# 酒店感悟心得 酒店参观心得体会感悟(大全15篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-12-03

*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。那么心得感悟该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得感悟范文，我们一起来了解一下吧。酒店感悟心得篇一第一段：引言（...*

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。那么心得感悟该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得感悟范文，我们一起来了解一下吧。

**酒店感悟心得篇一**

第一段：引言（100字）

在生活中，我们经常需要选择酒店作为我们的居住环境，而对于这样一个选择，今天我有幸参观了一家豪华五星级酒店。这次参观给了我很大的启发和新的体验，让我对于酒店服务及其背后的运作机制有了更深入的了解。在这篇文章中，我将分享我在参观中得到的体会和感悟。

第二段：设施与服务（200字）

首先，这家酒店给我留下了深刻的印象，是因为它的豪华设施和周到的服务。酒店大堂宽敞明亮，装饰考究，充斥着温馨的气氛。酒店客房宽敞舒适，设备齐全，并配备了现代化的设施，满足了人们对于居住条件的各种需求。而令我印象最深的是酒店员工的服务态度，他们微笑着主动为客人提供帮助，并且在细节上非常周到，令人感到宾至如归。这次参观让我深刻认识到，酒店的设施与服务是一家酒店能否吸引并留住客人的重要原因。

第三段：酒店的管理与运营（200字）

其次，我对于酒店的管理与运营模式有了更深入的了解。在酒店参观中，我了解到酒店管理团队不仅需要对客房、前台、餐厅等各个部门进行统一管理，而且还需要与供应商、合作伙伴保持良好的合作关系。同时，酒店也需要进行市场营销和品牌推广，以吸引更多的客户。这一切，都需要酒店管理者拥有卓越的综合素质和高度的组织能力，他们的工作使酒店运营得以上层楼。

第四段：酒店的文化和品牌形象（300字）

参观酒店也让我对于酒店的文化和品牌形象有了新的认识。现代酒店注重自身的文化建设，致力于营造独特的品牌形象。通过定制酒店的装修风格、内外部设计和服务方式，酒店能够以独特的风格吸引客户，树立起品牌形象，并且巩固和发展品牌忠诚度。这次参观酒店让我感受到酒店文化的独特魅力，让我深信一个好的酒店品牌形象是吸引更多客人并建立长久的关系的基石。

第五段：人与服务的核心（300字）

最后，我从参观中认识到在酒店行业，人与服务是核心。酒店服务完全依赖于酒店员工的专业素质和服务态度。在这次参观中，我看到酒店员工接待客人时的微笑和热情。他们不辞辛劳地工作，为客人提供尽可能符合其期望的服务。酒店业是一个服务业，因此员工对于服务品质的要求必须高标准。只有通过不断提高服务品质，才能够建立良好的口碑，吸引更多的客户。这次参观让我意识到，人与服务是酒店业永远都不能忽视的核心。

总结（100字）

通过参观这家豪华五星级酒店，我对酒店行业有了更深的认识和理解。酒店的设施与服务、管理与运营、文化和品牌形象，以及人与服务都是构建一个好的酒店的重要方面。参观体会让我明白，在酒店行业，只有不断提升服务品质和管理能力，才能在激烈的竞争中取得优势，留下深刻的印象，吸引更多的客户。

**酒店感悟心得篇二**

管理人员要善于观察事物，善于发现问题并及时跟进。在平时的工作中，要眼中有物、眼中有事、眼中有人、眼中有活。要做到能用眼睛表达、眼睛说话，随时发现客人欲言又止的问题，提前看到客人的下一步要求、打算。把问题解决在客人要求之前。眼里能看得到问题是经验的积累和对业务、专业熟悉的表现。同时在管理的实践中还要能看到自己的不足，从困难、失败中去总结，任何问题都将迎刃而解。

二、脑子里思考问题

用心思考、用脑做事，是每个管理人员解决问题的法宝，管理者要善于思考问题，善于谋划未来，善于分析判断，要勤动脑，多出主意，多当参谋，对外善于攻略，对内善于协调、善于学习，收集扑捉先进文化信息，变化的市场信息，提高认知度，提高个人自身素质，提高对市场的敏感性，并立即作出反应，这样才能带出一支符合高星级酒店要求的员工队伍。

三、动手解决问题

管理者必须具备雷厉风行的工作作风，管理和被管理者永远是对矛盾，作为管理者必须屏弃懒惰思想，克服互相推委、拖泥带水、不讲实效的作风，要手勤、腿勤，处理问题干练、果断、行动迅速，解决问题讲求实效，切忌虚浮。真诚听取意见，建立管理者与被管理者之间的信任基础，唤起员工的责任感和自豪感，激发他们的工作热情为客人提供更好的服务。

