酒店培训心得体会(15 篇)

酒店培训心得体会 1

时间在不知不觉中流逝，在营销部培训的日子很快就结束了。现将1个月的培训内容及心得汇报如下。

一、培训内容

第一周(4 月 05 日至 4 月 6 日)：

1、了解营销部 SOP运行手册；

2、熟悉酒店产品(房型、包厢、会议室、宴会厅等)；

3、掌握带客参观程序。

第二周(4 月 09 日至 4 月 14 日)

1、熟悉网络协议的洽谈、签订程序；

2、掌握机场院内客户的接待程序；

3、了解酒店租凭区域商家的洽谈。

第三周(4 月 16 日至 4 月 21 日)

1、掌握酒店 VIP 接待标准划分和接待程序；

2、熟悉机组协议的洽谈与接待程序。

第四周(4 月 23 至 4 月 28 日)

1、熟悉客户拜访前的准备;

2、熟悉客源的开发和陌生客户的拜访;

3、了解客户的维护与沟通;

4、了解会议的洽谈、接待、跟进程序;

5、了解团队客户的开发与拜访;

6、熟悉如何担保及账款的结算;

7、了解商务中心工作程序;

二、心得及体会

1、营销自己：做销售其实也是在销售自己，销售自己的理念。营销者要和自己的客户真心的交朋友，多了解客户的需要，多站在客户的角度去考虑问题。产品虽然是没生命力的，但是人是有生命力的，人也可以赋予产品于生命力。一定要注意自己的言行，销售者的一言一行时时刻刻影响着客户对自己的看法，你的一个微小的`动作都可能会使你成功或者全牌皆输。

2、吃苦耐劳：做销售一定要吃苦耐劳，一分耕耘、一分收获真的在这上面有最全面的体现，做销售是很辛苦的，是体力和脑力的共同结合。

3、守时：遵守约定的时间对于销售者至关重要，与客户约好了时间一定要提前一些时间到达，无论是风雨交加、电闪雷鸣都不是你迟到的借口。如果真的遇到不可逾越的困难的时候一定要提前告知客户迟到的原因并致歉。

4、向周围同事学习：我相信一点，一个人的能力总是有限的。我们同事之间互相交流各自所拥有的丰富经验尤为重要。下次我可以用在相类似的客户身上，我们就有更多成功的把握了。我们也可以从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，百战不殆”，在竞争中，让自己处在一个有利的位置。我们要不断的超越自己，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自己精力焕散。与自己比赛吧，你在不断超越自己的同时，很可能你已经超越他人。

三、总结

通过在营销部的学习，使我对酒店的产品有了更深的了解;熟悉了销售人员的工作流程和了解酒店经营目标的制定等工作。经验是在平时工作中积累的，我会继续努力学习酒店方方面面的知识及虚心向各位的同事请教，使自己不断进步。

酒店培训心得体会 2

短短三天的培训，我们学了许多的知识、领悟了很多道理。而一首《感恩的心》的手语舞蹈，更让我们学会了感恩。感谢酒店为我们组织了这次培训，没有高瞻远瞩的领导，就没有我们的这次学习机会。

说真的，在没有培训之前。我正处于迷茫之中，不知道怎么着手去开展工作。通过三天的培训，我学到了很多新的知识。懂得了许多做人的道理，也改变了原来的一些观念。使我找到了新的起跑点。

培训的前两天，由人事部x经理给我们授课，让我们了解了酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了有声微笑服务与酒店行体规范，酒店礼仪及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范。而且保安部余经理还教了我们许多消防知识。许多都是我们终生受益的知识，既教会了我们做事，还教会我们如何做人，心态决定一切！我们应懂得“批评是金，表扬是银”。如果犯错，不可逃避，应正确对待，成年人要懂得为自己所做的事负责，不可消极对待。“人人为我，我为人人”。想想我们每天为别人服务，同时也得到别人的服务，所以我们服务于人时，要换位思考，以心换心，主动、热情、耐心地对待我们的客人，服务周到。

