# 最新对酒店的心得和感受（汇总18篇）

作者：独自旅行 更新时间：2024-03-30

*每一个心得体会都是一份宝贵的财富，它可以让我们更好地总结和提炼自己的经验和教训。下面是一些真实的心得体会，记录了作者在工作和学习中的思考和体验。酒店客房心得我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我*

每一个心得体会都是一份宝贵的财富，它可以让我们更好地总结和提炼自己的经验和教训。下面是一些真实的心得体会，记录了作者在工作和学习中的思考和体验。

**酒店客房心得**

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，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三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，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，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，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，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、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，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，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，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这酒店客房部客房部实习报告酒店实习报告里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，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擦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需要认真对待。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文理移动，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，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗?我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，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们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，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对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。我在工作中也有过失误，是客人、师傅们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。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它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，面对即将来临的难题。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学习，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。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗?分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

。

**酒店客房心得**

实习目的：通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

酒店总体介绍。

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性星级标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间;可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

实习内容。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7∶30——17∶00。

副班：8∶30——18∶00。

中班：15∶00——24∶00。

晚班：11：30——08：00。

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的!刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是最好的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等.三号和九号就稍微差点.广交会大多外宾都会入住八号楼,所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层,也固定下了,熟悉之后会好办事吧.广交会期间,外宾很多,刚开始有点害怕与他们交谈,但主班不会英语,无奈只好由我说,和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事,只要我们把主要的意思说出来就行,不需要在意什么句型!但对于那些不会说英语的外宾,又没有翻译在身边,交流起来就有点困难了,说话完全听不明白,只有靠身体语言去理解了.

实习体会。

实习一个月,刚开始过的是度日如年,几天习惯之后感觉时间很快就过去了,实习时间不是很长,在这短短的一个时间里,体会了很多东西,感受也很多.

刚来到酒店,住进员工宿舍,宿舍是是十六人间的上下床,两排柜子,一个空调,很简单.对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题,对那里的员工来说,条件是差了点,不够人性化.首先是人太多,即使不是住满十六人,也会让人感觉到拥挤,宿舍没桌子凳子不说,连厕所也没有,造成很大不便.厕所在这层楼的尽头有间大房就是的,洗漱台很高,水龙头很远,厕所很多,能冲热水的就几个,其他都坏了却没人来修.门坏了也就一直坏在那!这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施.住宿条件很难改变,但可以改善,现在最主要将厕所弄坏的东西修好,这也是对员工的关心,自然员工也会注意,不会轻易弄坏!

员工饭堂,饭堂饭菜一般,能吃的饱,只是早餐有点不好,每天都是米粉,吵的煮的,一个月就偶尔几次是不一样的.吃久了根本吃不下.早餐多点花样,吃的好心情好,才能工作的好.

员工服,衣服代表形象,员工衣服也就代表酒店的形象,我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的,几乎都有破烂,里面很烂看不到,外面的衣服袖子严重的,线掉了一半.这件衣服是一年四季不变的,冬天穿了觉得冷,夏天穿了又很热.洗衣时间又是定在周二和周六穿,时间相隔很远啊,夏天怎么能忍受穿这么久呢,自己洗衣服材料又是很难干那种,第二天又穿着湿衣工作.穿着破烂的衣服工作,既不舒服,被酒店客人见到还破坏酒店形象.目前十分有必要对员工服进行改革,原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了,加上已经很多破烂,换是很应该做的.

客房,在客房部实习,对客房工作当然是了解了.首先是班次安排,我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时,包括吃饭的时间,那还是要工作9个多小时.有时还开会又要拖很久.而我们早上几乎要到九点才有事做,早早的来到是坐在哪里无聊的等待,下午四点以后就没事做,而中班的也来接班了,我们还是要坐在那里无聊的等下班.工作时间可以稍微调整缩短,开会时间也不宜太长,不要超过员工下班时间太久.酒店的卫生不是很好,为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯,抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间,洗吧房也有用客用巾来擦的现象,卫生当然很需要改进,客用杯要用规定的洗洁剂洗,要消毒.可能是酒店年代久了,很多东西都用旧了,布草也不例外,床单有很多补丁,被套也有烂了一个洞的,这些酒店都需要改善.旧的,烂的布草要换.客房的设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最久的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工,在客房部工作,接触的都是些最基层的员工,和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的，早的是一个月前来的，晚的和我们差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了，甚至连辞工书也已经交上去，由于有广交会，酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导也是很大的问题。员工服，工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，酒店曾经很有名气，时间久了，跟不上时代，不仅酒店设施陈旧了，领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大，小到十六岁，大到三四十岁，文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。

总结收获。

为期一个月的短期实习,使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实础.中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友.，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习英语口语是锻炼到了，英语真的很重要，中国已面向全世界了，2008中国奥运会与世界的距离又拉近了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

**酒店实习心得**

“一份耕耘，一分收获；一份付出，一份回报”。

20xx年七月份我来到了xxxxxx酒店参加实训，它位于xxxx市，是刚开业的一家四星级酒店。

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。

服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。

在这次实习中，培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

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。这段日子将是我们最美好的回忆！

**酒店实习心得感受总结**

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到\_\_大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足宝贵的经受，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了很多在课堂和书本上都无法学到的学问。实习过程单位赐予了我足够的宽容、支持和帮忙，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，各方面均取得了必需的进步。

我被安排到了酒店前台实习。酒店的前台工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人根据实际工作量状况安排剩余工作。这样的支配比较宽松，既能够在工作量大的状况下安排为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得阅历，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的汲取阅历，快速成长。

或许，在旁人看来，前台的工作很简洁，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发觉要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是悠闲，要用专心的看法去完成我们的每一份工作，而不是去埋怨；当你犯错的时候，要想尽一切方法去弥补你的过失，而不是躲避。此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓舞大家埋头苦干，加班加点也情愿坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责备，还给我劝慰和鼓舞，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告知我，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一向在心的。

这些日子我的确学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有剧烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对有了新的领悟和熟识，只有在现实中经受过，才会明白这个是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发觉自己的想法和观点是如此的稚嫩，但是之后我就渐渐放开了。刚开头上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的转变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有仔细思索过这些东西是怎样得来，此刻当自己有了一份工作的时候，才发觉得来不易。在高校里，我们只是一张白纸，透过实习我们体会了和人生。在学校或家里或许有老师或家长安排说这天做些什么，明天做些什么，但在那里，不必需有人会告知你这些，你务必自觉地去做，而且要尽自已的努力做到，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，究竟学校是学习的场所，每一个同学都在为取得更高的成果而努力。而那里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的酬劳和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的潜力。在前台这个岗位，我慢慢能够感受到上的人情事理，我在一点点的积累阅历和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最珍贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注意的东西。

透过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了许多很好的同事和伴侣，他们让我更深刻地了解了，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应融入。实习过程中，让我提前接触了，熟悉到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业方案做了一次提前策划。透过这次实习，我发觉了自己与的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

**酒店感受心得**

“一份耕耘，一分收获;一份付出，一份回报”。

\_\_年七月份我来到了\_\_\_\_\_\_酒店参加实训，它位于\_\_\_\_市，是刚开业的一家四星级酒店。　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。

服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。

在这次实习中，培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

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。这段日子将是我们最美好的回忆!

