

2023年酒店实习感悟 酒店实习报告感悟篇 (优秀5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得感悟，这样我们可以养成良好的总结方法。那么我们写心得感悟要注意的内容有什么呢？以下是我帮大家整理的最新心得感悟范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店实习感悟篇一

在尊品的一个多月的实习已划上了圆满的句号.在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程.其实实习的日子不是很长,当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟?不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西,以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布.摆刀叉,给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样,是那么的叫人印象深刻.

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”□第一个是“menu”(菜单)，第二个是“music”(音乐)，第三个

是“mood”(气氛)，第四个是“meeting”(会面)，第五个是“manner”(礼俗)，第六个是“meal”(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

在尊品实习最刻骨铭心的是尊品员工竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么汤克的服务魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个多月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活!!!

酒店实习感悟篇二

实习前：

在这段时间，我们主要是了解翠丰的酒店体系以及自己的工作环境和工作内容。刚来翠丰的时候，人事部对我们进行了简单而全面的培训，我们对翠丰酒店的布局以及机构设置、酒店产品、历史文化有了大概的了解，**翠丰温泉酒店是由**诚毅地产投资管理有限公司和新加坡诚毅国际酒店管理集团按照国际五星级标准共同投资兴建的，酒店分为7大中心，分别是行政中心、财务中心、营销中心、技术中心、房务中心、餐饮中心以及温泉中心，其中温泉中心是整个酒店的核心部门，也是整个酒店收入的重要来源。

在培训过后，我被分配到了温泉中心下的温泉部门，虽然之前在台湾学习的期间也有了解到一些有关温泉的知识，但进入翠丰温泉部门后，让我对温泉有了更深入、更直接的了解。翠丰温泉是集休闲、娱乐、健康与养生为一体的休闲场所，主要由温泉园区、巴特水疗馆以及**南温泉村三个部分组成。

这里环境很优雅，在这边工作，每天都能呼吸到新鲜空气，体验与学校全然不同的生活方式，心里也静静地下定决心，要好好地实习，不给学校丢脸。

实习中：

这段时间，我对自己的工作内容有了清楚的认识，工作也能得心应手了，对服务也有了自己的理解。在园区，我的主要工作任务是问候客人，给客人指引方向，为客人提供热腾腾的茶水、保持适宜的水温、保证温泉水质的清洁，给客人介绍泡温泉的注意事项和泡温泉的方法，以及适合不同年龄阶段泡温泉的最佳路线，即使解决客人在泡温泉期间遇到的各种问题。温泉区在培养新人方面主要采用”老员工带新员工”的方式，在大姐们的耐心指导下，我慢慢地熟练了各种

业务，特别是对每个池子水温的控制。同时服务好每一个客人，一个微笑、一杯水、一把伞，一句问候都深深地打动着每一个客人。

服务都是互动的。在给客人服务的时候，客人的一个微笑，一句谢谢，一声赞美，都让我觉得我的付出是值得的。让我对服务有了更深刻的了解。相信在接下来的日子里，我会更加用心地服务好每一个客人。

实习后：

这段时间，觉得自己各方面能力都提高了很多，在这里学到的不仅仅是端茶倒水，即使是一件极小的事情，只要我们把它做好，他就不是一件小事。在翠丰最大的收获莫过于学会了人际交往，知道察言观色。每天遇到的都是新的客人，不同职业，不同行业、不同年龄，不同身份，不同经历的人，有些和蔼，有些可爱，有些调皮捣蛋，有些严肃，甚至有些是不讲理的，对于不同的客人，会提出不同的要求，我们要想出不同的解决方案，这对我们的解决问题能力，沟通能力，应变能力，应急能力都有很大的提升。在园区，我们有充分的时间和客人接触，可以选择性地和客人聊天，有些客人会讲述很多他们自己的经历供我们借鉴，给我们一些鼓励，甚至可以讨论某些行业的前景，发表自己的一些看法。“听君一席话，甚读十年书”，和智者聊天，可以少走很多弯路。和不同经历的人聊天，我们可以学到很多经验，在翠丰我学会了多听多看。

