

最新酒店工作心得体会感悟 酒店前台实习生工作心得体会(大全8篇)

教学反思不仅是教师个体的事情，也是一种教育团队合作精神的体现。实习心得范文四：挑战自我，展现才华

酒店工作心得体会感悟篇一

我于__年7月8日到____酒店实习六个月，__年1月8日实习完毕！

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吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人，尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，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。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。
3. 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。
4. 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

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吧。

5. 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。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己！

感谢___酒店让我能够学到如此之多的知识，让我拥有如此之多的财富，这将是未来道路上的基石，感谢学校，感谢__，感谢陪伴我的同学们！

酒店实习生心得体会范文

我是__，__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__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 and 最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入__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，__！

在__，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__最初学到的，作为一名__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__，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__，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__口号。我为我曾是__人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在__虽然有过的泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是__在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢__！

酒店实习生心得感想

__年7月8号我们迎来了09大专旅游的实习。我们15个人怀着激动的心情来到_____酒店实习6个月。

_____酒店坐落于风景秀丽的海滨城市____市，是____投资集团兴建，由知名酒店管理公司“__国际”全权管理的一家四星级涉外旅游饭店。

酒店建筑面积近4万平方米，其设计现代、简约，将城市文化与海洋元素进行了有机结合，形成了独具风韵的酒店格调。

酒店拥有总统套房、豪华商务套房、商务单标间、无障碍客房等各类高档客房230余间。设有大、中、小型宴会厅30余间，以及风格浓郁的西餐厅，整个餐饮区域可同时容纳约1000人就餐；拥有各类会议室、多功能厅6个，能够满足不同的会议及活动的需求。

为满足宾客的多层次需求，酒店还设有商场、商务中心、票务中心、ktv包厢、桑拿按摩保健中心、棋牌室等服务和娱乐设施。

_____酒店酒店将秉承“诚信、廉洁、效益”的企业文化，创新企业理念，以“国际水准，中国特色”的管理优势打造酒店显著的竞争实力和赢利能力。____人将会以饱满的热情，优质的服务、优雅的环境、现代化的设施设备，做好每一次服务。

从酒店的理论培训到服务技能培训使我对酒店的什么都不懂到对酒店有一定的了解。我被分到了餐饮部。在服务技能培训过程中，每天都训练托盘、餐桌服务。托盘中由一瓶啤酒慢慢的加到三瓶啤酒，由静托到爬楼梯。从五楼爬到一楼，从一楼在爬到五楼，每天来来回回好几次。第二天在床上爬不起来，一动浑身疼手都肿着还得坚持。因为人力资源部经理李力峰经理曾说过“我们大家是一个团体，缺一个人我们都不是一个完整的团体”

在酒店中我们学习了在学校学不到的知识，这只是一个开始，在以后的道路中我会更努力的学习。

酒店工作心得体会感悟篇二

1. 工作热情高;人品端正德行优良自身修养较高对待客户诚信;对待工作严谨处处为公司考虑，能够虚心接受同事给予的建议并改正;学习进步较快受到大多数客户的好评。
2. 协作意识特别强，哪儿需要哪儿去，休息也心系酒店。
3. 该员工平时工作认真，有高速度高效率高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取!
4. 作为一名老员工，他工作勤勤恳恳，不论是部分一样平常工作，还是在pa需要的时间，他都能挺身而出，带领团队共同完成任务。
5. 工作认真负责，在收银这个岗位上表现很优秀，得到大家的一致好评。团结员工，品德高尚，平时收银不忙时经常到前厅为顾客服务。
6. 该员工平时积极向上，不仅配合度较好，且平时工作表现也很努力，在工作时能以认真仔细负责的心度去做好自己的工作。
7. 作为领班起到了很好的带头作用。
8. 在日常工作中能团结同事，互帮互助。实干精神强，得到全体员工的好评，是酒店的好榜样。
9. 她负责集团行政工作以及对外宣传，工作认真负责。海华二十年周年庆典期间，她辛勤付出，圆满完成集团二零零七年度工作目标之一，获得肯定。

