

# 2023年酒店服务员心得体会 酒店服务员 实习心得体会(优质7篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店服务员心得体会篇一

能到x实习可以说是一个“意外”几百人的面试队伍，一丝不苟的面试过程。更让自己脸红的可能就是：我还迟到了！不过这也促成了这个酒店历史上一次前无古人的面试在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，匆匆的进行了简单的面试。当然最后的结果让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道！第一个月的工作是很轻松的，主管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了“老员工”。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至的努力。而这时候发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事我找不到酒店唯一一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，

该做的或许都没有做好，慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人！在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习！

酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了！同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住！所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

经过两个多月的积累和锻炼，最后的一个多月，工作不但“轻松”而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们。虚荣心是得到了最大的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上结束的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。x集团创始人之一的x现任x集团ceo的mr.x先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了ceo的口头的表扬，当然这也是我们所想要的结果。酒店最后设宴款待了我们！

带着这次接待工作成功的喜悦和自豪，我结束了四个月的实习！

实习心得体会：

(1). “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营管理者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“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”。

(2). “领导上司永远是对的”。从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

### 酒店服务员心得体会篇二

酒店服务员实习结束了，现结合自身情况，谈谈本次实习的心得体会。本文是酒店服务员实习的心得体会，欢迎阅读。

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学计划，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[]xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

#### 一、实习酒店简介

##### 1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以

苦力活为主，尽管中途曾几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会自讨没趣。

阶段二(实战练习)：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感——酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

阶段三(工作娴熟期)：工作娴熟期通过前面几个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

阶段四(重用期)：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事(如修电灯等)，大部分时间都在外奔波，出没于商场、网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象,这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

### 三、实习主要收获和体会

(一)实习收获1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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，为饭店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，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近两个月的实习，使我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：眼到，口到，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；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

(二)实习体会1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报

酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。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、实习与未来的就业实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析□20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程



完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都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，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，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应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

# 酒店服务员心得体会篇三

服务员是一份在一般人看来很容易的工作，却只有身入其中的人才能了解其艰辛的工作——那就是酒店服务员。这绝对是一项劳动能力要求强，工作时间长的辛苦型工作。决非一般人所看到的那样：只要是四肢健全，智商正常，无身体、心理缺陷的人就能拉去做服务生，做满几年就可升职当领班什么的。

## 一、 实践经历

客，你就得认栽。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱；四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖；犯点小错，罚！

## 二、 结束语

### 2.1 这次工作的感触

让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的宝贵财富！一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用暑期时间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

### 2.2 这次工作所获知识

1、在社会上要善于与别人沟通。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。以前没有工作的机会，使我与别人

对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人都要学会融入社会这个团体中，人与人之间齐心协力，才能使做事的过程更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要认真听取，虚心地接受。

2、在工作上要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出的肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来就什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，一切就变得容易解决了。

3、知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。要想把工作做好，就必须学会相关方面的知识，对其各方面都要深入的了解，才能更好地应用于工作中。

## 一、实习单位简介

榆林市永昌国际大酒店，位于榆林市经济开发区的阳光广场东侧，具有得天独厚的地理位置。酒店占地面积22261平方米，总建筑面积11798平方米。酒店由主楼、裙楼、公寓楼叁部分组成。其中酒店及公共配套面积为58436平方米，商业面积为5501平方米，公寓面积为22866平方米。酒店于xx年4月20日动工修建，计划于2011年12月投入使用。该酒店项目按照国家五星级标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五星级酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的永昌国际大酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将永昌国际大酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务榆林经济建设。

## 二、实习内容

在永昌的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营榆林本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。醉桃源就是我的包间，它不是最大的却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责醉桃源的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间：客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

## 三、实习体会

### (一)微笑

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

## (二) 灵活变通

。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

## (三) 推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；榆林的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

## 四、实习建议

### (一) 理论与实际操作的结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

- 1、在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美

结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

2、在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

## (二)酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高星级的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，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。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

## 五、实结

### 一、前言

知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

## 二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我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，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

## 三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

## 四、实习过程

1，起初的适应阶段.

