

# 最新酒店实习心得体会 酒店实习心得(精选7篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 酒店实习心得体会篇一

我在酒店的实习岗位是中餐厅（包括本帮菜式和广帮菜式）的传菜员，通俗的讲就是“跑菜的”。“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我告诫着。我说，“没关系，反正都是来锻炼自己的”。刚踏入酒店，带着些许新奇，些许兴奋，我快快乐乐的做了一个月，拿到了自己的第一份工资。那时我觉得工作赚钱其实也不是多么的艰难，也就在酒店呆一天，然后拿一天工资。第一个月的新奇与兴奋过去了，第二个月我就觉得这份工作是那么的枯燥无味，中餐厅的工作确实如前人所说，“辛苦！”酒店没有给服务员们确切的制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，但在我的印象中，自己的工作就是每天听从领班下达任务，随时准备听从领班的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜这些必须做的本质工作外还得兼职勤杂工。天天都是重复同样的事情，一天、一天又一天……那时我渴望换个岗位，换个环境。更让人心里难过的是我们实习生都是六天工作制，而且所有员工隔三差五的还得加班（没有加班费）。这确实令人叫苦不迭，每天除了干活，最受委屈得要算是脚了，每天的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下来休息一下。不过让我感到高兴的是，酒店的员工大都是那样热情友好，他们并没有因为我是实习生而对我冷漠生

硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的问候都会让我感动。私底下和朋友聊天说出了我对工作的抱怨，我心中的不满。朋友告诉我等你在在这个岗位工作呆满3个月了，你再和我谈你的感受。我想了想，我确实应该照他说的那样做。

第3个月过去了，第4个月也过去了……再回首，蓦然发现我改变了许多，对这个工作岗位，我少了许多抱怨，多了些许付出。回想一下，这个工作岗位其实不是那么的枯燥无味。现在看来，在这里我也学到了许多东西。例如：每天上班之前都要整理好自己的着装、注意自己的仪容仪表；上班期间要绝对服从领导的工作安排；做好开餐前的准备工作，上菜前洗手；上菜前准备好干净无破损的托盘并检查当日的所需物品是否充足，如味碟，菜式所跟调料等；接单后第一时间给后厨，当菜品做出时应记菜名及台号（包间号）；起菜后要及时与各个包厢服务员做好沟通，上菜速度是否过快或过慢，保证客人的用餐愉快；撤餐时应协助餐厅服务员做好收台工作，确保餐台（包间）内无残留食物。还学会了服务宾客的原则；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；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项；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突发事件对应技巧；各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。

此外，在这里我还学到如何搞好优质服务，掌握了优质服务的七大要素：

- 1、微笑 在餐饮日常经营过程中，每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。
- 2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。每个员工都应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备（包括思想准备和行为准备），该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为客人服务的状态，而不会出现手忙脚乱的情况。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。我们在服务上，绝对不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，要让他们开开心心地消费。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摩客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是超前服务意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在餐饮就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的传统美德。当客人离开时，我们应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使餐饮立于不败之地！现在都讲究团队服务，快乐也是一样的。在生意比较忙时，同事之间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。现在我们酒店建立的一种搜集顾客喜好的制度，我就觉得非常好，这能让每位员工都了解每一位客的喜好，从而能够随时随地的为每一位客人提供更优质的服务。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的服务员、传菜员是微不足道的，有些人认为这些职

业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为别人提供快乐而幸福！从这次餐饮服务员的经历，改变了我认为干餐饮服务是地下的职业的消极想法。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。要做一个优秀的服务员就要热爱你的工作，热爱你的岗位；当你热爱自己的工作，你就会更快乐、更容易地做好你的工作，才能为客人提供更加优质的出品与服务，才能把平凡的工作做的更加优秀，做的不同凡响！

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平。在所有人面前，机会都是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。我觉得我们做每一件事情都是：每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点，是在走向成功。

## 酒店实习心得体会篇二

实习目的：本次实习的目的在于通过实习使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，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，帮助我们熟练掌握酒店的运营模式，管理模式等运作。从而将我们所学的理论知识和实践经验相结合，做到学有所用，用有所获，培养我们的服务意识。

实习内容：餐饮部在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过培训使我们了解到xxxx的发展历程和实际酒店经验，同时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□xxxxxx酒店餐饮部有中餐厅和西餐厅。在我正式进入餐饮部之后，我被分到了备餐间（就是传菜生）“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思

想准备才是啊！

餐厅的工作确实如前人所言“辛苦！”我们的工作除传菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外，还得兼职勤杂工，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班、主管下达的任务，随时准备着听从领导的指挥，只要工作需要的，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们传菜生的事情。更让人头痛的是该酒店的上班时间是早上9点50分到晚上9点，早上9点50吃完饭上班，中间是下午2点下班休息到4点20上班，下班后在去吃饭，感觉好不适应的，周六、周日几乎都有婚宴，一般都不下班，有时候还要去其他楼层加班；每周一还要打扫卫生，通常下午3点上班，晚上11点30左右下班，累的下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。做一个传菜生的工作要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个餐位的信息如价格、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餐位，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xxxxx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。不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