**酒店实习感受心得总结**

确切来说，校园和社会在某种程度上是脱节的，我们青年人仅仅靠在学校学到的知识并不能应付我们即将所遇到的各种错综复杂的社会问题。可以说，适应社会是一门学问，同样也是一门艺术——一门谁都不能回避的艺术。它需要我们不断地学习和体会，甚至要用一辈子的时间。

我知道，很多事情需要经历了才会明白，体会了才有领悟。因此，不管是不是‘‘赶鸭子上架’’，对于这一次的实习，我首先要求自己端正态度。我主要目的是学习，探索行走社会的做人艺术。

怀着一种学习的心态，我开始了在广州金桥酒店的实习生活，获益匪浅。

一、人际关系总是从沟通开始。

人际关系的力量是巨大的。任何人都有可能成为对你施与缓手的友人，他|她可能是你工作的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至可能是一位不曾谋面的陌生人。在金桥酒店，我尽量地与他人沟通，并由此享受到了沟通的乐趣。因为注重沟通，同校同学的友谊使我很快地对酒店产生了亲切之感，而不至于感到陌生。工作上更是多了相互扶持的同伴;领班帮我查找客人的资料以便联系;服务员每天为我提供当天的报纸以便知天下事;工程部的带我上天台参观，熟悉酒店;司机与我们谈笑风生以活跃大脑细胞，让我们以更饱满的精神状态投入到夜班的工作中去;连管理饭堂的阿姨也关心起我的休息和保暖问题上来;而最让我开心的则莫过于外国客人的热情与友善!

都说“异性相吸”，想不到“异国相吸”也是存在的!作为一个实习生，我并不仅仅把自己当作一个为拿学分而工作的学生，而是把自己当作为酒店大家庭中的其中一员，真诚地为客人服务，友善地对客人微笑，及时地送上关切的问候。也许正因如此吧，有时候客人见面，我还没来得及反应过来，客人以及已经主动地跟我打招呼了，颇有亲切之感。

二、适应能力的强弱由心态决定。

逃脱不了瞌睡虫的魔掌，总是嚷着累，嚷着辛苦，说什么再多一天也熬不下去了。工作期间的一个个晚上，她们就是这样度过来的。而我，面对这漫漫长夜，只要手捧一本书，就能看个其乐融融，何愁之有?白天要不不睡，要睡就睡个够;晚上要不不看，要看就看个够，那才叫“做到极致”嘛。因为心态的从容，我快乐地度过了这段实习期，甚至在离开工作岗位的最后一天，产生了不舍之感。

三、学习是事业成功的通行证。

为了更好地利用身边的资源提高自己的口语水平，我努力寻找机会与外国商人进行交流。其中交流时间较长的，要数与两个韩国客人分别半小时的交谈以及一个伊朗客人长达两个小时的沟通。通过与他们的交流，我更好地锻炼了自己的英语听说能力，也更好地了解了他们国家和公司的文化。

。

**酒店实习感受心得总结**

20\_\_年1月11日，我们以“安徽师范大学实习生”的身份奔赴深圳圣廷苑酒店。那时我大三，还是温室里的花朵，对这次实习充满了好奇和期待。面试之后，我们被分配到各个一线岗位，我是前台接待。

前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本技能较之其他岗位尤为繁琐复杂，概括起来有四点：

1、对酒店业务系统opera软件的操作技能;

2、对客服务基本技能;

3、掌握各班次的工作流程;

4、能够处理一些特殊情况。

还记得上岗第一天我向其他同学夸下海口“一周搞定opera”。很快，牛皮就吹破了。一周，两周，三周，一个月过去了，我还是没能熟练操作opera，遭受到不小的打击。甚至有一段时间我很怀疑自己的能力，责备自己太笨了。而明明在这之前，我都是以学校里的好学生自居。唯一感到安慰的是相同岗位的小葛情况与我类似，我们成了彼此大吐苦水的好伙伴。

对客服务是我掌握得最快的技能，可以说没有刻意学，不知不觉中掌握的。师父说我毕竟是本科生，对客礼貌用语自不用说，英文水平也是游刃有余的。但是，我知道为客人提供满意服务则又是另外一个境界。圣廷苑的酒店文化中就有“诚心服务”这一条，每年度也会评选服务明星。酒店如此重视对客服务的原因不言而喻“服务唤来客人，客人换来现金流”。我也知道掌握前台实操的意义并不大，接触形形色色的人，掌握人际交往能力才是将来闯社会的一大筹码。书本上说过微笑服务是利器，明白这一点的我卖力地向客人推销微笑，第一个向走过来的客人问好，尽量满足客人的要求，耐心地听取客人对酒店的意见。有时客人的一句诚心感谢会让我忘记一天的疲累。

各班次工作流程是最先需要掌握的。前台必须24小时在岗，因此班次也分为三个，早中夜，其中只有夜班是一个人上的。能上夜班就说明前台的工作可以独当一面了。在我上夜班之前，已经目睹两位同事在夜班时犯错误，而且都是因为doublecheckin(因为前台失误，造成将在住客房安排给新客人的意思)。经理说过这是前台最严重且最不应该犯的错误。吸取前车之鉴，我的13个夜班每个都小心对待，没有犯错误，圆满完成了使命。

如果说到最不好掌握的技能，那就是特殊事件处理。正因为特殊所以难以预料，自然也没有操作规范可以遵循。这就要求结合实际情况，本着原则，酌情处理。有一次夜班，凌晨三点有位自称是酒店写字楼租户的醉酒客人来前台要求转交车钥匙。原则上前台不能帮客人转交车钥匙之类的贵重物品。于是我向客人说明原因，委婉拒绝。可是客人硬是不干，借着酒劲在前台大吼大叫。陪同客人一起的另一位客人是清醒的，也坚持要求，还说是酒店的常客，前台这点小事都办不到，质疑酒店的服务。我在权衡之后，决定答应客人的要求，并留下了客人的手机号和被转交人的相关信息，之后认真写好交班。第二天，同事根据我记录的信息将钥匙成功转交，事情圆满解决了。

我花了三个月的时间才掌握这些基本技能，而餐饮部的同学两个月前就自豪地说过自己可以出师了。

从实习中学会了许多，一年后的我又即将步入社会，还真有一堆话想要忠告自己。首先，要有一颗平常心，踏踏实实，不急不躁。刚接触新工作，各种不懂不知道不顺手是理所当然的，大学毕业面对工作仍要从零水平开始也是常态，我要摆正心态，平常对待。其次，要有钢铁一般强大的信心，相信自己能行。刚开始工作，各种打击难以避免，自我怀疑，自我否定只能增加面对工作时的消极情绪，降低学习效率。打不倒的自信来自于自我鼓励和乐观积极的心态。其三，搞好周围人际关系。刚上岗位，积极融入到工作群体中非常重要。同事就是前辈，就是老师，能够帮助我适应环境，快速掌握工作任务。其四，要学会察言观色，阅读气氛。这是社会生存之道，得其者如鱼得水，失其者寸步难行。最后，要有长远目光。这是作为一名本科生应该具备的素质和抱负。不贪一时便宜，忍小忍而全大谋。这是一条分水岭，应铭记于心。

酒店实习感受心得总结（篇3）

**酒店实习感受心得总结**

在刚过去的三个月的时间我参加了学校组织安排的到市\_\_大酒店的顶岗实习。本次顶岗实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，这次酒店顶岗实习的经验将有助于日后就业。这次认知实习主要在\_\_大酒店的餐饮部、客房部和前厅部门，具体情况如下：

一、餐饮部。

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍\_\_大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息――如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。

其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候，这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。这一点在\_\_大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要求立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

在\_\_大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

尽管这次\_\_大酒店里能看到比较规范化的工作秩序，但在一些地方还是存在很多问题。首要一点是基层员工素质普遍不高。管理者的素质无可厚非，但基层员工通常表现为在客人面前很卫生礼貌，一旦回到和其他员工在一起就变成另外一个素质低下的人了。厨房也不是真的很干净，在留在传菜口期间我就发现走道地面很脏，而走道两边就是厨房的出菜窗口，走道是每次传菜必经之路。另外在包间里面的各种餐具并不是真正干净，因为通常服务员打扫包间卫生时一块抹布要连擦好几个包间里的餐具才会换一下的。而且桌布破了也没有更换。我想在很多时候这些问题都是细节，但是作为一个四酒店，就应该重视起来，而不能把这些问题简单处理，因为最终利润还是来自于消费酒店提供的服务的客人。

