

酒店轮岗心得体会总结 酒店财务轮岗心得体会(优秀9篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面是小编为大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店轮岗心得体会总结篇一

酒店作为服务行业的代表，财务管理是其核心职能之一。在提高酒店财务管理效率的同时，酒店财务轮岗更是一个不容忽视的重要环节。在这个过程中，员工能够亲身了解酒店各个部门的运营模式，从而为酒店管理层提供实用性建议。本文将基于酒店财务轮岗的实践经验，总结出具有参考性的心得和体会。

第二段：学到的技能和知识

在酒店财务轮岗的过程中，我学到了很多实用的财务知识。比如，在财务部门实习时，我学习了会计和成本控制的基本知识，并学习了如何运用财务软件来对财务数据进行分析和预测。与此同时，我还学习了如何负责发票管理、报表编制以及操作现金流等琐碎但关键的财务事务。

第三段：了解了不同部门的职能和特点

除了学习财务知识，我还在轮岗过程中深入了解了各个酒店部门的职能和特点。通过在酒店客房和餐厅实习，我了解到了客房清洁流程、积极应对客人投诉的态度以及协作精神等方面的内在性能；而在后勤部门实习时，我学习了维修工具和设施设备的基础知识，了解了环境健康与安全的管理，也

更加注重了酒店环境与设施设备的维护与保养。

第四段：培养了改进和创新的思想

酒店财务轮岗还塑造了我的改进和创新思想。在这个过程中，我明白了解决问题的关键是找到问题症结和展开解决方案。轮岗期间，我积极向各工作岗位的负责人寻求建议，并通过整合和分析多种资料资讯，尝试从不同角度寻找解决方案。可以说，在酒店财务轮岗中，我取得的成果既给予了自己信心，也增进了我和公司同事之间的合作。

第五段：结果和结论

通过酒店财务轮岗，我积累了大量的财务技能和知识，有了更加深入的了解不同部门之间的关联性，也启迪了我的创新和改进思想。因此，我相信酒店财务轮岗是提升员工综合素质的重要途径，可帮助员工更好地了解酒店各部门之间的关系，增强员工的适应能力和管理能力，从而提高酒店经营质量和效率。在这个过程中，我感受到酒店员工以及公司管理层的支持和鼓励，通过共同努力，取得了较好的效果。

酒店轮岗心得体会总结篇二

很荣幸在步步高工作，虽然只有短短的二十多天但我学到了很多。步步高是我生涯中第一份正式的工作，是真正让我接触和了解社会的公司。从他那里，我见到了，听到了，感触到了一些和校园里不一样的事情。写下这些文字，作为我在步步高公司工作的心得体会。短短的二十多天，有失误，有遗憾，感悟之后，记下所思所想，作为以后人生路上的参考。

这是我在步步高公司面试的时候，我是想提前感受一下真正的职业生活，然后通过这份工作，让自己更加明确以后的方向。但是事实上，通过实习我有了自己的想法：以后不管做什么事情都要一心一意，全力以赴，所做的事情都会有回报。

不要单纯的以为可以通过一件事情去提升另一件事情，在我看来，那或许就是投机取巧。

大学里，不论做什么都会有所收获。不管是参加社团，做干事当主席，还是去做兼职，发传单搞促销，每个人都会有所收获。但是重要的是我们要清楚自己到底想要的是什么，要清楚自己现在所做的一切，自己的每一次的选择对将来的发展有没有帮助和启示。

学校的时候，老师总会在上课的时候问：大家听懂了没有，一般情况下不会有什么响应，然后老师就会放心的继续往下讲。然而事实上，真正听懂的同学又有几个？只是为什么大家都不会主动的去问，好像老师讲的课和自己无关。还是学生的時候，或许会庆幸，以为大学里有属于自己的自由，想问就问，不想问就不问，没有人管得着。

老师还煞费苦心的安排答疑时间，满心期待着同学们的到来。但是事实上，真正走上社会以后，没有人有任何的义务去告诉你该怎么做，即使他们知道你在社会上，在公司里哪些方面做得不对，哪些方面应该怎么样去做。也所以，真正进入社会后，我们都要主动，不懂的地方就要主动地去请教，向那些比你有经验的人，那些你觉得他有很多值得你学习的地方的人请教。只有这样，你才不会陷入自己狭小的世界而不得解脱。每个人都有自己的内心最神秘的世界，那是属于你自己的，但是你也要能走出来，融入大家的世界中，主动的交流，沟通，互相学习。

总会有些人抱怨找工作的时候公司的名声小，抱怨上级只让自己做杂活，在里面学不到多少知识，很快的，刚开始的新鲜感在还不到一周的时间里已经荡然无存。要么抱怨之后选择离开，心情郁闷，感到英雄无用武之地。要么心情消极，得过且过，内心不满但也继续坚持到合同实习期满。那天和一个刚刚实习结束的朋友聊天，听她讲自己实习的经历。她所做的工作是销售，也因此会很累，要经常出去跑业务。她

说，身边来实习的同学已经换了好几拨了。有来了不到一个星期就厌倦了然后离开的，还有的是新招进来的。她说，现在的大学生对工作的厌倦感特别快，很容易浮躁，怨天尤人，却很少在自己身上找原因。我只是想说：实习是一个很直接的了解社会的途径，公司是一个平台，努力找到和自己专业相关的公司去实习，多把自己在学校学到的知识努力应用，实践是检验真理的唯一标准。

加油吧，在以后的实习中努力做到最好，让同事满意，让主管满意，让自己满意。意识到了问题的存在就去努力的改正并努力做到不要再犯。未来的日子，我有责任让自己的生活过好！

酒店轮岗心得体会总结篇三

酒店轮岗是指员工在不同岗位之间进行交替工作的制度。这种制度可以帮助员工更全面地了解酒店各部门的运营情况，提高他们的技能和知识水平。在我个人的工作经历中，酒店轮岗带给了我很多收获和体会。

第二段：体验不同的岗位

在酒店轮岗期间，我有机会体验了前台接待、客房服务、餐饮服务等多个不同的岗位。通过这种轮岗制度，我不仅对每个岗位的工作内容有了全面的认识，更深入了解了各个部门的运营模式和 workflows。这为我将来的发展提供了很多借鉴和经验。

第三段：拓宽知识面

在不同岗位的轮岗中，我不仅学到了专业知识和技能，还了解了各类管理工具和软件的使用方法。比如，在客房服务岗位，我学会了运用酒店管理系统进行房间管理和 service 记录；在餐饮服务岗位，我学会了使用点菜系统和店内结算程序。

这些技能对于提高工作效率和专业素养非常有帮助。

第四段：培养沟通和协作能力

酒店轮岗工作需要与不同的同事和部门进行交流与合作。通过与不同岗位的同事互动，我学会了更好地沟通和协作，有效地解决问题和应对挑战。这对于提高团队的整体工作效率、塑造良好的工作氛围非常重要。

