

2023年酒店领班心得体会感悟总结(大全7篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

酒店领班心得体会感悟总结篇一

为了锻炼和提高自己的实践能力，增加个人在社会竞争中的经验，暑假期间我在市区的一家酒店进行了为期一个多月的社会实践活动。之所以选择在酒店工作，是因为我的专业方向正好是酒店管理，这样的话，能帮助我提前对酒店内部有个大致的了解，比如酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，以及酒店管理服务工作所需要的基本技能。这样能够帮助我毕业以后尽快地适应社会，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，于是带着满心的期待我开始了这个假期的社会实践。

“千里之行，始于足下”，这短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。

向他人虚心求教，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间在酒店里所学到的经验和知识是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习

的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我们可以向他们学习很多知识、道理。

实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚固的基础！

在酒店实习的这一个多月，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，自己的一切事物都得要自己亲自去解决。

俗话说：在家千日好，出门半日难！意思就是说：在家里的时侯，有自己的父母照顾，关心，呵护！那肯定就是日子过得无忧无虑了，但是，只要你去到外面工作的时候，不管你遇到什么困难，挫折都是靠自己一个人去解决，在这一个多月里，让我学会了自强自立！凡事都要靠自己！现在，就算父母不在我的身边，我都能够自己独立！而且，在酒店里工作，每天在那辛辛苦苦上班，天天重复的都是同样事物，真的好无聊、好辛苦！在那时，我才真正正的明白，原来父母在外打工挣钱真的很不容易！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！

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。

通过实习，我对酒店管理的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。通过这次的的社会实践活动，我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。

这在无形中使我们对自已的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是大学生磨练品格、增长才干、实现全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。

在这次实践中，让我很有感触的一点就人际交往方面，大家都知道社会上人际交往非常复杂，但是具体多么复杂，我想也很难说清楚，只有经历了才能了解。才能有深刻的感受，大家为了工作走到一起，每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧，就看你怎么把握了。

我想说的一点就是，在交际中，既然我们不能改变一些东西，那我们就学着适应它。如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就

是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰。

酒店领班心得体会感悟总结篇二

作为一个酒店管理专业的学生，我一直对酒店行业充满了浓厚的兴趣。今年暑假，我有幸在一家知名酒店担任收银员的实习岗位。我的实习目标不仅仅是积累相关工作经验，更重要的是学习酒店服务理念和提升自己的沟通技巧，为将来的职业发展打下坚实的基础。

第二段：实习工作的内容和挑战

在实习期间，我主要负责酒店前台的收银工作。每天，我都需要和来自不同背景和文化的客人进行接触和沟通。这不仅要求我具备良好的语言表达能力，还要能够快速准确地完成数额繁多的收银操作。刚开始的时候，我常常会因为客人的抱怨或者收银过程中的小错误而感到压力。然而，我明白这是我成长和进步的机会，始终鼓励自己保持积极进取的心态。

第三段：实习期间的收获和成长

通过实习，我学会了如何与客人建立良好的沟通和交流，并且能够主动地预判客人的需求。在繁忙的工作环境中，我逐渐克服了困难和挑战，提升了自己的工作效率。我还学会了密切关注细节，尤其是在进行收银操作时，丝毫不敢马虎大意，以免出现不必要的错误。在学习和工作的过程中，我逐渐找到了自己的工作节奏和方法，并且能够运用这些方法解决问题和提高工作效率。

第四段：实习对我的职业规划的影响

通过这次实习，我对于酒店行业有了更深入的了解，并且进一步明确了自己的职业规划。我深刻体会到，一个优秀的收银员不仅要具备良好的专业技能，还需要具备灵敏的观察力、良好的沟通和协调能力以及快速解决问题的能力。因此，我将在今后的学习和工作中进一步提升自己，并且不断拓展自己的知识和技能，为将来更好地发展和成长做好准备。

