# 酒店实习总结怎么写

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2023-11-02

*酒店实习总结怎么写(精品7篇)酒店实习总结怎么写要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店实习总结怎么写样本能让你事半功倍，下面分享【酒店实习总结怎么写(精品7篇)】，供你选择借鉴。终于等到了实习的时候了，很早以前就从师...*

酒店实习总结怎么写(精品7篇)

酒店实习总结怎么写要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店实习总结怎么写样本能让你事半功倍，下面分享【酒店实习总结怎么写(精品7篇)】，供你选择借鉴。

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。

综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店——明园新都大酒店(the majestic hotel), 名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于1995年，是一家“九星级”的饭店——由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗?或者是还存在着什么问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗?

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的部门!”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，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“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!员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?

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，同事们的一个甜美的微笑，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不少的东西：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”的真正的含义，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garde 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。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始抗议起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢?

西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢?我们虽然在酒店只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢?

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!

一、前言

岁月如梭，转眼间半年的实习期即将结束。在部门领导和同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。回首翘望，若谈自己，便有优点可待继承发扬，但也有不足之处需学习改进;若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

二、实习时间和实习单位

(一)实习时间

20\_年x月x日——20\_年x月x日。

(二)实习单位

1、实习单位

\_\_\_酒店。

2、实习单位简介

\_\_\_大酒店——\_市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于中国首席4A级景区别墅典范——\_酒店于20\_年开业，客房数量为293间，占地面积为10万平米，建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“61”功能配套模式，包括会议、饮食、娱乐、运动、健康、商业六大中心;尤其以会议、运动功能尤为强大。

三、实习目的

通过半年的实习，以\_酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

四、实习内容

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于\_恒大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此\_恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐厅，需要学习的内容有如下：

(一)了解酒店的规章制度和环境：如制服、仪容、仪表的要求，宿舍管理制度等，酒店六大中心加酒店主楼的相关信息;

(二)了解部门的环境：如熟悉中餐零点厅、包房、宴会厅、桃园厅傢俬的摆放位置，酒店洗手间的位置等;

(三)时刻关注酒店的产品推广：要了解并熟记酒店每个季度的产品推广，在必要时可以介绍给客人;

(四)参与部门的相关技能培训课;

(五)熟练接待散客、宴会、包房的服务技能;

(六)了解部门的相关产品知识：如酒水知识、营业时间、优惠活动等等。

五、实习体会与收获

(一)体会

在中餐实习半年，发觉自己一天比一天更坚强，心理承受能力、人际交往能力以及餐饮服务技巧也得到了提高。在入岗培训、金利来春秋订货会、华南师大附中\_周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在滨江中学\_周年校庆、中南大材料\_周年同学聚会、\_企业成立\_周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴、恒大冰泉发布会以及恒大集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

(二)收获

1、从负责包房的接待，我学到了

(1)要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果;

(2)要做好餐前工作，备好所需的傢私以及备用的傢俬，这样在服务过程中可以避免慌乱，更容易把服务做好;

(3)要留意并记住餐桌上每一位客人的变化，例如注意客人的酒量变化。若酒量不胜时，为客人斟酒时适当地可以减少，不一定要时刻遵守酒店规定的斟酒酒量标准;

(4)为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

(1)斟酒礼仪：注意客人酒量，客人敬酒时需站在客人前方，方便为客人加酒，拿酒酌时手不能过低;

(2)勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务;

(3)宴会结束后要提醒客人带齐随身物品，随后检查餐桌上与餐桌底下是否有客人遗留物品，若拾到客人遗留的物品，要及时上报当区的主管;

(4)若客人正与其朋友交谈时，则不应打断客人的谈话，若我们正在为客人斟茶水，可以通过手势来提醒客人注意烫;

(5)注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

(1)善与客人交谈，多用客人的母语与客人交谈，必要时可以为客人推荐一些酒店比较实惠的产品、酒店附近的旅游景点;

(2)要关注客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

六、总结

曾经有人对自己说：“半年的实习时间不足以改变一个人。”不能一口否定这句话，但是在这半年的时间里，自己已经悄悄地、慢慢地在改变自己，改变自己对外界的看法，自己究竟有没有在改变，有没有变得更成熟只有自己最清楚。在\_酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在不断学会更坚强，学会正确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时由于种种不公平的待遇而发现酒店在管理上的缺陷，这是一次不错的学习与交流的机会。

一、实习单位介绍

按五标准投资兴建的高级度假村会所，地处风景秀丽的\_西侧\_路。由七幢风格独特的\_山地民居建筑组成，以别墅形式分布在方圆\_平方公里的\_景区，环境优美，满目苍翠，溪水潺潺，石阶木廊，花香四溢，空气清新，是都市中的大花园。度假村内设豪华包厢14个，多功能厅1个，品酒廊1个，能容纳约300位宾客就餐。