其次，管理这者必须具备“当家”意识。

一、眼中有“家”

二、用脑子理财

管理者不仅要理好部门现有的财产，更要利用好已报废的物品。酒店开业时间越长报废的物品也就越多，管理者要动足脑筋对这些物品进行再次利用，降低生产成本。如：报废棉制品的利用，一条报废的一米五的被罩可以改制七个枕套，多余的边料可以拼做员工宿舍的被套，布条可以做抹布的包边。只要肯动脑筋报废的物品就可以物尽其用，旧貌换新颜。

三、学会算帐

在确保客人正常使用物品的前提下，管理者要学会计算按房间出租率领用每个月所需的低值易耗品，每天按房间出租数定量配备客用品，学会用数字说明节约的重要性。在员工中要不断宣传，举一反三，坚决杜绝浪费现象。如：水、电、汽，洗涤原料的控制。

总之，部门的各项工作要常抓不懈，通过管理达到工作要求，通过管理达到经济效益。

酒店工作心得体会感悟篇2

**酒店感悟心得篇三**

作为酒店员工，我深知这个职业的困境与挑战。每天面对各种客人，不同的需求和问题，我们需要保持耐心和理解，并时刻保持微笑。还有繁忙的工作节奏，艰辛的加班，让人感到心力交瘁。然而正是这些困境在不断锻炼着我们，教会了我们如何应对挑战，处理复杂情况。我们通过不断地锻炼和成长，变得更加坚强和自信。

第二段：与客人的交流与体验

在酒店工作期间，我们与各种各样的客人进行交流，体验着不同的人生故事和背景。有时候是一位悲伤的客人，我们需要给予安慰和体谅；有时候是一对新婚夫妇，我们需要用心为他们创造美好的回忆。这种交流不仅丰富了我们的生活经验，也使我们更加了解人性和世界。我们学会了倾听，学会了换位思考，学会了在不同的场合用不同的方式与人沟通，这对我们的个人发展有着重要的意义。

第三段：团队合作与领导能力

在酒店行业，团队合作是非常重要的。我们总是需要与同事合作完成任务，彼此配合，共同努力。每天的工作过程中，我们学会了如何更好地与人合作，建立和谐的工作氛围。同时，我们也锻炼了自己的领导能力，学会了带领团队，分配任务，调动各种资源来达到共同的目标。这不仅帮助我们在团队中更加融洽，也为我们的职业发展打下了坚实的基础。

第四段：对待客人的细心与责任

作为酒店员工，我们的工作细致入微，需要对待每一位客人都充满责任心和细心。客人的满意度是我们最重要的指标之一，为此我们需要时刻保持专业的服务态度，热情地接待客人，解答他们的问题，解决他们的需求。我们的付出会得到客人的肯定与认可，这种成就感是无可替代的。同时，我们也明白了责任的重大性。在面对客人的投诉或意见时，我们要勇于承担责任，积极解决问题，以确保客人的满意度。

第五段：从职业中汲取的智慧与成长

通过在酒店行业的工作，我们不仅学到了专业的知识和技能，也汲取到了人生中的智慧与成长。我们明白了承受压力和挑战的重要性，学会了适应变化和应对问题。我们在实践中培养了决策能力和解决问题的技巧，学会了面对困难时不放弃，坚持努力。这些智慧和成长使我们不仅在职业中取得了成功，也为我们在生活中走得更远奠定了基础。

总结：作为酒店员工，我们在工作中面临各种各样的挑战和困境。然而，正是这些挑战和困境锻炼着我们，使我们不断成长和进步。通过与客人的交流和体验，我们变得更加善于倾听和理解。团队合作和领导能力的锻炼使我们更加擅长与人合作和带领团队。在细心和责任中我们体会到了成就感和责任感的重要性。最终，通过这个职业我们汲取到了智慧和成长，不仅成功在职业上，也在生活中取得了更大的成功。

**酒店感悟心得篇四**

2年前的一次机会让我与广州大厦结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20\_\_年7月6日，我正式来到广州大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘一系列工作做下来，腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了大厦的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是广州大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在2024年年底获得大厦给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的地方。由于广州大厦是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客梦的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在cctv春晚晚会工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如：周先生，唐先生，李小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“吧尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为大厦服务员对大厦服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具……每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是广州大厦优秀的企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

“把尊重送到客人心里”的服务理念伴随着我与广州大厦一起走过了2年多的日子，我在这里得到了成长，收获了信念。并时刻提醒着我作为一名广州大厦的服务员，一名优秀的服务员，应该时刻把服务精神做到最好，让客人真正从心里感受到我给予那份尊重。