回顾这半年的实习生活，从刚开始来到酒店到现在实习快结束了，感觉时间真的过得很快，很感谢这些老员工的真诚教导，很荣幸能够来这里实习。在这里，让我将课上所学到的知识与实践相结合，让我对于自己学到的知识有了更深的印象。这半年，将会对于我以后的学习，生活，工作有重要的指导。很感谢这段经历。

酒店实习感悟篇三

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，所以我们一定要写好实习期间的心得感悟，下面是小编为大家整理的2021大学生酒店实习心得感悟，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔！

2021大学生酒店实习心得感悟篇一

20x年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与x集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们x届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进x集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了x山庄的x食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解，第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

我们实习的x山庄是一所成立于20x年的四酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致他成一楼x食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是x食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员工数名。

x食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过这门课，所以现在一切对我们来说都有是陌生的，茫然的，我

就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导，庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了，我马上给他加满，没过一会又喝完了，我又微笑的走过去给他加满，前后加过几次水，后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心。虽然只是很平常的几句句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架。

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到。人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人

要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好。去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许？我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出

来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队的能力和素质。执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

2021大学生酒店实习心得感悟篇二

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

在这次实习中，我重新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，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了x景区的一些基本旅游知识，和x附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解x的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务。

(2) 交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地

与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 随机应变能力在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

2021大学生酒店实习心得感悟篇三

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，在每日紧张漫长的工作环境中不觉间已经走过了八个月的实习期。回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

我在客房部实习，在此期间我学到了也懂得了很多。每个部门上岗之前，都要经过培训。当然，客房部也不例外。培训的主要内容就是怎样铺床。有我们主管培训我们铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可；套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。每一次进入客人房间，都要先敲门，然后进行床上用品的整理；擦尘也是一项重要环节，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处；吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。除了每天做房以外，我们还有查房、查洗衣等工作。查房就是在客人离开饭店时检查一下房间物品有无缺失，同时看一下客人是否有遗留物品，以便客人及时取走，与此同时，若客人有酒水消费，我们要将酒水及时入账。差洗衣也是一项重要内容，每天早上10点开始查洗衣，其过程为客房服务员先问客人是否有洗衣，若有，请客人填好洗衣单，然后服务员签上自己的姓名和收洗衣的时间，将洗衣收出后由工服放人员将洗衣收走。这些工作基本上是客房服务员的主要工作，当然还有每天的计划卫生，也不可忽略。

作为为一名刚刚接触社会的实习生，我深知自己要学的东西还有很多，而对即将踏入的工作岗位又有太多的陌生和神秘。在这种矛盾心理的促使下，我怀着信心和期待去迎接它。来

到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，因为从来未接触过酒店管理，一切都需要学习摸索，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会。从踏入岗位的那天起，我就暗下决心自己一定要努力，不要让自己有遗憾。

在这八个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成我们的每一份工作。我们不要把事情想得太糟糕，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得工作的疲惫与乏味。“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”微笑的去对待每一位客人，我们所得到的不仅仅是微笑，更是客人对我们饭店的认可，对我们饭店发展的支持与赞赏。

为期八个月的短期实习，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基础同时，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，但是对于自己的英语还有待加强。

2021大学生酒店实习心得感悟篇四

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内容，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，曾经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，不过我相信，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，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“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可以了，到后来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，关键是要看自己怎么去对待了，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，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来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，终于跨出了第一步，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，而现在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，有几点是必须要有的：

一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。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，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为三的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。

现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，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可以主动提出来，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。

2021大学生酒店实习心得感悟篇五

x4月25日是我生命中的一个转折，既平凡有特殊，我由一个学生转型成一个员工，在x开始了实习之旅，经历一个月的培训我被分到x大饭店爱琴海西餐厅。

初到西餐我的内心十分恐惧，我怕我自己什么都不会，怕会闹笑话，然而其实不然，因为这里的人不仅热情且还乐于助人很快我就掌握了服务流程。因为自身年龄较小，有那么多老员工庇护着，重活累活从不让我干，对新鲜事物的好奇以及对工作的初步认知我基本上每天都处于高度兴奋状态，因为对客热情度较高、工作效率较快、表扬信数量较多被评为“x第二季度优秀实习生”的荣誉称号。

