# 酒店实习总结参考

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-09-11

*【寄语】酒店中餐实习总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。一段时间的实习生活又接近尾声,回顾这段时间的实习,知识和能力都得到了很大提高,为此就要认真思考实习报告如何写了。下面是小编为大家整理的关于酒店中餐实习总结，希望对你有所帮...*

【寄语】酒店中餐实习总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。

一段时间的实习生活又接近尾声,回顾这段时间的实习,知识和能力都得到了很大提高,为此就要认真思考实习报告如何写了。下面是小编为大家整理的关于酒店中餐实习总结，希望对你有所帮助，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

酒店中餐实习总结1

一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生;

在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常。

迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品;最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

餐间服务： 随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等;留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是--元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临!”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

二、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑。我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

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，更明白了学好外语的重要性。

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业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，餐饮业更加如此，要敢于开口向人问好。

酒店中餐实习总结2

20--年1月中旬，按照常例，我们20--级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理二班的其中九名学生有幸来到了郑和国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、酒店介绍

仓郑和国际酒店20--年开业，是太仓首家以“郑和下西洋”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文郑和，科技郑和”的宗旨，在设计上以“郑和七下西洋”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

太仓郑和国际酒店包厢均以郑和下西洋时的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番郑和远航的乐趣。太仓郑和国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

二、准备工作

来到郑和国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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。

三、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

四、实习收获

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要妥善处理和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

五、总结

在郑和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实习我认为我的选择没有错，因为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，虽然服务员的工作简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供最优质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，更为重要的是，在7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。我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿郑和国际酒店生意越来越红火，学院越办越好。

酒店中餐实习总结3

1、实践意义

实习的这段时间里，我初步认识了酒店餐饮服务工作的内容、要求和实质，提高了服务意识和动手实践能力，可谓受益良多。以往在书本上所学到的服务意识在实习中尤其体现出来，客人需要服务的时候我们及时出现在他们身边，秉承\"顾客就是上帝\"的原则，细心做好他们交待的事情，小至倒一杯开水，大到对菜品的不满意。

另外非常重要的一点是关于管理的，通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学习到一定的`管理能力，俗话说\"知人善用，此乃王道\"，

2、实践工作

单位和岗位介绍

今年暑假期间，我进入我校燕晗山酒店餐饮部实践餐饮服务工作，完成了我的第三学期实习。

工作中遇到的事件

\"细节决定成败\"，刚开始实习的时候，部长教导我们如何铺桌布，叠杯花和摆盘子等，我原本以为这些琐事是如此简单明了，但是后来自己亲身实践才知道，每一项细节都是要靠细心和耐心做好的，才能确保顾客们在用餐时候能够满意。

员工对酒店的兴衰负有不可推卸的责任。我们认真听从部长的指导，通过自己处理一系列服务工作的大小问题，我认识到了重要的三点：

一、要积极主动、热情耐心、周到高效地为顾客服务;

二、要灵活处理发生的问题，自己不能处理的，要及时报告上级处理;

三、服务工作没有小事，对待服务工作必须持十分认真的态度，把每项工作都做好。另外，在工作时要注重自己的形象和言行举止，特别是不能冲撞顾客，凡事要以顾客的满意度为先。因为在自己岗位上\"我\"不仅仅是代表自己，更重要的是代表酒店，代表酒店的质量、形象。

每天都应该反思自己的工作。作为一名酒店餐饮部的服务生，实在是有太多的要去思考，哪些方面要去做好的了。在这里，我每天静下来休息的时候，会仔细想想今天自己做得不足的地方，虽然没有古人的\"吾日三省吾身\"，但是也差不多的了。在静下来的时候，我就会回想到今天接待客人的时候有没有礼貌，有没有把自己的工作做到位了，有没有关于自己的工作的便捷和高效率的方法。

工作改进建议

关于这个提高工作效率的方法，我认为很有必要去学习。例如，摆菜品时菜品太多需要叠上去，怎样才能叠得又稳又美观，这些都是有小技巧的。我向部长请教并学习了如何解决类似的问题，于是在操作过程中渐渐熟练起来，同时也跟一同实习的同学分享了这些方法。我发现，只有掌握了相应的技巧，干起工作来才能得心应手，事半功倍。

还有一点是关于创新的，在听从上级领导的指挥时，也要适当提出自己的想法，从而改良工作方法。所以，想要做好酒店餐饮服务工作，需要的不仅仅是良好的服务态度，以及细心和耐心，更需要技巧或者创新。

3、实践心得

\"无规矩不能成方圆\"，进入酒店餐饮部实习，即是作为酒店的一名员工，就必须认真学习和严格遵守酒店的各种规章制度和纪律。比如说要按酒店规定统一着装，注意个人的仪容仪表;工作时间不能擅离职守;不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理，由其处理等等。其次是要听从上级领导的工作安排，尽心尽力做好自己的工作。实习期间，餐饮部长耐心教导我们遵循服务流程和端正服务态度，希望我们注重服务过程的细节，按酒店要求提供优质服务。同时，她也希望我们能学到更多以后在工作岗位上需要用到的知识和技能，更重要的是为人处世之道。