2，之后的积极工作，努力学习。

酒店服务员寒假实践报告范文三篇

酒店服务员寒假实践报告范文三篇

### (一)

实践，多么漫长的2个月，如果像高中一样在家埋头苦干或者无所事事，那对于现在的我来说，都是没有任何意义的。同样，如果好好利用这个寒假的话，也会过的很充实。有的人选择了去做志愿者，有的人调查起了家乡，而我，结合自身情况，选择了做兼职，于是，我顶着炎炎烈日，在外面开始找工作了，开始，我给自己定位很高，月薪低于xx的都不会

去看一眼，很快，我就看到了君豪酒店的招寒假工的通知，很合我意，然后，我酒店服务生的旅途正式开始了。。。

关键词：

## 一、实践基本情况介绍

其实，对于酒店的一切，我了解的很少很少，一点工作经验都没有，而像我们这样没有任何经验的新手，很容易被前辈欺负，也很容易犯一些低级错误。xx月10号我怀着忐忑，焦虑的心情来到了酒店，开始了我全新的工作。我想通过这一次实践，能了解酒店的经营模式以及一些经营策略，甚至也可以多了解一些商业成功人士的经历。也能提高自己的社会交际能力。同时，也能在这次实践中给自己一个很好的定位，不能总是眼高手低，不能好高骛远，要扎扎实实从最基本的做起！总体来说，我总结了几个我这次实践的几个基本目的：

1，通过实践锻炼我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力！丰富自己的思想，加深自己对社会的认识！

2，切身了解社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好准备。

3，熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。

4，通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。 5，酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。

6，通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。

7，学习到一定的管理能力，俗话说“知人善用，此乃王道”。



8, 学会处理好人与人之间的关系, 尤其是和自己同事之间的关系! 处理好关系, 才能让自己更好的适应不同的环境, 也能让自己得到很多人的帮助。

## 二, 调查对象和方法

我此次实践的地方是在广州的君豪酒店, 酒店整体情况还可以, 规模还可以。比较大, 大堂的装修也还可以, 房间的电器配备很齐全, 房间也通风而且还很宽敞, 至于卫生方面, 都是不错的, 能接触的东西基本上都是消过毒的, 服务效率还可以, 每个楼层都有专门的人管理, 这是我进入这酒店对于他的一点初步印象。在这里工作, 我有可以看到厨房管理的机会。厨房的卫生以及其他方面都要求很严格, 在空闲的时间, 我也有机会见识到大厨的手艺, 我们的领班, 他对我说: “我知道你是大学生, 有很远大的志向, 可能不喜欢做这些粗活, 你们都是受过高等教育的, 也可能看不起做这些事的人吧, 但大事总是由小事一步一步积累而成的, “不积小流, 无以成江海。不积跬步, 无以至千里。”你知道那些师傅和学徒, 他们的区别在哪吗?。我说, 看不出来。领班说, 学徒通过他们自己长期踏实的努力, 积累了很多的经验, 也能成为像他们师傅一样的人, 那时候, 他们师傅能做的, 相信他们的学徒能做的更好, 毕竟“长江后浪推前浪”嘛。所以, 小伙子啊, 你也要脚踏实地地去干, 千万不能好高骛远啊。听君一席话, 胜读十年书啊。确实, 好高骛远是我们现代大学生的一个通病吧, 都想着自己辛辛苦苦读了十多二十年的书, 受过高等教育的, 怎么能混的比一般人还差呢。这是, 我进入这酒店, 领班给我上的第一堂思想课。

### (二)

半个学年的大学生生活转眼间在欢声笑语中结束, 大学的生活是很惬意的, 当跨进大学的第一步, 心里幻想着自己心目中的大学。但半个学年的大学生生活又没有想象中那么舒适, 反而让自己有了紧张感, 为毕业后干什么而紧张, 我意识到不

能享受那种无忧无虑的生活。寒假即将而至。

经过几天的修正，当刚回到家的兴奋与惬意渐渐淡去，我回想了一下自己半年的学习生活，虽然在学校里的生活平静而快乐，可我却看到了“危机”——就业危机，因此而为将来而感到紧张。

大学只是沟通校园与社会的桥梁，是我们进入社会前继续充实自己知识的“深加工厂”。最终我们要面临社会和市场无情的竞争与淘汰，仅仅依靠校园里的知识是不够的。于是，我开始思考怎样才能让自己的寒假这个短暂的时间里面学到学校学不到的东西。同学们都在努力的通过各种机会来磨砺和充实自己，而我也不能落后。

我说他单位的经历，我深感到受教育。爸说：“要有一颗不服输的心。”这句话使我充满了动力，再次去市场找工作，带着不服输的自信。

终于经过屡次失败后，在一家饭店当服务员，工作期间，我接触到各种各样的人，有的人真的很耐烦，抵触心理底线，但忍了下去。就这样，我学会了处事人际关系，这比我在学校的受益颇多，同时我也看清社会的残酷与现实，要想在社会立足，不仅是一张文凭，更需要能力和自信。

领到第一份工资，我并没有欣喜，而是沉默??

