

酒店管理总结心得体会(10 篇)

酒店管理总结心得体会(精品 10 篇)酒店管理总结心得体会要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店管理总结心得体会样本能让你事半功倍，下面分享【酒店管理总结心得体会(精品 10 篇)】，供你选择借鉴。

酒店管理总结心得体会篇 1

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非浅，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，但事实并非如此，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，出现在关键的部位，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，却能够实现工作中的突破，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의 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，__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。

酒店管理总结心得体会篇 2

依据酒店领导“走出去，请进来”的学习方针及重要指导思想，为加强餐饮部经营管理及诸多方面的能力，及时了解周边地区竞争对手的经营状况和各种软硬件综合实力，我与部门经理助理、行政副总厨、金阁主管一行，于____年 12 月 19 日中午对位于红星路的华光大酒店进行实地考察。

出国留学大酒店，是出国留学餐饮老品牌华光食府的新店，于____年 12 月 17 日正式开张营业。出国留学大酒店位于红星路上，交通十分便利，地理环境较好，人流量也比较多。

据了解，出国留学食府以宴会招待的突出，而冠名于怀化餐饮界，而新的出国留学大酒店，作为其名下的旗舰店，第一感觉确实让人眼前一亮。进门的感觉确有豪华富丽的味道。只是感觉大厅有些狭隘。大堂向前，是可观赏的海鲜池，里面品种繁多，在每种海产品的玻璃板上都有简单的介绍，鱼的名称，做法及进单制作的编号，制作者考虑十分周到。

再靠左，是一个能够容纳 120 个餐位的美食街。美食街的明档很窄，长度不过十五米，菜品并不是很丰富，仅仅只是较为突出或者是比较有特点，又或者说是档次比较高价的菜摆显在明档玻璃橱窗下的位置，并用保鲜膜很严实的封好，旁边加上菜价牌，看上去简单、舒适且明了。明档靠右有一组约莫“4M_4M”的灯箱，上面均以大约为“40CM_40CM”大小的隔断组成食品的图片并附有售价，我想，这样做可能就是为了节约成本，但同时又让客人能够较为直观的了解，这一点在我们实际的工作中是值得借鉴和使用的。

在迎宾员的引领下，我们五人乘客梯来到了四楼包厢。据了解，这所酒店大小总共 17 个包厢，而这是一个最小的包厢，是八人位用餐。但进门的感觉舒适，典雅，有温馨的感觉，但又不乏浪漫的艺术气息。顿时让我联想到株洲华天五楼的巴黎厅，虽然不够那么气势和宽阔，但确有一番古典的回味。

让我感觉很吃惊的事情发生了。服务员轻声的提醒我点菜，并将位于包厢进门口左侧的电脑打开，并顺势移开座椅。我感到非常的意外，在怀化的餐饮行业里，居然也有和长沙一样可以媲美的电子点菜系统。于是，在服务员的指导下，我们开始了点菜的程序。随后服务员总是不断的推荐，从海鲜类开始，并顺沿粤菜、湘菜，期间我们确是时有刁难，但她并反复耐心的介绍各种

烹调方式及基本做法，专业的程度另我瞠目结舌，确是另眼相看。

利用还未上菜的空隙，我们一行几人分头参观的这所酒店的各个营业区域。在前台经理毕经理的引领下，我来到了三楼和二楼，在她的介绍下，得知华光二楼和三楼都为宴会接待区域，分别可以接待____桌和---____桌。随后乘客梯回到四楼，观看了最大的一个包厢，有 16 人位的这个包厢装修确实是精致，而且椅套、桌饰等都有些特别。这是我才发现，原来他们包厢的每个备餐间的地面，都是采用防滑的地饭，设计者煞费苦心。

回到包厢，菜已陆陆续续上得差不多了。服务员也慢条斯理，温文尔雅的向我们介绍每一道菜肴的名称。而陡然间出现的另一位服务员却在为我们上香巾、换烟缸了。我清楚的记得，靠我右手边的烟缸刚刚两个烟头，而热腾腾的香巾却把眼睛糊弄的云雾缭绕。

一盘翠绿的芥蓝上桌，却被黄助理拦了回去。因为我们并没有点这份菜，服务员查看菜单后确定确实是我们所点。而我们开始所点的“清炒板蓝根叶”却莫名其妙的消失了。于是我们要求服务员去厨房换回来。她面带尴尬，却有一番羞涩，一个劲的道歉，并开始介绍芥蓝的食用好善。在她的一再恳求下，我们将芥蓝收下，并重新点了一份“清炒板蓝根叶”。这位服务员随后在我们的要求下，在厨房拿出了一些板蓝根叶子，给了我们看了个新奇。

结账的时候，并不是很顺利。由于包厢设有最低消费 580 元，而我们的消费并没有达到，所以并没有享受开业活动期间的优惠。服务员深表歉意的同时，却用最体贴的笑容将我们送至电梯口。

在整个学习考察的过程当中，我的感受颇深，具体学习新得如下：

一、酒店装修豪华，整个营业区域干净且整洁；

二、酒店格局布置紧密，各个区域结合较为连贯；

三、包厢格调高雅，感觉舒适，自然惬意，很有档次；

四、场地宽敞，营业区域较大，特别是二楼、三楼的宴会接待区域宽敞，可同时接待百余桌各种类型的大小宴会。对我店的宴会市场的经营是一个重要的冲击；

五、设计者别具匠心，细致入微，备餐间的地面采用防滑，以防操作失误；

六、实行现代化餐饮经验模式，实行电子打单系统。方便快捷，提高工作效率；

七、服务人员热情、耐心、细致且优质的服务，给我及我的同行诸位都留下的相当深刻的印象；

八、菜品质量一般，没有多大留恋，只是“清炒板蓝根叶”有一丝新颖；

九、我们的竞争对手逐渐增多，竞争手段逐渐增加，逐渐紧张的餐饮竞争环境，不断给我们构成威胁和带来新格局挑战；

十、看到别人的优势，发现自己的不足。深挖根源，抓住重点，认真体会，加强管理。

以上这就是我们一行华光大酒店实地考察学习的全部过程，以及心得体会。特此与各位同仁交流探讨、切磋学习。若有不明，敬请各位同事指导，我们将虚心接受。

酒店管理总结心得体会篇 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__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, 争取最佳效果。

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店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，有星级服务

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最优秀的产品和服务展现在顾客面前，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_年经营，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，以实现经济效益最大化。

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。

酒店管理总结心得体会篇 4

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__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 thldl.org.cn 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，争取最佳效果。

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，有星级服务标准，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最优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伐，历经_年经营，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、争占市场占有率，以实现经济效益最大化。

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。

酒店管理总结心得体会篇 5

1. 实习单位：美怡登酒店(Miraton Hotel)

东莞美怡登酒店(Miraton Hotel)位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需 5 至 10 分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务度假酒店，

酒店管理实习报告。与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高 23 层，精致典雅的装潢美轮美奂，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的 CLUB-MBA 夜总会，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2. 实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有 15 间贵宾房、有同时可容纳 400 人就餐的大厅、可容纳 180 人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

（二）实习的内容

1. 熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2. 熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东星斑、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3. 中餐的服务程序

从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4. 酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打

水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5. 酱料的搭配

在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6. 珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7. 服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料；公更分更应朝上放。

8. 开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家俬，打开水的；有盘点家俬的；有入台布的；有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的；有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟；扫地、抹转盘；摆台等工作。

9. 布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

（三）实习的收获

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1. 对意志力的锻炼

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/186142050021010111>