二、实习时间

20\_年x月x日——至今

三、实习职位介绍

本人以担任餐厅服务员为主。

阶段一：适应期

此期间熟悉各位员工;跟随主管了解服务技巧，力求达到快而稳;餐具摆放与餐厅清洁工作要点;了解餐桌上菜倒酒的动作和与食客交流的礼貌言行;学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列饭店服务生工作项目。

阶段小结：尽快融入这个团体，就意味着一开始你就要比别人付出更多。认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自以为是打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：实战练习

继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了员工之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感——饭店是我家。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢地通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多地了解自己。

阶段三：工作娴熟期

通过前面两个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作。开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

阶段小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

四、实习主要收获和体会

(一)实习收获

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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，为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯;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

经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。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、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

一、实习目的

为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

二、实习时间

20\_年x月至x月，共x个月

三、实习单位

\_\_\_酒店

四、实习岗位

餐饮部、客房部、经理助理助手

五、工作性质

经理助理助手

六、工作内容

1)监督餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。

2)监督客房服务工作。客房部的工作流程：上班需提前10分钟到达房务中心，检查自身仪容仪表，化好淡妆，签到，通过房务中心工作人员领取房卡、通讯工具、工作本、房态本等，查看白板上有无当天的交代事项，房态本上借用物品与白板记录是否相符——按酒店上班时间开班前会议——到达工作间后对工作车进行简单整理，检查工作车上物品是否配备齐全，根据房态做好棉织品。——查看房态，按房间的清扫顺序。在平时清扫对客服务过程中要做到主动、热情、友好、细心、耐心，发现问题及时向领班反映，一边及时解决，及时反馈维修结果。——接受配合领班、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导。——必须整理工作间，工作车必须按规定方法摆放物品及配备数量，车身的保洁，工作车上垃圾要用袋子装好放在工作间内，不要在走廊卸，以免弄脏地毯，下班时将垃圾扔到指定位置。其他清洁工具，抹布要清洗干净分类放好。——填好相关表格(棉织品盘点表、计划卫生表、易耗品领用表、工作日志)等有无特别交班的事项报给房务中心，有无遗留物品交给房务中心做好记录，签字。下班前与领班核实房态，维修情况，交房卡、通讯工具等到房务中心人员手中确认，签字下班。

3)经理助理助手。负责协助经理助理处理公司日常事务;积极配合经理助理的工作，协调员工内部矛盾;认真听取经理助理，员工的意见或建议，并改正其不良作风;接受领导的安排，完成公司赋予的任务;要从小事做起，从自我做起，细节决定一切，树立模范带头作用;不断搜集有用信息来辅助公司正常运行;督促员工积极上进，按时完成公司安排任务;发现问题，及时上报经理助理，协助经理助理解决。

七、实习的收获与体会

通过这次实习，让我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓，使我们更容易将所学与实践联系起来;实习使我们认识到自身知识的缺漏，必须重拾书本，虚心请教老师，弥补自身的不足;实习使我们更加明确自己的努力的方向，必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养。这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来。我们要经常跟踪专业新技术，新动态，时刻走在时代的前列;还要注重积累经验，增长自己的见识。还要注重养成终身的学习习惯，扩大自己的知识面，才能促进自己不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识，增长了见识。实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会，明白了社会是与校园完全不同的。我们要学习的还有很多，我们要思考的还有很多，我们要想通的也有很多。

这次实习还让我体会到了英语的重要性，在接待的顾客中，有很大一部分是外国人，于他们沟通交流需要的就是英语。以前身边生活的都是中国人，没觉得英语有什么用处，通过这次实习可是有很深的体会了，让我认识到了自己的不足，给了我努力学习的动力。

另外，这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心，要负责任，要动脑子。要正确认识自己的长处和不足，虚心学习他人成功的工作经验，踏踏实实地做好实习工作;在实习的过程中，多思考，多比较，用心体会，多尝试把所学的书本知识应用于工作实际;要认真及时地总结实习经验和心得，尤其是对实习中遇到的问题，要多分析，多请教，找出问题的症结所在，并努力克服。在实习过程中大家表现的都非常的有责任心，既然选择留下了，大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责，认真的干好本职工作，不偷懒，没有为班级和学校摸黑。

总而言之，这次实习，不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来，锻炼了自己，同时也给自己敲响了警钟，为今后的学习指明了方向。更震撼了自己的心灵，使自己的心态回到现实中，用现实的眼光去看待自己与社会。

一、实习基本概况

作为一名旅游英语专业的大三毕业学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到\_酒店距今已经有了近半年的时间，转眼毕业实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二、实习单位情况

\_\_\_酒店坐落于一望无际的绿野之中，\_级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的\_中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

