# 最新酒店坍塌心得体会(精选10篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-03-01

*酒店坍塌心得体会一近日，一起酒店坍塌事故在媒体上引起了广泛关注。作为一名普通公民，我深感震惊和痛心，对此次事故我有很多思考和反思。下面，我将就这次酒店坍塌事故，分享我的心得体会。首先，这次酒店坍塌事故让我深刻认识到安全意识的重要性。事故的发...*

**酒店坍塌心得体会一**

近日，一起酒店坍塌事故在媒体上引起了广泛关注。作为一名普通公民，我深感震惊和痛心，对此次事故我有很多思考和反思。下面，我将就这次酒店坍塌事故，分享我的心得体会。

首先，这次酒店坍塌事故让我深刻认识到安全意识的重要性。事故的发生常常是由于安全意识淡漠或忽视安全细节所引起的。在这起事故中，据报道，酒店的临时搭建部分并没有经过严格的检验和审批程序，也没有采取相应的防护措施。这给工人们的安全埋下了隐患。一个细小的安全隐患一旦被忽视，就可能导致灾难性的后果。因此，我们每个人都应该时刻保持高度的安全警觉，无论是在工作还是生活中，都要牢记安全第一，时刻做好各种预防措施。

其次，我对于政府部门的监督和法律法规的完善有了更深入的认识。事故后，我了解到相关政府部门曾经对这家酒店进行过多次整治和督查，但由于一些原因，监管不够到位，导致事故的发生。这让我意识到监管的重要性，政府部门应该加强对安全隐患的排查和整治，对没有按照规定操作的企业进行严厉的处罚，以起到警示作用。同时，我们也要建立健全的法律法规体系，严厉打击违法建设行为和低质量工程，保证人民群众的生命财产安全。

此外，酒店坍塌事故还引发了我对于施工工艺和建筑质量的关注。据报道，这家酒店的建筑构造和使用的材料并不符合相关标准，导致了整个建筑的脆弱性增加。这给我敲响了警钟，建筑质量不仅关系到人们的生命财产安全，也是衡量一个城市发展水平的重要标准。我们不能只追求速度和经济效益，而忽视了质量的重要性。施工单位应该严格按照标准进行施工，使用符合规定的材料，确保建筑物的结构稳固和使用寿命。监理部门也应该加强对工程质量的监督检查，发现问题及时整改。

最后，酒店坍塌事故也让我对人性的光辉与黑暗产生了更深刻的思考。在这次事故中，许多普通市民自发地组织起来，投身到救援工作中，用行动展现了人间大爱。还有一些勇士，不顾生命的危险，冒着被困和压死的风险，冲进倒塌的建筑，找寻幸存者。这样的精神让我感动，也让我相信人性中有着无尽的善良和勇敢。然而，事故中也有一些人出于私心、利益等原因，对事故发生后的救援工作进行干扰和阻挠，这让我对人性的黑暗面也有了更多的疑虑。我们应该学会关注他人，帮助他人，发扬正能量，让社会充满温暖和希望。

总之，这次酒店坍塌事故是我们敲响了警钟，应该引起我们每个人的深思。我们要时刻保持安全意识，注意预防安全隐患；政府部门要加强监管，完善法律法规体系；施工单位要关注建筑质量，提高施工工艺；我们每个人要发扬人间大爱，关注他人，让社会充满温暖。只有这样，我们才能真正防范事故的发生，共同营造一个安全与和谐的社会。

**酒店坍塌心得体会二**

反腐倡廉是当前和今后一个时期的一项重要工作，是关系党和国家生死存亡的严重政治斗争。在局机关教育宣传和观看腐败倡廉警示教育片后，我对国家干部要廉洁从政，严守党纪国法，推动党风廉政建设和反腐败斗争，有了深刻的理解和体会。