通过学习认识到服务质量是酒店管理的核心，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、菜肴质量的优质，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。

实习心得：短短八个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到传菜生的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。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，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。实习生活并非学校生活那么的单纯，老师的谆谆教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们实习结束了，重返校园了，所以只能利用几个月时间加倍努力地学习，学习以前所学不到的，来适应工作，适应生活。实习，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己好好的充充电。

再次感谢学校，感谢校领导的关怀培养以及指导老师的悉心

帮助。感谢酒店教会我们的一切。感谢同学们风雨同舟。感谢所有同事领导的关心和帮助。感谢把我当作知己一样对待的朋友们！希望我们在以后的日子里继续同甘共苦、相互扶持。我们，都不仅仅是彼此生命中的过客！！

## 酒店实习心得体会篇三

去年五月份曾在xx名都xx上水城，实习了一段时间，从一个什么也不懂的笨小丫头，到最后能一个人看桌了。中间负出了无数的艰辛，虽然工作苦点累点，没有正常的时间点下班，可每当看见客人对自己说：“小姑娘今天服务不错的时候”，觉得一切都值了。客人的一句话或者是领导的一句表扬，都会成为工作的动力，也是我们缓解疲劳的最好方式。

在酒店里学的东西很多，比如说：餐桌上的礼仪，还有如何和客人打交道，还有就是作为一个酒店的服务员如何面对客人的不同要求，特别是我们干中餐的，接触这方面的知识要比其它的部门相对而言要多，当我们去看桌的时候看着客人一个个入座，说的一些客套话和敬酒方面的话时，都会让我们学会一点点比较重要的人与人之间的交往，就是所谓的为人处事。从初到酒店跟着师傅一步步的学习，刚开始觉得一切都是那么的简单，可每当自己实践的时候，都是那么的难，给客人倒个茶水手都会抖。从刚开始只能用托盘拿三四瓶啤酒，到最后能拖着九瓶啤酒从一楼跑到二楼。每次下班脚都疼得不敢走，而身边的同学又是那么的不坚定，谁的心里都会动摇，看的她们哭自己心里也不好受，还得安慰她们，又有谁知道自己内心的酸楚呢，都是十七八的孩子，都是第一次接触这么现实体验，都有个想家的时候。

记得经理总会说这么一句话：“客人有权选择我们，可我们没权选择客人。”只有把服务做到最好，让客人高兴，让客人能够记得我们。

在酒店工作的这一段时间，也让我知道了要想在酒店工作的

好，我们必须做到的是：工作认真，一丝不苟，还要有一定的工作经验，然后素质要好，要勤奋、有条理，头脑清醒，然后要能干深受领导及客人的喜爱。如果能做到以上几点，我想你就是一位优秀的初级管理者了。人生存与社会上，也不能过于表现自己，只要自己问心无愧就行了。

经过了四个多月的酒店实习，让我对酒店有了一定的了解，知道了礼貌是一个人综合素质的集中反映，然后要做到“口到、眼到、身到”，客人的一个眼神就知道他需要什么，用我们的微笑感染客人，让我们更好的立足于社会之中！

## 酒店实习心得体会篇四

### （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，知道客人名字的要姓名称呼客人。

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。

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VVIP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。

#### （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。

##### 2、服务水平的提高

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。

## （二）

### 1、酒店服务业是社会文明的窗口

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。

### 2、服务质量是酒店管理的核心

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、菜肴质量的优质，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。

### 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

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，梁经理的教诲指导，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。

### （三）

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，不要太过急躁，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。

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，我从中受益匪浅。

## 酒店实习心得体会篇五

在学生时代，不少大学专业都会设置实习的环节来让学生实践所学知识，并且增长社会经验。作为酒店管理专业的学生，我也有幸在一家五星级酒店进行了一段为期三个月的实习。在这次实习中，我学到了很多酒店管理上的技能，也经历了许多难忘的事情。在这里，我想与大家分享一下我的实习酒店心得与体会。

### 第二段：实习前的准备

在实习前，我们需要提前预习一些酒店管理相关课程，以加强自己的专业基础。同时，还需要了解所实习酒店的品牌背景、经营理念、服务标准等方面的信息，做好充足的准备工作。此外，在实习酒店的前一天，我们需要提前了解并适应酒店的规章制度、人际关系和 workflows，以便能够顺利地置身其中。

### 第三段：实习过程中的感受

在实习的过程中，我深刻地体会到了“客人至上”的服务理念。多次被客人的赞誉所感动，他们的满意是维持酒店形象的重要源泉。同样，我也深刻体会到了酒店管理上的精细化和团队精神的重要性。每位员工都需要高度专业的水平，并且紧密配合，才能够完成一个完美的服务流程。不仅如此，实习过程中的各个细节也让我留下了深刻的印象。比如客房的清洁细节、餐厅的菜品搭配、前台服务的细致周到等等方面。

