# 最新酒店培训的心得体会怎么写(6篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-22

*从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。酒店培训的心得体会怎么写篇一一、...*

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**酒店培训的心得体会怎么写篇一**

一、技能培训

1、培养个人的形象和气质;

2、提高自我的管理意识;

3、通过培训发现生活、工作、学习中的问题，并加以思考和解决;

4、增加学员之间学习和交流的心得，共同进步。

二、军事训练

1、培养吃苦耐劳的精神，发扬革命前辈不怕苦、不怕累的优良传统;

2、加强学员的身体训练，养成良好的生活习惯，利于今后的工作;

3、全面培养学员的综合素质，合理发展、相互提高、共同进步。

通过一定时间的岗前培训，可以合理的规范化、系统化;把各个阶层的学员训练成懂专业、熟悉工作环境、有责任心、有耐心、能吃苦耐劳的优秀员工。在提高新员工素质的前提下，为新员工在新的工作岗位上打下一个坚定的基础。

当前的训练是艰苦而又充实的，我愿和各位学员一道，克服困难、迎难而上、遵章守制、服从安排、不断进步，为未来的工作不断地努力!

**酒店培训的心得体会怎么写篇二**

在\_\_酒店经过\_\_天的培训，我有很多收获，也学到了很多东西，现就这天来的培训做一个总结：

一、语言能力

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。

只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。

第三种则是客人没有想到没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

服务员最值得肯定的服务身手。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透。并把这种潜在需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的局部。第一种服务是主动性的后两种服务则是主动性的而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

客人经常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的活字典”指南针”使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员操持的事宜。这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的\'服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务自愿延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

五、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的处置此类事件时。善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到错误是不是自己一方。

六、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

**酒店培训的心得体会怎么写篇三**

作为\_\_酒店的新员工，我非常感激这次进职培训，它使我迅速地融进这个大集体，短短一周的培训，我学到了很多知识、晓得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使我找到了新的起跑点。没有培训之前，我对新的环境处于一种迷茫状态，经过此次培训后，对酒店的现况有了大致的了解。不但如此，\_\_老师还将之前的工作经验及发生在酒店正、负面案例拿出来与大家讨论和分享，使没有从事酒店行业的人了解到酒店各个岗位的职责及服务标准，碰到突发事件应当如何处理，使从事过酒店行业的人可以总结更多的经验，这让我充分感遭到了富乐人忘我奉献的精神和高尚的品质，在收获的同时，我内心布满了感动。

固然培训已过往很多天，可每天的情形仍然记忆犹新。

培训前三天是军训，由酒店安全部负责，我们这批新员工大部份都是某某毕业的学生，少部份是来自不同文化程度和不同的社会背景。对军训大家早已不再陌生，我们的教官中等身材，微微发福的肚子，平增了几分和蔼，本来畏惧的心也放了下来，站在烈日当空的操场，一个个脸都晒得通红，固然我们的军姿不是很标准，但也构成了一处单调的风景。在军训时，偶然一个动作，一个人没有做好，教官就接二连三的强化练习，直到我们动作调和一致，并符合标准。这就需要我们建立一种团队精神，假如一人做得不好，就是整个团体没有做好。就如在工作中一样，假如某个环节出错，就会影响酒店整个服务质量和良好口碑，所以我们要将这类精神应用到工作中往。三天的军训很快结束，每一个人都坚持下来了，我相信坚持就是一个良好的开始，经过军训我们从一个互不相识的个体渐渐融会成一个调和同一、有组织、有纪律的团体。军训不但教会了我站军姿、走正步、跨立，而且军训磨练了我的意志，教会了我团结协作的精神。

尔后的三天由各部分领导给我们授课，首先进行的是“破冰”练习，它很快消除我们团体成员之间的陌生感，不一会儿，“野狼队”和“石会队”成立了，通过\_\_老师精心预备的游戏，充分调动了我们每一个人的思惟细胞，发挥了个人的潜能，使每一个人都感遭到了团结协作的重要性。固然有的项目完成的不尽人意，但通过集体讨论和认真的总结回纳，使我们熟悉到要很好地完成一件事情，不但要制定完善周到的计划方案，而且还要有睿智果敢的领导，充分发挥每一个人的能动性。在练习中，我发现了本身所存在的诸多不足，总结出一个好的团队才是企业成功的坚强后盾。通过“破冰”练习，使我们团队中的每一个人走到了一起，每颗心凝聚在一起，使我们明白了成功需要我们大家的共同努力。在今后的工作和生活中，有很多事情都需要我们共同努力往完成，这就需要将在练习中建立起来的“团队意识”付诸于行动。“破冰”游戏和拓展练习结束了，然而团队意识深深却地印在了我的心里。

尔后的所有课程中由\_\_老师为我们分别讲授了酒店概诉、酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了微笑服务与酒店行体规范，酒店礼节及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范和酒店通用基础英语。而且安全部尹显成主管还教了我们很多消防知识。很多都是我们毕生受益的知识，听过她们出色的讲授、分析后，不但教会了我如何做事，也教会了我如何做人，使我明白心态决定一个人的成败!