一、加强政治学习，提高自身素质。

警示教育片中所有痛哭流涕的悔恨面容，莫不是提到自我放松了学习，思想上信念动摇，世界观、人生观、价值观发生偏离，才导致走上了犯罪的道路。可见在市场经济的大潮中，应对金钱和名利的诱惑，加强自身的学习，坚持思想上的警醒是多么的重要。我是从小理解共产主义梦想信念教育长大的，是听着黄继光、董存瑞这些革命英雄为实现共产主义牺牲自我生命的故事长大的，他们那种无私奉献的精神时时影响着我。

二、坚持防微杜渐，防范上过关。

强化自律意识，构筑廉洁自律的警示防线，是对每个人的考验。关键时刻必须要明白自我该做什么，不该做什么。针对我的实际情景，必须要提高认识，以与时俱进的精神，以发展的思路和改革的办法，推动我学区的反腐倡廉工作。顺应形式的发展，强化保廉意识，做到廉洁自律，从而在错综复杂的社会中找准自我的人生航标，始终坚持奋发进取的精神状态，真正筑牢拒腐防变的思想道德防线。

三、严格按照制度办事，行动上过关。

思想是行动的先导，有什么样的思想，就有什么样的行动。必须按制度办事，严格要求自我，低调作人，高调做事。

总的说来，经过这次警示教育学习，我更深切体会到了全心全意为教学服务、廉洁自律的必要性，更加深切体会到仅有老老实实做人，踏踏实实做事，才能快欢乐乐生活。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店坍塌心得体会三**

近日，一起酒店坍塌事故在社会上引起了广泛关注和热议。这起事故不仅给人们的生命财产安全带来了巨大的威胁，也引发了人们对于建筑安全的深思。在这次事故发生后，我深感应该从这次事故中吸取教训，提高自身的安全意识，并在实际生活中采取一些预防措施来避免类似的悲剧再次发生。

首先，这起酒店坍塌事故让我深刻认识到建筑安全的重要性。这家坍塌的酒店经营了多年，曾经是附近乃至全市有名的旅游胜地。然而，酒店的坍塌让人们意识到，任何一座建筑都不是绝对安全的。随着现代城市的发展，高楼大厦如雨后春笋般冒出，但人们在享受高楼给他们带来的便利和舒适的同时，也应该意识到建筑安全的重要性。只有在所有的建筑物都经过了严格的审查和测试，并符合安全标准后，人们才能够放心地使用它们。

其次，这起事故也给我带来了对突发事件自救能力的思考。在酒店坍塌的时刻，许多客人被困在了废墟下，他们一时间无法接触到外界，生命安全岌岌可危。这种情况下的突发事件自救能力显得尤为重要。我们应该平时保持冷静，并学习一些简单的自救技能，比如灭火、救人等。同时，我们还应该了解一些突发事件发生时的应急措施，比如地震时躲避到坚固的桌子下，火灾时低姿态逃生等。只有对这些常见的突发事件有所了解，并学会相应的自救措施，我们才能在遇到类似事故时更好地保护自己和他人的生命安全。

接下来，酒店坍塌事故还让我深感我们应该增强消防安全意识。据了解，事故发生时，酒店内的火灾报警器并没有起到充分的作用，导致火势迅速蔓延，事态更加严重。消防安全是每个人都应该具备的基本常识，我们应该知道如何正确操作灭火器和应急疏散通道等设施。在平时，我们还应该积极参加消防安全培训，增加防火意识和应急处理能力。只有这样，我们才能够在火灾发生时第一时间采取正确的措施，最大限度地减少火灾带来的伤害和损失。

最后，酒店坍塌事故也让我认识到预防是最好的安全防护。建筑物的安全不仅仅是指建筑的质量，还包括了定期的检查和维护。我们应该每年都对自己所居住或常去的建筑物进行安全检查，确保它们的安全性。同时，政府也应该加强对建筑物的监管，制定更加严格的建筑安全标准，对不符合标准的建筑物予以整改或撤销使用权。只有当我们在日常生活中把预防放在首位，我们才能够更好地保护自己和他人的安全。