培训的第三天，人事部x经理组织我们全体新员工去__休闲山庄进行了一次有趣的烧烤活动。同事们在一起玩得很开心，通过这次烧烤活动让同事之间多了一次相互了解的机会，体会到团队协作能力的重要性。不必总束缚在酒店的环境里，可以在新的环境中体会大家良好的关系。让大家真正有一种大家庭生活的`感觉，感到多么的亲切，并且可

以让同事们呼吸新鲜空气，又可以增进感情。希望我们全体同仁能够珍惜大家一起工作的机会。

在我没有听这几天课之前，虽然我在工作中也很努力，但我却始终感受不到它们真正的含义，更体会不到服务给我带来多少快乐，两位老师的精彩授课，无一不感染着我们当时在座的每一位，让我受益匪浅！

最能激起我们活力的是培训课间的游戏，它把我带回了校园时代，我爱这样的培训与游戏想结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的快乐，我知道这快乐而又短暂的三天注定是我以后走到哪里都不会忘记的愉快经历，我为自己能有这样的愉快经历而荣幸！这将是我一生中一笔宝贵的财富！我再次感谢酒店给予我这样的一次学习机会！

酒店培训心得体会 3

这次我们酒店对我们销售员进行了一场培训，在这次培训中，我对于自己销售的能力有了一些提升，从这次的培训里，我有了挺多的收获的，同时也有了自己的体会。

进行的这次培训，酒店专门给我们请来了在销售行业中有名的老师来给我们讲课。在培训课里，我们的__x 老师给我们讲了销售的技巧。销售就是要向顾客推销自己的观点，并且让他们认可我们去达到成交的一个目的，在与客户进行沟通的过程，我们销售员就是要去介绍我们产

品对客户提供的利益，要让他们对我们的产品有信心，同时也要去尽量达到客户的要求，满足他们的需求。在销售的过程中，一定要去把握住客户的心理，要对他们进行说服，就必须要懂得客户的心理情况，从这作为出发点，才能成功的跟客户达成一致，进而相互合作。

我们这些销售员所要做的还有一点，就是要去了解所有说服的客户的基本信息，从他们的弱点进攻，在与他们交谈的时候，要保持自己足够的礼貌，以及面带微笑冷静回话，不能让客户知道自己的心理状况，然后被客户牵着鼻子走，导致进行的销售不是自己想要的。

以上都是老师他们对我们的教学，在经过老师的讲解和进行实践，我从中找到属于自己的销售技巧，我也更有体会到要做好销售员，真不是那么简单的，还有很多要学的，不能故步自封。

在培训时，老师还讲到一个很重要的点，就是一定要幽默，我们在跟客户洽谈时，不能总是一贯的语气，这样不利于谈话的进行，很容易中断，所以保持一点幽默，就能够引起客户不停的.进行话题下去，这样我们就能达到把销售的产品的用处介绍出去，而又不会引起客户额反感，很容易去做到成交那一步。毕竟我们作为酒店的销售员，销售的就是酒店的产品，为的就是帮助酒店进行跟他人的合作来达到收益的目的。

经过了这一次的培训，我在销售的技巧和能力上，都是有着不小的收获，同时还更加变得成熟了。在未来的销售工作中，我相信我可以有

更大的进步，去把产品推销出去，帮助酒店拿到收益，为酒店生意尽我个人的一份力的，我相信我行的。

酒店培训心得体会 4

这学期第一次接触了“酒店礼仪与形体训练”这门课程，但由于在泉州迎宾馆这边酒店人员流动的原因，我们一直缺酒店礼仪的任课老师，所以实际上只上了形体训练部分。还记得刚知道有这门课程时，心理想的是“酒店礼仪与形体训练”应该就是教我们一些如何保持微笑、端正坐姿、站姿、走姿的，后来开始上课了，刚开始是讲理论知识的。原以为这门课程就这么无聊了，没想到后来老师竟然带我们到体育运动中心去实地上课，而且不只是老师对着一些健身器材一一给我们讲解其用途及锻炼的功效，还让我们实际操作，切身体会，足足过了一把健身瘾。像这样的上课条件，我想在校园里面应该是无法实现的。