10. 作为领班能吃苦耐劳，服从工作安排，不管调到哪个岗位，从无怨言，在工作中能起到很好的带头作用。

11. 对工作勤勤恳恳，任劳任怨。更有公而忘私，以大局为重的精神，在平时的的工作中不仅把自己的本职工作做的精益求精，还能主动协助其它的岗位把工作作好，值得我们好好学习。

12. 工作积极热情度高，能吃苦耐劳，每次在门口挽留顾客的激情很浓。

13. 工作认真踏实，性格直爽，出菜快，能吃苦耐劳，对人和蔼，能出色地完成每天的工作。

14. 该同事今年工作成绩进步大，工作认真，业务知识扎实，业绩发展迅速，工作态度端正，遵守公司规章制度，能积极完成公司的任务。

15. 工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作。

酒店工作心得体会感悟篇三

4月16日我来到了三亚珠江花园酒店开始我长达一年的实习生活。在这一年的实习中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功

地在海南省春光杯服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的九个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

4月16日我来到了三亚珠江花园酒店开始我长达一年的实习生活。在这一年的实习中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力学习，积极的工作。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在20海南省春光杯服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的九个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

酒店实习体会

酒店工作心得体会感悟篇四

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按

照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断“、”勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

[酒店前台工作心得]

酒店工作心得体会感悟篇五

20__年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工

作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

一、经营方面：

20__年客房完成的营业总额为14201517.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20__年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用。

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用。

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会。二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

- 1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹。

- 2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评。

- 3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度

的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保。

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度。

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目。

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于30、00元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改。

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面：零五年里，部门的物料管理工作与成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

酒店工作心得体会感悟篇六

管理者是酒店的总调度师”、“管理者是酒店的掌舵人”,,,这些评价是经常听到的，而笔者把管理者比做医生。笔者认为酒店就像人，由各个器官组成，只有各个器官运行正常时，人才能正常地活动。一旦某个器官发生病变，人就需要就医。酒店也是如此。如果想让一个酒店正常运转，管理者就要充当医生的职责，在适当的时候给员工打一针，刺激一下员工，使他们随时都在一种积极的状态下工作。比如在酒店就餐高峰期，前厅的员工会很忙，这时管理者就应该放下架子，加入到员工中，帮助员工收拾餐具或者引领客人。管理者的“举手之劳”会使员工提高工作的积极性和主动性，“领导都这样做了，我们还抱怨什么呢。”这是员工普遍的反映。但这并不是说管理者做任何事情都要亲历亲为，因为如果管理者事事亲历亲为会让员工产生不被信任的感觉。

培养fans

酒店顾客盈门就是生意好?其实不然，如果所有的客人都是新客人，酒店当天的生意再好也不是真的好，因为这些新客人都是一些“不稳定因素”，他们今天在这里吃饭，明天就可能坐在另一家酒店里就餐。所以觉得一个真正成功的酒店在客源上应该是2/3的老客人+1/3的新客人。只有做到这一点酒店才会真的生意兴隆、顾客盈门。这就像娱乐圈里明星和fan的关系，只有支持自己的fans多了，明星才会有人气。所以，

在培训员工时让员工记住每一位到酒店就餐的客人名字，并利用酒店有歌舞表演等节目的特色，尽可能多地获取顾客资料，保证酒店2/3的固定客源。

管理者要学会做“桥梁”

以前讲顾客是上帝，现在提倡以人为本，员工和顾客一样都是上帝。我觉得酒店应该有四个上帝：员工、客人、政府职能部门和供应商，四者缺一不可。所以，管理者要学会做“桥梁”，担负起酒店和上帝之间沟通的重任。酒店要想生存，和工商、税务等政府职能部门打交道就不可避免，如果不和这些“左邻右舍”处好关系，酒店就很难生意兴隆，甚至会使经营陷入被动。为此，酒店常利用节假日等重要节日拜访他们，一方面加强与他们的联系，另一方面也为酒店扩大了客源；很多酒店把供应商放在可有可无的位置，觉得酒店是买家，供应商要想和酒店合作必须先“讨好”酒店。其实在某些方面，供应商决定着酒店的生存和发展。因为供应商提供原料的好坏直接影响着酒店菜品的质量。正是认识到这一点，所以经常把供应商的员工请到酒店里聚餐，这不仅让供应商感觉到很有面子，还加强了与供应商间的私人感情。此外，酒店即使遇到资金紧张的情况也会按时支付供应商的货款。人都是有感情的，这样供应商才会全心全意地为酒店着想，提供优质的原材料。

