# 关于酒店实习心得体会

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-18

*关于酒店实习心得体会1XX年3月，我在铁道大厦进行了为期一年的实习，毕竟这次实习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?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...*

关于酒店实习心得体会1

XX年3月，我在铁道大厦进行了为期一年的实习，毕竟这次实习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?

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!也许在酒店实习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!

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，还有就是做为三星级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。在实习的过程中，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。

关于酒店实习心得体会2

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。

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。

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，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭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饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭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。

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。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，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。实习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习任务。经历此次实习，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。

关于酒店实习心得体会3

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

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习期间里，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。

实习期间，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。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅.现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而 更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

关于酒店实习心得体会4

转眼间我进入新中源酒店实习，在新中源大酒店人力资源部帮我们全体学生培训为期一个星期，在这一周培训过程中也学到知识，酒店领导、酒店同事对我们十分关心，同事、领导给了我一个很大的帮助目标，在新中源大酒店实习表示很感谢酒店同事、领导等的关心，虽然培训才一个星期短短的时间里就介绍酒店的各部的场地，这几天入培训也学到很多东西关于酒店服务行业的例如：礼貌、礼仪、仪表，问客人要主动去同客人打招呼，培完训了就安排到各部门实习工作，我在中餐几天上班，然后到了酒吧实习工作，我刚到酒吧的时侯什么都不懂，经过几天努力和学习，我慢慢的提高了技术水平，在工作上认真工作，严格要求。做人做事我每位员工要有通理做到。

xx年8月底来到新中源大酒店实习，在酒店学习半途又回学校上课，进行了这么久的学习，我也学会了很多东西，毕竟这是我出来社会第一份工作，我要面社会的场子面很多，面对华丽的大堂，我在新中源大酒店奋力的努工作，学习更多的东西，在新中源大酒店实习三年了，我挑战很多。

这三年的挑战：

一、 初步的收获很多。

在酒店餐饮做服务员的实习心得。xx年6月30实习结束了酒店餐饮服务实习心得体会：对于酒店管理来讲，服务水来是企业的核心竞争力之一，是酒店服务的生命。

酒店服实习心得体会自从xx年8月底到新中源大酒店学习，在酒吧工作这三年里，人的接触面也很多，从我一生下来认识了很多的同事，我不管以后遇到了什么困难都好，千万不要害怕，因为我相信我自已是做到的每一份酒吧工作等！

酒吧的学习，我在酒吧就是xx年9月份进了酒吧，我来酒吧工作了几天，酒店副总经理帮酒吧所有员工进行培训，在19楼吧台培训酒水知识，我很认真听，认真做好笔记课程的重点知识作为一名酒店吧员工，一般的酒水名称都要认识熟记。同时对有存在的疑惑做好记录，课间和下课之后向老师请教，解决了重多的疑惑。

餐饮部在新中源大酒店分为中餐厅、西餐厅和咖啡厅，我在酒吧工作时对公司员工和领导都很好，做什么工作都要团结、合作的精神。我用敬岗爱业精神用实际行动必须将自已作为企业发展状大的坚实基础，我在这三年里学习到的东西很多，是我自已用头脑去想的去学的现在学到了东西对以后到别的地方去也有很大的发展前途，对以后找到一份好的工作打下坚实的基础，我的心得体全就是这样，认认真真的工作，开开心心的生活。

这一次出来实习酒店管理教学中都有所体现，比如我们的老师在酒店管住我们，我有什么困难也可以找老师沟通与交流，我现在专业管理酒店服务行业，在酒店实习也学到很多关于酒店的，我学习到了很多关于酒店各部门的知识，我现在实习结果了，我要调整一下自已，我在新中源大酒店爱岗敬业的服务是我是我本人应该做到的，我作一名酒吧工作者，我还学到了其他部门的一些专业性的知识，我的心得就是这三年的学习很快就过去了，感觉很充实，也交到了很多的朋友。