我在想，社会是残酷是现实的，竞争是不能回避地，怎样在社会中学会生存，不是在大学过着“最好的职业”而是通过自身地不断努力来自创业机会。生活由时间来争取，以勤奋而充实。

寒假生活给我了一个教训，不能懒！更多的是经验，为人处世，人际关系，是我为面对社会积累了经验，为今后的学习做出了铺垫。

### （三）

#### 一、实践的意义

社会实践是大学生在改革开放中走向社会的一个很重要的锻炼环节，也是教育与实践相结合的具体体现。当今社会的竞争是人才素质的竞争，随着人才被推向市场，大学生的自我优越感将逐渐消失，发展方向更加扑朔迷离。因此要适应时代的要求，不仅要具备丰富的专业知识和高超的业务水平，更必须具备一定的综合素质。

大学生参加实践活动，对德智体本身来说是课堂教育的延续。大学生积极参加社会实践，是高校思想政治教育的一条重要渠道，使他们按着现代社会的要求健康成长。当代大学生要成为现代化建设的有用人才，就不能闭门读书，而必须敞开大门，走向社会，与工农相结合，积极投身到改革的洪流中去。目前，相当部分的青年在注重实现自我的同时，往往忽视和拒绝贡献社会，从而削弱了社会责任意识，在自我与社会之间横着一条不浅的鸿沟。社会实践能萌生责任意识，只有到实践中去，才能迸发出炽热的社会责任感来，才能为社会做贡献。社会实践是教育教学内容的重要组成部分，是巩固所学知识、吸收新知识、发展智能的重要途径，它不受教学大纲的限制，大学生可以在这个课堂里自由驰骋，发挥自己的才能，开创自己的基业，充分利用在校期间的以学习为主、学好和掌握科技知识的有力条件，在社会实践中磨炼自己，真正锻炼和提高自己的实际工作和适应能力。很多高校多年来一直坚持理论与实践、校内与校外、专业与非专业等多种形式的实践活动，在实践中注意学生各方面素质的提高和实践能力的培养，培养了一大批多面手和全方位人才，充实了教学内容，活跃了教学气氛，拓宽了社会视野，掌握了实践技能，使大学生们学到了书本上学不到的知识，掌握了在学校中学不到的技术，同时也缩短了理论与实践脱离的距离。为了适应市场经济的发展需要，为促进大学生尽快成长，给大学生多创造施展技能和才华的条件和环境，必须切切实实

地把实践活动纳入到教学中去。

社会实践是知识创新的源泉，是检验真理的标准。到祖国最需要的地方磨练意志，砥砺品格，把学得的知识用于实践，在实践中继续学习提高，才能真正成为对社会有用的人才。实践以充分证明，社会实践促进了大学生的全面发展。通过社会实践活动，我们从无数活生生的典型事例中受到深刻的启发和教育，使思想得到升华，社会责任感增强。在实践中，我们的人生观、价值观得到进一步的强化，提高了认识能力、适应能力和创新能力。走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？再加上如今次贷所引发的经济危机，造成就业更难。为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活 and 工作中很好地处理各方面的问题。我在一家餐馆当上了服务员，这家餐馆名叫黄塘饭店，位于梅州市第一人民医院侧，我这次实践的目的在于学会与社会沟通，了解商业管理的基本模式和管理途径。

## 二、实践过程

## 三、实践总结

经过十几天的实践，我总结出以下几点：

一．在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的工作让我认识更多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前工作的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给

你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，没有第一次又何来第二、第三次呢？有自信使你更有活力更有精神。

三．在社会中要克服自己胆怯的心态。开始放假的时候，知道要打假期工时，自己就害怕了。自己觉得困难挺多的，自己的社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，自己懦弱就这样表露出来。几次的尝试就是为克服自己内心的恐惧。如哥哥所说的“在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。”其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：“勇气通往天堂，怯懦通往地狱。”