总之，酒店坍塌事故给我们敲响了警钟，提醒我们要时刻保持对建筑安全的关注，并采取一系列措施来预防类似的事故发生。我们应该增强安全意识，学习突发事件的自救技能，加强消防安全意识，并在日常生活中进行安全预防。只有这样，我们才能够在面对突发事故时更加冷静、应对得当，最大限度地保护自己和他人的生命安全。

**酒店坍塌心得体会四**

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，同时要问主人是否要求分餐；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，粱经理的教诲指导，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，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，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，仅供供参考

23————来源网络整理，仅供供参考

**酒店坍塌心得体会五**

近日，某城市一家豪华酒店发生了一起严重的坍塌事故，造成了巨大的人员伤亡和财产损失。这起事故给社会发出了警示，也让我深深地体会到了作为一个普通人在遇到突发状况时，对自己和他人生命安全的重要性。下面，我将从自身身份、安全意识、责任感、救援行动以及安全管理五个方面来表达我的心得体会。

首先，作为一个普通人，我们在公共场所发生突发状况时，首先要保持冷静。在酒店坍塌事故中，有许多人因恐慌而导致逃生时出现了混乱，甚至有人在拥挤的人群中被踩伤，这也说明了冷静的重要性。因此，在类似的状况下，我会尽量保持冷静，稳定自己情绪，以便更好地分析和应对事态发展，为自己和他人争取更多的生存机会。

其次，酒店坍塌事故让我意识到了安全意识的重要性。在该事故中，酒店的一些工作人员很难逃生，这也可以看出他们对于自身安全的意识相对较弱。因此，我决心加强自己的安全教育知识，了解各种紧急逃生方式，并时刻保持警惕，提高对潜在危险的敏感度，从而能更好地应对类似突发状况。

再次，这起事故让我对于作为一个公民应有的责任感有了更深的认识。在酒店坍塌事故中，救援人员和一些热心市民在第一时间赶到现场进行救援，他们的优秀素质和责任感感动了无数人。这也提醒我，在面对灾难时，每个人都应该有意识地承担起自己的责任，为他人提供力所能及的帮助，无论是举手之劳还是勇往直前。

其次，对于救援行动，我认为我们要学会合作和沟通。在酒店坍塌事故中，有些人在逃生时因为无法正常沟通而造成了拥挤和混乱。一个良好的协作和沟通机制能够提高救援的效率并保护更多的生命。因此，我会积极参与相关培训和演练，提高自己的团队合作能力和沟通协调能力，以便更好地应对突发状况，并为救援行动增加力量。

最后，酒店坍塌事故也让我对于安全管理有了更深入的思考。安全管理的重要性在此次事故中凸显。在酒店发生坍塌事故后，有媒体报道称一些消防设备和逃生通道存在问题。这种安全隐患的问题需要引起我们的重视。作为一个有意识的公民，我们应该关注社会安全问题，积极参与相关安全检查，并通过监管加强对酒店、商场等场所的安全管理，提高公众安全意识。

总的来说，酒店坍塌事故让我深刻认识到了安全的重要性，不论是冷静面对突发状况，还是提升安全意识和救援能力，都需要我们从自身做起，并时刻牢记自己的责任。我们应该注重安全管理、加强安全意识的培养，并积极参与相关社会活动，为社会的安全稳定贡献自己的一份力量。希望酒店坍塌事故的教训能够深入人心，引起更多人对于安全问题的重视和关注。

**酒店坍塌心得体会六**

通过集团三次集中培训和x董事长8月2日下半年经营管理工作会议上的讲话要求，使我认识到培训的目的就是要增强每个员工的责任感，整改工作中的不足，凝心聚力，增强提升服务的紧迫感，突显广成酒店的卖点，全面完成今年工作任务而展开的。请艾莫老师讲良好的心态就是教育员工一定要有一个良好的思想基础，因为良好心态影响着人的情绪和意志，决定着人的工作状态与质量。在工作中如果抱着事不关己，我行我素的态度，不仅给单位造成损失，更会扼杀了自己的进取心和创造力。没有根基的大厦很快就会倒塌，没有踏实工作的心态，成功永远只是空想。通过听讲我认为工作中都应该摆正心态，不论谁说的，只要是酒店的事，都应该脚踏实地，勤奋敬业，将每一次任务都视为一个新开始，要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的只是与经验。实际上，无论什么工作，你如果能保持一个良好的心态，真正积极的忠实它，它都一定会给你真正想要的一切。

