

最新酒店客房实训心得体会(大全5篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。那么你知道心得体会如何写吗？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。

酒店客房实训心得体会篇一

由于我刚进酒店，还不熟悉，被安排为早班。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由楼层主管召开例会及分配楼层。早班服务员的责任就是负责指定客房的清洁及对客服务和保持客用楼道，小布巾室，服务区域包括扶梯。

我们要掌握所负责楼层的住客状况，提供对客服务，管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收，严格执行安全制度，确保客房安全，负责对结帐房间的查房工作，负责查收客人洗衣、酒水的送回和补充工作，负责楼层公共区域卫生的清洁工作和部分房间的清洁工作，负责杯具的清洁与消毒工作，负责脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作，完成易耗品的每期盘点工作，完成领导交办的其它工作任务。

清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、打扫卫生间等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，不仅速度慢，质量也差，往往累得不行还是铺不好一张床！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同老员工工作，一起工作的同时，老员工会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房为5层，一二层位行政楼层，三四五为普通楼层。随着我在酒店学习的时间长了，主管也开始安排我上中班和晚班。中班和晚班都是一个人。中班每天提前十五分钟到客房

服务中心，领钥匙，开始做固定的工作任务，在早班下班后，与早班主管交接，待6点时为每位客人开夜床，然后就是在客房中心待命，为客人提供及时的服务。夜班每天提前十五分钟到客房服务中心与中班人员交接，留在客房中心待命，夜班主要是为夜间客人出现的问题给予及时的解决，为客人提供更贴心的服务。

实习近六个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，在这短短的半年时间里，体会了很多东西，感受也很多。刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是8间的上下床，两排柜子，一个空调，一个电视，很简单。条件还算不错，热水24小时的，很方便，卫生间也很干净。至于员工饭堂，饭堂饭菜一般。这里的领导都非常的好，非常关心员工。老员工对待新员工就像对待自己的孩子一样，完全不像进酒店前所听说老员工总是欺负新员工那样。

客务部的经理对实习生很关注，为我们实习生能够多解酒店经营管理过程，酒店的服务和文化，及对各岗位的认识，为我们安排交换实习，让我在实习期间不仅仅了解了客房的管理知识还对前台接待有了更深的认识。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。

为期六个月的实习，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。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。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。让我知道如何对待那些难相处的客人和有特殊要求的客人。

让我明白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，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。作为一名酒店人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。

在酒店最重要的是要学好英语，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。在这次实习中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。我还同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们。

我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

酒店客房实训心得体会篇二

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。

入店先是对饭店的简介，工大建国饭店由北京工业大学投资兴建，全权委托首旅集团下属的首旅建国酒店管理有限公司管理，是集客房、餐饮、会议、娱乐多功能于一体的四星级商务饭店。酒店开业时间20xx年9月，楼高12层，客房总数277间(套)。北京工大建国饭店座落在环境优美的北京工业大学校园内，紧邻cbd中心区及配套商业设施区，距20xx北京奥运会羽毛球及艺术体操比赛场馆步行仅5分钟，位置优越，交通便利。酒店时尚现代的商务标准间，温馨惬意的商务套间将会给宾客带来不同的旅途享受。挑高的饭店大堂环境幽雅，独特的大堂酒吧各类世界名酒与饮料，口味纯正的日本料理，专业spa与健身中心，是宾客商务旅行、休闲娱乐的理想之所。

接下来是饭店周围情况及饭店的具体介绍。周围景观：欢乐谷，燕莎奥特莱斯商城，潘家园古玩城，北京工业大学，奥林匹克羽毛球馆。服务设施：停车尝出租车、商务中心、有可无线上网的公共区域、免费停车尝外币兑换服务、前台贵重物品保险柜、商尝理发美容室、自动取款机、票务服务、专职行李员、行李存放服务、洗衣服务、残疾人客房、邮政服务、叫醒服务。餐饮休闲：餐饮：中餐厅、西餐厅、日餐厅、咖啡厅、大堂吧、全天送餐服务；休闲：迪斯科舞厅、卡拉ok厅、棋牌室、桌球室、健身室、按摩室、足寓spa□客房共有401个床位，套房共18个，豪华套房共2个。4-8层为商务楼层，9-10层为俱乐部楼层，11-12层为行政楼层。

