

# 酒店查房心得体会怎么写 酒店讲座心得体会(实用8篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

## 酒店查房心得体会怎么写篇一

如今酒店行业竞争激烈，对客户的研究分析更加进入白热化阶段，那么作为社会新一代，90后，似乎正在成为各大行业消费主力军。

今天听x院长讲述酒店业的分析和对未来发展趋势的预测，深有感触。酒店行业在大家眼中似乎是一个光鲜的行业，场面光鲜，设施完备新奇，据统计在20\_\_年，住五星级酒店的客户平均年龄是55岁，到20\_\_年住五星级酒店的客户平均年龄是45岁，之前几十年中国酒店业不是很发达，酒店的层级差别很大，几乎就是五星级和小旅馆这么大的差距，到这里几乎可以推断出，这一群体应该都是非常不一般的社会精英阶层，到20\_\_年，10年间五星级酒店的的主力客户平均年龄是27岁。

也就是说，在未来10年间90后成为中国酒店业消费主要群体，是未来中产阶级主力军。一眨眼我们就从小孩子变成了社会的潜力“客户”，因此对90后的研究越来越多，我们是信息时代(互联网)的原住民，各大信息平台的快速发展使90后成为最精明和最挑剔的一代，不求最贵只求最好大概是最好的印证。

对于行业整体来说，随着人工智能技术越来越成熟[ai]的场景化应用在各大行业掀起浪潮，也将在未来以更成熟的姿态进

入酒店业，虚拟(增强)技术也将走向应用，全面进入酒店场景。中国5g时代的发展，为中国带来了弯道超车的机会，在3g落后4g和行业并肩跑的情况下，我们在5g时代站在制高点，成为技术领跑者，但是未来10年酒店业无法成为科技应用的引领者，这之中有很多别的因素在。

但在未来，数字化转型成为酒店和集团的最大课题，云计算和大数据的兴起，全面改变了酒店管理架构和价值，酒店上云不可逆转。在这个所有的事情都在颠覆的时代，区块链颠覆了酒店业的信息数据管理方式，其去中心化的方法和理念在酒店业掀起巨浪，区块链在酒店业中的应用也在颠覆和挑战着越来越多的规则。

随着时代的发展，当代年轻人对科技的创新度要求越来越高，智慧酒店、包含高科技打造的酒店和无人酒店在年轻人中越来越受欢迎。

## 酒店查房心得体会怎么写篇二

20\_\_已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20\_\_年开创一个好的局面，更为了比20\_\_年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结20\_\_年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

20\_\_年我客房部做了一下工作：

一、20\_\_年对客房部总体来说是比较忙碌的一年

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20\_\_年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，

有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20\_\_年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

二、规范各管区，各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

三、为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20\_\_年还需要加大实操技能的培训力度。

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：

- 1、部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。
- 3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、坚持做好部门评优工作，发奋为员工营造一个良好的工作氛围

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调

动他们的主动性，自觉性，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策落后的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

## 六、20\_\_年将加强对员工的系统培训工作

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在20\_\_年期间多次停电现象，将进行对相关应急预案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

## 七、自身存在的问题

- 1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够
- 2、对各种大小事务抓的精细程度还不够
- 3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而发奋奋斗！

## 酒店查房心得体会怎么写篇三

本次实训主题为岗位认识，主要是根据自己所学专业，通过校外实训这种形式，让我们对今后的就业岗位，以及一些专业知识的认识.这并不是仅仅通过书本就可以了解的，所以我觉得，本次实训意义非凡.

此次实训行程分为几个部分：第一天，是由我们英语系主任吕迎春老师给我们两个实训班级开了一堂生动的动员大会，在会上，老师用殷切的语言教导我们，正视自己的能力与目标，走好每一段的人生路途.我们为为期一周的实训就从这里正式拉开了序幕，酒店岗位认识实训报告。接下来，我们共去了沈阳市人才市场，沈阳瑞博外语培训机构，以及沈阳世纪国际大酒店等几个实训场所。

初到人才市场，一切都是那么新奇与陌生，然而，经过老师精心的讲解以及自己对周围环境的观察，感到四周无不弥漫着竞争的气息，看到每个求职者渴望和不安的心情以及招聘单位那苛刻却对人才的无限渴求。竞争的激烈更激励了我们，更深深的触动我们。

沈阳瑞博外语学校是经教育行政主管部门批准成立的专业外语培训机构。自成立以来，瑞博精英教师团队以“提供外语学习的解决方案”为已任，秉承“激情、创新、超越、服务”的管理理念，严格贯彻“一切从学员出发，处处为学员着想”的办学宗旨，始终把教学质量放在一切工作的重中之重，目前已跻身于省城外语名校之列。在那里，一位资深教师为我们进行解答，并总结一些我们的求职要求和过程，从而增加了我们对这一岗位的认识与了解。

