# 酒店实践自我鉴定 酒店实习自我鉴定(优秀14篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-06-15

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店实践自我鉴定篇一在...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店实践自我鉴定篇一**

在这次的实习中，我也是这样的感受。从开始的紧张，到最后的意外。期间还有不少同事和领导给我带来的学习和体会。不知不觉中，本来还感到害怕的实习却已经结束了。带着这么一丝不舍，我重新的对自己进行了一番审视。经过了这么一番的学习和实践，自己已经在许多方面都有了进步和改变，现在，我对自己的个人情况做自我鉴定如下：

在工作方面，自己有了很多的增长和见识。最的改变，就是从一名只会端菜送水的服务员，成长为了一名笑口常开、勤快熟练的员工。在培训时，我从领导的教导中学习了很多的知识和道理。还在之后的工作中，从前辈们的身上学会了很多作为服务员应该了解的事情。如对工作地点的了解，对工作完成方式方法，以及我们酒店推荐菜单和业务的学习。

并且在长久的工作中我也认识到，作为一名服务员，我们并不是一个端菜和传话的机器，我们应该做的，是将酒店的服务表现出来。让顾客满意，这才是我们真正的工作。

在这段时间在，自己接触了很多的人。从同事到领导，从顾客到路人。与他们的交流和接触给我带来了很多的东西。如：和同事的接触，让我获得了只是，也得到了不少的“榜样”让我能更有动力。和领导的接触让我明白了前进的方向，也有了对工作的责任感和各种各样的人相遇，让我有了各种各样的体会。这不仅仅增加了自己的胆量，也让自己在交流上更加的流利，为我的工作带来了便利。

同时，与人的交流还让我得到了各种各样有用的信息，给我的生活也同样带来了不小的助。

作为服务员，我首先最的问题是体力上的不足，如果能解决这个问题，自己的在很多地方也能得到改善，也不会总是一副气喘吁吁的样子。其次，是解决事情的经验上，面对顾客的不满，自己的总是感到慌张，只能等待领导来解决。这是非常糟糕的，自己应该加强随机应变的能力。当然，尽量去避免这样的状况才是真正重要的。

这段时间的实习让我收获颇丰，我相信未来的工作中我还有更多需要学习的东西，祝我的未来能一帆风顺！

**酒店实践自我鉴定篇二**

光阴似箭，一晃三年的酒店生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的`收获。

思想上，自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自20\_年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

我后来工作的时间大部分在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足之处就是情绪波动较大，不够温柔，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一名优秀的酒店工作者。

**酒店实践自我鉴定篇三**

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作鉴定：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，能够向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种.种不快。

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌!

**酒店实践自我鉴定篇四**

作为五星级酒店的服务生,在做事细节、礼仪方面要求都特别严格,因为前厅部是酒店的第一“窗口”,而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。下面就是我作为服务生自我鉴定。

首先在外在形象上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。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时,我耐心倾听,诚恳接受,不打断宾客的话头,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。

我于20xx年x月x日——20xx年x月x日到广州市凤凰城酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人受益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

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。

**酒店实践自我鉴定篇五**

一.企业介绍：

惠宾饭店位于西安市长安区北长安街90号黄金地段，是集客房，餐饮，写字，商务，会议，茶艺，棋牌，健身，休闲娱乐等为一体的中国企业。现有员工128人，固定资产600多万，经营面积5000平方米。近年来，被上级评为三秦餐饮名店，西安餐饮名店，西安市精神礼貌单位，级中国绿色饭店，中国商业信用企业全国产品质量与服务质量双满意单位，消费者信的过诚信单位。董市长高宗健被评为全国服务明星，中国世纪大采风优秀人物，陕西商业服务明星，西安市百名礼貌市民标兵。ccmc特级经营管理大师，中国商业职业经理人，西安市第十三届人大代表。