第五段：全面理解酒店运营

通过酒店轮岗，我对酒店的运营有了更为全面和深入的理解。我发现不同部门之间的紧密配合和协作是保证服务质量的关键因素。我也了解到与客户的互动和满意度对于酒店的发展和口碑至关重要。这种全面的认识让我更加综合地思考问题，做出更加明智的决策。

总结：

通过酒店轮岗工作，我不仅体验了不同的岗位，拓宽了知识面，培养了沟通和协作能力，而且对酒店运营有了更深入的理解。这种经历不仅为我个人的发展带来了许多益处，也为我今后在酒店行业的发展奠定了坚实的基础。酒店轮岗工作是一种宝贵的机会，我会继续努力，不断提升自己的综合素养，为酒店行业的发展贡献自己的力量。

酒店轮岗心得体会总结篇四

大家知道酒店实习日记怎么写吗？一起来看看。在酒店实习工作中，我们学会了服务宾客的原则、服务宾客的程序、服务中工作细则、宴会出菜程序等。你是否在找正准备撰写“酒店轮岗实习日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

回顾这段实习日子，点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名在校大学生、一名成年人，在这真实的工作环境中，给我们即将走出校园面对社会起到了很好的缓冲作用。

一、实习目的

旅游管理专业是一个实践性很强的专业，通过专业顶岗实习，加深我们对前两年所学知识的理解和掌握程度，通过实操来掌握实习部门的工作流程，初步接触和掌握旅游企业(酒店、度假风景区)管理的基本理论、业务知识与方法，培养综合运用所学理论知识去发现、认识、分析和解决实际问题的能力；了解旅游企业(酒店、度假风景区)经营管理中出现的新问题、新观念、新经验、新方法；在增加感性认识的基础上，对我国旅游行业的现状、未来发展有一个基本的认识。同时，培养同学们的团队协作能力和吃苦耐劳的精神，锻炼和提高学生的心理素质。

二、实习内容

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，____人力资源部组织了为期四天的岗前培训。我们每位实习生都进行了两次培训，一次是全体培训，分为室外培训和室内培训。室外培训都是以团队游戏和拓展项目为主，室内培训主要是企业常识，安全教育等等。期间我们还参观了主题公园，火山温泉，酒店别墅，让我们实习生对实习点有一个初步的印象和了解。整体培训的第四天，人事部结合实习生的意愿和培训期间的表现，进行岗位分配，有温泉前厅接待员，酒店前厅接待员，公园导游，公园商场服务员，客房服务员，销售助理，餐厅服务员。岗位分配以后，我们到达自己工作的部门，进行由各自部门安排的岗位培训。我觉得进行两次的培训效果很好，全体培训让我们实习生在新的环境有了一个比较好的缓冲期和适应期，

部门培训也具有很强的针对性。

2、实习部门和实习岗位

我实习的岗位是温泉前厅接待员。这次分配到温泉前厅的实习生总共有六个，都是女生。温泉部细分三个小部门，前厅部、休闲部和露天部。火山温泉区有两个部分组成，一个是火山温泉，一个是冰川水谷。温泉的开放时间是每年的十月到次年的五月，水谷的开放时间是每年的五月到次年的九月，交替开放。每年有两个黄金期是温泉和水谷同时开放的，十一黄金周和五一假期。

(1) 门口写单接待(工作内容是在门口迎接客人，为客人讲解温泉的主要项目和注意事项，用报客单登记客人的房间号码和门票类型，登记钥匙牌号码，发放储物柜钥匙并指引客人到入口;另外如果有旅游团队，门口接待还要对团队进行讲解)

(2) 入口接待(用检票机为客人验票和收票以及刷房卡，客人入场的时候还要留意客人是否有那钥匙牌进场)

(3) 出口接待(回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证)

(4) 前台输单(输报客单，分男女、客人类型输入电脑;夜班要做报表)

另外还有前台收银(售票)和二次收银(客人在温泉区消费的买单地点)，收银工作都是老员工负责。不同岗位有不同的工作性质，但各个岗位又相辅相成缺一不可。我们六位实习生分为两个班次，早班和晚班交替，十天转一次班，每个班都领班和相对应人数的工作人员。我们班次的岗位是轮流站岗的，一天一个岗位，从前台输单、入口、出口、门口接待循环轮下去，有时候还会支援收银工作。

3、实习效果和实习体会

(1)外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌；就算是没客人的时候也要注意自己的形象。第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅游行业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时候才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识；而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

(2)人际关系与沟通能力

在度假区工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。开始与他们交流的时候我通常会感到压力很大，有时会紧张的冒汗，但也正是因为与他们接触交流，锻炼了我的语言表达能力并学会应该如何与他们交流。很多客人会打电话咨询或者当面咨询温泉的情况，通过我的介绍和解释解决了客人的疑惑之后，觉的自己很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的最好的回报。

(3) 受挫能力

温泉的旺季和淡季非常的明显。一般都是节假日客人多，工作日客人少。特别是十一黄金周和春节黄金周，客人多的时候，大堂内乱哄哄的，塞满了客人，见到这样的情景，客人甚至是自己也自然会暴躁起来。这种情况下，客人会埋怨你手脚慢；客人多的时候顾得了这边，又顾不了那边的，客人会骂你服务态度不好，骂你没脑子等等。有时候客人的小孩子超高了，不肯补票，入口这边不让客人进去，客人就开始骂你等等。刚开始的时候是接受不了的，有什么理由在这里糟客人谩骂，自己又没有做错事，不好的情绪甚至还影响了工作质量。可是慢慢的明白，自己选择了服务行业，就要端正自己的心态，目前自己遭遇的其实只是小儿科。工作的时候，自己会经常出错，有一次还被扣了分。但是我明白对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。自己是一个自尊心很强的人，作为一个初出茅庐的新人，犯过错是不可避免的，好在领导和同事也没有很责怪，给反而给了我鼓励，这让我非常感动。

(4) 痛并快乐着

在实习的过程中，很庆幸我遇到了一帮好同事。旅游景区的员工一般都是当地人，而且年纪都是与我们相当的，大部分甚至比我们还小。我们在温泉一线员工当中，已经是大姐姐了。从第一次见面开始，我已经被这帮可爱的小女孩深深地吸引住了。我们在培训的时候，也多次向我们演示上岗的接待讲解。最初上岗的时候，也很照顾我们，知道我们不适应，很多时候她们都不休息，就让我们去休息；我们有不懂的地方，都很仔细很耐心地向我们解释，有时候也会主动和我们说工作当中的注意事项，以免我们会出错。当我们做错事的时候，也不会责怪我们，反而会鼓励我们。同事们知道我们不能经常回家吃上住家饭，营养不够，特意多次邀请我们去她们家，请我们吃饭；我们不能回家过年，除夕晚上又让我们蹭饭去，这些我都一一记在心里，感谢你们，我可爱的同事们。最深