第五段：对实习的总结和感悟

实习期间的经历让我受益良多。通过与客人的交流和观察，我学会了如何更好地处理与人相处的问题，并且提升了自己的领导力和团队合作能力。我认识到，作为一名酒店收银员，我们的服务不仅仅是完成日常的结账工作，更重要的是通过我们的专业知识和服务态度，为客人创造舒适和愉快的环境，并且传递酒店的品牌价值。因此，在今后的工作中，我将继续努力提升自己的综合素质和专业技能，为酒店行业做出更大的贡献。

通过这次实习，我不仅实践了之前学到的知识，而且学到了很多珍贵的经验和教训。我相信，这次实习经历将对我的职业规划产生深远的影响，并且我将永远铭记这段宝贵的经历。

酒店领班心得体会感悟总结篇三

经过两年多的学习和积累，我终于开始了人生的新历程。作为一名酒店专业的学生，我选择了专业附近的酒店接待员作为实习岗位。

深入工作，了解具体的工作内容，将所学的理论知识与实践相结合。

刚到酒店的时候，我很激动。毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜好奇。但是当我正式上任的时候，我意识到这份工作很辛苦，但也受益匪浅。

前台作为酒店的门面，是影响和为客人提供服务的第一个部门。一个酒店的效率和利润创造，基本都是从那里开始的。所以一般来说酒店对前台的要求比较高，一般要求英语过三级。

呼叫转移、出租车呼叫服务和机票预订服务。另外，前台是客人直接接触的部门，所以客人的很多要求不会直接向楼层服务员提出，而是先接触的部门的前台，所以前台也会作为整个酒店的协调中心。客人的要求基本都是一样的，一个吹风机，一条毛巾，一个衣架，这些通常都是鸡毛蒜皮的小事。但是，有些客人会无理取闹。比如订机票，客人自己说订三张去北京的机票，客人签字确认。但是当我们前台工作人员帮客人订机票时，客人拒绝承认自己订了三张，要求我们退还多余的机票。虽然不是我们的错，因为他自己的签名确认单，但是大堂经理还是让我们认错，退票款。我当时很生气，但俗话说，“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”，这是酒店业众所周知的商业格言，我已经深深体会到了。

在酒店前台，工作分三班：早班、中班、夜班，每周轮换一次，下班一次。除了两人夜班，早班三人，中班三人。其中一个专职出纳，另外两个根据实际工作量分配剩余工作。这种安排比较宽松，可以分配一个收银员，一个登记促销，另一个在工作量大的情况下负责其他服务和联系工作。而且可以缓解收银员的压力，让收银员头脑清醒，不出错。最重要的是，这种工作方式可以让新人快速获得经验。工作量小的时候会由当班同事指导，工作量大的时候能够吸收更多经验，快速成长。

实习是我们对社会有新的认识和理解的好平台。只有当我们在现实中经历过，才会明白这个社会是如此复杂，远没有我们想象的那么完美。在酒店实习的时候，有一段时间，发现自己的想法和看法都那么幼稚，但后来慢慢放下了。在大学里，我们只是一张白纸。只有通过实习，我们才能欣赏社会，欣赏生活。在前台这个卑微的位置，我能感受到社会上的人

情。我在积累社会经验，学习生活方式，了解人际关系的复杂性，这是整个实习过程中最宝贵的部分。在整个实习过程中，我不仅看到了自己好的一面，还毫无保留地放大了自己各方面的缺点和不足，让自己关注到了从来没有关注过的事情。

显然，前台的工作量很大。而且酒店接待重要客人，一般都是经理亲自下命令，甚至亲自处理，不允许有任何疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每一个员工必备的。虽然酒店里的工作是一样的，每天都在重复，但是因为大部分客人都是来自全国各地来观光的，所以可以感觉到不同的地区有不同的文化风味。当然大部分都是国内游客，很少有异国情调。

也许，在外人眼里，前台的工作很简单。事实上，这项工作的程序复杂多样，在这里不会持续太久。

说短不短的时间里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，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楚。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。透过这次实习，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。