这门课程上课的时间虽然不多，但给我的感觉也是有所收获的。这一年在这边边上班边上课，虽然也有休息时间，但即使休息了也只是补充下睡眠而已，很少自己去锻炼身体。这点形体训练课刚好是一个补充，可以让我们疲劳的身体得以伸展。每次进体育运动中心，我都觉得自己浑身的神经、细胞都有动起来的欲望了，而且科学表明充分拉伸身体可以使心脏向全身更有效的输送新鲜血液：还可以使我们的心 聆听 更动听的声音。每次和大家一起在愉快、轻松的氛围中上课我都会很开心、很放松。这就是我上形体训练课最深的体会。

作为女性，我相信每个人都希望自己不仅能拥有较好的外表，而且向往更具有吸引人的魅力和优雅的气质。我认为形体训练课是可以帮我们实现这些基础课程入门的，也许达不到所希望向往的高度，但是它会灌注 美 的思想、健康的理念，实现对 美 的初体验。而这种最基本最原始的对 美 的体会，对健康的珍惜，对我们以后的追求都会产生重要的影响。

对于这门功课，给我最深的印象就是休闲，娱乐，放松。当然，在这种放松过程中，我们也掌握了这门课程的一些技巧。初学这门课时，会觉得有点无趣，心理总是想“哎，又是无聊的一堂课了。”因为讲的都是一些抽象的理论知识，课也比较枯燥，不过后来老师体会到大家的想法，就改为实地教学了。之后上课前是这样想的“哈哈，又可以去享受一种别样的情趣啦！”对于上形体课的心情就发生了很大的变化。刚开始感觉这有点像我们在学校上体育课，但在学校上体育课是室外的，夏天的时候就要在太阳底下晒，而且运动设备也没那么好，所以在这边的机会对我们来说是一个很好的体验。对于自己心情的改观，我想也是因为对形体的进一步了解改变的。

这门课程与我们学的其它课程不一样，其它的这是一种枯燥的理论知识，根本没有实现的可能，也只有大脑在运转。而形体，给我们更多的是脑力与体力上的结合。不光是用身体做各种动作，还要用五官去感觉，用眼睛用脑想，用耳朵感受??它给我们带来的是真正意义上的劳逸结合，让我们全身各个部位都激活，都动起来。我想每周一节的形体课

实在是有必要的，但后来因为老师没时间的问题，就都不能上课，感觉真的'很可惜。

篇八酒店培训心得体会

通过这次培训学习使我了解酒店服务接待工作中的礼貌仪礼节常识，学会并掌握酒店服务接待工作中所常用的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌行为规范，培养人际交往能力，培养服务用语、基本礼节以及礼貌行为规范，培训人际交往能力，养成礼貌待客的良好职业习惯，以真正实现优质服务的酒店宗旨。

酒店业是礼貌服务行业，对广大从业人员和即将走上服务岗位的新员工进行文明礼貌礼仪教育，是十分必要的。这不仅是培养文明员工的需要，更是职业的基本要求。掌握礼仪的基本常识，结合岗位的要求和提高自身道德修养的需要，努力在实践中运用，才能使自己更加充实，在熟练掌握本职工作业务和技能技巧的基础上，真正胜任本职工作，提高服务质量，成为酒店业的合格人才。

在这次礼仪培训会议上，老师倡导学生干部要从上述八个方面树立良好的风气。这是加强党的执政能力建设的需要，也是人民群众对广大党员干部的要求。社会的全面进步不仅体现在物质的充足、技术的先进上，更需要陶冶完美的精神、高尚的人格。促进全社会成员健康人格的构建，需要重建礼仪，让人们心灵相通，友好相处，在和谐的社会生活中获得精神上的愉悦、心灵上的满足。这就需要我们在弘扬中华民族优