我们实训行程的最后一站，便是沈阳世纪国际大酒店，它是澳洲太平洋管理公司管理的一家四星级酒店，于xx年12月正式开业。从建筑的外观来看，它高大宏伟，从内部来看，它豪华舒适。首先也是由酒店的专业人士来为我们进行讲解，

以初步的了解酒店的概况，接着对酒店进行简单的参观，熟悉酒店的操作模式以及客房情况等。让我们增加了对酒店这一行业的认识，对这一岗位又增添几许敬畏之情。

作为一名英语专业旅游方向的本科生，对于今后我所要从事的岗位，在这样一周意义非凡的实训过程中，我有了更为深刻的理性认识。旅游产业作为我国第三产业正在以不可估计的发展速度向前迈进，他与我国的经济增长，人民消费水平密切相关。而如今，前有国家法定节假日调整引来市场对旅游业的热议，后有亚运、奥运带来发展良机，再加上人民币升值和消费升级，旅游业的发展潜力深得市场推崇。行业将继续维持高景气度。同时，旅游产业内容广泛，这都为本专业的学生提供了良好的就业出路，以及发展前景。所以说，若想在这一行业有所发展，提高专业知识，加强实践技能，培养良好的职业道德素质必不可少。同时，酒店行业也是我所学专业的一部分，酒店文化多种多样，需要我们累积大量的专业与实践经验，促使我们在这一方面成为优秀的人才。

作为英语专业的学生，基本的英语能力必不可少，达到英语专业高年级本科生所具备的交际会话能力，能准确、流利地用英语表达个人观点，提高口头交流能力，进行大量的实践操练，强化语言的组织和表达能力，真正做到“学以致用”。能用英语进行流利对话，作一般话题的发言或演说，掌握英语谈话、演讲的技巧，熟练应用多种表达方式。在毕业后胜任一般的陪同接待、业务洽谈和英汉口译等工作任务。

## 酒店查房心得体会怎么写篇四

酒店客房领班工作心得十月刚刚过去，回想这一个月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是通过这一个月的工作，有收获有成长。作为一名基层的管理者，需要学习的地方还有很多。领班不仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有很多。

## 1. 管理方面

有人说领班是夹在缝里做人,这话一点也不为过,上要对主管负责,下要对员工负责,起到带头作用.工作中要处理好与上级,平级与下级的关系,是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的在这一个多月时间里,在这方面基本上还做的还很少,还有很长的路要走,这方面将是我以后工作中最需要学习的地方,不仅仅是通过书本,还要通过向领导以及同事学习,弥补自己这方面的不足.

## 2. 客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物,是控制客房产品质量的最后环节,直接影响对客人的服务质量.通过这一个月来的工作实践,基本上掌握了客房卫生的检查标准,也能够独立的去把控好一个房间的整体质量.但是还是有一些不足的地方,在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况.通过分析主要还是对房间卫生的.全局把控不到位,检查中仅仅拘泥单独的各个地方,缺少整体的把控.卫生质量的标准还是不够高,检查中还是有忽略的地方.不过通过这段时间的卫生检查,认识到领班的检查只是一个监督补台的工作,更重要的还是员工对房间卫生的清理.因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注,提高员工的卫生标准,把好房间卫生的第一道关.

## 3. 与客沟通

做了领班后,与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样,不再是仅仅与客沟通,然后交给领班,现在要独挡一面,自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问,并且还要在员工面前起到带头作用,维护酒店的形象和利益.这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通,从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题,投诉问题.开始觉得很难,不知怎么开口,慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐.领班的工作繁

琐复杂,通过这一个月来的实践,感觉的确不那么容易,但初试皮毛,在陈主管和其他领班的帮助下,慢慢也理顺了一些头绪.我相信接下来的两个月,我会更加努力,让大家都能认可我的工作.

#### 4沟通方面

由于之前在五号楼工作,与八号楼的员工接触不多,对他们不是非常了解.现在来到八号楼要和他們一起工作,必须和大家互相了解,建立良好的工作氛围,因此这一个月来我加强与大家的沟通,对每个员工都有了一定的了解.但是由于八号楼员工多,且年龄跨度大,性格迥异,难度还是比较大的,我也在试着寻找和每个人沟通的方法.让自己尽快的融入到这个大班组.