酒店领班心得体会感悟总结篇四

我曾经在一家酒店作为预订员实习，这是我人生中一段难忘的经历。在那里，我学到了很多关于酒店预订的知识和技能，更重要的是，我学到了如何处理客人的投诉和抱怨。在这篇文章中，我想分享我的实习心得和体会。

第二段：理论与实践的结合

在我的实习期间，我会每天由预订部门的主管或高级员工引导，并参与酒店客人的预订、取消、修改预订、安排楼层和房型等。在实践中，我学到了如何运用酒店管理系统，处理各种问题和情况。我意识到，理论知识只是一种为解决问题而提供的指导，而实践是将理论知识应用于实际情境的过程。

第三段：客户服务的重要性

作为一名酒店预订员，很重要的一部分就是与客户和供应商进行良好的沟通。客户满意度是酒店业的关键成功因素之一。为此，我们必须运用专业技能，掌握各种技巧，还要表现出耐心、诚实、迅速的反应以及高质量的服务。在这个过程中，我学到了如何处理不同类型的客户，以及在高峰时段保持冷静和专业。

第四段：突破自己的舒适区

在酒店实习期间，我发现自己不仅要面对和满足不同类型的客户的需求，还要面对自己的业务策略。这需要我们做出自己的决定，创新自己的行为方式，并开展比想象中更复杂、更具有挑战性的工作。我深知创新意味着更多的风险，而且

我也很清楚，尝试新的策略或方法可能会导致困难和不成功的结果。但是，这些尝试的机会给了我一个发现自己的机会和培养创造力的环境。

第五段：总结和心得体会

总之，我的酒店预订员实习将是我人生中永恒的一笔。我学到了很多新知识和技能，这些技能不仅实用，而且可以让我在以后的工作中做出更高的成就。我意识到，学习从来不是一条直线，而是一个需要不断调整、改进和发展的过程。通过我的实习经历，我发现在酒店业中，要成为一名成功的酒店预订员，必须要掌握多方面的技能和知识，包括人际关系处理、销售技巧、团队合作以及面对复杂情况的应变能力。

酒店领班心得体会感悟总结篇五

为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

二、实习时间

20__年__月至__月，共__个月。

三、实习单位

__有限公司__酒店

四、实习岗位

餐饮部、客房部、经理助理助手

五、工作性质

经理助理助手。

六、工作内容。

1) 监督餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。

2) 监督客房服务工作。客房部的工作流程：上班需提前10分钟到达房务中心，检查自身仪容仪表，化好淡妆，签到，通过房务中心工作人员领取房卡、通讯工具、工作本、房态本等，查看白板上有无当天的交代事项，房态本上借用物品与白板记录是否相符——按酒店上班时间开班前会议——到达工作间后对工作车进行简单整理，检查工作车上物品是否配备齐全，根据房态做好棉织品。——查看房态，按房间的清扫顺序。在平时清扫对客服务过程中要做到主动、热情、友好、细心、耐心，发现问题及时向领班反映，一边及时解决，及时反馈维修结果。——接受配合领班、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导。——必须整理工作间，工作车必须按规定方法摆放物品及配备数量，车身的保洁，工作车上垃圾要用袋子装好放在工作间内，不要在走廊卸，以免弄脏地毯，下班时将垃圾扔到指定位置。其他清洁工具，抹布要清洗干净分类放好。——填好相关表格(棉织品盘点表、计划卫生表、易耗品领用表、工作日志)等有无特别交班的事项报给房务中心，有无遗留物品交给房务中心做好记录，签字。下班前与领班核实房态，维修情况，交房卡、通讯工具等到房务中心人员手中确认，签字下班。

3) 经理助理助手。负责协助经理助理处理公司日常事务；积极配合经理助理的工作，协调员工内部矛盾；认真听取经理助理，员工的意见或建议，并改正其不良作风；接受领导的安排，完成公司赋予的任务；要从小事做起，从自我做起，细节决定一