酒店工作心得体会感悟（篇3）

**酒店感悟心得篇五**

酒店作为一个服务行业的代表，拥有着独特的魅力和特殊的工作环境。作为酒店员工，我们有着自己的心得体会和感悟。在这个快节奏的社会中，我们时刻都在面对各种各样的挑战和压力，但同时也会收获到许多宝贵的经验和感悟。本文将从“团队合作”、“沟通技巧”、“服务意识”、“自我管理”和“成长经历”五个方面来探讨酒店员工的心得和体会。

第一段：团队合作

酒店的运营离不开团队合作，每个员工都在自己的岗位上尽心尽职地为客人提供服务。而作为酒店员工，我们通过与团队协作的经验，深刻体会到了合作的重要性。只有通过团队合作，才能更好地解决问题、提供高质量的服务。在与同事们共同努力的过程中，我们感受到了团队的凝聚力和力量，也学会了如何在团队中发挥自己的作用。

第二段：沟通技巧

在酒店工作中，良好的沟通技巧显得尤为重要。作为酒店员工，我们需要与客人、同事和上级进行有效的沟通。通过与客人的沟通，我们能更好地了解他们的需求和期望，从而为他们提供个性化的服务。而与同事和上级的沟通，能够促进工作的顺利进行，增进相互的理解和信任。通过与不同人的交流和沟通，我们不断地提升自己的沟通技巧，更好地与他人合作和相处。

第三段：服务意识

酒店作为服务行业的代表，客人的满意度是衡量我们工作成果的重要指标。因此，作为酒店员工，我们要时刻保持良好的服务意识。无论是对待宾客还是同事，我们都要以礼貌、耐心和细致的态度为他们提供服务。通过服务他人，我们逐渐懂得了关心他人、理解他人的重要性，也感受到了付出与收获的喜悦，这不仅对我们的工作产生了积极的影响，也对我们的人生态度产生了深远的影响。

第四段：自我管理

酒店工作的特点是高强度和高要求，因此自我管理的能力变得至关重要。作为酒店员工，我们需要合理安排工作和生活，合理分配时间和精力。同时，我们还要不断提升自己的专业技能和知识水平，以适应工作的需求和发展的变化。通过自我管理的实践，我们学会了更好地处理工作和生活的平衡、提高自身的抗压能力，并且变得更加成熟和稳定。

第五段：成长经历

作为酒店员工，我们的成长经历是丰富多样的。每一个客人、每一个事件都会带给我们新的体验和教训。我们从中学到了如何成为一个优秀的领导者，如何面对困难和挑战，如何处理复杂的事务等。这些经历使我们不断成长，并塑造了我们的价值观和人生观。在这个过程中，我们也结识了许多优秀的同事和朋友，互相支持和鼓励，共同成长。

总结：

作为酒店员工，我们在工作中汲取了许多宝贵的人生经验和感悟。通过团队合作、沟通技巧、服务意识、自我管理和成长经历，我们不断提升自我，成为更好的自己。酒店行业的工作环境给予了我们成长的机会和平台，我们应该珍惜并学会从中汲取力量，为更加美好的未来努力奋斗。

**酒店感悟心得篇六**

作为一名大学生，在毕业之后却去了酒店做服务员，我自己深感羞愧。这么多年来的学习，一直在浪费时间。我在经过半年的工作之后，感慨很多，人最怕的不是跌倒，而是跌倒之后就没有想过再爬起来。这半年的感受，让我懂了珍惜，让我成长。

酒店的工作是简单而机械的，每天我们在岗位上机械的重复着相同的动作，端茶、倒水、上菜，这三个动作让我重复上千次。“您好”、“请慢用”、“对不起打扰一下”这样的话语也重复了无数次，工作是枯燥无味的，作为刚刚从学校毕业的大学生，我实在看不到自己的未来在哪。每天做着这些活，每个月领着微薄的工资，我感觉自己愧对了那张文凭。

我决定为自己的将来重新奋斗，而不是就此沉沦下去。

我在工作的半年里，通过自学，我学习了很多关于计算机方面的知识，对于编程我也掌握了许多。原本我在大学里学的就是计算机专业，但是大学时的我好玩，贪玩，根本不重视学习。磨磨蹭蹭好不容易毕业了，在找工作的时候才发现，只有那张文凭，是不够的。我对很多知识都不了解，我也没有参与过什么比赛，获得过什么荣誉，更没有什么工作经验。我只是在大学里浑浑噩噩的生活了四年。这之后，我通过应聘来到了酒店里，做着最普通、最简单的服务员工作。