水的标准

水具有很大的包容性，不管是方形、长形、三角形还是不规则图形的石块，水都能以极大的胸怀包容它们，并把它们变得光洁可人。酒店的员工就像水中的石头，性格各异。管理者要想把这些性格各异的员工融合在一个大集体中，就要有水的胸怀和韧性，把自己当作次体，在与员工、客人发生摩擦时必须先适应员工，先适应客人，学会退让，用最大的包容，以柔克刚与其融为一体，消除摩擦。

物质和精神双重肯定

任何人都希望自己的工作得到别人的认可和肯定，这样才能保持积极向上的工作态度。酒店更是如此，只有让员工看到未来，看到自己发展的潜力，他们才会安心在这里工作。所以在工作中，管理者要善于发现每个员工的优点和潜力，并且要经常给予表扬，让每个员工知道“自己是最棒的，最好的”。对于批评，实行“密令制”。每个月发工资时，财务会把每位员工的工资密封在工资袋里，并附一封主管领导对本人当月工作的评价。一般，主管领导对员工的评价要先交酒店经理审查。这样做既保全了员工的面子，还有利于员工改正不足，发扬优点。

学无止境，当好酒店管理者

酒店是劳动密集型行业，服务工作要靠人来完成。我经常说：“一线服务靠的是员工的即席表现。”出现问题，最大的责任在管理者，从领班到总经理都不同程度的承担着责任。面对责任，酒店的管理者责无旁贷。如何当好酒店的管理者？我谈几点看法：

一、 态度影响结果

有人说：态度决定一切。这一点我没有异议，但是我认为态度的好坏直接影响做事的结果。领班是一个基层的管理岗位，正常情况下，酒店的管理者都是从领班级起步。有些人在抱怨我做了那么久领班仍然没有提升呢？为什么别人就可以脱颖而出呢？原因很简单：态度不一样。

这是工作的态度、敬业的态度。我触动最深的一次干部任命：十来年前刚参加工作有一段时间，当时在做门童经常跟其他岗位的领班在一起喝酒闲聊，不慎惬意。也习惯了他们酒后的一些抱怨，基本上我一笑而过。然而在一次任命中，出乎意料的一个pa领班成为主管。这时，我才发现他从来没有和

我们在一起过，对他印象最深的是他永远都在带着人一起工作。

我也在不断的去了解他，得到的评价是：工作细心、敬业爱岗。现在想想，确实应该对他进行提拔，就凭他工作的态度。这种态度不是一时的，无论你做到什么职位都要贯穿始终。

二、 修炼个人专业

“闻道有先后，术业有专攻”。酒店的管理者要把酒店的专业知识学精、学透。每一级管理者都带领的有员工，所以我们要为员工负责。曾经在一次宴请中，和几位酒店的总经理在一起沟通。席间专门讲到了：敬业与专业的问题。两者都很重要，敬业是做好事的前提，专业是做好事的基础。其中，谈到了厨师靠的是自身的厨艺才能做成美味佳肴，但是如果只有敬业，专业技能不过关，整个接待就做不好。

做哪一级的管理者都要把相关的专业知识学好、做扎实。这是一种积累，通过这些积累来修炼自身的专业。提升个人的专业能力，不管是对员工负责，也是对企业负责。投资人将企业托付给我们，用的就是我们的敬业与专业，一个企业或许涵盖了投资人毕生的心血，所以管理者敬业与专业必不可少。

三、 学会总结得失

酒店的发展步伐是迅速的，古语讲“逆水行舟，不进则退”，我们要学会在日常工作中去进行总结提炼，否则势必跟不上发展的步伐。讲一个大家都熟知的公式： $100-1=0$ 。这一公式最早是监狱看守的纪律，后来被引入服务行业与品牌营销中去。体现的是当客人在酒店消费过程中有一个环节不满意，那么此次客人的接待是失败的，前期做的工作会因为这一个环节的失误全部归零。后来有人提出了疑问：客人不满意会产生连锁反应，并对此酒店印象定位，他会告知他身边的朋

