

# 2023年酒店实习心得体会(精选5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。大家想知道怎样才能写得一篇好的心得体会吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店实习心得体会篇一

我在\_\_酒店实习期间收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。通过这次在\_\_酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

**沟通能力提高：**作为一名前台接待员，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

**突发事件应变能力提高：**作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到

的才是最适合自己的东西。作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意识。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切。

## 酒店实习心得体会篇二

20\_\_年7月18至23日，在培训学校的安排下，我们来到了长沙市潇湘华天大酒店搞了6天顶岗实习，尽管实习时间有限，没有完全的直接对客服务，但通过对客房、餐饮两大部门相关岗位的实际操作和观看酒店员工的对客服务，真正了解了酒店管理与服务，酒店顶岗实习周记。

### 一、实习内容

中职酒店管理专业的老师，理论知识基本都不欠缺，主要欠缺的还是酒店岗位的实践能力，所以这次潇湘华天大酒店的顶岗实习是本次中职学校酒店管理专业老师培训的一个组成部分。由于时间有限和教学的需要，我们这六天需要对酒店的客房、餐饮两大部门的各个具体岗位进行轮流换岗实习，对各个岗位进行深入的了解。我们实习岗位有餐饮部金阁包厢、美食林;客房的楼层服务。在实习期间，我们对金阁和美食林的岗位职责和工作室的布置进行了考察，金阁主要是宴会和包厢服务，工作量比较的繁重。在实习期间，我们进行了简单的宴会和包厢服务，对其工作流程有了一个实践性的了解。美食林是酒店的一个美食休闲的场所，汇聚各地美食和小吃，工作量相对于金阁来说要轻松些，工作流程也比较简单。客房的清洁和对客服务是客房部的主要工作，工作量也比较繁重。通过与酒店员工的合作，对客房清洁的`程序和对客服务有了实践操作的能力。

### 二、实习收获

尽管实习时间有限，在各个岗位没有长时间的停留，但这几天的收获还是不少，总得来说我的收获主要有以下几个方面：

1、对酒店两大部门岗位职责和流程有了详细的了解，同时实践操作能力有了一定的提升，将理论和实践进行了结合，对以后的教学具有指导作用。

2、尽管没有完全的对客服务，但通过实习，明白了星级酒店服务工作的不容易，也不再是以前简单的端盘和清洁工作，在工作期间有很多需要注意的细节和礼仪，要想能够完全胜任工作，需要具备各种能力。

### 三、实习思考

这几天的实习，对自己的思想产生了一定的冲击，对以后的教学有了自己的一些新思考。

1、面对理论和实践操作的差异，我认为可以实行课堂教学与企业职业氛围相结合，实现课堂、酒店一体，加强酒店和学校的联系，从而可以使书本和实际相结合，比如可以根据课程的需要进行酒店参观和安排学生顶岗实习等等。

2、做好服务工作是一门很深的学问，需要很强的综合能力，因而在教学的过程中也要注意学生综合素质的教育，比如价值观、人际交往能力、应变能力等等，从而使学生能够更好的适应工作和社会。

3、针对实践操作能力的重要性，在以后的教学方面要注重学生实践动手能力的培养，开设必要的专业课程，并根据酒店岗位的实际情况进行教学。

顶岗实习对于我们中职学校的老师来说，是一个很难得的机会，通过这次实习，可以让我们发现理论和实践的区别，也可以更好的做到理论和实践相结合，为以后的教学奠定更好

的基础。

## 酒店实习交流心得（篇2）

### 酒店实习心得体会篇三

同样地，一个暑假又结束了；不同地，这个暑假我自己养活了自己。

因为在家无事可做，姨父将我介绍到他朋友的酒店做服务员。原本我想服务员嘛，就是帮客人端菜，倒茶酒什么的，三岁小孩都会做。可事实却远非如我想象的那么简单。

\_\_月\_\_号我自信地走进了\_\_酒店的大门，开始了我有生以来的第一次工作。接待我的是酒店的经理——我姨父的朋友，他将我交给了一个比我大五岁左右的男服务员，别人叫他\_\_，我叫他\_\_。他把我带到服务员专用室，从柜子里拿了一套工作服给我让我换上。他走后我赶忙换上工作服，白色上装，红色领结加上黑色短裙，照照镜子，还真象个职业女性。感受着舒适的衣服，看着镜子中因穿工作服而显得更专注的自己，我笑了笑——越来越感到自己会把这工作做好。于是，我把领结整理了一下，便开门走出了专用室。\_\_在外面等我，他见我出来就叫我过去，他给我讲了一下工作时间以及要注意的一些基本事项，他还宣布了我今天的任务——跟着他，看他工作，并做一些简单的事情，初步体验一下怎么做服务员。

他先来到一个房间，看里面缺什么东西，缺多少，然后让我去帮他拿，补足了。接下来的工作就是把餐具摆好。只见他把茶杯摆在小盘子里，筷子摆在盘子旁边，又将手帕折好放在酒杯里，把酒杯也摆在盘子旁边。看他摆防了一遍，我觉得那没什么难的，就要求帮他一起摆。我按照他刚才摆放的

