

# 2023年酒店管理专业心得体会(优质16篇)

教学反思是一项连续不断的工作，每一次的反思都是对教学的进一步提高。在下面的读书心得中，作者深入分析了书中的观点和思想，值得我们借鉴和思考。

## 酒店管理专业心得体会篇一

第一段：引言（引出本文主题）

酒店管理沙盘课是一门通常在酒店管理专业中开设的实践课程，它通过模拟真实的酒店经营场景，让学生身临其境地感受和体验酒店管理的各个环节。在经历了一学期的学习之后，我不仅对酒店管理有了更深入的了解，还积累了许多宝贵的实践经验。以下是我在酒店管理沙盘课中得到的心得体会。

第二段：认识到酒店管理的复杂性和关键性

通过参与酒店管理沙盘课，我深刻认识到了酒店管理的复杂性和关键性。在课堂上，我们需要扮演酒店经理的角色，面对各种挑战和问题，如人员管理、客户服务、财务分析等。这些挑战和问题需要我们运用各种管理知识和技巧来解决，而且决策的每一个细节都会对整个酒店的经营产生影响。通过这些实践活动，我从理论到实践的角度真正意识到了酒店管理的复杂性和关键性。

第三段：锻炼了解决问题的能力和团队合作精神

在酒店管理沙盘课中，我们经常会遇到一些困难和问题，需要利用课堂所学知识和技能来解决。这种经验帮助我锻炼了我的解决问题的能力。我学会了如何准确分析问题的根本原因，制定相应的解决方案，并有效地执行。同时，酒店管

理沙盘课还注重培养学生的团队合作精神。我们组成小组，共同制定经营策略和决策，并互相提供建议和帮助。通过与同学们的合作，我不仅学到了更多的知识，还学会了更好地与他人合作和沟通。

#### 第四段：培养了综合思考和决策能力

酒店管理沙盘课要求我们在有限的时间内做出重要的决策，这对我们的综合思考和决策能力提出了极高的要求。在每个课堂上，我们需要综合考虑各种因素，包括市场需求、竞争状况、财务状况等，以制定最佳的经营策略。这种综合思考和决策能力在现实生活中也同样重要，因为每个决策都可能对我们的生活和事业产生重大的影响。通过酒店管理沙盘课，我培养了这种能力，并相信它将对我的未来产生积极的影响。

#### 第五段：总结感悟

通过参与酒店管理沙盘课，我不仅获得了酒店管理的实际经验，还培养了解决问题的能力、团队合作精神和综合思考和决策能力。我相信这些经历对我的未来发展将有着重要的作用。正如一位著名的管理学家所说：“管理是一门艺术和科学的结合。”通过酒店管理沙盘课的实践，我更加深刻地理解了这句话的意义，并为将来在酒店管理领域中发光发热做好了准备。

## 酒店管理专业心得体会篇二

近年来，随着旅游业的蓬勃发展，连锁酒店也越来越受到人们的欢迎。为了更好地适应市场需求，我校特别设置了连锁酒店管理实训课程，为学生提供了一个培养管理能力和操作技能的平台。在此次实训中，我深感实践是理论学习的基础，也发现了很多问题，并从中获取了宝贵的经验。

## 第二段：技能的培养

通过连锁酒店管理实训，我学到了许多实战技能。在实践操作中，我逐渐掌握了前台接待、客房服务、餐饮服务等基本技能，并且学习了相应的管理知识。在模拟环境中，我能亲身体验从前台接待客人到客房布置的全过程，从而提升了自己的操作能力和沟通能力。此外，还学习了酒店员工的日常管理工作和团队合作技巧，这对于我来说是极为宝贵的经验。

## 第三段：团队合作

在实践中，我了解到团队合作的重要性。无论是在前台接待还是在客房服务，我们都需要与其他同学紧密合作，为顾客提供优质的服务。团队合作不仅能够提高工作效率，还能够促进思想交流和技能互补。在团队协作中，我学会了共同分析问题、共同解决问题的方法，学会了在酒店管理中与他人合作的技巧。这些都对我的个人发展和职业规划起到了积极的推动作用。

## 第四段：沟通交流

连锁酒店管理实训让我明白了沟通交流的重要性。在酒店管理工作中，良好的沟通能力能够提高服务质量和客户满意度。通过与顾客的互动，我明确了提问的技巧、倾听的重要性以及如何适应不同顾客的需求。同时，与同学和老师的互动也让我更好地理解团队沟通的重要性。通过与其他同学的交流，我不仅学习到了更多的知识和技能，还增强了自己的自信心和表达能力。

## 第五段：改进与展望

通过连锁酒店管理实训，我深刻认识到自己的不足之处，更加明确了今后的发展方向。首先，我需要不断提升自己的管理能力和协调能力，为将来从事酒店管理工作打好基础。其

次，在沟通交流方面，我还需要更多地锻炼，提高自己的语言表达能力和沟通技巧。最后，在团队合作中，我应该更加主动地承担责任，积极参与团队活动，并通过自己的努力为团队的发展做出贡献。

总结：

通过连锁酒店管理实训，我获益匪浅。不仅学习了丰富的实践技能，还培养了团队合作精神和沟通交流能力。在今后的学习和工作中，我将更加注重实践的重要性，不断提升自己的素质和能力，为酒店管理行业做出更大的贡献。

## 酒店管理专业心得体会篇三

管理者是酒店的总调度师”、“管理者是酒店的掌舵人”……这些评价是经常听到的，而笔者把管理者比做医生。笔者认为酒店就像人，由各个器官组成，只有各个器官运行正常时，人才能正常地活动。一旦某个器官发生病变，人就需要就医。酒店也是如此。如果想让一个酒店正常运转，管理者就要充当医生的职责，在适当的时候给员工打一针，刺激一下员工，使他们随时都在一种积极的状态下工作。比如在酒店就餐高峰期，前厅的员工会很忙，这时管理者就应该放下架子，加入到员工中，帮助员工收拾餐具或者引领客人。管理者的“举手之劳”会使员工提高工作的积极性和主动性，“领导都这样做了，我们还抱怨什么呢。”这是员工普遍的反映。但这并不是说管理者做任何事情都要亲历亲为，因为如果管理者事事亲历亲为会让员工产生不被信任的感觉。

培养fans

酒店顾客盈门就是生意好?其实不然，如果所有的客人都是新客人，酒店当天的生意再好也不是真的好，因为这些新客人都是一些“不稳定因素”，他们今天在这里吃饭，明天就可能坐在另一家酒店里就餐。所以觉得一个真正成功的酒店在

客源上应该是2/3的老客人+1/3的新客人。只有做到这一点酒店才会真的生意兴隆、顾客盈门。这就像娱乐圈里明星和fan的关系，只有支持自己的fans多了，明星才会有人气。所以，在培训员工时让员工记住每一位到酒店就餐的客人名字，并利用酒店有歌舞表演等节目的特色，尽可能多地获取顾客资料，保证酒店2/3的固定客源。

## 管理者要学会做“桥梁”

以前讲顾客是上帝，现在提倡以人为本，员工和顾客一样都是上帝。我觉得酒店应该有四个上帝：员工、客人、政府职能部门和供应商，四者缺一不可。所以，管理者要学会做“桥梁”，担负起酒店和上帝之间沟通的重任。酒店要想生存，和工商、税务等政府职能部门打交道就不可避免，如果不和这些“左邻右舍”处好关系，酒店就很难生意兴隆，甚至会使经营陷入被动。为此，酒店常利用节假日等重要节日拜访他们，一方面加强与他们的联系，另一方面也为酒店扩大了客源；很多酒店把供应商放在可有可无的位置，觉得酒店是买家，供应商要想和酒店合作必须先“讨好”酒店。其实在某些方面，供应商决定着酒店的生存和发展。因为供应商提供原料的好坏直接影响着酒店菜品的质量。正是认识到这一点，所以经常把供应商的员工请到酒店里聚餐，这不仅让供应商感觉到很有面子，还加强了与供应商间的私人感情。此外，酒店即使遇到资金紧张的情况也会按时支付供应商的货款。人都是有感情的，这样供应商才会全心全意地为酒店着想，提供优质的原材料。