### 酒店查房心得体会怎么写篇五

自从来到xx酒店我学会了很多,尤其是每月的员工大会,王总用他的经验、经历告诉了我们许多人生做人做事的道理,更用他的成功证实了他所说的话。做人要诚实,做事要踏实,话多不灵,言多必失,善吹者未必是人才,因为不管做任何一件事都必须用实际行动证明的,王总讲话时说到设定职业规划,我觉得我们职业如果规划的好,那么我们的人生就会有很好的定位,我们每一个人都应当对自己有一个正确的估价,既不能好高骛远,也不能妄自菲薄,真正意识到自己的自身价值,踏踏实实的通过自身努力去实现自己的目标。

在我们这里有许多员工总是说酒店这里有问题,那里有问题,那么他们有没有想过什么地方没有问题呢?我觉得只要有人的地方就会有问题,一个企业本来就是在不断解决问题的过程中来完善的,我们只要敢正视问题、解决问题,就一定会前进和进步的,我们更要相信,只要有问题才会有存活希望。还有的人说这里的人不行,是真的是员工不行吗?为了这样就打辞职的,那么你有没有想过离开了这里走到别处就



会找到全部都是好人呢？如果不行，再走，那么我想你一辈子恐怕注定漂泊一生、孤独一生，因为你总觉得自己是最完美的，别人都应像你一样，人和社会本身就是形形色色的，我们要学会适应别人，主动与别人相处，那么我们才不会被动，这就需要我们不管在什么地方工作都要坚持，才有机会相互了解、相互适应。

还有的人说我们这里的规章制度太严，那么是真的严吗？还是自己做得不够好。只要规章制度是合理的，就没有严与不严，主要是看人遵不遵守，是否严于律己，如果每个人都做的是最完美的，那么酒店就不会有规章制度，甚至国家连法律都不需要了，但是太多的人没有那么多高素质的，所以有些时候规章制度和法律比道德更重要。我们不要抱怨被人的约束，因为自己的做的不够。也有太多的坚持下来了，但是我们也要留一份警醒给自己，不要被一时的喝彩、短暂的掌声冲昏了头脑，在我们不断奋斗的过程中，会有一些成功，但是我们要相信人外有人天外有天，只有虚心，不断学习，才会达到我们最终目标，到老才不会遗憾终生。

人的一生不管什么事情都要先学会做人，“做人，做人”人是做出来了，只有常做好事，才能总做好人。我于20xx年xx月xx日参加了在xxx的第一次员工大会，记得王总首先向我们阐述了这次会议的主题是“企业现状与企业个人职业规划”。首先，王总现场提问上次培训的主要内容，因为我未参加过企业内部培训，所以我特别注意留心做了记忆，企业培训的主干内容大致是这样的：要搞好内部团结，协调好内部人员调配机制，做到人岗匹配，团结的力量是伟大的，这是经过实践证明恒久不变的真理。再就是要学会感恩，学会感恩父母，感恩师长，感恩一切关心爱护你的人。

其次，是有关于企业现状，要加强协调，指出要建设打造一支团结、热情、富有激情与活力的高效率、高质量的企业团队，拥有一支富有拼搏精神的优资团队是一个企业不断进步与发展的源泉，通过不断优化资源配置，扩大规模，实现个

人与企业利益的协调统一。由于事物是不断发展的，要用发展的眼光看问题，量变引起质变，构成事物的成份在结构和排列次序上发生转变亦会引发质变，所以协调好企业内部成员的关系是企业稳定发展的重中之重。再次，就是要让员工明白自己工作的目的，实质与发展方向，自身职业潜能，不断挖掘职工个人潜能，让其工作拥有不竭的动力，要完善企业成员的生活需求，适当调整岗位，做到人岗匹配，调动成员的服务积极性。

## 酒店查房心得体会怎么写篇六

来到酒店工作也已经半年了，这半年的时间过得非常的快，平时工作的时候没有注意，现在恍惚间便发现原来时间真的很快，快到我们捉摸不透。这半年我在学习和成长中度过。因为我这是第一次踏进酒店行业，所以前一段时间还是需要进行一次摸索，这样才能让自己更快的融入这个集体，融入这份工作。这半年也已经过去了，我在工作上也保持着一个非常好的状态，也有着是一个非常不错的目标，在这种状态的指引下，我相信自己能够有一个非常光明的前程。

其实一开始我并不了解酒店行业，来这里从事前台的工作一开始我并不是很有自信的。虽然我有过前台工作的经验，但是处于一个新的环境之下，我必然也会有一点点的不知所措，也会有一点紧张。所以在一开始的试用期里，我使出浑身解数进行学习，去成长，去进步。从很小的事情里做起，从很小的角度出发，慢慢地去找寻一个对的方向，找寻一个对的目标，慢慢前行，慢慢成长。