切，树立模范带头作用；不断搜集有用信息来辅助公司正常运行；督促员工积极上进，按时完成公司安排任务；发现问题，及时上报经理助理，协助经理助理解决。

七、实习中的工作表现

在实习之前，同学们和我对实习充满了这样那样的猜想，但大家肯定都没有猜到实际的情况，社会上的复杂性真的给我们这些在校的大学生好好的上了一课。在实习刚开始的时候，我们多少有点不适应，心里有点波动。因为之前大家都没有这种实践的经历。突然间干些重活累活是有些吃不消，好在我们在积极的调整大家都很快的适应了岗位。

在实习过程中，我们大家表现出了吃苦耐劳的精神，表现出了集体主义精神，在工作过程中大家都表现出良好的职业道德，我们兢兢业业，严格按照酒店的相关规定与制度做好自己的分内工作，同时，遇到不懂的问题时虚心向老员工或主管请教，在与员工的交往中大家都表现得非常热情，结交了好多的朋友。这次实习中最让我感到高兴的事就是增进了同学们之间的距离，加强了班级的凝聚力，大家在一起不再像是以前那种死气沉沉的感觉了而是有说有笑非常的热闹，有什么事情大家一起解决，谁需要帮助大家都积极的向前，实习过程中正是有了同学们的陪伴才把枯燥的工作变得有了色彩！

八、实习的收获与体会

通过这次实习，让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。

这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓，使我们更容易将所学与实践联系起来；实习使我们认识到自身知识的缺漏，

必须重拾书本，虚心请教老师，弥补自身的不足；实习使我们更加明确自己的努力的方向，必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养。这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来。我们要经常跟踪专业新技术，新动态，时刻走在时代的前列；还要注重积累经验，增长自己的见识。还要注重养成终身的学习习惯，扩大自己的知识面，才能促进自己不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识，增长了见识。实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会，明白了社会是与校园完全不同的。我们要学习的还有很多，我们要思考的还有很多，我们要想通的也有很多。总体的就业形势不容乐观，我们必须不於余力的去提升自己，不断的充实自己，才有能力迎接社会给我们的一次次的挑战。

这次实习还让我体会到了英语的重要性，在接待的顾客中，有很大一部分是外国人，于他们沟通交流需要的就是英语。以前身边生活的都是中国人，没觉得英语有什么用处，通过这次实习可是有很深的体会了，让我认识到了自己的不足，给了我努力学习的动力。

另外，这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心，要负责任，要动脑子。要正确认识自己的长处和不足，虚心学习他人成功的工作经验，踏踏实实地做好实习工作；在实习的过程中，多思考，多比较，用心体会，多尝试把所学的书本知识应用于工作实际；要认真及时地总结实习经验和心得，尤其是对实习中遇到的问题，要多分析，多请教，找出问题的症结所在，并努力克服。在实习过程中大家表现的都非常的有责任心，既然选择留下了，大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责，认真的干好本职工作，不偷懒，没有为班级和学校摸黑。

总而言之，这次实习，不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来，锻炼了自己，同时也给自己敲响了警钟，为今后的学习指明了方向。更震撼了自己的心灵，使自己的心态回到现实中，用现实的眼光去看待自己与社会。

九、实习的体会

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、菜肴质量的优质，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。

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人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。

十、自身存在的不足

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。

另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，容易忽略一些不易发现的细节问题，如偶尔会忘记抹掉玻璃上的水迹；还有就是工作心态不够好，有时由于周而复始的工作而产生厌烦情绪，对工作不够热情，一些小事就引起心情的烦躁，由于坚持己见，不够虚心接受同事的批评，另外，由于过于追求完美，对一些重要的环节过于重视，因而导致在时间上的不必要浪费，影响了工作效率。

在通过这四个多月的实习锻炼和老师的殷勤教导，我逐渐发现了自己的缺点和不足，缺点、错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，在实习的最后阶段，当我意识到我的缺点后，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，同时也利用业余时间自学英语，争取在毕业后的工作岗位上把工作做得更好。

酒店领班心得体会感悟总结篇六

根据教学计划的安排,暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习.