## 水的标准

水具有很大的包容性，不管是方形、长形、三角形还是不规则图形的石块，水都能以极大的胸怀包容它们，并把它们变得光洁可人。酒店的员工就像水中的石头，性格各异。管理者要想把这些性格各异的员工融合在一个大集体中，就要有水的胸怀和韧性，把自己当作次体，在与员工、客人发生摩

擦时必须先适应员工，先适应客人，学会退让，用最大的包容，以柔克刚与其融为一体，消除摩擦。

## 物质和精神双重肯定

任何人都希望自己的工作得到别人的认可和肯定，这样才能保持积极向上的工作态度。酒店更是如此，只有让员工看到未来，看到自己发展的潜力，他们才会安心在这里工作。所以在工作中，管理者要善于发现每个员工的优点和潜力，并且要经常给予表扬，让每个员工知道“自己是最棒的，最好的”。对于批评，实行“密令制”。每个月发工资时，财务会把每位员工的工资密封在工资袋里，并附一封主管领导对本人当月工作的评价。一般，主管领导对员工的评价要先交酒店经理审查。这样做既保全了员工的面子，还有利于员工改正不足，发扬优点。

## 学无止境，当好酒店管理者

酒店是劳动密集型行业，服务工作要靠人来完成。我经常说：“一线服务靠的是员工的即席表现。”出现问题，最大的责任在管理者，从领班到总经理都不同程度的承担着责任。面对责任，酒店的管理者责无旁贷。如何当好酒店的管理者？我谈几点看法：

### 一、态度影响结果

有人说：态度决定一切。这一点我没有异议，但是我认为态度的好坏直接影响做事的结果。领班是一个基层的管理岗位，正常情况下，酒店的管理者都是从领班级起步。有些人在抱怨我做了那么久领班仍然没有提升呢？为什么别人就可以脱颖而出呢？原因很简单：态度不一样。

这是工作的态度、敬业的态度。我触动最深的一次干部任命：十来年前刚参加工作有一段时间，当时在做门童经常跟其他

岗位的领班在一起喝酒闲聊，不慎惬意。也习惯了他们酒后的一些抱怨，基本上我一笑而过。然而在一次任命中，出乎意料的一个pa领班成为主管。这时，我才发现他从来没有和我们在一起过，对他印象最深的是他永远都在带着人一起工作。

我也在不断的去了解他，得到的评价是：工作细心、敬业爱岗。现在想想，确实应该对他进行提拔，就凭他工作的态度。这种态度不是一时的，无论你做到什么职位都要贯穿始终。

## 二、 修炼个人专业

“闻道有先后，术业有专攻”。酒店的管理者要把酒店的专业知识学精、学透。每一级管理者都带领的有员工，所以我们要为员工负责。曾经在一次宴请中，和几位酒店的总经理在一起沟通。席间专门讲到了：敬业与专业的问题。两者都很重要，敬业是做好事的前提，专业是做好事的基础。其中，谈到了厨师靠的是自身的厨艺才能做成美味佳肴，但是如果只有敬业，专业技能不过关，整个接待就做不好。

做哪一级的管理者都要把相关的专业知识学好、做扎实。这是一种积累，通过这些积累来修炼自身的专业。提升个人的专业能力，不管是对员工负责，也是对企业负责。投资人将企业托付给我们，用的就是我们的敬业与专业，一个企业或许涵盖了投资人毕生的心血，所以管理者敬业与专业必不可少。

## 三、 学会总结得失

酒店的发展步伐是迅速的，古语讲“逆水行舟，不进则退”，我们要学会在日常工作中去进行总结提炼，否则势必跟不上发展的步伐。讲一个大家都熟知的公式： $100-1=0$ 。这一公式最早是监狱看守的纪律，后来被引入服务行业与品牌营销中去。体现的是当客人在酒店消费过程中有一个环节不满意，

那么此次客人的接待是失败的，前期做的工作会因为这一个环节的失误全部归零。后来有人提出了疑问：客人不满意会产生连锁反应，并对此酒店印象定位，他会告知他身边的朋友，因此客人的不满并非是在他离店时结束，一个新的公式又诞生了 $100-1 \leq 0$ 。这不仅仅是增加了一个符号而已，而是多少服务行业的专家总结出来的宝贵经验。管理者要学会总结，我们每天会做很多事，有没有在做完事后进行总结，这一点很重要。总结能够让你获得经验，总结能够让你做的更好。

#### 四、 注重培养下属

判断酒店管理者是否优秀，并不是看你个人的能力有多强，而是看你团队的创造力有多大。工作的完成靠的是团队的协作，因此培养下属也是管理者的责任之一。

培养下属是因人而异，方式多样的。一成不变的培训就是在复制，效果不好。管理者要善于发现下属的特长，帮助他去放大。我听到过这样的抱怨：我在这一职位上做的时间不短了，为什么还没有得到提升？是不是领导对我有意见，是不是,,,种种的猜测随之而来。其实，最主要的是要反思自己对下属的培养。如果很多事都要靠你亲自去盯、亲自布置那么下属永远就得不到锻炼，你每天现在事务堆中无法自拔，领导怎么能够去提拔你呢？注重对下属的培养我认为有两大益处：1、提高员工的工作能力，妥善处理遇到的问题。2、完善人才梯队，有利于个人的职场发展。因此，管理者注重培养下属无论是对企业还是对个人都是一种负责。

#### 五、 在学习中进步

酒店管理是一门学问：管理是其中的一项，经营也是其中的一项。不同的职位侧重点不同，领班、主管更多的是在管理工作中去下功夫。然而，部门经理以上不仅要考虑管理还要考虑经营。管理者的职位越高，所承担的责任越大。只有不



断的去学习，多听、多看、多总结。我不赞成这样的想法：反正我现在级别不够，等我当上了，我在学也不晚。这种心态是错误的，你的职位可以不到，但是你的学习力不能降低，没有人规定知识必须与职位相匹配。

## 酒店管理专业心得体会篇四

### 第一段：引言+概述（100字）

酒店管理沙盘课是我大学学习生涯中的一次宝贵经历。通过这门课程，我对酒店管理的各个方面有了更深入的了解，并学到了许多宝贵的管理知识和技巧。在沙盘模拟中，我能够体验管理者的角色，并从中领悟到了团队合作、决策制定和问题解决的重要性。以下是我在这门课上的心得体会。

### 第二段：了解酒店管理的复杂性（200字）

通过酒店管理沙盘课，我深刻认识到酒店管理的复杂性。一个酒店的管理涉及到许多方面，如客房管理、人力资源管理、市场推广、财务管理等。每个方面都需要高效的组织、协调和监控。在沙盘模拟中，我们需要综合考虑各种因素，并做出合理的决策。这要求我们拥有广泛的知识 and 灵活的思维，能够在不同的情况下迅速做出决策。

### 第三段：培养团队合作和决策制定的能力（300字）

沙盘模拟是一个团队合作的过程。在模拟中，每个成员扮演不同的角色，如酒店总经理、客房经理、财务经理等。每个人需要负责自己的职责，同时与团队成员共同协作，以达到既定目标。通过沟通和协商，我们学会了倾听他人的观点，尊重不同意见，并最终达成共识。

