# 前厅实训小结

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-09-09

*第一篇：前厅实训小结上海第二工业大学人文与国际交流学院学生实习总结姓名： 黄文涛 专业：酒店管理 班级：HM01 学号：20132686028 实训课程：酒店前厅实训 课程代码：G4071080 实习时间：2024 年 9 月 12 日至...*

**第一篇：前厅实训小结**

上海第二工业大学

人文与国际交流学院学生实习总结

姓名： 黄文涛 专业：酒店管理 班级：HM01 学号：20132686028 实训课程：酒店前厅实训 课程代码：G4071080 实习时间：2024 年 9 月 12 日至 月 日 地点：上海第二工业大学（校内/校外）

指导教师：匡红云 成绩：

一． 实训课程中的收获

在实训期间了解了酒店前厅管理的那些基本知识，并初步掌握正确了那些方法，实训内容应该包括：

1、职场仪态礼仪、①站姿 ②坐姿 ③行走 ④递接物品 ⑤ 上、下车礼仪

2、体态语：①目光 ②手势运用

3、包括如何化装

所要服务的内容关乎到方方面面。在酒店中，待人接物，方方面面都离不开“礼仪”这两个字，这是老师教导我们最重要的一点。对待任何人，我们都要“以礼待人”。良好的礼仪，代表这个人的修养以及内涵。

二． 对该实训课的建议和意见

无

**第二篇：前厅客房实训指导书**

前厅接待实训指导书

一、实训项目名称：前厅接待

二、学时数：4

三、实训目的使学生了解受理电话预订业务的基本知识，掌握通过有效对话获取订房信息及实现客房推销的步骤和方法

四、能力训练要求

（一）有较强的语言表达能力

（二）有较强的人际交往能力

（三）熟悉本酒店的各项业务，能回答客人问询

五、实训环境

模拟前厅

六、实训方法和步骤

步骤一：接听电话，电话铃响三声内要提起电话

步骤二：问候客人，自报家门

步骤三：决定是否接受预订，聆听客人要求，或询问客人，根据客人预计抵店时间、人数、逗留天数，决定是否接受预订

步骤四：推销客房

步骤五：询问付款方式

（1）预付款担保

具体而言有：EU: guaranteed by deposit: EURO;HK: guaranteed by deposit: HKD;RM: guaranteedby deposit: RMB;US: guaranteed by deposit: USD

（2）信用卡担保

客人使用信用卡支付/担保时，不仅需要报出卡号，还需要客人提供卡种、有效期、验证码、持卡人姓名、证件号等相关信息。提供信用卡担保后,根据酒店不同情况,都有最晚取消时间,会员如行程有变必须在最晚取消时间内取消，否则照收一夜房费。还有酒店规定信用卡担保，订单一经确认将不可取消或修改。预付款担保也有类似情况。AX: guaranteedby CC: AMEX(credit card: American Express);JC: guaranteedby CC: JCB;MC: guaranteedby CC: MASTER;DG: guaranteedby CC: Dragon CARD;GG: guaranteedby CC: GOLD GRAIN CARD;GW: guaranteedby CC: GREAT WALL;MD: guaranteedby CC:

