

# 酒店餐饮心得体会(优秀9篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 酒店餐饮心得体会篇一

### 一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

### 二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

### 三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所

到之处都干干净净。

#### 四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

## 酒店餐饮心得体会篇二

首先非常感谢\_\_酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、使命感的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

# 酒店餐饮心得体会篇三

## 一、部门采取措施

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要在给客人补充，节约了水能源。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

## 二、部门工作存在的不足

部门每月定期举办业务知识的专项培训。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。管理人员的综合素质有待提高。

## 三、部门工作设想

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

## 四、明年工作重点

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出

售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是为我们做为酒店人享用不完财富。

对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

明年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

## 酒店餐饮心得体会篇四

时间同样过得特别的快，一年的时间就要是结束了，回顾这一年的酒店管理的工作，酒店能在这一年来取得如此好的成绩也是离不开大家的一起来努力，现在我就这一年的工作做下总结。

### 一、提升服务水平

这一年来酒店的服务水平是得到了提升，在上半年我对我们酒店的员工进行了一次服务礼仪方面的培训，同时在培训之后也是检查确保培训的效果是得到保障的，让员工养成服务的礼仪习惯，这样一来，以后即使没有监督，员工也是会自觉地去把礼仪做好，而这一年，提升服务的水平也是我主要的一个工作，除了培训还有监督，我也是经常将一些礼仪的知识，礼仪的必要性告诉员工，让他们明白在酒店工作，酒店的服务是非常重要的，而且必须要给客人去留下好的印象，那么我们酒店的入住也是会更好。

## 二、提升销售技巧

酒店是为客人服务的，同时酒店想要做好，也必须要将客房销售出去，对于每一个到我们酒店咨询的人，我们都希望能留住他们，能让他们入住我们的酒店，只有提升了入住率，我们酒店才能经营的更好，为了提升入住率，我也是对我们销售以及前台的员工进行了销售技巧的培训，让他们懂得更多的销售技巧，了解客人的心理，能更好的留住客人，把客房销售出去。这一年来，我们酒店的业绩相对去去年来说，有了一定的提升，同时销售也做得更加的好了。

## 三、提升卫生环境

留住客人不但是要有销售的技巧，同时也是需要我们酒店有一个好的卫生环境，让客人住的满意舒服，所以在这一年的管理中，我对我们酒店的卫生环境也是重点抓，无论是客房的卫生环境，还是楼道间的环境，都是必须要搞好，让客人住的满意，住的舒服的，在管理的过程中，我也是会找老员工做一些经验的分享，让新员工了解到如何更好的去把卫生搞好，了解搞好卫生是为了什么。

一年来的管理工作我做的还好，但也有一些没做好的地方，像对员工的管理，有时候过于严厉，与员工的交流还需要加强，对他们的想法需要有更多的了解，而不是只为了最后的

目标而做事情，而是要更加人性化一点。同时自己管理方面的知识还有所欠缺，做的不是那么的好，在今后的工作当中也是要加强自己的学习，让自己的管理做的更加的好，去更好的提升我们酒店的业绩，管理好酒店。

## 酒店餐饮心得体会篇五

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\_\_，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。

做客房，很多时间都是单岗，所以，会有点孤独，即使比较闷，令人难以忍受，可对于我来说，这刚好是一种锻炼，做客房让人学会忍耐，学会独立处理一些事情，应对一些突发情况，忍耐，这不单是一种职业能力更是一种人生态度，忍

耐叫人慢慢去等待，不要急功近利，当你每天都不停地做房，很累的时候，依然能坚持自己的信念，心平气和去做平凡，在别人看来根本不起眼工作，这不是每个人都能做到的，这需要时间去磨练，做客房让我从中得到实际的锻炼与成长，并从中找到真正的快乐，我根本不需要自怨自艾。

整天刷杯子、洗马桶和拖地板对于一个大学生来说，在别人看来，是大材小用，从而变得不可思议，记得度假村x总监曾说过：“你刚来，我可以给你一个部长或主管的位置让你做，可是你能做得来吗？的确，万事总是有开头，一步一个脚印是有必要的，而我觉得，如果一个人被社会称之为天之骄子的大学生，能够不介怀外界的说法放下成见，可以默默地从刷杯子、洗马桶等这些小事做起，这令人钦佩，再说，在酒店的岗位上，每个员工都是一样的本质，那就是服务员，顾客真诚的朋友。