另外，决策制定也是沙盘模拟中的重要环节。我们需要根据模拟的情景和我们的目标，制定相应的决策方案。这要求我

们具备良好的分析能力和战略思维，能够综合各种因素做出最佳决策。通过不断的练习和讨论，我们的决策制定能力得到了极大的提升。

#### 第四段：解决问题和应对挑战（300字）

在沙盘模拟中，我们面临各种问题和挑战。可能会出现客房预订量突然增加、员工因各种原因缺勤、财务预算超支等情况。我们需要在有限的时间内寻找解决措施，并尽快解决问题，以保证酒店的正常运营。通过不断的实践，我们学会了灵活应对问题的能力，并从失败和挑战中吸取经验教训。

此外，沙盘模拟还锻炼了我们的压力承受能力。在紧张的情况下做出决策和处理问题需要冷静和果断。通过这个过程，我们逐渐掌握了应对压力的技巧，并提高了我们处理紧急情况的能力。

#### 第五段：总结+展望（200字）

通过酒店管理沙盘课的学习，我不仅学到了许多关于酒店管理的理论知识和实践经验，还培养了团队合作、决策制定和解决问题的能力。这些技能和能力对于我的个人发展和职业规划都非常重要。随着酒店行业的不断发展，我相信这些在沙盘模拟中的学习和体验将给我带来更多的竞争优势，并帮助我在未来的职业生涯中取得更大的成功。

综上所述，酒店管理沙盘课给我提供了一个真实复杂的环境，让我能够担当管理者的角色，并锻炼团队合作、决策制定和解决问题的能力。这门课程为我未来的个人和职业发展奠定了坚实的基础。

## 酒店管理专业心得体会篇五

酒店管理是一个复杂而又充满挑战的领域，成功的酒店管理

者需要具备广泛的技能和知识。在这个竞争激烈的行业中，如何做好酒店管理是每个酒店从业人员都需要思考的问题。以我的多年从业经验为基础，我总结出了以下几点心得体会。

### 第一段：了解市场需求

酒店管理者首先要了解自己所在市场的需求。通过市场调研和数据分析，了解客人的喜好和需求，根据不同的目标市场制定相应的经营策略。例如，如果酒店所在的市场以商务旅行为主，那么提供高速稳定的互联网和完善的会议设施就是关键。而如果市场以度假休闲为主，那么提供舒适的床品和优雅的环境将是吸引客人的关键。只有了解市场需求，才能更好地满足客人的期待。

### 第二段：重视员工培训

员工是酒店的核心竞争力。一个友善、专业和高素质的员工团队可以为客人提供出色的服务体验，增加客人的满意度和忠诚度。因此，酒店管理者需要重视员工的培训和发展。通过定期的培训课程，提高员工的业务水平和服务质量。此外，还可以通过奖励制度和激励措施，激发员工的积极性和创造力。只有员工满意，客人才能满意。

### 第三段：保持良好的沟通

良好的沟通是酒店管理的重要一环。酒店管理者需要与上级、同事和员工进行密切的沟通，确保酒店的日常运营顺利进行。沟通的方式可以包括例会、工作群和工作报告等。同时，酒店管理者还需要倾听客人的意见和建议，不断改进和提升服务品质。只有保持良好的沟通，才能有效地解决问题和提升效率。

### 第四段：注重细节

细节决定成败。酒店管理者需要注重细节，将每个环节都做到尽善尽美。从客人的到店体验到房间的布置，从食品的口感到服务的态度，每个细节都能影响客人的体验和对酒店的评价。因此，酒店管理者需要时刻关注客人的需求和反馈，不断改进和优化。只有把每个细节做好，才能赢得客人的信任和口碑。

## 第五段：持续创新

创新是酒店管理的动力源泉。随着社会的发展和客人需求的变化，酒店管理者需要不断创新和进步。可以通过引进新的科技设备和系统，提升酒店的管理效率和服务质量。可以通过推出新的产品和服务，吸引更多的客人和市场份额。可以通过改善流程和流程优化，降低成本和提高效益。只有不断创新，酒店才能立于不败之地。

## 总结：

作为一名酒店管理者，了解市场需求，重视员工培训，保持良好的沟通，注重细节和持续创新都是至关重要的。只有这样，才能不断提升酒店的竞争力和满足客人的期待。酒店管理是一项需要不断学习和提升的工作，希望我的心得体会能为广大从业人员提供一些借鉴和思考。

## 酒店管理专业心得体会篇六

20\_\_年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

## 一、经营方面：

20\_\_年客房完成的营业总额为14201517.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20\_\_年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用。

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用。

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会。二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，

在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

### 三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

- 1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹。
- 2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评。
- 3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保。
- 4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度。

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目。

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30、00元内)，并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改。

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面：零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个



部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

## 酒店管理专业心得体会篇七

作为一名大学酒店管理专业的学生，我有幸参加了一门名为“酒店管理沙盘课”的课程，这是一门通过沙盘模型来模拟和解决酒店管理中的问题的实践课程。在这门课程中，我加深了对酒店运营的理解，学到了许多实践经验，同时也锻炼了自己的团队合作能力和问题解决能力。以下是我在这门课程中的心得体会。

首先，在这门课程中，我认识到酒店管理是一个复杂而且多元化的领域。我们每个小组都担任一个酒店的管理者角色，在模型中扮演一个酒店的老板，面对模拟的酒店运营问题进行决策和管理。通过这种实践的学习方式，我深刻地理解到一个酒店的管理工作需要从各个方面考虑，包括运营、销售、服务质量、人力资源等等。在每个决策环节中，我们需要综合考虑各种因素，并做出最佳的选择，这样才能够使酒店的经营状况得到改善。这让我认识到一个酒店的管理者需要具备广泛的知识 and 能力，以应对各种复杂的问题和挑战。

其次，在这门课程中，我学到了许多实践经验。通过模拟经营一个酒店，我亲身体会到了酒店服务质量对于客户满意度的重要性，了解到了如何提高酒店服务质量和客户体验。在课程中，我们需要根据顾客的需求和反馈，及时调整酒店的服务流程和策略，以提供更好的服务和满足客户的期望。我还学到了如何合理安排酒店的人力资源，如何培养员工的专业能力和沟通技巧，以及如何与供应商建立良好的合作关系。这些实践经验对我将来从事酒店管理工作非常有帮助，让我更加了解酒店运营的细节和要点。

第三，这门课程锻炼了我的团队合作能力。在课程中，我们每个小组都需要一起合作，制定决策和规划，分工合作，共

同面对酒店经营问题。通过与同伴的合作，我学到了如何与他人有效地沟通和协作，如何发挥各个成员的优势，如何合理分配任务和时间，以及如何解决团队冲突和问题。这让我深刻认识到在酒店管理工作中，团队合作是非常重要的，只有团队成员紧密合作，共同努力，才能够取得较好的管理成果。

第四，这门课程培养了我的问题解决能力。在模拟经营一个酒店的过程中，我们会遇到各种挑战和问题，需要及时解决。这让我学会了如何分析问题、找出问题根源、制定解决方案，并在有限的时间内迅速采取行动。通过这个过程，我培养了较强的问题解决能力，学会了如何在复杂的环境中保持冷静和清晰的思考，并做出正确和有效的决策。

最后，这门课程让我对酒店管理工作的热情和信心。通过模拟酒店经营的实践，我逐渐体会到酒店管理者所面临的工作压力和挑战，但同时也感受到了酒店管理的乐趣和成就感。我对这个行业的发展前景和自己未来的发展方向更加有信心，希望能够在将来从事酒店管理工作，并通过自己的努力和学习，为酒店的经营和发展做出贡献。

总之，参加酒店管理沙盘课的经历让我受益匪浅。我通过这门课程加深了对酒店运营的理解，学到了许多实践经验，同时也锻炼了自己的团队合作能力和问题解决能力。这门课程让我对酒店管理工作的热情和信心，我相信自己能够在这个领域取得更好的发展。我将继续学习和提升自己，为将来从事酒店管理工作做好准备。