刻的一次是十月底的时候，我得了肠胃炎，吐了两天还拉肚子，连续两个晚上，同事和部长都在工作时间带我出去县城看医生，由于身体不舒服，我的本职工作不能做好，她们还会帮我完成。她们虽然不是我的家人，但是她们都很照顾我关心我，在这里要说一声谢谢。在单调同时又很繁琐的实习日子里，有这帮好同事的陪伴，我很幸福很快乐！

4、对实习的意见和建议

(1)对学院

1)实习的时间是从九月份到次年二月份。我认为实习的时间过长，导致实习生不能回家过年，特别是外省的同学。学院应该与实习点再沟通，争取实习时间到过年前为止。

2)专业实习不对口。酒店管理对应的实习点自然而然的是酒店，但是我们所学的专业是会展管理，而且这个专业是属于较新的专业，我们更倾向会展管理方面的实习。学院应该尽力结合各班的专业，选择对应的专业实习点。

3)学校老师对实习生关怀度不够。实习点离学校比较远，导致老师不能经常探望实习生，不能很好地收集和了解学生实习的情况。而且实习生分得比较散，同学们不能统一向老师反映自己的情况。建议实习老师来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排比较合理的范围内。

(2)对实习点

1)实习点很少与实习生互动。___的实习生比较多，除了我们韶关的实习生，还有来自其他学校的实习生。我觉得实习点很少主动与实习生沟通，收集实习生对实习点的一些意见和建议。

2)实习点应该增加员工福利，老员工与实习生应享同样的福

利。在食宿方面要大大加强。度假区的员工流失情况十分严重，招工也很难。度假区实习生的比例不小，因为实习生的待遇与老员工有一定的差距，实习点忙时不能及时增加员工数量，庞大的工作量都依赖于有限的员工完成，以至于员工工作时间延长，但却没有任何的补助。实习生们的实习期都不同，有四个月的，有五个月的，有八个月的等等。但不论如何，实习生的流动性很大对酒店的发展很不利，同时实习生对服务技能不熟练，也导致客人的不满意，甚至投诉。

3) 实习生的工资应具有有一致性。实习期间，不同部门的实习生工资不一样，有时相差较远。学校与实习点应该制定实习生工资绩效的相关规定。同时建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费等。

4) 实习生评奖制度应该公平公正。在这次实习中，我们当中有实习生获得了酒店评的优秀实习生等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的，同时评奖的比例很小。建议实习点评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

(3) 家人对实习的建议

1) 实习点应该在一定程度上体谅和照顾实习生，按照实际情况减少实习生的工作量。很多家长实习生的岗位工作量比较大。就自身的岗位来说，前台的班次属于多班次，分早班、中班和夜班。女孩个人身体体质较差，不适合熬夜。实习半年以来，熬夜对身体伤害较大。这是家人最担心的。

5、总结

在实习过程中，___给予了我机会和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，自己不断努力，懂得了一些在学校学不到的人生哲理，我的各方面都取得了一定的进步。接下来我会加倍努力学习，珍惜校园生活，明确自己的目标和方向，

为以后的人生道路打下坚实的基础。

我的本科母校——海南大学——为我们提供了很多的选择和实习机会，从面试招聘会前的指导到专场招聘，海南绝大部分的豪华酒店都来进行招聘。我所理解的实习便是一次锻炼的机会，一次对自己未来选择的尝试，一次深入社会直接面对工作的契机，抛开学校的象牙塔体验现实的残酷。

我的毕业实习确定过程可以说是一波三折，从最初被三亚万豪放弃到错过海口文华，到三亚凯宾斯基的门童与华宇度假酒店的前台，由于自己对于酒店行业的期待与憧憬，最终还是选择了出国实习，选择了新加坡。实习酒店是新加坡圣淘沙湾w酒店——这座位于世界著名旅游目的地的豪华度假酒店。

来之前，自己对这个酒店了解甚少，甚至一开始就不知道这个品牌，是网上的资料图片让我大概知道了这个酒店的概况；来之前，自己也听说了前几批从新加坡回来的同学感叹非常艰苦非常累；来之前，自己也做足了心里准备，不管多么艰难，也一定要坚持下去，尊重自己的选择。确实，在经历了比自己预想过的还要糟糕的时候，在面对了突如其来的责难与文化上融入受阻的时候，在面对生活上种种不如意发生的时候，我想，如果自己有机会再次面对毕业后社会上或是工作时的各种问题时，应该会淡然从容许多吧。我很感谢这次实习机会给我带来的成长，角色转换的过程是撕心裂肺的，但唯有坚持，才能最终成长。

wow☐这才是w酒店！

酒店实习体会三篇实习报告 实习总结w酒店属于喜达屋酒店与度假村国际集团旗下酒店，是我们经常听说的圣·瑞吉斯、威斯汀、喜来登等豪华酒店的姊妹品牌。1998年首家w酒店在纽约开业，直到现在☐w酒店在全球共有44家正式营业酒店，包括近年刚在广州开业的w酒店及公寓☐w酒店定位为现代奢

华时尚生活品牌，目标群体是时尚潮流的创造者和追随者。

我所实习的新加坡w酒店，英文全称是___，于20__年9月份开业。几乎所有的w酒店都秉承了相似的文化，但分散在世界各地的w酒店又包含自己独特的设计。酒店以“音乐，潮流，设计”为主线，“随时随需”(whatever whenever)的服务理念□w独特的大堂起居室设计、室内设计以及独特的香氛气味和设计名称。酒店员工被称为“talent”(天才)，酒店大堂又叫做“living room”(起居室)，酒吧叫做“woo bar”□商务中心叫做“weird”□员工食堂被称作“green room”等等这些有着独特意思的称呼。除了奢华精致的装修，这些名词是我刚来时前厅部副经理jim wu带领我参观酒店印象最为深刻的地方，我被w的酒店文化所震撼并深深的吸引□w酒店是想让客人在踏入大门的瞬间就可以震惊于眼前所呈现的一切，让他们感到“wow□这才是w酒店”。

我不是行李生，我是欢迎大使

我所在的部门是welcome office□也就是一般所说的前厅部，而我则是一位welcome ambassador(欢迎大使)，直属于酒店conciierge(礼宾部)。工作的主要职责是开关酒店正门，开关车门，送(取)行李，帮助客人叫车，租借自行车雨伞，送报纸，擦鞋，问候往来客人，指引方向，接送客人，协助客人解决问题，保证正门区域清洁等等。简而言之，我们负责酒店正门几乎一切的工作。虽然都是一些看似简单的“小”事情，但要做到十分顺利的与客人沟通交流，实现客人的愿望并使客人满意，还需要非常多的历练。

