# 参观酒店心得通用8篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-03-27

*通过心得体会，我们学会了如何应对不同的挑战和困难，通过写心得体会，我们可以让自身的思想得到不断的丰富，以下是职场范文网小编精心为您推荐的参观酒店心得通用8篇，供大家参考。参观酒店心得篇17月13日—7月17日我和酒店同事随同浙江饭店业协会，*

通过心得体会，我们学会了如何应对不同的挑战和困难，通过写心得体会，我们可以让自身的思想得到不断的丰富，以下是职场范文网小编精心为您推荐的参观酒店心得通用8篇，供大家参考。

参观酒店心得篇1

7月13日—7月17日我和酒店同事随同浙江饭店业协会，浙江国际旅行社一同前往青岛大连特色饭店考察，此次行程紧密周详，分别考察了青岛的海景花园大酒店、万达艾美酒店及大连的泰达美爵和远洋洲际酒店，感受颇深：服务方面：7月13日下午我们来到考察第一站——青岛海景花园酒店。酒店工作人员热情的把我们接送到房间，并告诉我们那些是免费使用的那些是收费的，当时我和陈沈阳住在一个房间，他留在房间休息，我去他们酒店的几幢楼的公区转一转，酒店的硬件设施及一些细节服务方面值得我们借鉴。如他们不管是客房、公区、还是后台区域的水龙头边，都有用不锈钢制成的冷热水标识，不管我走到他们的那一栋楼的大厅，都有人热情的招呼，不管我在大厅的那个角落坐下，都有服务员给我送上一杯水及一块毛巾，让我感觉不像是住宾馆，像是到了亲戚家朋友家一样。

管理方面：海景管理方针：高、严、细、实高------高起点、高标准、高效率、严----严密的制度、严格的管理严明的纪律、细------细致的自相工作，细微的服务、细密的工作计划和检查、实------布置工作要落实、开展工作要扎实、反应情况要真实管理程式表格量化走动式管理通过表格记录每一个细节服务的情况和检查结果，准确反应每一个岗位，每一个员工的实际业绩，并加以量化打分，作为考评依据。

海景六项准则：上级为下级服务，下级对上级负责，下级出现错误，上级承担责任;上级可越级检查，下级不允许越级请示;下级可越级投诉，上级不允许越级指挥;上级关心下级，下级服从上级;上级考评下级，下级评议上级。在实际工作中，海景更强调“上级为下级服务，二线为一线服务，上工序为下工序服务，全员为(外部)顾客服务”;强调互相服务，共同创造对消费顾客的优质服务。

培训方面：他们把员工培训工作抓得很严，每周两次培训每月考试成绩上墙，成绩不合格的`每天下班留下来学习。注重对员工的培养，对员工实行学校式的培训，除了进行业务专业培训外，更用“敬业、诚实、奉公、自律”塑造员工的思想品格，用“满负荷”甚至“超负荷”的工作压力，锻炼和考验员工的意志，用“挫折法”锻炼员工的心理承受和自我控制能力，塑造一种好的心态。吧员工培养成对社会有用的人才，在生活上关心员工，提高生活质量。如，员工宿舍有空调，实行“客房式管理”;建员工阅览室、娱乐室、录像放映室、员工网吧等。

在海景给我印象最深的是，他们不管前台区域还是后台区域，都是统一规范统一标准。在离开海景之后又去了其他几家酒店考察，他们酒店的硬件设施都好于海景酒店，但他们都无法和海景比服务，在此次考察酒店当中我感受最深的就是海景花园酒店，我们无法复制他们的管理，但我想只要通过我们的努力，可以象他们靠近。通过这次考察，我有所得，也有所悟。我感受到了自己平时工作中的一些不足，特别是工作状态上的。我意识到，只有不断地学习，才会不断地进步。

非常感谢酒店领导对我的培养，给我这次外出考察学习的机会，使我增长了见识，在今后的工作中不断努力学习，用心工作为酒店服务品质的提高尽一份绵薄之力。

参观酒店心得篇2

到一家四星级酒店参观后，感觉我们要学的地方还真多，这是不可辩驳的，因为投入的差距是很大的。也许有很多人会认为我们与他们是不能相比的，也是学不来的，这种想法有一定的正确性，三星是不能和四星相比，但是还是有很多地方可以学的。学什么，怎么学倒是我们应该认真探讨的话题。在硬件不及的情况下，我们是否更应该从理念和方法上入手去学习呢？真正有价值并能够运用在我们酒店管理中的就是理念与方法，从华辰学习后，我与大家分享一下我的学习总结：