## 酒店管理专业心得体会篇八

管理者是酒店的总调度师”、“管理者是酒店的掌舵人”,,,这些评价是经常听到的，而笔者把管理者比做医生。笔者认为酒店就像人，由各个器官组成，只有各个器官运行正常时，人才能正常地活动。一旦某个器官发生病变，人就需要就医。

酒店也是如此。如果能让一个酒店正常运转，管理者就要充当医生的职责，在适当的时候给员工打一针，刺激一下员工，使他们随时都在一种积极的状态下工作。比如在酒店就餐高峰期，前厅的员工会很忙，这时管理者就应该放下架子，加入到员工中，帮助员工收拾餐具或者引领客人。管理者的“举手之劳”会使员工提高工作的积极性和主动性，“领导都这样做了，我们还抱怨什么呢。”这是员工普遍的反映。但这并不是说管理者做任何事情都要亲历亲为，因为如果管理者事事亲历亲为会让员工产生不被信任的感觉。

## 培养fans

酒店顾客盈门就是生意好？其实不然，如果所有的客人都是新客人，酒店当天的生意再好也不是真的好，因为这些新客人都是一些“不稳定因素”，他们今天在这里吃饭，明天就可能坐在另一家酒店里就餐。所以觉得一个真正成功的酒店在客源上应该是2/3的老客人+1/3的新客人。只有做到这一点酒店才会真的生意兴隆、顾客盈门。这就像娱乐圈里明星和fan的关系，只有支持自己的fans多了，明星才会有人气。所以，在培训员工时让员工记住每一位到酒店就餐的客人名字，并利用酒店有歌舞表演等节目的特色，尽可能多地获取顾客资料，保证酒店2/3的固定客源。

## 管理者要学会做“桥梁”

以前讲顾客是上帝，现在提倡以人为本，员工和顾客一样都是上帝。我觉得酒店应该有四个上帝：员工、客人、政府职能部门和供应商，四者缺一不可。所以，管理者要学会做“桥梁”，担负起酒店和上帝之间沟通的重任。酒店要想生存，和工商、税务等政府职能部门打交道就不可避免，如果不和这些“左邻右舍”处好关系，酒店就很难生意兴隆，甚至会使经营陷入被动。为此，酒店常利用节假日等重要节日拜访他们，一方面加强与他们的联系，另一方面也为酒店扩大了客源；很多酒店把供应商放在可有可无的位置，觉得酒

店是买家，供应商要想和酒店合作必须先“讨好”酒店。其实在某些方面，供应商决定着酒店的生存和发展。因为供应商提供原料的好坏直接影响着酒店菜品的质量。正是认识到这一点，所以经常把供应商的员工请到酒店里聚餐，这不仅让供应商感觉到很有面子，还加强了与供应商间的私人感情。此外，酒店即使遇到资金紧张的情况也会按时支付供应商的货款。人都是有感情的，这样供应商才会全心全意地为酒店着想，提供优质的原材料。

## 水的标准

水具有很大的包容性，不管是方形、长形、三角形还是不规则图形的石块，水都能以极大的胸怀包容它们，并把它们变得光洁可人。酒店的员工就像水中的石头，性格各异。管理者要想把这些性格各异的员工融合在一个大集体中，就要有水的胸怀和韧性，把自己当作次体，在与员工、客人发生摩擦时必须先适应员工，先适应客人，学会退让，用最大的包容，以柔克刚与其融为一体，消除摩擦。

## 物质和精神双重肯定

任何人都希望自己的工作得到别人的认可和肯定，这样才能保持积极向上的工作态度。酒店更是如此，只有让员工看到未来，看到自己发展的潜力，他们才会安心在这里工作。所以在工作中，管理者要善于发现每个员工的优点和潜力，并且要经常给予表扬，让每个员工知道“自己是最棒的，最好的”。对于批评，实行“密令制”。每个月发工资时，财务会把每位员工的工资密封在工资袋里，并附一封主管领导对本人当月工作的评价。一般，主管领导对员工的评价要先交酒店经理审查。这样做既保全了员工的面子，还有利于员工改正不足，发扬优点。

## 学无止境，当好酒店管理者

酒店是劳动密集型行业，服务工作要靠人来完成。我经常说：“一线服务靠的是员工的即席表现。”出现问题，最大的责任在管理者，从领班到总经理都不同程度的承担着责任。面对责任，酒店的管理者责无旁贷。如何当好酒店的管理者？我谈几点看法：

## 一、 态度影响结果

有人说：态度决定一切。这一点我没有异议，但是我认为态度的好坏直接影响做事的结果。领班是一个基层的管理岗位，正常情况下，酒店的管理者都是从领班级起步。有些人在抱怨我做了那么久领班仍然没有提升呢？为什么别人就可以脱颖而出呢？原因很简单：态度不一样。

这是工作的态度、敬业的态度。我触动最深的一次干部任命：十来年前刚参加工作有一段时间，当时在做门童经常跟其他岗位的领班在一起喝酒闲聊，不慎惬意。也习惯了他们酒后的一些抱怨，基本上我一笑而过。然而在一次任命中，出乎意料的一个pa领班成为主管。这时，我才发现他从来没有和我们在一起过，对他印象最深的是他永远都在带着人一起工作。

我也在不断的去了解他，得到的评价是：工作细心、敬业爱岗。现在想想，确实应该对他进行提拔，就凭他工作的态度。这种态度不是一时的，无论你做到什么职位都要贯穿始终。

## 二、 修炼个人专业

“闻道有先后，术业有专攻”。酒店的管理者要把酒店的专业知识学精、学透。每一级管理者都带领的有员工，所以我们要为员工负责。曾经在一次宴请中，和几位酒店的总经理在一起沟通。席间专门讲到了：敬业与专业的问题。两者都很重要，敬业是做好事的前提，专业是做好事的基础。其中，谈到了厨师靠的是自身的厨艺才能做成美味佳肴，但是如果

只有敬业，专业技能不过关，整个接待就做不好。

做哪一级的管理者都要把相关的专业知识学好、做扎实。这是一种积累，通过这些积累来修炼自身的专业。提升个人的专业能力，不管是对员工负责，也是对企业负责。投资人将企业托付给我们，用的就是我们的敬业与专业，一个企业或许涵盖了投资人毕生的心血，所以管理者敬业与专业必不可少。

### 三、学会总结得失

酒店的发展步伐是迅速的，古语讲“逆水行舟，不进则退”，我们要学会在日常工作中去进行总结提炼，否则势必跟不上发展的步伐。讲一个大家都熟知的公式： $100-1=0$ 。这一公式最早是监狱看守的纪律，后来被引入服务行业与品牌营销中去。体现的是当客人在酒店消费过程中有一个环节不满意，那么此次客人的接待是失败的，前期做的工作会因为这一个环节的失误全部归零。后来有人提出了疑问：客人不满意会产生连锁反应，并对此酒店印象定位，他会告知他身边的朋友，因此客人的不满并非是在他离店时结束，一个新的公式又诞生了 $100-1\leq 0$ 。这不仅仅是增加了一个符号而已，而是多少服务行业的专家总结出来的宝贵经验。管理者要学会总结，我们每天会做很多事，有没有在做完事后进行总结，这一点很重要。总结能够让你获得经验，总结能够让你做的更好。

