# 最新酒店实训课心得体会300字(三篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-07-23

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。酒店实训课心得体会300字篇一(1)...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店实训课心得体会300字篇一**

(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;明白了学好外语的重要性。

(2)、服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实训,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,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到: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。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说airport时,就要猜到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

(3)、服务能力的提高

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,知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

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。

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;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换骨碟;上果盘之前更换;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。

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。

二、酒店管理实训的体会

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

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有质量意识,管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根,才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度,既要具有物质上的适用性,如设施设备、菜看质量的优质,又要具有精神上的适用性,如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高,服务质量就越好;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。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员,规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态,让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响,所谓人以群分,礼仪文化不仅使饭店人素质提高,也在有益地影响着客人,提升着整个社会的素质与涵养。新到一处,客人落脚饭店,总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉,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。

**酒店实训课心得体会300字篇二**

一、实训目的

今年年底开始了我的实训生活。在实训中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实训的重要和读书的必要，实训期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

二、实训内容

实训期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实训岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的一个月就稳定在前台实训，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色地客人，解决客人提出的;任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

三、实训体会

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩，都留下了我们欢声笑语。

总之，这段时间的实训我也曾经因困难而想退缩过，但是我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，更是丰富和巩固了我大学的理论知识，这段实训经历是我的收获。我可以这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的!他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的时间里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们的收获，的财富，的结果。

**酒店实训课心得体会300字篇三**

一、引言

毕业在即，学校安排了这次实训，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训，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、实训时间和实训单位

2.1实训时间

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、实训岗位与内容

3.1实训岗位

餐饮部

3.2实训内容

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、实训主要收获和体会

4.1实训收获

通过这次实训，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。在酒店实训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

在这次实训中，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

酒店培训和实训经验的积累，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。

注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

(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实训体会

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。

(1)从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(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。

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