# 酒店管理的心得最新6篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-14

*运用述职报告的方式，我们可以与同事和上级分享我们的工作心得和经验，心得体会是一种把我们心中思考通过文字表示出来的书面文稿，职场范文网小编今天就为您带来了酒店管理的心得最新6篇，相信一定会对你有所帮助。酒店管理的心得篇1通过这次实习，我对酒店*

运用述职报告的方式，我们可以与同事和上级分享我们的工作心得和经验，心得体会是一种把我们心中思考通过文字表示出来的书面文稿，职场范文网小编今天就为您带来了酒店管理的心得最新6篇，相信一定会对你有所帮助。

酒店管理的心得篇1

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务。

(2)交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4)记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)随机应变能力在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

酒店管理的心得篇2

首先我觉得自己还是存在很多问题的，这是一个比较严重的事情，在这个过程当中确实还是应该认真去做好的，应该端正好心态，对自己各方面有正确的认识，工作方面还是缺少一些经验的，这是我应该要对自己有的态度，我也一定会对自己做出更多的努力，工作方面认真的去做好相关的本职工作，这是我需要去做出调整的，在实习期间我一点点的积累工作经验，对自身各方面都是有着比较客观的认识，也是应该要认真的去做好相关的本职工作，希望接下来可以做的更好一点，这是我应该去维持好的状态，现在包括以后这些都是我应该去做出调整的，接下来我也应该往这方面努力，总之在这次的实习当中，我觉得自己做出的努力还是比较多的，确实感觉很充实，我现在也是认识到了自己很多不足的地方。

学习酒店管理这个专业，我一直都认为自己还是学习到了很多东西，但是确实在这个方面我是做的不够好的，在学校所学习一套理论的，运用到实际的工作当中确实还是稍显吃力，这不是我想要看大情况，所以我马上就调整过来了，还是希望能够掌握更多的知识，这也是我需要去认真思考的，感激在xx酒店这里的这段实习经历，给了我非常多的经验，让我现在对今后正式步入工作当中，有了的一个准备，所以接下来还是需要对自己要求更高一点才是，在这个过程当中我也应该做熬主动的去充实好自己，现在我也是对此深有体会的，在这样的环境下面我还是应该要去做出一些调整的。

当然这次的实习当中，我也是察觉了自己很多不足之处，这些是接下来需要去调整好的，我对此也是做好了很多准备的，我希望自己可以在这样的环境下面，做的更好一点，希望做出更好的成绩来，在xx酒店这里，我也是保持了好的状态，这次的实习经历，让我对自己有了新的认识，在很多方面我都还需要做出进一步的改变，要去接触更多的知识，在专业知识上面还需进一步的磨合。

酒店管理的心得篇3

非常感谢酒店管理培训层给我一个良好的学习机会，于5月参加了由xx市旅游局组织的《现代酒店营销管理与创新》的培训。学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅。

一、学习内容概述：

此次学习的主要内容为三个方面：酒店营销模式与策略、营销观念创新、追随客人的满意度。

1、酒店营销模式的四个阶段是通过酒店专业人士及所有酒店人慢慢通过实际运作而得到提升的：

第一阶段为4p的应用：即产品的组合、定价的组合、地点的组合、促销的组合，这个组合特点为：①具有可控性、②动态性、③具有整体性。

第二阶段为4c的应用：即：消费者、成本、便利、沟通；企业所有部门为服务于顾客利益而共同工作时，其结果就是整体营销，其意义就是强调各种要素之间的关联性，要求他们成为统一的有机体，4c是强化以消费者要求为中心的营销组合。

第三阶段为4s的应用：即：满意、服务与微笑、速度、诚意，4s的营销战略强调从消费者要求出发，建立“消费者占有”的营销导向，定期对酒店产品、服务、品牌以及综合性消费者满意指数的测评与改进。

第四阶段为4pcs的有机结合应用：即以酒店为中心的市场营销管理理念，以消费者为中心的观念、社会营销观念。4pcs的营销管理理念其核心是要在正确处理好企业、顾客和社会三者之间的利益关系，最终实现企业目标。