### 四、注重培养下属

判断酒店管理者是否优秀，并不是看你个人的能力有多强，而是看你团队的创造力有多大。工作的完成靠的是团队的协作，因此培养下属也是管理者的责任之一。

培养下属是因人而异，方式多样的。一成不变的培训就是在复制，效果不好。管理者要善于发现下属的特长，帮助他去

放大。我听到过这样的抱怨：我在这一职位上做的时间不短了，为什么还没有得到提升？是不是领导对我有意见，是不是,,,种种的猜测随之而来。其实，最主要的是要反思自己对下属的培养。如果很多事都要靠你亲自去盯、亲自布置那么下属永远就得不到锻炼，你每天现在事务堆中无法自拔，领导怎么能够去提拔你呢？注重对下属的培养我认为有两大益处：1、提高员工的工作能力，妥善处理遇到的问题。2、完善人才梯队，有利于个人的职场发展。因此，管理者注重培养下属无论是对企业还是对个人都是一种负责。

## 五、 在学习中进步

酒店管理是一门学问：管理是其中的一项，经营也是其中的一项。不同的职位侧重点不同，领班、主管更多的是在管理工作中去下功夫。然而，部门经理以上不仅要考虑管理还要考虑经营。管理者的职位越高，所承担的责任越大。只有不断的去学习，多听、多看、多总结。我不赞成这样的想法：反正我现在级别不够，等我当上了,,我在学也不晚。这种心态是错误的，你的职位可以不到，但是你的学习力不能降低，没有人规定知识必须与职位相匹配。

## 酒店管理心得体会4

## 酒店管理专业心得体会篇九

酒店管理是一个复杂而多样的领域，成功的酒店管理需要管理者具备广泛知识和技能，同时还需要保持灵活和适应变化的能力。作为一名酒店管理者，我深知如何做好酒店管理是非常重要的。在过去的几年里，我积累了许多宝贵的经验和体会，下面我将分享我对做好酒店管理的心得体会。

首先，了解和把握客人需求是做好酒店管理的基础。每个酒

店都有自己独特的客户群体，他们有不同的喜好和需求。作为酒店管理者，我们需要不断与客人沟通，了解他们的期望，以便为他们提供最好的服务。这包括提供舒适的住宿环境、优质的餐饮服务、周到的客房服务等等。只有深入了解客人需求，才能更好地满足他们的期望，提升客户满意度。

其次，团队合作是做好酒店管理的重要因素。酒店管理不是一个人的工作，而是一个团队的合作。作为管理者，我们需要建立一个紧密合作且高效的团队，每个团队成员都有自己的职责和角色。我们要重视团队的沟通和协作，鼓励团队成员之间的互助和支持。同时，要注重团队成员的培训和发展，提高团队整体的素质和能力。只有团队合作良好，才能更好地应对各种挑战，提供卓越的酒店管理服务。

第三，创新是做好酒店管理的重要手段。随着社会的不断发展和客人需求的不断变化，我们需要不断创新，提供新的产品和服务。创新可以体现在很多方面，比如开发新的餐饮菜品，引入新的客房设计概念，推出新的市场营销策略等等。在我的工作中，我发现只有不断创新，才能保持酒店竞争力，吸引更多的客人，提升酒店的盈利能力。

第四，客户体验是做好酒店管理的核心。客户体验是客人在酒店居住过程中所感受到的服务和氛围。一个良好的客户体验可以留下深刻的印象，并促使客人再次选择我们的酒店。为了提供良好的客户体验，我们需要关注细节，提供个性化的服务，以及及时解决客人的问题和投诉。在我的工作中，我始终把客户体验放在首位，注重从客人的角度出发，给予他们最好的服务和体验。

最后，持续改进是做好酒店管理的必备条件。酒店管理是一个不断演变的过程，我们需要不断学习和改进自己的管理方法和技巧。这包括与同行业的管理者交流经验，参加培训课程，关注行业最新的发展趋势等等。只有保持持续改进的态度，才能走在行业的前沿，保持酒店的竞争力。



总之，做好酒店管理需要全面的思考和综合能力，同时也需要坚持不懈地不断学习和改进自己。通过了解和把握客人需求、建立团队合作、创新服务、关注客户体验和持续改进，才能够做好酒店管理，取得良好的业绩。我相信，只要我们积极践行这些原则，就能够在酒店管理的领域取得更大的成功。

## 酒店管理专业心得体会篇十

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匪浅，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，出现在关键的位置，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睐，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。

以上是我对酒店管理100条的深切体会，希望与领导、同事们

共勉。

一、怎样才能使我们企业在当今饮食行业机制竞争中站稳脚步，经营取胜创造效益呢？

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。

## 酒店管理专业心得体会篇十一

首先感谢宏扬玲路酒店给了我一个良好的培训学习机会。20\_\_年4月我怀着梦想踏上了人生的新“旅程”，紧张而又短暂的学习时间，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，让我对宏扬玲路这份事业有了全新的认识。经过二个月的学习我总结了以下几点：

### 一、自我管理

参加四川酒店培训，经过二个月的学习，让我深深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，要把事情想得更长远，我时刻记住、时刻反省自己。

## 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。员工来自五湖四海，因为有缘我们相聚在宏扬玲路这个大家庭。我们要为员工营造温馨的家，和谐的家，安全的家，让我们来自五湖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，也时刻要关注员工生活，让员工的生活更好，员工才有更好的精神状态去工作，才会有更多的微笑去服务于客人。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，不断实现自我价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的衣食父母，我们的使命是提升服务价值，让顾客的旅居生活更美好。我们只有真心来对待顾客，令顾客满意，我们始终站在顾客的角度想问题，解决客人需求，我们抓住关键时刻，为客人提供优质服务，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，但合起来确实一股强大的力量。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，同级的有效沟通和下级的共同努力。我们尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率。

## 四、敏锐的市场洞察力

作为一个管理者，不但会管理还要会做生意。在市场竞争激烈的今天，我们如何能分得一杯羹，如何立于不败之地也是我们管理者时刻要考虑的。作为管理者要有敏锐的洞察力，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。

以上是我这次学习的心得体会，经过了二个月的学习，发现自己存在很多不足之处，自身知识的薄弱，我要不断学习，不断提升自己的素质，不辜负领导对我的培养和期望。

## 酒店管理专业心得体会篇十二

在当今快节奏的社会生活中，酒店管理是一个充满挑战和机遇的领域。作为一个酒店管理人员，我始终坚持以顾客为中心的理念，并努力提供优质的服务，追求卓越的管理能力。通过不断总结经验和体会，我深信做好酒店管理的关键在于注重团队合作、关怀员工、持续学习创新、提高服务质量和顾客满意度。下文将从这五个方面展开讲述我的心得体会。

### 段落二：团队合作的重要性

酒店管理需要一个高效的团队来完成日常工作和应对突发状况。一个团队的合作能力直接影响酒店的经营状况和员工的工作效率。在我的管理经验中，我发现团队合作的关键在于沟通和协作。我们建立了良好的沟通机制，包括定期的团队会议、交流平台和反馈机制，保证信息流通畅通，并及时解决问题。此外，我还鼓励员工之间的协作，通过团队建设活动和培训课程提高员工的团队意识和合作能力。

### 段落三：关怀员工的重要性



员工是酒店的宝贵财富，他们的态度和服务直接影响到顾客的满意度和重复消费率。因此，关怀员工是我管理工作的重要一环。一方面，我关注员工的职业发展和个人成长，为他们提供培训机会和晋升通道，激励员工的动力和积极性。另一方面，我也注重员工的生活质量，关心他们的家庭和身体健康。我建立了员工关怀基金，提供医疗补贴和团队旅游等福利，让员工感受到酒店大家庭的温暖和关爱。

#### 段落四：持续学习创新的重要性

酒店管理需要时刻跟随行业的发展和变化，不能停滞不前。我深刻认识到不断学习和创新的重要性。在我的管理实践中，我积极参加行业的培训和研讨会，关注酒店管理的最新趋势和理念。我还鼓励员工积极学习，提供学习资源和学习机会，培养员工的沟通技巧、职业技能和业务知识。此外，我鼓励员工提出创新想法和改进方案，激发他们的创造力和创新精神。