二、前厅部。

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设四个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是各楼层各房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的\_\_\_，为客人提供各方面的咨询服务;行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店时办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们来了解前厅部员工的应急能力。

三、总结。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。

。

**酒店军训心得**

那一排排的队伍犹如大树般伫立在草坪上，那一声声口令响亮的回荡在每一个莘莘学子当中。口令变了，队形也变了，这就是军训，一次有组织性的活动。

军训，是一种考验、磨练、成熟性的活动。儿时的军训，纯粹是游戏;少年时的军训，仅不过是一种锻炼;大学的军训截然不同，性质也得以升华。长达十二天的大学军训，让我明白的太多太多人生哲理，唯有一句话让我感触最深，一分耕耘，一分收获。军训后才真正感觉到它的内涵。阳光明媚，学子们都面对阳光在站军姿。南方的太阳，晒在皮肤上是火辣辣的，对北方的学子们来说就更是受不了。晒着眼睛都睁不开。这是我深有感触的。但无论谁都没有退缩，在跟太阳作战。在站军姿中，学子们付出努力越高就站得越好。齐步、跑步等训练都是很耗体力的活动，只要认真去做就能走齐、跑齐。内务训练亦如此，就拿叠被来说吧，压被压的时间长，被就薄;扣被扣的时间长，被就能更好成形。一分耕耘，一分收获，的确如此呀，没有付出就没有收获。十二天的军训，对每个学子来说是多么的艰辛，在训练中付出的少怎能有更大的收获呢?但愿世间每个人都能悟出这其中的真谛，要做得好，得付出;要做得更好，得付出更多。有泪.有欢.有苦.真乃五味具全了.军训让我们洗涤去许多的酸甜苦辣，我愿意记得这些军训中的生活将是我生命中的美好回忆。军训的日子就把自己当部队的军人看待了，在这里有中命令是绝对的服从，在这里有种纪律叫：绝对严明。虽然条条框框，却把人训练的堂堂正正，犹如中国的汉字，横平竖直，坦荡有力，在这里没有个人的魅力，只有团结的力量，在这里没有婉转的歌喉，却有高歌荡气的回肠。

军训的日子虽苦，却像咖啡一样可以品尝出浓浓的滋味。我原先认为不行的，它却考验了我并告诉我要坚持到底，胜利终将属于有信念的人。每天的军姿站立，我知觉的时间已不在是时间，纵然两腿发酸却换得一身挺直。每次的坚持到底都会让我超越自己的感受。有过斜风细雨的洗淋却没有潮湿我火红的心，有过炎炎夏日的直射，却没有像晒黑皮肤一样，晒着我的执著。如果没有这种训练，我都不止到片刻的休息都会成为一种施舍，与平时休闲时间相比，那叫做真正的“奢侈”。

军姿展现的是军人的风采，也展现出的义愤从容之美，坚定之心，硬骨傲苍穹，笑傲风霜雪，你会觉得有股浩然正气贯长虹。如果青春是精品，那么军姿就是美丽。也是军训让我体会到了军人的感受，当身边响起“说句心里话”时，我的眼中蓄满了泪水，我想当兵的人多少个日日夜夜听到这首歌也会黯然落泪吧。他们放弃了家的温暖，亲人的怀抱。这不能不说是伟大的业绩，他们是和祖国的星星一起，熠熠闪耀在我们上空的云层之上。我已经没有理由抱怨生活的枯燥与乏味。每天要过得充实有意义，有益于别人，有益于自己。因为有这样一个群体肩负着比我重十万倍的责任。因为有种生活比我艰苦十万倍。我也应该以军人的姿态展现在诗人面前。

军训只是逝去了我青春年华的一点点，但逐渐长达成熟的我更加渴望保有持久身的军训体验。军训磨练了我的意志，把我们的部分生活推到了极限，是我的精神随之焕然一新。它将会延伸到我人生的每个春夏与秋冬。军装最美丽，军歌最嘹亮。

**酒店员工个人培训心得感受**

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”;“流水不腐，户枢不蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

x年z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

一、王成慧老师――《酒店营销思想、战略与策略》。

“我们卖的是服务，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬服务营销，所谓服务营销是企业在充分认识满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过程的感受。这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或安全方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的服务，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务工作中是一件长期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

二、赵莉敏老师――《饭店优质服务案例解读》。

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

优质服务案例解读―快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”服务、节日祝福、细微服务、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢?在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢服务工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去;满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

我是为客人服务的人服务的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师――《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己;沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落;也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织氛围。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取得成效才是真正的目的，我尽力做到。

**酒店员工个人培训心得感受**

人生总是在学习和改变，而在这段时间里，我在\_\_酒店里度过了一段十分有意义的成长和培训的经历。虽然在之前我并没有经历过在酒店的工作体验，但通过这段学习培训，我深刻的体会到了作为一名酒店人员的工作感受和责任体会，这不仅让我真正的认识了自己的工作，更掌握了完成这份工作的技巧和方法！

x月x日，我有幸来到了\_\_酒店，并在领导和人事前辈的帮助下办理了入职手续，紧接着，第二天的迎来的就是这场入职培训。

培训开始后，我和其他入职的新人一起细心的听\_\_领导给我们讲课，从酒店的经历、理念，以及作为酒店人的思想心态以及服务礼仪……种种的知识和经验让我感到很复杂，但却又能从中体会出\_\_酒店那种专业和认真的服务态度。而这些知识也在后来的培训实践中慢慢被我们吸收、掌握。

此外，在专业技能上，我们从简单开始，一点点掌握了工作上的一些方法和技巧。了解了工具的存放，认识了酒店的各个地点和环境。并且，更重要的是，我们学习了如何去做一名\_\_酒店的员工，如何做好一名酒店员工应有的服务态度。

这几天里，我除了掌握领导培训的知识和技巧，还详细的阅读了\_\_酒店员工守则，并抽空锻炼了自己的礼仪和服务技能。在严格的练习下，虽然我表现的还稍有些粗糙，但也在逐步的完善和进步当中。

回顾这x天的培训，在领导的热情指点下，我的业务能力有了极大的提升和进步，不仅充分掌握了作为\_\_酒店员工的基本技巧和服务思想。此外，我还认识了团队中许多的前辈和同事，从自己的体会中认识了\_\_酒店是一个充满希望的企业，是一个热情满满的团体。

如今，我已经做好了充足的入职准备，并顺利结束了入职的考核。我十分期待在今后的工作中自己能有怎样的表现和发展。我一定会牢记自己的初心，认真努力的完成自己的工作任务，将\_\_这份工作切实做好！

在此，我要感谢\_\_领导和在这段培训中帮助我的同事们，祝各位在今后的工作中一帆风顺，马到成功！我也会在今后为\_\_酒店共出一份力，让我们一起为酒店的发展，为了我们的美好明天而努力加油！

**酒店与酒店管理心得**

我们将客人分为两种：

一是我们的员工；

二是消费者。

员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们相聚在锦江之星这个大家庭，我们为营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们来自五福四海的员工有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，我们要努力的营造“五佳”，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让大众旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，我们始终站在客户的角度想问题，解决客人的需求。我们要抓住关键时刻，为客户提供优质的服务，让客户成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人。