\_\_\_酒店则定位为\_岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失\_独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。

在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。\_的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、实结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。

作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成;对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

寒假的愉快生活一眨眼就这样过去了，今年的寒假我过得与众不同，我按照自己的意愿去了上海爱晚亭酒店实习，我收获的还是挺多的，特别是在对于以后所工作的熟悉方面，明白以后工作是在做什么，还有了解这个社会，具体的说是上海这个地方的圈带社会。这次实习让我体会到了很多。首先体验到生活;实习让我明白了社会的真实与残酷性，让我在接下来的学习阶段中能够更加勤奋。

在上海爱晚亭酒店学习的东西有很多，和老员工的相处也就是从师傅、徒弟这样称呼调节和融洽起来的，在每天的跟班学习中都可以了解不少的服务技能，回过头看看当初的生疏和胆怯现在都消减了不少，如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们着想，如何在不影响酒店正规制度的情况下，做到客人和领导都满意。在实习期间我应用所学的酒店管理知识，做到理论与实践结合，了解并掌握酒店的有关服务流程与技能。同时，提升自身素质，完善自己的知识体系，达到锻炼能力的目的。

在正式实习之前。我们经过了一周的培训，培训的内容有：酒店的产品知识与服务技能，单位的规章制度等等。在后面的实习期间，我熟悉掌握了酒店的各项流程与技巧，并很好的实施于我的工作当中，同时，自我的服务意识与技巧在不断的得以提升，给顾客最为满意的服务。

磨刀不误砍财工，之前的锻炼也就是为迎接上岗所准备。初尝当班是提着心吊着胆的，可是当你站在工作台边看见客人对你谦和的微笑的时候那就是一种满足、一种很莫名的成就感。以下就是我实习的心得。

1、你必须具有非常好的沟通能力。2、你心思缜密，具有很好的处理突发事件的能力。在工作之中我们必须掌握服务意识与技巧。

服务意识是指酒店全体员工在与一切酒店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。而且它所提供的服务不涵盖个人职位大小，都要以竭诚服务态度去面对每一个顾客，使他们感受到真正的宾至如归。

服务技巧是指酒店的全体员工在酒店经营时间内，对于任何损害酒店利益或遭到顾客投诉，都要有机敏的工作方式予以服务的周到，争取在最短的时间内发现问题亦或是突发事件，都得到及时纠正，做到上情下达，互相合作，使得在不损害顾客利益的情况下把酒店利益最大化。

礼貌是一个人综合素质的集中反映，对于酒店更加如此，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。始终如一坚持\"客人永远是对的\"的方针.客人是酒店业的灵魂,没客人那么酒店就不会存在了。

在酒店的实习过程中，我了解到了很多酒店文化。饭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，所有的宾客来到饭店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。宾客在品尝一道菜式，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。

转眼间，五个月的实习生活已顺利结束，现在回望一路走来的日子，感想、感悟、感动颇多。现就小发一下感慨，记录一下我的难忘酸甜并在的实习生活。

首先，感谢学校给我们提供的这个珍贵的实习机会，使我们相对容易的和社会接轨，将理论运用于实践，给我们提供一个犯错误的机会，让我们更早的认识社会，明确自己的发展方向，更好的提升自我，投入到实习后短暂而珍贵的大学生活中。

怀揣着种.种期待，少许激动，我来到了天津一家四星级的酒店。经过简单的介绍与了解以及考核，很幸运我被分到酒店客房部担任客房文员一职，和我期待的更多的与人接触，培养自己应对突发事件的反应力、解决力以及学习更多人身上的闪光点的愿望要求相满足。在这种感谢与幸运中，我开始了我的工作。

期间遇到很多状况，让我收获了很多，认识了很多，学习了很多。通过与客人的交流以及解决客人的要求与问题中，让我意识到了高质量服务的重要性。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，学会了用标准化礼仪礼貌待客，明白了学好外语的重要性。

经过五个月的酒店实习，我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。礼貌是一个人的综合素质的集中反映，酒店更是如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到：口到、眼到、神到。对于客人的要求要尽量帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其它解决办法。

在与同事一起合作学习的实习工作中，我认识到我不只是一名实习生，是和其他酒店员工密切合作的员工。和各部门同事密切合作，维护酒店形象和创造最大利益，不会因为自己是实习生而受到特别的礼遇和其它新员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事也不会有人偏袒。所以要坚强，要独立。

文员的工作要求我要比较全面地了解酒店的组织架构和经营业务，接触形形色色的客人，同时与各部门的同事进行密切合作与交流。这让我了解到人际沟通、理解、包容的重要性，让我更深刻地了解社会，拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会，融入社会。

实习生活让我认识到我的方向。我将利用实习给我的启发，珍惜最后在校的学习时间，不断提升自我，朝自己的理想不断努力。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找