#### 段落五：提高服务质量和顾客满意度

酒店的成功与否取决于顾客的满意度。提高服务质量和顾客满意度是酒店管理的核心任务。为了达到这一目标，我注重从顾客的角度出发，了解他们的需求和期望，并根据反馈及时做出改进。我还通过培训和标准化管理来提高员工的服务意识和质量水平。同时，我重视建立顾客忠诚度和口碑，通过会员制度、活动优惠和增值服务等手段，促进重复消费和推荐率的提高。只有不断追求卓越的服务质量，才能赢得顾客的信任和忠诚。

#### 总结：

做好酒店管理是一项综合性的工作，需要关注团队合作、员工关怀、持续学习创新、提高服务质量和顾客满意度等方面。作为一个酒店管理人员，我们应该时刻以顾客为中心，与团

队紧密合作，关心员工的职业发展和生活质量，不断学习和创新，不断提高服务质量和顾客满意度。只有这样，我们才能在竞争激烈的市场中立于不败之地，实现酒店的可持续发展。

## 酒店管理专业心得体会篇十三

酒店管理专业的学习，不仅仅是学习知识，更是一种实践能力的培养。在学习酒店管理的过程中，我得出了一些心得和体会。

### 第一段：“基础知识扎实为先”

作为酒店管理的学习者，最重要的是扎实的基础知识。学习起来比较枯燥，但这样的学习是必不可少的。基础知识包括：酒店管理的理论、业务流程、市场营销、客户服务等，这些知识的积累是我们后面学习的基础。

### 第二段：“实践能力的培养”

学习酒店管理除了理论学习之外，更重要的是实践能力的培养。在学习过程中，我们要充分利用机会去实习，亲身感受服务行业中的互动、沟通和协作。在实践中我们会发现许多理论并不实际，而只有通过实践去了解实际的工作情况，才能更好地应对各种情况。

### 第三段：“多方面接触产生更多思考”

学习酒店管理时，我们应该尽可能的向外拓展自己的眼界，不局限于学校和书本，多去走动走访，去接触多方面的人和事。通过了解业内的最新动态，可以拓宽我们的视野，了解酒店管理行业发展的前景。同时，去认识其他行业的人和事，可以激发我们的思考能力，让我们有不同的思考角度。

#### 第四：“客户服务至上”

学习酒店管理，需要时刻保持一个“客户服务至上”的态度。酒店业是一个服务行业，一切的工作都是为了顾客的满意度。在学习酒店管理的过程中，我们要时刻保持对客户的尊重和关注，学习如何与客户交往和沟通。顾客的满意度不仅是衡量一家酒店好坏的标准，更是酒店长久存在的关键。

#### 第五：“不断追求独创性”

最后，酒店管理学习的过程中，我们也应该追求独创性。不要满足于学习已有的知识和技能，应该有一颗创新的心，发掘自己的潜能，不断地创造。作为一名酒店管理的学习者，要不断地探索新方法和新技巧，坚持不懈地创新和创造，不断取得更好的成绩。

总之，学习酒店管理需要扎实的基础、实践能力的培养、多方面接触、客户服务至上以及不断追求独创性。不仅仅是在学习中，它也让我们在生活和工作中更加具有创新力和实际能力。

### 酒店管理专业心得体会篇十四

近年来，随着旅游行业的不断发展，酒店管理逐渐成为热门专业之一，越来越多的人选择学习酒店管理。在学习的过程中，我深感酒店管理不仅仅是关于酒店运营的知识，更重要的是情商的培养。在接下来的文章中，我将分享我在学习酒店管理时的心得体会。

#### 第一段：了解自己的优势和不足

在学习酒店管理之前，我们首先要了解自己的优势和不足。作为一个酒店管理人员，我们需要具备一定的沟通能力和服务意识，同时也要具备一定的管理能力。因此，在学习过程

中，我们需要通过不断地模拟实践，了解自己的长处和不足，不断地提高自己的能力水平，从而更好地适应酒店管理的工作。

## 第二段：注重服务品质的提高

酒店管理旨在提升酒店的服务质量，因此服务品质的提高是酒店管理人员工作的重中之重。在学习酒店管理时，我们应该注重对酒店服务质量的提高，这样才能使酒店客户在享受酒店服务时倍感温馨和舒适。同时，我们也应该学会如何和客户进行有效的沟通，让客户感受到我们关心和尊重他们。

## 第三段：组建优秀的团队

酒店管理需要不断地进行有效的协调和沟通，这需要我们组建一支高效的酒店管理团队。在团队的组建过程中，我们应该注重选取具有专业素质和服务意识的人才，同时也要注重团队成员之间的协调和配合，从而达成更好的工作效果。

## 第四段：了解酒店市场和客户需求

酒店是服务业的一部分，因此在学习酒店管理时，我们应该深入了解市场和客户的需求。只有当我们了解市场和客户需求之后，我们才能够更好地满足客户的需求，也才能够在激烈的竞争中获得更好的业绩。

## 第五段：合理使用资源

酒店管理需要有效地运用各种资源，如人力资源、财务资源和物流资源等。在学习酒店管理时，我们应该学会如何合理使用不同的资源，从而达到最佳的利用效果。同时，我们也应该学会如何降低资源浪费，提高资源的利用率，从而为酒店的可持续发展提供更好的保障。

总之，学习酒店管理并不只是学习一些技术知识，更重要的是情商的培养。我们应该注重了解自己的长处和不足，注重服务品质的提高，组建优秀的团队，了解酒店市场和客户需求，合理使用各种资源。只有这样，我们才能够在酒店管理工作中获得更好的发展和表现。

## 酒店管理专业心得体会篇十五

作为酒店管理层人员要具备起码的与人沟通的能力与经验，即：如何处理好与我的上级、平级和下级三个方面的关系。

在与领导的关系上要注意以下几个方面：1、忠诚。臣对君，下对上，事之以忠，这是做人的起码准则。2、感激。自己的提拔任用，自己得到的报酬待遇，是领导对我的了解和信任，个人应当心存感激。3、尊重。上下级相处要懂礼。不要以为自己有资格、有本事、有点功劳、有上层社会关系，就不知天高地厚。尤其在众人面前不能过于随便亲昵，要让领导感觉受到尊重。4、体谅。在同级和部下中，带头体谅领导的立场，维护领导的威信。维护领导的威信实际上也是维护包括自己在内的威信，有利于自己。5、处下。勿抢领导的功劳和风头。凡是总结性的话，归纳性的话，决定性的话，定调子的话，一般留给领导去说。避开“功高盖主”之嫌。6、默契。了解上级的领导，不注意研究领导工作习惯会让自己工作中碰壁。7、本分。少出难题，少沾是非，避免自己形成“是非或问题人物”，不要让领导总是为你操心。8、勤恳。努力工作，为领导分压解忧。这是最重要最根本的，是一个部下必须做好的。否则个人实现不了自己的价值。9、补台。就是当领导的命令出现部分错误或者偏差时，自己应该在积极维护领导威信的基础上，在执行命令的过程中积极地、主动地想办法把事情向好的方向扭转，既不本位主义，又不明哲保身，更不幸灾乐祸。补台其实是一个管理者应具备的基本品格。10、建议。自己应该敢于和善于向领导提出不同的意见。一个完全听命于领导，没有自己思想的人，不是一个称职的

管理者。但是向领导提出意见要出于真诚和善意，做到有主见但不固执，多揽事而不争功，行权不越权，到位不越位。在工作中注意要在维护领导权威和面子的前提下，讲求方法、注意场合地提出自己的不同意见。