**酒店心得体会**

选择这个行业有些悲情。填报高考自愿时只想着毕业后不让家里人再为我的工作负责。和很多酒店同仁在很早就了解酒店相比有些惭愧，可以说我是“动机不良”。不知道酒店行业中有哪些品牌，不知道酒店人会做什么，只知道找个酒店行业工作好找，大学毕业了去洗碗总有人会要。带着对县城那些大酒楼的印象，我走进了这个专业。

刚入 大学，不是自己想象的那么美好，心理的落差基本差点让自己丢掉了对酒店的仅有依恋。机械的游走在教室和食堂间。不知道从哪一天起，我能说出几个酒店品牌;不知道从哪一天起，我知道了酒店人需要具备相应的酒店人素养;也不知道从哪一天起，我渴望撩开酒店这个神秘面纱。对于这个行业路上的坎坷和辛酸我毫无准备。

进入酒店行业

时间飞逝，转眼在同学的泪水中大家都奔向自己的理想。一个看似简单，其间错综的酒店耸立在我的面前。进入单位后首先经历了企业理论培训，通过培训层层剥开来企业的文化，让我了解这个企业认同这个企业的文化。让我对酒店行业有了全新的认识。培训的几天，感觉自己像个热血少年，大有为酒店行业献身的豪气。那个时候我最羡慕的就是“金钥匙”，当企业让我们写一篇入职感想的时候，我写了一篇关于“金钥匙”感想的文章。在分配岗位的时候，培训老师说我由于性格有些内向，不能分配到前台实习，给我推荐的实习岗位是：财务收银员。

记得第一次穿上工作服的时候，虽然没有到自己心仪的岗位上，但是内心异常兴奋和紧张。到达岗位的时候心里只有“怕”，怕自己服务的不好，客人不满意给酒店抹黑;怕收到假钱自己要赔。。。。。。就这样在“怕”我迈开了酒店工作的第一步。

培训老师很怕我们调整不了心态，转变不了角色，于是经常对我们进行开导。自己觉得这些方面的调整主要还是靠自己去努力调整。离开学校踏上火车那一刻我告诉自己‘你已经没有了回头路’。很多同学还在想，实习结束后还有机会去选择其他的酒店工作。没有了后路我没有了抱怨，每件事情都是百分之百的投入去做去学。接触到很多气愤和伤心的事情，但是强迫自己用笑脸相迎。能有什么抱怨?抱怨客人?——他们是来消费的!抱怨酒店?——它是一个工作的平台!能抱怨的只能是自己，因为选择这个专业进入到这个行业没有人逼，完全是自己自愿。

抱怨，大多时候是感觉“不公平”。这个世界上也许只有相对的公平、法律上的公平，但是绝对没有绝对上的公平。客人花钱来消费的，在某种意义上来说他们的地位是要高点，如果客人消费到一半的时候停下来为服务员服务，这样看看是很公平，但肯定会有很多人会说这样的客人是“神经病”。还有说管理上的不公平，只要有管理的关系存在，那么公平就会随之消失。难道你做错事情了，管理人员还有征得你的同意才对你进行相应处理?说某管理人员不好，为什么还要很多员工说他好?带着这些问题、这样的心态我圆满完成了我的见习。我的工作得到本部门、其他部门同事、管理人员的认可，临近结束的时候部门总监向我抛出来橄榄枝。当时很兴奋，因为那个时候酒店少人员充足且稳定，实习生结束后单位留用的很少。实习过程中我开创了几项实习生的先河，我的历程成为了单位后来几年中实习生们口头上传诵的话题。

结束短暂的实习生活后，我真正成为了一名企业的在册员工，开始了自己在社会的人生旅程。因为把实习就当成了真正的工作，所以接下来并没有什么过渡期。好像准备好之后许多事情都会“水到渠成”，以前的同事、领导逐渐变成了自己的下属，一年的时间里形成了跨越跳。许多同事开玩笑说我老祖宗是开飞机的，我搭上了他们的航班，所以才升的这么快。但是当一切归于平静的时候，只有自己知道这条路上的坎坷，这个光环中掩藏的辛酸与付出。

感受酒店迷茫

很多同仁觉得在对酒店的追求上，我的目标是明确而坚定，几年均是一步一个脚印踏至而来。一路走过来，在许多同仁“不可能”的眼光中，把不可能变成了可能。其实我没有他们想象的那么坚强，因为我迷茫过，而且这种迷茫在我这一路走来的时候会偶尔出现。

酒店工作的终点在哪里?很多时候别人会觉得前途一片光明的时候，自己却觉得眼前是一片黑暗。因为觉得自己在做着一个永远都没有终点的工作。被客人陈赞了会有片刻的快意，一种收获的感觉。很快这种感觉就慢慢的消失了，心里突然又空洞起来。找不到终点的方向目标也随之消失了。

更为讽刺的是在和别人谈职业生涯规划，为其分析职业生涯切入口的时候，自己却是漫无目的的行走在酒店这个大舞台，像一只迷途在茫茫草原上的羔羊。迷茫，没有缘由的迷茫!

坚强酒店意志

几年来在与迷茫斗争的过程中也锻炼了我的酒店意志，不抛弃不放弃。虽然有朋友、家人、自己的困扰，始终还是没有离开这个大舞台。与其说是一种执着的追求倒不如说是一种信仰。这种信仰支持着自己无悔的走下去，即使没有终点也要把过程中的每步走好!在将来的回忆中能清楚找到自己的足迹。

**酒店实训感受**

在星期三和星期六的时候，我们旅游学院酒店管理专业参加了酒店岗位认知实训活动，在此期间，我收获了很多，学到了很多，了解到了很多关于我们酒店管理专业的知识，使我加深了对于酒店管理专业的认识，对于自己的未来更是充满了自信。

在上周星期三我们去了永川的江鸿国际大酒店，当我们步入江鸿国际大酒店大厅的时候，我被深深的震撼了。从天花板直吊下的水晶吊灯闪烁着耀眼的光芒，使我们感受到了一股奢华与尊贵的感觉；总服务台的幕墙上有一副关于永川名景——“茶山竹海”的雕刻，尽显永川的特色与艺术气息；在大厅的右边摆放着从巴西进口的价值百万的树木，显露出了作为五星级酒店的高贵与奢华；在大厅左边摆放着古典的中式座椅与礼品桌，充分考虑到了客人的需求。总服务台的接待员始终连带微笑着注视我们，让我们有一种如沐春风的感觉，有一种回到自己家的意境。

接着我们去了二楼的西餐自助餐厅，里面齐全的设施和优雅的环境，会让你有一种回到家里的感觉，让你身心愉悦的享用美食，然后身心愉悦的去做接下来的每一件事。

然后我们去参观了四楼的会议中心与餐厅包房，使我们大开眼界，了解了大酒店会议中心与大型宴会的操作流程，大型包房的摆台与主题设计，增长了我们的知识，扩大了我们的视野，使我们感受到了酒店管理专业的魅力所在。

最后我们去了江鸿大酒店的行政楼层——二十五楼。

我们参观的第一间房间就是有着最高标准之称的总统套房。尊贵的金色把手已经再像我们暗示这个房间所住人的高贵，可是当我们走进的时候，还是被他的奢华与高贵所征服。一进门便是纯羊毛地毯，感觉像是踩在棉花上面，给人一种弱软的意境，墙上挂着名贵的装饰品与名画，定制的高贵家具彰显着房间主人的高贵和财富;独立的办公区域与厨房彰显着其他房间所不具备的功能，可以尽情满足客人的需求;独特布置得睡房更是精品，独立的主人房与客房尽显功能的完备与周全，可容纳三人的大型浴缸更是彰显着尊贵与奢华。