每天的工作时间是九个半小时，轮班制度有五种□a班从上午七点半到下午五点;b班是从下午一点半到晚上十一点;c班是从晚上十一点到第二天早上八点;f班是从每天上午十一点到晚上八点半;h班是从下午四点半到第二天凌晨两点。以下是我每

天的工作流程：来到酒店换好工作服之后到前厅部办公室开会(briefing)在交代了今天的工作重点和注意事项之后便回到自己的岗位——酒店正门和行李房——准备开始一天或一夜的工作。一般比较忙的时间是在接近正午到下午晚饭时间，如果有活动(婚礼、会议等)便会非常忙碌。

作为新人，刚开始工作的主要内容是熟悉周围的工作环境，熟记一些酒店以及酒店周围的设施，做一些简单的事情如开关门、问候客人以及拿行李。在一周之后，领队会带我们去房间熟悉里面的设施，告诉我们送行李的技巧和注意事项以及客人会问到的问题。然后便会带上我一起送行李，让我在旁边观察他的言行举止，之后便可以自己承担送行李的任务了。

小到开关门，大到送行李，我的每一个工作内容都是有标准和要求的。在酒店正门区域：看到客人从二楼大堂下来，自己必须主动迎上前去问候客人，问客人是否需要帮助，必须是面带微笑热心服务。如果客人拎有行李但没有坐电梯，自己必须冲上去问客人是否需要帮助拎包，一般是要帮助客人拎下来。见客人坐电梯下来，自己要提前守在电梯口问候客人并问是否需要帮助。新来的客人(带有行李)，你要首先检查行李上是否有客人名字(行李标签、航班标签)，最好用客人姓名问候他们，并强调欢迎他们来w酒店。如果客人从外面回来，除了问候客人，要强调欢迎回来。帮助客人叫车，一定要提醒客人是否有其他客人排在他之前，并适当提醒所需的时间。绝对不能拒绝客人，如果遇到你不清楚不确定的问题，要及时请同事或者上司帮忙。在送行李时，10分钟之内必须送达到客人房间，除非有特殊情况(如房间没有准备好或是客人有其他特殊要求)；送行李时一定要用客人的姓名问候，拿行李进房间时一定要注意房门是打开的，并询问客人是否有特殊放置要求；送完行李时也要询问客人是否需要其他帮助，并谢谢客人，祝他们入住愉快。这只是我们工作中最主要的两个部分，其中的复杂过程和突发情况不一而足，琐碎的事情数不胜数，要注意和改进的地方时刻都存在。

雨伞事件

在实习过程中，发生过许多意想不到的事情，有被酒店经理严厉的责难过，也有被部门经理表扬过，都是与客人相关的细节问题，雨伞事件是其中最值得说的一件事。

那时候刚过完春节，大年初二(2月11日)的下午班。晚上下小雨有一位客人借伞，我在开门过程中答应了借伞给客人，但因仍有来往的客人我先选择保持大门的开启，借伞客人因为雨势小了婉拒后离开，被正在酒店大堂巡视的酒店经理(hotel manager)看到误以为我拒绝了客人，并派值班经理来和我沟通。当时值班经理的严肃使我意识到问题的严重性，但自己并没有拒绝客人，也向她说了当时的情况。最后是我拿着雨伞去追客人并送到客人手里，但因为自己当时太紧张又忘记问客人的房间号或者姓名作记录而又遭到了经理的责骂，不过最终客人将伞还回事件得以解决。

因为初来咋到还没有习惯当地的工作与生活，当时真是沮丧到了极点，说实话，自己真有辞职回家的冲动，其实主要还是因为自己的工作流程与变通性。在日后的实习中，通过对工作内容的重复及体会，越来越得心应手的处理这些事情。渐渐发现，习惯之后，之前遇到的事情都是非常正常而且可以理解的。

微笑待客，终有回报

某日中午，一对夫妇需要出租车，他们曾住过我们酒店，恰好我也帮助拿过行李，对他们有些印象。当时只是坚持自己微笑对人的习惯去热心服务，与他们交谈沟通，确定目的地并叫了车，因为外面比较热，就请他们在里面等。他们当时也认出了我，夸奖我的笑容以及热心，还特意问了我的名字，走的时候还给了我小费(叫车一般是没有小费的)，当时真是太开心了，微笑与热情得到了认可。

还有一次，我从接到的客人行李箱上认出了名字，便亲切称呼，并将其行李送到房间，之后只要见到他进去酒店，我都能称呼客人的名字并打招呼问候，在第二次问候的时候，客人惊讶的看我：“你竟然记得我的名字？”不论何时何地，不管你自己的情绪如何，只要是与客人接触或在帮助客人，你都要拿出自己应有的精神面貌微笑热心的服务，最终会有好的结果。

结语：建议与收获

在我三个月的实习工作中，犯过很多错误：行李险些送错房间，对客人姓名称呼不熟练，与同事之间的沟通不够顺畅导致一些不必要的麻烦，时常弄错出租车顺序等等。但也收获颇丰：学会开buggy送客人买东西，尝试了赛格威(segway)坚持始终微笑面对客人(不论自己心情的好坏)，掌握了每天的工作流程以及送行李的关键要点，体会了夜班的辛苦等等。

对于自己的不足我也有了清晰的认识：性格比较安静导致自己与客人的对话放不开；英语的语言劣势导致自己在称呼客人姓名时容易出错，有时候不敢用客人姓名称呼；文化的不习惯导致同事之间的沟通并不十分顺畅，有时会影响工作速度；因自己的专业问题，酒店行业的一些知识技能在一开始并不熟悉，导致自己对于一些名词和在处理问题时考虑不周到；在比较忙碌的时候还是会比较着急慌张，容易出错。所以会始终坚持语言的学习，更新自己在酒店管理方面的知识技能，增加自己的工作经验，尤其是要抓住出国学习的机会。

对学弟妹的建议：工作实习对自己的帮助是非常大的，不论是增加工作经验还是让对自己即将踏进的社会有一个新的认识，或是对自己以后所从事的工作有一个初步的认识，帮助自己调整择业观念。所以一定要认真选择自己的实习岗位，脚踏实地的完成短短几个月的实习工作。

对学校的建议：学校以及学院为面临实习的同学们组织专场

招聘会，提供了很多的实习机会，对找到实习工作帮助非常大，但许多同学在未来择业方面还是犹豫不决，应该提供专门的讲座为同学们理清思路；有些同学因为考研考公务员等其他事情影响了实习，学校以及学院应考虑为这类同学群体提供更多的实习机会；在实习过程中，常常会遇到许多意外或是困难而使得许多同学半途而废，学院以及学校应该在同学们的实习过程中提供更切实际的帮助，使同学们可以顺利完成实习。

一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生；在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常，酒店餐饮服务实习报告及心得体会。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品；最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务：随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等；留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人