一、完美来自于顾客。

参观华辰的客房后，有几个非常深刻的印象：简单的桌柜、满足所需的用品、家庭房等等，这一切的设计都来自于对顾客需求的充分考虑，而正是这种基于对顾客的考虑才显得完美，充满家庭的温馨。从这一理念中我们应该学到，我们的任何一项基础设施布局、环境美化、服务提供等工作的出发点在于顾客的需求。每一个岗位都必须从客户的需求出发进行再设计，顾客需要什么我们力所能及地提供，属于顾客潜在需要的，我们也应该准备充分，尽可能的让顾客感受到我们的服务是完全处于对顾客的负责以及需求的尽力满足。在我们的工作和环境布置中，难免有多余的，有不合理的，评价正确保留与舍弃与否的标准是什么，不应该是领导的主观判断，而应该是对顾客需求的深入分析。

二、把你服务的每一个人当成你最大的顾客。

在参观的过程中，大家都可能深有体会，华辰的`每一位员工都对你表达出了极大的热情，他们不会因为你只是来参观的就有丝毫的怠慢，而是把你当成他们最大的顾客，一样享受贵宾级的服务。这样一种理念直接会催生我们的消费热情，我们已经成为华辰的潜在顾客。相比之下，我们的服务就与之差距太大了。我有次晚上大概8点来吃饭的时候，可能快下班了，某个服务员因为认识我，就对说“你们快点吃吧，我们要下班了。”然后我把这件事反映给主管，主管说“她对你熟悉，才这样说的。”

各位，工作是不能讲人情的，服务是不能区别对待的，哪怕我们关系很好，哪怕我们是同一个单位的同事，在这里消费，就是这里的顾客，怎么能够区别对待的。这虽然是一件小事，但反映出的却是大问题，我们有明确服务理念吗？如果你直接服务顾客，就请把你最专业的服务提供给他，这就是一种品质，而不不论他是谁，在你的眼中，没有老板、没有老总、没有你熟悉的人，只有你的顾客。

三、专业体现品质。

我们经常谈服务品质不高，怎样才能体现服务品质呢？要提高服务品质，这是我们首先要弄明白的。华辰的服务有品质吗？有，至少比我们有品质。参观会议室的时候，你会发现他们的会议物品摆放，茶杯、铅笔比方方向一致，摆的时候你看那个服务员还用眼睛去瞄瞄，看有没有摆放到位。她在干什么，她在体现专业。我们就不同，开员工大会的时候，两个服务员把讲台搬上来的时候，往上面一放人就跑了，他就不管你是否放正，还得让我重新再摆一次，我也得去瞄一瞄，左看看，右看看。吃西餐的时候，你看看旁边站的那服务员两个眼睛就看着你的盘子，当你吃完去拿吃的时候，她马上就过来把你的盘子换掉，在服务的过程中深刻注重程序，这就是专业。

四、细节会让顾客记住你。

大家在客房看到过华辰的天气指南牌，这是一个细节，让我们感受到了他们的服务真是很细致，让你记忆犹新。大家是否还留意他们的垃圾桶，跟我们的没有什么两样，但他们却在表层的石粉上印上他们的标志。细节的改变并不需要多少成本，需要的是对细节的思考。你看华辰老总介绍起天气指南牌是多么兴奋呀，“这个是我们独创的，这个可以怎样，又可以怎样，成本也蛮少的……”他在宣传什么，他在告诉我们他们工作的人性化以及对细节的追求，把对细节的改变当成他们的智慧财富。住店的顾客在享受同等服务的情况下，他们会更关注细节，一个细节可能就会永远留住你的顾客。

五、向你的每一位顾客传递热情。

到每一个楼层，华辰的员工都在向你传递热情，她会说“你好、这边请”，微笑，马上跑过去给你按电梯，电梯到了，在旁边站着等你进去后才会到岗位。这是一套工作程序，但在执行的过程中却在向顾客传递着热情。听他们的管理人员说话，语气柔和、语速不快不慢，但不乏热情，他们的人力资源部经理是这样说的：“我们用肢体语言来传递我们的文化，这是培训中的重要一课。”我们提倡微笑服务，但微笑的质量却不高，这是氛围的关系，因为我们还没有形成这样一种氛围，至少我们要明白为什么要向顾客传递微笑呀，怎么传递呀，你的微笑专业吗，是真笑还是假笑，还是皮笑肉不笑，管理人员有没有对员工微笑。良好的服务在于传递，我们需要思考我们在服务的过程中给顾客传递了什么。

