# 酒店收银实习心得总结3篇

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-06-24

*篇1：酒店收银实习心得总结没有什么，比单纯接受培训更轻松的工作了。由于我没有任何的酒店工作经验，在上岗前我必须接受需一系列的培训以便掌握必要的服务知识与专业技能知识。但，我从不觉得我每天上班的工作很轻松。本周，我感受最深的是“服从”二字。每...*

篇1：酒店收银实习心得总结

没有什么，比单纯接受培训更轻松的工作了。由于我没有任何的酒店工作经验，在上岗前我必须接受需一系列的培训以便掌握必要的服务知识与专业技能知识。但，我从不觉得我每天上班的工作很轻松。本周，我感受最深的是“服从”二字。

每天的培训课，让我联想到我在大学学生会期间的经历。“服从”二字，现在，我这样要求自己。必须服从上级领导安排的任何一件事。从我的身份来说，我是一名实习生，是酒店里面等级最低的一名员工，“服从”是我起码并必须要做到的；从酒店的角度来说，在中国的国企里面，“服从”也是必须的；而从服务行业而言，“服从”不仅仅是员工自身必备的素质，更是员工接受酒店通过“自上而下地按照标准化”进行的培训中的一个重要步骤之一。

这些天，我还感觉到我好像在学校里面上课。主管常常向我们强调纪律。是的，我同意，团队精神是我们整个酒店所欠缺的。我要求自己要服从我的上级，从而促进对自己自身素质的培养；我还生怕漏掉了培训课上的任何一点知识。我发现自己从来没有这么认真、好学过。说真的，我也有我很自卑的一面，我总是觉得我不会比人家厉害多少，而是去比较我和同事之间的差距有多少，我存在着什么不足的地方。或许，我的学历比他们高，但是我的工作经验比他们少的可怜，环境不熟悉；或许，我的理论知识过不了关，但酒店知识的延伸还有很广阔的空间，我的实操能力还不强，我的经验还不足；或许……很多在别人眼中堪称是优点的，我都会认为我还有很大的提升空间。我承认我是一个完美主义者，所以，我不会认为现在的我已经是最好的。我还是时刻警惕自己，一定要虚心；鞭策自己，要不断进步。而首要的，便是要服从！没有服从，我可能连学习的机会都会丧失。

篇2：酒店收银实习心得总结

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。

可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是

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。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

饭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。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

人是管理中的主体，这是所有的管理者都孝应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市尝顾客和员工！有位老员工在酒店的BBS中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

篇3：酒店收银实习心得总结

20××年的暑期到了，像寒假一样我又要开始我的不平凡的生活了，我又要独自闯天下了。

在这次酒店实习中，困难时刻严峻的考验着我们。

通过这次实习，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。而作为一名还未走出校园的学生，我深知自己要学的东西有很多很多，对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。

来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很大的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会。在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。

做为一名大学生，我深深地感到初会实践的重要性。并希望以后能够经常参加实践，这种社会实践活动是在大学中的社团生活所无法比拟的，只有在真正的社会实践活动中体验生活，亲身的接触社会、了解社会，才能使自己得到锻炼，才能使自己所学的理论知识得以运用到实践，才能使自己成为真正有用于实际，使自己成为真正有用于社会的学生。社会实践弥补了理论与实际的差距和不足，社会实践的意义也在于此。

社会实践活动不仅使我的各方面能力得到了提高，也使我增强了扎根实践吃苦耐劳的精神。亲身地服务于群众，服务于社会，真的很有意义，我想以后我还会一如既往地支持大学生的暑期实践。

暑期社会实践活动是大学生从象牙塔迈向社会的桥梁，它有助于大学生认识社会，了解社会，适应社会。实践活动可以提高自己的动手能力，锻炼自己的交际能力，加深对社会的全面认识。但是，在实践中，我们是要真正走进基层，体会基层农民的生活，所以我们要放下学校里的纸上谈兵，放下家里的娇生惯养，虚心学习。既要对自己有只要我干我能行的信心，又不能自满自负，要踏踏实实一步一步地进行，急于求成只能是欲速则不达。虽然我们是受过高等教育的大学生，但我们了解的都是理论知识并没有实际经验，所以或许还不如未受过高等教育的农民，因为他们在实践中总结了许多宝贵的经验。因此，我们要摆正心态，拥有一颗平常心，一颗谦虚求教的心，一颗乐观的心去面对社会里的人。在实践中不如意和挫折是不可避免的，但是我们不能轻言放弃。

通过这次实习，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练，在实习中，我发现，其实学习不光充满在课堂上，社会上给你提供的学习机会更多。只不过，这个学习资源需要你的筛选。不象我们课堂上，老师永远教给我们的都是实实在在的真理性的知识。但是，社会上提供的学习资料更及时，利用效率更高。学习的机会时刻充实在生活中，学习中。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”

在短暂的实习过程中，实习中，我采用了看、问等方式，对在工作中人与人的关系做了进一步的了解，分析了人与人之间特点，方式。我深深地感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，苦累交加，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。这也许是我一个人的感觉。不过有一点是明确的，就是我们中国学校教育和实践的确是有一段距离的。

社会实践让我劳累了几天。但是回头想一下，我没有什么可后悔的，我已经感觉到自己获得很多，感触更多。我们要做的总结的东西很多，可以说这是一种人生经历。走在阳光下，放飞希望，成就梦想。

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