四．工作中不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

#### 四、实践收获

在这段实践期间，我交到了很多朋友，因为习惯了老板的大声呵责，我的脸皮都变“厚”了，我觉得在社会上就应该有“厚脸皮”的精神，不要把太多的不愉快记在心上，把不好的东西全忘掉，只记住快乐的，这样人生才会快乐。再者，我学会听一些地方的方言，扩宽了见识，并且我更加清楚的了解了自己，对自己的能力有了进一步的认识，我的身上还有很多的不足和缺点，我要不断的完善自己，这样才能适应时代的要求，成为一名高素质的人才。这次经历将会激励我更加努力地学习和从各方面去充实自己，使自己成为全面的发展的创新型社会人才。非常感谢老板给我这次实践的机会。

被社会淘汰，今后我将继续保持认真负责的工作态度，高尚

的思想觉悟，进一步完善和充实自己，争取在以后的学习中更好的完善自己。

系别：自动化系 班级：自本1022班 姓名：李平 学号：1062052206

## 大学生暑期社会实习报告

暑假的社会实践时候我盼望已久的事情了，在我刚上大学的时候，我就计划着合适才能到社会上实习呢，不过这个愿望不会等太久，很快就快实现了，我已经迫不及待了。

我已经做好的心理准备了，那就是实习的时候一定是很累的，要吃很多在学校吃不到的苦，但是我既然能从高中那样艰苦的学习中杀出重围，考上大学，那在实习中的苦又算得了什么呢。

盼啊盼，终于盼来了结束我的实习生活的时候，不是因为我怕苦怕累，而是盼着回到学校见我的老师，见我的同学，盼着向他们述说我那刻骨铭心的实习经历，而今天我终于可以一个人静静的坐下来诉说我的那些酸甜苦辣的经历了。

如果让我说，毕竟是两个班我说了谁其余的同学会怎么说我，谁知道他这么问一定会关系到我们明天的安排工作，如果我不说经理一定会说我的不是，后来没办法了就说：“我学自动化，学的还行。”他不满意，还是要我指出还行是啥样，我就说我还没挂科，但是不是最好的。

这也许也就是我给李经理的第一印象——不好。第三天我们安排

我换，这时和我一块的那个男生已走了，客房服务就我一个男生了。

我做了一段时间，就结束了我47天的打工生活，但其实并没有

结束。我刚走，就有人告诉我：“他们说xx-x带一大帮人从xx逃了，主任也是这么说的。”我一听非常郁闷。别人怎么说我我不管，但是我不想让父亲这么认为，我做的是不对，我是从饭店逃了，但我不可能做出带他们一起逃这样对不起他的事。我很是气愤，我逃走只是饭店的工作不适合我。“我回家了，我不实习了，”我给我姐打电话，说的我都快哭了，后来我姐安慰我说：“你不能走，你要是回了家向爸爸就更解释不清了，那时他会更生气的，你坚持下来他是不会怪你的。”后来我就开始找工作，工作不是那么好找，我去了餐厅，看了酒吧等，我认识几个大二的学哥学姐，在他们的帮助下我找到了适合我另一份工作——按摩美容中心。

第一次来到店里，老板很客气的接待了我，他说了他的条件：工

资600，时间不定，负责收银。当时我想也没想我就答应了，因为我一进店满满的一屋外国人，我实习很重要的一个目的就是和外国人交流。第二天我就开始工作了，刚来我还是比较陌生，再加上我心情很坏，总是有人问我为什么要从众品出来，那边你解释清楚了吗？我每天不说一句话，我只是干活，干完我的活我帮他们收拾房间，洗大白褂，晚上下班一个人出去闷头闷脑的喝点啤酒就睡，从学校出来短短的9天，我瘦了7斤。第三天我又决定了回家，我实在受不了这样的心理压力，我真的受不了了。这时我的爸爸来看我了，当时我真的很想在他老人家面前大哭出来，但是我没有，我忍住了，因为我知道他不想看到我那么脆弱。我们聊了两句，他说让我好好工作，不用想那么多，他没有生我的气。我当时一下子轻松了好多，从那以后我就慢慢的平静了，开始了我正式的实习生活。

