

最新酒店客房个人心得与体会 酒店客房 实习心得体会(精选5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房个人心得与体会篇一

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。

另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的

做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。

我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

酒店客房实习心得体会篇4

酒店客房个人心得与体会篇二

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。

酒店客房个人心得与体会篇三

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。

酒店客房个人心得与体会篇四

时间如白驹过隙，一转眼，一年的实习生活就快要结束了。很荣幸能有机会在贵酒店实习，尤其是在前台这样重要的工作岗位。能够摆脱在学校填鸭式的教学方式，把所学知识理论与实践相结合。

一、实习酒店单位及简介

国际竹藤大厦

国际竹藤大厦坐落于北京市朝阳区望京开发区，毗邻第四使馆区及机场高速，地理位置优越，交通便利。它是一座以“竹藤文化”为主题的新型概念酒店，隶属于国家林业局国际竹藤网络中心，服务于第一个总部设在中国的政府间国际组织-大厦设计独特，典雅，是商务会议的理想之所，由北京长城饭店所属的专业管理公司管理，以其自然脱俗，创新进取，乐于奉献的独特气质在酒店业独树一帜。

二、部门及介绍

前厅部

前厅部设于酒店内宾客过往频繁的大厅内，是酒店服务群体中的先锋部队，代表整个酒店向客人提供客房销售，入住登记及帐务处理等各项服务的部门。总服务台是前厅部最显眼的部分，它执行前厅的大多数功能，是宾客最初接触的地方，是联络酒店前台和后台的纽带，总台因与客人之间密切联系，既是宾客投诉处，也是咨询查询处，又是一切服务的协调中心。因而理所当然就又成为宾客和酒店联系的纽带。

1、前厅服务的工作特点及要求

(1) 工作内容庞杂；

(3) 专业要求高。随着时代的进步，现代科技不断引入到各行各业的管理中，酒店前厅也大都实现了电脑管理，员工必须经过培训才能上岗操作，另外，在帮助宾客克服困难，回答其提出的问题时，也需要员工具备相应的能力与业务知识背景，这就对员工的素质，专业技术水平，业务水平提出了较高的要求。

2、前厅部的工作要求

前厅部特定的工作内容对其员工提出了特定的工作要求

(5) 员工必须机智灵活，具备较强的应变能力。前厅是酒店的神经中枢，事务繁杂，每天必须妥善处理各种各样的人和事，因此，要求前厅员工发挥自己的聪明才智，随机应变。

3、前厅部的任务

(1) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房

(2) 正确显示房间状况

(3) 提供相关服务

(4) 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整最准确的资料，并对各项资料进行记录，统计，分析，预测，整理和存档。

(5) 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。

(6) 建立客帐

建立客帐是为了记录和监视客人与酒店见的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的帐单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款)或是在办理登记手续时建立。

(7) 建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案，记录相关内容。

4、前厅部的功能与地位

前厅部的工作内容与工作性质决定了其在酒店管理系统中的功能与地位。

5、前厅部各机构的主要职能

(1) 预订处

负责酒店的客房预订业务，接受客人用电话，传真，信件等形式进行的房间预订；并积极主动地与有关客源单位联系，推销酒店客房，同时向前厅其他相关部门传递相关信息，向上级及时汇报有关情况。另外，预定处还必须对预订工作进行安排，按酒店的要求定期处理预订客源情况和保管预订资料。

(2) 接待处

又称“开房处”。主要负责销售客房，接待抵达的住店客人(包括预订客人和非预订客人，常住客人和散住客人及团体客人等等)，为客人办理住店手续，分配客房；并要掌握，控

制客房出租状况;制定客房营业日报等表格;负责对内联络,协调对客服务工作。

(3) 问询处

主要职责是回答客人有关酒店的各种设施,服务及市内旅游观光,购物等内容的询问;负责办理客人委托事项,收发保管客房钥匙,处理客人邮件,留言,接待来访客人。

(4) 收银处

收银处的主要职责是办理客人离店时的结帐手续,包括收取客人在店一切消费费用,核实客人的信用卡,负责应收帐款的转帐(必要是要提供外币兑换服务)等工作内容;与酒店一切营业部门的收款员联系,催收核实帐单;夜间审核全酒店的营业收入及帐务情况。

收银处业务性质决定了它通常是隶属于酒店财务部,但其工作地点在前厅,与前厅接待处,问询处等都有着不可分割的联系,因此,也就构成了前厅的一个重要组成部分。

(5) 大厅服务处

大厅服务人员一般由大厅服务主管,领班,迎宾员,行李员,委托代办员等组成。其主要职责是:负责迎送宾客;代客行李卸送;陪送客人进房,分送客用报纸,客人信件和留言;代客召唤出租车,协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠,确保通畅。

酒店客房个人心得与体会篇五

西直门宾馆成立于1986年8月,隶属解放军总政治部直工部的一家四宾馆,位于北京市西直门内大街172号,区域位置优越,交通十分便利。西直门宾馆建筑面积4.6万平方米,由两栋连

接的主客房楼，西锦苑和会议楼组成了宾馆的经营主题，设有宴会厅、豪华餐厅，康体中心、会议中心、休闲场所和文化艺术展厅，成为军内会议，团体重要活动中心。

北京西直门总政宾馆的照明根据功能区域的不同设计了不同的灯光环境。宴会厅、豪华餐厅的灯光设计大气气派，给人以尊贵豪华的荣誉感；康体中心、休闲场所的灯光柔和，营造一种放松逍遥的气氛；文化艺术展厅通过重点照明恰如其分地还原艺术品的精美；整体照明结合装饰环境，体现总政西直门宾馆的地位和档次。

二、部门及介绍

第一部分：工作概述

职务名称：客房服务员

部门名称：客房部

分部：楼层

直接上级：楼层主管

督导下级：无

其他关系：酒店客人/工程部/送餐部/行李部

工作内容/职责：清洁及检查客房/为客人提供服务补充物品

拟草：人力资源经理

批准：总经理

第二部分：具体工作内容

1、清洁并检查客房、补充用品。

a负责客房高标准的服务及清洁工作。

b根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

c将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d检查房间，准备“房间状态汇报”。

e补充客房供应品，包括小酒吧用品。

f上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

2、为客人提供服务：

a以(20__年度大学毕业生会计实习报告)愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

3、清洁用品使用及保养：

a准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c负责清理垃圾并倒入垃圾房。

4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

a上报客人遗失在房间的物品。

b如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

c注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d上报客人房间丢失物品。

5、确保工作区域的安全。

a确保客人财产的安全。

b将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

三、实习主要收获和体会

一) 实习收获

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员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。人不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。

2、突发事件应变能力提高

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。

3、工作独立处理能力提高

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。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，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。

(二) 实习体会

1、自身不足与缺点

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。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。

2、就业前景

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。

四、实习结论

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。