六、让制度更人性化一些。

与华辰人力资源部经理的交谈过程中，他谈到华辰的奖罚模式，对于罚款他们确定了标准分制，允许员工犯错误在一定的分值，当超过规定分值后要进行罚款，在规定分以内进行必要的奖励。这就显得很人性化，员工不可能不犯错，少做少错，多做多错，不做不错，这是一定的，我们的制度应该更人性化一些，这样才可能真正提高员工的积极性与加强员工的自律性。当然，对于一些原则性错误，比如破坏、打架、偷窃等行为不包括在内，对于此内行为必须做到发现一例，严处一例。

七、时时培训，马上行动。

谈到培训，我们往往把培训工作推给人力资源部，其实，部门管理者才是最好的教练，作为主管，要时刻对下属进行培训。参观机房的时候，机房门旁有很多墙灰掉落在地上，主管马上叫来清扫员，在旁边嘀咕了几句，大概有二十秒的时间，清扫员马上把地上的墙灰清理了。这是什么过程，这就是培训和行动的过程。当出现问题时，部门主管不要简单地吩咐下属怎么做，要教会他方法，这样才能够避免再次出现类似的问题。

八、获取顾客意见，时刻改进。

顾客的意见应该当成一种财富，而不能怪顾客太挑剔。在华辰用餐后，西餐主管走过来的一句话就是“对我们这里的菜有什么意见吗？”众口难调，每个人口味不同，肯定是意见不一的，通过顾客的意见而找准客户的喜好，可以为他带来更好的服务，也可以进一步改善我们的服务，让我们的服务更贴近于顾客，更具有针对性。

虽然我们的硬件基础不如四星级，但我们在服务、管理等软件上可以向他们学习，三星级酒店就要创造四星级服务，如果我们的服务达不到三星或者二星，我们评三星有什么用，希望我们有一天能打出这样的招牌“三星级酒店，四星级服务。”能力是培训出来的，品质是服务出来的，如何服务，四个字概括之——“用心服务。”

参观酒店心得篇3

近日，我有幸参加了公司组织的北京昆仑饭店参观学习活动。能够在这家由中国人自己设计建造和管理的第一座五星级饭店里呆上一天，确实能给人不同寻常的完美体验。从酒店结构来说，昆仑饭店是由锦江国际管理有限公司按照国际五星级豪华商务酒店的水准来进行管理的，因而它无论在硬件设施、服务质量、或者相关服务上都能做到首屈一指；从管理哲学上来说，昆仑饭店正是得益于其每个细节都能做到五星级的标准，才能在竞争激烈的北京高端酒店市场独占鳌头。

这次的参观让我对昆仑饭店的几个方面印象深刻，其一便是酒店的装饰与布置。众所周知，一家酒店无论是几星级，看一眼室内装饰便可略窥一豹。它不仅能给人美的视觉体验，更是让人时刻可以品味到这所酒店的文化气质。例如酒店中不同价位的客房，虽然在价格上各有高下，但是从家居、布局到灯光、设备，无不都透露着五星级的感受，让你仿佛享受到了国王般的礼遇。

当你一进入昆仑饭店，首先映入眼帘的就是树根直径约一米有余的大理石石柱，然后便是那金碧辉煌的灯影效果。除了绚烂的大厅外，楼上还有来自越南、韩国、意大利等多个海外国家的美食餐厅，以及顶层的一家中式自助旋转餐厅。此外，店内还配有多功能会议厅、美容美发中心、书店等等配套区域，可以说只要你入住了昆仑饭店，足不出店就可以享受到任何你在世界其他地方想去体验的东西。

除了昆仑饭店五星级的装饰与布置外，更令我印象深刻的还是酒店的pa管理。众所周知，pa对于任何一家想要规范经营的酒店而言都是至关重要的，特别是在当今快节奏的商务旅程中，也许上一位客人3分钟前刚刚办完离店手续，而3分钟后下一位客人就已经要办理入住空房的手续。在这短短的时间里，一方面考验的是我们协调管理房间的能力，另一方面更是考验我们pa部门快速处理、规范作业的能力。酒店公共区域的清洁工作，若要进行得顺利而又避免对客人构成骚扰，必须事先妥善地编订排班时间，安排每位工作人员所负责的区域和配合酒店各部门的营业时间，以制定统一的计划和程序。一般来说，业内都会推行三班制，即早班、中班和夜班。而在昆仑饭店，则除了这寻常的三班外，还增加了一班巡查人员，作为正常时间外的补充，可以随时协助或直接来执行紧急的清洁任务。