友，因此客人的不满并非是在他离店时结束，一个新的公式又诞生了 $100-1 \leq 0$ 。这不仅仅是增加了一个符号而已，而是多少服务行业的专家总结出来的宝贵经验。管理者要学会总结，我们每天会做很多事，有没有在做完事后进行总结，这一点很重要。总结能够让你获得经验，总结能够让你做的更好。

四、 注重培养下属

判断酒店管理者是否优秀，并不是看你个人的能力有多强，而是看你团队的创造力有多大。工作的完成靠的是团队的协作，因此培养下属也是管理者的责任之一。

培养下属是因人而异，方式多样的。一成不变的培训就是在复制，效果不好。管理者要善于发现下属的特长，帮助他去放大。我听到过这样的抱怨：我在这一职位上做的时间不短了，为什么还没有得到提升？是不是领导对我有意见，是不是,,,种种的猜测随之而来。其实，最主要的是要反思自己对下属的培养。如果很多事都要靠你亲自去盯、亲自布置那么下属永远就得不到锻炼，你每天现在事务堆中无法自拔，领导怎么能够去提拔你呢？注重对下属的培养我认为有两大益处：1、提高员工的工作能力，妥善处理遇到的问题。2、完善人才梯队，有利于个人的职场发展。因此，管理者注重培养下属无论是对企业还是对个人都是一种负责。

五、 在学习中进步

酒店管理是一门学问：管理是其中的一项，经营也是其中的一项。不同的职位侧重点不同，领班、主管更多的是在管理工作中去下功夫。然而，部门经理以上不仅要考虑管理还要考虑经营。管理者的职位越高，所承担的责任越大。只有不断的去学习，多听、多看、多总结。我不赞成这样的想法：反正我现在级别不够，等我当上了,,我在学也不晚。这种心态是错误的，你的职位可以不到，但是你的学习力不能降低，

没有人规定知识必须与职位相匹配。

酒店工作心得体会感悟篇七

也许有人会对这样的事实百思不得其解。其实，我们知道，管理者的大部分业绩不是自己亲手创造的，而是通过和别人的合作(包括下属、同事、客户等)创造的，甚至可以说是“借他人之力”创造的。明白了这一点，以上所提到的事实也就不难理解了。一段时间以来，笔者认真留意了一些在管理岗位上工作得非常出色的管理者并分析和总结出了他们所共有的十大思想和行为特征。现整理之，愿与大家分享，同时也期望能给我们广大管理者带来些许启示。

(1) 处事冷静，但不优柔寡断 出色管理者都具有处事冷静的特点，他们善于考虑事情的多个方面或问题涉及的各利害关系方，不易冲动行事。优秀管理者虽然处事冷静，但并不优柔寡断，他们往往会在周密思考后果断作出决定或清晰地阐明自己的观点。具有这种特征的管理者往往能使事情或问题得到比较妥当的处理，同时又有利于形成良好的人际关系。

(2) 做事认真，但不事事求“完美” 出色管理者深知经商和科研不一样。科研侧重追求的是严谨、精益求精；经商侧重追求的是效益、投入产出比。出色管理者做事非常认真仔细，但他们同时也非常懂得什么事情需要追求“完美”(尽善尽美)，什么事情“差不多就行”(达到基本标准)。具有这种特征的管理者往往能把事情“做对”，并且能比一般人更容易创造出价值。

(3) 关注细节，但不拘泥于小节 出色管理者善于关注事情的细节，善于留意观察身边的人和事。他们善于抓住问题的要害，善于将问题“扼杀”在萌芽状态。出色管理者虽然善于关注细节，但他们不会过分拘泥于小节，不会在意别人的一点小过错或小过失。具有这种特征的管理者往往能大幅度减少“问题”的发生，日常工作也会井然有序。

(4) 协商安排工作，绝少发号施令 管理者不是发号施令的“监工”。一个能让下属主动“追随”的管理者，依赖的是他(她)的个人魅力和领导力，而不是他(她)手中的“权利”。出色的管理者绝少对下属发号施令，他们往往采用和下属商量的方式布置和安排工作。具有这种特征的管理者往往能让下属真正“心甘情愿”地完成好被安排的任务，这样的管理者也往往能营造出和谐团结的团队氛围。

