# 最新酒店实训的心得(十六篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-08-26

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。酒店实训的心得篇一我记得当我们在十一月十二号下午三点多钟踏上\_开往\_的...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**酒店实训的心得篇一**

我记得当我们在十一月十二号下午三点多钟踏上\_开往\_的列车的时候，心里是很激动的。因为我们踏入了社会，要经历社会的洗礼。

实习之前，我们都充满了憧憬，憧憬着我们的实习酒店的工作环境，憧憬着我们会在哪个部门工作，憧憬着我们的未来。然而，憧憬是美好的，现实是残酷的。当我们真正的走上工作岗位的时候，我们的激情就慢慢的被打磨殆尽。

刚来到\_国际酒店的时候，感觉还不错。酒店还蛮好，环境也不错。住宿和伙食都还不错。员工的脸上时常挂着笑容。感觉还蛮好的。

从十四号开始，经过三天简单的培训，然后休息了一天。我们在十八号那天分岗位了。根据我们自己的意愿以及部门的需要分岗位。我被分在了中餐厅传菜部。做传菜员。

十九号上班的第一天，我们八点半准时到传菜部报到。报到之后，领班就带着我们几个实习生参观厨房、\_x中餐厅以及所有的vip包房。让我们熟悉一下，我们将要工作的环境。他还仔细的在纸上把厨房的布局、vip包房的位置以及\_x中餐厅所有的台号都给我们标出来，让我们把这些都好好的记下来。领班还教我们认识点心房里的点心，认识配料。最后他把哪些点心需要配什么配料，哪些菜需要配什么配料都写到了纸上。写了三份，我们三个实习生一人一份。当时，我们就感觉，这个领班，人挺好的，对我们很照顾，给我们的帮助也很多。那天上午，他把作为一个传菜员需要掌握的东西，都告诉了我们，让我们记下来。当时，我们就一个感觉，传菜也有这么多东西要学呀，要记得东西好多呀：各种各样的点心、厨房的布局、点心与配料的搭配，菜与配料的搭配、各种各样的配料等等。

刚开始做的时候，我们都把领班写给我们的那张纸放在口袋里，送点心或者是传菜的时候，都拿出来看一下或者是向老员工问一下，看是否需要加什么配料。现在十二天下来，我们也都慢慢的熟悉了。

刚开始上班的时候，就一个感觉“累”。每盘菜的分量不多，只是那个盘子都是瓷的，又特别大，每个都特别重。汤碗就更吓人，一个汤碗加上汤，有二十多斤，端着特别重。第一天上班后，感觉胳膊都要断了，腿也软了，脚也磨出了泡。晚上下班回到寝室，就只想睡觉。上班的头三天，都有这样的感觉，还不适应嘛。三天过后，这种感觉就好了一些，因为慢慢的适应了。现在十二天过去了，已经慢慢的习惯了。除了每天感觉有些累，其它的都还好。估计还要一些时间去适应吧。每天都做着同一件事，时间久了，确实感觉有些枯燥。

不过在传菜部，感觉那里的同事都还蛮好。我们刚来，还不熟悉，他们对我们都还挺照顾。我们遇到什么问题，他们都及时的给予我们帮助。传菜的时候，他们都拿那些大的，重的，把那些小的，轻的留给我们。我记得有一次，我去端一碗汤，一个比我还要瘦小的同事把我推开，把汤端走了。当时，我心里真的很感动。真的很感谢那些同事，谢谢他们给我们的帮助和照顾。其实，和这样的同事在一起工作，也是很幸运、很幸福的事。我们也没有什么好抱怨的了。因为抱怨解决不了任何问题，只会让自己增加更多的烦恼。短短的十几天，我们就成为了朋友，成为了兄弟。现在，我们所要做的，就是努力工作，累，大家一起承担;快乐，大家一起分享。

我们今天的累，今天的痛苦，今天的努力，是为了我们的未来以及未来的美好生活。现实的生活就是这样，充满着酸甜苦辣，不断地磨练着你的意志和耐力。能扛住，不向生活屈服的人就是强者。我们必须记住，我们现在已经不是学生了，我们已经踏入社会了，我们已经开始生活了。

**酒店实训的心得篇二**

根据教学计划的安排,暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习.