工作环境对员工的影响是极其关键的。和我一同实习的还有我们班上的同学，无论是作为同学，还是同事，我们都和谐共处，几乎没有发生过什么矛盾与争执。工作时，我们会各自做好自己的本分工作，遇到问题时互相帮助;私底下，我们会分享和交流实习中所学习到的道理。我们同部长也相处得十分融洽，她就像我们的大姐姐一样，不但耐心地教导我们关于工作的东西，而且关心着我们日常的实习工作和学习，以及生活上的一些问题。另外就是如今一直在酒店工作的前辈姐姐们，她们都非常关心和照顾我们，我们在遇到疑惑时会及时为我们解答。

一个企业的凝聚力在于员工的团结，团结就是力量，这种精神力量会使人将工作做得更好。例如，从传菜这件小事来看，菜品传递到每一个人的手中，其中有一个人出了差错都不行，所以大家都会尽力在集体中表现得更出色。因此，我们工作时要有集体意识，为集体利益着想，为集体献出自己的一份力量。我懂得了，处理好同事之间的关系也是工作内容的一部分，同事之间互敬互爱，互帮互助更是从事酒店餐饮行业必不可少的宝贵品质。

热爱你的工作。当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。可能很多人觉得做餐饮服务员很卑微，没有意义，可是我觉得我们是尚未深入接触社会的大学生，我们就应该从基层的工作做起，不能眼高手低。基层的工作更容易让我们懂得踏入社会的艰辛，更加珍惜在校学习的机会。同时，酒店实习可以积累我们的工作经验，每天进步一点点，积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。只要你热爱你的工作，你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而如今社会上的企业最需要的人就是热爱工作的人。

4、总结

综上，酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系!处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

非常感谢学校和酒店能够给我们创造这样珍贵的实习机会，让我们接触更多书本以外的宝贵知识。这次的暑期实习，在以后的学习生活中，将对我有很大的帮助。我会注重细节，不轻视每一件事的细微之处，因为往往事情的结果就在这样一个不起眼的细节处决定成败。今后的工作中，我会干一行，爱一行。我会乐观自信，坚定自己的信念，坚定自己的目标，让自己在通往理想的道路上，踏实地走好每一步。

酒店中餐实习总结4

由于学校与酒店合作的关系，在大一、大二这两年，我主要是在深圳华侨城威尼斯酒店实习。其中参与过的实习主要有德国慕尼黑啤酒节和万圣节欢乐谷实习，以及平时酒店宴会厅内的服务员实习。

实习之德国慕尼黑啤酒节

一共参加过两届啤酒节，还记得第一次是在20--年11月。啤酒节的工作环境相对轻松自由，整个晚上是以乐队表演和自助餐的形式进行的，客人们可以畅饮啤酒，人到啤到。作为服务人员，我们不被要求要用托盘送啤酒，双手拿杯子就可以了，有时候两个手一共可以拿得起8杯啤酒，也觉得自己挺厉害的呢!每天下午我们的主要任务就是一些简单的场地布置：摆桌子、分餐具、弄纸巾花、准备自助餐、摆啤酒等等。到了晚上，即客人入座后，我们主要任务就是自助餐服务、倒啤酒和调动客人的积极性，融入到现场气氛。

一开始倒啤酒没有经验，我总是掌握不好啤酒气泡冒出来的度，总是倒太多导致气泡溢出来洒在桌上，甚至溢到客人的手机上、身上，每次遇到这种情况我都会很慌张，会觉得很不好意思，好在每次客人都还是很谦和地处理我的失误。不过倒多了，总结出了经验便也可以把倒啤酒这么简单的事情做好。啤酒节的客人留给我印象最深刻的也有两个：

有一桌全是德国人，他们喜欢单独买德国的某种酒来喝，作为服务他们桌的我也乐此不疲地帮他们买了三四次酒，最后一次帮他们买的时候他们，他们还给了我小费。这是人生中第一次收到小费，一开始很不好意思拿，一再的推脱，那个德国人硬塞到我口袋里，我也不再好拒绝，内心还是很欣喜的。虽然不是说很多钱，但却是一种鼓励，起码是对我服务的一种肯定。最后他走的时候还亲了我的脸颊，一直和我说\"Thankyou\"，其实觉得自己做的不过是分内之事，却得到别人如此的肯定，那时的我很是开心。

还有一个做IT的小哥哥，她说我很可爱长得很像她的妹妹，拿了一杯啤酒来敬我，还留了我的电话号码，后来第二天我收到了他的短信，短信上写着\"昨天谢谢你了，小妹妹!\"收到短信的那刻内心很是感激，看到自己的服务能够带给别人快乐，真得很感谢有这么多人满意我这并不是特别专业的服务，也特别感谢客人对我的包容。