一开始，我都已经自暴自弃了。但是我在工作了一个月后，拿到工资的时候，我就在想，我每天这么辛苦的工作，只是为了这么一点工资吗?我以后就靠着这些钱生活吗?答案肯定是不的，在学校我能享受着父母给我的钱而大手大脚，但我现在已经工作了，我不能再向父母要钱，所以我要努力工作;我想买各种衣服，各种游戏，所以我要努力工作;我想让父母不再那么辛苦，所以我要努力工作。于是我重新拿起了课本，一个人自学，直到现在。一个人的学习，总归是有尽头的，这半年来我存下了一些钱，我决定去进修，去学习更多更专业的知识。

短暂的学习已经结束了，我想也该结束在这里的工作了。我已经规划好了自己未来，我将为这个未来而奋斗，我曾经倒下了，但如今我已经重新站立起来!

酒店工作心得体会感悟（篇2）

**酒店感悟心得篇七**

酒店实习是锻炼自己的社会阅历和活动力的重要途径，下面是本站小编精心整理的酒店

实习心得体会

范文，供大家学习和参阅。

转眼间，来到东莞这个陌生的城市已经有了十七天了。从十九号正式上班开始，也有十二天了。也说不出心里有什么滋味，感觉就像是打翻了五味瓶，什么味都有。

我记得当我们在十一月十二号下午三点多钟踏上武昌开往深圳的k555次列车的时候，心里是很激动的。因为我们踏入了社会，要经历社会的洗礼。

实习之前，我们都充满了憧憬，憧憬着我们的实习酒店的工作环境，憧憬着我们会在哪个部门工作，憧憬着我们的未来。然而，憧憬是美好的，现实是残酷的。当我们真正的走上工作岗位的时候，我们的激情就慢慢的被打磨殆尽。

刚来到欧亚国际酒店的时候，感觉还不错。酒店还蛮好，环境也不错。住宿和伙食都还不错。员工的脸上时常挂着笑容。感觉还蛮好的。

从十四号开始，经过三天简单的培训，然后休息了一天。我们在十八号那天分岗位了。根据我们自己的意愿以及部门的需要分岗位。我被分在了中餐厅传菜部。做传菜员。

十九号上班的第一天，我们八点半准时到传菜部报到。报到之后，领班就带着我们几个实习生参观厨房、皇朝轩中餐厅以及所有的vip包房。让我们熟悉一下，我们将要工作的环境。他还仔细的在纸上把厨房的布局、vip包房的位置以及皇朝轩中餐厅所有的台号都给我们标出来，让我们把这些都好好的记下来。领班还教我们认识点心房里的点心，认识配料。最后他把哪些点心需要配什么配料，哪些菜需要配什么配料都写到了纸上。写了三份，我们三个实习生一人一份。当时，我们就感觉，这个领班，人挺好的，对我们很照顾，给我们的帮助也很多。那天上午，他把作为一个传菜员需要掌握的东西，都告诉了我们，让我们记下来。当时，我们就一个感觉，传菜也有这么多东西要学呀，要记得东西好多呀：各种各样的点心、厨房的布局、点心与配料的搭配，菜与配料的搭配、各种各样的配料等等。

刚开始做的时候，我们都把领班写给我们的那张纸放在口袋里，送点心或者是传菜的时候，都拿出来看一下或者是向老员工问一下，看是否需要加什么配料。现在十二天下来，我们也都慢慢的熟悉了。

刚开始上班的时候，就一个感觉“累”。每盘菜的分量不多，只是那个盘子都是瓷的，又特别大，每个都特别重。汤碗就更吓人，一个汤碗加上汤，有二十多斤，端着特别重。第一天上班后，感觉胳膊都要断了，腿也软了，脚也磨出了泡。晚上下班回到寝室，就只想睡觉。上班的头三天，都有这样的感觉，还不适应嘛。三天过后，这种感觉就好了一些，因为慢慢的适应了。现在十二天过去了，已经慢慢的习惯了。除了每天感觉有些累，其它的都还好。估计还要一些时间去适应吧。每天都做着同一件事，时间久了，确实感觉有些枯燥。

不过在传菜部，感觉那里的同事都还蛮好。我们刚来，还不熟悉，他们对我们都还挺照顾。我们遇到什么问题，他们都及时的给予我们帮助。传菜的时候，他们都拿那些大的，重的，把那些小的，轻的留给我们。我记得有一次，我去端一碗汤，一个比我还要瘦小的同事把我推开，把汤端走了。当时，我心里真的很感动。真的很感谢那些同事，谢谢他们给我们的帮助和照顾。其实，和这样的同事在一起工作，也是很幸运、很幸福的事。我们也没有什么好抱怨的了。因为抱怨解决不了任何问题，只会让自己增加更多的烦恼。短短的十几天，我们就成为了朋友，成为了兄弟。现在，我们所要做的，就是努力工作，累，大家一起承担;快乐，大家一起分享。

