# 2024年酒店跟岗实训总结(4篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-01-11

*酒店跟岗实训总结一作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼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...*

**酒店跟岗实训总结一**

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼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

xx酒店坐落于一望无际的绿野之中，世界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，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。是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，又不失当地独特的风土人情，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。

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。

当地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，尽最大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、实习总结及体会

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。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。

以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。

前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

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。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢xxx酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望xxx能够越来越好。谢谢！

**酒店跟岗实训总结二**

合作能力，只有三个人齐心协力心往一处想，劲往一处使，老师分配的任务才能顺利完成。

是我们都齐心协力去解决问题了。我们遇到了以下几个问题：

过我们已经很努力地完成它，由于有些知识掌握的不够扎实导致有些问题还是没办法解决，以后一定要改进。

完所显示的字符后没有再从开始循环，加上跳到主程序的语句解决了，虚亮的问题经过老师的指导才知道，我们在运行当前一个显示管时，并没有关断前一个管子，这样就导致虚亮，我们及时的改进了，这个实验相对来说比较顺利的完成。

老师发现了我们这个问题，以后一定要注意这些最基本的问题。

整的实现。

通过这几天实训真的发现自己有很多的不足，知识掌握的不够扎实，动手能力也很差，我一定要及时的纠正，不断地提高自己，才会有真的进步，这是我这个次实训的感受。

**酒店跟岗实训总结三**

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。所以我是秉着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，在半年的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，迎头而上。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！

**酒店跟岗实训总结四**

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

20\_年12月24日20\_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20\_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：

20\_年12月24日西餐厅-宴会厅

自助餐撤餐盘

20\_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

20\_年1月5日中餐厅-豪生阁

以身体原因休息一天

20\_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有是陌生的，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，在服务过程中风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，这些日子里我学天了不少的东西。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。

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