成为经济强国的同时，也成为新世纪的“礼仪之邦”！

5

作为__酒店的新员工，我非常感激这次进职培训，它使我迅速地融进这个大集体，短短一周的培训，我学到了很多知识、晓得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使我找到了新的起跑点。没有培训之前，我对新的环境处于一种迷茫状态，经过此次培训后，对酒店的现况有了大致的了解。不但如此，__老师还将之前的工作经验及发生在酒店正、负面案例拿出来与大家讨论和分享，使没有从事酒店行业的人了解到酒店各个岗位的职责及服务标准，碰到突发事件应当如何处理，使从事过酒店行业的人可以总结更多的经验，这让我充分感遭到了富乐人忘我奉献的精神和高尚的品质，在收获的同时，我内心布满了感动。

固然培训已过往很多天，可每天的情形仍然记忆犹新。

培训前三天是军训，由酒店安全部负责，我们这批新员工大部份都是某某毕业的学生，少部份是来自不同文化程度和不同的社会背景。对军训大家早已不再陌生，我们的教官中等身材，微微发福的肚子，平增了几分和蔼，本来畏惧的心也放了下来，站在烈日当空的操场，一个个脸都晒得通红，固然我们的军姿不是很标准，但也构成了一处单调的风景。在军训时，偶然一个动作，一个人没有做好，教官就接二连三的强化练习，直到我们动作调和一致，并符合标准。这就需要我们建立一种

一样，假如某个环节出错，就会影响酒店整个服务质量和良好口碑，所以我们要将这类精神应用到工作中往。三天的军训很快结束，每一个人都坚持下来了，我相信坚持就是一个良好的开始，经过军训我们从一个互不相识的个体渐渐融会成一个调和同一、有组织、有纪律的团体。军训不但教会了我站军姿、走正步、跨立，而且军训磨练了我的意志，教会了我团结协作的精神。

尔后的三天由各部分领导给我们授课，首先进行的是“破冰”练习，它很快消除我们团体成员之间的陌生感，不一会儿，“野狼队”和“石会队”成立了，通过__老师精心预备的.游戏，充分调动了我们每一个人的思惟细胞，发挥了个人的潜能，使每一个人都感遭到了团结协作的重要性。固然有的项目完成的不尽人意，但通过集体讨论和认真的总结回纳，使我们熟悉到要很好地完成一件事情，不但要制定完善周到的计划方案，而且还要有睿智果敢的领导，充分发挥每一个人的能动性。在练习中，我发现了本身所存在的诸多不足，总结出一个好的团队才是企业成功的坚强后盾。通过“破冰”练习，使我们团队中的每一个人走到了一起，每颗心凝聚在一起，使我们明白了成功需要我们大家的共同努力。在今后的工作和生活中，有很多事情都需要我们共同努力往完成，这就需要将在练习中建立起来的“团队意识”付诸于行动。“破冰”游戏和拓展练习结束了，然而团队意识深深却地印在了我的心里。

尔后的所有课程中由__老师为我们分别讲授了酒店概诉、酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了微笑服务与酒店行体规范，酒店礼节及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范和酒店通用基础英语。而且安全部尹显成主管还教了我们很多消防知识。很多都是我们毕生受益的知识，听过她们出色的讲授、分析后，不但教会了我如何做事，也教会了我如何做人，使我明白心态决定一个人的成败！