饭店装潢豪华典雅，设施齐备。餐饮部有15个，以及多功能宴会大厅，可同时接纳600人就餐，主营川陕粤大菜，生猛海鲜，十八样套餐风味小吃等品种，闻名全国的饿六种中华名优小吃深受消费者青睐。

客房部拥有豪华商务间(带棋牌)，豪华套间，贵宾间，单人间，三人间，标准间，经济间，共有床位200张，设施齐全，服务热情周到，并供给钟点房服务。可容纳300人的大型多功能大厅(可接待会议或喜庆婚宴)和四个中型会议室(配有宽带)。适用于接待会议，旅游社团，商务活动，教学培训，亲朋聚会，是休闲内，旅游，度假的消费场所。

经营理念:以人为本;顾客至上!

企业精神:求实创新;开拓进取!

员工精神:爱岗敬业;进取奉献!

服务宗旨:您的满意是我们的永恒追求!

企业文化:惠顾大众，宾至如归;以德为本，诚信和谐，科学管理，奋发向上!

二、实习岗位与资料：

实习部门：前厅部。

实习目的：掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的本事。结合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以到达巩固理论知识和提高自我，加强毕业就业实力的目的。

前台接待前台作为酒店的第一接待部门，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，基本上都是从那里开始的。

1、早班(早7：00中午15：00)工作流程：换工服，化妆，签到了解住宿情景及重要事项交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人供给各种力所能及的服务。随时与楼层坚持联系，掌握房态变化，合理分配房间)配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情景，保证房间帐户有足够押金，帮忙客人办理续房手续接待宾客(以退房为主)工作午餐检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)做交接班准备。

2、中班(中午15：00晚上22：00)工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情景以及预订情景，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜接待宾客(重点催收房费)工作晚餐协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜检查、更新房态，确保房态准确，整理预订接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人供给各种力所能及的服务。随时与楼层坚持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18：00以前完成押金催收工作做交接班准备。

三、实习心得总结：

1、服务行业之潜规则。

(1).客人永远是对的这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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，都会化满足客人。这也许就是金钥匙理论在实践中的境界!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，仅有真诚的服务，才会换来客人的微笑。

(2)服从上级安排与决策：从决策的角度来说领导不可能永远是对的。身为上司经理，哪怕本事再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。可是，这句话是针对执行而言的。

举个例子来说明：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者本事很强，划船的工具很先进，可是当船长命令向东走的时候，有人认为应当向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自我认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转;如果大家都树立了船长永远是对的的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标;万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，一致经过，全体拥护是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不明白服从的员工。

**酒店实践自我鉴定篇六**

xx年x月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习自我鉴定：

1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供最优。

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。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，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

经过了七八个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，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。印象最深的是为酒店的xx客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

**酒店实践自我鉴定篇七**

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务本事和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、经过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的本事，为毕业后从事酒店服务与管理工作打下基础。

4、建立自我个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自我的缺点和优点，扬长弊短吧，期望自我不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最终找到适合自我的工作方式，找到适合自我的发展轨迹。

二、实践单位与岗位。

(一)实践单位介绍。

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动供给了便利的条件。\_\_年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，供给高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的梦想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋-感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

(二)岗位介绍。

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，必须要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情景及时报告保安部，负责楼层(面)的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人供给服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情景及客人出入房间等情景，做好文字记录。坚守岗位，进取配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实践资料与过程。

事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续理解培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自我的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训仅有短短的一上午，但我从中获取了很多的知识。在培训中，我不仅仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了午时，我们培训的主要资料是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求!整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能坚持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它能够细节整理，应当主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最终一步是把枕头放进枕套里，要坚持饱满的一面朝向床尾，并且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

一天，我的心境既兴奋有紧张，我对自我充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们应对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮忙的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的职责感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好!”或“goodmorning，sir!”、一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，并且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自我的英语本事不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是午时三点半点至夜晚十二点，每一天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到午时三点半。每一天六点钟起床，虽然是早了点，但自我也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每一天帮客人按电梯、登记客人出入情景，显得枯燥乏味，可是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一向以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，并且要开始有意识地培养自我的理财本事。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。并且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从那里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与提议。