在整个去江鸿国际大酒店的实训过程中，我们感受到了一个五星级大酒店的独特与不凡，了解了关于更多关于酒店方面的只是，深切感受到了自己所学的不足，彰显了酒店管理专业的强大发展潜力，让我们感觉到信心倍增，使自己的目地更加明确。

在星期六的时候，我们去了位于乐和乐都主题公园内的两江假日酒店。尽管那天下着大雨，但还是难言同学们心中的兴奋心情，经过上一次去过江鸿国际大酒店之行过后，大家对于另一个五星级酒店产生了浓厚的兴趣，因为它是以旅游休闲为主题的酒店。

在从乐和乐都大门到酒店的几百米的路上，我们看到了许多的景色，人造湖泊、过山车等娱乐设施和旅游设施，特别值得一提的是路旁边有着许多的珍稀动植物，开阔了我们的眼界，增长了我们的知识，让我们学到了很多东西。在我们走在路上的时候，一只可爱的小鸵鸟探出了小脑袋惊奇的望着我们，那可爱的模样使我们忍俊不禁。

度假为主题的酒店品牌，简约中透着古典与艺术的结合。

所有酒店的房间都不高，大多只有两三层左右，都被树林以及花草环抱着，给人一种身处与大自然的感觉，能够时时刻刻闻到花香与听到鸟兽的鸣叫，给人一种心旷神怡的感觉，是一个适合观光度假的圣地，特别适合中来年人与全家旅行的人来这种地方入住，会带给人不一样的感觉。

在为期半天的实训过程中，我们学到了很多知识，拓展了自己的视野，了解到了一些书本上学不到的知识，为自己以后打下了基础。

**酒店心得体会**

通过集团三次集中培训和x董事长8月2日下半年经营管理工作会议上的讲话要求，使我认识到培训的目的就是要增强每个员工的责任感，整改工作中的不足，凝心聚力，增强提升服务的紧迫感，突显广成酒店的卖点，全面完成今年工作任务而展开的。请艾莫老师讲良好的心态就是教育员工一定要有一个良好的思想基础，因为良好心态影响着人的情绪和意志，决定着人的工作状态与质量。在工作中如果抱着事不关己，我行我素的态度，不仅给单位造成损失，更会扼杀了自己的进取心和创造力。没有根基的大厦很快就会倒塌，没有踏实工作的心态，成功永远只是空想。通过听讲我认为工作中都应该摆正心态，不论谁说的，只要是酒店的事，都应该脚踏实地，勤奋敬业，将每一次任务都视为一个新开始，要多关注工作本身，多关注在工作中能够学到的只是与经验。实际上，无论什么工作，你如果能保持一个良好的心态，真正积极的忠实它，它都一定会给你真正想要的一切。

良好的心态就是竞争力。企业在市场上的竞争表面上是品牌、产品、价格、服务的竞争，而实质上都是企业所有员工的品质和心态的竞争，因此，除了能力、良好的心态更是至关重要。在工作中，如果时刻保持一种积极向上的心态，保持一种主动学习的精神，每个人都可以做得更好。虽然人都无法决定自己人生的开场和结局，也不能控制别人的思想或行动，但是我们可以选择自己心态的好与坏。只要保持积极的心态，我们的企业就会有更大的发展动力。

认敬业比能力更重要。如果一个员工能力再强他不愿意付出，就不能为企业创造价值；而一个愿为企业全身心付出的员工，即使能力稍逊一筹，也能够为企业创造最大的价值。一个人是不是有能力固然很关键，但最关键的还是这个人是不是一个敬业的员工。真正敬业的员工不管职位高低，不论从事的工作是不是自己所爱，都会兢兢业业，全心全意地投入。如果把工作比作航船的话，敬业的员工总是坚守着航向，这个航向是他们自己给自己创造的，即使有大风大浪，他们也能镇静的掌稳船舵，驶向远方。相反，那些缺乏敬业精神的员工，他们的航向一会往东，一会儿往西，会把时间浪费在寻找工作上。对一个公司来说，员工是老板最重要的资本，品牌、设备或产品都无法和他们相比。员工的敬业是企业顺利发展的保证。所以，敬业不仅是一种精神，更是一种能力，所有的能力只有通过敬业才能体现出它的价值。

敬业最大的受益人是自己。敬业表面上看起来是有益于公司、有益于老板，其实敬业最大的受益者却是自己。当我们将敬业变成一种习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。

如果把工作视为有价交换，甚至还想法设法偷懒，这样固然给企业造成损失，固然可以让自己捞点便宜，然而，损失的却是自己的前途，甚至可能永远也得不到重用和赏识。所以说，一个人努力的工作，不仅有益于公司，更有益于自己。

员工专业技能的提升将为企业和员工自己带来四个有利。一是有利于企业获得竞争的优势，二是有利于改善企业的工作质量，三有利于高效工作绩效系统的构建，四有利于满足员工自我价值的实现。要成为企业的稀缺资源，每天随时随地都要充实自己，因为唯一能够战胜对手的就是你具备的专业技能。

通过此次培训决定做最有用的好员工，并将这一理念付诸实践，最终必将成为最有用的好员工。这是我从艾莫老师的讲座中所领悟到的思想。

要做企业最有用的好员工，最基本的条件就是要有与企业高度一致的价值观以及与企业一致的理念与愿景。有了与企业相一致 的价值观才能保证日常工作的最终引导方向是正确的，不会与企业利益及文化背离，这不仅仅是做企业最有用的好员工的基础，也是身为一个合格的普通员工的基础。

明确自己的定位

要成为一个真正意义上的对企业有用的好员工首先要明确自己的定位，看自己所属的类型是否与企业所需要的类型相适应。在自己的实际工作中，自身所处理的工作是否与自身能力相匹配，自己是否存在工作能力方面的缺陷，能否适时完成自己所需要完成的工作。

在工作中不断自我提升在日常的工作生活中，积极吸取所有相关知识与信息，努力充实自己，并寻找一个目标，以之为榜样，努力向其看齐，相信自己可以成为同样成功的人，并为之奋斗。

谦虚听取别人的意见并择其良改进自己，不满足现状，不断进步，自我提升。

拥有良好的心态积极的心态是成功的先决条件，遇到任何困难都抱着积极的态度去面对，所有的困难都用肩扛用头顶，就没有什么是无法克服的。对于自己的目标，抱着相信的心态，相信会成功，相信困难都可以克服，相信一切都坎坷都是为了有更完美的结果。而对一些责任则需要勇于承担，责任的承担是个人能力的另一种体现，不推诿，不卸责，犯了错误或有所不足都积极面对，以最快，最彻底的方式发现并解决问题才是我们最终所想要的。

爱岗敬业，用自己的态度感染周围的人。身为企业员工，爱岗敬业就是自身所必须具备的道德。在其位谋其政，接受了这份工作就要将其视为一切，自己所做的一切都要以企业利益为重。当我们热爱着工作的时候，潜能才会在不知觉中得到发挥，而自身的价值才能在工作的过程中得到体现。

时刻保持高度的工作热情，遇事认真负责，以积极地心态面对未知的一切，用满怀希望的态度对待工作中的一切，用自己感染他人，调动所能调动的一切能动性，为企业创造尽可能多的利益。

拥有了与企业一直的价值观，理念及愿景；了解并不断充实自我；拥有良好的心态，爱岗敬业；决定做企业最有用的好员工并将这个决定付诸行动，尽自己权利做对企业最有用的好员工！

**酒店实训感受**

时光荏苒，时光飞逝，如白驹过隙，弹指一挥间，两周的电子工艺实习就这样接近尾声了。尽管时间不算很长，但是从中获益良多，受益匪浅，感悟颇多。心中实有再多不舍，也难挡时光的流逝，但还好没有虚度这如水的光阴，学到了不少真东西，算是对得住这两周宝贵的时间以及老师的谆谆教导。