良好的心态就是竞争力。企业在市场上的竞争表面上是品牌、产品、价格、服务的竞争，而实质上都是企业所有员工的品质和心态的竞争，因此，除了能力、良好的心态更是至关重要。在工作中，如果时刻保持一种积极向上的心态，保持一种主动学习的精神，每个人都可以做得更好。虽然人都无法决定自己人生的开场和结局，也不能控制别人的思想或行动，但是我们可以选择自己心态的好与坏。只要保持积极的心态，我们的企业就会有更大的发展动力。

认敬业比能力更重要。如果一个员工能力再强他不愿意付出，就不能为企业创造价值；而一个愿为企业全身心付出的员工，即使能力稍逊一筹，也能够为企业创造最大的价值。一个人是不是有能力固然很关键，但最关键的还是这个人是不是一个敬业的员工。真正敬业的员工不管职位高低，不论从事的工作是不是自己所爱，都会兢兢业业，全心全意地投入。如果把工作比作航船的话，敬业的员工总是坚守着航向，这个航向是他们自己给自己创造的，即使有大风大浪，他们也能镇静的掌稳船舵，驶向远方。相反，那些缺乏敬业精神的员工，他们的航向一会往东，一会儿往西，会把时间浪费在寻找工作上。对一个公司来说，员工是老板最重要的资本，品牌、设备或产品都无法和他们相比。员工的敬业是企业顺利发展的保证。所以，敬业不仅是一种精神，更是一种能力，所有的能力只有通过敬业才能体现出它的价值。

敬业最大的受益人是自己。敬业表面上看起来是有益于公司、有益于老板，其实敬业最大的受益者却是自己。当我们将敬业变成一种习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。

如果把工作视为有价交换，甚至还想法设法偷懒，这样固然给企业造成损失，固然可以让自己捞点便宜，然而，损失的却是自己的前途，甚至可能永远也得不到重用和赏识。所以说，一个人努力的工作，不仅有益于公司，更有益于自己。

员工专业技能的提升将为企业和员工自己带来四个有利。一是有利于企业获得竞争的优势，二是有利于改善企业的工作质量，三有利于高效工作绩效系统的构建，四有利于满足员工自我价值的实现。要成为企业的稀缺资源，每天随时随地都要充实自己，因为唯一能够战胜对手的就是你具备的专业技能。

通过此次培训决定做最有用的好员工，并将这一理念付诸实践，最终必将成为最有用的好员工。这是我从艾莫老师的讲座中所领悟到的思想。

要做企业最有用的好员工，最基本的条件就是要有与企业高度一致的价值观以及与企业一致的理念与愿景。有了与企业相一致 的价值观才能保证日常工作的最终引导方向是正确的，不会与企业利益及文化背离，这不仅仅是做企业最有用的好员工的基础，也是身为一个合格的普通员工的基础。

明确自己的定位

要成为一个真正意义上的对企业有用的好员工首先要明确自己的定位，看自己所属的类型是否与企业所需要的类型相适应。在自己的实际工作中，自身所处理的工作是否与自身能力相匹配，自己是否存在工作能力方面的缺陷，能否适时完成自己所需要完成的工作。

在工作中不断自我提升在日常的工作生活中，积极吸取所有相关知识与信息，努力充实自己，并寻找一个目标，以之为榜样，努力向其看齐，相信自己可以成为同样成功的人，并为之奋斗。