对待平级应主张退一步办事、矮半格说话。现在很多酒店部门之间关系很对立，谁也不服气、谁也不肯吃半点亏，互相告状、互相整人，搞坏了气氛，影响了工作。出现这种现象，平级之间如果退一步办事、矮半格讲话、吃点亏做事、不计较个人得失，只要心正意诚，就是体现自己的修养与素质。在酒店管理过程中很多具体事情的处理其实常常不是以是非为取舍的，特别是平级之间，正确的做法不一定得到他人的支持。自己能不能得到支持有时竟取决于自己和他人之间是否建立了互相支持的关系，取决于自己以前怎么对待他人。任何领导为自己撑腰也只能管一时一事。所以，在平级间的关系上要有适宜的处理方法，那就是内方外圆。方，是指原则和规则，不可随意改变。圆，是指处理方法，特别是在与不同意见相抵触时，要灵活圆通。不把局面搞僵。对平级的尊重表现在不随意插手人家分工的事务。人家需要你帮助时一定去帮，不需要时不必多加口舌，妄论是非，即所谓“不在其位，不谋其政”。随意以自己的观点和主张去插手插嘴他人负责的事务，只会把事情搞乱，伤害到平级间的合作关系。当然，如果发现平级的工作有重大失误，则应该通过规定的途径报告，紧急时也可当即设法阻止。

我认为目前酒店管理层存在的问题主要是不会管理和不敢管理。具体表现在要么把自己混同于一般员工，主动放弃酒店给予管理者的管理权，不愿意承担应负的责任；要么只求领导满意，不向下属寒暄，除了发号施令而从不为下属做什么。平时对下属信任放手不够，下属需要管理者做主负责或拿出办法时，又不能挺身而出。员工对管理者的评价主要看管理者的为人。管理者身先士卒与和蔼待人是给员工良好印象的起点。管理者多为下属服务其实就是一种领导水平的体现。

从很大程度上来说,员工或者服务人员的参与程度,是一个酒店真正的前进动力甚至生命力所在.在平常的管理过程中,一些工作上的交流自然是必不可少的。我需要时时了解他们的精神状态,对工作的热情度和满意度等等信息。从这里面,很多潜在的问题是可以很好地暴露出来的。当然,这里面的技巧是需要一些深入分析的。毕竟我们之间存在着一些固有的隔阂,我必须在工作中克服它们。

首要的问题,我感觉需要时时提醒自己,换位思考。毕竟,在员工眼里,我是他们的上级,这其中必然就带来一些交流上的阻碍,或者说两方面思想的出发点就有一些内在的偏差。举例来说,如果我严肃地批评一个员工待客缺少必要礼仪,也许从我的角度只是想警示他下不为例,增强礼仪规范训练,但是如果我缺少一种换位思考的精神,我可能就没有意识到,这个员工是怎么揣测我的心理的?他怎么看待一个上级的训话?也许我的一个举手投足,一个皱眉的小动作,会引起他多少的疑虑和猜想?我想这是一切的人际交流所忌讳的事情,如果让对方心存疑虑,那么无论谈话的进程是怎么样的,最后是否能够起到预想当中的结果,这很可能是一个未知数。那个员工可能从我的皱眉里揣测,自己的工作前景是否还一片光明?是不是老板已经对我记仇了?厌烦我了?由此而引发的`工作态度转变,心情的转变,都是不得而知的。从这个小例子可以看出,面对员工,尤其是犯了错误的员工,交流的平等性是有必要让他们了解的。管理者需要放下姿态地交流,更多地从朋友的角度关心员工自身的一些问题,比如犯错误是不是源于心情不好?家庭危机?当然,对于犯错误或者做好事,奖惩措施必须要严格,不能让员工觉得管理者没有自己的原则。但是在严格的制度约束范围之内,按照人之常理做一些让步,让员工感到管理者也是他们当中的一份子,这也是很必要的。不过一旦做出任何让步,有必要告知所有的员工原委,不应该让他们有什么关于偏心的想法。

总之在交流这个事情上,管理者要做的,就是尽可能站在员工的角度思考一些事情,和他们站在一起,多考虑一些对方

的感受。

另外，关于任务分配的问题，管理者应该充分了解员工自身的特点与意愿，必要时再使用权威，布置必要的任务。在沟通的时候，应该先单独会面员工，让他们感到领导的重视，调动他们工作的积极性，并且这样可以使员工更方便地表达自己的意愿。之后管理者进行权衡与分配，对位置冲突的个别人再相互比较，安排交流，挖掘个人的潜力。总地来说，一对一的交流和了解在分配任务的时候比开大会要有效很多。这些问题都是管理者在工作中需要注意的。

## 酒店管理专业心得体会篇十六

制度化管理。酒店餐饮员工的管理，制度化仍然不可缺少。中国自古以来就有“无规矩不成方圆”之说，大凡管理，就必须要有这些“章法”作前提。酒店餐饮的员工文化素质往往不高，因此，系统、超前的管理制度对他们或许起不了什么大作用，因此，在使用制度管理员工时，酒店餐饮要遵循以下几点：

大，如果执行不力，打了折扣，就会让很多制度“流于形式”，最后，会极大地损害整个制度的严肃性。因此，要避开这一点，就要简化制度，实施“瘦身”计划，就要把平时经常使用的日常管理（比如出勤、着装等）、标准话术、商务礼仪、卫生制度、服务标准等不断地向他们进行灌输，让他们耳熟能详，信手拈来，制度就容易落到实处。

2、制度管理要刚性。管理的关键在考核，考核的关键在落实。因此，在实施制度化管理时，在制度执行和落实上一定要一视同仁，不能厚此薄彼，只有“制度面前，人人平等”了，作为餐饮店的服务人员或者中、基层管理人员才能真正信服“法律”的严肃性，才能让大家心平气和地遵纪守法，制度才能发挥它的威力，让大家不敢“越雷池”。



制度化是酒店餐饮人员管理的基础和保障，一个没有章法的酒店餐饮注定会在经营管理当中破绽百出，从而难以做强、做大。因为在所有的竞争要素当中，人的因素是第一位的，作为以服务水准高低为“卖点”的酒店餐饮人员只有高举制度化的大旗，管理出效益才能真正地得以体现。

“自治”管理。酒店餐饮人员，不论是大堂经理、前厅经理也好，还是前台的服务员、后台的操作员也罢，他们很多出身相似，或者是来自于同一个群体？——农村打工一族。因此，在管理酒店餐饮人员时，如果能采取“自治”的方式，开展自我管理，往往能够起到更好的推动效果。具体操作手法是：

- 1、从他们当中，优选有管理能力的人员，经过培训或者一对一帮扶等，快速提高他们的组织、管理能力，并委任领班、大堂经理或前厅经理等管理重任。

- 2、把餐饮酒店的制度，化作他们能够理解和执行的喜闻乐见的形式，通过推举出的“自治首脑”现身说法，以身作则地执行，从而带动整个酒店餐饮人员的执行。

这样做的好处是：

- 1、管理者来自他们中间，更容易取得他们的信任。这要比外聘一个管理人员，用餐饮酒店人员不容易懂的章法去“强加”管理要好很多，且这种方式，更容易得到他们的认可并最终执行。

- 2、“自治”能够让他们更好地看到职业前景。因为自治“领导人”来自于他们身边，更有认同感，对他们更有职业“诱惑力”，因为如果遵规守距、做得好的话，有可能下一个管理者就是自己。

榜样的力量是无穷的。通过管理“自治”，作为酒店餐饮可以实现低成本管理的效果，所花费不多，但却容易让制度落

地，可谓一箭双雕，一举两得。

以教代“管”。作为酒店餐饮的人员，过于追求“高压”管理，限于他们的经历、心理承受能力等，他们往往难以接受，甚至采取“软抵抗”等拒绝执行，因此，曲径通幽，通过以教代“管”，采取教的形式，不断地给他们“洗脑”，让他们酒店接受的管理理念、方法等，倒不失为一种较为有效的方法。以教代“管”具体实施方法是：