首先不得不提的是电工实习老师的幽默风趣，老师的话语尽显睿智，彰显风度，引人开怀大笑，活跃了课堂氛围，带动了大家的学习劲头，效果非常之好，这也许就是说话的艺术吧！老师的经典语录到现在依旧记忆犹新，耐人寻味，比如老师有一句经典台词“别让我发飙哦！我发飙之前先要扶着墙，否则把我自己也震倒了”，老师的这句话一说完立马引起轩然大波，接着课堂上就是一阵哄堂大笑。效果马上见效，这句话镇住了那些课堂上爱窃窃私语的同学，起到的更大的作用则是活跃了课堂的氛围，激发了大家学习的热情。不得不承认，要想学好一门功课，必须先要喜欢教这门功课的老师，此话一点儿也不假。的确电工实习老师不仅传授给我们知识，还带给了大家无穷无尽的乐趣。我从老师身上看到的是一种乐观积极向上的人生观，这种精神是值得大家学习和借鉴的。毕竟“人生苦短，及时行乐”，每天开开心心的，乐乐呵呵的，心情愉快，面带微笑，心胸开阔，不仅受人欢迎，还可以结交更多的朋友，做起事来也会得心应手，提高学习与工作的效率。

老师还教会了我们不少做人的道理，尊师重道，尊重他人，尊重他人的劳动。老师提到了饭桌上吃饭只吃菜里面的固定位置那一块，不要在菜里面搅拌，是对其他同桌吃饭人起码的尊重；老师还批评指责了那些上课喜欢窃窃私语的同学，当别人在说话时，认真聆听也是对别人的尊重，当然是半开着玩笑话的，不失幽默风度。在我看来，这不仅与一个人的家庭教育有关，更与一个人的修养有关。因此，做一个有修养的人，尊重了别人，别人才会尊重你。

当然在电子工艺实训基地学到了不少专业知识，锻炼了自己的动手能力，自己动手解决问题的能力。通过实际操作学会使用万用表，学会了焊接技术，元器件的拆卸与装配，网线制作，电源制作，还有收音机的制作。自己动手解决问题，独立思考，“自己动手，丰衣足食”，求人不如求己，只有自己学到的东西才是真正属于自己的，是别人抢也抢不走的，也是在大脑中根深蒂固的。

在这为期两周的电工实习中，学会了怎样把一件事情做好，体会最深的是细节决定成败。做好每一件小事，方能成就大事。不能好高骛远，吹毛求疵，不切实际。就像电路板上的每一个个小小的元器件，都是一个个，一步步焊接起来的，虽然很微小，但是少了一个都不行。人生就是由这样一些在我们看来毫不起眼的机遇和事情组成的，一旦忽视了这些细节，就很可能一败涂地。

艺这个词汇也是老师提及的）水准大不一样，有的同学焊得非常精致，每一个焊点都很到位，排列的也非常之整齐，几乎没有什么缺憾，相当完美；而另外一些同学焊的也没有错误，但就是看起来不怎么好看，排列的也不整齐。我想，这不仅仅与个人的水准有问题，更与一个人做事的态度息息相关。只有用心了，尽力了，才会真正地发挥出自己真正的实力，即使没有成功也不会有任何的怨言，不会让自己后悔。

这次实习也许将成为我大学生涯里最难忘的一次吧！不仅体会到了无穷无尽的快乐，还学到了不少真的本领，感悟到不少人生哲理，过得充实而又快乐。在以后的学习生活中，牢记老师的教诲，“修合无人见，存心有天知”，脚踏实地，自立自强自信。在学好自己专业知识的同时，注重实践，不断地总结与反思，吾日三省吾身，不断提升自己的能力与修养，不荒废大学四年，让自己的大学四年过得丰富多彩，实现自己的人生理想。fighting!

**酒店实习感受报告**

短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这期间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，下面是小编给大家整理的酒店实习感受报告，希望能给大家带来帮助。

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资料，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，以前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，但是我相信，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，之后师傅和主管说了，必须要放开自己心中的“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能够了，到之后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，关键是要看自己怎样去对待了，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，一向以来我都不敢去表达自己心中的感受，以前简单的一次自我介绍都不敢表达，之后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，最后跨出了第一步，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，而此刻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，有几点是务必要有的：一是素质要好，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理潜力。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，那就能够问心无愧了。

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能够主动提出来，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。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

一、实习基本概况。

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到\_\_\_\_\_\_酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二、实习单位情况。

\_\_\_\_坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

\_\_\_\_酒店则定位为\_\_\_\_最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习内容及过程。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。

酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、实习总结及体会。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。

对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成;对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

(一)成绩与收获。

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。

刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习;而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。

当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

(二)问题与不足。

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢\_\_\_\_\_\_酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望\_\_\_\_\_\_能够越来越好。谢谢!

刚到\_\_时，我就被人事部的夏经理带入了公司的宿舍，并且当天就录了指纹开始上班了，那时在这里做了一天下来，每到晚上回去给我的感觉就是一个字累，但我想其实累的不仅只有我一个人，特别是男孩子，必须得能吃苦，所以决定坚持下来。一转眼，没想到在这里都做了近半年，半年之后，感觉自己的思想也发生了很大的变化，从当初来初衷只是为了锻炼下自己学点做菜的手艺回去做饭父母吃，到现在通过和各种各样的人接触后，我觉得我可能需要有另外一个方向了。我所属的部门是服务部和传菜部，通过老员工的带领下，我花了一些天基本熟悉了酒店的各个环节和我应履行的工作职责，并在半年后通过努力成为了酒店的一名优秀员工，我们酒店装修精致奢华，以金色为主打色，而且包吃包住，免费提供热水空调电视。因为觉得累，当时我进来宿舍时，第一感觉就是准备走了，结果咬一咬牙忍住了，当到后来同宿舍的人给我讲他们以前的经历时，我才知道要学会珍惜，原来外面不容易啊。每天我们是二十几个人共用着一个宿舍，一个热水器，一个卫生间，所以在这里做事心态必须要好。我们酒店是以女性领导为主，大多心比较细，起初时因为有些问题没处理到位，难免会受批评而怄气，所以做事情时力求追求完美来面对她们挑剔的眼光，不嫌苦，不嫌脏把细节做好，做到位。我们酒店共有6个部门，接待部，服务部，传菜部，安保部，厨部，工程部，虽然公司环境幽雅，生活便利，但还是有很多问题的，比如酒店人员普遍素质都不高，由于是私营企业许多领导都是因为亲戚关系进来的，管理不科学，比较混乱，而对于刚出社会的我们来这不用考虑吃住问题，所以我认为这是一个可以实习的好地方，但不是能够长期发展的地方，因为这里看不到未来。

想一想，从学校出来实习也有大半年了，身为电子专业的我本来是应该从事于电子行业的，后来因为特殊原因，所在公司的资金链断裂从而倒闭，这也是老师和我们都不愿意看到的事情，而这之后我就开始从事了餐饮行业，近半年的实习结束了，回到家时总喜欢想一些事情，有时不经意间好像对我自己当初的决定有点不解，但是我从来没有后悔过，因为在这里我体会了很多，也收获了很多!