所以酒店管理要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发，根据酒店管理培训特点，资源和优势综合应用各种市场营销手段，形成统一的配套的市场营销战略，使之发挥整体效益，争取效果。

2、营销观念创新：

它分为九个方面内容：4r营销法、品牌的分类、做大做高做精是一个选择市场的过程、对经营与酒店管理培训的再次认识、市场营销与销售、对主题酒店和主题产品的思考、建立客户平台和网络营销、会展经济你认知多少、酒店销售业务运营若干要素。酒店营销到此又上了一个台阶，强调顾客――人的因素，注重营销过程中对顾客的关怀，客户关系的维护，生产过程和消费过程必须以“以人为本”为原则，根据买方卖方市场双方特点和需求，不断调整、创造、策划出新的产品，实现最终目标。

3、追随客人的满意度：

员工的责任、管理的责任、当你感觉到与高水准酒管理培训店有差距时你是否已经找到了容易出现的问题。

员工要热爱酒店，关爱客人，体现酒店宗旨，管理要注重细节，“量化”标准，贵在“坚持”，找到差距，体现自己的特色，要“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”。

二、根据我们所学的内容，浅谈本人几点想法：

1、以人为本包含员工和客人

客人对酒店管理培训的第一感觉绝对重要，这主要靠两个方面来体现：酒店特色及员工素质。作为酒店每位员工要把自己当作企业形象代表人，形象要得体、大方、端庄，每个岗位都要专业，有服务标准，要求热爱酒店、关爱客人、以客人为中心，使客人对酒店产生信誉、满意，酒店的规章制度需根据客人需求作相应调整，而不是要顾客来适应遵守酒店的制度，要以消费者为中心，以小产品做大市场。

2、酒店五个重要营造

（1）产品营造要有“第一个开发出自己的新产品，又第一个淘汰自己的老产品“的经营观念。

（2）环境营造对消费环境不断创新，要有“天天有新意，月月有新招“的指导思想。

（3）市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，我们要主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为我们开拓更广阔的客户市场。

（4）口碑的营造“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”

一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育，所以我们必须为此付出相当大的努力，必须始终保持将自己秀的产品和服务展现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

（5）品牌营造品牌是酒店发展的催化剂和无形的资产，是生存之本，我们要有人品决定产品，产品决定店品“三品合一”经营理念，从提高员工综合素质抓起，建立科学的培训教育和引导机制，使每人意识到维护酒店品牌的重要性，认识到人人是酒店品牌内涵的一部分。

3、“经营要有主题产品要有特色”

周密细致做好市场调查、市场定位，我们是什么样的酒店，消费的群体以哪些为主，什么样的产品才能适合他们？锁定我们的客源市场，市场不能混乱，“物以类聚、人以群分”将酒店产品做成“异、特、新”，从酒店管理培训特色、员工的服装、商品的变化三个方面着手，酒店销售的理念为“餐饮是窗口，客房是摇钱树”所以我们可以从打造特色餐饮为突破口，带动酒店整体消费和人气，客房出租率靠全方位的整个酒店的运作来促动，客房的改造需加快步代，历经经营，我们客房的硬件设施确实需马上调整，做大做精是一个选择市场的过程，先从局部区域开始调整，新装修房间或包房价格在30%范围内缓慢提升，要给客人以选择余地，让他们能体现自我，市场营销需围绕客人需求转，先把客人引进来，以低价产品带动消费，多投入多产出，形成良性循环、争占市场占有份额，以实现经济效益化。

通过这次学习，让我对酒店管理培训有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到酒店营销的艺术、真正含义以及他的重要性，在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店营销中，真正做到是总经理经营决策的顾问参谋，是酒店了解市场的信息中心，是酒店形象宣传的策划者、产品销售的实施者，让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

酒店管理的心得篇4

20xx年以来，酒店业迅猛发展，老品牌酒店和新崛起的快捷饭店等坐拥市场，个体餐馆新兴势力也出手不凡，遍地开花。作为古城的老牌酒店在竞争中已站有一席之地，为更好的扩展市场，树立酒店品牌，成为最强的行业带头兵，每年都会做好全年宣传计划。