(一)提升软件上的服务本事。

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，可是在软件上还与国际先进水品存在必须的差距。对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。广州中央海航酒店也应当跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质和水平。

(二)建设酒店文化。

酒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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依靠，除了在理解服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮忙。所以，我们能够说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那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。

五、实践收获与体会。

经过这次实践，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，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

(一)服务意识的提高。

(二)服务水平及专业知识的提高。

经过了一个月的酒店实践，使我对酒店的基本业务和操作有了必须的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，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。印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。

(三)英语水平的提高。

(四)发现问题、分析问题、解决问题的本事不断提高。

在工作中不断的提升了自我的观察本事，从刚开始的懵懂到此刻走进客房什么样的人有什么样的要求的预测本事不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至能够适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自我在工作生活中的处事本事。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达本事上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都能够接触到，由于自身的英语口语本事并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情景都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不明白如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，可是，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有提高。所以，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自我的应变本事和沟通交流本事，争取把工作做得更好。

经过这个月的实践，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自我在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的欢乐。并且对这个酒店的此刻和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了必须的认识;还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不一样的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂!

实践生活并非学校生活那么的单纯，教师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而此刻，我们重返学校了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以之后适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自我各方面本事的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自我充充电吧!

**酒店实践自我鉴定篇八**

思想上，自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自20xx年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

**酒店实践自我鉴定篇九**

（1）“客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉——被人重视以及尊重。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。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！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”。

（2）“领导上司永远是对的”。

从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。（以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的？！》）服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

2、人际沟通。

沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

（1）与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

（2）与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

（3）与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。

3、酒店文化。

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中（标志附后）我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿大野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。“人”形或许是种巧合，但是我们至少可以看到团队合作的影子。下半部分为法文accor。雅高（aoocr）法文中的意思是和谐，取意和上半部分一样。正如前面提到的例子，强调团队合作。酒店要提高竞争力，各个要素（环境、服务、硬件设施等）之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。

4、关于理论知识。

实习是让自己学的理论知识由难变简单再变困难的过程。

刚开始实习，感觉学校的东西是没有用的。感觉学的理论是那么的遥远，那么的让人难以琢磨。学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。实习结束后，记得有老师问我在学校学的东西有没有用，回答是，学校把我们是按总监级培养的。所以在剩下的仅有的一年的学生生活，我想自己会把握住的！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**酒店实践自我鉴定篇十**

这次在xx酒店当前台，是我真正意义上的一次脱离同学，脱离学校的宝贵的实践活动。不但是感受颇多，也是收获颇丰啊。

首先，从专业技能方面来讲，在师傅的严格教导与催促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐熟悉，到熟习，从浏览《前台服务操纵规范》到实际操纵，从幕后走到幕前，不但是自己的技能提升，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，由心肠感谢大家。每接待一名顾客，每接听一个电话，对我来讲，都是一个新的挑战。没有丰富的接待经验，对业务不熟习，使自己在实操中明显有工作效力较低的缺点，操纵起来也略显僵硬。

其次，让我感慨很深的是xxx的企业文化，各种类型与层次的技能与酒店文化相干知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不但是一种鼓励制度，也是一个自我提升的机会。还有，xxx的薪酬制度也是我很感爱好的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不但把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分斟酌了酒店的开房率与营业状态。还有一种称之为解困文化，也就是帮助客人解决困难的知识提供能力，金钥匙就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加欣喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来讲，xxx酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已略显窄小，设施也有老化现象，固然有部份客房是经过新装修的，可是格式这些是很难改变的，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，发现员工活动性很大，特别是外地的员工，或许这是酒店的`普遍现象，可是这样必将会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投进更多的时间和精力不断培养新员工。

通过这次短时间的xxx酒店的前台实习，使我比较直观地了解前台的操纵进程，也熟悉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。

