

2023年酒店铺床实训心得体会(精选7篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？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。

酒店铺床实训心得体会篇一

作为酒店管理专业的学生，我在大三下学期进行了为期一个月的酒店酒吧实习。这次实习让我对酒店酒吧的运营管理和人员组织有了更深刻的理解，也让我感受到了自己在专业知识和实践能力上的不足。在实习期间，我遇到了很多问题，也获得了很多收获。下面，我将对我的实习过程进行总结和反思。

第二段：实习经历

我的实习地点是一家五星级酒店的酒吧部门。在这里，我主要参与了各种酒水的调制、餐饮服务、客户接待等工作，并与其他员工合作完成了一些大型活动的策划和执行。尽管我已经在学校学习了很多关于酒店酒吧的知识和技能，但是在实际操作中，我还是发现了很多不足之处。在制作饮品和料理的过程中，我发现自己的手法不够熟练，同时也需要更加注重食品安全和卫生问题。在客户接待方面，我还需要学习如何更好的和客人沟通，给他们提供更专业的建议和服务。

第三段：实习收获

通过实习，我对于酒店酒吧行业的发展和现状有了更为深刻的了解，同时也学习到了如何更好地处理团队合作和客户管理。在实习期间，我获得了很多酒吧调制和餐饮制作的经验，

在大型活动的规划和组织方面也有了更多的实践机会。与此同时，我也确定了自己在学习中的不足和需要加强的方面，明确了今后学习和就业的方向和目标。

第四段：经验反思

在实习的过程中，我认识到自己在自我管理和团队协作的能力上还有巨大的提升空间。在制作调酒和烹饪菜肴的过程中，我需要更加熟练地掌握手法和方法，同时也要更加注重安全和卫生问题。在客户团队和服务上，我还需要学习如何更好地沟通和交流，如何解决不同客户和团队成员之间的矛盾和冲突。这些都是我今后需要努力克服的问题和挑战。

第五段：总结

总之，在实习期间，我对酒店酒吧的行业和运营管理有了更深刻的认识，也学到了很多有用的经验和方法。值得一提的是，实习使我更加自信地面对工作和生活中的挑战，同时也让我更加深刻地认识到自身的不足和发展空间。今后，我将继续学习和努力，希望在未来的职业生涯中为酒店酒吧行业的发展做出自己的贡献。

酒店铺床实训心得体会篇二

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部

门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有[] 一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，

将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

酒店铺床实训心得体会篇三

在学习期间，实践是不可少的。尤其是对于酒店管理这个方向的学习任务而言，酒店校内实训课成为了一个非常重要的组成部分。在校内实训的过程中，学习如何管理和运营酒店，也学会如何处理酒店行业中的各类问题。在实训中的过程也获得了许多宝贵的体验，本文将结合自身的经历，分享酒店校内实训课学到的心得体会。

第二段：学习和体验的重要性

对于酒店校内实训课程而言，学习和体验是至关重要的。在实习期间，学生将在课堂和现实环境中接受教育和教学。通过课堂学习，学生可以更全面地了解酒店管理和运营等基本知识，包括如何构建酒店的组织结构，如何决策和执行，如何应对客户要求等等。在现实环境实践中，学生将更深入地了解行业工作流程和操作流程，并与顾客接触，锻炼应变能

力和解决问题的能力。

第三段：实训课的意义

在实训课程中，学生将学习如何应对各种行业问题，在实际操作中更好地应用资源和创新技术，不仅仅是提供一般的服务。学生可以通过计划餐厅用餐的流程，研究菜单搭配和菜式的制作顺序，更好地规划餐厅的怎么进行管理。通过这样的实习，同学们能够更加了解自己适合酒店的哪个岗位，并为自己的职业发展打下坚实的基础。

第四段：学到的实践经验

在酒店校内实训的过程中，我学到了很多宝贵的实践经验。例如，顾客服务的重要性和团队合作的重要性。服务顾客并不仅仅意味着为客户提供高质量的服务，更重要的是要了解他们的需求并尽力满足他们的要求。此外，团队合作可以增强酒店的效率、凝聚力以及团队之间的凝聚力。

第五段：总结

在酒店校内实训中，学生可以获得丰富的体验，了解酒店管理和运营等方面的工作流程，并学到了如何处理各种情况下的问题。此外，学生还能与真正的顾客进行联系，增强应变能力和解决问题的能力，这是在课堂里不容易得到的机会。在酒店校内实训所学到的经验和技能，对于未来的职业发展会起到非常有利的作用。

酒店铺床实训心得体会篇四

时间总是经不住拼搏，在我们___酒店全体成员的努力下，20__年的时间很快就在忙碌中过去了。

回顾这一年，作为___酒店的前台经理，在工作中我严格遵守

酒店的发展计划，认真严谨的要求自己，要求员工，积极热情的做好酒店前厅的服务，并为客户带来__酒店的服务。

作为一名前台经理，我非常清楚酒店前台职责的重要性，它是酒店的招牌，是名片，一个酒店的服务和体会是怎样的，在进门的几分钟内就可以体会出来。为此，前台是酒店最重要的岗位之一。

而作为前台的管理者，我则更是要在工作中做好典范，严格做好自身的工作，更要管理好前台和大厅的情况，保证每个来到__酒店的客人都能体会到__酒店的优质服务，并选择这里。以下是我这一年来的工作总结：