比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当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！”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是__元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临！”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

二、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；当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道；当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑……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,更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作,使我们对餐饮业的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,餐饮业更加如此,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、餐饮服务是社会文明的窗口

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。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看,餐饮业的档次越高、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,越是高档次的餐饮店,越是宾客盈门。这反映出餐饮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

餐饮业的服务质量是餐饮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。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

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，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

半年的实习时间转瞬间即逝，在公司的工作，使我真正从校园踏上了社会，在总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我的人生经验增长，在这短暂的时间里让我学到了很多。让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真、独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自学能力等等，在这次的实习中让我受益匪浅！

总机工作的起步是我们的领班华姐，是她耐心地辅导我们去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，她不仅教会了我们总机工作的流程，也教会我们熟悉关于酒店的一些知识，也是她教会了我们如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导！

在总机的工作中，他们的严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，使我从他们的身上学到了很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

总结自己在总机的工作职责：

(1)、坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

(2)、按工作程序迅速、准确地转接每一个来电，保证通讯工作畅通，对客人checkin和checkout时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

(3)、对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接和叫醒等服务。

(4)、熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

(5)、不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话，也要对住客的资料进行保密，做好总机的安全制度。

(6)、爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

(7)、正确操作总机的各项功能和注意事项。

(8)、自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系、交朋友。

(9)、完成上级领导的其他工作安排。

(10)、与同事做好交接-班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢半年以来有你们的陪伴，谢谢有你们！

这是在总机半年以来的总结，总机的生活让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥！

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生！

一、引言

从进大学开始，就业就成为我们“喋喋不休”的话题。在过往的大学生活中，我们做过各种校园社团工作、兼职以及暑

期实习，以面对眨眼即到的毕业招聘!但即使到了大三下，马上要与各大企业hr过招之时，我走出去还是能一眼被人看出来是学生，怎么装也稚气未脱。只有真正进入社会面，扩大与社会的接触面，增加在社会竞争中的经验，才能更好的融入社会!

时光飞逝，毕业实习最终来临了，大学生生活接近尾声了，步入社会的铃声也快敲响了!很早就听说了这次的毕业实习，师兄师姐们各有想法心得，而真正到自己去实习的时候也是感慨万千。这次实习是专业学习的重要部分，也会影响自己以后的职业生涯规划，所以害怕面对但又期待。

以及对实习单位改进的一些个人意见和建议!

二、实习目的

毕业实习是学生完成大学四年全部课程后的最重要的实践环节.毕业实习使学生直接接触企业,进一步了解和认识企业的实际运营过程,熟悉和掌握企业中的软件开发管理和过程,并通过撰写实习报告,使学生学会综合应用所学知识,提高应用专业知识的能力,并为撰写毕业论文做好准备。[1]这是学院安排毕业实习的初衷。

我个人认为，学院安排2个月的实习期，一方面可以让我们体验一次真正的专业学习，将理论与实践相结合，从而更好地让我们认识和掌握与酒店有关的知识;另外一方面，也是我们初入社会的一次演练，好好锻炼自己吃苦耐劳的能力、与社会更好的接洽，从而进一步认识和提高自己各方面的能力。

三、实习单位概况

3.1, 实习单位介绍

会议中心管理实行经理负责制,总经理对中心整体的经营管理

活动统一领导,全面负责。中心设总经理,副总经理以及各部门经理组成管理层,下设6个部门,分别为财务部,安全部,工程部,客房部,餐饮部,销售部,通力合作完成中心日常运营。

3.2, 实习部门介绍

3.3, 实习内容

主任按照我们的意愿和优势, 将我们分到3个部门——会议接待

待(属于销售部)、餐饮部和客房部, 我有幸被分为会议接待员。会议前一天负责迎宾。会中负责主会场和分会场的会务接待, 会前准备会议室的纸巾、矿泉水、烟盅、桌椅的摆放; 会议期间为领导端茶送水递香巾, 及时满足领导的会务需要, 每隔半小时为领导们添茶送水一次; 会后负责卫生打扫以及整体摆放。会议结束前一天在中心门口送宾。工作虽然很简单, 但是直接面对首长们, 而且每天工作时长达12小时, 所以很重要并且也很辛苦。但是我们都很积极努力的做到最好。

四、实习心得体会

通过此次近一个月的实习, 我感慨和收获良多!

1, 上任后, 要求更加科学有效地防治腐败坚定不移把反腐倡廉建设引向深入。此次会议表明国家倡廉反腐行之有效。首先, 据自己亲眼所见, 高为全国军事级的大型会议, 首长们每餐食用的是自助餐, 食品皆为日常所用的; 且我们还可以在首长用完后继续食用, 不铺张浪费。另外, 据酒店消费情况, 首长们每天消费额为150元3餐, 仅这一数据已经让我们感叹首长们会议的简朴。

2, 践行健康养生, 保护环境。中心风光旖旎的广州市__湖畔, 青山绿水, 空气清新; 而且自养很多禽类植物, 生活健康

悠闲，是顾客修生养性的好去处，也为员工们生活提供了很好的自然环境。

3，自身服务水平和能力有很大提高。在会议开始前，中心每天让我们进行1小时左右的视频培训——听周思敏的礼仪培训讲座。首先在意识上，我学会了要做好为顾客服务的心理准备，处处以顾客为先。其次，通过这一次实战，我学会了一些标准的礼仪礼貌。不仅工作时是必须的，也是日常生活所必要的；真的微笑服务直到脸笑僵，养成微笑的习惯。学会了主动询问顾客，并初步预测顾客的需求。也学会了一种在实践过程中不断摸索着学习、自己解决问题的态度。在学校、家里有家人、老师指导我们该做什么、怎么做，但是在职场不会有人告诉我们这些，我们必须要学会自觉地去学，知道怎么做，而且要尽自己的努力做到最好，最终的结果才是评判效率的标准。其实这些，也是因为实习或者生活中自己表现的不足，而总结出来的。

4，实习也是一种生活体验，一种心理成长。会议召开前，经理和主任时常为我们打气，教我们见到首长要大大方方，不能怯场！我们都大笑，感觉自己一点都不紧张。人生就是在这样类似的经历中不断成长，当我们不断接触到这种大型场面之后，我们生活、走入社会便会更加从容，不会不知所措！

店员工也让我们刮目相看。跟我们一起负责会务的阿姨把我们当做女儿一样看待，配合我们的接待工作；粗活重活都揽着自己干；有好吃的水果都留给我们，还与我们聊家常。所以也一了高层的担心，能够与老员工们友好相处并建立深厚友情，我们也被他们誉为“最好一批实习生”的称号！

在我们即将离开时，一起工作的同事们都来跟我们合照留念；处长和刘总也被拉来跟我们一起“疯”，获得处长的10分表扬；中午还安排了欢送宴，刘总和何副总、吴主任以及广东总队的赵主任等等领导来与我们祝酒畅谈，还给我们每人100元的红包；最后吴主任等领导送我们回学校并给予我们一些叮嘱，

真心让我们非常感动!