刚到酒店的时候,很高兴,对什么都觉得新鲜和好奇,可当正式上岗的时候,才发现,这份工作很辛劳.但是,不可否认,也可以学到很多东西.

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上,是历史古城南京中的一座优雅酒店,在六朝古都南京的中心商务区,绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围,造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓.除可欣赏天然美景,交通亦同样便捷,往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利.

作为原南京香格里拉大酒店,丁山花园大酒店是一座集酒店,公寓,会所于一体的现代化的综合商务旅游中心.其拥有各种类型的客房,还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩,又因靠近南京机场和火车站,中心商务区等客流集聚地,拥有足够的商务客源.丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人,其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆,并和宾馆签订有长期合作协议,其中,日韩美,港澳台等外宾人员也较多.这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点.

前台作为酒店的门面,是最先对客人产生影响并做出服务的部门.一家酒店的效率以及利润的创造,基本上都是从这里开始的.因而,一般来说,酒店对前台的要求都会高一点,通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求.丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售,预定,登记入住,退房及费用结算,客人答疑及服务要求处理等业务.由于酒店前台涉及到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着.我到丁山后,经理安排前台主管带我,先接收两个月的培训,然后试着让我独立上岗.培训期间,要逐步学习酒店的产品知识,如何帮客人预订客房,入住登记,结算费用,懂得如何识别并登记各种身份证件,及通晓各国货币和人民币之间的汇兑.培训大体为两个月,但因人而异,可稍长或稍可短,培训期间只上早班和晚班.早班为早上七点到下午三点,晚班为下午三点到晚上十一点,培训知识基本掌握后开始上夜班,夜班为晚上十一点到第二天七点.培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作,遇到新的情况师傅都会讲解,操作流程师傅也会讲,忙的时候就帮忙打下手,从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等,并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西,然后抽空记忆.在方面上说我们学的是在前台的技能,可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力.由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统,英文版的,fedilo6.0, 因此系统操作也是我们要学习的内容之一.该系统有比较合适的房态显示和处理系统,使用起来比较快捷.但是前台登记程序里规定要先做纸制登记,然后再录入系统.由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录,个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间,有造成了程序的烦繁,不利于更好的对客服务.

实习是一个很好的平台,让我们对社会有了新的领悟和熟悉,只有在现实中经历过,才会明白这个社会是 如此的复杂,远没有我们想象的美好.在酒店实习期间,曾有一段时间,我发现自己的想法和观点是如此的幼稚,不过后来我就慢慢放开了.在大学里,我们只是一张白纸,只有通过实习才能体味社会和人生,在前台这个不起眼的岗位,我能够感受到社会上的人情事理,我在一点点的积累社会经验和学习处世之道,了解人际关系的复杂,这是整个实习过程中最宝贵的一部分.整个实习历程,我不仅看到自己好的一面,也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来,从而让我关注到自己从不曾注重的东西.

**酒店实训的心得篇三**

实习目的：

通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月多的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个多月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个多月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4个小时和晚上4个小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。更为重要的是，在一个多月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

**酒店实训的心得篇四**

一、前言

(一)实习单位介绍

\_\_国际大酒店位于\_\_大道，\_\_\_\_。

实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

(二)实习职位介绍

\_\_咖啡厅服务员

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况;

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备;

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务;

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律;

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感;

6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作;

7、善于运用礼貌语言，为客人提供最 佳服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅;

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点;

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题。及时转告客人提出的意见;

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作;

11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

二、实习内容

西餐厅零点服务

(1)礼貌问候客人并询问用餐人数。

(2)引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

(3)为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。

(4)点酒水，并服务酒水。

(5)点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧)。

(6)服务面包和黄油。

(7)结合客人所点食品，为客人换餐具。

(8)服务菜品(同上同撤)。

(9)巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。

(10)询问客人对主菜质量是否满意。

(11)当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

(12)建议甜品并记下订单。

(13)服务甜品、咖啡或添水。

(14)询问客人是否需要其他东西。

(15)确认客人的账单，结帐服务。

(16)感谢和欢送客人的光临。

(17)整理并摆台。

三、实习主要收获和体会

(一)实习收获

1、服务意识的提高

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，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯;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