谦虚听取别人的意见并择其良改进自己，不满足现状，不断进步，自我提升。

拥有良好的心态积极的心态是成功的先决条件，遇到任何困难都抱着积极的态度去面对，所有的困难都用肩扛用头顶，就没有什么是无法克服的。对于自己的目标，抱着相信的心态，相信会成功，相信困难都可以克服，相信一切都坎坷都是为了有更完美的结果。而对一些责任则需要勇于承担，责任的承担是个人能力的另一种体现，不推诿，不卸责，犯了错误或有所不足都积极面对，以最快，最彻底的方式发现并解决问题才是我们最终所想要的。

爱岗敬业，用自己的态度感染周围的人。身为企业员工，爱岗敬业就是自身所必须具备的道德。在其位谋其政，接受了这份工作就要将其视为一切，自己所做的一切都要以企业利益为重。当我们热爱着工作的时候，潜能才会在不知觉中得到发挥，而自身的价值才能在工作的过程中得到体现。

时刻保持高度的工作热情，遇事认真负责，以积极地心态面对未知的一切，用满怀希望的态度对待工作中的一切，用自己感染他人，调动所能调动的一切能动性，为企业创造尽可能多的利益。

拥有了与企业一直的价值观，理念及愿景；了解并不断充实自我；拥有良好的心态，爱岗敬业；决定做企业最有用的好员工并将这个决定付诸行动，尽自己权利做对企业最有用的好员工！

**酒店坍塌心得体会七**

选择这个行业有些悲情。填报高考自愿时只想着毕业后不让家里人再为我的工作负责。和很多酒店同仁在很早就了解酒店相比有些惭愧，可以说我是“动机不良”。不知道酒店行业中有哪些品牌，不知道酒店人会做什么，只知道找个酒店行业工作好找，大学毕业了去洗碗总有人会要。带着对县城那些大酒楼的印象，我走进了这个专业。

刚入 大学，不是自己想象的那么美好，心理的落差基本差点让自己丢掉了对酒店的仅有依恋。机械的游走在教室和食堂间。不知道从哪一天起，我能说出几个酒店品牌;不知道从哪一天起，我知道了酒店人需要具备相应的酒店人素养;也不知道从哪一天起，我渴望撩开酒店这个神秘面纱。对于这个行业路上的坎坷和辛酸我毫无准备。

进入酒店行业

时间飞逝，转眼在同学的泪水中大家都奔向自己的理想。一个看似简单，其间错综的酒店耸立在我的面前。进入单位后首先经历了企业理论培训，通过培训层层剥开来企业的文化，让我了解这个企业认同这个企业的文化。让我对酒店行业有了全新的认识。培训的几天，感觉自己像个热血少年，大有为酒店行业献身的豪气。那个时候我最羡慕的就是“金钥匙”，当企业让我们写一篇入职感想的时候，我写了一篇关于“金钥匙”感想的文章。在分配岗位的时候，培训老师说我由于性格有些内向，不能分配到前台实习，给我推荐的实习岗位是：财务收银员。

记得第一次穿上工作服的时候，虽然没有到自己心仪的岗位上，但是内心异常兴奋和紧张。到达岗位的时候心里只有“怕”，怕自己服务的不好，客人不满意给酒店抹黑;怕收到假钱自己要赔。。。。。。就这样在“怕”我迈开了酒店工作的第一步。

培训老师很怕我们调整不了心态，转变不了角色，于是经常对我们进行开导。自己觉得这些方面的调整主要还是靠自己去努力调整。离开学校踏上火车那一刻我告诉自己‘你已经没有了回头路’。很多同学还在想，实习结束后还有机会去选择其他的酒店工作。没有了后路我没有了抱怨，每件事情都是百分之百的投入去做去学。接触到很多气愤和伤心的事情，但是强迫自己用笑脸相迎。能有什么抱怨?抱怨客人?——他们是来消费的!抱怨酒店?——它是一个工作的平台!能抱怨的只能是自己，因为选择这个专业进入到这个行业没有人逼，完全是自己自愿。

