2023年酒店考察心得体会总结(精选9篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？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。

酒店考察心得体会总结篇一

精选酒店实习心得体会（一）

几个月前我来到了xx酒店，毕业了我们出来找了实习工作，也是要必须完成的实习，我来到xx酒店实习，我学的酒店管理，在找这份实习工作的时候我很用心，我找了很多家酒店，我查了很多的资料，我决定来到xx酒店面试，我通过了这里的面试，进入到了xx酒店，开始了我的实习□xx酒店是一个品牌酒店，大多数人都是应该听过的，在全国连锁，所以可以说是很有名气，在这种大酒店环境下我是很憧憬的，很期待在工作中自己会是怎么样的，在这里我工作了三个月了，学酒店管理的我，经过在这里的实习，我专业上又领悟了很多，在xx的实习很快，几个月的时间我看到了很多不同的事情，知识层面，跟阅历方面都开拓了很多，虽然只是短短的几个月，没有太长的时间，短短的实习期，但是我觉得我在这里经历的还是很多的，也有一些感悟心得。

在xx酒店这里我是实习的身份进来的，在这里我开始实习，在xx酒店我是一名实习领班，在我工作的这段时间可以说是我人生的一个转折，我自己在这里找到了方向，有了动力□xx酒店这里就给了我这些东西，做一名领班很不简单，在大学学酒店管理的我，其实是少有实践的，在这方面的工作经验很少，大多数知识是理论，但是在这个职务更多的是需要经验，所以这是很有挑战的一份工作，我是很有信心，但是在

工作中难免遇到很多的问题，这是我在xx酒店这里最深刻的感受，工作三个月的时间，几乎每天都在学习学的东西 ，培养自己的经验，工作的能力，作为一名酒店领班平时我的工作很多，我管的是一个小小的团队，十几个人而已，但是纵然是十几个人，也是有不小的压力，每天要传达工作，安排人员工作，各种调动，工作并不轻松。

在xx酒店这里我感觉最多的就是在工作中，特别是作为一名管理者，要比普通的员工更加具有一个特性，那就是责任心，这个很重要，在管理的者的角度去处理事情，实习的这段时间，我完成为的自己工作内容，虽然在xx酒店这里工作是很累，作为一名实习生我真的感觉到很累，酒店的管理工作不好做，在每天工作结束的时候，我都组织我管理的这个小团队，开一个短暂的会议，主要还是总结工作，让所有人自由发言，工作中的感悟，又或者是指出我的不足，我都会平常心对待，正视他人提出的缺点。

在xx酒店最大的感受就是，我们一定要做好自己的本职工作，大事小事都认真细致，自己就会在不知不觉中提高。

参考 酒店实习心得体会（二）

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，不要太过急燥，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新的开始，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。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则: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，我从中受益非浅。

经典的酒店实习心得体会（三）

很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着天的到来，大家再也无法忍受当

前这日以继夜的填鸭式的教学，从师兄们那里到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有值得借鉴的呢?还有需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。10人被分成了3个组，分别在不同的，并且每20天换一次，能让的整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的做法让感到挺满意的，这也正和的心意。

组的4个人被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮中最辛苦的!”还开始工作，就听到旁边有人在私下这么向告诫着。看来，我得真的要思想才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店给服务员们制定的岗位职责和工作描述，这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，的工作每天听从领班的下达任务，随时着听从的指挥，固定的活干，或者说只要有需要，服务员都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台所谓的做的本职工作外还得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等脏活、重活、累活男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(加班费)，我不知道的作息制度有违反《劳动法》，可是一名有血有肉的人来说都有的最低的底线，人毕竟一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的件事想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得

可以，酒店空余的服装供我“高大威猛”的男生穿，索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我服务员和客人几乎区别，以至于有一次我正为会议服务时，却被对方是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的要的，好的员工制服不但能使得员工精神从而工作员工制服更体现出企业的内在的文化，文化的企业如同人了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都那样的热情友好，并是实习生而对冷漠生硬，在劳累之余，同事们的甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工最能够大家的心情，能站在员工角度来看问题，讲述的是“老百姓的心里话。”这酒店上层所最的素质!

中餐厅的日子就一天天结束了，在日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何好的利益和酒店的利益、如何好同事之间的人际关系、如何的心态，更让我到的是服务员应该强烈的服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。

模板酒店实习心得体会(四)

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xx景区的一些基本旅游知识，和xx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xx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，这就需要有良好的应变能力，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心平气和地商量解决，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。

优秀的酒店实习心得体会（五）

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。

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，还有就是做为三星级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。

酒店考察心得体会总结篇二

(一)

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，还有就是做为三星级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。

(二)

一、实习岗位与内容

(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，知道客人名的要用姓名去称呼客人。

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。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“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vvvip□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

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，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、菜看质量的优质，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，不要太过急燥，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新的开始，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。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：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，我从中受益非浅。

酒店新员工入职培训心得体会

能够成为酒店新进员工的一员，我感到非常荣幸。为了让我们更快的适应工作，酒店为我们进行了短期的工作培训，培训主要强调服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，要做到高水平的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进

行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助;遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

酒店考察心得体会总结篇三

刚到___，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!