作为一个x星级酒店，在宣传上的力度是到位的，不会吝啬一些广告费用，从报纸、广告到节假日的优惠活动，每一个环节都是事先做好充分的准备的，为此每年的宣传开销也不是个小数目。我们的重点宣传工作是从品牌、形象、特色、服务、功能、理念六个方面入手推出的软文和画面广告，再加上一些报纸和媒体的宣传，基本上就算是一年一个完整的宣传计划。不过年前啊，来过几个业务，也是跑广告的，形式很新颖是视频，但考虑到酒店宣传计划已经定位，并没有想过再做什么改变，就拒绝了。不久后又来一个业务，同属于一个公司，这次准备很充分，我看过他们的资料和合同，最后我还是做了，理由一：形式新颖，可以直观表现酒店特色；理由二：可以免费给我们做一周，对酒店宣传计划没有影响（不过就算是不免费也不会造成什么影响，因为他们的广告费用相对其他宣传很低）。说实话，我们并没有将此放在日程上，甚至是拍摄好视频就以为完事了，再不会有什么关系。结果，他们将剪辑后的视频带给我看，整体效果还不错，当然细究是有瑕疵的，但是不影响我们的形象，也同意他们发布了。事情到此好像就已经结束了，但是···

年后，酒店来了一个预定房间的客户，一共预定了三套单人套间，前台负责人找到我，因为这个客户是年前我同意的那个广告业务公司的会员，按当时我们的协议，在我们酒店消费是要有折扣的。为此我很注重这件事，亲自接待了那个客户，了解到他是保定视频导购网的会员，正是在网站上看到了我们的信息，考虑到这次接待的是商务洽谈重要客户，才选择了我们，还有重要的一点就是在消费上有优惠，相对来讲选择其他酒店，就不如多花一点选择我们星级酒店，以表诚意。

酒店管理的心得篇5

也许有人会对这样的事实百思不得其解。其实，我们知道，管理者的大部分业绩不是自己亲手创造的，而是通过和别人的合作（包括下属、同事、客户等）创造的，甚至可以说是“借他人之力”创造的。明白了这一点，以上所提到的事实也就不难理解了。一段时间以来，笔者认真留意了一些在管理岗位上工作得非常出色的管理者并分析和总结出了他们所共有的十大思想和行为特征。现整理之，愿与大家分享，同时也期望能给我们广大管理者带来些许启示。

（1）处事冷静，但不优柔寡断出色管理者都具有处事冷静的特点，他们善于考虑事情的多个方面或问题涉及的各利害关系方，不易冲动行事。优秀管理者虽然处事冷静，但并不优柔寡断，他们往往会在周密思考后果断作出决定或清晰地阐明自己的观点。具有这种特征的管理者往往能使事情或问题得到比较妥当的处理，同时又有利于形成良好的人际关系。

（2）做事认真，但不事事求“完美”出色管理者深知经商和科研不一样。科研侧重追求的是严谨、精益求精；经商侧重追求的是效益、投入产出比。出色管理者做事非常认真仔细，但他们同时也非常懂得什么事情需要追求“完美”（尽善尽美），什么事情“差不多就行”（达到基本标准）。具有这种特征的管理者往往能把事情“做对”，并且能比一般人更容易创造出价值。

（3）关注细节，但不拘泥于小节出色管理者善于关注事情的细节，善于留意观察身边的人和事。他们善于抓住问题的要害，善于将问题“扼杀”在萌芽状态。出色管理者虽然善于关注细节，但他们不会过分拘泥于小节，不会在意别人的一点小过错或小过失。具有这种特征的管理者往往能大幅度减少“问题”的发生，日常管理工作也会井然有序。

（4）协商安排工作，绝少发号施令管理者不是发号施令的“监工”。一个能让下属主动“追随”的管理者，依赖的是他（她）的个人魅力和领导力，而不是他（她）手中的“权利”。出色的管理者绝少对下属发号施令，他们往往采用和下属商量的方式布置和安排工作。具有这种特征的管理者往往能让下属真正“心甘情愿”地完成好被安排的任务，这样的管理者也往往能营造出和谐团结的团队氛围。