在最后一天的培训座谈会上，首先由任素雯老师致词，让我们大家提一些有关工作方面的意见或建议，给我留下影响最深的就是姚又琪讲她出国工作和学习的经历，大家都用崇拜的眼光看着她，然而自己也非常羡慕她有这样学习的机会。还有黄红莲的工作经历，在经过她不懈努力和奋斗后，自己的工作终究得到了公司和同事的认可，也屡获奖状。恍如她的经历与我是那末的似曾相识，听她讲到最后我眼眶的眼泪在也含不住了，一滴一滴不停的往下留，我静静将头转过往擦干眼泪，我从不让他人看到我脆弱的一面，我要永久坚强下往，并且向她学习这类艰苦奋斗、不怕吃苦的精神，在今后我会更加努力的工作。

我爱这样的培训与游戏相结合的授课方式，它不单单是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的收获，一种学习所带来的快乐，一种学习所带来的感动。这快乐而又短暂的一星期将会影响我的一生，我想自己以后走到哪里都不会忘记，我为自己能有一次这样的培训经历而荣幸！这将是我一生中一笔宝贵的财富！假如没有__远瞩的领导，就

我再次感谢__国际酒店给予我这样一次学习的机会！

6

短短三天的培训，我们学了许多的知识、领悟了很多道理。而一首__的手语舞蹈，更让我们学会了感恩。感谢酒店为我们组织了这次培训，没有高瞻远瞩的领导，就没有我们的这次学习机会。

说真的，在没有培训之前。我正处于迷茫之中，不知道怎么着手去开展工作。通过 x 天的培训，我学到了很多新的知识。懂得了许多做人的道理，也改变了原来的一些观念。使我找到了新的起跑点。

培训的__天，由__x 给我们授课，让我们了解了酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了有声微笑服务与酒店行体规范，酒店礼仪及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范。而且__还教了我们许多消防知识。许多都是我们终生受益的知识，既教会了我们做事，还教会我们如何做人，心态决定一切！我们应懂得 批评是金，表扬是银 。如果犯错，不可逃避，应正确对待，成年人要懂得为自己所做的事负责，不可消极对待。 人人为我，我为人人 。想想我们每天为别人服务，同时也得到别人的服务，所以我们服务于人时，要换位思考，以心换心，主动、热情、耐心地对待我们的客人，服务周到……

培训的第x天，__组织我们全体新员工去进行了一次有趣的__活动。同事们在一起玩得很开心，通过这次__活动让同事之间多了一次相互了解的机会，体会到团队协作能力的重要性。不必总束缚在酒店的环境里，可以在新的环境中体会大家良好的关系。让大家真正有一种大家庭生活的感觉，感到多么的亲切，并且可以让同事们呼吸新鲜空气，又可以增进感情。希望我们全体同仁能够珍惜大家一起工作的机会。

在我没有听__课之前，虽然我在工作中也很努力，但我却始终感受不到它们真正的含义，更体会不到服务给我带来多少快乐，两位老师的`精彩授课，无一不感染着我们当时在座的每一位，让我受益匪浅！

最能激起我们活力的是培训课间的游戏，它把我带回了校园时代，我爱这样的培训与游戏想结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的快乐，我知道这快乐而又短暂的x天注定是我以后走到哪里都不会忘记的愉快经历，我为自己能有这样的愉快经历而荣幸！这将是我一生中一笔宝贵的财富！我再次感谢酒店给予我这样的一次学习机会！

7

数员工到水西沟战鹰拓展训练场进行了拓展训练，其目的是加强团结合作，培养团队凝聚力。

通过参加这次拓展训练，使我感悟很多。拓展训练以简单的游戏，揭示了深刻的道理，让我找回了工作中被时间磨蚀掉却非常珍贵的东西：意志、激情与活力。这使我更深刻地意识到，其实我们每个人都是很坚强的，每个人在平时工作和生活中都有潜在的能力未曾发挥出来，只要自己有信心、有勇气去面对，就没有解决不了的难题。虽然拓展训练只有短短一天时间，却收获很大，感受颇深，使我开阔了视野，增长了知识，对团队有了更深的认识。感谢公司给我们这个拓训练的机会，让我体会到人生十分有益的感悟。同时也要感谢我们的队友在这次训练中给我的帮助和关爱，让我走过拓展的这段路程。