班次的安排还只是第一步，更重要的，还是让pa部的每位员工清楚知道自身所负责的工作范围、区域和工作要求，并且得力争在规定时限内将自己的职责完成。这一方面离不开昆仑饭店平常国际化的pa例行培训，一方面也离不开他们高素质的员工，这两点我认为是最值得我们借鉴学习的。其次，在人手分配方面也很有讲究，一般为了避免对客人构成不便或危险，昆仑饭店的大型清洁及保养工作都是安排在夜班内进行的，因而夜班的`人数比较多，而且素质要求也更高。因为既要保障工作质量，又要保障客人的安静睡眠，这也是得我们多从平常的培训中来寻求解决的。

除了上述所讲的时间及人员安排外，严格的pa员工个人要求也是必要的。例如在这次的参观中，我了解到昆仑饭店对于男女员工都有如下要求，制服：干净整齐，没有褶皱；工牌：上班时须佩带在制服前胸左上方；头发：干净修剪整齐，女员工若长发则需盘起并戴指定的头花；指甲：整齐干净，不可留长指甲及涂彩色指甲油；嘴：口气要清新，上班前和上班时禁止喝酒和吃带刺激味的食物；香水：只能使用清淡型的香水……等等等等，小到指甲的长短，大到制服的穿戴，无处不体现着昆仑饭店五星级的规范化、标准化。能有如此标准的服务制度、作业程序做保障，也难怪昆仑饭店蜚声海外名扬四海。

在每间客房的内部，pa人员的工作也是从服务细节做起的。例行的打扫完毕后，每间客房里相应功能区域的物品摆放也必须按程序操作。例如行政豪华套间的卧室里，一定会在客人小憩的圆桌上摆上一盘新鲜的水果和一瓶红酒，可折叠式的化妆镜亦能给人方便与便捷；而商务豪华套间的书房里，宽大而敞亮的书桌上必然整整齐齐的摆放着国内外直拨电话和一台可以高速上网的电脑，书房旁的小酒吧还能让你在办公之余休息一番；昆仑套间的会客厅里真皮沙发给人的是一种严肃感，而小圆桌上摆放的几本休闲杂志却能让人在紧张的商务谈判之余享受成功的轻松。

如果你觉得有如此奢华的装饰，如此奢华的客房，昆仑饭店便可以高枕无忧，那你可就错了。在这次的学习中，昆仑饭店所开展的各项个性化服务也是很值得我们学习的。除了业内常有的房间送餐、叫醒服务以外，昆仑饭店还提供照顾儿童、残疾人客房、擦鞋服务、电子保险箱等等体贴的照顾服务，为每位客人解决入住后的一切烦恼。比如残疾人客房就是按照国际标准的残疾人设施进行配置的，充分考虑到了每一位顾客的入住需求；还比如代看儿童的服务，昆仑饭店里面的娱乐设施足有好几层楼，把孩子交给他们代看，你自然可以安心的办公去了。

通过这次参观学习，我不仅对酒店管理的相关流程有了更新更深的认识，同时对酒店的pa管理有了更多的感悟。我认为我们要想把这个行业做好，则必然需要像昆仑饭店一样，以标准称王，用服务取胜！

参观酒店心得篇4

xx年8月25日上午，作为明珠园培训员工，在人力资源部的组织下，我们参观了天津天保国际酒店及天津泰达国际暨会馆。

在参观中我们了解到，天津天保国际酒店是天津港保税区天保控股公司代表管委会投资3亿元兴建的，集客房，餐饮，商务会议，康体，娱乐，培训于一体的五星级综合性国际酒店。总建筑面积4万平方米，投资近800万元的全封闭透明恒温空中走道横跨京门大道，将南北两座楼连为一体。酒店人力资源部的负责人热情的接待了我们。在她的带领下，参观了酒店内的各个部门，并为我们详细介绍了酒店的情况。

参观后，感觉我们要学的地方还真多，在硬件设施和一些细节上我们还是有一定的差距。我想，细节的改变并不需要多少财力和物力，而是需要对细节的思考。住店的顾客在享受同等服务的情况下，他们更关注的是细节，一个细节可能就会永远留住一个顾客。通过参观，我更深刻地认识到“细节决定成败”这句话的道理。