首长们也没有我们想象古代官员的那般“恃强凌弱”“作威作福”的恶劣作风，都很风趣优雅，经常与我们开玩笑，调侃我们的工作；犯了小错误可以开玩笑为我们解围、一笑而过；跟我们聊家常，教我们关于工作、家庭、学习的小事，俨然一家长作风；更感动的是，有些首长还送些小小礼物给我们留作纪念，全然改变了我们对中国政治官员的负面看法。

更让我们惊喜的是，在会议结束后，广东省总队一位4颗星首长与我们调侃，让我们与导演20__年北京奥运会开闭幕式、《千手观音》等作品的张继刚合影要签名。虽然只是开玩笑，但足以表明首长们对我们工作的认可和肯定!

还有一些专业的感想，我将在下面对实习单位改进的意见和建议部分进行汇报，主要是依据个人的所见所闻，再结合一些专业文献所提出的，请继续阅读!

五、对实习单位改进的意见和建议

1， 服务质量有待提高。

酒店的基本营销模式不外乎“设施营销”和“服务营销”“环境营销”策略。通过这次的装修，中心配备了更完善而专业的设施，这是营销人员出奇制胜、敢说敢想、增强自信的源泉；酒店在此基础上才形成“服务营销”。

中心已经具备了会议硬件设施以及优越的环境营销条件，所以建议中心不断提高服务质量。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，能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在服务项目上，个人认为中心传统的客房、餐饮服务项目做得很好，但是成功的会议中心需要配备齐全的会议营销、会议展厅设计、会议策划、会议协调服务等会议专业服务项目，以及会议服务的个性化要求，

甚至一支集合各方面具有娴熟的专业技术与服务技能的会议服务人才队伍,包括会议营销员、会议策划、会议组织管理人才、会议服务经理、会场服务员、会议设备技术员、会议翻译等[5]。中心虽然是专门政府制定会议接待酒店,有一定的客源和财政支持,但是也需要盈利来源,所以为了在市场经济中更具竞争力,服务也需要不断提升。

除了人员服务质量的提高,个人还注意到中心的软件也需要更新而且可以充分利用。软件作为一种比较成熟的酒店管理系统,牵涉到的内容比较多,它主要包括前台管理前台辅助管理、收银结帐、客房管理等部分,还有一些和外部系统的接口电话计费、公安接口、电子锁、财务系统接口,前台接待部分是整个管理系统的基础部分,对酒店管理很重要。依个人所见,中心对这些高新科技的应用较其他酒店少。

2, 需要完善的人力资源配置,建立起人力资源管理体系。

训大纲等规章制度;工作目标和工作计划,预算;人员的招聘、选拔、聘用、培训、配置及考核、各岗位的岗位说明书,激励机制、福利保障制度和劳动安全保护措施,职业生涯管理等。__设置了财务部、销售部、餐饮部、工程部等部门,可能是根据其特殊情况设置的,但是个人建议简历人力资源系统是及其重要的(如表1多功能),据个人了解, _的员工福利制度、晋升制度等有待完善,除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑,会得到更多员工的支持,这对酒店盈利的提高、服务力的打造和竞争力的提升至关重要。

表1 服务企业人力资源管理体系的架构

导向系统: 管理者素质的提升

保障系统: 战略人力资源管理、职工职业生涯设计、培训与人才开发

3, 需要营造更好的酒店文化

___作为武警广东总队会议接待中心, 本身具有浓厚的政治和武警气息, 中心可以充分这一政治和社会身份打造无可比拟的酒店形象, 激励酒店员工提高绩效, 更让广大群众心向往之。

六、小结

通过这次为期一个月的短期驻地实习, 我比较全面地了解了酒店的运营过程, 为我接下来的理论学习进一步打下坚实基础. 同时, 在实习的过程中, 也结识了很多同事和朋友。

我们现在很多同学在上学就宁愿出去工作, 但是真正在社会实践了一段时间, 我们便会真正感受到读书时期的快乐。出去工作没有一定的真才实学, 只能做一些基层工作, 会处处碰壁让人感到生活的无奈。所以一定要珍惜在校的时光, 学好理论知识, 以后才能更顺利的融入社会的竞争, 也是自身成长的一大步。

以上是为我此次实习的一些感受和建议, 可能有很多的主观的痕迹, 仅作为个人总结。最后, 感谢学校老师给了我们这个机会让我们展示自己, 也积累了很多实践经验! 我们也终于不负众望, 出色的完成了学校和老师给的任务, 期望老师们都能够满意!

酒店轮岗心得体会总结篇五

酒店轮岗是酒店行业中非常普遍的现象, 许多酒店员工在从事酒店工作的过程中会经历多个岗位的轮换。酒店轮岗的目的是为了让员工更全面地了解酒店运营, 提升员工的综合素质, 也让员工有机会学习不同的技能。在我的工作经历中, 我也有幸参与过酒店轮岗, 今天将和大家分享我在酒店轮岗

中的经历和体验，以及一些心得感悟。

第一次参与酒店轮岗的时候，我对自己能够胜任不同的工作不是很有信心。然而，在实际工作中，我渐渐地发现，轮岗让我更深入地了解酒店运营的每一个环节，也让我认识到自己以前并不了解的知识和技能。在这个阶段，我大约学会了房间清洁、客房服务、前台接待等多项技能。在房间清洁这个岗位上，我也意识到了身为客人的心情和需求，更加从客人的角度考虑问题。

第三段：对工作的深入了解

在酒店轮岗过程中，我深入了解了不同岗位的工作机制和特点，在一定程度上也调整了自己的心态和认知。例如，在酒店管理中，我通过轮岗了解了各种行政工作，如员工培训、财务管理、预算分析等。通过了解不同岗位的工作，我认识到在酒店管理中，不同标准的解释和执行对酒店整体的影响，这也让我从更加宏观的角度看待问题。

第四段：提高综合素质

随着轮岗的深入，我逐渐意识到轮岗对提高个人综合素质的重要性。从服务岗位到管理岗位，从清洁任务到接待任务，每个岗位的要求都完全不同。对于员工而言，要想胜任这些不同的岗位，除了具备专业技能之外，还要具备良好的沟通能力，交流能力、自我管理能力和自我管理能力等。这些素质的提升，可以帮助员工提升工作效率，更好地完成工作任务，提高酒店的服务质量。