#### 第四段：对未来的期望

从实习中，我认识到了自己在酒店管理方面的不足之处，并在实践中加以改进和弥补。同时，也了解到了酒店管理的工作中需要具备的实际能力。比如说，善于沟通合作、抗压能力要强、瞬间决策和应对突发事件能力要强等等。未来，我希望自己能够继续提升自己的能力和服务意识，实现在酒店管理领域上更高的成就。

#### 第五段：总结

总的来说，这次实习是我成长和锻炼的一次绝佳机会。通过实践，我了解到了酒店的经营理念以及服务管理方面，让我对酒店管理有了更深层次的认识。在实习期间，我充分体验到了团队的默契和互相帮助，更加感受到了“客人至上”的服务理念。这次实习不仅加深了我对专业知识的掌握，还增强了我工作的信心，给我带来了很大的启示。感谢这次实习，让我从中学到了许多实用性的技能和知识。

## 酒店实习心得体会篇六

实习是大学生们专业学习的重要一环，针对所学专业不同，也会有不同的实习场所。我所学的专业是酒店管理，因此我的实习地点也是一家酒店。在这家酒店的实习经历，让我对酒店管理的方方面面都有了深刻的领悟和体会。下面，我将

针对我的实习酒店，分享我的心得和体会。

## 第二段：对于酒店的整体认识

实习酒店是一家位于市中心的五星豪华酒店，酒店共有147间客房和29个豪华套房。在实习期间，我主要参加了酒店前台和客房部门的工作。通过实习经历，我能够更加深入的了解酒店的全貌，同时也让我受益匪浅。

## 第三段：对于四大部门的认识

酒店的四大部门分别是前台、客房、餐饮、销售。我实习的部门是前台和客房，通过实习体验，我深入了解到不同部门的职责和 workflows。前台主要负责顾客的接待，客房则是提供客房服务和清洁。

## 第四段：具体工作的感悟和收获

作为前台实习生，我需要为顾客提供有关酒店设施和酒店服务的咨询服务，必须具备良好的沟通技能和人际交往能力。在工作中，我积极的与顾客沟通，不仅满足了顾客的需求，而且也获得了很多顾客的赞扬和认可。作为客房服务生，我学习到了该如何将房间打理得干净卫生，还学习到了如何对不同类型的客人进行接待和全方位的服务。

## 第五段：总结与反思

实习酒店的工作环境让我更加了解酒店管理的方方面面，也让我更加意识到自己在职场上的不足之处。在实习中，我进一步意识到要通过培养和学习来提高自己的职业能力，从而为今后自己的职业道路打下更加坚实的基础。

总之，我的实习酒店经历是我大学生活中重要的部分，是我从理论走向实践的起点，是我职业人生中宝贵的财富。在这



个实习过程中，我积累了许多职场经验，学到了许多实用的技能，这将对我今后的成长和发展产生积极的影响。

## 酒店实习心得体会篇七

作为一名酒店管理专业的学生，实习是必不可少的一部分。我有幸在一家知名酒店完成了为期三个月的实习，这一经历让我从一个学生蜕变成了一个业内人士。在这段实习经历中，我积累了丰富的实践经验，同时也收获了人际关系、沟通技巧、管理技能等方面的提高。在此，我想分享我在实习中所体会到的一些心得和体会。

### 第二段：了解酒店规章制度的重要性

实习的第一天，我格外激动：终于可以进入职场体验一番了！但首先我要做的事情是仔细阅读酒店的规章制度，了解工作的流程和各个环节的职责。接下来的几天，我认真地熟悉整个酒店并跟随导师完成了相关的工作。通过这个过程，我认识到了“知行合一”的重要性，同时也更加珍惜整个实习机会。

### 第三段：沟通协作的重要性

酒店行业是一个服务行业，服务质量直接关系到顾客的满意度。在这个行业，我学到了沟通协作的重要性。虽然身为实习生，我的工作和决定权十分有限，但我努力做好每一项任务，肯听取同事和上司的意见并将之融入到我的工作中。良好的沟通和协作可以提高工作质量，加强团队凝聚力，并让人们更加信任和尊重你。

### 第四段：管理技巧的提高

在酒店实习的过程中，我充分发挥了自己的学习能力。我注意观察导师以及经理的工作方法和技巧，学习他们在工作中

所运用的管理惯例， 锻炼自己的管理技巧。我认为，好的管理不仅需要思维敏捷，更需要具备一定的文化素养以及对于行业的洞察力。这也正是我在实习中努力提高的能力。

#### 第五段：总结

通过这三个月的实习，我获得了独特的见识，领悟到了人生中无法取代的经验。实习酒店这个大家庭充满着爱和关怀，这里并没有隔阂，只有温情。我深刻的认识到，在今后的求职和工作中，需要灵活掌握知识，拥有强大的交际能力，并具备专业的能力，这是我身为一名酒店管理专业的学生应该具备的软实力。