岁月容易荒芜，但我们也能在这样的荒芜之中逐渐成长起来。刚开始进来的时候我处理事情的能力还不是很好，很多时候还需要同事们的帮助，其次我的临时应变能力也不是很好，当时也因为自己应变能力不足出现过一些小笑话，但是好在还能够后续中解决好这些问题。能够在错误中找到方法进行改正也是自己进步的一点，平时自己也不是一个非常

细心的人，但是在这份事业上我还是能够保持一个严谨的态度，慢慢的改正自己的心态，也逐渐培养自己细心的工作状态。

我来到酒店半年了，和同事们相处也已经半年了。说起来我和大家也非常的投缘，和大家认识不到一个月我们就熟悉了起来，并且像是老友一样。不管是工作上的事情还是平时生活中的事情，我们都能畅谈，这也让我的工作生活多了一些乐趣。

刚开始进来的时候我对这份工作不是很熟悉，也是大家一步步教我，一步步引导我，我才能有这样的成绩。所以我非常感谢那些帮助过我的同事们，你们是我的朋友，同时也是我在这个行业之中的老师。我希望我们能够继续努力，一起前进，不管遇到什么问题我们都能一起解决。接下来半年的时间我会继续努力，不辜负爱我的人和我所爱的人的期望。

## 酒店查房心得体会怎么写篇七

为了在暑假中争取一次社会交际能力的锻炼机会，培养自己独立自主的办事能力，并能为以后步入社会打下一个良好的基础。在20xx年暑假，我在粗茶淡饭酒店参加了实践活动。这期间，我不仅通过不同的实践作业得到了充分的锻炼，也在于指导员的交流与合作中学会了很多有关餐饮方面的知识。

——来源网络整理，仅供供参考

——来源网络整理，仅供供参考

——来源网络整理，仅供供参考

暂时不用的半成品分类贮存。那里的负责人教我如何判断事物的新鲜程度，我要及时清理出\*\*\*\*的东西，还不能在贮存的时候引起串味。负责人说得考虑到多方面菜能把这项工作

做好。8月3日，是我本暑期实践的最后一天，我学会了一道鲁菜系中的招牌菜——葱爆海参。

——来源网络整理，仅供参考

忍耐，很多的事情是不能由着性子来的。只有低调做人，用全面的素质来武装自己的人，才是真正的强者。

(一)

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

——来源网络整理，仅供参考

到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，

终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

## 第二，中餐厅的全面学习

———来源网络整理，仅供参考

店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

———来源网络整理，仅供参考

领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

(二)

## 一、实习岗位与内容

### （一）酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名的要用姓名去称呼客人。

———来源网络整理，仅供参考

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

———来源网络整理，仅供参考

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务（分餐）：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

9、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

———来源网络整理，仅供参考

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒；正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

### 三、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

#### （一）实习收获

##### 1、服务意识的提高

———来源网络整理，仅供参考

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

##### 2、服务水平的提高



———来源网络整理，仅供供参考

交由主管排车了。

## （二）

### 1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

### 2、服务质量是酒店管理的核心

———来源网络整理，仅供供参考

就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

### 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边

是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

——来源网络整理，仅供参考

悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。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。

（三）

——来源网络整理，仅供参考

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了

学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做的事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

———来源网络整理，仅供参考

观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，

学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

———来源网络整理，仅供参考

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，要做到高水平的服务，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。

———来源网络整理，仅供参考

## 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。

———来源网络整理，仅供参考

### (一)前言：

作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支布提供了参加实践活动的建议。

这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学

生提供一个社会实践的平台。

本次到酒店参加社会实践的总共有三位同学，所学专业为会计。

## (二)基本情况以及工作体会：

———来源网络整理，仅供供参考

懂，她就叫了一个老生来教我们。

平常在酒店吃的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。我们第一天是试工，大家都在努力的学习，虽然说有点累，但我们每个同学都很积极、很投入，都感到很乐意，因为这毕竟是我们本次社会实践的第一步嘛。所以在那一天的时间里，虽然说有一点点累，但我们却都觉得挺充实的先说说我在那里的工作情况吧：我们每天8点半上班一直到晚上9点半。我们没天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。

在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。虽然说顾客就是上帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。

要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

———来源网络整理，仅供供参考

转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里

去了。做为酒店也不好说什么。所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。

因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

### (三) 实践感悟以及心得体会

在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的实践工作让我认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。

以前实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

———来源网络整理，仅供参考

23———来源网络整理，仅供参考

## 酒店查房心得体会怎么写篇八

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。

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。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人



开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场

意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。