第五段：总结

总之，酒店轮岗是非常有益的学习机会。在轮岗过程中，通过接触不同的岗位、熟悉不同的工作流程，员工可以更加全面地了解酒店经营机制，提高个人综合素质。同时，轮岗还

能帮助员工认识到自身不足，寻求改进和提升。最后，我们应该带着学习的态度，利用好这个机会，探索更多的知识和技能，让自己在酒店行业中向更高的能级迈进。

酒店轮岗心得体会总结篇六

我们心里有一些收获后，可用写心得体会的方式将其记录下来，这样可以记录我们的思想活动。那么你知道心得体会如何写吗？以下是小编为大家整理的办公室轮岗心得体会范文，希望能够帮助到大家。

根据公司的安排，我于20xx年3月在公司办公室进行了为期1个月的轮岗学习。在此期间，在领导的关心下，在同事们的支持下，通过虚心学习、潜心研究、用心工作，我在思想、作风、工作等方面都有了明显的提高。现将整个学习情况及学习体会总结如下。

此次轮岗学习时间是从20xx年3月1日开始，为期一个月。根据安排，我在办公室轮岗学习。在轮岗学习期间，我主要通过看、听、问、做来体验其各项工作，并在工作中熟悉了解办公室的工作规范和要求，对办公室的业务操作和运作情况有了一个整体的把握。一个月来，我一直以一个学生的心态在办公室向每一位同事认真学习，并和一同轮岗学习的同事互相交流心得体会，获益非浅。

根据安排，此次轮岗学习主要是从办公室的日常收发文、印章管理、各单位精细化文件审核、档案管理、后勤管理等五个方面进行。

在档案管理学习上，通过到档案室进行一周的'学习，档案室同事从档案管理要求到文书、科技、实物档案的区别以及日常收集归档的注意事项进行仔细的指导，并带领我们前往局集团档案室进行参观学习并向局集团档案科熊科长请教日常

档案管理过程总存在的问题，解决了对档案管理过程中存在的疑惑，进一步明确了档案日常管理的重要性以及与其他部门的工作界限，有效地提高个人档案管理水平，更好地发挥档案的作用。

在后勤物品管理学习上，主管后勤的同事通过后勤管理的范围流程以及各类台帐的日常管理，模拟资产清查等方面进行详细指导，由于在单位对后勤物品管理接触甚少，在理解上以及学习上存在较多的疑惑，通过文件的学习，多听、多看、多想各类台帐在实际工作过程中发挥的作用，注重在工作中学习，在学习中提高，切实做好各类后勤管理工作。

同时在整个学习期间，还参与了对各单位精细化文件是部分审核工作，了解了其他单位的管理模式以及对此次精细化管理文件进一步了解学习，全面了解办公室的主要业务范围以及相关流程，通过了解其他单位业务及管理制度，学习借鉴其好的经验，进而提高了个人的业务知识水平。

一个月来的轮岗学习是我参加工作以来经受锻炼、增长知识、提高工作能力的一段难忘经历，如今回头看看，此次轮岗学习感触颇深。

1、自觉加强学习，努力提高自身综合素质能力

为适应好新环境、新工作，应对好新挑战、新要求，无论是在工作中，还是在日常生活中，我努力通过学习来不断提升自己的综合能力与水平。办公室的同事们都很优秀，轮岗学习期间，我在他们身上看到了很多优良的品质，都是值得我学习的。我觉得只要能做到多听别人说，多看别人做，多吸收他们的经验，那么许多我们不懂的东西，就会从别人的口中、手中轻松的学到不同的工作理念、工作模式、工作方法，从而拓宽了思维领域，改进了思维方式，提高自身综合素质能力。

2、积极开展工作，切实提高业务能力

这次轮岗学习机会来之不易，所以我倍加珍惜。在轮岗学习期间，我始终保持高昂的斗志和饱满的精神状态，迅速转换角色，积极投入到新的工作中去。一方面查看精细化管理文件，不断充实自己，并注意学习其他同事的工作方式方法、工作要求和从中吸取营养，另一方面系统地学习业务知识，通过在干中学、学中干和虚心请教学、相互交流学，以最快速度地适应新环境以及提高自身业务水平。

3、严格要求自己，通过总结学会创新

在工作中，良好的工作态度是开展工作的首要条件。我认为向别人学习，不一定要完全照搬别人的东西，只要肯用心，就能从学习中获得灵感，发现解决问题的方法。通过学习，开拓视野，也许我们不仅是学到别人的方法，还可能在别人的基础上想出更好的办法。

这次轮岗学习的过程，让我总结出，做好办公室工作要做到“五勤”，即脑勤、眼勤、口勤、手勤、腿勤。用一段话来总结就是：在办公室工作要有坦率真诚、顾全大局，有敏锐的眼光和洞察力，有严谨的工作作风，有渊博的理论和过硬的本领，用规范的制度和行为，高效率地做好服务工作。对照要求，我深感自身的差距还很大，在今后的工作中，我将着力培养自己的综合素质，不断完善自我，超越自我。

通过一个月的轮岗学习，自己在工作中暴露出了不少缺点和不足。一是眼界比较狭窄，工作思路不够新；二是工作思路不够开放，缺乏创造性思维；三是业务还是没有足够熟悉，影响了自身的工作效率。在今后的工作中，我一定认真总结这次轮岗学习的经验，努力弥补自己的不足和差距，继续全身心地投入到工作中，克服不足，努力把做得更好，真正达到学有所成、学有所获的目的。

一个月的轮岗学习在我人生长河中虽然只是一个短暂的时段，但对我来说，却是成长道路上迈开的坚实一步。在学习过程中，我得到了很好的锻炼，工作能力得到了提高，各个方面更加成熟，此次学习的机会难得，学习的收获将使自己受益终身。借此机会，我想对轮岗期间给予我关心照顾的领导及同事们表示深深的感谢，谢谢大家的关心和照顾！轮岗学习结束后我将回到自己的岗位上。我坚信，只要满怀信心、用心付出，我一定能用自己的智慧和努力去做好每一项工作，而无愧于单位的培养，无愧于自己！

酒店轮岗心得体会总结篇七

酒店行业作为旅游业的重要组成部分，在现代社会发展中发挥着非常重要的作用。而酒店轮岗工作，是酒店行业中一种非常常见的工作方式。我曾经有幸在一家知名酒店进行轮岗工作，这段经历让我对酒店行业有了更深入的了解，也从中获得了很多宝贵的工作心得与体会。

第二段：工作内容与岗位转换

酒店轮岗工作是指酒店员工在一定的时间周期内，从一个岗位转至另一个岗位进行工作。在我的轮岗工作中，我从前台接待转至客房部，并最终到厨房进行工作。虽然每个岗位的工作内容都相差较大，但是这也正是我获得工作经验的机会。在前台工作期间，我学会了如何面对临时出现的问题，与客人进行及时有效的沟通；在客房部工作期间，我学会了操作清洁设备，掌握了接待客人的技巧；在厨房工作期间，我了解了团队合作的重要性，并学会了一些简单的烹饪技巧。