那时我觉得很幸福每天快快乐乐的工作，每月快快乐乐的数工资，但是幸运女神永远不会只眷顾我一个人，因为工作的优异会得到领导的赏识，因而会是同事间相互嫉妒，自己的劲敌也会出现，酒店人员流动量较大，许多老员工因个人原因，递交了辞职申请和调岗申请，这样只剩下我们一些新员工，经理便开始了他的培训计划。

从那天起我就开始被训练着，托盘不过关就拿四瓶纯生，每瓶20元损失由自己承担，那天下班后胳膊定了型动都不动，那是我特别逞强，跑到西餐办公室自己一人痛痛痛快快的哭了一场，以后也是这样的训练，难度、强度只会随着时间的流逝变得越来越大。技能会越来越高，工作量也会越来越大，不管几个人上班，预定有几百，那时我最常用的一句话“天上飘着五个大字，那都不是事”。

由最基本的礼仪培训-站位迎宾-掌握服务技能-微笑服务-个性化服务，这一路走来其中的辛酸自是不言而知，过程是简

单的、经历是宝贵、收获是硕大。

让我感悟最深的是：潜能是有限的、激发潜能是经历有限的事，因为困难并不可怕，只是在于克服困难的过程中你是否能硬着头皮将这个过程走下去，因为苦和累我在x的是个月中几乎陪伴我的只有泪水，我想到的仅仅只是x是我自己选的，电大是我自己要上的，就是爬也要用我的坚强把这条路走下去！

酒店实习感悟篇四

实习是一次锻炼与提升的重要过程，那么怎么来写一篇酒店实习心得感悟呢？下面是本站小编精心整理的酒店实习心得感悟，供大家学习和参阅。

**年7月8号我们迎来了09大专旅游的实习。我们15个人怀着激动的心情来到*酒店实习6个月。

*酒店坐落于风景秀丽的海滨城市*市，是投资集团兴建，由知名酒店管理公司“国际”全权管理的一家四星级涉外旅游饭店。

酒店建筑面积近4万平方米，其设计现代、简约，将城市文化与海洋元素进行了有机结合，形成了独具风韵的酒店格调。

酒店拥有总统套房、豪华商务套房、商务单标间、无障碍客房等各类高档客房230余间。设有大、中、小型宴会厅30余间，以及风格浓郁的西餐厅，整个餐饮区域可同时容纳约1000人就餐；拥有各类会议室、多功能厅6个，能够满足不同的会议及活动的需求。

为满足宾客的多层次需求，酒店还设有商场、商务中心、票务中心□ktv包厢、桑拿按摩保健中心、棋牌室等服务和娱乐

设施。

*酒店酒店将秉承“诚信、廉洁、效益”的企业文化，创新企业理念，以“国际水准，中国特色”的管理优势打造酒店显著的竞争实力和赢利能力。*人将会以饱满的热情，优质的服务、优雅的环境、现代化的设施设备，做好每一次服务。

从酒店的理论培训到服务技能培训使我对酒店的什么都不懂到对酒店有一定的了解。我被分到了餐饮部。在服务技能培训过程中，每天都训练托盘、餐桌服务。托盘中由一瓶啤酒慢慢的加到三瓶啤酒，由静托到爬楼梯。从五楼爬到一楼，从一楼在爬到五楼，每天来来回回好几次。第二天在床上爬不起来，一动浑身疼手都肿着还得坚持。因为人力资源部经理李力峰经理曾说过“我们大家是一个团体，缺一个人我们都不是一个完整的团体”

在酒店中我们学习了在学校学不到的知识，这只是一个开始，在以后的道路中我会更努力的学习。

酒店实习心得感悟范文

我于**年7月8日到*酒店实习六个月，**年1月8日实习完毕!

