# 2024年酒店管理实训的心得和体会(五篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-18

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧酒店管理实训的心得和体会篇一实训人：实训摘要第一阶段20\_\_\_年7月...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

**酒店管理实训的心得和体会篇一**

实训人：

实训摘要

第一阶段

20\_\_\_年7月21日，这是一个特殊的日子，这一天，我走出了学校的大门，带着期待，带着恐惧，带着别无选择……那是一种说不出来的感觉，一种说不出来的心情……犹如刚孵化的小鸡，又或许连那小鸡都不如，因为小鸡至少有母鸡妈妈的呵护。

刚步入社会很多事情，都不知道要如何去处理，不知道如何去面对，有时候只能静静的等时间给自己答案。还记得来丽江和府皇冠假日酒店面试的时候，没有自己的想法，没有自己的主见，连酒店有些什么部门都不知道，就这样稀里糊涂的随着同学来这里面试，然后懵懵懂懂的被这里录取，接着就来上班。实训的日子就从20\_\_\_年7月21日开始了，不知道自己为什么来，也许是因为学校的要求，也许是因为自己别无选择，还好自己知道做什么就要把他做好!

刚来的二十多天，最先的三天是入职培训，接着是酒店客房开荒，每周末休息，日子就这样在不知不觉的过了好久。清楚的记得在楼层的23天里，我们都早出晚归，每个同事都在为酒店的开业而努力。一个房间，从里到外，从上到下;一栋别墅，从房间到楼道;一个区域，从房子到绿化带;一个酒店的每一个角落都有人的足迹，人的印记就这样被烙下。一个房间里面有好多东西，每个角落都要清洁，有衣橱，冰箱柜，写字台，旋转门等等，并且这些都是木制的，结合了纳西族的风俗，有许许多多的小木格子。刚开荒的时候，我每天都是负责清洁小木格子。想起那些场景，左手拿着一小杯清洁药剂，右手食指裹着一块布，就这样蘸蘸药水，用手去掏那些小格子，时间长了，可以看见有血丝在指尖发红，和锥心的痛，还有在眼睛里打转的泪水……

那时候，心里乱乱的……因为不甘;因为平淡;因为疲惫;因为我们想的和现实不一样。没有五星大饭店里面的精彩场景，有的是琐碎的事情和汗水。给自己的借口是开业了就好了。

所以并不管再怎么累每天还是努力的工作，希望那个开业的日子快快来临!

第二阶段

哎呀!时间已经到了20\_\_\_年8月23日了。我被分到了pa，以为换个地方会好许多，可是才发现没有。还是一样的清洁卫生，做各个部门办公室的卫生，后勤区域的所有过道等等。日子一如既往，刚来pa的三天就只做好了一个楼梯，从酒店一楼到负二楼。接着是酒店员工更衣室的卫生，每一块地皮，每一块天花板，每一盏灯，每一个马桶都要细心清洁。在pa工作的最后一天，做的是行政办公室，看着那布局，那地毯，那装饰就知道是酒店级别的管理层就连工作的地方都是不一样的。哎，满满的羡慕呀，希望这能是自己的归宿!