回顾拓展训练的全过程，还是历历在目，从团队呼啦圈的相互扶持，到拯救大兵的自我突破，再到空中断桥的相互勉励，以及最后毕业墙的上下一致的通力合作。我们一次一次的完成了自我的.突破和飞跃。全体队员上至队长下至成员，人人都无所畏惧，大家都能凝心聚力，发挥个人聪明才智，各个表现坚强勇敢，充分体现了挑战自我的团队精神。

我们首先做的游戏是团队呼啦圈，虽然是个不起眼的小游戏，但在游戏结束后，教练解说这个游戏的含义，大家才意识到酒店和战鹰拓展的教官们，在背后付出得太多。一个简单的游戏旁敲着我们的工作态度。在我们每次遇到问题的时候，我们能弯弯腰，能低低头，能顾及他人的感受，能及时为他人解决面临的问题，帮别人一把，我们的这个团队将更稳固。其实问题很简单，只有自己勇于面对，在团队的努力下一定能够赢取最后的胜利。这个游戏在全体队员中留下了深刻的印象，这个项

目安排在第一个是有它的意义的。因为有了这个起点，有了这次的经历让大家知道在以后的游戏或在工作生活中，尊重大人，比尊重自己更重要。

在拯救大兵游戏科目中更能体现出我们的团队沟通能力和变通技巧，大家要众志成城，处处充满合作，关心、支持、包容、建议和谅解。在三局中我们赢了二局我们很高兴，但在失败后领导接受惩罚我们又觉自己差得很远。如果我们在任何一环中出现失误，我们在团队协作中不紧密配合，只顾自己眼前的事情，不顾及大局，出问题后我们的领导将承受更大的责任，那不只是领导的责任，那更是我们的责任!

下午首先迎接我们的项目是空中断桥和毕业墙。在空中断桥中我们的队友都表现得非常的勇敢，我们的后勤队伍也非常强大，我感到非常欣慰，在一个一个队友上去征服自己的同时，在那一大步跨过断桥的同时，大家都明白只要跨过那道坎，迎接最后的就是胜利，就是欢呼，就是从内心征服了自己，面对困难无所畏惧。

临终了大家又聚到一起，最后一个项目摆在了我们面前，毕业墙我们来了，我们要毕业了，我们要为今天的拓展画上一个圆满的句号。在一天的拓展和教练的讲解中大家明白规矩是多么的重要,4.5 米的高墙，我们要搭着人墙才能翻越过去，更不能触犯教官所定的规矩。我们一共 135 位队友，共同定下了 120 分钟把它拿下的任务目标。在毕业墙的第一轮中我们的队友还是有人犯规了，我们的队长受到了严厉的惩罚，看着队长一个又一个的俯卧撑，我感触了为什么我们在一个小小的问题面

前，我及我的队友到现在还是在触及它。大家都在自责，我见到有的队友和我一样，流泪了，那是自责的泪。我发誓我一定会坚持到最后。第二轮开始，大家表现得无比坚强，男同胞们个个都是儿子娃娃，在困难和挑战面前，男同胞们用他们宽大的肩膀和夯实的脊梁，让一个又一个队友朝胜利的旗帜冲去。上至顾问，下至普通员工都无所畏惧，大家能凝心聚力，发挥个人聪明才智，前面的队友支撑不了了，后面的立马补上，那一刻是在见证着团队的力量。

酒店培训心得体会 8

（一）班后检查主要是对服务过程的追溯，重点是检查质量结果，实现闭环的质量控制。为了确保每个区域质量达标，各领班每日对管辖区域的检查率为 100%。

检查中，我们借鉴了生产单位对设备的检查形式，确立了“点检”制度，将检查表格化，实施对工程设备、服务质量、区域秩序、工作流程、安全消防等项目每日的定点检查。为确保三级人员质检的结果全面、客观，真正为改进酒店管理工作，完善酒店工作流程和质量标准提供有价值的依据，我们强化了酒店级的三级时段质检。三级时段主要是指日、周、月三个时段。每个时段参与检查的人员不同，质量控制的组织形式也不同。日检：日检主要由质检部质检员进行，重点突出餐前一小时、会议前一小时、重要接待前一小时、客人离店结账高峰时间、客人入住高峰时间、夜间中班后时间等五个时间段。质检员将当天发现的问题，