般的服务员，甚至厨师，他们都是需要不断地学习和提升的，有的酒店甚至每周专门辟出一定的时间来组织员工进行学习，其实，这都是灌输酒店管理理念和动作的好时机。通过在培训或现场指导过程中反复强调管理的内容、工具等，起到教练的作用。比如，现场模拟演练如何与顾客打招呼等，促使其掌握接待顾客的技巧的同时，把具体要求也一并加了进去，起到了“无声胜有声”的效果。

酒店的员工明白，酒店的管理是帮助他们提升的，是为他们服务的，这样就可以消除他们对于管理人员的戒备心，从而能够更好地认识酒店管理的意义。比如，某酒店大堂经理发现迎宾小姐站姿不标准，就立即现场给予更正，并指出作为一个迎宾人员，她站立行的标准对于一个星级酒店的影响和意义，从而在管的同时，达到了教的效果。

以教代管，教管合一，可以避免单纯的为管理而管理，可以避免管理者与被管理者之间的矛盾和冲突，可以让管理能够水到渠成地予以实施，而不至于“操之过急”，而导致被管理人员的抵触和不满。

人性化管理。酒店餐饮的人员很多都是出身农村，他们有着不同寻常的生活和工作压力，因此，在管理当中，如果能够给予他们人性化的管理方式，则更容易受到他们的欢迎和青睐，他们更喜欢潜移默化、和风细雨式的管理方式。实施人性化管理需要注意的是：

与人情化等同起来。人性化的管理是基于管理理性的基础上的，更多地关注了被管理者的感受与接受程度、接受方式。而人情化管理则往往容易忘记原则，最终让管理和制度抛之脑后，管理变成了“一团和气”，变成了“你好我好大家好”，变成了“和稀泥”和“打太极”，让管理无法进行下去。人性化的管理，其实是一种层次较高的管理，它可以不显山不露水地达到管理的目的。比如，有的酒店在管理-员工时，就推出来首次违纪不罚款，但在一定时间内再犯一并处罚的方式，具体作法是，第一次违犯制度，只开罚单，但不真正罚款，仅仅是警告你，提醒你，但如果在一个半月内再次违反制度，而两次一并执行处罚，这就是一种人性化的管理方式。毕竟，人不是神，都有犯错误的时候，通过给予改正的机会，有时可以间接地达到鞭策的效果和作用。

过任何形式的管理手段。比如，有的酒店推出“总经理接待日”，“总经理与您面对面”等，就是通过这种一对一的沟通方式，了解酒店员工，尤其是基层员工的生活状态，工作状态，心理状态。比如，他们来自那里，生活习性是什么？饮食的习惯，是否适应等等，从而，急他们所急，想他们所想，关心他们所需，与他们建立一种内在的情感联系，让他们感动，让他们从内心里接受企业，接受管理，最终达到无为而治的效果。

人性化的管理，就是要求管理者要放下管理者的架子，俯下身，与员工贴心交朋友，通过管理者的同理心、换位思考，以及相互间的双向互动沟通，从而上下一心，共同把管理的工作做扎实，做到位。

力之源酒店管理公司接管的盘锦银龙国宴大酒店已经进入了开业前的紧张的筹备阶段。

为了打造一支合格的管理队伍，近期举办了管理人员培训班。参加培训的人员对这次培训都很重视，他们白天参加开荒劳动，晚上来参加培训。

在课堂上，大家认真地听课，参与讨论，形成了一种良好的学习风气。

下面是他们写的培训心得的节选。尽管是寥寥数语，当可以看出他们的收获。

### 培训心得体会精粹

要学会沟通，首先要学会尊重。尊重就是要与人换位思考，要理解对方的感受。其次要学会控制自己的情绪，要有承受能力。还有就是勇于承认错误，这不仅不会降低威信，反而会使员工更钦佩你。

客务部：王丽琴

要勇于承担责任。由于我们对员工培训不到位，郭老师惩罚了所有的责任人。最后他说，我是管理公司的“老大”，我也有责任，我也该受到惩罚。说着，这位快六十岁的长者就和我们一样也做了俯卧撑。老师这种勇于承担责任的精神使我十分感动。

安保部：卢政伟

如何做一名优秀的管理人员，达到标准是必须的，突破标准才能赢。每一个企业都有自己的标准，但我们不能满足于达到标准，应该是突破和超于标准，这才能赢。要懂得没有最好只有更好的道理。

安保部：王洪涛

一个团队，就应该有荣辱与共的精神，所有的人都应该敢于承担责任。那天我们几个经理因为没有做好工作而受到了惩罚，郭老师就启发主管也应该同经理一起承担责任，这才叫团队。这一课对我的教育太深刻了，使我的眼泪夺眶而出。

安保部：赵国-军

通过这次培训，我学会了什么叫“坚决执行”。当领导下达工作任务的时候，要不讲价钱地先去做，而不要先说不行、做不了。在执行工作指令中，要竭尽全力地去完成任务，这就是一个心态的问题。

营销部：张 磊

酒店是社会服务的窗口，员工就是酒店的形象大使。作为一名管理人员，肩负着责任，也承担着义务。我们都应该有自己的努力方向和追求，这才是银龙的希望。

财务部：李长兵

态度决定人生。在实际工作中，我们会遇到很多的问题，如何解决这些问题，首先取决于一个人的态度，有积极的心态就会找到正确的方法。

工程部：曹 宏

作为一名营销经理，在同客人打交道的过程中要学会倾听。要有一颗同理心，耐心听取客人的意见，要学会换位思考，而不去计较客人的态度如何，最终的目的是赢得客人的心，使客人成为酒店的永久客户。

营销部：严 岩

通过这次培训，使我受到了精神上的洗礼。郭老师的培训，凝结着他多年的经验，无不体现出他那种严谨、认真、负责的精神。值得我好好地汲取。

行政人资部：劳伊曼

作为一名管理人员要具有一定的抗压能力。即使在最紧急和

压力最大的时候，也能积极应对并作出正确的选择。要敢于承认错误，敢于承担责任，这是一个人的胸怀。

客务部：李国辉

我非常认同管理透明的观点。让团队在健康、轻松、和-谐的氛围中工作。要尊重每一名员工，给他们提供公平、公正的平台。这样不仅能增强团队的凝聚力，也会培养优秀的个人。

客务部：赵 卓

“敢于向下级说向我看齐”，郭老师的这句话我会铭记在心的，我也会这样做的。作为一名管理者必须是工作在前、吃苦在先，这样在员工面前才有说服力和威信。

客务部：李 雷

“快乐工作”，这是老师多次说过的。一个人能够从工作中找到快乐，就一定会执著地做，也一定能够成功。在工作中要学会包容、学会理解、学会尊重、这就会形成巨大的凝聚力。

营销部：高 尚

作为一名管理者要具有亲和力，要摆正自己在这个团队中的位置，要调动大家的积极性，把不同性格的人整合到一起，就会形成巨大的力量。

客务部：赵银根

《人牛转换定律》很有教育意义和指导意义。在实际工作中，要学会尊重别人，同时也要知道自尊。要通过我们得体的管理方法，来发挥人的潜能，这样就会收到事半功倍的效果。

客务部：吴 楠

一个合格的职业经理人要有勤奋刻苦专研业务的精神。职业经理人的业务不精，不能成为下属的榜样，不能有效地带领你的团队完成各项工作任务，而精湛的业务技能来自于平日勤勤恳恳的工作态度，是通过埋头苦干练出来的。

客务部：段又鸣