

# 最新酒店实训报告心得体会(优质5篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。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我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来看看吧。

## 酒店实训报告心得体会篇一

### 序言

终于等到了实习的时候了，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这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解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?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

### 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：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)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门

中最辛苦部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管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，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。

更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，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，每天除了干活还是干活，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，下班的第一件事就是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实际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，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛

苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了很多的东西：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，更能学到一些课堂上很难学到的东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

## 第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”□我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。

## 第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

#### 第四部分：总结

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、 应该改变传统的对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。

管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

## 二、 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

## 三、 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

## 酒店实训报告心得体会篇二

2012年12月9日，我们来到了保利白玫瑰大酒店进行实训。这是我来保利白玫瑰的第一天，也是我踏上工作岗位的开始。对于保利白玫瑰大酒店，在来之前，我只知道它是一个五星级的酒店。

第一次踏上五星级大酒店，心情是何等的激动，穿上工作服，我们简单的参观了酒店。毕竟是五星级的酒店，里面的装潢与摆设是那么的高贵与别致。我们来到商务中心，站的笔直，听着主管和领班给我们上第一堂课——仪容仪表。接着，她跟我们简单介绍了酒店的规章制度。之后，我们正式进入酒店实训阶段。

第一天正式进入楼层，我的思维是盲目的。领班教我们最基本的，撤布草，练习铺床。一天下来，累得我只想躺下就睡。以后每天跟着师傅做，这样的日子每天都是忙碌的。早上七点起床，七点二十吃早餐，七点五十开会，然后进入楼层，一直到下午四点半下班。熟悉客房情况后，领班给我们增加了工作量。不仅要铺床，同时要擦尘，吸尘，每天下班之后要清洗杯子，做工区卫生。这就是我们每个的工作，辅助师傅完成客房清洁工作。刚开始那几天，全身酸痛，很难熬，但我还是一直坚持着。累的时候我告诉自己，如果连这点苦都吃不了，那以后进入社会了怎么办。所以即使再苦再累，我都要坚持。大约这样的日子过了一个星期，我们铺床技术已经上涨了许多，同时，主管会检查我们的质量、速度的提高。每天进步一小点，每天都掌握一点知识。

还记得跟师的心境，因为师傅基本上都是酒店的老员工，所以不论在速度还是工作质量上都是要求比较高的人。每天早上我都会给自己一个大大的微笑，告诉自己千万不要轻言放弃，要努力做到最好。即使速度很难跟上脚步，但一定要试一试。就这样，我的从师路进展还挺顺利，师傅对我的表现也还挺满意的。我始终告诉自己，要相信我能做到，我也一

定要做到。我记得第一次师傅的肯定，我记得第一次领班的表扬，我记得第一次主管的赞许和鼓励…如此多的第一次，让我对今后的工作更充满了信心。工作中，我告诉自己不能马虎，必须有一颗责任心，因为我的工作就是给客人带来微笑，给客人带来关爱，让客人感受到家一样的温暖。不管自己有多么的不开心，但面对客人，我始终保持着微笑。我真的感觉到因为付出，所以快乐的心境。温暖了他人的心，我自己也收获了幸福。

两个星期的实训是短暂的，但学到的东西却是宝贵的。我对保利白玫瑰大酒店也有了进一步的了解。酒店可谓是闹中取静，在繁华的都市显得格外优雅，在您到来之时，定能体会到一种独有的宁静与温馨。酒店设有行政楼层，无烟楼层。客房格调高雅，房间宽大、舒适，客房的设计处处体现着时尚化和人性化。室内深色的地毯，色彩素雅的装饰壁画，整个房间洋溢着浓厚的文化气息，房间内全部使用标准的配套设施。酒店拥有多个风格各异的餐厅和多种类型的宴会厅，充分满足不同商务活动的需求。室内游泳池，网球场，健身房，夜总会，棋牌室等等，是商务人士的休闲之选，为宾客工作劳累之余送去一份轻轻。我参观过标准间和套房，但我印象最深刻的是它们的总统套房，豪华但又高雅。同时，我也知道了保利白玫瑰大酒店能被评为五星级的酒店，能如此受欢迎，并不是外表的装饰，更多的是这里的管理人员乃至服务员都有着高尚的职业道德。这里的服务是上乘的，以服务赢得满意度，以微笑传递关爱与温暖。