抱怨，大多时候是感觉“不公平”。这个世界上也许只有相对的公平、法律上的公平，但是绝对没有绝对上的公平。客人花钱来消费的，在某种意义上来说他们的地位是要高点，如果客人消费到一半的时候停下来为服务员服务，这样看看是很公平，但肯定会有很多人会说这样的客人是“神经病”。还有说管理上的不公平，只要有管理的关系存在，那么公平就会随之消失。难道你做错事情了，管理人员还有征得你的同意才对你进行相应处理?说某管理人员不好，为什么还要很多员工说他好?带着这些问题、这样的心态我圆满完成了我的见习。我的工作得到本部门、其他部门同事、管理人员的认可，临近结束的时候部门总监向我抛出来橄榄枝。当时很兴奋，因为那个时候酒店少人员充足且稳定，实习生结束后单位留用的很少。实习过程中我开创了几项实习生的先河，我的历程成为了单位后来几年中实习生们口头上传诵的话题。

结束短暂的实习生活后，我真正成为了一名企业的在册员工，开始了自己在社会的人生旅程。因为把实习就当成了真正的工作，所以接下来并没有什么过渡期。好像准备好之后许多事情都会“水到渠成”，以前的同事、领导逐渐变成了自己的下属，一年的时间里形成了跨越跳。许多同事开玩笑说我老祖宗是开飞机的，我搭上了他们的航班，所以才升的这么快。但是当一切归于平静的时候，只有自己知道这条路上的坎坷，这个光环中掩藏的辛酸与付出。

感受酒店迷茫

很多同仁觉得在对酒店的追求上，我的目标是明确而坚定，几年均是一步一个脚印踏至而来。一路走过来，在许多同仁“不可能”的眼光中，把不可能变成了可能。其实我没有他们想象的那么坚强，因为我迷茫过，而且这种迷茫在我这一路走来的时候会偶尔出现。

酒店工作的终点在哪里?很多时候别人会觉得前途一片光明的时候，自己却觉得眼前是一片黑暗。因为觉得自己在做着一个永远都没有终点的工作。被客人陈赞了会有片刻的快意，一种收获的感觉。很快这种感觉就慢慢的消失了，心里突然又空洞起来。找不到终点的方向目标也随之消失了。

更为讽刺的是在和别人谈职业生涯规划，为其分析职业生涯切入口的时候，自己却是漫无目的的行走在酒店这个大舞台，像一只迷途在茫茫草原上的羔羊。迷茫，没有缘由的迷茫!

坚强酒店意志

几年来在与迷茫斗争的过程中也锻炼了我的酒店意志，不抛弃不放弃。虽然有朋友、家人、自己的困扰，始终还是没有离开这个大舞台。与其说是一种执着的追求倒不如说是一种信仰。这种信仰支持着自己无悔的走下去，即使没有终点也要把过程中的每步走好!在将来的回忆中能清楚找到自己的足迹。

**酒店坍塌心得体会八**

近日，湖南邵阳市发生了一起酒店坍塌事故，造成了极大的人员伤亡和社会影响。这一悲剧引起了社会各界的广泛关注和深刻反思。从中我们可以得到很多启示和心得体会，总结归纳下来，可以概括成一句话：人命关天，安全第一。以下将从五个方面进行展开阐述。

首先，这起事故再次提醒我们，建筑安全问题必须高度重视。一座建筑物通常需要经过勘察、设计、施工和验收等多个环节的审核和监管，每一环节的质量都决定着建筑安全的可靠性。而酒店坍塌的原因之一是结构设计不合理，承重能力不足。这就说明，我们需要更加关注建筑质量层面的问题，同时也需要强化监管和制度保障。

其次，这起事故也反映了安全意识和应急能力的重要性。在面对突发事件时，能否正确应对和快速行动，直接关系着事故后果的轻重。据报道，邵阳市酒店坍塌事故发生后，当地有关部门迅速组织应急救援，开展营救工作，有效避免了进一步的伤亡事故。这提醒我们，对于大型酒店等公共场所，应该建立健全的应急预案和相关演练机制，提高人员的安全意识和应急响应能力。

第三，对于企业和个人而言，建立安全管理制度也尤为重要。一些企业或个人在盲目追求利益的过程中，可能会忽略安全问题，轻视安全标准，这种行为很容易引发重大事故。因此，需要加强对建筑物、设备和人员的安全检查和验收，并建立制度化、规范化、科学化的安全管理体系。