在\_\_的这段日子里，我认识了很多，并从中虚心向他们学习，使自身的技能与服务意识得到进一步的提高，可我还年轻，我的酒店路还很长，需要付出别人更多的汗水与努力，而在这些努力与汗水当中，更希望能丰富自己的人生阅历与经验，活到老、学到老。

## 酒店餐饮心得体会篇六

首先非常感谢xxx酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对



掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、使命感的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

## 酒店餐饮心得体会篇七

7月13日—7月17日我和酒店同事随同浙江饭店业协会，浙江国际旅行社一同前往青岛大连特色饭店考察，此次行程紧密周详，分别考察了青岛的海景花园大酒店、万达艾美酒店及大连的泰达美爵和远洋洲际酒店，感受颇深：服务方面：7

月13日下午我们来到考察第一站——青岛海景花园酒店。

酒店工作人员热情的把我们接送到房间，并告诉我们哪些是免费使用的那些是收费的，当时我和陈沈阳住在一个房间，他留在房间休息，我去他们酒店的几幢楼的公区转一转，酒店的硬件设施及一些细节服务方面值得我们借鉴。

如他们不管是客房、公区、还是后台区域的水龙头边，都有用不锈钢制成的冷热水标识，不管我走到他们的那一栋楼的大厅，都有人热情的招呼，不管我在大厅的那个角落坐下，都有服务员给我送上一杯水及一块毛巾，让我感觉不像是住宾馆，像是到了亲戚家朋友家一样。

管理方面：海景管理方针：高、严、细、实高（高起点、高标准、高效率）、严（严密的制度、严格的管理严明的纪律）、细（细致的自相工作，细微的服务、细密的工作计划和检查）、实（布置工作要落实、开展工作要扎实、反应情况要真实管理程式表格量化走动式管理通过表格记录每一个细节服务的情况和检查结果，准确反应每一个岗位，每一个员工的实际业绩，并加以量化打分，作为考评依据）。

海景六项准则：上级为下级服务，下级对上级负责，下级出现错误，上级承担责任；上级可越级检查，下级不允许越级请示；下级可越级投诉，上级不允许越级指挥；上级关心下级，下级服从上级；上级考评下级，下级评议上级。

在实际工作中，海景更强调“上级为下级服务，二线为一线服务，上工序为下工序服务，全员为（外部）顾客服务”；强调互相服务，共同创造对消费顾客的优质服务。

培训方面：他们把员工培训工作抓得很严，每周两次培训每月考试成绩上墙，成绩不合格的每天下班留下来学习。

注重对员工的培养，对员工实行学校式的培训，除了进行业

务专业培训外，更用“敬业、诚实、奉公、自律”塑造员工的思想品格，用“满负荷”甚至“超负荷”的工作压力，锻炼和考验员工的意志，用“挫折法”锻炼员工的心理承受和自我控制能力，塑造一种好的心态。

吧员工培养成对社会有用的人才，在生活上关心员工，提高生活质量。

如，员工宿舍有空调，实行“客房式管理”；建员工阅览室、娱乐室、录像放映室、员工网吧等。

在海景给我印象最深的是，他们不管前台区域还是后台区域，都是统一规范统一标准。

在离开海景之后又去了其他几家酒店考察，他们酒店的硬件设施都好于海景酒店，但他们都无法和海景比服务，在此次考察酒店当中我感受最深的就是海景花园酒店，我们无法复制他们的管理，但我想只要通过我们的努力，可以象他们靠近。

通过这次考察，我有所得，也有所悟。

我感受到了自己平时工作中的一些不足，特别是工作状态上的。

我意识到，只有不断地学习，才会不断地进步。

非常感谢酒店领导对我的培养，给我这次外出考察学习的机会，使我增长了见识，在今后的工作中不断努力学习，用心工作为酒店服务品质的提高尽一份绵薄之力。

## 酒店餐饮心得体会篇八

别再以学生的身份来看待自己了。注意我的用词，你可以以

一名学生的身份来要求自己(至少我是这样做的)。因为这样有助于让你保持学习的主动性以及发现问题的敏感程度。但是不要以学生的身份来看待自己了，这样可能会让我们在日后的实习生涯中倍感难受。你可能忍受不了员工餐厅中同事们随口而出的粗言秽语，忍受不了酒店中各式各样的潜规则。以及更多更多的委屈和郁闷。