第三阶段

自从那天稀里糊涂的答应到洗衣房做文员到现在已经有好久好久了。实训也已经走到尽头了，回头想想，酸甜苦辣，日子五味俱全，用两个字形容很好―充实

去洗衣房上班第一天―20\_\_\_年8月24，永远都忘不了那天的场景―那天由于早会传达会议内容的时候出现了点问题，以为不去洗衣房上班的我，还是和以前一样准备好当天的清洁剂，匆匆忙忙的跑着要去酒店开荒，结果半路被客房部行政管家喊住，告诉我忙着做什么呢，问我不是说好去洗衣房上班。就这样，懵懵懂懂的，我和酒店管理班的一个同学被分到洗衣房了，从此我的在洗衣房的工作生涯开始了。刚去洗衣房，我一个都不认识，就连酒店管理班的同学我都不认识，所以全新的环境，全新的工作，全新的生活。在洗衣房工作，刚开始的时候，做得很不顺，因为我什么都不会，最基本的办公软件，如word、e\_cel等我都不会，更别说是其他的酒店管理系统，例如picc、opera、人事考勤系统等等。幸好我的第一个经理耐心很好，他有个传奇的名字―张大海，真是人如其名，可以包罗万象，从来没有见过他发火，他做什么事情都是很有耐心，对下属也是一样，同一个问题你问他很多次他还是一样会告诉你。可是最伤心的是他话很少很少，你不说他可以一句都不说，除非有什么事要和你交代。在酒店，特别是像洗衣房这样的小部门，文员扮演着辅助各个领导做好工作的角色。可是我除了问题还是问题，太多时候连我自己都受不了自己，恨不得有个地洞可以钻进去。可是他从来就好好的教我，没有一句抱怨的话。还有，那时候的我每天都有他在监督，他会提醒我今天要做什么，要交什么资料或文件。所以我可以不用担心我会落下什么事情没有做。不过我还是有被他气得掉眼泪的时候。第一次被他气哭是因为有一天早上他要我做一份资料，十一点过了的时候他说我做好了就可以去吃饭了，可是谁知道我一做就到下午一点过，以致我中午饭都没有吃，当时在气他害我饭都没有吃。可是回头想想，那是因为我办事的效率有问题，因为我不懂，还有是因为我笨，没有想到先去吃饭再继续工作。哎……真是的，现在想起当初委屈的样子就觉得好笑。

日子继续，生活和工作都依旧在继续，只是时间长了，和洗衣房的同事熟悉了，又陌生了，因为人来人往，辞职的，重新入职的，每个月的人员基本都在改变。张经理就是其中之一，还记得他的走很突然，就在我们知道他要离职的第二天，也就是20\_\_\_年1月1日，他就离职走了。因为他在的时候，所有我不知道的事情都可以跟他咨询，他突然的走让我工作出现了很大的混乱，每天空荡荡的，就像一只刚离开母羊的小羔羊，跌跌撞撞，浑浑噩噩。只是没有办法，太阳依旧东升西落，所以慢慢的我习惯了自己去主动独立完成许许多多的事项。慢慢长大，慢慢独立……

因为我天性活泼，洗衣房里只要我在就能时常听见我的说笑声，也因为如此我和同事都能友好相处。工作虽然有不如意的时候，不过总体还是挺好的，日子也挺充实!

**酒店管理实训的心得和体会篇二**

短短的\_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\_\_\_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\_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\_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\_\_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杂的，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。

**酒店管理实训的心得和体会篇三**

20\_\_年10月，我在宁波伯豪华府大酒店进行了为期半年的实训，毕竟这次实训是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，我的内心充满了强大的力量，相信我能做的很好。加油吧!

第一、初步的收获。

记得我们在培训校室经过三四天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到宴会实训，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

礼仪，和客人打交道，还有就是做为四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在宴会厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

第二、实训岗位与内容。

(一)酒店餐饮服务

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”。

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vip，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一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;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。

13、最后总结一下一天的工作流程。

第三、实训收获与体会。

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;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑;当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道。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，在实训中体验生活。

(一)实训收获

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

经过了五个多月的酒店实训，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。

3、心得体会

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实训历程，回首竟有些留恋，粱经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实训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实训任务。经历此次实训，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。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实训期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实训期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学、谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

感觉学校领导和老师对我们的关怀，感谢酒店领导在工作期间和生活中对我的照顾和指导，感谢同事们的帮助让我更好的入手工作。谢谢大家，因为你们的努力让我看到了前途的光明，未来的日子里我会更加努力。

**酒店管理实训的心得和体会篇四**

20\_\_年\_\_月，我在铁道大厦进行了为期一年的实训，毕竟这次实训是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，知道面对我的会是什么样的挑战?

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”!要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实训不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的!

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后!那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了铁道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：

一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为三的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。

现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

在实训的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。

当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

**酒店管理实训的心得和体会篇五**

一、实训的单位

市区的一所五酒店。包间墙上的壁画具有独特的风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。

二、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期三个月的实训，但酒店还是按正规的实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，一个月的实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非常有用的。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。

三、实训过程

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。我们实训生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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。不过令我欣慰的是：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实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。

四、心得看法

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有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么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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。曾经在网上看过一个调查，在餐厅实训的一个月的时间里，通过自己的切身体会，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间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，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，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。

五、实训总结

酒店实训的日子结束了，这次酒店实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应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在工作中，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，感谢酒店能提供这样的实训机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

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