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人，尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作

一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。

3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己！

感谢*酒店让我能够学到如此之多的知识，让我拥有如此之多的财富，这将是未来道路上的基石，感谢学校，感谢，感谢陪伴我的同学们！

酒店实习心得

我是，**年9月，我在国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么有“历史”的呢！总是在外面道路上游走的我，终于能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时间，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，现在才明白，是自己的眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能弹出时间的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练，！

在，我是一名基层服务人员，同事们的热情，让我深有家的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是对待客人的！客人至高无上和以情服务，用心作家是我在最初学到的，作为一名实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自己看的很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最应该感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在，我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而，也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势；忘不了，同事们一起用力喊出的口号。我为我曾是**人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在虽然有过的泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢！

酒店实习感悟篇五

我所实习的酒店是池州皖江大酒店，它是一家三星级饭店。酒店位于青阳路，是池州的金融、商贸中心、地理位置优越，交通便利。酒店设施齐全，拥有舒适的各类标准、商务、豪华套房150间（套），设有中餐厅、包厢、酒吧□ktv等。配有现代化会议设施、多功能厅、接待室，可同时举行两个200人以上的会议。

在池州皖江大酒店中餐厅做实习生期间，除了有关专业知识得以更深的理解和运用外，让我更深的是自己的以下体会：

在工作中，必须做到

第一点：你永远不要和上司顶嘴。如果上司是错的，那你顶嘴了，令他老羞成怒，不想法治你才怪；如果上司是对的，你还顶嘴，那你是罪加一等，不想活了。就算能活，也会特别辛苦，人家半年升一次，你可能两年升一次。也可能来不及升职也呜呼哀哉，收拾包袱走人了。

第二点：就是不要小看部门规章。俗话说国有国法，家家有规矩，部门也有部门的规定，你违反了酒店规定，可能还不太引人注意，如果违反了部门规定，大家一看就知道。在我刚进去时，就是有些地方不注意，比方说在学校，头发刘海留得比较长和多，在这里要盘发，已经够麻烦了，最恐怖是有一次我额前刘海掉下几根，刚好经理来婚宴视察，便很凶的

叫我进去弄好头发，我当时吓了一跳，后来才知道作为服务行业的人员必须注意各种小细节，给酒店塑造良好的形象，这是酒店无形的资产。后来正式员工对我说要是她们就是意味着工资、奖金、晋升机会什么的可能没了。从此，我再也不敢马虎。

第三点：客人永远是对的。每次我们的失误也好，客人的失误也好，总之一碰到什么事，我们开始能做的就是道歉。

服务行业要注意的问题实在太多，不是三点两点可以点清的，我的短短经历也谈不上经验，只能算是我自己的一点想法。希望大家能受用。

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。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好。我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是十几个时工作制，根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上9点半点到下午3点5个半小时和晚上4点半到8点3个半小时，共9个小时左右，这样我们下午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

工作的下属发发脾气。

通过这次实习让我学到了许许多多的东西，在做人做事上面都受益匪浅。

- 1，要有坚定的信念，无论在哪里工作，一开始都不会立刻给工作

给我们实习生实际操作，一般都是先让我们看，时间短的要几

天，时间长的要几周，这段时间里很多人会觉得无聊，没事可

做，便产生离开的想法，在这个时候我们一定要坚持，轻易放

弃只会让自己后悔。其实对于那些困难我们要端正心态，对于

我们前进道路中的困难，取决于我们踏脚的位置，那样的困难

也能变成我们飞速成长的跳板。

2，要学会怎么与人相处和与人沟通。只有这样，才能有良好的人

际关系。工作起来得心应手。于同事相处一定要礼貌、谦虚、宽容、相互关心、相互帮忙和相互体谅。

3，要学会怎样严肃认真地工作。以前在学校，下课后就知道和同

学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在这里，可不能这样。工作，来不得半点马虎，否则就会出错。

学过的知识也可以在工作中逐渐的掌握。

5，要学会虚心，因为只有虚心请教才能真正学到东西，也只有虚

心请教可使自己进步。

最后在这里，我要感谢我的学校和老师三年来对我孜孜不倦的教导，也感谢酒店能给我这个实习的机会，锻炼自己，增加社会阅历，对自己现在和以后的发展都是一个十分重要的挑战。我坚持一个信念，只要有心，就能做到最好！

以上就是我在实习过程中的一些感受和体会。

08旅游

陶舒