经过了一年的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高

在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

(二)实习体会

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护\_\_国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，\_\_国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

**酒店实训的心得篇五**

一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生;在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常。

2、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当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!”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

3、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

4、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

二、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;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑……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。

1、服务意识的提高

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。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，餐饮业更加如此。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，寻求其他解决方法。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

**酒店实训的心得篇六**

终于盼来了寒假，是可以解脱了?不，更大的问题还在后面呢!怀着期待与迷茫的心情，全系学生都参与了院上组织的寒假实习活动。我因为各种原因被分配到\_\_度假酒店实习，\_\_度假酒店是一家由\_\_斥资\_\_亿打造的由\_\_酒店集团管理的五星度假酒店。是西南地区最大的温泉酒店。

在酒店过了新鲜期之后，每天都在重复，机械一般的生活，开始厌倦，开始想逃避，却又不得不停留，学分啊，我亲亲的学分。每天都会感觉到很辛苦，即使在来之前就已经做好了心理准备，我们不是来度假的，我们是来锻炼的，但是，年轻的身体好像还是承受不了这突如其来的负荷，工作车的分量可以减，我的压力谁来减，每天辛苦的工作之后感觉身体都不是自己的，腰酸背痛，我知道，我的灵魂正在脱离我的身体。想到还在无限量增加的工作量，想到自己微薄的实习工资，数着手指盘算着还有多长时间可以结束这样的实习，就忍不住感觉到疲惫。

一个酒店，只有员工忠诚，才会有顾客忠诚。如果一个酒店员工每天都想着跳槽，酒店管理者每天都得烦恼怎样才能留住员工，想着怎样最大限度的利用劳动力，进行成本控制，那么，这个酒店无疑是非常失败的，即使现在赢利，可是终有一天员工散去，谁来做一线，谁来为客人提供基本的日常服务?

的确，一个酒店成立的时间不长，管理上难免存在着漏洞，人是不断学习成长的，一个企业也该是这样，好吧，大家一起加油。如果是人力资源的确缺乏，多招聘几名员工难道就这么难么。“一个只剩下钱的企业，是没有生命力的，在追求利益的同时，更应该让自己的后方充实起来。”

总之，在酒店进行社会实践见习这么长时间，学到了不少，更看到了不少，一句话，我仍然怀着极大的热忱愿意加入酒店业，希望自己能够和酒店一起进步。

6.酒店实习报告

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\_\_是一个旅游城市，\_\_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。

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。

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。

**酒店实训的心得篇七**

转眼间，来到东莞这个陌生的城市已经有了十七天了。从十九号正式上班开始，也有十二天了。也说不出心里有什么滋味，感觉就像是打翻了五味瓶，什么味都有。

我记得当我们在十一月十二号下午三点多钟踏上武昌开往深圳的k555次列车的时候，心里是很激动的。因为我们踏入了社会，要经历社会的洗礼。

实习之前，我们都充满了憧憬，憧憬着我们的实习酒店的工作环境，憧憬着我们会在哪个部门工作，憧憬着我们的未来。然而，憧憬是美好的，现实是残酷的。当我们真正的走上工作岗位的时候，我们的激情就慢慢的被打磨殆尽。