本次实训主要是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，从而帮助我们将课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后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，也为我们日后在酒店实习打下了基础。

同时，此次实训也让我对客房部有了更深刻的认识。客房是客人休息的场所，也是酒店为宾客提供的主要服务产品。客

人在酒店停留时间最长的地方就是客房，而客房带来的收入更是占了酒店营业收入的一半以上。因此，我认为客房在酒店中的地位是相当重要的，它的作用主要体现为以下三点：其一，酒店客房收入是酒店收入的主要来源，客房是酒店出售的最主要的产品，它耐用性强、创利率较高，是酒店收入中最稳定的部分。以客房作为基础设施的酒店，只有保持较高的住房率才能带动其它设施充分发挥效益。其二，酒店客房服务质量是酒店服务质量的主要标准，因为客房是宾客在酒店中停留时间最长的地方，所需各种服务要求也最多，宾客对服务的好坏，感受最敏感，印象最深刻。宾客对服务项目，服务态度感受是价与值是否相符的主要依据。客房部对酒店环境、设施的维护及保养的效果直接影响到酒店的服务质量及酒店的外观和形象。其三，酒店客房的管理直接影响到整个酒店的运行和管理，客房的工作为酒店其它部门的正常运行创造了良好的环境和物质条件，客房部占有酒店建筑总面积和固定资产中的绝大部分。因此，客房部的管理与酒店全局有直接关系。

此次保利白玫瑰大酒店的实训，我学到了很多课本上没有的。从学校里的朦胧的学生变成出入职场的“学习者”，两个身份的转换让我认识到我现在该做的是做好自己，为以后实现自己的梦想做好一个铺垫。一直记得某人的一句话：万事皆从小事开始，也许某天小事情也是你人生一大不可缺少的精彩。

在经济全球化的形势下，我们不仅要学会课本上的理论知识，更多的是要把理论跟实践相结合。我们，要努力。现在，此刻，我的人生正在进行中。

## 酒店实训报告心得体会篇三

一、实习目的通过在常州凯纳豪生大酒店实地实训认识，对于酒店英语中所学习的内容有了一次全面的感性认识，加深了我们对所学课程知识的理解，使学习和实践相结合。



## 二、实习时间

2012年12月24日2013年1月4、5、6日

## 三、实习地点

常州市钟楼区通江南路8号常州凯纳豪生大酒店

## 四、实习单位和部门

### 1、实习单位：常州凯纳豪生大酒店

常州凯纳豪生大酒店，融汇了城市的时尚与宁静风格。它位于横贯城市南北的通江路和关河西路交界处，坐落于名都之中央，毗邻火车站，距离沪宁高速公路仅15分钟车程，至机场仅30分钟。快速公交brt车站就在止步之遥，拥有户外升降电梯的天桥像一道蓝色彩虹栖息在酒店旁，56层常州高楼足以包揽整座城市的繁华。奢侈的现代化设施，典雅的风格以及自始至终的个性化服务，使得凯纳豪生大酒店成为商旅人士和休闲旅客的最佳选择。

酒店提供了343间设施完备的客房及套房，所有家具均由名家设计。房间内均配备迷你吧，保险箱，42寸液晶电视，免费无线网络/免费宽带，熨衣板，吹风机，雨伞，拥有独立浴缸和淋浴设施。柔软羽绒被和清爽的棉床单，定将让您一夜酣眠！设施齐全的健身中心是客人调整身心至最佳的理想场所。配有先进的有氧运动设备及室内、室外游泳池等设施。