我们今天的累，今天的痛苦，今天的努力，是为了我们的未来以及未来的美好生活。现实的生活就是这样，充满着酸甜苦辣，不断地磨练着你的意志和耐力。能扛住，不向生活屈服的人就是强者。我们必须记住，我们现在已经不是学生了，我们已经踏入社会了，我们已经开始生活了。

20xx年10月，我在宁波伯豪华府大酒店进行了为期半年的实习，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，我的内心充满了强大的力量，相信我能做的很好。加油吧!

第一，初步的收获

记得我们在培训校室经过三四天的短期培训后，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宴会实习，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!

礼仪，和客人打交道，还有就是做为四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在宴会厅，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。

第二、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”。

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。

13.最后总结一下一天的工作流程

第三、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

3、心得体会

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，粱经理的教诲指导，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。

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。

感觉学校领导和老师对我们的关怀，感谢酒店领导在工作期间和生活中对我的照顾和指导，感谢同事们的帮助让我更好的入手工作。谢谢大家，因为你们的努力让我看到了前途的光明，未来的日子里我会更加努力。

通过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自己的学历，通过理论加实践来锻炼自己的能力。一个企业不仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的能力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作能力，能力才是成长的资本，才是通向未来最好的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，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。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，积极的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把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。在此，我感谢酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，但是可以收获到成功和希望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自己的预定目标。不让人看不起，不给自己抹黑，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的心情特别激动。心里总有一个念头，我终于可以离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自己的选择已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。后来酒店给我们做了一系列安排：就餐、填写职位申请表、领工卡、名牌和制服、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。但是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，知道了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合，通过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不同，接触的人与事也不同，从中学到的东西也就不一样了，而且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，可是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了这里的工作流程，很快的适应了这里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是保持着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，但是我得去面对我从未面对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作能力与在学校理论学习有一定的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的情况。但是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，必须要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间可以灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

通过这次实习不仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

**酒店感悟心得篇八**

段一：引言（200字）

2024年，新冠疫情让世界发生了巨变，人们的生活方式也随之改变。随着疫情的不断蔓延，酒店隔离成为防控疫情的一个重要手段。我有幸经历了一段时间的酒店隔离，期间虽然面临着诸多不便和困扰，但也收获了人生的一些感悟和体会。在这段酒店隔离的日子里，我经历了自省与思考，深刻体会到了生活的可贵，同时也明白了团结合作的重要性。

段二：自省与思考（300字）

在酒店隔离的日子里，我有大量的时间用来自省和思考。我开始反思自己的生活方式和行为习惯，认识到一些不良习惯给生活带来了许多不必要的麻烦。同时，我也思考人类面临的问题，并开始关注社会问题和自我提升。在这个特殊时期，我深刻认识到自己的渺小和弱小，也意识到身为个体应该承担起社会责任，为社会做出贡献。

段三：生活的可贵（300字）

在酒店隔离的日子里，我深刻体会到生活的可贵。原本平凡而琐碎的生活，在被剥夺的情况下显得尤为珍贵。我开始珍惜每一天，珍惜在家人身边的时光。我重新审视了自己的人生价值观，更加注重与家人的交流与沟通，尽可能为他们带来快乐和幸福。同时，我也更加关注自己的身体健康和心理健康，意识到只有身体健康才能享受到生活的乐趣。

段四：团结合作的重要性（300字）

在酒店隔离的日子里，我认识到团结合作的重要性。只有团结合作，我们才能战胜疫情，恢复社会的正常秩序。在隔离期间，我目睹了许多医务人员、社区工作者和志愿者的付出，他们不计回报地默默奉献，让我深受感动。我明白一个人的力量是有限的，只有大家齐心协力，共同努力，才能战胜困难和挑战，让我们的社会更美好。

段五：结语（200字）

酒店隔离的日子是一段特殊的经历，它让我重新认识了自己，认识了生活的可贵，明白了团结合作的重要性。在这段经历中，我深感生活的脆弱和无常，我们应该珍惜每一天，关心他人，也更加努力地追求自我提升。只有通过团结和合作，我们才能共同度过困难时刻，实现社会的进步与发展。希望每个人都能从酒店隔离中汲取力量，成为更好的自己。让我们一起携手前行，共创美好未来！