第四，在社会层面上，也需要加强公共安全和风险防范意识。各地政府和有关部门要加强对于公共场所建筑物的监管，同时通过加强宣传教育，提高公众的安全意识和风险防范能力，让人们从小事做起，从自我防范做起，形成全民参与、共同维护的良好氛围。

最后，我们需要对这起事故进行深刻反思，尤其是对于那些失去亲人的家庭，我们的心怀感慨和同情。我们应该以此为戒，在安全和稳定方面继续加强，不断完善各项制度，切实保障人民群众的生命安全和合法权益。

总之，酒店坍塌事故使我们得到了深刻的警惕和反思，人命关天，安全第一。在今后的生活和工作中，我们应该更加注重安全、更加关注风险，注重预防、注重安全。只有这样，我们才能促进社会的和谐发展，营造安全稳定的社会环境。

**酒店坍塌心得体会九**

毕业在即，学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在\_\_宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

二、实习时间和实习单位

2.1实习时间

2.2

\_\_宾馆

\_\_宾馆座落于山东龙口\_\_工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。\_\_宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

三、实习岗位与内容

3.1实习岗位

餐饮部

3.2实习内容

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;

四、实习主要收获和体会

4.1实习收获

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。

4.1.1服务技能的提高

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\_\_景区的一些基本旅游知识，和\_\_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\_\_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。

4.1.2从业能力的提高

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。

(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)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。

4.2实习体会

4.2.1酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**酒店坍塌心得体会篇十**

酒店坍塌心得体会一句话：安全意识是不能忽视的！

第一段：坍塌经过引发的警醒

20\_年8月全国各地酒店坍塌事件层出不穷，也给我们不同程度的警醒。对于我来说，处于高层摩天大楼居住的我，更多地倍感安全的重要性。因此，从这些事件中我认识到，安全意识的培养是我们居住在这个城市关注的问题之一，这并不是一句简单的口号。我们需要对身边的环境进行观察，对可能存在的危险情况做好应对措施，这是我们每个人都要做到的。

第二段：安全教育的重要性

时刻保持警惕意识和安全意识只是安全之门。一方面，我们可以通过求助安全专家和教师，从专业人士那里学习如何进行有效的安全管理；另一方面，还可以通过信息渠道、新闻媒体和本地政府，获取更多的安全知识。这些措施应该有计划地实施，不仅可以提高我们的安全意识，还可以增强我们的安全管理能力。

第三段：重要的家庭安全

說到安全，我们不能忽略家庭安全。如今，社会上充斥着各种安全隐患，如火灾、盗窃、食品安全问题等等。因此，积极维护我们的家庭安全尤为重要。我们应该加强自己家庭安全意识的察觉，从保障自身安全、与家人和线上好友交流，做到人人参与，社会共同建设一个安全、高效的和谐家庭。

第四段：措施与应对

了解安全知识培养安全意识，也需要一些措施，才能有效地应对安全问题。在实际生活中，我们应当注意自己的行为规范，把自身和家人的安全放在第一位；在不同的场合，我们还可以采取一些措施，比如穿着适宜、使用安全设备等等。在情况发生后，我们也应迅速采取应对措施，如求助家人和警察，以最快的速度处理事故。

第五段：持之以恒的安全行动

在崭新的时代、城市和环境中，安全也是一种不断变化和发展的状态。因此，我们应该积极参与，更新安全知识，增强自我改进意识，持之以恒地完成安全任务。唯有在全力以赴、不断努力的集体和个人身上，我们才能筑造起一个智慧、安全、和谐的美好家园。

在今天的社会中，一个人的安全意识很重要，这在不同的局面下都能体现出来。更多的是，我们需要不断地总结经验、发挥创新能力，让安全意识渐渐变为我们的本能反应，变得越来越重要。毕竟，一个安全、温馨的家是我们矢志追求的目标。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找