酒店拥有独特装潢风格的中餐厅、西餐厅和日餐厅，豪生阁中餐厅提供涵盖粤菜、川菜及淮扬菜的美味佳肴，30个设计典雅的包房满足了众多顾客的奢华要求。不论是有现场乐队表演的豪生咖啡厅，还是艺廊大堂吧，客人们都可以寻觅到风格迥异的鸡尾酒会。

总面积达到2000平米的多功能会议厅，可同时容纳34桌宴席或者500人会议，齐全现代的设施设备能够满足顾客的各种会议需要，让客人们的宴会和会议成功圆满。酒店还统筹宴会及餐饮团队提供一站式服务，愉悦的体验从客人最初的咨询开始，以确保一切细节都悉心照料。常州凯纳豪生大酒店必将为每一位顾客带来一次轻松惬意、沟通无限的绝妙住宿体验！

2、实习部门：西餐厅-宴会 中餐厅-豪生阁

五、实习内容：

2012年12月24日西餐厅-宴会厅

自助餐撤餐盘

2013年1月4日中餐厅-豪生阁

清理包厢、补齐备用瓷器、大厅看台、整理布草

2013年1月5日中餐厅-豪生阁

以身体原因休息一天

2013年1月6日中餐厅-豪生阁

补齐包厢内银器、大厅看台

六、实习总结

中餐厅是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，刚实训我就领教了一下，因为在学校，老师并没有跟我们详细的讲过应该怎样服务客人，所以酒店一切对我们来说都是有陌生的，茫然的，我就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，甚至连着装的最基本要求都不知道。只是听从领班的安排和

他们手把手的教导，庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，一点一点教会我们怎样去做。

第一天在西餐厅穿的是自己的鞋子，虽然很忙碌，却并不觉得怎么累。第二次在中餐厅实训的时候，主管对我们要求很严格，必须要化淡妆，不能有刘海和鬓角，最让我不习惯的，还是必须穿高跟鞋的要求了。因为鞋子是酒店的，其实根本不合脚。刚穿没多久就觉得脚疼，一天穿下来脚就像不在我身上了似的，根本迈不开步子。一位女主管还跟我开玩笑说，她看我走路都觉得很痛苦，很担心我会不会把手上端的东西泼在客人头上。我向来不喜欢穿高跟鞋，也不喜欢化妆，我一直认为坚持自己的生活方式是自己的自由，但经此次实训我想明白了一件事，人总有身不由己的时候，难道今后我去面试的时候也要穿着平底鞋还素面朝天吗，大概只有很小的几率会被录取吧。今后，高跟鞋还是要备一两双的，化妆也必须学会，即使只会化最简单的职业妆，也好过对化妆一窍不通。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

在工作中，虽然我只是中餐厅服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这儿的.工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，

因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，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的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。

实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。

## 酒店实训报告心得体会篇四

历史文化旅游管理1103牟玲

激动、不安、陌生、新奇复杂而又纠结，这些是我进入酒店前的心情。而如今漫长的半年实训早已结束，留下的是满满的收获与成长。

在父母庇佑下的我们过分单纯无知，大学里学到的终究是与社会脱节的，并不能很快的适应社会生活。所以我是秉承一种学习的心态开始我的实习生活。很幸运的被分配在历史悠久的浦江饭店。犹记得第一眼的惊艳，其本身就是个满载记忆与历史的博物馆。历史是浦江饭店的特色也是它的骄傲，这点可以从酒店的每一处小细节体现，木地板、大提琴、雕塑、老照片·····然后第二幸运是分到餐饮部。餐饮部虽然有点忙有点累但是接触的人很多、小伙伴也很多。

“人际交往”是我在实训中学到的第一节课。陌生环境下任何一个人都可能为你提供帮助，所以最快的融入新的环境就要先熟悉同事们，而沟通与微笑是敲开人际关系的门。我尽量在与人对视的时候就微笑点头，有不懂的地方就问老员工