两届啤酒节，我们学校的李舟老师都也有参加，每次看到老师来的时候，都很开心，真得有种母亲来看儿女的亲切满足感，真得很感谢老师对我们学生的支持。

第一届啤酒节是由一个师姐作为负责人带领着我们，那时的着装要求穿高跟鞋，对于很多从来没穿过高跟鞋的大一学生来说，这简直是煎熬，每天工作十个小时左右本来就已经是一种挑战，再加上要穿上高跟鞋，很多同学实习了几天都坚持不下去了，也有个别同学把脚崴了。随之而来的就是同学们的各种理由翘班、请假，还记得那时候师姐实在是看不下去了，给我们每个人发了一个短信，短信中是这样说的：其实我知道大家都很累，也许以前从来都没有这么辛苦过，但是这就是社会现实，工作不像上课，不是想累了就可以翘课，不是辛苦就可以请假的，既然来了就好好坚持住，挺过这一关以后的路才会更好走一点。当时看到这个短信后我选择了坚持，真的是既来之则安之，当初答应酒店要去实习，不管再苦再累都要履行这个承诺，也是做人最基本的诚信原则，事实证明，最终坚持下去做完八天的啤酒节让我受益的远远不止这些。

第二节啤酒节我成为了我们学校的实习负责人，有了上一届的经验我也能比较好的完成这次实习，然后作为负责人我的责任就更多，每天的排班安排、请假调班联系、同学们的意见反馈以及酒店方发现同学们中存在的问题，我作为一个中间人要统筹兼顾。

或许这两次啤酒节的实习，让我学到的更多的是如何坚持和一份责任。

实习之万圣节

威尼斯酒店在万圣节期间专门在欢乐谷设了一个长达一个月的外卖摊档为景区游客提供\"鬼餐\"，期间我也有在那边做过外卖实习。首先，为了和欢乐谷整个\"诡异\"的气氛吻合，我们每天都会化不同的鬼妆，以此来吸引顾客。

做外卖摊档与在酒店里面的不同应该就是没有太多规章制度的束缚吧!只要能把我们的产品卖出去，我们又扮鬼、又学鬼叫…反正是各种吓人来吸引客人，其实也是相当有趣的。每天最后会打出每日的营业额，看着那些数字，我们会为一点点的进步而喜悦，也会为不太满意而想更多的宣传方式推出我们的产品。

或许这次实习，让我学到更多的是如何营销，如何推出新产品，如何让客人更加乐意去购买你的产品。

实习之宴会厅

一般威尼斯酒店承接了公司宴会或者是婚宴，人手不够时，我们也会去实习帮忙。宴会服务，我觉得真得是一个很锻炼人的工作。

还记得一开始做的那几次，真的是什么状况都出现了，例如：盘子超出了预期的重，结果上菜的时候根本拿不稳直接砸到桌子上。帮客人收盘子的时候托盘没有拿稳，差一点整个托盘掉到地上。倒茶的时候差点烫到客人。有时候提供的饮料品种太多，分不清楚给客人倒错饮料。倒红酒时量倒的太多，弄得客人很尴尬等等问题。

同时也感到自己是幸运的，出现了这么多问题，而每次客人们都很好人地原谅我甚至帮助我完成我的工作。如今自己已经可以熟练地完成这些工作，每个服务步骤都可以完成的井然有序，并且通过那么多失误，我自己也总结出了很多服务的技巧。有时候真的不能小瞧服务员这个岗位，能把这个岗位做好，也需要一定的磨练经验，比如上菜的时候什么菜要朝什么方向，红酒要倒多少，菜在转盘上怎么摆等等这些微小的细节上面都是大有讲究的。

或许宴会厅的实习让我更加懂得细节的重要性，很多东西看似简单，可想要做好却不简单，但我永远相信\"业精于勤\"的道理。

尾声

当初报了酒店管理这个专业，现在看来是个正确的选择。很多人都说做酒店是越做情商越高，很认可这个说法。或许现代很多人看不起服务员这个岗位，但是当我真正深处其位时，我也懂得了其中的酸甜苦辣。

做酒店让我学会更加感恩、更加在意别人的感受，并且更加细腻化。同时，\"术业有专攻\"、\"业精于勤\"、\"持之以恒\"这三个道理也让我在实习期间有了更深的理解。任何行业都是从基层开始，这没有什么丢人不丢人的，作为年轻人，我们唯有脚踏实地、一步一步地向前努力，才能走得更远。

我永远不会忘记，在一次实习的晚上，我问我的主管，酒店业这么辛苦这么累，你怎么还做得这么开心?你是怎么坚持下来的?他给我的答案是：因为热爱这个行业，就算是在工作都是一种快乐，所以自然就不会觉得辛苦了。

这个答案，作为酒店人的我一辈子都不会忘。

酒店中餐实习总结5

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期几个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，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个月，由部门负责人员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。

二、实习过程

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，但偶尔还的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。

三、心得看法

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。在一个月的实习过程中，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。

四、总结

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。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁，对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架，

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到最大，人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好，去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出，眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，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，餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容，执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队领导者的能力和素质，执行力与制度，工资无关，后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水，像经理说的，作为一个领导者，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者!

你也可以在搜索更多本站小编为你整理的其他酒店中餐实习总结范文。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找