在最后一天的培训座谈会上，首先由任素雯老师致词，让我们大家提一些有关工作方面的意见或建议，给我留下影响最深的就是姚又琪讲她出国工作和学习的经历，大家都用崇拜的眼光看着她，然而自己也非常羡慕她有这样学习的机会。还有黄红莲的工作经历，在经过她不懈努力和奋斗后，自己的工作终究得到了公司和同事的认可，也屡获奖状。恍如她的经历与我是那末的似曾相识，听她讲到最后我眼眶的眼泪在也含不住了，一滴一滴不停的往下留，我静静将头转过往擦干眼泪，我从不让他人看到我脆弱的一面，我要永久坚强下往，并且向她学习这类艰苦奋斗、不怕吃苦的精神，在今后我会更加努力的工作。

我爱这样的培训与游戏相结合的授课方式，它不单单是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的收获，一种学习所带来的快乐，一种学习所带来的感动。这快乐而又短暂的一星期将会影响我的一生，我想自己以后走到哪里都不会忘记，我为自己能有一次这样的培训经历而荣幸!这将是我一生中一笔宝贵的财富!假如没有\_\_远瞩的领导，就没有我学习的这次机会，我再次感谢\_\_国际酒店给予我这样一次学习的机会!

**酒店培训的心得体会怎么写篇四**

短短三天的培训，我们学了许多的知识、领悟了很多道理。而一首\_\_的手语舞蹈，更让我们学会了感恩。感谢酒店为我们组织了这次培训，没有高瞻远瞩的领导，就没有我们的这次学习机会。

说真的，在没有培训之前。我正处于迷茫之中，不知道怎么着手去开展工作。通过x天的培训，我学到了很多新的知识。懂得了许多做人的道理，也改变了原来的一些观念。使我找到了新的起跑点。

培训的\_\_天，由\_\_给我们授课，让我们了解了酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了有声微笑服务与酒店行体规范，酒店礼仪及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范。而且\_\_还教了我们许多消防知识。许多都是我们终生受益的知识，既教会了我们做事，还教会我们如何做人，心态决定一切!我们应懂得\"批评是金，表扬是银\"。如果犯错，不可逃避，应正确对待，成年人要懂得为自己所做的事负责，不可消极对待。\"人人为我，我为人人\"。想想我们每天为别人服务，同时也得到别人的服务，所以我们服务于人时，要换位思考，以心换心，主动、热情、耐心地对待我们的客人，服务周到……

培训的第x天，\_\_组织我们全体新员工去进行了一次有趣的\_\_活动。同事们在一起玩得很开心，通过这次\_\_活动让同事之间多了一次相互了解的机会，体会到团队协作能力的重要性。不必总束缚在酒店的环境里，可以在新的环境中体会大家良好的关系。让大家真正有一种大家庭生活的感觉，感到多么的亲切，并且可以让同事们呼吸新鲜空气，又可以增进感情。希望我们全体同仁能够珍惜大家一起工作的机会。

在我没有听\_\_课之前，虽然我在工作中也很努力，但我却始终感受不到它们真正的含义，更体会不到服务给我带来多少快乐，两位老师的精彩授课，无一不感染着我们当时在座的每一位，让我受益匪浅!

最能激起我们活力的是培训课间的游戏，它把我带回了校园时代，我爱这样的培训与游戏想结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的快乐，我知道这快乐而又短暂的x天注定是我以后走到哪里都不会忘记的愉快经历，我为自己能有这样的愉快经历而荣幸!这将是我一生中一笔宝贵的财富!我再次感谢酒店给予我这样的一次学习机会!