们。她们都很友善，帮助了我很多，在半年时间我认识了很多来自不同城市的实习生。这是意料之外的收获，因为大家一起工作，共患难下的友谊更加珍贵、难忘。如何处理和上司的关系一直是我的弱项。其他人可以自如的和主管说笑或者开玩笑，但我一直都是很郑重、很单纯的把他做为上司，对他唯命是从，犯错了也很怕主管教训。这样的结果就是领导对我不是特别熟悉，还记得主管对我的评语就是工作默默无闻。我以为自己是不屑向领导谄媚，但事实是我不能很好的向领导表达我的想法，这点在以后工作中要改进。

“专业技能的提高”是第二节课。半年时间我学的有：各种铺台、零点接待和点菜、包房服务、婚宴、送饭vip服务、自助餐服务等各方面的服务技能。在学校实训课上学到的铺台、口部折花、托盘都用到了，更多的是新学习的。我以前在家都不怎么做事，在这里实习后回家基本什么事都可以做的很好了，所以它还提高了我的动手能力。和书本不同，工作中有太多的突发情况。比如最常见的客人的不满，同样是不满在不同情况因为不同原因处理方法都不同，所以要随机应变，还要学会保护自己及向领导求助。

“挑战自我”是对我意义重大的一节课。还记得第一次服务外国客人，那也是我第一次做零点，服务流程不熟、对外国人的害羞都让我很紧张。熟悉的英语变得结结巴巴，还犯了常识性错误，感觉一切都很糟糕。但是那对外国夫妇并没有不高兴，反而一直微笑着鼓励我，最后还给了我小费。自那以后我努力让自己面对不熟悉的领域不害怕，迎难而上。或许犯错了、或许做的不如别人好，但我为自己的勇敢而自豪。

有位喜欢的作家说过：“生命的旅程不是为了一个完美保存的身体安全地送到墓地，而是应该像赛车般奔驰，竭尽全力。”实习半年大大丰富了我们的专业实训生活，提高了我们的专业水平，经历了很多人生第一次。实习早已结束了，但永生难忘！

# 酒店实训报告心得体会篇五

应学校学院教学计划安排，在20xx年夏我被分配到北京海航大厦万豪酒店实习饭店管理课程，半年的时间我感受很深，收获很大，切实感受到了工作的辛苦与饭店业发展的现状，认识到了学习学校课程与切身时间之间密不可分的关系。通过本次实习我不但学到了饭店相关理论，也学到了如何更好地服务顾客，更加深了个人文化休养，为以后工作奠定基础，有利于回校后对专业课程的更好学习。在这半年的时间里，结合学校所学知识，在老师指导和饭店领导的前提下，我慢慢掌握了饭店基本运营程序与规范，切身感受到了饭店的宾至如归的服务理念，和饭店业现在发展的有关问题。在每日紧张而又充实的工作下，半年的时间如白驹过隙，其中充满了有酸甜苦辣，现在我将本人在实习期间的心得报告如下。

## 二、实习饭店概况

### 2.1 实习单位概况

北京海航大厦万豪酒店[marriottbeijingnortheast]位于北京市朝阳区霄云路甲26号，毗邻第叁使馆区，距中央商务1.5公里，距首都国际机场仅20分钟车程。酒店地理位置优越、交通畅达、环境怡人。酒店是一家国际标准的5星级绿色环保商务酒店，酒店楼体共28层，拥有321间豪华客房及商务套房，并设有大型宴会厅及各类会议设施，中餐厅、西餐厅、浪漫酒吧、异域特色餐厅、健身中心、游泳馆[spa馆]、星巴克咖啡厅、行政走廊等一应俱全，是现代商务、会议、旅游下榻及会客的理想之所。海航大厦万豪酒店建成营业于20xx年3月1日，由中国知名的企业-海航集团投资兴建，北京科航投资有限公司具体承建，并由著名的万豪酒店集团负责运营管理。