步骤六：询问特殊要求

步骤七：询问预订者及住店者情况

步骤八：复述

步骤九：完成预订，填写预订单，并输入电脑。

七、实训注意问题

学生以项目小组为单位进行实训，小组成员之间要互相配合抖单练习实训指导书

一、实训项目名称：抖单练习

二、学时数：4

三、实训目的通过实训，使学生能够做到一次性甩单定位，为以后的实训奠定基础。

四、能力训练要求

（一）较好的体力

（二）较强的理解能力

（三）集中精力观看教师的示范动作

五、实训环境

客房实训室

六、实训方法和步骤

1、站位：床头或床尾

2、抛单动作：

扔：抓住一头，将另一头扔到床尾，长条平摊在床上。

抓：两手相距80~100cm，中线居中，抓住正面向上的一侧床单边。

抖：手腕抖动，床单不离床面，四层抖散。

抛：向前下方抛出，利用手臂适当的力量控制方向。

定：床单落下时，轻拉至床单中线居中位置，一次成功。

3、要求：正面向上；中线居中；

一次成功：床单把床尾两角完全罩住；床单盖住床面2/3以上。

4、操作注意事项：事先准备时，注意床单摆放的开口方向，第一层单正面朝上。手抓单的位置，不偏向一端，一定要居中。

不漏抖单动作；抓、抖、抛三动作连贯不停顿。

抛单用力均匀，以保证床单平稳落在床上。

用身体的前倾后仰调节中线，不下蹲。

中线不到位时手不可松，拉过时再抛一次，不跑动拽拖床单。不过多把床单拉至床头，以防床尾不够。

5、训练要求：动作连贯，用力均匀，一次到位，床单正面向上。

口诀：扔、抓、抖、抛、定、注意“快、快、慢、轻”的节奏。抖单要快；抛单要稳；定位要慢；走步要轻。

包床角、铺床罩、套枕套练习实训指导书

一、实训项目名称：包床角、铺床罩、套枕套练习

二、学时数：4

三、实训目的通过实训，使学生能够将床单四角包好，床罩铺平整，枕套套饱满且用时最短。

四、能力训练要求

（一）较好的体力

（二）较强的理解能力

（三）集中精力观看教师的示范动作

五、实训环境

客房实训室

六、实训方法和步骤

包角式样：

1、根据角的位置可分为：床头尾包角；床侧包角。

2、根据角的形状可分为：90°直角；45°信封角。

操作步骤：（包床头尾的90°直角）

1、从床头甩单站位的对面一侧开始包角；

2、一手抬垫、一手将床单侧边塞入床垫；

3、抬垫的手落下抽出，并抓住床单在床侧边线的延长线处适当位置，向上靠头（尾）处拎起；

4、另一只手在45°处在床垫下将床单塞进少许固定；

5、拎起的床单落下，整理成直角；

6、多余床单塞入两垫之间；

7、同样方法包好床头另一只角；

8、三步移位至床尾；

9、同样方法包好床尾两角。

整套铺床练习实训指导书

一、实训项目名称：整套铺床练习

二、学时数：8

三、实训目的要求学生通过中式铺床实训，熟练掌握这种现为绝大多数星级饭店所采用的做床方法。同时，要求学生通过实际操作，能够对这种做床方法提出一些建设性的铺床改进意见，使之成为一种更科学、人性化铺床方法。

四、能力训练要求

（一）较好的体力

（二）较强的理解能力

（三）集中精力观看教师的示范动作

五、实训环境

客房实训室

六、实训方法和步骤

步骤一：拉床：弯腰下蹲，双手将床架稍抬高，然后慢慢拉出；将床拉离床头板约60cm；注意将床垫拉正对齐。

步骤二：整理床：在撤布草的过程中，有可能使床垫移位，护垫翘角，要按顺时针方向去整理将它们复位，注意：保护垫的正面要朝上,无污渍及毛发。

步骤三：铺单：

1、甩单：将折叠的床单正面向上，用左手抓住床单尾部商标，右手抓住床单尾部打松，并将其抛向床尾位置，然后右手抓住床单头分别身左右两边打开床单。

2、开单：两手将床单打开。手心向下，抓住床单头按在床垫约30cm处，然后将床单提起约70cm高度，使空气进到床尾部位，呈鼓起状，身体稍向前倾，用力将床单甩出去，当空气将床单尾部推开的瞬间，顺势调整将床单往床头方向拉至下垂，利用空气浮力定位，使床单的中线不偏离床垫的中心线，两头垂下部分相等。

3、包角: 先包床头，将床头下垂部分的床单掖进床垫下面，包右角，左手将右侧下垂的床单拉起折角，右手将右角部分床单掖入床垫下面，然后左手将折角往下垂拉紧包成直角，右手将角下垂的床单掖入床垫下面，包左角与包右角相同，床尾左右角包法与包床头左右角一样。包边包角时方向一致、角度相等、紧密、不露巾角。

步骤

四、套被套：

1、取被套把被套打开于床面，再叉开被套入口，面向上，底向下。

2、将被芯平铺在床上。将被套外翻，把里层翻出。分清被尾（有商标的为被尾）。使被套里层的床头部分与被芯的床头部分固定。两手伸进被套里，紧握住被芯床头部分的两角，向内翻转，用力抖动，使被芯完全展开，被套四角饱满。将被套开口处封好。