分部门、分种类以质检通报的方式发至酒店领导和相关部门。质检员每日至少查处三项问题，以确保检查的覆盖面。如果当天查不出问题，则对质检员进行警告，连续两天查不出问题，则按照规定进行处罚。周检：周检由质检部经理牵头，带领各部门质检员进行，并结合酒店整体培训计划，检查员工的落实情况。周检内容较细，更有侧重点。月检：月检在每月下旬，由总经理或分管副总经理牵头，带领酒店各职能部门实施检查，是酒店服务质量检查的最高形式，月检注意对不同部门的重点检查，具有很高的权威性，对于酒店质量管理工作有很强的指导性和指向性。

（二）提高检查结果运用的有效性。酒店通过深化三级质检，使现场质量检查工作覆盖到了酒店生产的每一个岗位、每一个环节，每日检查率达到了 100%，并通过每日、每周、每月三个时段的质检进行了强化，为酒店改进管理工作提供了全面、有效、可靠的信息，质检结果被充分运用到了酒店改进工作流程、完善工作标准上。

1、改进工作流程。酒店工作的规定程序多，仅服务方面的程序就有 216 项，对质量稳定性至关重要。通过三级质检和检查结果的分析，我们认真查找了程序中影响质量稳定性的关键点，认真分析了关键点上的细节问题，发现了现有工作流程上的薄弱环节并加以改进。

2、完善工作标准。根据对三级质检结果的分析，我们重点规范和完善了酒店工作质量标准，修订了着装仪表、礼节礼貌、服务态度、服务效率、客人满意度等十个方面的酒店通用质量标准。在修订标准时，

为了解决服务效率方面存在的问题，我们重点突出了数字化标准。例如在客房服务效率方面，我们制定了新的“六快”工作标准。即接听电话快、客房传呼快、客房报修快、客房送餐快、退房检查快、投诉处理快。酒店还专门制定了客房服务项目的时间标准。在餐厅接待的标准中，规定了各类餐厅的座位面积。在餐饮食品储藏的标准中，规定了各类库房及食品的储藏温度。在对三级质检结果分析时，我们发现很多问题都可以追溯到生产的最初环节上，我们从源头开始，细化和完善工作标准。例如为保证餐饮菜品的`质量稳定，我们在原材料采购方面开始分新鲜屠宰肉类、鱼鲜类、蔬菜类、水果类、真空包装食品类、熟食类、调味品、禽蛋类、豆制品、粮食制品等十个类别制定酒店餐饮收货标准。除酒店通用质量标准外，我们在对三级质检结果分析的基础上，分别就前厅、客房、餐饮从安全、环境卫生、设备设施管理、服务质量等四个方面制定了详细的工作标准，其中仅服务质量方面，前厅列出了十个服务项目,客房列出了十六个服务项目,餐饮列出了十五个服务项目共计712条标准。

三级质检是酒店行业内通用的一种清洁卫生质量现场检查办法。碧波大酒店对这种办法进行了深化，重视结果的运用，检查结果不再是以奖惩为中心，而是有效运用到了改进工作流程、完善工作标准上来。今年以来，通过对三级质检结果的有效运用，酒店共改进工作流程48项，全面修订了酒店各岗位工作质量标准。酒店标准和流程的改进与完善，适应了酒店经营形势转变的需要，强化了员工对标准的理解和把握，初步解决了酒店因客源结构变化，由政务性接待向商务性接待的转变过程

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/747114131104006161