刚来到欧亚国际酒店的时候，感觉还不错。酒店还蛮好，环境也不错。住宿和伙食都还不错。员工的脸上时常挂着笑容。感觉还蛮好的。

从十四号开始，经过三天简单的培训，然后休息了一天。我们在十八号那天分岗位了。根据我们自己的意愿以及部门的需要分岗位。我被分在了中餐厅传菜部。做传菜员。

十九号上班的第一天，我们八点半准时到传菜部报到。报到之后，领班就带着我们几个实习生参观厨房、皇朝轩中餐厅以及所有的vip包房。让我们熟悉一下，我们将要工作的环境。他还仔细的在纸上把厨房的布局、vip包房的位置以及皇朝轩中餐厅所有的台号都给我们标出来，让我们把这些都好好的记下来。领班还教我们认识点心房里的点心，认识配料。最后他把哪些点心需要配什么配料，哪些菜需要配什么配料都写到了纸上。写了三份，我们三个实习生一人一份。当时，我们就感觉，这个领班，人挺好的，对我们很照顾，给我们的帮助也很多。那天上午，他把作为一个传菜员需要掌握的东西，都告诉了我们，让我们记下来。当时，我们就一个感觉，传菜也有这么多东西要学呀，要记得东西好多呀：各种各样的点心、厨房的布局、点心与配料的搭配，菜与配料的搭配、各种各样的配料等等。

刚开始做的时候，我们都把领班写给我们的那张纸放在口袋里，送点心或者是传菜的时候，都拿出来看一下或者是向老员工问一下，看是否需要加什么配料。现在十二天下来，我们也都慢慢的熟悉了。

刚开始上班的时候，就一个感觉“累”。每盘菜的分量不多，只是那个盘子都是瓷的，又特别大，每个都特别重。汤碗就更吓人，一个汤碗加上汤，有二十多斤，端着特别重。第一天上班后，感觉胳膊都要断了，腿也软了，脚也磨出了泡。晚上下班回到寝室，就只想睡觉。上班的头三天，都有这样的感觉，还不适应嘛。三天过后，这种感觉就好了一些，因为慢慢的适应了。现在十二天过去了，已经慢慢的习惯了。除了每天感觉有些累，其它的都还好。估计还要一些时间去适应吧。每天都做着同一件事，时间久了，确实感觉有些枯燥。

不过在传菜部，感觉那里的同事都还蛮好。我们刚来，还不熟悉，他们对我们都还挺照顾。我们遇到什么问题，他们都及时的给予我们帮助。传菜的时候，他们都拿那些大的，重的，把那些小的，轻的留给我们。我记得有一次，我去端一碗汤，一个比我还要瘦小的同事把我推开，把汤端走了。当时，我心里真的很感动。真的很感谢那些同事，谢谢他们给我们的帮助和照顾。其实，和这样的同事在一起工作，也是很幸运、很幸福的事。我们也没有什么好抱怨的了。因为抱怨解决不了任何问题，只会让自己增加更多的烦恼。短短的十几天，我们就成为了朋友，成为了兄弟。现在，我们所要做的，就是努力工作，累，大家一起承担;快乐，大家一起分享。

**酒店实训的心得篇八**

随着社会的快速发展，当代社会对即将毕业的大学生的要求越来越高，对于即将毕业的我们而言，为了能更好地适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快地融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，旅游与地理学院为我们\_\_国旅班的同学安排了此次顶岗实习。

实习单位：\_\_度假酒店。

实习目的：理论联系实际，更好地巩固和提高学生在学校所学的相关知识。培养我们的基本工作技能，提高我们的处理实际问题的能力和了解一些关于服务实操的主要内容。

实习内容：

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。先甩单，一般要求一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接着是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。然后开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，要求被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是检查客房。接着是清理客房。清理客房也要按规范去做的。实习期间，我了解到客房服务员的工作是要先敲门查房，如发现有物品丢失，要立即上报领班。查房后，第一步是打开窗户，再收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序换上。

这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还要检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如：擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要拖地。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上。另外，每位工作人员都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习收获：

(一)突发事件应变能力提高

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

(二)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。并且可以协助酒店经理主管的培训工作，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。

(三)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。

实习体会：

实习让我们对社会有了新的概念，让我们觉得这个社会是如此的复杂，有时会让人感到身心疲惫。在酒店实习的后一段时间，我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。

实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

**酒店实训的心得篇九**

通过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自己的学历，通过理论加实践来锻炼自己的潜力。一个企业不仅仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。在此，我感谢酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，但是能够收获到成功和期望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自己的预定目标。不让人看不起，不给自己抹黑，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最后能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自己的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排：就餐、填写职位申请表、领工卡、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。但是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不同，接触的人与事也不同，从中学到的东西也就不一样了，而且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，但是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，但是我得去应对我从未应对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。但是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