3、调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫床头部分齐平，将棉被床头部份翻折约25公分，棉被的中线位于床垫的中心线。棉被不能有皱折，两边长度一致自然垂直，不能鼓起，被尾要离地毯20公分，被尾两个角翘起为标准。

步骤

五、套枕套：

1、将枕芯平放在床上，两手撑开枕袋口使其进入空气，将枕芯放到枕袋口，左手提起枕袋口上边缘，右手将枕芯对半折顺势塞到枕袋里去，然后双手各提住袋口，边提边拌动使其全部进入，最后将超出的枕芯部分的枕袋掖入枕芯里面把袋口封好，枕芯不外露。

2、整理枕头，使枕套四角饱满，外形平整，手握枕头两端，分别将两只枕头并列斜靠在床头板上的中间，与床成45度斜角，枕头与床头边线平行，不能超出床头，枕套口反向于床头柜。

步骤

六、推床：将铺好的床向前推进，与床头板吻合。

**第三篇：实训小结**

实训小结

经过了三个星期的实训练习，我在自身的专业知识方面有了一个更具体、更详细的了解。在这三个星期中，我听了有关经济管理方面以及大学生的职业规划方面的讲座，也进行了《现代企业决策仿真----人机对抗》的网上训练，但作为一名物流管理专业的学生，令我印象最深的还是第三个星期上的关于物流专业的课程。这星期的课程使我重新对上学期学习的关于物流管理方面的知识有了一个巩固，更使我对物流有了一个更深入全面的认识。

为了能更好的学习物流管理方面的知识，我还特地去了学校图书馆查阅了物流相关知识，并从网上参考了一些论文来加以更好的认识。

物流管理经历了长时间的变化与发展。物流管理的发展经历了配送管理、物流管理和供应链管理3个层次。

物流管理起源于第二次世界大战中军队输送物资装备所发展出来的储运模式和技术。在战后这些技术被广泛应用于工业界，并极大地提高了企业的运作效率，为企业赢得更多客户。当时的物流管理主要针对企业的配送部分，即在成品生产出来后，如何快速而高效地经过配送中心把产品送达客户，并尽可能维持最低的库存量。

现代意义上的物流管理出现在20世纪80年代。人们发现利用跨职能的流程管理的方式去观察、分析和解决企业经营中的问题非常有效。通过分析物料从原材料运到工厂，流经生产线上每个工作站，产出成品，再运送到配送中心，最后交付给客户的整个流通过程，企业可以消除很多看似高效率却实际上降低了整体效率的局部优化行为。

在这个阶段，物流管理的范围扩展到除运输外的需求预测、采购、生产计划、存货管理、配送与客户服务等，以系统化管理企业的运作，达到整体效益的最大化。

而现代物流不仅单纯的考虑从生产者到消费者的货物配送问题，而且还考虑从供应商到生产者对原材料的采购，以及生产者本身在产品制造过程中的运输、保管和信息等各个方面，全面地、综合性地提高经济效益和效率的问题。因此，现代物流是以满足消费者的需求为目标，把制造、运输、销售等市场情况统一起来考虑的一种战略措施。

物流中还包括第三方物流。第三方物流是指生产经营企业为集中精力搞好主业，把原来属于自己处理的物流活动，以合同方式委托给专业物流服务企业，同时通过信息系统与物流企业保持密切联系，以达到对物流全程管理控制的一种物流运作与管理方式。

从发达国家物流业的状况看，第三方物流在发展中已逐渐形成鲜明特征，突出表现在五个方面：关系合同化、服务个性化、功能专业化、管理系统化、信息网络化。

当今竞争日趋激化和社会分工日益细化的大背景下，第三方物流具有明显的优越性，具体表现在：企业集中精力于核心业务；灵活运用新技术，实现以信息换库存，降低成本；减少固定资产投资，加速资本周转；提供灵活多样的顾客服务，为顾客创造更多的价值。

当然，与自营物流相比较，第三方物流在为企业提供上述便利的同时，也会给企业带来诸多的不利。主要有：企业不能直接控制物流职能；不能保证供货的准确和及时；不能保证顾客服务的质量和维护与顾客的长期关系；企业将放弃对物流专业技术的开发等。