还有记得刚被带进来时是被叫什么传菜储备部长，我知道说直接点就是个传菜员，只是当我进来时被戴上什么储备部长头衔之类的，实习完后，我才知道了外面一些公司在招什么储备经理，储备管理之类的这些，当你进去时依然是一个员工而已，不要把自己当领导看，心里要明白带上储备标签的不能决定你能不能成为以后的领导，成为领导的前提还是需要靠个人的智慧和表现了。而在这之前，我也看到我们酒店招了许多大学生，结果很多都是不能适应酒店环境，或者心态不好觉得看不到希望，或者是觉得大学生不适合做这个行业，便一走了之了。而我也在通过个人努力了半年后，我光荣的成为我们酒店的实习部长了，但是后来我放弃了这个职位，原因是另有发展。之后，也真的为许多走了的储备管理感到可惜，现在看待储备管理的转正，觉得这还是靠个人的性格和对事的态度和好的心态以及能很好的融入自己公司的一个圈子吧!至于酒店的一些阿姨叔叔所说的你们大学生就是来做管理的，我觉得和这个也没多大关系。

所以在酒店实习的体会是我觉得可以不需要什么特别的专业技能，重要的是能与周围人和谐相处，学会灵活处理日常生活中各种各样的杂务，会看人，看眼色做事。于此，也总结出了五点：

一：是心态的问题，别把自己当成大学生，现在很多大学生水平还不如小学生，千万别让自己以大学生自居。把心态摆正了，才有可能好好的工作，才能把属于自己的工作做好。必须踏踏实实的做好领导交给自己的每一件事，更重要的是自己要善于发现工作，别让自己工作太被动，要主动的工作，这才是正确的工作态度。

二：做好吃苦的心理准备，任何一件事都不容易。说我们公司不好，可是又有人离职了，又回到那儿。所以需要把心态踏实下来，认真的做好属于自己的工作。不能怕吃苦，该传菜的时候就传菜，该服务的时候就服务，该撤桌的时候就撤桌，该摆桌的时候就摆桌所有的一切，我必须去承受。不管要工作多久，我都必须要坚持，要坚守自己的岗位，尽职尽责。

三：要有眼镜框，也就是要有眼色，知道自己在什么时候需要做什么，让自己在工作中锻炼出一颗鹰一样的眼睛，那么的锐利。有眼色是成为领导的一个重要条件，有了这一点，才可能进步，才可能得到重用。

四;与同事相处的法则。同事是一个复杂的个体，对同事既不能疏远，也不可以靠近，工作时就相互工作，生活中能照顾就照顾。别轻易把同事当朋友，这句话是其他部门的经理告诉我的，他说说不定和你看似很好的一个同事，就在那一刻把你给出卖了，所以同事相处既要靠近乎，又要有所防备，不过我的同事都不用担心，感觉都是来公司混混打发时间的而已。

未来展望。

未来，我还是一定会离开餐饮业的，因为这个不能给我创造一点经济基础，而经济基础决定上层建筑。所以我想过从事有几个方面的行业，分别是五金配件销售，快递业务承接，电影拍摄后期制作，而这几个行业我也通过从现实的角度考虑过我究竟可不可以做，或者能不能快速融入，恰好哥哥姐姐都在做这些，我也可以多像他们学习，然后觉得自己如果可以找一个大公司然后在里面混个高层，有点困难，也不大切合实际，或者是这里一个公司那里一个公司慢慢的混着，这个又属于漫无目的，可能不大好。所以我觉得首先给自己设定一个清晰的目标，这个目标不是指一定得去从事于什么行业，而是希望在从事一个行业时可以在一定的时间里有一定的经济积累，积累完成后，希望未来可以多方面经营就好了。因为看似很美好，说明很困难，所以我还需要努力吧!

首先我非常感谢安徽华夏旅游学校给我这次实习的机会，同时，我要感谢我的父母对我实习的大力支持。

我们这次实习在泰州市，泰州是有2100多年历史的文化古城。自古以来，这里就是商贾云集、人文荟萃之地，唐代书法评论家张怀灌、宋代教育家胡瑗、明代“泰州学派”创始人王垠、京剧大师梅兰芳等历史名人都诞生在这里。泰州特产有长江三鲜〈刀鱼，鲫鱼，河豚鱼〉、烧饼，还有泰州三麻〈麻油，麻糕，麻饼〉，若你想品尝泰州特产，可以到这边来，这里有美味佳肴，有动人的夜景，只要你把钱准备充足就可以。我可以推荐你到嘉銮国际大酒店享受最细致的服务。

\_\_\_大酒店，由民营企业家\_\_\_先生投资创立，按国际四星级酒店标准精心设计的、集客房、餐饮、会议、休闲、娱乐、购物于一体的大型涉外商务酒店。

工作总结实习的前一周是军训时间段，酒店要求，每批新员工都要参加军训。军训培养人的团结意识和吃苦耐劳的精神。在学校后期时间每天早上起来花20多分钟用餐，10分钟洗漱，共用30分钟准备时间。上午正式开始军训。那时一站军姿就站1至2个小时。记得有一次早上下起大雨，我们还在训练场上站着，老师也没有让我们回去。这说明军训要求很高，管理很严。到军训结束的那一天，大家都很高兴，因为不要再受老师的管束，感觉自己解放了。

在酒店实习就要学习酒店的工作流程，每个部门都要认真学习。在酒店你每天都面对客人，若客人有要求，他需要你解答。这时，我们就为客人服务，服务就要用自己的本领和知识，所以酒店整个建设和设备功能我都要学习。

工作的前一个月是培训，其目的是学习服务技能。作为一名员工你要知道工作的内容，为什么学习这些知识?这对我以后有用吗?我能做好这些工作吗?餐饮部要学习的知识很多，这包括托盘、摆台、斟酒、餐巾折花加服务等。在餐饮部还有个非常重要的部门，这就是传菜部;因为客人每走一道菜都要，经过传菜员送到包房。

我就申请分配在传菜部，他们都很惊讶，也很奇怪。因为我想好好锻炼自己。人人都说酒店传菜部是个非常艰苦的部门，我进这个部门后才知道，的确艰苦，每天拿着托盘传菜，有时手都托痛了，我都不敢对我的上司说：“这传菜部工作太苦了!”

我不想被上司看不起，说我这点苦都受不了，以后还能做什么工作呢?其实我不想说这传菜部工作太艰苦，我们的同事和我的上司他们心里都知道。因为我们传菜部张部长也是从传菜员出身的。他们都能做到最后，那为什么我不能呢?难道就是应为我是女生?难道我不够坚强，还是我实习的工作时间太长了?这些都不是理由，理由在于你自己，你想说理当然有很多的，不要为你自己找借口。怎样才能做好你的工作，想办法找方法才是最关键的。

我在传菜部主要工作区域在2f，菜肴从厨房出来到各个楼层传菜间，然后员工把菜送到各楼层，这需要你把菜传到包房的服务间，服务间有房号。在这过程中要记住房号，不能把菜传错了，这是很重要的。整个传菜流程很重要，我在传菜部负责传菜流程，厨房菜做好后，我们得检查菜的盘子是否完好之类。其他的传菜员只负责传菜，我的任务还是比较重的。部长既然把这么重要的事交给我做，我会用心做好。努力只能完成任务，用心才能把事情做好。

五月份，嘉銮国际大酒店又开始学习管理五常识。五常识的用处是能把酒店改造出来，展现企业能力和生存力。它会教你如何做好每一件事，个人简历管理方法是多种多样的。在工作和生活上我很认真去学习五常法，它将会给我带来许多的奇迹，这需要我从自己身边小事去学习和发现。

五常法是当今企业一个重要的管理方法，特别在中小企业发展过程中，五常法可以起到重要的作用。五常法会改变一个企业对员工的行为规范要求。企业在不断发展壮大，五常法管理在不断运用，人人行五常，企业更辉煌。在工作中也要注意细节，细节是很重要的，一个好员工会注意到自己公司的细节，说明他每天上班都在观察各个细节问题，哪个是对的，哪个是错的，并学会扬长避短。