通过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

**酒店实训的心得篇十**

实践出真知，如果我们只是单单在课堂里学知识，而不到外界去实践和锻炼，也不算真正的掌握了知识，学会了技能。所以，我们利用大三的一个学期到\_\_\_实习，一方面是让我们的知识更巩固，技能更熟练;另一方面是为我们踏出社会做准备，积累经验。这五个半月的实习，不管是学习，还是做人，都让我学到了很多东西，感触很深，让我对我的专业更加认识和肯定。

一、实习目的

随着经济的发展，旅游服务行业，特别是酒店的竞争越来越激烈，越来越进步了，如果我们只是呆在学校里，是很难有大的突破和进步。所以，我们进行了为期五个多月的实习，目的是为了让我们更好的把课堂上抽象的知识运用到实际当中，了解旅游业现状，熟悉整个酒店的运作，经营管理过程，企业的服务及文化。同时增强我们的专业技能，培养我们的专业意识，为我们以后专业课的学习有很大的帮助，增加了经验，认识了自我，锻炼了自己，也是我们毕业后找工作的一笔财富。

二、实习内容

\_\_\_是由\_\_\_\_\_集团投资20亿元打造的“一站式”旅游王国。项目首期投资7亿元，由主题公园、度假酒店、大型温泉、拓展训练、森林公园等几大板块构成。很荣幸我分到的酒店是\_\_\_这个大家庭，而且我分配的岗位是火山温泉前台的一个接待员。一进到\_\_\_，我怀着满心的期待和好奇，先是一个星期素质培训，和企业介绍，接下来是部门的岗位技能培训。培训完了，我们也就正式上岗了，我们都是一个老员工带我们熟悉岗位的一些基本操作和注意事项。渐渐的我们也可以一个人独立的站岗了，一开始我还是比较不习惯八个小时的站姿服务，而且都是穿着高跟鞋的，那里的老员工和领导也对我们很照顾我们，经常让我们累就去休息，做错事情也耐心教导。不用一个月，我对前台的接待也基本上手了。为了学到更多的东西，我还学习了前台收银的一些基本知识，比如数钱，出票，做报表等。在这里我们每天上班前都会开会，经理每天都会跟我们讲出我们的问题所在，让我们及时改正，跟我们强调服务和细节，调动我们上班的激情。在这里我们还经历了两个黄金周，就是国庆黄金周和春节黄金周，虽然在这几天我们都累到说不出话，可是这样才真正锻炼了我们的意志。我看到了中国旅游业扎堆的现象，我感受到了游客的心理和需求，我明白了在这个服务行业生存应有的态度和精神。当然在这五个半月里，我结识了很多朋友，与那里的员工打成一片，变成了家人，我们一起哭一起笑，团结互助。

三、实习效果与体会

在这个大家庭里，我看到了\_\_\_的管理文化和服务精神，这五个半月里我和森波拉一起前进，一起成长，一起收获快乐。这段时间的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性，对旅游管理这个专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实础。同时，通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在我们课堂上所学不到的，学以致用，让我们的专业技能有了一定程度的提高，待人处事方面的技巧也有了提高。在这里。我也看到了随着社会经济文化的迅速发展和对外交往的不断扩大，我国旅游业迅速发展，不但成为我国第三产业的重要方面，而且已形成一个新的经济增长点，对于我们是个很好的机会，机会与挑战同在。所以这次实习回来，我也要下定决心，好好学习我的专业只是，继续充实自己，为毕业后找工作做好准备

四、对实习的意见、建议

其实这次的实习也做的不完善的地方，我希望可以然我们轮流换一下岗位，餐饮酒店客房的岗位都可以尝试一下，让我们可以体验到不同岗位的不同要求，对企业可以有更全面的了解。同事，我也希望可以定期的组织我们和企业进行沟通和交流，能及时反应我们的问题和指出我们的不足，让我们进步可以快一点，进步的空间可以大一点。