### 2.2 实习部门概况

我被分配到的岗位是餐饮部万豪咖啡厅，也就是西餐厅，咖

咖啡厅分前面服务客人的餐厅和主要为驻店客人服务的送餐部，我的服务区为餐厅。酒店的中餐厅、咖啡厅、印度餐厅都位于大厦2层，成品字形分布，从大堂可以直接走楼梯上咖啡厅。万豪咖啡厅是国际化的自助餐厅，现代化简介线条和光线彰显着他时尚商务化的特征，餐厅布局大气不失精巧，各个自助餐台围绕着客人需求与方便设计。餐厅菜品丰富，早中晚都有着美味而又营养丰富的美味佳肴，按照西餐的佐餐礼仪，从头盘、汤、副菜、主菜、甜品、咖啡茶水的顺序，各式美味多样有序的排列在自主餐台上。从印度烤鸡到北京烤鸭，从意式甜点到法式蛋糕、从海虹到牡蛎，从寿司到各式冷切，在这个餐厅你可以享受到国际化的美味。

咖啡厅共计42张餐桌，180个座位。自助餐服务时间为早6点到10点，中午11点半到14点半，晚上18点到21点。自助餐早餐主要服务于住店客人，为客人提供西式中式早餐的同时也提供鲜榨果汁吧、面当、各式粥品等服务，一般每天都有250-320人来用餐，同时酒店的驻店管理人员也会来餐厅用餐；自助午餐主要服务于在酒店参加会议的与会人员，售价248元另收15%服务费，自助午餐客人不确定性较大，主要和宴会有关，有的时候客人能达到200人，而有的时候却只有几个人；自主晚餐团购客人人居多，售价298元另收15%服务费，周五晚上为海节日自主晚餐，售价398元另收15%服务费，自助晚餐一般会有40多客人来用餐，而周五则人数比较多，自主晚餐提供菜肴丰富多样，同时甜品台提供更丰盛的蛋糕、甜品等，周五的海节日自主餐以海鲜为主题，有单独的菜单菜品，从头盘到主菜，都以海鲜为主要材料，餐厅为vip客人提供一份可口的鹅肝，为每位客人提供两款免费鸡尾酒 - 蓝色玛格丽特和水果宾治。中午和晚上餐厅提供多种自选果汁，软饮，咖啡茶水，餐厅另设自选烤档，有牛排、香肠、鸡腿、培根、羊腿等选择。

咖啡厅同时提供零点服务，零点营业时间是早上6点到下午23点半，分零点菜单，早餐套餐零点，儿童菜单，酒水单。零点菜单主要包括头盘、汤、主菜、三明治、披萨、意大利面、

亚洲美食、甜品，客人按照自己需要单点。

### 三、实习主要工作及心得体会

#### 3.1 主要工作内容

早上5点半到后，准备自助餐台摆台，菜牌、自助餐餐具摆放，准备咖啡茶水，检查餐厅是否符合规范。开餐后为客人提供领位、介绍餐厅、提供咖啡茶水、为客人鲜榨果汁、收脏餐等服务，客人用餐结束提醒客人账单签字，收台补台等工作。早餐后结束，收自助餐、更改西餐餐具摆放。午餐、晚餐和早餐流程一样，中午收餐后传脏餐、补盘子、擦餐具、叠口布、收拾吧台等工作、晚上收餐后则需要为第二天准备相关鲜榨果汁所需水果，打扫卫生，收拾餐厅等工作。万豪咖啡厅周五晚上为海鲜节，需要准备单独的菜牌、现调鸡尾酒。