第三段：学习与成长

酒店轮岗工作不仅提供了不同岗位的工作经验，也促进了自己的个人学习和成长。通过轮岗工作，我学会了如何适应不

同工作环境，增强了自己的适应能力。我也将自己的专业知识进行了全面提升，不再只是了解自己所在岗位的工作，而是了解酒店整体运作的流程，这对我的日后职业发展大有帮助。

第四段：人际关系与团队合作

酒店行业是一个关乎服务质量的行业，而良好的人际关系和团队合作是保证服务质量的重要因素之一。通过酒店轮岗工作，我与各个部门的员工建立了良好的工作关系，并且学会了与不同性格和背景的人员合作。每个岗位都需要团队的配合，而每个员工的付出都是无法分割的整体。通过与其他员工的合作，我学会了倾听、相互尊重，也明白了团队协作和沟通的重要性。

第五段：总结与展望

通过酒店轮岗工作，我不仅获得了丰富的工作经验和专业知识，也培养了自己的适应能力和团队合作精神。这段经历对我个人成长和职业发展都产生了重要的影响。未来，我将把这些宝贵的经验和体会应用于自己的工作中，不断提升自己的专业水平和服务质量，迎接更大的挑战和机遇。

通过以上五段式的文章结构，我们可以清晰地表达出对酒店轮岗工作的理解和体会。通过这样的连贯性文章展示出自己在工作中所获得的经验和成长，进一步提升自己的职业竞争力。

酒店轮岗心得体会总结篇八

我从家乡来到天池能源得到了第一份工作，公司安排我到南露天煤矿轮岗实习。从刚开始踌躇满志到如今的激情饱满奋勇争先。在实习期间通过在各个部门的轮岗学习，不断的学习和总结各个部门的工作经验，巩固了所学的知识，提高

了处理实际问题的能力，为定岗的顺利进行总结了经验。

在工作中要有良好的学习能力，要有一套学习知识的系统，遇到问题自己能通过相关途径自行解决能力。因为在工作中遇到问题各种各样，并不是每一种情况都能把握。在这个时候要想把工作做好一定要有良好的学习能力，通过不断的学习从而掌握相应技术，来解决工作中遇到的每一个问题。这样的学习能力，一方面来自向师傅们的学习，向工作经验丰富的人学习。另一方面就是自学的能力，在没有别人帮助的情况下自己也能通过努力，寻找相关途径来解决问题，（举例说明）

良好的人际关系是我们顺利工作的保障。在工作之中不只是同技术、同设备打交道，更重要的是同人的交往。所以一定要掌握好同事之间的交往原则和社交礼仪。这也是我们平时要注意的。和谐的人际关系，能为顺利工作创造了良好的人际氛围。

另外在工作之中自己也有很多不足的地方。例如：缺乏实践经验，缺乏对相关技能知识的标准掌握等。所以我常提醒自己一定不要怕苦怕累，在掌握扎实的理论知识的同时加强实践，做到理论联系实际。另一方面要不断的加强学习，学习新知识、新技术更好的为人民服务。

通过轮岗，把自己学习到的理论知识运用到社会的实践中去，再从实践之中总结获取工作所需的技能。一方面巩固所学知识，提高处理实际问题的能力。另一方面为顺利进行参加定岗工作打下了基础，明白了自己想要得到的以及能为南露天煤矿达到年产1000万吨做出自己应有的贡献。实习是我们从学校走向社会的一个过渡，它为我们顺利的走出校园，走向社会为国家、为人民更好服务做好了准备。

对自己的要求

在信息时代，学习是不断地汲取新信息，获得事业进步的动力。作为一名年轻人更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径。走上工作岗位后，我积极响应单位号召，结合工作实际，不断学习理论、技能知识和社会知识，用先进的理论武装头脑，用精良的业务知识提升能力，以广博的社会知识拓展视野。

“理论是灰色的，生活之树常青”，只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰显人的意志。

从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

轮岗实习期很快过去了，是开端也是结束。展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入施工现场不断提升自我，努力创造业绩，继续为社会，为公司创造更多的价值。

最后感谢单位领导和部门领导以及师傅们对我的支持和帮助，我会继续努力的。扎根在戈壁滩，做这里的主人；成为戈壁滩上坚强不屈的胡杨。

酒店轮岗心得体会总结篇九

酒店是服务行业的一种，旅游业的发展对于酒店行业的提升

有着至关重要的作用。在这样一个竞争激烈的市场中，酒店需要寻求创新，提高服务质量，优化管理运营模式。因此，酒店轮岗成为了一种重要的管理手段。在轮岗的过程中，员工能够学到不同的工作技能，掌握多方面的工作经验。本文将详细阐述酒店轮岗的意义及员工在轮岗中的心得体会。

酒店轮岗是指在酒店内部进行不同岗位的交替式工作学习，旨在让员工学习不同的知识、技能和经验，以提高服务和管理水平。首先，酒店轮岗可以充分发挥员工的潜能和优势，提高员工的工作效率和质量。其次，轮岗可以让员工了解不同部门的工作流程和协作方式，有效减少不同部门之间的沟通障碍。最后，轮岗可以创造一个可持续发展的工作环境，可以更好地满足客户的需求，提高酒店业绩。

第三段：个人心得体会

在我所在的酒店里，轮岗是一种非常普遍的管理方法。在我从事过酒吧、接待、客房等不同岗位后，我深刻地感受到轮岗的优点。首先，学会了用心去倾听客户的需求，并快速了解客户的喜好。不同的客户有不同的需求，我们需要在工作中不断学习和体验，以便更好地满足客户的需求。其次，我也更加意识到了协作的重要性。一个酒店由许多不同的部门组成，只有各个部门之间的相互合作，才能达到协同效应。最后，轮岗也让我更好地理解酒店服务的流程。对于一个需要客人满意度高的行业来说，细节至关重要。无论是进入屋内还是给客户上菜，都需要做到井井有条，细致入微，绝不能有疏漏。

第四段：员工轮岗的管理策略

酒店轮岗的管理应该保证员工专业技能的不断提高，并在不同部门之间实现协调和平衡。首先，将员工对不同岗位的兴趣和特长进行考虑，对于不同岗位的员工进行技能培训和知识普及，以提高员工的总体素质。其次，给员工足够的时间

和机会进行实践，锻炼员工的自主学习能力。最后，不断收集员工的反馈并改进管理方法，确保轮岗不仅满足员工的需求，也能更好地为客户服务。

第五段：总结

酒店轮岗作为一种有效的管理方式，可以促进员工的成长和职业能力的提升，提高酒店的服务品质和管理水平。在轮岗的过程中，员工需要深刻体会和总结工作经验，不断提高工作效率和质量。当然，轮岗本身的管理也需要不断改进和完善，以创造更好的工作环境和服务水平，满足客户和员工的需求。