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矗同时,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。

酒店客房实训心得体会篇三

理论联系实际,为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识,培养基本工作技能,提高处理实际问题的能力,我在桂林宾馆客房部进行了专业实习。现实习已经结束,将个人实习的情况总结如下:

(1) 熟悉酒店客房部的运作及楼层服务人员的工作流程、内容

(2) 掌握铺床技能,负责酒店客房的铺床工作,协助楼层服务员进行客房打扫

(3) 根据住客的要求,为住客提供个性化客房服务

(1) 熟悉和掌握酒店客房服务人员的工作流程、操作。

(1) 能够独立完成酒店客房的铺床工作,并能在领导规定的时间内完成。

(2) 根据每天的住房率,基本达到领导所期望的任务量。

(1) 灵活掌握不同房况的铺床工作,但对客房服务的熟练程

度仍不及正式员工。

(2) 按时上下班，服从领导安排，做好本职工作，但除了所在部门之外，对酒店其他部门的运作不够了解。

(3) 能够解决住客一些简单的问题，但英语水平仍有待提高，未能与外国客人自如的交谈。

在实习的过程中，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。在酒店做事要懂得变通不要过于固执和呆板，像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待物，如何服从上级的安排，以及对顾客的耐心与责任心。只有处理好人际关系，才能使大家合作愉快，共同为企业创造利益。酒店客房服务是一份很累的工作，通过实习，锻炼了自己的毅力以及培养吃苦耐劳的精神，也体验到了赚钱的不易，使我更加珍惜学校学习的机会。

1、应该详细介绍实习各项事宜。在确认实习点前，学院应该和实习单位详细交涉实习的具体岗位、条件以及要求，落实好各项事宜再向学生说明，以便学生能根据自身的能力条件来做出最适合的选择。在这次的实习当中，实习前的实习动员大会学院只讲了些大概况，我认为有必要向同学们讲清楚实习中的注意事项，以及实习的具体内容、安排和所需要准备的材料。

2、及时跟进学生实习情况。实习指导老师应及时跟进学生的实习情况、进度，并且不定期的到实习点看望实习的学生，既能了解学生实习的情况，又可以在精神上给予支持与鼓励。

3、放宽自主实习的名额及条件限制。实习是为了使学生能更好地适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快地融入社会，也可以为毕业后的就业提供机会与帮助，因此，学生应该可以根据自身的能力条件寻找适合自己的或者对自己就业有利的

单位进行实习，学院不应该就此限制，使学生错失机遇。

酒店客房实训心得体会篇四

以下是本站实习报告频道编辑为您整理的实习报告范本，供您参考，更多详细内容请点击本站()实习报告频道查看。

我是一个目标较明确、做事持之以恒的人，在上大二的时候，我选择了酒店业，决意要在酒店这个服务行业中创造与实现自己的人生价值，希望有朝一日能在酒店大堂以管理者的身份接待我的客人，我的vip刚开始的时候，我还是挺犹豫不决的，但最终我还是坚持了下来，并且在这两年里陆续实践着我的酒店梦。

任何给过你机会成长的人或事物，你都应该感激他(它)，所以，我现在很感激聚龙湾，让我成为客房部其中一员，为我搭建了展现技能与素养的一个平台。在几个同班同学选择餐饮的时候，我毅然选择了客房，当时很多人不理解，做客房很累，又孤独，而且刷杯子，洗马桶、拖地板这些琐事一个大学生怎么能吃得消?的确，很多人都不愿意去做客房，而对于我来说，这早已不稀奇，我把这一切当作自己学习的过程，是为我实现自己梦想的一步棋子，正所谓：三十六行，行行出状元，在酒店里，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩，在前段时间来度假村巡回演示的全国旅游饭店服务技术能手，两位客房服务员出色的做床表演博得了阵阵欢呼，这不也正说明了做客房也可以大有作为的吗?做客房的确很累，但是做酒店这一行业哪有不累的呢?每个岗位都会“累”，只有我们摆正心态才能在岗位中做得开心，做得成功。

酒店客房实训心得体会篇五

作为一名客房部工作人员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

作为酒店的员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。

人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。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。日常入住酒店的客源主要是国内客人以及韩国客人。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，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近一年的锻炼，我已经在不断的改正当中。

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。我会从这次实习总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。