# 2024酒店年终工作总结\_2023酒店实习心得体会五篇

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-07-03

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。下面是小编搜集的2024酒店实习心得体会五篇，希望对你有所帮助。>　　2024酒店实习心得体会(一)　　...*

　　心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。下面是小编搜集的2024酒店实习心得体会五篇，希望对你有所帮助。

>　　2024酒店实习心得体会(一)

　　对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

　　在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

　　为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

　　记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好!”他会显得比较高兴。

　　不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的，e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”。很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

　　一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

　　总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

>　　2024酒店实习心得体会(二)

　　实践是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点吧。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程—实践。实践是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实践岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习

　　一、实践目的与意义

　　1、通过实践巩固所学专业知识，了解酒店管理基本职责和各岗位工作流程，掌握酒店管理服务工作基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作结合点，

　　2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

　　3、通过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理工作打下基础。

　　4、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

　　5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

　　二、实践单位与岗位

　　(一)实践单位介绍

　　广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动提供了便利的条件。xx年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。

　　酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋-感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

　　(二)岗位介绍

　　客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层(面)的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

　　三、实践内容与过程

　　在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实践。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实践。在实践前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实践，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。

　　这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，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，酒店特别安排了保安部的主管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践的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

　　10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

　　到了下午，我们培训的主要内容是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训?可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求!整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。

　　第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、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。

　　我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，然后收拾垃圾，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，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是湿布一般檫木制家具，干布则檫金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能翻过，整体上檫拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。

　　很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和檫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要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。

　　最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，既要纪录并上报主管。在客房部实践必须要有极强的安全意识，要知道最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。 10月15日，是广交会的第一天，也是我真正上班的第一天，我的心情既兴奋有紧张，我对自己充满信心，我会努力做到。

　　在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们面对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮助的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的责任感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好!”或“Good morning, Sir!”、一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

　　广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，而且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自己的英语能力不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

　　10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是下午三点半点至夜晚十二点，每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到下午三点半。每天六点钟起床，虽然是早了点，但自己也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每天帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味，但是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

　　我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感谢领导们在我身上所作出的付出。

　　四、酒店存在的问题与建议

　　(一)提升软件上的服务能力

　　纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水品存在一定的差距。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。广州中央海航酒店也应该跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质和水平。

　　(二)建设酒店文化

　　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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒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。

　　五、实践收获与体会

　　通过这次实践，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

　　(一)服务意识的提高

　　曾听有人说迎宾就是站在门口问候客人的机器，但亲身体会了才知道并不是那么简单的，要学会观察，做好服务，服务要仔细，周到，及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知道其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。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;

　　(二)服务水平及专业知识的提高

　　经过了一个月的酒店实践，使我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。

　　(三)英语水平的提高

　　在四的涉外酒店中，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，更提不上为客人服务。在这一个月中，我经常都要跟外国人交流，令我的英语能力增强了不少

　　(四)发现问题、分析问题、解决问题的能力不断提高

　　在工作中不断的提升了自己的观察能力，从刚开始的懵懂到现在走进客房什么样的人有什么样的要求的预测能力不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至可以适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自己在工作生活中的处事能力。

　　但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都可以接触到，由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情况都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

　　通过这个月的实践，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识;还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂!

　　实践生活并非学校生活那么的单纯，老师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧!

>　　2024酒店实习心得体会(三)

　　短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在楚天卢酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。 第实践，第工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

　　一 挣钱的辛苦

　　整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

　　二 人际交往

　　在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

　　酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

　　三 管理者的管理

　　在一个酒店里面有许多的管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

　　四 自强自立

　　在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

　　在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

　　五 专业的重要性

　　选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

>　　2024酒店实习心得体会(四)

　　这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

　　第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

　　我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

　　在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

　　过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

　　因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

　　在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

　　我的心得和感受：

　　1.一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

　　2.每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

　　3.初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

　　4.在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

　　5.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，(结帐也是同样情况。)让客人很不耐烦。

　　6.错了就要认，认了就要改。

　　7.学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

　　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。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，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，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

>　　2024酒店实习心得体会(五)

　　本次实习主要是为了让我们对所学的专业理论知识在实践中得到更高一层的、深刻的认识!从而辅佐我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实际相结合，为日后课程的进修打下优良的根底，更有益于对专业根底和专业课的进修、理解和掌握。同时这次南戴河实习的经历也将有助于日后就业。

　　刚到南戴河的时分觉得什么事情都很新鲜，究竟分开学校步入社会，这是第一次!每个人心中都挺“冲动”的，总觉得有一股使不完的劲儿，都把这儿看成是发挥我们才学的大舞台，想把本人的理论学问和本人的想法付诸理论中，创造一个属于年轻人、属于我们的奇迹!但是理想和现实究竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发觉很多事情并不是我们原先设想的那样简单，那样纯碎!渐渐地我们的热情被日复一日格式化的生活所淹没了。

　　我在客房部实习，在上岗之前是要经过(简单)培训的。而培训的主要方式就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们的领班阿姨，铺床的每一步都有要求，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最短时间内完成。首先的甩单就很艰难，普通要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单四角有模有样的放到床垫之下，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。

　　接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只需把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以通过细节拾掇，这里有一个要求就是被子的中线要和床、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，要保持枕套开口的一面朝向墙壁(内壁)，这样做也是为了美观。当我们正式到客房部实习之后才发觉客房部的工作还不只仅是铺床那么简单。我们每天的工作第一步就是清算客房。清算客房也是有规定的标准可寻的。

　　我们进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉。接上去就开端拾掇床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床依次换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要留意的是这里用湿布擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整个进程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里耗费了的日常用品并补齐，假如有丧失的物品，则要记载并上报领班。在整个清理进程中要细心、仔细。打扫过之后要用拖把拖地板，在拖好地板之后再次检查房间有没有缺少物品，确定房间里一切齐备之后关闭窗户、退出房间。

　　实习让我们对社会有了一个崭新的概念，闲暇之余，我走在南戴河的街头，穿越于这芸芸众生之中，我觉得本人真的似乎九牛一毛，小的不能再小了，这个社会是如此的繁杂，有时分让人觉得到身心疲惫。在芙蓉公园实习，没过一段时间我就变得越发沉默了，由于我发觉面对这样的大千世界，我的想法和观念是如此的幼稚与无知，我的知识储备不够广阔、不够充分，我只有静静地去观察，在实践中感受，去锤炼。让我感到兴奋的是我还有两年在学校的工夫，这两年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会打击的身心俱疲的身居茅庐的学子，调养生息，重新整装出发。

相关文章：

1.酒店实习生心得体会范文

2.酒店实习心得感悟范文

3.关于酒店实习总结心得体会5篇

4.关于酒店实习总结心得体会4篇

5.关于酒店实习心得体会

6.酒店实习心得体会范文

7.有关酒店实习心得体会

8.大学的社会实践心得1500字范

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