(5) 关爱下属，懂得惜才爱才 出色管理者善于尊重和关爱下属，他们往往视同事如“兄弟”，懂得怎样去珍惜和爱护与自己朝夕相处、共同拼搏的“战友”。具有这样特征的管理者往往会让下属有一种“如家”的感觉，无形中也让大家更积极、更主动、更无怨无悔地付出。

(6) 对人宽容，甘于忍让 出色管理者胸怀宽广，对人宽容、甘于忍让，他们善于将心比心，善于考虑别人的难处和利益，善于“挖起荆棘并种下玫瑰”。具有这种特征的管理者往往易于形成良好的人际关系，并往往能在需要时，得到别人最真诚的支持和帮助。

(7) 严以律己，以行动服人 出色管理者不会让自己独立于各种规章制度之外，他们往往身体力行、为人表率，用自己的实际行动来影响和带动身边的人。具有这种特征的管理者往往“其身正，不令而行”。

(8) 为人正直，表里如一 出色管理者为人正直、表里如一。他们往往对人一视同仁、处事公平公正。没有暗箱操作；也不会当面“抹蜜钱”，背后“捅刀子”。具有这种特征的管理者往往使人有“安全感”并能得到别人充分的信任。

(9) 谦虚谨慎，善于学习 出色管理者不会把自己已有的知识和技能作为管理的资本。他们往往谦虚谨慎，乐于向自己的上司、同事和下属等学习。具有这种特征的管理者往往具有比较强的能力并且能够使自己的能力得到持续的提高。

(10)不满足于现状，但不脱离现实 出色管理者不满足于当前的业绩，他们都有比较高远的目标和追求。他们不满足于现状，但决不会脱离现实，他们总是一步一个脚印为更高更远的目标而奋斗。他们非常清楚自己的将来会是怎样，而怎样才是他们想象中的将来。 具有这样特征的管理者往往具有充沛的工作激情并有持之以恒的工作动力。 成为一名出色的管理者，应该是我们广大管理者追求的目标之一。以上总结的出色管理者的十大思想和行为特征，期望能成为我们不断接近“出色管理者”的一面镜子。

酒店工作心得体会感悟篇八

精选酒店前台工作自我鉴定(一)

首先，从专业技能方面来说，在师傅的严格教导与督促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐认识，到熟悉，从阅读《前台服务操作规范》到实际操作，从“幕后”走到“幕前”，不仅是自己的技能提升，更是对客人负责的表现。其中，少不了所有老员工不厌其烦给我提供的帮助，由心地感谢大家。每接待一位顾客，每接听一个电话，对我来说，都是一个新的挑战。没有丰富的接待经验，对业务不熟悉，使自己在实操中明显有工作效率较低的缺点，操作起来也略显生硬。

其次，让我感触很深的是金海湾的企业文化，各种类型与层次的技能与酒店文化相关知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不仅是一种激励制度，也是一个自我提升的机会。还有，金海湾的薪酬制度也是我很感兴趣的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不仅把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分考虑了酒店的开房率与营业状况。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”就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来说，金海湾酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已经略显窄小，设施也有老化现象，虽然有部分客房是经过新装修的，可是格局这些是很难改变的，相信只有通过给客人提供更好的服务还弥补硬件设施的缺陷。再者，通过在前台的实习，发现员工流动性很大，特别是外地的员工，也许这是酒店的普遍现象，可是这样势必会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投入更多的时间和精力不断培育新员工。

通过这次短期的金海湾酒店的前台实习，使我比较直观地了解前台的操作进程，也认识到管理实践的重要性，为今后的理论学习进一步打下基础。同时，在实习中，也结识了很多同事和好友。

参考酒店前台工作自我鉴定(二)

前厅部是酒店的第一“窗口”，服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平。作为总台服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。

作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不中断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

经典的酒店前台工作自我鉴定(三)

x月来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心xx主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，作如下鉴定：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完

全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

x月来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在xx月的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

模板酒店前台工作自我鉴定(四)

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

优秀的酒店前台工作自我鉴定(五)

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，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，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。面对这样的情况，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最好的服务的意思。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。

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。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。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。但通过这接近四个月的锻炼，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。

实习想法和建议

1、想法：本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在xx酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议：对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存

在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。xx酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。xx酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。