**酒店感悟心得篇九**

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。

酒店工作心得体会感悟篇5

**酒店感悟心得篇十**

近年来，酒店隔离因为疫情频繁发生，成为大众生活中的常态。自己也经历了几次酒店隔离后，发现这段特殊的经历给自己带来了不同的感悟和心得体会。以下是我对酒店隔离天的感悟与体会，希望能与大家分享。

第一段：隔离的初始困惑

进入酒店隔离的第一天，面对自己一个人的空房间，我不禁感到一些困惑。在外面的日子里，每天都有各种琐事和社交活动填满我的时间，但是在这个封闭的环境中，却只有我和自己相伴。思考着自己的初衷，我意识到酒店隔离是为了保护自己和他人的健康，虽然有一些不便，但紧要关头这是唯一的选择。于是，我决定调整自己的心态，积极面对这段时间。

第二段：时间与自我交流的机会

酒店隔离的日子过得比较慢，这让我有了更多与自己对话的机会。每天，我会花一些时间做些冥想，让自己沉静下来，倾听内心的声音。也会写写日记，记录下自己的想法和感受。这种与自己的交流让我更加了解自己、关注自己，重新审视自己的人生态度和价值观。在这段时间里，我认识到时间是一种无形的财富，当我们用心对待时间时，就会发现我们拥有无穷的力量。

第三段：向内探索，发现内在的力量

在隔离的日子里，我也有了更多的时间去思考和探索自己内在的力量。我从不知道自己喜欢画画，但是却始终有一个渴望绘画的梦想。在这段时间里，我买了一些画笔和颜料，开始尝试着画画。刚开始的时候画得很糟糕，但是我并不气馁，因为我享受这个探索和成长的过程。随着时间的推移，我的画技渐渐进步，我也意识到自己内在的潜力。这段经历让我明白，我们常常低估了自己的能力，只要我们敢于尝试，我们就会发现自己的潜力是无限的。

第四段：与他人的连接与帮助

虽然在酒店隔离中我一个人，但是我并不孤单。通过网络，我与很多朋友和家人保持着密切的联系。他们关心我，鼓励我，这让我在隔离的日子里感到温暖和力量。同时，我也主动加入了一些志愿者活动，为那些需要帮助的人提供力所能及的帮助。通过这样的尝试，我不仅与他人建立了联系，也找到了一种通过帮助他人，温暖自己内心的方式。

第五段：面对复苏与新的开始

在隔离的最后一天，我感到了一种复苏的氛围。我知道，在这段特殊的日子里，我经历了许多的磨砺和成长。尽管隔离结束，疫情还未结束，但是我更加勇敢和坚定地迎接未来。我发现自己在这段时间里获得了许多宝贵的财富，不仅仅是自我成长，也是对生活的重新感悟和对未来的憧憬。我相信，无论未来如何，我都会怀着对生活的感激和勇敢的心态迎接新的开始。

总结：隔离的日子给我带来了很多的感悟与体会。我学会了调整自己的心态与时间共处，认识到了内在的力量和潜能，也找到了通过帮助他人来温暖自己的方式。隔离虽然有一些困难，但是也是一个机会，让我重新审视和重塑自己。这段经历让我更加坚定了对生活的热爱和对未来的期待。现在，我已经准备好面对未来的挑战，迎接新的开始。

**酒店感悟心得篇十一**

大一生活是我们迈入大学的开端，在这个全新的环境中，我选择了酒店管理专业。对于我来说，酒店管理作为一个前景广阔的行业，吸引了我深入钻研和探索。进入大学后，我开始接触到酒店管理专业的各种课程，同时也参与了学校举办的许多实践活动。这些经历不仅增添了我的知识储备，更让我从中体悟到了自己对于酒店管理的兴趣和发展潜力。

第二段：多元化的学科

酒店管理专业是一门涵盖广泛领域的综合学科。通过学习酒店管理，我不仅能获得有关酒店运营、餐饮管理、会议服务、旅游规划等专业知识，还能了解到大数据分析、市场调查、团队协作等多个方面的技能。这些知识和技能的结合，为我今后从事酒店管理工作提供了深厚的学术基础和实践能力。尽管学习过程中会面临挑战，但通过努力，我不断克服困难，提高自己的学业水平和专业素养。

第三段：实践经历的收益

在大一学习酒店管理的过程中，我参与了学校组织的一些实践活动。其中，实习是最为重要的一部分。通过酒店实习，我深入了解了酒店运营的方方面面，包括接待客人、前台协调、餐饮服务、房间管理等。这段实习经历不仅让我感受到了酒店管理工作的繁忙和挑战，还提高了我的人际交往能力和沟通技巧。实践活动不仅是将理论知识付诸实践的机会，还是培养团队协作精神和解决问题能力的最佳途径。