刚到酒店的时候,很高兴,对什么都觉得新鲜和好奇,可当正式上岗的时候,才发现,这份工作很辛劳.但是,不可否认,也可以学到很多东西.

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上,是历史古城南京中的一座优雅酒店,在六朝古都南京的中心商务区,绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围,造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓.除可欣赏天然美景,交通亦同样便捷,往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利.

作为原南京香格里拉大酒店,丁山花园大酒店是一座集酒店,公寓,会所于一体的现代化的综合商务旅游中心.其拥有各种类型的客房,还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩,又因靠近南京机场和火车站,中心商务区等客流集聚地,拥有足够的商务客源.丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人,其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆,并和宾馆签订有长期合作协议,其中,日韩美,港澳台等外宾人员也较多.这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点.

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,通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求.丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售,预定,登记入住,退房及费用结算,客人答疑及服务要求处理等业务.由于酒店前台涉及到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着. 我到了山后, 经理安排前台主管带我, 先接收两个月的培训, 然后试着让我独立上岗. 培训期间, 要逐步学习酒店的产品知识, 如何帮客人预订客房, 入住登记, 结算费用, 懂得如何识别并登记各种身份证件, 及通晓各国货币和人民币之间的汇兑. 培训大体为两个月, 但因人而异, 可稍长或稍可短, 培训期间只上早班和晚班. 早班为早上七点到下午三点, 晚班为下午三点到晚上十一点, 培训知识基本掌握后开始上夜班, 夜班为晚上十一点到第二天七点. 培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作, 遇到新的情况师傅都会讲解, 操作流程师傅也会讲, 忙的时候就帮忙打下手, 从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等, 并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西, 然后抽空记忆. 在方面上说我们学的是在前台的技能, 可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力. 由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统, 英文版的, fedilo6.0, 因此系统操作也是我们要学习的内容之一. 该系统有比较合适的房态显示和处理系统, 使用起来比较快捷. 但是前台登记程序里规定要先做纸制登记, 然后再录入系统. 由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录, 个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间, 有造成了程序的烦繁, 不利于更好的对客服务.

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.

酒店领班心得体会感悟总结篇七

酒店预订员是酒店前台部门中的一个重要职位，负责处理酒店的所有订房需求。作为一名大学生实习生，我有幸在酒店实习，成为一名酒店预订员。在这个职位上，我学到了很多，收获颇丰，下面我将分享我在这个岗位上的实习心得体会。

第二段：职责与任务

作为酒店预订员，我们的主要职责是处理酒店客人的预订需求。我们需要了解客人的具体需求，包括房型、房价、入住时间等等，然后根据客人的需求推荐合适的房型和优惠套餐。在处理预订的整个过程中，我们需要细心仔细地记录客人的信息，确保客人的预订得到及时的处理和落实。

第三段：技能与能力

在实习期间，我通过不断地和客人的交流和沟通，提高了自己的沟通能力和解决问题的能力。我学会了倾听客人的需求，并准确地传达给同事。同时，在处理紧急情况时，我可以迅速地反应和处理，保证客人得到及时的解决方案。除此之外，我还学会了利用互联网资源，为客人提供更加专业的服务。

第四段：经验与教训

在实习的过程中，我也遇到了不少挑战和困难。有时客人的需求十分繁琐复杂，需要我们克服固有思维定式，寻找更加合适的解决方案。有时客人的要求超出了我们的职责范围，我们需要沉着应对，掌握正确的应对方式。对于那些还没有进行线上付款的预订，我们需要做好后续跟进工作，避免因为一些因素而导致客人的预订失败。

第五段：结论

作为一名酒店预订员，我们需要耐心细致地对待每一位客人，在工作中学会如何与人沟通，提高自己的能力和技巧。通过实习，我不仅对酒店管理有了更深的认识，更深刻地体会到了服务至上的理念。我相信这次实习不仅是一次学习，更是一次成长和锻炼，为我将来的职业发展打下了坚实的基础。