了我的朋友。我们店地理位置好，对面是天津工人疗养院，

靠近友谊与金山两大宾馆，所以生意挺好，后来我认识了好多和我年纪相仿的外国大学生，每天晚上我下班后他们就来找我，我们一起吃饭喝啤酒，一起跳舞，一起聊天，我也请他们吃中餐，教他们说中国话。虽然我有好多都听不懂，但我们可以用英语，有的实在听不懂我就查字典。在我工作快结束时，我妈妈打电话让我和我姐回家，说我二爷爷得了胃癌，我姐那几天特别忙走不开，我没有告诉我姐在18号我回家了，回家时我们店里也忙，我实在是好想再帮我的老板几天，没办法，我必须的回家一趟。在我要走的前一天晚上我们店里一块去吃了顿饭为我送行，当时我特别感动，东北人的实在、热情我算领教过了，我永远不会忘了和我一起度过我的实习生活的他们。回到家我爷爷已经躺在床上起不来了，我陪了爷爷5天就开学了，我不得不返校，因为还有好多事等着我办。当我回学校的第二天我二爷爷就去逝了。这时我的整个暑期实习生活也算是告以段落了。

这次的暑期实习带给我的不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一笔财富。更可喜的是我在实习期间还结识了一些好朋友包括外国朋友，他们给予我不少的帮助。俗语说：纸上得来终觉浅。没有把理论用于实践是学得不深刻的。而我已深刻的体会到我经验的不足了，并且也认识到了我所学的浅薄，相信这次实习对我日后的学习和工作有所帮助。感谢在这期间所有帮助过我和关心过我的人！

法，我要做的还是要处理好和周围人之间的关系，这是很值得我学习的地方。

我还学到了知错就改是很好的，这是我成长中的巨大财富，做错了并不怕，怕的就是以后学习路上不知道困难，知道困难后也不改的愣头青作风，我要学会动脑子，时刻做好自己。

我相信我在以后的学习生活中会做的更好的！

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了



一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

## 一. 前言

### (一) 实习单位介绍

#### 1、实习单位：广州凤凰城酒店

广州凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达 20 万平方米，建筑面积达 7.8 万平方米，是广州面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

#### 2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要

的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班（3人）和行李生（11人），酒店代表主管（1人）资深酒店代表（1人）和酒店代表（4人）。

## （二）实习职位介绍

地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

## 二 实习内容

### （一）酒店代表日常工作

- 1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”在纸后面写上接机（车）日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。
- 2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。
- 3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。
- 4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。
- 5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

### （二）酒店代表的vip/大客户接待工作

- 1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

- 2、准备相关物品，检查是否有遗漏。
- 3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。
- 4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

### （三）酒店代表交易会期间工作

- 1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard
- 2、带齐所需物品，与机场（车站）工作人员联系协商接站事宜。
- 3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。
- 4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

## 三．实习主要收获和体会

### （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

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。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，凤凰城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。

## 四 实习想法和建议

### （一）实习想法

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，

将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对凤凰城酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

凤凰城酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

## （二）个人建议

碧桂园集团已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

## 酒店服务员心得体会篇四

本站发布酒店服务员实习总结1000字，更多酒店服务员实习总结1000字相关信息请访问本站实习报告频道。

本站实习报告频道为大家整理的酒店服务员实习总结1000字，供大家参考。更多阅读请查看本站本站频道。

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了xx学习，刚开始是学习xx文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都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，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的.所有的服务



项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，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应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

## 酒店服务员心得体会篇五

随着社会不断地进步，接触并使用报告的人越来越多，报告包含标题、正文、结尾等。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的酒店服务员实习报告，希望能够帮助到大家。

根据教学计划的安排，11年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇

深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

本次认知实习主要是为了让我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，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

### 1、起初的适应阶段。

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据

工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

## 2、之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正

常操作，其他的.饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

### 3、最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些都是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

- 1、更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理

的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2、创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3、健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

4、增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的对待和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。实习这一个月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自内心的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不

通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐；客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐；为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的咖啡区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞

声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

## 酒店服务员心得体会篇六

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[]20xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

大营鑫意酒店位于大营镇汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。因大营镇是裘皮生产基地，有很多的南方客人，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

### 1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻

炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

## 2、实习职位介绍：

本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二（实战练习）：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。



但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

## 酒店服务员心得体会篇七

酒店服务员是服务性的工作，要做到顾客至上，下面是酒店服务员的实习日记，欢迎阅读！

1、这天，我到诸暨大酒店实习的第一天。实习，虽然不是真正的工作，但却是我工作生涯的一个起点，也是从学生过渡到工作人士的一个不可或缺的必经阶段。刚进入酒店的第一天，一切都很陌生，也很新鲜。一张张陌生的面孔，不认识但是都面带微笑很友善。有一位热心的同事，带着我逛这逛那，带我参观了一下公司的整体结构和各个部门，还给我介绍了几个同事给我认识。一周的时间很快就过去了，在这一周里，我尽量让自己更快地去适应环境，更快地融入这个大集体中，因为只有和上司、同事都处理好关系，才能有利于自己工作的展开。