吃得苦中苦，方为人上人，这次的实习体验，不管是专业，还是做人，我都收获了很多，我很珍惜这次的实习机会，我也有了自己的目标，并决定下定绝的心朝这个这个方向走下去。最后，非常感谢\_\_\_和学校，学院给我的这次实习机会，相信在以后的学习工作中我会更加努力

**酒店实训的心得篇十一**

实践目的: 通过实习掌握服务技巧提高服务水平,锻炼自己的社会实践能力。

只学不实践，那么所学的就等于零。实习，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。所以，我非常珍惜这一次的实习机会，也感谢学校和老师给我们安排南航明珠这么优质的实习环境。

由于人数较少，我们4人全被安排到餐饮部的西餐厅---明轩阁工作。因为广交会期间接待的外宾会比较多，我们主要的工作就是翻译，根据需要分配到不同的班次上岗。每个班次工作时间为8小时，分别有早班，中班以及晚班。一开始，西餐厅的领班便向我们进行培训，例如餐具的介绍，菜谱的介绍以及餐具的摆放，西餐厅服务的主要工作等等。

经过几天工作，不难发现，我们的工作很轻松。西餐厅接待的大多是南航内部员工，且大多是机组人员。客人比较多的就是早餐的自助餐时间以及晚上的夜宵时间。除了翻译工作外，我们也会兼职服务员。迎客，带位，点餐，摆餐具，添茶水，上菜，撤台每个程序现在都已经很熟悉并掌握得很好。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中会受到过客人的嘉奖，一个回复的笑容，一声简单的“谢谢”都让自己感到窝心，我想这也是服务人员工作的动力。因为我所在的是西餐厅，让我有更多的机会接触外宾，所以在下班后都会拿出有关西餐服务的商务英语资料在看，在给外宾服务的过程中，提高了自身的英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

酒店的老员工大都是热情友好的，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;他们会细心地教我们工作的程序，包括细节问题，都一一向我们讲解;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的主管和领班也很亲民，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

这次实习中，有一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢?这是社会与学校脱轨了吗?也许老师是正确的，虽然学园生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

在南航明珠的一个多月的实习已划上了圆满的句号，这次实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活!

最后感谢老师的帮助，感谢南航明珠大酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿南航明珠大酒店能够越办越好，学院越办越好。

**酒店实训的心得篇十二**

在这段时间，我们主要是了解翠丰的酒店体系以及自己的工作环境和工作内容。刚来翠丰的时候，人事部对我们进行了简单而全面的>培训，我们对翠丰酒店的布局以及机构设置、酒店产品、历史文化有了大概的了解，翠丰温泉酒店是由诚毅地产>投资管理有限公司和新加坡诚毅国际酒店管理集团按照国际五星级标准共同投资兴建的，酒店分为7大中心，分别是行政中心、财务中心、营销中心、技术中心、房务中心、餐饮中心以及温泉中心，其中温泉中心是整个酒店的核心部门，也是整个酒店收入的重要来源。

在培训过后，我被分配到了温泉中心下的温泉部门，虽然之前在中国台湾学习的期间也有了解到一些有关温泉的知识，但进入翠丰温泉部门后，让我对温泉有了更深入、更直接的了解。翠丰温泉是集休闲、娱乐、健康与养生为一体的休闲场所，主要由温泉园区、巴特水疗馆以及南温泉村三个部分组成。

这里环境很优雅，在这边工作，每天都能呼吸到新鲜空气，体验与学校全然不同的生活方式，心里也静静地下定决心，要好好地实习，不给学校丢脸。

这段时间，我对自己的工作内容有了清楚的认识，工作也能得心应手了，对服务也有了自己的理解。 在园区，我的主要工作任务是问候客人，给客人指引方向，为客人提供热腾腾的茶水、保持适宜的水温、保证温泉水质的清洁，给客人介绍泡温泉的注意事项和泡温泉的方法，以及适合不同年龄阶段泡温泉的最佳路线，即使解决客人在泡温泉期间遇到的各种问题。温泉区在培养新人方面主要采用”老员工带新员工”的方式，在大姐们的耐心指导下，我慢慢地熟练了各种业务，特别是对每个池子水温的控制。同时服务好每一个客人，一个微笑、一杯水、一把伞，一句问候都深深地打动着每一个客人。