告别了天保国际酒店，接着我们到了本次参观的第二站——天津泰达国际酒店暨会馆。

久负盛名的泰达国际酒店暨会馆隶属于天津泰达国际酒店集团，泰达国际酒店暨会馆是泰达国际酒店旗下的五星级商务度假酒店和会员制俱乐部。六座欧式建筑及优雅园林洋溢欧陆古典风情，置身其中，陶醉在中西文化完美结合的艺术气息之中。

泰达国际酒店暨会馆位于经济技术开发区，靠近京津高速。我们到达之后分成两个小组分别参观。

参观会议室的时候，我们发现，他们的会议物品摆设、茶杯、铅笔方向一致，严谨而有序；在泰达的f座公寓大堂里看到了天气指南牌，这也是一个细节，让我们感受到了他们的`服务真是很贴心，细致，让人记忆犹新；还有他们的电梯是需要房卡才能乘坐，这就保证了客人的安全性。

每到一个楼层，员工都在向你传递着热情，向客人主动问好，让路，微笑，马上跑过去给你按电梯，电梯到了，在旁边站着等你进去之后才回到岗位上。这是一套服务，但在执行的过程中向顾客传递着热情和亲切，还有尊重和关怀。

我们提倡微笑服务，但微笑的质量还不高，这是氛围的关系，我想我们还没有形成这样的一个氛围，良好的服务在于传递，我们需要思考我们在服务的过程中给顾客传递了什么。

通过参观考察星级酒店，使我们真切感受到了星级酒店的服务水平与服务细节，开拓了眼界，增长了见识，强化了服务意识；同时我也意识到，作为酒店行业的一名工作人员，能力是培训出来的，品质是服务出来的，微笑是用心发出的，所以，要想做一名优秀的酒店职业人，我的路还很远，我会朝着这个方向奋斗，努力！

参观酒店心得篇5

二十xx年三月十四号，在前厅和客房管理课程实习期间，我们学习旅游管理专业，在丽森酒店主管吴的组织下，参观了延安市丽森酒店。通过参观，我们了解到丽森酒店是一家四星级酒店，集客房、餐饮、商务会议和康体娱乐于一体，在主管的带领下，我们参观了酒店的各个部门，期间酒店的工作人员非常友好。还非常热情对学生们提出的一些比较简单的问题，我们也会耐心地跟大家一起解答。游览各式各样的包厢，餐具摆放整齐，台面上各种物品华美整洁。学生对这个专业要求严格，更坚定了从业信念，个人印象较深的，除了大堂的豪华外，还有餐饮部各种包厢，一应俱全，让每一位来宾都能找到适合自己的地方。其中最感人的一点是，酒店的一些菜肴的准备工作都采取了透明化操作，员工在我们的眼皮底下为宴会做准备。既然可以带我们去一次容不得半点沙子的厨房参观，那么在公共卫生或设施和设备上肯定会有一个胜地。

每一间客房在参观客房部时，都会有温度指示牌，员工会根据温度变化给客人相应的提示，这是一个细节，也让我们感受到了他们的贴心服务。

与此同时，我们也去了康乐中心和会议中心，桌椅摆放整齐，服务设施齐全。我们参观了神秘的总统套房，豪华的内部设计，全套贴心的设备准备满足宾客的全方位需求。

虽然饭店的设施设备豪华，服务全面周到，但不可避免地也存在着一些不足之处。例如旅馆房间的`空气质量，在灯光下会产生悬浮在空气中的灰尘，走廊里偶尔会有服务员的手推车发出的噪音。此外，康体娱乐方面的设施和设备也不完善，需要进一步完善。宾馆内植物盆景以假花最多，应适量摆放一些真花，供客人观赏。在短期内无法掌握酒店管理知识和员工培训知识。

游览丽森酒店，让我们真正感受到星级酒店的水准和服务细节。更强化了我们的专业服务意识。培养能力，服务质量，微笑是我们的感受，或许对于我们学生来说，要成为一名优秀的酒店人还很遥远，但是我们会继续努力，也感谢酒店给了我们参观，学习的机会。

参观酒店心得篇6

7月4日，北京北大资源研修学院“酒店管理精英体验营”活动的第四天。为了让体验营的同学进一步开阔视野，深入了解酒店行业，亲身感受国际星级酒店的优雅环境和优质服务，“酒店管理精英体验营”师生一行人来到洲际酒店管理集团旗下的皇冠假日五星级酒店进行参观学习。

我校体验营师生受到了酒店方的热情接待。该酒店人力资源部经理向同学们介绍了洲际酒店管理集团的发展历史、旗下品牌的发展历史、企业文化以及发展理念。随后，带领同学们参观了酒店客房、康体中心、宴会厅、中餐厅、西餐厅、自助餐厅等。参观结束，体验营的同学们在酒店的西餐厅享用了西餐，不仅体验到了国际星级酒店一流的接待和服务，而且对西餐文化有了更深入的认识和学习。

此次参观学习，体验营的同学们亲身感受了洲际酒店管理集团的企业文化和管理理念，增强了对酒店行业的认识。同时，也更加坚定了自己进入酒店行业的决心，为自己今后职业的发展奠定了良好的基础!