2、前几天说到什么是一个优秀服务员具备的条件。而这每个条件都要展开来说一下。每天深刻体会两条。首先是“热爱工作”，为什么要热爱工作，因为当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。为什么要迅速熟悉工作标准和方法，因为为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有勤奋的精神、要有自信心。餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。而与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困

难，相信自己是最优秀的。今天我理解到这两点，相信我明天一定能更有精神，更有自信地去迎接新的一天的工作。

4、今天看到了几篇关于酒店管理的文章，我懂得了服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键：对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而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。

5、所学知识要用到实际工作中，需实践的经验，要下大功夫。在当服务员的过程中，我总把自己当作是个管理者来看待公司的日常工作，从一个领导者的角度来考虑着一些问题，总想着用所学过的管理方法与经验运用到实际工作当中去，但我发现，储存在我脑中的知识少之甚少，即便是些管理方面的知识，都未能想起一些，更何谈得来运用。那时我才发现我所学到的并没有那样的丰富，掌握的并没有那样的牢靠，就象一个不会打仗的战士，却拿着枪矛站在了战场上。高中三年之后，我是否也会象现在一样，没有准备好就踏入社会？其实这就让我学会了一种紧迫感，让我学好学更多掌握更多的紧迫感，大学四年并不漫长，也并不空闲，需要我们学得其实很多，只是我们还没有真正的发现。所以我还在不停学

习的过程中不断进步。

6、通过在诸暨大酒店实习的这段时期，我明白了许多道理。对待客人我要以礼相待，微笑相迎。无论是谁，只要是来到酒店的，我都会向他们致以诚挚的敬意。送之玫瑰，手有余香。当客人感到温暖时，他人同样会回馈他的感激，这样不仅能让你我他每天都有一个好心情，还能增加我的工作热情和加大酒店的客流量。

7、实习期间，许多生活习惯和学校生活不同。这样更能让我体验到在这个岗位上的艰辛与快乐。起早贪黑的工作让我学会如何更好的安排自己的工作与生活时间。让我忙中更有感，感中有乐。酒店是实习生活给了我许多有用的社会阅历，让我在今后的工作生活中更有自信。

8、在诸暨大酒店实习的过程中，我明白了合作的重要性。一个人并不能包揽全部的事务更不能将一些事情做得完美，只有靠团体协作，才能将个人能力发挥到极致，才能将一天的工作做到完美。我明白了，如何与人相处，如何待人接物，如何在团体中帮助集团做到最好。

9、刚到酒店时，认识了一位作推销的肖大哥。只要有空就会跟我们说要怎么成功，人生要有梦想之类之类的话。刚开始他给我的印象是个挺有报复有文采的人。他也曾经劝我说涉及一下那个行业。说实话我也确实心动过，但跟父母交流后他们就说离这类人远点，因为他们只是想要业绩。在此我没有说肖大哥是个坏人，有时候也挺可怜他被人利用而不自知。时间久了有时候就发现这些处于社会底层打工的人有些是精神有点问题的，这是被社会形势所逼迫的吧。1000多块的工资要租房子养孩子老婆，这些钱能干吗呢？再想想自己，同样是1000多的生活费，不用供房不用养人，对于我来说就已经不够了。若是伙食费还能有点剩余。只要一出门逛街，那真的是一点都不会剩的了。处于社会底层的人，确实有着那些远大美好的梦想，有时候梦想可以实现。但如果现实一点来说，空有那些梦想又

有什么用呢？现在很庆幸自己能在不错的环境中成长. 很庆幸.  
.....

10、今天是忙碌的一天，早上400多人的早餐，中午还要有200人的餐. 忙也忙不过来，还问了宴会派借人手. 但是，每次过来帮忙的人为什么都是杵在那里动也不动，看到活了也不去干呢？难道我们不是一个团队？从帮忙的时候就能看出一个人的人品，有些是干得比什么都多，有些却是傻傻的站在那。这就是酒店的员工不够团结，像盘散沙。这就是酒店的质量为什么总提不上去的原因。我不是在这里说些消极的东西，而是客观的表达我对现在这酒店的看法。夜已深，只有说这么多，晚安！