**酒店实践自我鉴定篇十一**

我有良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益;工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动xx区的给为同事积极工作，胜任xx区大区经理工作;工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

**酒店实践自我鉴定篇十二**

光阴似箭，一晃三年的酒店生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获思想上，自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自实习的岁月就像一场梦一般，虽然有些曲折，但在结束的时候仍是有很多的感慨，我想这就是经历吧！只有当我们经历了这样的一场梦，我们才知道今后该走向一个怎样的未来，我们才会知道自己到底需要什么。这次实习给我带来了很多的触动，走到现在我也大概知道今后的方向了，实习是一次短途旅行，但是对于我的人生来说确实一次新的开启，我相信只要我坚定今后的向往，我就一定会努力前行。

这次去酒店实习，有了很大的进步。刚开始进去的时候，我比较的胆小，做什么事情都是畏畏缩缩的，有好几次领导找我谈了话，大概意思是希望我能够胆子大一些，虽然前台的工作有时候确实比较让人困扰，但是我认为自己是可以胜任的。前面一段时间可能是由于自己的适应能力不是很好，所以才犯了一些小错误。后来慢慢的熟悉之后，在这份工作上也逐渐稳定下来了。我也正式的走进了实习生活。

实习的过程中，我也发现了一些自己的小问题，比如总是粗心，在做一些繁杂的事情的时候，没有耐心，所以导致出现了一些小漏洞，也给自己带来了不好的形象，更是辜负了领导们对我的关照和培养。但是犯错之后可以改错也是能够进步的`，每次犯错我都会反省自己为什么不能注意好这些问题，我也找了一些能够改正错误的方法，也付出了实践。事实证明，只要自己想改正，想去做一件事情，我们就能够做得好。这完全是看个人的，也是看我们每个人的态度。所以在工作当中，我们不仅要保持一个严谨的工作态度，也要有一颗热血的心。只有这样，我们才能够在这份工作上，达到一个更好的水平，这是我们每个人都可以去尝试的一种提升自我的方式。

实习的生活就要结束了，而我也将会迎来一个更加美好的未来。我相信这次实习是为了我的未来做了一次很好的铺垫。而将来的路，我也相信自己可以走得更远，在这条路上收获更多的惊喜。实习给我们带来的不只有觉醒，还有希望，更是对我们的一种鼓励。虽然实习中遇到了许许多多的困难，但是我战胜了它们，也战胜了自己。我有决心，也有毅力和目标去做好未来的每一件事情，加油吧！冲吧！

**酒店实践自我鉴定篇十三**

半年的实习已经画上句号，通过这段时间的实习，我得到了全面的锻炼，实习的过程也使我完成了一个学生，在迈出社会时历经的过渡，提高了自己的独立，得到了这个方面知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定看扎实的基础。

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。啊，这才服务意识的真正的含义，这才一个服务员真正的素质的体现。使得我从一个初出茅庐的`学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。

我始终以自己能够以做一名服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的惊喜，而我们也在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。更让我感到高兴的，酒店的员工都那样的热情友好，他们并没有因为我们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，因为他们讲述的老百姓的心里话。

实习结束了，但无论现在的实习，还以后的工作，我们都会为自己曾经一名服务员而骄傲，我们的精神就像红棉一样绽放。

**酒店实践自我鉴定篇十四**

我是xx学酒店管理专业四学习，准备毕业之际，在学校安排下我到xx酒店为期一个月的实习，实习期间分别到酒店的客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习，这次实习使我受益匪浅，是我学四年学习书本知识的一个很好的运用机会。

首先我到酒店先到客房部学习。在客房部，我向清扫员姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清及简单的客房服务方法。使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

其次是餐饮部。餐饮部是酒店内员工最多、工作量也是最复杂最辛苦的部门。在这个岗位的学习中，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

最后是总台。总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在此段时间里，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

短短的\'一个月实习很快就结束了，在这个工程中终于体会到工作与学习角色的不同之处，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私敬业精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。

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