物流运输在物流的全套过程中也占着重要的地位。物流运输可分为：水路运输、公路运输、航空运输三类。

水路运输是以船舶为主要运输工具、以港口或港站为运输基地、以水域包括海洋、河流和湖泊为运输活动范围的一种运输方式。

水路运输与其他运输方式相比，具有如下特点：

1、水路运输运载能力大、成本低、能耗少、投资省。

2、受自然条件的限制与影响大。水运航线无法在广大陆地上任意延伸，所以，水运要与铁路、公路和管道运输配合，并实行联运。公路运输是在公路上运送旅客和货物的运输方式。是交通运输系统的组成部分之一。主要承担短途客货运输。现代所用运输工具主要是汽车。因此，公路运输一般即指汽车运输。

公路运输与其他运输方式相比，具有如下特点：

1、机动灵活，适应性强。

2、可实现“门到门”直达运输。

3、在中、短途运输中，运送速度较快。

4、原始投资少，资金周转快。

5、掌握车辆驾驶技术较易。

6、运量较小，运输成本较高。

7、运行持续性较差。

8、安全性较低，污染环境较大。

航空运输，使用飞机、直升机及其他航空器运送人员、货物、邮件的一种运输方式。航空运输与其他运输方式相比，具有如下特点：

1、运送速度快。

2、不受地面条件影响，深入内陆地区。

3、安全、准确。

4、节约包装、保险、利息等费用。除了上面我所谈及的这些，我还重新学到了很多物流方面的知识，我就不一一写出来了。总而言之，实施物流管理的目的就是要在尽可能最低的总成本条件下实现既定的客户服务水平，即寻求服务优势和成本优势的一种动态平衡，并由此创造企业在竞争中的战略优势。根据这个目标，物流管理要解决的基本问题，简单地说，就是把合适的产品以合适的数量和合适的价格在合适的时间和合适的地点提供给客户。

基于这一个星期对物流知识更深入的学习，再加上我个人的理解，我认识到物流管理的应用，对于促进我国国内外贸易的发展，推进电子商务的发展，提高企业管理水平和竞争力，都将起到重要的作用。所以作为一个物流管理专业的学生，我一定要努力学习关于这方面的知识，是自己的专业知识和实际技能水平得到最好的提升。

参考文献

[1] 缪瑞

资源、环境约束下我国物流运输发展方向研究

资源与产业

2024,12(4)[2] 张延臣

关于我国物流运输管理工作的探讨

科技致富向导

2024(6)[3] 国建华

铁路货运向第三方物流的发展与融合 铁道学报

2024,23(5)

**第四篇：实训小结**

实训小结

经过这一周制备乳酸奶的综合实验真是让我受益匪浅！在此，我对这次制备实验进行总结，总结在这个实验过程中的收获和不足，取之长，补之短，在今后学习和工作中有所受用。通过本次实验验我进一步掌握了自己以前不熟悉的实验操作以及对细节的注重性以及实验操作过程中的注意事项。下面就以上几方面来写一下通过该次实训的的心得体会。首先在实验之前要做好充分的准备，认真听老师实验前的讲解，因为该过程中有许多操作技能以及注意事项。实验的第一天，指导老师并没有让我们直接去做实验，而是给我们实验制备任务，准备实验所需灭菌的器材和配制所要用的培养基，让我们自己先阅读资料，让我们对实验有一个整体的认识。

然后在实验过程中，微生物的实验其实简单来说步骤几乎相同：制作培养基、倒平板、接种微生物、培养、观察菌种生长情况从而得出结论。在进行倒平板的时候，要注意在无菌条件下进行倒置，同时也要保持平板的厚度均匀。实验过程中始终要树立无菌意识，以免影响实验的顺利进行。

以前我们做过的实验比较多，但在这次制备酸奶的综合实验学习中，让我受益颇多，同时也加深了发酵技术的理解，并且进一步熟练发酵实验的基本操作，掌握了更多的知识。但是给我受益最深的还是做实验时认真对待的态度，因为对于操作程序中某些关键步骤而言，哪怕是作微小改变，都可能使实验前功尽弃，因为只有这样，才能做好每一个实验。在这次的制备实验中，自己的实验能力也不断提高，还有最重要的一点就是进一步学会与同学合作的精神。虽说制备酸奶实验是对前人实验的重复，但对我们来说也并非是一条容易的事，但它让我们在学习实验中获得相关的知识。当然，知识是无止境的，但在制备实验过程中给我带来的不仅是纯粹的知识，更多的是自己和同学一起在制备实验过程中的合作精神。实验这过程中，我也发现存在的很多不足：我的动手能力不够强；操作时没有注意一些细节……我们制备出来的酸奶，结果不是很令人满意，但我还是很喜欢，毕竟是我亲手制取出来的物品。