第四段：职业规划与发展

大学正是我们明确职业发展目标和规划的关键时期。通过学习酒店管理，我认识到自己具备了一定的酒店管理技能和素养，这让我对未来的职业发展产生了兴趣。酒店管理行业的发展迅猛，为我提供了丰富的职业选择和发展机会。我计划在大学期间积极参与各类实践活动，提高自己的实践能力和经验，同时也在学术上不断深造，为未来的职业发展做好充分准备。

第五段：总结与展望

大一的酒店管理学习生活让我形成了很多感悟和心得。我意识到酒店管理专业是一个需要不断学习和提升的领域，只有保持对新知识的渴求和学习的态度，才能在这个行业中立足并取得进步。我会继续努力学习相关的理论知识，积极参与各类实践活动，并与同行和专家保持交流。同时，我也会明确自己的职业发展目标，与导师和学长学姐沟通，争取更多的机会和资源。我相信通过自己的努力和不懈追求，我能在酒店管理行业中取得优异的成绩，并实现自己的职业梦想。

总之，大一的酒店管理学习经历让我对这个行业有了更深的了解和认识。通过多元化的学科知识学习和丰富的实践经历，我深深地感悟到只有通过不断学习和实践，才能在酒店管理行业中取得成功。我将以此为动力，持续提高自己的学术水平和实践能力，为自己的职业发展奠定坚实的基础。

**酒店感悟心得篇十二**

根据教学计划的安排，20--年--月--日至20--年--月--日我被分配到--x实习酒店管理专业课程，x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，懂得了广东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，同时也对广东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!

一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，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酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

二、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，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，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，但当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。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，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。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，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。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店--酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生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。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。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饭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。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。

酒店前台实习心得感悟范文5

经过两年多的学习积累，终于在20--年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

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心进行工作。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，但当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。当时很气愤，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。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，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认识，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意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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，现在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，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：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。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，我还将继续在学校中学习，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!

**酒店感悟心得篇十三**

酒店管理是一门综合性的学科，涉及酒店房务、餐饮、市场营销、人力资源等多个方面。作为大一酒店管理专业的学生，我在这一学年中接触到了许多新的知识和经验，对于酒店管理这一行业也有了更深入的了解。通过实践和学习，我得到了许多宝贵的感悟和心得体会。

首先，我深刻体会到了团队合作的重要性。在酒店管理过程中，酒店的每一个环节都需要不同部门的密切合作。例如，酒店的前厅部门需要与客房部门、餐饮部门等进行有效的沟通和协调，以确保酒店的正常运营。在我参与的团队项目中，我深刻体会到了团队合作的力量。每个人都有自己的优势和专长，而通过合作，我们可以发挥出更大的潜力，取得更好的成绩。因此，我认为团队合作是酒店管理成功的关键。

其次，我发现细节决定成败。在酒店管理中，细节决定了客户的满意度。比如，房间的清洁程度、床上用品的舒适度、服务员的礼貌等等都会影响到客户对酒店的评价。在实践过程中，我注意到了一些常被忽视的细节，但对于客户来说却非常重要。例如，客房的装饰是否符合当地的风俗习惯、餐饮区域的氛围是否能够营造出浓厚的文化氛围等等。通过对这些细节的关注和改进，可以提高酒店的整体品质，赢得客户的好评和口碑。

第三，我认识到了沟通的重要性。作为酒店管理人员，我需要与各个方面的人员进行良好的沟通，包括员工、客户以及上级领导等等。在工作中，我发现，仅有良好的工作能力是不够的，必须具备良好的沟通能力才能更好地完成工作任务。通过积极主动地与他人沟通，可以更好地理解对方的需求和期望，进而提供更好的服务。此外，在与客户的沟通中，我还学会了倾听的重要性，通过倾听客户的意见和建议，可以及时改进和提高服务质量。

第四，我深刻体会到了酒店管理的变革和创新。现代社会发展迅速，酒店行业也在不断变革和创新。为了适应市场的需求和客户的期望，酒店管理者需要不断改进和提升自己的管理技能和服务水平。比如，酒店可以引进新的科技设备，提高服务效率；可以设计创新的饮食方案，吸引更多客户等等。通过变革和创新，酒店可以在激烈的市场竞争中脱颖而出，实现长久发展。