（5）关爱下属，懂得惜才爱才出色管理者善于尊重和关爱下属，他们往往视同事如“兄弟”，懂得怎样去珍惜和爱护与自己朝夕相处、共同拼搏的“战友”。具有这样特征的管理者往往会让下属有一种“如家”的感觉，无形中也让大家更积极、更主动、更无怨无悔地付出。

（6）对人宽容，甘于忍让出色管理者胸怀宽广，对人宽容、甘于忍让，他们善于将心比心，善于考虑别人的难处和利益，善于“挖起荆棘并种下玫瑰”。具有这种特征的管理者往往易于形成良好的人际关系，并往往能在需要时，得到别人最真诚的支持和帮助。

（7）严以律己，以行动服人出色管理者不会让自己独立于各种规章制度之外，他们往往身体力行、为人表率，用自己的实际行动来影响和带动身边的人。具有这种特征的管理者往往“其身正，不令而行”。

（8）为人正直，表里如一出色管理者为人正直、表里如一。他们往往对人一视同仁、处事公平公正。没有暗箱操作；也不会当面“抹蜜饯”，背后“捅刀子”。具有这种特征的管理者往往使人有“安全感”并能得到别人充分的信任。

（9）谦虚谨慎，善于学习出色管理者不会把自己已有的知识和技能作为管理的资本。他们往往谦虚谨慎，乐于向自己的上司、同事和下属等学习。具有这种特征的管理者往往具有比较强的能力并且能够使自己的能力得到持续的提高。

（10）不满足于现状，但不脱离现实出色管理者不满足于当前的业绩，他们都有比较高远的目标和追求。他们不满足于现状，但决不会脱离现实，他们总是一步一个脚印为更高更远的目标而奋斗。他们非常清楚自己的将来会是怎样，而怎样才是他们想象中的将来。具有这样特征的管理者往往具有充沛的工作激情并有持之以恒的工作动力。成为一名出色的管理者，应该是我们广大管理者追求的目标之一。以上总结的出色管理者的十大思想和行为特征，期望能成为我们不断接近“出色管理者”的一面镜子。

酒店管理的心得篇6

曾经，我们怀着怎样的憧憬来到这里。

如今，我们又怀着怎样的心情离开它。

转眼之间，实习就这样结束了。我们期盼已久的日子终于来了，回头想想，其实这些日子也并不那么难过，一晃就过去了。我很高兴，我们大家都坚持下来了，实习对我们来说，是一个重要的经历，也让我们有了很多的收获。

通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。

通过实习，我的服务意识和服务水平有了极大的提高和增强，有了主动为客人服务的意识。

通过实习，我的了解了很多粤菜的知识，特别是海鲜方面的，这些对于我来说，都是很重要的一个经验积累。

通过实习，我的意志力得到了很大的锻炼，耐心也有了很大的提高。遇事时，变的沉着冷静，认真思考解决的办法，处理事情的能力也有了很大的提高。

通过实习，我们从学生变成了社会人。从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了 ,在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事,还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

通过这次实习，我发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。由于自身的英语口语能力不好好，所以造成了与客人沟通上的障碍，这个是我的一个致命的弱点，也是我在求职的时候，一个短板，看来以后要想办法改变了。

实习的过程中，虽然也有很多不愉快的事发生，但那些事都过去了，我也不想再提起。发生这些事，对于我来说，也是一种锻炼，锻炼了我的处事能力，也为我以后的工作提供了一些经验积累。

短短六个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

实习结束了，我们大家也算是真正的毕业了，这也意味着，我们大家即将离别，离别的滋味总是不好受的，但是天下没有不散的宴席，今日的别离，是为了以后的相聚。以后大家都是天各一方，遍布全国各地，为了自己的未来而努力奋斗着。以后的事，都要靠我们自己独自去面对了，靠我们自己去努力了。我相信我们每一个人都会打拼出一片属于我们自己的天地。

虽然我们的距离疏远了，但是，我们之间的那份感情不能疏远，以后，都要记得常联系呀。我会记住大家的，在我的大脑深处，珍藏着一份美好的回忆。

最后，祝各位兄弟姐妹有一个美好的前程和幸福的生活。

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