顺序将酒杯，筷子，茶杯都摆好，剩手帕不会折就留给了他。等一张桌子的餐具都摆完后，他看到我放的真是哭笑不得：我把筷子有的摆盘子左边，有的摆盘子右边，酒杯摆盘子前面的有，左右上角的都有。我一开始对于他有这样的表情很不理解，我觉得我按照他摆的顺序放得蛮好的，他说了之后我才明白。但我还是不承认我放得不好，我说：“干嘛有那么多要求，只要摆在桌上顾客不一样用吗？”他笑了笑说：“你看我放的，再看看你自己放的，感觉就不一样。”我仔细看了一下，还真不一样，看完他摆的，再看自己摆的，感觉一个字：乱。他过了一会儿问我：“怎么样？不一样吧？！”虽然我心里承认，但嘴上还是说：“也差不多啦，就按你说的摆好了。”于是，我把我摆的不顺眼的改了过来。再看看整张桌子，哇，就是舒服。要我选择的话，我也肯定选餐具摆放整齐的酒店，坐在里面用餐感觉就是舒服。摆完餐具我们在每个位置上摆了两包纸巾。接着我们来带另一个，直到他所负责的房间的餐具都摆好。

摆完餐具过了半个多小时就有客人来了，\_\_很热情地接待了他们，先将他们带到一个房间，然后把菜谱拿来让他们下菜单。之后就叫我吧菜单复印单交到食堂，他给他们拿茶、酒和饮料。等我回来，他已经开始为他们铺手帕了，接着又为他们倒茶。冷菜一个个上了，他们开始吃起来。后来炒的菜也陆续上了，而\_\_就站在一旁，等他们没酒和饮料了为他们拿，没茶了就为他们添茶，直到他们离开。

我觉得这工作蛮简单，第二天就让\_\_让我来给客人拿酒，饮料，给他们倒茶。可我却被酒店的老顾客说了几句，他说我不配做服务员，原因是他茶杯里没茶了我没能及时为他倒茶，他们没酒了没能及时为他们拿酒。

后来\_\_告诉我，服务员是为顾客服务的，要及时发现顾客的需要并为顾客服务。在以后的工作中我时刻记着\_\_跟我讲的话，并辅助行动。顾客对我渐渐满意了，有的还说我做得好，给了他们家的感觉。

到\_\_月\_\_号我一个月的社会实践结束了，接过经理手中的工资和奖金，我的脸上露出了开心的笑容，心里觉得甜甜的，自己的付出终于有了回报。

经过这一个月的实践，我觉得，作为一个服务员应该及时发现顾客的需要并及时为他们提供服务，把他们当作自己的家人，让他们觉得像在家里一样舒适，这才是一个合格的服务员。顾客因此也会经常光顾，这才有利于酒店的发展；作为一个人无论做什么事情，只要用心就一定能够做好。

## 酒店实习心得体会篇四

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，我刚到酒吧的时候什么都不懂，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。

20\_\_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力工作，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：

初步的收获很多。

在酒店餐饮做服务员的实习心得。20\_\_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20\_\_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，因为我相信我自己是做到的每一份酒吧工作等！

酒吧的学习，我在酒吧就是07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己作为企业发展壮大的坚实基础，我在这三年里学习到的东西很多，是我自己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，我要调整一下自己，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，知识是靠自己努力去学习的。而学到的知识也是自己的，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！

酒店实习交流心得（篇5）

## 酒店实习心得体会篇五

来上海已经三天了，对这里的一切还都感觉什么都是新奇的，来到酒店瞬间觉得在学校学的东西全都忘了，来到这之后首先给我们进行了新员工入职培训，讲了一些酒店的专业知识、消防知识、电话礼仪及酒店的简介，还进行了一个小考试，这对于我们学校刚出来的学生简直是小菜一碟，后来我们还一起对酒店进行了一个全面的集体参观，简单办了入职手续、领了各自的工服，我被分到了餐饮部和囡囡嘉藩在一起，蔡明龙在传菜部，大家互相都很照顾，对这半年的实习生活很期待。



20\_\_年07月25日

转眼小半个月过去了，我们对自己的岗位也都有了初步的了解，我们都有自己的师傅，每天跟着师傅不断地提高自己，现在我已经熟悉了作为一名餐饮部的服务生大概的工作流程：每天早晨值班人员开灯填充备餐台的餐具，十点半吃饭时间，十一点所有员工在荷花园有个晨会，交代一天的工作任务，然后回到各自岗位开始一天的工作，到两点钟开始休息，下午四点半吃饭，五点钟重新回到岗位继续工作直到晚上九点钟左右，遇到客人走得晚当然也就下班会很晚。这小半个月的的时间里我觉得自己有些力不从心，在学校学的知识基本上在这儿是用不上，都是靠从师傅那学还有自己的随机应变，但是越是这样我越要把事情做好，大老远的跑来实习，我不想浪费这半年的时间。

20\_\_年07月30日

过去的这几天我不断出错也在不断地进步，之前自己做的都是桌菜，前几天我被调到虹苑餐厅做自助餐，自助餐也就帮客人倒倒酒水饮料，收一收桌上已用的餐具，只不过这次自助餐来的客人都是日本朋友，对日语一窍不通的我和客人交流起来不免有些吃力，好在客人也会简单的汉语，而我只能通过简单肢体语言及自己的微笑和客人交流，在这个过程中发现很有趣，也得到了客人的肯定，同时也让我有了学习日语的冲动。我们要不断的充实自己！

20\_\_年08月08日

来上海快一个月了，终于还是意识到凡事得靠自己，不能总是依靠别人，要学会独立，这两天经理跟我说可能要把我调去包房，因为看我平时各方面表现还不错，但现在还没有确定下来，来这里都知道做得好的服务生都调去了包房。