一、工作的思想情况

在工作中，我坚持思想比能力更重要的观点。作为一名前台的管理人员，我坚持在岗位中“以思控责”，坚持锻炼自身以及前台员工的服务思想理念，以此加强大家的积极性和责任感。提高工作的能力，以及员工们自我完善的能力。

在思想上，我要求能做到在工作中“集中、严谨”，对于前台的要求和规定严格的完成，仔细的遵守酒店的规定。而对待客户的时候，要保持“关心、细心”以及学会观察和换位思考，感受到客人的所需，并在工作中更好的展现我们__酒店的服务。

当然，作为前台，在做好服务的同时，也不能忘了巩固销售的思想。在做好服务的同时，也要带动酒店的业绩，这才能真正做好前台的工作。

二、个人的工作情况

在工作中，我保持着严谨仔细的态度，在工作中，尽职的在自己的岗位，仔细的观察前厅的情况，平常在工作中积极的

管理好前台人员的工作，而在客流量繁忙和出现问题的时候，我也会及时的出面处理，让客户随时都能感受到我们__酒店的全方位服务。并对一些客户的投诉和不满及时处理，努力补偿，挽回服务的不足，并积极做好改进。

在管理上，我一边严格的要求前台员工的个人处理能力，一边也在积极锻炼团队能力，加强前台员工的配合，提高效率和服务，让客户满意住下。

在这一年的工作中，我尽管积极的完成了工作并取得了不错的成绩，但在很多方面也有一些没有顾虑到的地方。为此，我会在下一年的工作中继续努力，让前台为酒店的发展贡献出更多的力量！

酒店铺床实训心得体会篇五

一、自我管理 通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远，要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时间，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方

面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说；不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用 每一名管理者要起到承上启下的作用，要对酒店负责，要监督属下员工工作，确保达到服务要求，给予下属指导，完成实现日常工作目标，解决工作中的问题，指导员工克服困难。管理其实质是尺度，是原则性和灵活性相结合的产物，作为一个高星级酒店要讲究原则，在某种程度上员工可能会认为缺乏人情味，往往就是坚持原则，才能搞好管理，才能将各项管理工作做到极致，才能为宾客提供各项服务通过在中心大酒店实训学习，我深深感受到，管理还要有公开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且还要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同

呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让宾客旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到我们的房间，进房间后因为我们是预定好的，中心大酒店知道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率，在华侨国际这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能

为高邮市的经济建设做出应有的贡献!

酒店铺床实训心得体会篇六

近年来，酒店行业快速发展，培养酒店专业人才的需求也越来越大。为了满足这一需求，学校开始设立酒店实训室。作为酒店管理专业的学生，我有幸有机会在学校酒店实训室进行实习。在这段时间里，我不仅学到了专业知识，还收获了很多宝贵的经验和体会。

第二段：设施设备

学校酒店实训室拥有一流的设施设备，这为我们提供了一个优越的学习环境。实训室里有一间模拟客房，里面陈设精美，布置典雅，我们可以在这里进行各种实践操作。还有一间模拟餐厅，里面摆放着各种不同类型的餐桌椅和餐具，我们可以模拟各种场景进行服务操作。此外，实训室还配备有现代化的厨房设备，供我们进行烹饪实践。这些设施设备的完善使我们可以更好地模拟真实的工作场景，提高我们的实际操作技能。

第三段：实践活动

在学校酒店实训室，我们不仅能够进行基本的课程学习，还有各种实践活动。我们会模拟接待客人、安排客房、服务餐饮等真实工作场景，通过实际操作来锻炼我们的动手能力和沟通能力。在实训期间，我们也会组织一些实践活动，如酒会、主题晚宴等，这些活动不仅让我们更好地了解酒店行业的运作，还培养了我们团队合作和组织协调能力。通过这些实践活动，我们不仅增加了自信和成就感，还为将来步入职场做好了充分准备。

第四段：师资力量

学校酒店实训室的师资力量非常强大。这里有一批经验丰富、业务精湛的教师指导我们的学习和实践。师傅们不仅具备丰富的行业经验，还具备教学经验。他们精通各个方面的酒店管理知识，能够传授给我们最新的行业动态和管理理念。在实训过程中，师傅们一直都是我们的良师益友，他们会认真指导我们的实践操作，纠正我们的错误，并给予及时的反馈和鼓励。有了师傅们的指导，我们的学习和实践效果更好，获得感更强。

第五段：心得体会

通过在学校酒店实训室进行实习，我受益匪浅。首先，我学到了很多有关酒店管理的知识和技能，这些知识将为我将来的工作奠定基础。其次，我培养了实际操作的能力和团队合作的能力，在模拟的工作环境中，我们需要与同学们共同配合、分工合作，这培养了我们的团队意识和沟通协作能力。最重要的是，在直接参与实践操作的过程中，我更加深刻地认识到了自己的优势和不足，这对自我提升和以后的职业规划都有很大的启示。

学校酒店实训室为我们提供了一个学习和实践的平台，我们在其中不仅学到了专业知识和技能，更锻炼了自己的实际操作能力和团队合作能力。我相信通过这段实习经历，我已经做好了步入职场的准备，将来一定能够胜任酒店管理的工作。我对自己的未来充满信心，同时也感激学校酒店实训室给予我的宝贵机会和帮助。

酒店铺床实训心得体会篇七

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的实训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店实训的心得体会——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，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以顾客至上为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。要做到以上的服务，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。

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。

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。

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。以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是领导在实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。