在与我同时实习的大学生们有些会有着这样的一种想法：“我们来实习，是来将自己的专业知识用于实践，同时获得更多的经验的。应此来礼宾部实习不是为了那一点小费的。况且小费的来源都被老员工们掐死了，自己哪有机会得到，还是算了。”可是我却有着不同的看法，如果你以一名礼宾部的员工的标准来要求自己的话，你必须明白，礼宾部员工之所以有着普通员工之中最高的月收入，其百分之60%的来源是自己通过小费赚取的！！如果你本月没有小费，那么知道将意味着什么吗？将意味着本月只能够拿到1250元的基本工资！！考虑到你的房租，吃饭等问题，这是一项为了自己生存而奋斗的工作！我想，如果我们能够这样去想的话，就应该通过自己的努力去想办法获取小费。再说，不是觉得自己是大学生吗？呵呵，连几个职中和大专学历的员工都比不过，脸搁不过去吧，所以那种眼高手低的想法是要不得的。

在进行了个人心理状态的调整之后，第二个环节便是如何正确的衡量自己。或者说明白掌握自己对于doorman这份职业而言的优势与不足。在这里，我不妨理论性地对自己来一份个人swot分析。

语言是我的一大优势，由于自己是辩论队出生。自幼操着一口标准的国语，而游刃有余、婉转的言语能够让我更好地为客人提供服务。此外，我英文口语尚可，平时自学些许法语和韩语……这些都是我工作期间得以用之的利器！！

知道如何与外国人打交道，以前参加过国际旅游文化节，也担当过接待外宾的工作。

身体条件不错，怎么说也是校游泳队出来的人。完全能够承担doorman繁重的工作。身高合格，样子也不太恶心。呵呵，这方面应该不成问题！

做事情认真负责。双子座的个性，对于任何事情都力争完美。并且总会想办法进行改进。

观察力极佳，非常注重细节。

其实怎么也没有想到，语言竟然又会成为了自己的一大劣势。从小来到广州的我留下了一个致命的软肋。那就是粤语掌握的不怎么样，而在酒店员工之间的“官方语言”。因此这也是摆在我面前的第一道坎儿。

相对不太丰富的酒店实习经验，虽然自己还是拥有一定的社会实践的经历，不过去酒店实习还真的是头一遭。所以对我而言，一切都为零，都才刚刚开始。

与人相处缺乏艺术性，做事缺乏灵活性。这是我这几年通过自己的大学生活所发现的问题。所以如何更好与员工相处如何从事好服务行业的工作是一项极大的挑战。

酒店作为整个广州市最赚钱的酒店永远都保持着较高的人流量。住店住客，广交会的街客等会络绎不绝地在酒店进出。并且有近90%的外籍客人。这意味着礼宾部将会忙得不可开交，而学生实习生的价值就能够得到体现。此外，能够更多跟外国人进行沟通，从而锻炼自己的口语能力。而礼宾部特殊的工作身份使得部分客人会给予你一定额度的小费做为对于你工作的肯定。

1. 所有的普通职位之中□bellboy的权利最大。拥有上房的权利。并且理所应当当地获得最多的小费。

n的等级低于bellboy□一般要听从bellboy的安排，不得上房服

务。客人到来之时，要主动将行李卸下并装载，但进入大堂之后要交予bellboy.....在客人check out之后，不得帮助客人装载行李。应当远远站开。否则会有与bellboy强取小费之嫌。

y主要由正职的员工组成，都是经过了近三个月试用期合格的员工。其中部分员工工作的时间已达几年，被人俗称“老人家”，而工作时间最久的bellboy被人称作“掌门师兄”。所以，一般“老人家”和“掌门师兄”具有很大的话事权，经常会抢取新员工的小费。其中“掌门师兄”大家都畏惧三分，不敢去其争夺小费。

## 酒店餐饮心得体会篇九

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！

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。

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vip□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。

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：归整座椅，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。

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

经过了五个多月的酒店实习，使我们对酒店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，酒店更加如此，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，帮他寻求其他解决方法。

## 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，梁经理的教诲指导，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，我从未出现无故缺勤。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。