酒店实习总结心得范文

“一份耕耘，一分收获;一份付出，一份回报”。

___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!

酒店实习总结心得感悟

___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_集团兴建，由知名酒店管理公司“___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_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_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。

酒店考察心得体会总结篇四

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，虽然我们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，这将是我未来道路上的基石，感谢学校，感谢__，感谢陪伴我的同学们!

酒店考察心得体会总结篇五

自我离开学校到现在实习已经三个月了，我的专业是酒店管理，在_酒店做前台至今已经过去三个月的时间了，第一次出来在社会上实践使我感到很多的好奇，也对工作充满了期待，记得_酒店来我们学校校招的时候，我怀着万分激动的心情去投了简历，因为事先我就对这个酒店有过了解，酒店的文化非常好，环境的不错是我实习的理想地方，投了简历后过了两天通知我去面试，我从众多的面试者中成功的脱颖而出，成为了_酒店的一名实习生，这是一个使我从一名青涩的学生蜕变成一个初在职场斩头露角的平台，现在实习期已过，我对我这三个月的工作有很多的感悟，也有成长与收获。

一、实习酒店

_国际大酒店

二、实习时间

20_年x月x日-20_年x月x日

三、实习地点

_市_区_路_x号

四、酒店概述

_国际大酒店是一个全国连锁酒店，也是业内数一数二的知名

酒店，我所在的酒店是_国际大酒店在_市的一个分酒店，目前酒店在职员工_名，环境美丽，服务周到，员工的职业素质非常高，获得客户的一致好评。

五、实习内容

在初到_酒店这个大集体当中的时候，我对这里充满了陌生，但是看到这里的员工服务的时候素质特别的高，瞬间就好感度飙升，我的职位是酒店前台，在入职之前酒店会给我们做为期一周的培训，培训的内容主要是了解酒店的文化，还有酒店的起源发展，还有一系列针对所在岗位的培训，这里的培训老师都非常的热情，也对我们非常负责，平时有什么问题他都会在第一时间帮我们解决，自己知道的全部都教给我们，特备是酒店的一些注意事项，他每次都是耐心的给我们讲解，非常负责，这个是我感觉最好的一点。培训完了之后会对我们进行一场笔试，主要是针对我们培训期间学到的知识进行一个考核，然后带我们去做入职体检，体检通过这样就正式上岗了。

正式在酒店前台这个岗位上工作的时候，我还有点不适应，因为酒店前台这个职位可以说是代表着一个酒店形象的好坏，是一个酒店的门面，客户对酒店的第一映象也是从前台开始的，所以我的压力也是挺大，经过培训后的我，知道前台这里要具备一定的职业素质，如普通话要好，形象端正，还有脾气要好，这都是一名优秀的台前需要具备的素养，在一开始我当然还算不上一名优秀的前台，但是我一直扎起在朝着这个方向努力。

实习期间我一直本着刻苦的心态在上班，每天8点上班我7点半就到了酒店早早的为一天的工作做好准备，多次受到主管的表扬，前台这个职位是有夜班的，我们几个台前员工都是实行两班倒，虽然很累但是都乐此不彼，因为这是一个锻炼自己的绝佳机会。

六、感悟

在_酒店实习的这三个月的时间里，我每天都在为自己加油，因为刚开始不适应，我努力的说服自己坚持，在这里实习的三个月让我知道了每一份工作都有它的价值，只要用心认真的对待，微小的价值也会被无限的放大。

酒店考察心得体会总结篇六

精选酒店实习心得体会（一）

一)

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，还有就是做为三星级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。

参考 酒店实习心得体会（二）

实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习结束已经有l两个月了，回头看的时候，让自己能拿出来和别人分享的东西很少，而让自己脸红的却很多。

能到凯瑞林实习可以说是一个“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更多的努力。而这时侯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□n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!

经典的酒店实习心得体会（三）

1、认识主动服务意识

服务意识，是对酒店服务员的职责、义务、规范、标准、要求的认识，要求服务员时刻保持客人在我心中的真诚感。主动服务意识在服务意识中是尤为重要的，主动的发现客人的潜在要求并为客人提供及时的服务会让客人产生归属感。

主动的微笑服务是总机接线生的服务灵魂，接线生是用电话与人交流，客人看不到她的笑容但且能感受到，微笑的声音是甜美的，是让人觉得舒服的，每当客人听到这样的声音都会很有礼貌的与之交谈，同时也会受到客人的称赞，使酒店形象在客人的第一感觉中突然明亮起来。

商务文员的对客工作都是很细节的服务，善于发现客人的需要是作一个优秀员工很重要的服务技能。客人在商务中心等待时，可以为客人送上一份报纸或者让水吧人员送来一杯免费的柠檬水，以便客人排解在等待中的空挡时间。这时候客人都会投以微笑以示感谢，这样自己的心情也会因此而欣慰。