来到嘉銮国际大酒店，从开始不知道酒店是个什么样的行业，到上岗培训，我学了很多酒店里的知识，以及怎样才能管理好自己部门的事情，到了解自己酒店的设施设备功能及应知应会。我给自己定下目标，要在实习中学到更多知识，技能和酒店管理方法。此外，我学会了如何正确处理人际关系。我了解到礼貌是重要的，礼貌是个人修养和文化水平的体现。在工作上我感受到一个员工的责任，由于工作压力，我变得更成熟了。在学校里每天都是学习，都感受不到学习的压力，因为在学校学习的几门功课比较简单，不像高中课程多，不了解外面的世界是什么样的，竞争力是什么。心得体会我认为实习能够学到社会经验及正确处理人际关系的方法。

不管在哪个部门都好，我都要认真踏实地工作，而且还要有好心态，要有积极的心态，嘴里没有抱怨，心态健康，乐观向上，无论是身处顺境还是逆境，都能发现美的事物，保持对生活的热情。其次，我们应该善于学习成功人士，他们都有一个共同点，善于从别人身上发现优点，并迅速吸取。世界日新月异，要与时俱进，甚至站在时代的前沿。我一定要有谦虚好学的心态，工作上要和伙伴们团结协作。俗话说:“独木不成林”，在现在这个社会上，想通过个人的努力实现理想难上加难，因为你个人的时间、经验、经历、资金都不够，依靠合作，才能做到整合各种资源，优势互补，形成一股强大的力量。工作时还要抱着感恩的心态，只有感恩你的工作才能把工作做好，感恩是一种生活态度，是一种品德，是善良的真实体现。如果人与人间缺乏感恩的心，必然会导致人际关系的冷淡。而且。成功也离不开别人的帮助。所以当你自己成功了，一定要记得用实际行动回报他人。

工作要勤奋、要付出才有收获，凡是斤斤计较，一位想着索取又不肯付出毫厘的人肯定不会成功。付出包括事业的付出和情感的付出，事业需要有结果，而感情付出是不求回报的，因为你在付出的同时会收获，这就是回报。不管你的工作有多么艰难，还是怎样的，都要保持良好的心态，成功不是一朝一夕、一蹴而就的事情，在追求成功的漫长过程中，可能会遭到各种，险阻，甚至会陷入穷途末路的绝境，这就需要顽强的意志力走下去。山重水复疑无路，柳暗花明又一村。成功是聪明才智、胆识、魄力、勤奋努力、机会运气相结合的结果。既然有机遇，就应该用良好的工作状态让自己走向成功。

工作上千万别找借口，现实生活缺少的正是那种想尽办法去完成任务的人，而不是去找任何借口的人。在他们身上体现出一种服从的态度，一种负责任的敬业的精神。

许多借口总是把“不”、“不是”、“没有”、“与我”联系在一起，其中的台词就是“这事与我无关”，不愿意承担责任，把本应自己承担的责任推到别人身上。一个部门中，是不应该有“我”与“别人”的差别的，一个没有责任感的员工，不能获得同事的信任和支持，也不能获得上司的信赖。如果人人都寻找借口，无形中会提高沟通的成本。

找借口的人很容易养成拖延的坏习惯。他们一个小时可以完成的工作需要半天的时间。因为工作对于他们而言，只是一个接着一个的任务，他们寻找各种各样的借口，拖延逃避。找借口的人总是因循守旧的人，他们缺乏创新的精神和自发工作的能力。期许他们在工作中作出创造性的成绩是徒劳的。接口会让他们躺在以前的经验、规则和思维惯性上舒服地睡大觉。

工作就要认真踏实，这句话是以前新嘉年华宾馆的唐部长说的，先做人后做事，遵守酒店的一切规定，严守纪律，做一名合格的员工。虽然我的部门是个艰苦的部门，但是我还是努力地工作，把上司分配的任务完成。有一句话我一直记在心里，“努力是想把工作完成，用心是想把工作做好”。通过不断地努力工作，热门\_我得到了我的部长的认可。我会在以后的工作中更加勤奋地学习，做好每一件事，完成上级领导分配的任务，最终结果是要得到领导对我工作的认可。

酒店这个行业可以锻炼人，可以使脾气不好的人慢慢变温和。酒店可以培养你的意志和独立性，在酒店工作你不能指望别人来帮你，你只有自己帮自己，自己去解决问题，自己去思考问题。酒店是个大舞台，在酒店，你可以见到形形色色的客人。每一个客人都散发着不同的气质，他们的举手投足，都有我们学习的地方，在他们身上你可以学到如何跟不同角色的人交流，使自己更加有品位。

今天我在酒店实习，我就会全身心投入工作中，使每一个客人都能享受到家的温馨，让每一个客人高兴而来，满意而归。我要用尽职尽责的态度服务客人，为宾客创造高品质生活。

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，听到客人道谢时，当我们的服务获得客人对酒店的赞许时，我的内心仿佛吹过春天的和风。

对于酒店行业来说，服务质量就是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。优质服务为顾客留下美好的印象，也为企业树立良好的品牌和形象。在服务行业，礼貌是很重要的，员工应做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。

给我们上过课，这堂课对于我来说有着很重要的意义，遇到挫折是很正常的，这时你要学会自我调节，要坚强地面对一切，用自己的毅力和恒心打败挫折，要坚信：“阳光总在风雨后”。。

我感谢安徽华夏旅游学校给我这次实习的机会，是实习让我成长起来。

(一)实习收获。

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，酒店实习自我介绍。

2、服务水平的提高。

经过了三个多月的酒店实习，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。

3、英语水平的提高。

在五星级的涉外饭店中，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，更提不上为他(她)服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

(二)实习。

体会。

1、实习不是体验生活。

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程。

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。

3、实习期与凤凰城酒店的关系。

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就业。

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。

**酒店实训感受**

组员赵景美的感受：

通过这两个星期的单片机实训，我感受颇深，三个人组成一个小组，主要是为了让强调。

合作能力，只有三个人齐心协力心往一处想，劲往一处使，老师分配的任务才能顺利完成。

我们要先完成三个小任务，再完成最后那个大任务。我们在这个过程中遇到了很多困难，但。

是我们都齐心协力去解决问题了。我们遇到了以下几个问题：

一、在第一个实践蜂鸣器自检中，我们的想法是调用表使得蜂鸣器唱一首歌，我们的想法很。

有正确的调用表，表地址没有安排清楚，还有发音的次数不对频率就不对，发出的声音也就。

达不到想要的效果，验收完经过了这方面的改进，虽然有了改进但还是存在着一些问题，不。

过我们已经很努力地完成它，由于有些知识掌握的不够扎实导致有些问题还是没办法解决，以后一定要改进。

二、在led实践中也遇到了问题，我们的程序没有循环，而且有虚亮的问题，后来发现亮。

完所显示的字符后没有再从开始循环，加上跳到主程序的语句解决了，虚亮的问题经过老师的指导才知道，我们在运行当前一个显示管时，并没有关断前一个管子，这样就导致虚亮，我们及时的改进了，这个实验相对来说比较顺利的完成。

老师发现了我们这个问题，以后一定要注意这些最基本的问题。

四、最后一个程序我们是电子秒表，这是个大程序需要查阅很多书了解很多知识，才可以实。

正确的运用中断让时间按照所要的时间增加，这些问题都是不好解决，老师告诉我们最重要。

是框图部分，框图是整个部分的灵魂。如今我们的程序并没有现实，就要把灵魂部分认真完。

整的实现。

通过这几天实训真的发现自己有很多的不足，知识掌握的不够扎实，动手能力也很差，我一定要及时的纠正，不断地提高自己，才会有真的进步，这是我这个次实训的感受。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com