#### 3.2 心得体会

刚刚来到酒店的时候，由人事部对我们进行了为期两天的简单培训[inthebeginning]，让我们对万豪集团的发展有了初步认识。然后就是在餐厅服务客人，刚到的小半个月的时间里感觉挺累的，早上每天不到5点就要起床，尤其是刚步入社会、单位穿鞋不合适，脚肿了一段时间。对相关服务流程也不是很熟悉，感觉像无头的苍蝇，但是经过老员工的经验指导，领班主管、经理的照顾，我的认真学习和适应，慢慢我掌握了工作的基本要领和技巧。更是慢慢熟悉，喜欢上了这份工作。

众所周知西餐厅（咖啡厅）为酒店餐饮部一个比较辛苦的部门，我的工作除了基本的.领位、提供点菜、询问咖啡茶水、上菜、收脏餐、摆台、折口布以外，还兼职勤杂工，咖啡厅男实习生较少，所以我经常做一些搬桌子、推盘子、做清洁等一些脏活、重活。咖啡厅的主要班次分早班5点半到下午12点半；中班下午3点到21点半；两头班早上6点到10点、下



午18点到21点；半天班上午6点到10点。4个班次，我的班次主要为早班和中班。早上节奏比较快，对效率要求较高，午餐晚餐则要求个性化服务方面要求较高。我们实习的上班时间为8小时工作制，每周休息两天，根据酒店安排。但是一般工作时间都不能准点下班，一般会有1个小时左右的加班，但是如果加班时间过长，酒店会给记加班时间，不忙的时候给返休，补休。

### 3.2.1 饭店细节化国际化

北京海航大厦万豪酒店是一家商务化、国际化酒店，客人有一大半都是外国友人，在工作中，我不但掌握了基本的服务规范，更提高了个人英语口语水平，开阔了视野，增长了见识。进入单位1个月后，我基本上掌握了服务外国客人的相关技巧，可以从容为外国客人介绍餐厅，介绍菜单，酒水等，可以独立完成零点自助餐的服务。在服务形形色色的客人过程中，我被客人表扬过，也被客人投诉过，记忆比较深的一次，客人点了一杯拿铁一杯鲜榨果汁，由于我没有为客人说明过鲜榨果汁需要排队等一会的问题，客人因为等的时间过长而投诉。后来我更深刻的认识到沟通的必要性，服务过程中更要注重细节化，成就非凡待客师。

### 3.2.2 注重员工培训成就非凡顾客体验

酒店每天为我们员工提供15分钟培训，每日站会，每日试餐。每天的15分钟不但包括了各种食品作法、特点，也包括了餐厅相关服务技巧，提高了我们的专业素养，让我们更好地融入到了日常工作过程中；每日站会向我们提供了酒店最新资讯，注意事项，安排等，同时每周都有一个主题，让我们更好地了解以前发生的问题，现在的注意事项和未来的安排；每日试餐包括两道菜和1种酒水，这让我们更好地了解餐厅食品，可以更好地为客人推荐。

酒店在以上的同时，为我们提供了每月一次的实习生交流会，

不定期的红酒培训，安全知识培训，相关运动队等活动。实习生交流会上，从最开始的那一次，好多同学向酒店领导反映实习过程中遇到的困难，自己的不适应，到后来的同学们互相交流实习经验，服务技巧，彰显了同学们的成长；通过红酒知识培训，让我们了解了酒店每月向客人推荐的一款月酒，更让我们可以更好地向客人推荐、介绍葡萄酒；安全知识培训包括了信息安全、防火安全、人身安全等，让我们认识到了保护酒店信息的重要性，让我们在为客人提供良好的服务过程中更好地保护了自己；同时酒店组织了自己的相关运动项目，我刚去的时候参加了酒店的足球队，晚上下班后，我们大家一起到足球场上踢球，在锻炼放松了我们的身体的同时更增进了员工之间的友谊。