总之，制备酸奶让我收获颇多，而且在实践能力上也得到了提高，自己的意志也得到了磨练。提高了我的团队合作能力，让我深刻的理解了团队合作的重要性，让我更加了解了课本的知识，强化了我对微生物操作技术的技能。只有亲身的去体会，才能更深刻的了解，不断的查漏补缺，这样更能帮助我们学好专业课。同时我也发现了自身的不足，在这次实验中学得的，我将发挥到其它中去，也将在今后的学习和工作中不断提高、完善。在此间发现的不足，我也将努力改善，通过学习、实践等方式不断提高。

**第五篇：实训小结**

实习总 结

按照学院和系部的安排，我们进行了为期二周的电子商务实习。实习中掌握了许多实质性的操作技能。这次实习我更加了解并熟悉了电子商务的流程,收获很多。下面先阐述一下我对此次实习的心得。

我们着重学习了B2B，B 2C和C2C模拟，B2B的业务更重要的意义在于将企业内部网通过B2B网站与客户紧密结合起来，通过网络的快速反应，为客户提供更好的服务，从而促进企业的业务发展。而B2C是商家与顾客之间的商务活动，也就是通常所说的“网上购物网站”，企业、商家可充分利用电子商城提供的网络基础设施,开展自己的商业活动。在这个过程中我们每个人都扮演了供应商，采购商和物流商的角色，进一步了解和熟悉了电子商务的流程。

这次实训不论是从自身的体会上，还是对这学期的思想转变上都有了一个很大的突破。学校给的这次实训，让我学到了很多，更多的是让我体会到了那种已经很久没有在我骨子里出现的危机感了，正是因为这份危机感，让我感悟出以后学习生活应该走的方向，让我深深的体会到每一份成功的后面都隐藏着艰辛的劳动与付出。

开始实训的第一天，看着那份实训题目，当时头脑里面只有一个想法，这么多怎么能完的成呀！心里都凉了一半，感觉这个星期都不好过的了，结果确实是这样，回顾这个星期的生活，那是一个字：累！每天像机器人一样坐在凳子上机械的敲着冷冷的键盘。虽然这个过程中有很多的坎坷，有太多的荆棘阻挡着我向前的步伐，可你只需用一种武器就能把它们全部的击毙，那就是执着。一个人的生活只要拥有一份执着，那他将拥有生活中的充实与成功。

众所周知，21世纪，电子商务作为一种高效率、低成本的新兴商务模式正在以爆发式的速度成长起来。电子商务现在已经普遍的运用于各个角落。主要由于

（1）它有着广阔的环境，不受时间，空间且诸多购物的控制，可以随时随地在网上交易。（2）广阔的市场，在网上这个世界已变的很小，一个商家可以面对全球的消费者，而一个消费者可以在全球的任一商家购物。（3）快速的流通和低廉的价格，电子商务减少了商品流通的中间环节，节省了大量的开支，从而大大降低商品的流通和交易的成本。（4）符合时代的要求，如今人们越来越追求时尚、讲究个性，注重购物的环境，网上购物，更能体现个性化的购物过程。

在高职院校中，电子商务专业在校内的实训通常是通过电子商务模拟平台进行实训，该实训模拟平台仿照实际业务流程操作，旨在使学生熟悉电子商务的运作过程。这一模拟平台可以帮助学生对电子商务有一个感性的认识。

总之，通过这次电子商务的实训，我基本掌握电子商务的实际应用，感觉真是受益匪浅，虽然也比较辛苦，但总的来说还是挺快乐也挺充实的，不仅使自己拓宽了知识面，同时，也使自己对电子商务有了全新的认识和了解。也从中体会了原来实训也是很有意义的。

0802市场营销（电子商务）

0809070242汪子翔

2024年1月21日

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