参观酒店心得篇7

最是一年春好处，决胜烟柳满皇城。3月11日郜董事长和孟总带领我和同事一行来到集团旗下的左岸香颂大酒店进行内部会议。

左岸香颂酒店矗立于美丽的夏朝古都中原旅游名城登封，是一家四星级综合性接待酒店，酒店各类客房近百间，同时配备有私人会所，餐饮，洗浴、室内高尔夫、红酒雪茄吧等功能场所。作为伟创集团的一员一早就对酒店有所了解，可当到达酒店的时候还是被酒店的恢弘大气、高档温馨和同事们的热情亲和，深深的吸引和感染。

会议在酒店二楼的收藏室进行，收藏室是一个200多平的会谈室结构，房间中有多组中式组合沙发，沙发前放着茶台，房间四周摆放着展示柜，展示柜里还摆放着各种名家真品。角落，画案上笔墨纸砚摆放讲究一盆郁郁青青的盆栽植物茂盛蓬勃的生长着就像左岸香颂一样蓬勃朝气不断成长壮大。房间内雕梁画柱，墨香四溢，更显现出企业连着文化，文化壮大企业。

会中郜董事长和孟总都提到：总部和酒店要通力合作，各个部门要积极配合，建立、创新一个属于伟创自己的经营模式，把左岸香颂打造成有代表性的旗舰店。让员工们可以实现自己的梦想，体现自己的价值，创造属于自己的财富。听了郜董事长的讲话我和同事们都觉得热血沸腾，斗志昂扬。很多同事更是从酒店初期就加入了团队对酒店对集团都有很深的感情。会中同事们纷纷发言表态，一定会通力合作和集团和领导和同事一心，在领导的带领下走好、走踏实每一步。同事们都坚信酒店和集团一定会越来越好，越来越壮大。酒店全体员工的斗志、信心和对酒店的责任感深深的感染着我。

在回郑州的路上我的内心燃起的那团火还在跳跃燃烧，我为有幸能加入伟创，能和这样一个有活力的团队成为事业道路上的战友感到幸运和骄傲。我坚信用我们的一腔热血一定能铸就伟创的成功，中国伟创集团这艘航母也一定能承载我们的梦想、骄傲与财富扬帆远航。

参观酒店心得篇8

今天在管理系王红国老师和李娟老师的带领下，在学期即将结束之际。我们09两个旅游管理班去上海兴荣豪廷白金五星级大酒店参观学习，亲临其境的去体验感受星级酒店的奢华与服务。

八点十五分我们在学校门口集合出发，因为交通高峰期路上堵车很严重一些同学都晕车了，到了目的地由人事部贾经理热情的接待了我们，带领我们到了五楼的小会议厅。首先王红国老师作了简要的介绍并在同学们热烈的掌声中请贾经理给我们讲解关于酒店的硬件与软件设施以及面试容貌和礼仪的指导。在讲解中我了解到上海兴荣豪廷大酒店是按照白金五星级酒店标准建造，是豪生国际集团旗下的顶级品牌。酒店座落在浦东大道，地理位置极其优越。酒店拥有523间精美装修的客房，每间客房集功能性 舒适性于一体，客房窗户均采用落地玻璃，黄浦江景一览无余。酒店还为宾客提供精美丰富风格迥异的中西佳肴。堪称上海滩最大的水疗spa馆。国际化标准的室内游泳池将使您在繁忙的工作之余得到全身心的放松。同时分别介绍了酒店前厅 客房部 餐饮部 人力资源部 人事部的职能和要求。

接下来我们进行了实践参观去参观酒店的奢华与服务，同学们纷纷拿出了相机拍照，对很多事物都很新奇。在游览过程中同学们都很有序的听从指挥，体现了我们09届新生的整体素质与修养。

在与贾经理的沟通交流中获益匪浅，并更加坚信学习旅游管理专业的目标与信心。相信在接下来的学习中能提高自己的综合能力，成为一个适应社会的优秀青年！

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com