服务都是互动的。在给客人服务的时候，客人的一个微笑，一句谢谢，一声赞美，都让我觉得我的付出是值得的。让我对服务有了更深刻的了解。相信在接下来的日子里，我会更加用心地服务好每一个客人。

这段时间，觉得自己各方面能力都提高了很多，在这里学到的不仅仅是端茶倒水，即使是一件极小的事情，只要我们把它做好，他就不是一件小事。在翠丰最大的收获莫过于学会了人际交流，知道察言观色。每天遇到的都是新的客人，不同职业，不同行业、不同年龄，不同身份，不同经历的人，有些和蔼，有些可爱，有些调皮捣蛋，有些严肃，甚至有些是不讲理的，对于不同的客人，会提出不同的要求，我们要想出不同的解决方案，这对我们的解决问题能力，沟通能力，应变能力，应急能力都有很大的提升。在园区，我们有充分的时间和客人接触，可以选择性地和客人聊天，有些客人会讲诉很多他们自己的经历供我们借鉴，给我们一些鼓励，甚至可以讨论某些行业的前景，发表自己的一些看法。“听君一席话，甚读十年书”，和智者聊天，可以少走很多弯路。和不同经历的人聊天，我们可以学到很多经验，在翠丰我学会了多听多看。

回顾这半年的实习生活，从刚开始来到酒店到现在实习快结束了，感觉时间真的过得很快，很感谢这些老员工的真诚教导，很荣幸能够来这里实习。在这里，让我将课上所学到的知识与实践想结合，让我对于自己学到的知识有了更深的印象。这半年，将会对于我以后的学习，生活，工作有重要的指导。很感谢这段经历。

**酒店实训的心得篇十三**

很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着天的到来，大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，从师兄们那里到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

综合的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望和学习的一家理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店——明园新都大酒店(the majestic hotel), 名字南宁市民甚至是整个广西如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才到原来明园新都大酒店建于1995年，是一家“九星级”的饭店——由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动，这激发出我想好好一下这所饭店的欲望——所说的和所做的是的吗?或者是还着问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在饭店学到吗?

那么这座酒店到底怎么样呢?有值得借鉴的呢?还有需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。10人被分成了3个组，分别在不同的，并且每20天换一次，能让的整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的做法让感到挺满意的，这也正和的心意。

组的4个人被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮中最辛苦的!”还开始工作，就听到旁边有人在私下这么向告诫着。看来，我得真的要思想才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店给服务员们制定的岗位职责和工作描述，这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，的工作每天听从领班的下达任务，随时着听从的指挥，固定的活干，或者说只要有需要，服务员都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台所谓的做的本职工作外还得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等脏活、重活、累活男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(加班费)，我不知道的作息制度有违反《劳动法》，可是一名有血有肉的人来说都有的最低的底线，人毕竟一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的件事想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，酒店空余的服装供我“高大威猛”的男生穿，索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我服务员和客人几乎区别，以至于有一次我正为会议服务时，却被对方是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的要的，好的员工制服不但能使得员工精神从而工作员工制服更体现出企业的内在的文化，文化的企业如同人了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都那样的热情友好，并是实习生而对冷漠生硬，在劳累之余，同事们的甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工最能够大家的心情，能站在员工角度来看问题，讲述的是“老百姓的心里话。”这酒店上层所最的素质!