### 3.2.3万豪酒店核心体系“非凡待客师”

酒店为客人提供的核心服务体系为宾至如归，成就非凡的服务，这一点从酒店的细致化，细节中就能体会到，酒店称呼自己为“host”询问客人是否需要帮助不是“canihelpyou”而是“howmayiassistyou”强调这里就是你的家，我们为客人提供温馨助手式的服务。另外员工每天需要随身携带“非凡卡”，非凡卡主要时刻提醒每位员工，为客人提供优雅、高效、细致的服务，时刻提醒着我们注重个性化服务理念，成就非凡待客师。我个人对此感受比较深，餐厅为常住客人记录档案，他们每天来用餐，我们可以知道他的姓名，他的喜好，能更好的为其提供服务，留住一个客人跟找到一个新客人同样重要。服务中强调优雅的服务，里兹说过“我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女”。优雅的服务才能带来更好地体验。高效服务，高效是每个地方每个单位都需要的，只有效率的提高才能创造更好地业绩，才能更好的提高顾客感受。只有做好了以上几点，才能成就非凡待客师。

## 四、饭店现存相关问题

我在实习期间学到很多东西的同时也发现了酒店业，餐厅存

在的相关问题，跟人感觉一个好的餐厅，一个好的酒店应尽量避免相关事项。

#### 4.1排班、加班体系不完善

加班问题可能每个单位都存在，我所在的部门正常工作时间是每天8小时工作制，但是我们几乎每天都会加一小时以上的班，早班为早上5点半到下午14点半，可我们几乎都是下午4点左右才能下班，而且基本上3个小时以下的加班不予记录。咖啡厅中午收餐时间为14点半，收餐结束后还需要整理餐厅卫生、叠口布，擦餐具、杯子等相关工作，所以14点半下班几乎是不可能的事。很多员工对此抱有怨言，而万豪咖啡厅要求则必须完成。个人感觉这种问题出现的原因为酒店员工人数不足，相关工作完不成，故而分配到每个员工身上的工作量较大，这从侧面反映了饭店业作为第三产业，是一个劳动力密集型产业的特点。我们应该着重提高相关劳动力人数；提高每位员工个人效率，个人素质；完善相关排班、加班体系，加班给予相关返休或者加班费。三个方面入手，一个好的体系下，每位员工才能更好地工作，员工有着积极向上的面貌才能为客人带来更好的体验。

#### 4.2饭店存在浪费现象比较严重

为了增加更好地服务体验，更好地食品、饮料，往往是做一个三明治一个番茄只用一两片，其他的就浪费掉了。每天早上鲜榨果汁吧有时候展示水果用不完，员工没有及时放入冰箱，第二天就烂掉不能再次使用了。而相关器材方面，比如一个榨汁机，咖啡机，由于员工不是完全规范的操作，没有及时护理，清洁保养往往没到使用寿命就报废了。相关能源方面浪费也是比较严重的，晚上餐厅收拾过后，很多时候没有及时关闭相关机器、灯光等，造成相关浪费，北京海航万豪酒店是一家规范的绿色饭店，虽然有相关的节能，节约措施，但收效不好。这种问题的主要原因是员工的节约节能意识不够，我们应该制定相关节能规定的同时，加强落实力度，

进行相关培训，提高员工的节约成本意识。如果我们能够很好地控制浪费，就能有效地节约成本从而提高纯利润。

## 五、实习总结

半年的实习时间如白驹过隙，转瞬即逝，从开始的迷茫到最后的熟悉热爱，更好地增加了我对饭店业目前发展现状的认识的同时，让我深刻体会到了如何为客人提供更优质的服务，更舒心的服务的重要性，只有切身的为客人着想，提供更“优雅、高效、细致”化的服务，我们才能更好地发展，更好地促进酒店业的繁荣。慢慢我也成长成为了一个酒店合格的“待客师”，成为一名优秀的服务人员。为回学校继续学习，为以后就业奠定了良好的基础。我会努力把实习期间所学与回学校后的学业结合在一起在新的学期更上一层楼。