最后，我意识到了酒店管理是一个充满挑战和机遇的行业。酒店管理涉及到多个方面的知识和技能，需要管理者具备广泛的知识和才能。然而，正是这些挑战，使得酒店行业充满了机遇。作为酒店管理专业的学生，我必须不断学习和提升自己的能力，以应对日益变化的市场环境和客户需求。同时，我也意识到，只有不断挑战自己，才能不断成长和进步。

总而言之，大一酒店管理的学习和实践让我收获了许多宝贵的感悟和体会。团队合作、注重细节、良好沟通、变革创新以及挑战和机遇都是我在这一学年中体会到的重要方面。我相信，在未来的学习和实践中，我会继续努力，不断提升自己的能力，以成为一名优秀的酒店管理人员。

**酒店感悟心得篇十四**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在沈阳黎明国际酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

一、实习单位

沈阳黎明国际酒店是由沈阳黎明航空发动机集团投资兴建，并委托香港天伦国际酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近沈阳故宫和中街商业中心，位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅--四季厅、荟萃东西美食的太阳阁西餐厅和专营鲍鱼、鱼翅等名贵珍品的鱼翅捞饭餐厅、b座主营澳门豆捞的景泰厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的阳光康乐中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五品质的服务。另外沈阳黎明国际酒店还设有可接待千人以上的大型豪华宴会厅，另备有6间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程:我在酒店b座的景泰中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员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，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录,适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

二、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

(5)酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

中餐的服务程序：

1.从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、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。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2.酒水知识在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3.酱料的搭配在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

4.珍贵菜肴以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

5.服务细节如从客人右边斟酒;有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边;开酒需证得客人的同意;上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名;上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明;不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单，备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料。

6.布巾的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长率见识，开阔了视野。

三、看法和总结：

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

四、实习的体会：

1、从学生变成了社会人从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了,在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事,还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2、微笑服务是一把金钥匙记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说;“算了，毛根粥就毛根粥吧!”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、员工是企业文化的宣传者员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

五、总结

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，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，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在两个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后感谢老师的帮助，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

酒店实习心得感悟范文

**酒店感悟心得篇十五**

第一段：背景介绍（150字）

大一生活是人生中的一次重要的转折点，对于学生来说，进入大学意味着迎来了更加丰富多彩的学习和生活体验。作为一个酒店管理专业的大一学生，我在这个专业中获得了很多的收获和体会。我将在本文中分享我在大一酒店管理学习中的感悟心得，希望可以与大家一起探讨和共同成长。

第二段：学习内容的拓展（250字）

在大一的酒店管理课程中，我接触到了丰富多样的学习内容。不仅学习了酒店行业的基本知识和管理技巧，还了解了酒店市场营销、人力资源管理以及酒店运营等方面的内容。通过学习课本知识、参观实践和与行业人士的交流，我逐渐认识到了酒店管理的广阔领域和深刻内涵。同时，在学习过程中，我也培养了团队合作能力、沟通协调能力和解决问题的能力，这些都是作为一个酒店管理专业人才必备的素质。

第三段：实践经验的积累（300字）

酒店管理专业离不开实践环节的支持，通过与同学们一起进行实践活动，我更深入地了解了酒店管理的具体操作和流程。我们参观了五星级酒店，并与酒店的各个部门负责人进行了交流，了解了他们的工作内容和职责。我们还参加了模拟酒店经营咨询的比赛，并制定了一份完整的酒店经营方案，通过团队合作和沟通协调，获得了一等奖的好成绩。这些实践经验不仅让我更加了解了酒店管理的实际操作，还培养了我的团队协作能力和解决问题的能力。

第四段：与行业人士的交流（300字）

酒店管理专业的学习体验并不仅限于课堂和实践中，学习的过程中，我还积极参与了与行业人士的交流和学习。我参与了学院组织的酒店管理讲座和研讨会，听取了许多资深从业人员的分享和经验。通过与他们的交流，我深感一个人在酒店行业中需要具备的广泛知识和全面素质，以及面对市场竞争和挑战时的积极心态和坚持信念。这些交流活动不仅拓宽了我的视野，还让我更加坚定了自己在酒店管理领域发展的决心。

第五段：未来展望和学习感悟（200字）

酒店管理专业是一个充满挑战和机遇的领域，通过一年的学习和实践，我对自己的未来也有了更为明确的规划。我希望能进一步深入学习酒店管理的相关知识和技能，争取获得更高级别的酒店管理职位。同时，我还希望能将自己的专业知识和创新思维应用于实际操作中，为酒店行业的发展和进步做出一定的贡献。通过这一年的学习，我深感学习酒店管理并不仅仅是为了个人的就业和发展，更是为了满足人们对高品质生活和旅行的需求，通过优秀的酒店管理，为顾客提供优质的服务和体验。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn