

# 酒店管理实验课心得体会 酒店实习心得体会(大全9篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。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是小编帮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。

## 酒店管理实验课心得体会篇一

4月25日是我生命中的一个转折，既平凡有特殊，我由一个学生转型成一个员工，在xx开始了实习之旅，经历一个月的培训我被分到xxxxxxxxx大饭店爱琴海西餐厅。

初到西餐我的内心十分恐惧，我怕我自己什么都不会，怕会闹笑话，然而其实不然，因为这里的人不仅热情且还乐于助人很快我就掌握了服务流程。因为自身年龄较小，有那么多老员工庇护着，重活累活从不让我干，对新鲜事物的好奇以及对工作的初步认知我基本上每天都处于高度兴奋状态，因为对客热情度较高、工作效率较快、表扬信数量较多被评为xxxx第二季度优秀实习生的荣誉称号。

那时我觉得很幸福每天快快乐乐的工作，每月快快乐乐的数工资，但是幸运女神永远不会只眷顾我一个人，因为工作的优异会得到领导的赏识，因而会是同事间相互嫉妒，自己的劲敌也会出现，酒店人员流动量较大，许多老员工因个人原因，递交了辞职申请和调岗申请，这样只剩下我们一些新员工，经理便开始了他的培训计划。

由最基本的礼仪培训—站位迎宾—掌握服务技能—微笑服务—个性化服务，这一路走来其中的.辛酸自是不言而知，过程是简单的、经历是宝贵、收获是硕大.....

让我感悟最深的是：潜能是有限的、激发潜能是经历有限的事，因为困难并不可怕，只是在于克服困难的过程中你是否能硬着头皮将这个过程走下去，因为苦和累我在xx的是个月中几乎陪伴我的只有泪水，我想到的仅仅只是xx是我自己选的，电大是我自己要上的，就是爬也要用我的坚强把这条路走下去！

## 酒店管理实验课心得体会篇二

### 第一段：实习前的准备与期望（200字）

我就读于某大学酒店管理专业，今年暑假有幸进入一家知名酒店进行实习。在实习前，我做了充分的准备，学习了相关理论知识，并对酒店管理的各个方面有了一定的了解。对于这次实习，我怀着对酒店行业的热爱和追求完美的心态，期望能够在实习中学以致用，提升自己的专业素养和实践能力。

### 第二段：实习中的工作经历（300字）

实习的第一天，我被分配到前台部门。起初，我只是一个工作人员的助手，帮忙打印房卡、登记客户基本信息等。随着实习的深入，我逐渐接触到更多的工作内容，包括接待客户、解答疑问、处理客户投诉等。这期间，我深刻体会到前台部门的工作需要高度的责任心和服务意识，每个细节都需要精益求精，才能给客户带来满意的入住体验。

### 第三段：实习中的困难与挑战（300字）

实习期间，我也遇到了一些困难和挑战。比如，在处理客户投诉时，需要保持冷静，客观地听取客户意见并合理回应，有时甚至需要调解矛盾。这对我的情绪管理和沟通能力提出了很高的要求。另外，高强度的工作压力和长时间的工作也使我经常感到疲劳和压力。但正是这些挑战，让我更加深入地了解到了酒店管理这个行业的特点和要求，并锻炼了我应

对复杂情况的能力。

#### 第四段：实习带来的收获与成长（300字）

通过这次实习，我学到了很多专业知识和实践经验，提高了自己处理复杂情况的能力。在酒店管理方面，我对前台和客户服务等部门的管理有了更深入的了解。我发现，作为酒店管理者，要善于沟通协调，团结员工，以提供高质量的服务；要细心观察细节，从客户角度出发，改进酒店的服务流程和环境；更要持续学习和自我提升，不断提高自己的专业素养和管理能力。

#### 第五段：对未来的展望与感悟（200字）

通过这次实习，我对酒店管理这个行业充满了热爱和信心。我深深感受到了酒店管理的挑战和乐趣，意识到自己在这个行业中的机会和发展空间。因此，我决定在未来继续深入学习和实践，在酒店管理领域中不断成长，将我的热情和专业知识投入到这个行业，并为提供更好的酒店服务而努力。同时，我也明白到酒店管理的道路是不容易的，需要付出很多努力和汗水，但只要我坚持下去，并不断提升自己，一定能够取得更好的成绩。

### 酒店管理实验课心得体会篇三

让知识带有温度。

让我们稍稍松了一口气，虽然生活有些单调，有些无聊但究竟也让我们学到了很多。刚开头几天的理论培训让我们对东方文化园的整体状况有了初步的了解，正式开头支水上餐厅实习后我们每位实习生都有一位师傅带着。我的师傅是何兆萍，她是一个很开朗的人，跟着她随时会被她的快乐所感染，她说要快乐地工作，工作得快乐，只有这样我们的服务工作才能做到更好，客人也才会感到满足。我也觉得做任何事情

都一样，只有快乐地去做才能把事情做好。

记得有一次客人走后，我和师傅在搞餐具卫生，我觉得擦杯子是最难的，杯子要擦得一点灰尘也没有，在灯光下闪闪发亮，当时师傅一边擦杯子，一边在向我传授阅历，突然间“咔嚓”一声，果汁杯被师傅擦破了，按规定杯子破了是要赔偿的，师傅不以为然地说：“没关系，我都擦破好几个杯子了，不擦破杯子的服务员不是好服务员。”当然，这里一句玩笑话，但足以证明师傅做事的仔细，师傅常跟我说做任何事情都要细心，酒店的工作就很能锻炼人的细心程度。我想在酒店实习的一个月里，师傅所教的这些就能使我终身受益了。

## 酒店管理实验课心得体会篇四

我是xx年9月，我在国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么有“历史”的xx呢！总是在外面道路上游走的我，终于能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入xx时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时间，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，现在才明白，是自己的眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能弹出时间的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练xx！

在xx□我是一名基层服务人员，同事们的热情，让我深有家的感觉，便觉发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是对待客人的!客人至高无上和以情服务，用心作家是我在xx最初学到的，作为一名xx实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自己看的很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最应该感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在xx□我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而xx□也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势;忘不了，同事们一起用力喊出的xx口号。我为我曾是xx人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在xx虽然有过泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是xx在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢xx!酒店顶岗实习心得体会篇暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的.激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，

由部门负责人为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不

管哪个部门，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，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），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。

四、树立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。在一个月实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。



# 酒店管理实验课心得体会篇五

作为一名学习酒店管理专业的学生，在大学期间参与餐饮酒店实习是必不可少的一环。这次实习给予了我众多难忘的经历和宝贵的机会，让我更加深入地了解餐饮酒店行业的运作方式以及相关的职业技能。在这篇文章中，我将分享我在实习期间的心得体会。

## 第二段：岗位职责与挑战

实习的第一天，我被分派到一个高端酒店的餐厅部门。我承担的主要职责是接待客人、点菜、上菜以及解答客人的问题。这个岗位的挑战主要集中在高强度的工作节奏和工作压力上。繁忙的就餐时间，我必须迅速而准确地完成各项工作任务，同时保持与客人的良好沟通，以确保他们的用餐体验。虽然有时候挑战会很大，但是这些经历教会了我如何在压力下保持冷静和专业。

## 第三段：团队合作与沟通

在餐饮酒店行业中，团队合作和良好的沟通是非常重要的。实习期间，我能够与同事们紧密合作，相互支持，在工作中形成了默契。团队合作的过程中，我学会了倾听他人的意见，积极提供帮助和支持，并且乐于分享和学习新的技能和知识。这些经历让我意识到，在一个团队中，每个人的个人能力和责任都是不可或缺的，只有通过良好的沟通和协作，才能取得共同的目标。

## 第四段：客户服务与提升

作为一名餐饮酒店行业的从业者，提供出色的客户服务是我们的首要任务。通过实习，我学会了如何主动与客人互动，了解他们的需求，并提供他们需要的帮助。我学会了微笑服务、耐心倾听客人的意见与建议，以及在处理客人投诉时保

持冷静和友善。通过这些实践和经验，我相信自己已经拥有了良好的客户服务意识和技巧，并且能够持续提升自己的服务水平。

## 第五段：总结与展望

在这段实习期间，我深深地感受到了餐饮酒店行业的魅力和挑战。我不仅学到了许多专业知识和技能，还收获了良好的工作态度和职业素养。实习让我对自己的职业规划和未来发展方向有了更清晰的认识，我决心继续努力学习和提升自己，为将来在餐饮酒店行业取得更大的成就。同时，我也希望通过不断学习和实践，为餐饮酒店行业的发展作出自己的贡献。

## 酒店管理实验课心得体会篇六

20xx年xx月xx日是我生命中的一个转折，既平凡有特殊，我由一个学生转型成一个员工，在xx开始了实习之旅，经历一个月的培训我被分到xxx大饭店爱琴海西餐厅。

初到西餐我的内心十分恐惧，我怕我自己什么都不会，怕会闹笑话，然而其实不然，因为这里的人不仅热情且还乐于助人很快我就掌握了服务流程。因为自身年龄较小，有那么多老员工庇护着，重活累活从不让我干，对新鲜事物的好奇以及对工作的初步认知我基本上每天都处于高度兴奋状态，因为对客热情度较高、工作效率较快、表扬信数量较多被评为“xxxx第二季度优秀实习生”的荣誉称号。

那时我觉得很幸福每天快快乐乐的工作，每月快快乐乐的数工资，但是幸运女神永远不会只眷顾我一个人，因为工作的优异会得到领导的赏识，因而会是同事间相互嫉妒，自己的劲敌也会出现，酒店人员流动量较大，许多老员工因个人原因，递交了辞职申请和调岗申请，这样只剩下我们一些新员工，经理便开始了他的培训计划。

从那天起我就开始被训练着，托盘不过关就拿四瓶纯生，每瓶20元损失由自己承担，那天下班后胳膊定了型动都不动，那是我特别逞强，跑到西餐办公室自己一人痛痛痛快快的哭了一场，以后也是这样的训练，难度、强度只会随着时间的流逝变得越来越大。技能会越来越高，工作量也会越来越大，不管几个人上班，预定有几百，那时我最常用的一句话‘天上飘着五个大字，那都不是事’由最基本的礼仪培训—站位迎宾—掌握服务技能—微笑服务—个性化服务，这一路走来其中的辛酸自是不言而知，过程是简单的、经历是宝贵、收获是硕大.....

让我感悟最深的是：潜能是有限的激发潜能是经历有限的事，因为困难并不可怕，只是在于克服困难的过程中你是否能硬着头皮将这个过程走下去，因为苦和累我在□x的是个月中几乎陪伴我的只有泪水，我想到的仅仅只是□x是我自己选的，电大是我自己要上的，就是爬也要用我的坚强把这条路走下去！

## 酒店管理实验课心得体会篇七

### 第一段：引言（150字）

餐饮酒店实习是学生们在校期间的一次重要实践机会，不仅能锻炼学生的专业能力，还能提高他们的沟通与团队合作能力。在我实习期间，我有幸得到了一家知名酒店的实习机会。通过这次实习，我不仅学到了很多专业知识，还收获了许多宝贵的经验和体会。下面我将结合自己的实习经历，分享一些餐饮酒店实习心得体会。

### 第二段：良好的沟通能力（250字）

在餐饮酒店行业，良好的沟通能力是至关重要的。在实习期间，我学到了如何与顾客进行有效的沟通和协调。通过观察导师和其他员工的表现，我了解到了如何主动和礼貌地向客

人提供帮助，并及时解决他们的问题。我也学会了如何与同事进行有效的合作，通过分享经验和信息来提高工作效率。沟通不仅包括口头上的交流，还包括非言语的沟通，比如通过微笑和姿态传达友善和专业的形象。良好的沟通能力对于餐饮酒店行业的实习生来说是非常重要的。

### 第三段：团队合作的重要性（250字）

在餐饮酒店实习中，团队合作是至关重要的。作为实习生，我体会到了团队合作所带来的力量。在繁忙的工作环境下，大家都要紧密地协作，才能够提供高品质的服务。在实习期间，我发现了团队合作所带来的巨大优势，比如可以有效地分担工作量、提高效率、分享经验和知识。团队合作还能够培养良好的人际关系和友谊，让每个人都能够融入团队并为团队的发展做出贡献。通过这次实习，我深刻体会到了团队合作的重要性，这将对我未来的职业发展产生巨大的影响。

### 第四段：学习到的专业知识（300字）

餐饮酒店实习给了我一个难得的机会，让我亲自参与到酒店管理的各个环节中。在实习期间，我学到了很多实践性的知识和技能，比如如何进行餐桌摆设、菜品搭配和服务礼仪。我也学会了如何制作一些简单的菜品和调制饮品。通过实践，我更加深入地理解了餐饮酒店管理的重要性和难度。我发现实践是掌握知识的最佳途径，只有亲自动手去做，才能够真正理解和领会其中的技巧和门道。

### 第五段：总结和展望（250字）

通过这次餐饮酒店实习，我不仅收获了宝贵的专业知识和实践经验，还提高了自己的沟通能力和团队合作精神。这次实习使我更加明确了自己的职业目标和方向，我决心今后要在餐饮酒店领域中深耕细作，不断提升自己的专业水平。同时，我也意识到餐饮酒店行业的竞争激烈，要想取得成功，除了

专业知识外，还需要不断学习和提升自己的软技能。我将保持初心，持续努力，为将来的职业发展打下坚实的基础。感谢这次实习为我提供了如此宝贵的经验和机遇，也感谢导师和同事们对我的悉心指导和帮助。

以上就是我对餐饮酒店实习的心得体会。通过这次实习，我在专业知识、沟通能力和团队合作方面都有了一定的提升。我将把这次实习的收获和经验用于今后的学习和工作中，不断提高自己的能力，并为餐饮酒店行业的发展做出贡献。感谢这次实习让我有机会成长和进步，我相信这次宝贵的经历将对我的未来产生积极的影响。

## 酒店管理实验课心得体会篇八

我作为一名酒店管理专业的学生，在实习期间有幸进入了一家五星级酒店的厨房成为了一名实习生。在这段实习经历中，我累计了三个月的时间，也深深感受到了酒店厨房的运营方式和厨师们的艰辛。在本文中，我将分享我作为一名实习生的心得体会。

### 第二段：厨房运营方式

在酒店厨房中，规矩森严，运营方式也与普通厨房不同。首先，我们必须保持厨房的整洁卫生，任何食材或设备都必须按照一定的规范放置。其次，我们必须按照当天的菜单准备食材，每个菜式必须按照固定的标准进行制作，以保证菜品的质量和口感。最后，在做菜时必须协调好各个工作岗位，保证同时上菜的菜品味道和温度都是一致的。整个运营方式需要高效地协作，方能确保每道菜品别有风味，口感独特。

### 第三段：厨师们的工作

酒店厨房中的厨师面对的压力很大，大部分的时间都是呆在厨房里。从早上六七点就开始工作，一直到深夜一两点才下

班。工作时间长，工作内容复杂，工作量大，厨师们每天都需要保持高度的专注力和耐心。他们的职业素养也是很重要的，它不但涵盖了厨艺技能，也包括了对于新客人的热情好客，在向客人推荐菜品时，需要口甜体贴，让客人倍感温馨。

#### 第四段：我在厨房的实习经历

在进入厨房时，我对这份工作并没有太多的期望，只是想体验一下做菜的乐趣。没想到，在实习过程中我得到了很多，学到了很多做菜的技巧，同时也培养了协作精神。在实习期间我做了很多种菜品，从更简单的蔬菜炒制到更复杂的炭火煮、油炸等烹饪分布都有探索过。在实习期间我也交了很多新的朋友，不断学习，共同努力，收获颇丰。

#### 第五段：总结

在酒店厨房中实习是我很难忘记的经历，这个工作是一项充满挑战的工作，需要高度的专注力和高效协作。作为实习生，我体验到厨房的方方面面和艰辛，同时也感受到了厨师们在这份工作中体现出的冷静、耐心和协调能力。总得来说，酒店厨房实习的这段经历让我受益匪浅，它让我更好地了解这个行业，也让我对厨房的协作、艰辛有了更深入的认识和尊重。

### 酒店管理实验课心得体会篇九

还记得我们是xx年xx月xx日晚7：00的火车，到达xx是xx月xx日早上7：00。开始了我们在xxxx酒店为期一年的实习。同行的有40个人，是个庞大的队伍。大家都很兴奋，同时也很紧张。

因为这一年对于我们来说将是一个漫长的过程。

来接我们的是人事部的经理。接着给我们安排了宿舍。下午

带我们去酒店见了部门总监，在学校面试的时候我被分到了餐饮部。餐饮分为三个部门：西餐厅，中餐厅和日本餐厅。紧接着又有一个小的面试。由总监决定我们将去哪个部门。大家都很紧张，因为第一次面对面跟一个老外说话。最后我们一共有7个人分到了西餐厅。第二天便开始了为期三天的入职培训“inthebeginning”培训。培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一年，由部门负责人员为我们进行不间断的'技能指导。三天入职培训转眼结束。第四天我们开始正式到各自部门上班。我们有了各自的师傅。刚开始不适应，不知道自己该干什么。很紧张，看到客人也不敢说话。后来在师傅的带领下，开始慢慢进入了状态。我们的团队很庞大，因为是自助餐，所以客人比较多。当然也比较累。

回想起第一次扛垃圾时，看到那么大的托盘，堆满了垃圾和碟子。有点不敢相信，以后的日子会是怎样的。师傅说刚开始慢慢来，不用拿那么多，可是我想别人可以我也一定能行的。于是我第一次端起了那么大的托盘。到后面洗碗间的时候，看到自己一起来的同学，突然眼泪就掉下来了。后来师傅一直鼓励我，你可以的。其实除了累一点，那时候还是挺开心的。就这样一个星期过去了。我们每个星期都有两天休息。第二个星期我又被调到咨客台，那时候对咨客一点概念都没有。只是听说要英语很好，要对整个酒店的情况都很了解。我很怕，很不愿意去那里。我怕自己会做错事。后来在咨客台，我又有了两个师傅，她们也教会了我很多东西。主要是做预订，接电话，迎接客人，带客人入座。然后做一些paperwork咨客是个很重要的岗位，她第一个接触到客人的，很多问题都由咨客解决，值得高兴的是，在服务过程中，我接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，

也曾招受客人的投诉，由于万豪是一所涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。当然比在里面做服务要轻松的多，但对于我来说压力很大。我以为实习会这样慢慢平静，很顺利的过去。没想到后来的日子会越来越难熬。三月份的时候我又被调回楼面。说实话是挺开心的，我觉得我又恢复了自由。可是第一天，我们就被经理狠狠地骂了一顿，那是三个月以来第一次挨骂，我们7个人站成一排，被骂了整整2个多小时。我们都哭了。有委屈，有愤怒.....从那以后，三天两头就会被骂。我们每天提心吊胆的上班，做什么都感觉有人在背后盯着。最后我们都有点坚持不住了，有点想要回去的冲动。终于还是走了两个。其实我也好想放弃，可是我想都已经过了三个月再回去太对不起自己了。于是便坚持了下来。后来又陆陆续续被调回楼面咨客好几次总之是哪里缺人就把我往哪里塞。那时候挺讨厌他们这样对我。后来也就习惯了。酒店的人流量很大，一批又一批的来，一批又一批的走。到最后，我们这批实习生一年下来也算是资历比较深的了。

一年实习就这样在我们一次又一次想要放弃，又一次又一次坚持下来中结束了。这次实习是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一年的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。感谢学校和酒店给我这次实习的机会。感谢那个曾经骂过我们的经理，是在他一次又一次的教导中，我们对自己的要求也慢慢提高，学到了很多标准的服务知识，相信这些知识在以后的职业生涯中很有帮助。同时也很感谢领导们给我这么的学习机会，让我适应不同的岗位。学到不同的知识。谢谢！