟踪和商

洽。

二、逐步提升项目管理水平

全年来，分公司进一步完善了工程管理制度，全面推行标准化、精细化的管理制度。今年年中，分公司根据实际工程参与情况，对现有《工程管理制度》进行了修订，明确了各个部门的职责，细化了施工、购销合同签订以及竣工验收等流程的工作规范，同时对各个部门提出了拓展业务市场的具体要求。通过标准宣传培训，开展培训活动，使员工熟悉标准、掌握标准、执行标准，确保工程施工质量和施工安全得到有效的控制和保证。

同时，强化持证上岗制度，规范施工队伍管理。分公司充分认识到持证上岗制度的必要性和重要性，也充分认识到从业人员持证上岗是企业发展的基础，是提高工程施工质量、确保施工安全的重要途径之一。分公司一方面加强领导工作，提高各个部门对持证上岗重要性的认识，另一方面加强组织管理，各个部门结合实际情况，及时向办公室上报证书计划，办公室根据计划组织员工参与相关的证书培训和考核工作，并组织各类证书持有人参与应有的继续教育培训，有效确保了证书的有效性和人员专业技能水平积累的持续性。

另外，分公司，进一步加强了监督、检查和培训力度，以求提高工程质量和安全。由我牵头与安全质量部门定期对各施工项目的安全质量进行检查，同时不定期开展工地现场巡检工作，并适时开展一系列的专项检查和培训工作，制定了《工程管理奖惩规定》，严格落实相关的管理责任，强化检查效果，确保工程施工质量和施工安全。

三、存在的不足

20--年全年，分公司的经营建设工作虽然取得了一定的成绩，完成了总公司制定的任务目标，但是经营生产发展中仍然存

在一些不容忽视的问题。虽然分公司承接了多个新的施工项目，但是这些项目规模较小，总体发展形式仍然十分严峻。同时，由于大多数属于小型项目，面临的风险也更大，公司还需要进一步提升风险防控力度。

四、20--年工作计划

在20--年，针对分公司的实际情况，应该从以下几个方面努力：

首先，加强人员的管理，人员是管理的组织者和执行者，项目管理人员需要时刻保持警惕，只有全体管理人员相互配合，各司其职，才能使施工工作环环相扣，确保施工工作的顺利开展，提高施工质量，确保施工安全。

其次，加强安全工作。安全工作是各项工作的核心，尤其是施工安全，对此，需要进一步落实安全责任制，明确各类人员在安全工作中的具体职责；同时，要加强防范，做好事故隐患排查工作，对施工现场作业人员进行针对性的安全培训教育，提高施工人员的安全生产意识；安排专人对重点施工区域、重点环节等进行隐患排查和监控，全面保障施工安全。

另外，针对总公司制定的20--年总体工作任务，需要协调分公司各个部门，充分利用分公司现有资源优势，坚定信心，明确方向，突破薄弱环节，坚决完成全年的目标任务，并争取实现新跨越。在今后的工作中，我将以饱满的工作热情投入到工作中，争取带领分公司再创辉煌，为公司的发展贡献自己的力量。

酒店经理工作心得体会感悟篇五

我掌管我们酒店餐厅，需要做的是让我们餐厅的服务和酒菜符合客户的要求，让客户多我们有更好的体验感，能够让客户高兴就好。

为了让客户知道我们餐厅的服务优势，我们每个服务人员都必须经历一个月的各种酒店服务礼仪培训才能够正式上岗工作，这是让所有的员工都能够跟上我们的节奏，都能够做到对客户礼貌能够服从调配，让更多的客户加入我们。这就是服务的意义，同时也是为了大响我们酒店餐厅的名气。而且我们酒店服务的对象是上流有身份的人事，对于服务当然要做到面面俱到，礼仪服饰都不能有纰漏，同样的我们也会让客户给服务员打分，看看客户对服务员的评价，能够获得多少全靠客户的满意多，可以说在我们餐厅这里客户就是上帝，我们做的一切都是围绕客户。

所以为了让更多的员工知道客户的重要，我们在培训前就会给每个服务员传递关于客户至上的道理，让更多的人明白，一个酒店的根本在哪里，那就是客户，有客户我们酒店才能够有更好的发展没有客户我们的.酒店就缺少了存在的必要。我们的态度做的好，当然也收到了很多好评让我们酒店有了极大的提升。

任何时候我们都不会忘记投入更多的精力和资金来研发新产品，菜是一种高技术活，想要获得更多的好产品我们需要的就是不断的增加更多的优质产品来吸引客户，毕竟也的经常做一些调解，不然简单单一的菜品很容易让客户感到不满，而且我们酒店餐厅，经常会去引进一些更加优质的菜，比如一些有着浓浓的民族特色的菜品，当然在这一切中，我们也注意到菜的安全，一切都要保证客户的安全，我们才会愿意去做这样的实验。尽管如此但是取得的好成绩并不多，需要的是每个厨师都能够有自己的独立思想，和丰厚的工作经历，这让我们酒店更加注重餐厅厨师的素质。