中餐厅的日子就一天天结束了，在日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何好的利益和酒店的利益、如何好同事之间的人际关系、如何的心态，更让我到的是服务员应该强烈的服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。

**酒店实训的心得篇十四**

确切来说，校园和社会在某种程度上是脱节的，我们青年人仅仅靠在学校学到的知识并不能应付我们即将所遇到的各种错综复杂的社会问题。可以说，适应社会是一门学问，同样也是一门艺术-----一门谁都不能回避的艺术。。它需要我们不断地学习和体会，甚至要用一辈子的时间。

我知道，很多事情需要经历了才会明白，体会了才有领悟。因此，不管是不是‘‘赶鸭子上架’’，对于这一次的实习，我首先要求自己端正态度。我主要目的是学习，探索行走社会的做人艺术。

怀着一种学习的心态，我开始了在广州金桥酒店的实习生活，获益匪浅。

一·人际关系总是从沟通开始。

人际关系的力量是巨大的。任何人都有可能成为对你施与缓手的友人，他|她可能是你工作的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至可能是一位不曾谋面的陌生人。在金桥酒店，我尽量地与他人沟通，并由此享受到了沟通的乐趣。因为注重沟通，同校同学的友谊使我很快地对酒店产生了亲切之感，而不至于感到陌生。工作上更是多了相互扶持的同伴;领班帮我查找客人的资料以便联系;服务员每天为我提供当天的报纸以便知天下事;工程部的带我上天台参观，熟悉酒店;司机与我们谈笑风生以活跃大脑细胞，让我们以更饱满的精神状态投入到夜班的工作中去;连管理饭堂的阿姨也关心起我的休息和保暖问题上来;而最让我开心的则莫过于外国客人的热情与友善!

都说“异性相吸”，想不到“异国相吸”也是存在的!作为一个实习生，我并不仅仅把自己当作一个为拿学分而工作的学生，而是把自己当作为酒店大家庭中的其中一员，真诚地为客人服务，友善地对客人微笑，及时地送上关切的问候。也许正因如此吧，有时候客人见面，我还没来得及反应过来，客人以及已经主动地跟我打招呼了，颇有亲切之感。

二·适应能力的强弱由心态决定。

因为管家部安排我们实习生上的都是夜班，所以，还没开始工作，同去的同学们就都开始怨声载道了。除了我之外，同去的，在管家部实习的还有另外四位同学。两位是同班的07级师姐，另外两位是同班的08级同学，唯独我一人，是没有跟同班同学一起工作的。为此，我暗暗告诉自己：“这是锻炼你适应能力和自主能力的好时机”。抱着这样一种心态，从一开始因为酒店是环形建筑而迷失方向到后来的“轻车熟路”，从一开始的瞌睡连连到后来的整夜精神饱满，我只需要两天的适应期。直到工作的最后一个晚上，另外的四位同学仍然

逃脱不了瞌睡虫的魔掌，总是嚷着累，嚷着辛苦，说什么再多一天也熬不下去了。工作期间的一个个晚上，她们就是这样度过来的。而我，面对这漫漫长夜，只要手捧一本书，就能看个其乐融融，何愁之有?白天要不不睡，要睡就睡个够;晚上要不不看，要看就看个够，那才叫“做到极致”嘛。因为心态的从容，我快乐地度过了这段实习期，甚至在离开工作岗位的最后一天，产生了不舍之感。

三·学习是事业成功的通行证。

为了更好地利用身边的资源提高自己的口语水平，我努力寻找机会与外国商人进行交流。其中交流时间较长的，要数与两个韩国客人分别半小时的交谈以及一个伊朗客人长达两个小时的沟通。通过与他们的交流，我更好地锻炼了自己的英语听说能力，也更好地了解了他们国家和公司的文化。

**酒店实训的心得篇十五**

湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。xx年9月正式通过四星级酒店评定。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程;距火车站4公里，10分钟车程;距步行商业街3公里，5分钟车程;距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，01、21号房为商务单人房，02、05、06、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房(其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼-23楼的10房为豪华单人套房)，11为高级套房(与豪华套房类同)。01房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

在酒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。

1.服务质量

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。在天玺我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。

**酒店实训的心得篇十六**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。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\_酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，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，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

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。

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

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。

微笑服务是一把金钥匙记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说;“算了，毛根粥就毛根粥吧!”我当时真正体会到了微笑的力量。

员工是企业文化的宣传者员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在两个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后感谢老师的帮助，感谢\_酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找