**酒店培训的心得体会怎么写篇五**

从参加4月13日孙经理的第一次培训到10月12日酒店服务员培训，中间已经有20个人培训过了，虽然中间有好几次的酒店服务员培训都由于值班或者其他原因没有参加，但上传的培训资料都看过了，中间许多的内容都让我受益匪浅，每次的培训内容都对我们平时的工作以及生活中的为人处事起到了很大的作用。

我总结了以下几点酒店服务员培训心得体会：

1·热爱总结的工作：要时刻保持一颗”我工作我快乐“的心，只有热爱自己的工作，才能更好的把工作做好，才会把最平凡的工作做得不同凡响，企业最需要热爱工作的人。

2·有“礼”走遍天下：作为酒店服务行业，员工的礼仪修养起到至关重要的作用，无论是说话还是行为动作都有他一定的规范度，只有把这些做好了，才是一名称责的酒店员工。

3·沟通：在一个团队中，如果没有默契的交流和沟通，就不能达成共识，在一个集体中，每个人都有自己的思想，但遇事必须顾全大局，只有这样子一个团队才会壮大。

4·团队：说到团队最先想到在太原的日子，太原的时候尽管住了5个月，但他们从未把我们当成“自家人”，我们也在那个时候学会了团结，没有一个人受到委屈。

5·要注意细节：在做事时，人往往会忽略细节，但一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，如果做事时，总是一副事不关己的样子，那你这辈子也就不用想有多大成就了，这就是所谓的“态度决定一切，细节决定成败”。

6·每天进步一点点：很多成功者就是积累一点点小而呈大器的，相反有的人总是想的大做的少，不愿意积少成多，中途放弃，最终一事无成，这也说明了坚持的重要性。

7·责任：其实就是对自己负责，现在我们客房部孙经理一般遇到事情不会直接告诉我们解决方法，总是问我们是怎样想的，这也让我们了解到我们对自己的岗位，对客房部，对宾馆是有责任的。

8·要学会做人：从小在大人嘴里就听到最多的是要学会感恩，要乐于助人，长大参加工作了，听到最多的就是要有敬业精神，要有职业道德，热爱自己的岗位，也只有真诚做人，认真做事，你才会取得成功。

9·服务：在我们就都行业中，最离不开优质的服务，微笑服务是服务行业的标志，微笑虽不是服务业的特权，但它却是职业人士工作时的常态。

10·节约：在我们每天工作中都会说到节约，也会回收利用，在工作，生活中也是只呀我们能认识到节约的重要性，那节约就不是一句口号。

11·要有自信心：自信是我培训的主题，其实说自信最想告诉自己做什么都要有信心，我是个缺乏自信的人，认真工作，要有责任感这都需要自信，正因为自己没信心，总怀疑自己不行，所以才会想到自信这个主题。

12·要学会总结自己及反思自己：记得许云培训的那节课，我就一直在想我从20\_\_年11月25日到今天我学到了些什么，我做到了多少，突然觉得能够经常反思自己，总结自己对自己的成长是有很大帮助的。

13·要积极参与各种培训以及组织的各项活动：培训学习是进步的“指南针”，告诉了自己所走的方向，参加宾馆所组织的活动愉悦了身心，成长了自己。

以上就是我的酒店服务员培训心得体会，无论是在酒店的那个部门，那个部门的什么岗位想要做到更强最好，那么我们就要学以致用，不辜负这么长时间以来培训者的良苦用心。经过这么多次的培训，我学会了如何去生活工作，学会了如何待人接物，今后我将珍惜每一次机会，勇敢的挑战自我，完成自我，让自己变得优秀。

**酒店培训的心得体会怎么写篇六**

今年假期，在学校多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入\_\_酒店餐饮部，进行我们为期一个月的专业培训。

我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到\_\_酒店的中餐厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了桂林宾馆，开始了我们的培训。培训的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

一、培训地点和单位

\_\_酒店是一所老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我和同行3名同学的工作岗位就是餐饮部的中餐厅。中餐厅是\_\_酒店的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、培训内容

1、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的培训，但酒店还是按正规的培训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，酒店个性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培训的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的培训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十分有用的。

2、培训过程

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个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两傅，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。我们培训生的上班时光是7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3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，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。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。但是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“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;而管理层中的几位经理也很和蔼，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。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于\_\_酒店是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，因此餐厅的大半数客人都是外国人，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。

三、心得体会

1、各项规章制度落实不是个性到位

所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样。\_\_酒店的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是当地方言还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用方言的员工大有人在，毕竟\_\_酒店是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督

以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的一个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。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。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的培训过程中，我发现\_\_酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

四、培训总结

酒店培训的日子结束了，这次酒店培训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就应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。

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