在新中源大酒店学习了三年，我在这三年的时间里学到了很多酒店服务行业的知识，加上酒店培训国际酒店服务，我也参与了学习，我还记得有一个经理找我，教我很多酒水方面的知识，我同他的关系很好，我酒店这方面我对哪位员工都好，我是一名有礼貌的员工，在新中源酒店三年了，我也有了很大的收获，对于我来很简单，知识是靠自已努力去学习的。而学到的知识也是自已的，因为我以后要做一名酒店管理者，为今后酒店业的发展贡献力量。

酒店员工招聘不到位，员工的工作就比较辛苦，酒店的服务水平就提升不上去，员工的工作已尽力去做好了，但由于人手紧缺，工作得不到肯定，员工就会产生怠慢心里。

在这三年里，我的很多朋友和同事都对我很好，领导也很关心我们，可惜的是我们要回学校了，我从学校出之后我一定要找一份满意的工作，尽我最大的努力，将来为我们这座旅游学校增添光彩！

关于酒店实习心得体会5

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。

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，在实习中体验生活。

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。

经过了六个多月的酒店实习，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。

关于酒店实习心得体会6

一、实习岗位与内容

（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。

三、实习收获与体会

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，在实习中体验生活。

关于酒店实习心得体会7

在酒店实习已经有两个半月了，在这半个月中，有很多的事情值得分享。

第一件事是我们学院的老师来看望了我们，而且我们的老师还住在了我们的酒店，我们都感到非常的亲切。我们的老师还给我们带来了一些特产和咖啡，礼轻情意重，我们真的非常非常地感动。我们还和老师们进行了一次座谈会，我们和老师进行了一次深入地交谈，对我们这段时间的实习生活中遇到的问题和我们的想法做了一个了解，也把我们的想法及时地传达给了我们的酒店的领导。让我们的实习中遇到的一些问题得到了改善。我们也对我们的实习目的和方式有了更加深刻地认识。

我认为这半个月还有一件事值得分享的就是我们参加了香格里拉情3的培训。这一期培训的主题是发扬主人翁精神。发扬主人翁精神的内容核心是“关心”，体现在关爱和理解同事，关怀客人，对公司充满自豪感并保护和捍卫公司的品牌。我觉得香格里拉的培训总能让我们收获到很多，让我们对我们的职位有更加深刻地思考。

第一点关怀客人，就是要仔细观察客人的喜好，使客人能够时刻喜出望外。像我们在客房，就可以通过观察客人对一些物品的摆放啊，观察客人吃的剩下的水果啊，可以判断客人喜欢睡几个枕头，硬枕还是软枕，客人喜欢吃什么水果啊等等。然后我们就可以把客人的喜好输入客史档案，我们也会填写客人喜好卡，这样，等下次客人再来的时候，我们就会根据客人的喜好有针对性地为客人服务。还有就是及时预见客人的需求，比如商务客人我们可以主动询问他是否需要打印机等等，这些都需要我们细致地观察和一颗想为客人服务的心。

第二点就是理解和关爱同事。在酒店的同事都是一个大家庭的，少了哪一个部门的同事，酒店的运营都会出现问题。所以在培训中我们填写了“幕后英雄卡”，把你想感谢的同事写在卡片上。我认为这是一种很好的方式，我就感谢了洗衣房的同事和工程部的同事。要感谢洗衣房的同事是因为她们每天都会给我们洗制服，给我们洗布草，给我们的工作提供了有力的支持。感谢工程部的同事是因为客房里的一些工程问题，只有他们给我们进行了维修我们的客房才可卖，所以也要感谢工程部的同事，他们也很辛苦。

最后一点就是以身为香格里拉人而自豪，要保护和捍卫酒店的品牌。在这点上，我觉得这是自身一种自信心的体现，但是我们也要自豪而不骄矜。

这半个月中我体会最深，收获最大的两件事，分享给大家，希望在今后的很多很多半个月中，我都能收获到不同样的东西，给自己充电，让我的实习生活能够更加的丰富多彩！

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