2、 感受酒店培训

在丽城，让我感受最深的是酒店的培训体制。从入职培训到部门的岗前培训，一直到每个月有的岗位知识培训，都给自

已提供了一个很好的学习专业知识的空间。

现代酒店业的竞争其本质就是管理人员和员工素质的竞争。培训一支高素质的酒店管理和服务人员队伍，是酒店人事工作中最重要的任务。现在不少酒店经营者自己认识到:“培训是饭店成功的必由之路”，“培训是饭店发展的后劲之所在”，“没有培训就没有服务质量”。酒店员工培训既有利于员工自身知识技能的发展，实现酒店的经营目标，同时有利于酒店的长远发展。

对于员工，很乐意接受酒店安排的培训，这样可以加快自身端正职业态度，入职培训尤为重要，在这个培训过程中，员工可以了解整个酒店的情况，酒店的制度文化以及福利待遇是不是会让员工产生归属感往往就在这期间。这个期间的培训对我们实习生有很重要的作用，刚踏出校园，找不到工作的起点，入职培训是上岗前的方向指导，让我们这些盲目的实习生对自己的职业生涯有一个好的规划。部门的岗位技能培训可以让员工学习职业知识和技能，还可以培养职业习惯。尤其对新员工来讲，系统的培训比他们自己去摸索学习，速度要快的多，对自己相对独立的做好本职工作和自由做出正确决定就有了信心，因而也提高了自信心。

对于酒店，加大培训力度可以提高服务质量和工作效率。新员工通过培训可以迅速的掌握相关技能开展工作。老员工也可以学到更好的工作方法，以减少事故的发生和降低损耗。员工队伍中往往会有比较出色的人员，他们经过培训扩大了知识面和扩展了工作领域，并接受新的管理理论的熏陶会激发出他们的管理潜能。为酒店储备人才有很大的帮助。

3、 体味基层管理

在酒店做基层岗位，基层领导者既是上司又是朋友。

基层管理者直接在一线与顾客和员工接触，具备敏锐的洞察

力，能及时掌握顾客反馈的信息，发现服务过程中影响传递质量的系统性和执行性问题，在自己职责范围内找出解决问题的措施或方法。这对于基层员工是一个很好的学习榜样，可以透过领班查找自己的不足来提高自己，并可以学习一些管理技巧。

但是，基层管理也有很大的缺陷。由于我国酒店基层管理者能力和意识的缺陷，使他们难以发现真正影响顾客满意度的问题，尤其是服务系统存在的缺陷，从而使相同的质量问题重复出现，不但降低了顾客的感知价值，而且在处理顾客不满时产生的故障成本，会导致酒店竞争力的降低。但是，由于多方面的原因，他们不愿将重要的信息向上级进行沟通。一是自身能力的不足。不能准确判断哪些是有价值的顾客信息，哪些服务问题需要向上级沟通。二是自身的惰性。如果向上沟通，也不一定会被采纳，多一事不如少一事。三是本位主义思想。认为将服务问题向上级反映，担心产生负面影响。由于基层管理者的上级不能有效获得有价值的信息，因此，持续改进服务质量就难以实现。

基层管理的缺陷是一个长远的问题，毕竟是基层，经验不足，能力不够是普遍性的问题。但是基层管理应该做到最起码的以身作则。身为一名基层管理人员首先必须在工作中时刻作好榜样作用，从执行饭店的规章制度到仪容仪表、言行举止、工作态度等方面都应率先垂范，作好员工的带头人。应该明白“身教重于言教”的道理，少用语言多用行动和自身形象来影响员工、带动员工、引导员工和教育员工。“没有不好的士兵，只有不好的将军”，员工工作的好坏，犹如一面镜子，可以直接反射出一个管理人员的管理能力。

五、结束语

时间短暂180天，是我在这项工作上的阶段性的结束也是刚刚的开始。后面的路是那样的漫长我是否会在这个行业上走下去?我无法预测。可我相信我将会用我的平生所学做好每件小

事。事在人为。只要有心就会有成功。

整片文章结构清晰，层次分明，为了让报告更加生动，可否在:三实习工作总结中对其中某些工作事件予以简单举例，相信在你的工作过程中一定有让你成功、失败但获取经验的工作记忆。

模板酒店实习心得体会(四)

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

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，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、菜看质量的优质，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。

优秀的酒店实习心得体会（五）

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，不要太过急燥，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新的开始，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。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，

认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：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，我从中受益非浅。

酒店考察心得体会总结篇七

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，不要太过急燥，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新的开始，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。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：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，我从中受益非浅。

关文章：

3. 关于酒店实习心得体会

4. 酒店实习心得感悟

6. 有关酒店实习心得体会

酒店考察心得体会总结篇八

“一份耕耘，一分收获；一份付出，一份回报”。

20xx年七月份我来到了酒店参加实训。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！

去年五月份曾在上水城，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！

酒店考察心得体会总结篇九

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

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，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、菜看质量的优质，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。