# 酒店个人实训总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-15

*酒店个人实训总结范文酒店实训除了要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，下面是小编为大家整理的关于酒店个人实训总结，希望对您有所帮助。欢迎大...*

酒店个人实训总结范文

酒店实训除了要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，下面是小编为大家整理的关于酒店个人实训总结，希望对您有所帮助。欢迎大家阅读参考学习!

**酒店个人实训总结1**

一、实习单位介绍

\_\_酒店：\_\_酒店坐落于\_\_区\_\_开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至\_\_机场，15分钟的车程至\_\_机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

二、实习时间

三、实习岗位介绍

就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于20\_年\_\_月28在学校的安排下进入\_\_大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

\_\_月29号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

\_\_月30号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。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，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。

\_\_月4号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

四、实习收获

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

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。

五、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，并为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。

六、致谢

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

**酒店个人实训总结2**

今年\_\_月份，我来到了\_\_酒店进行为期\_\_个月的实习工作，我在酒店实习的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

一、洒店实习工作内容

在酒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。

1、服务质量

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.在天玺我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗.对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业

务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们天玺，你的形象就是我们天玺的形象。”“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、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。在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。

3、网络营销

互联网给酒店营销带来了什么?它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。

它为酒店增加了一种富有竞争力的营销手段。酒店的网站，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。酒店集团的网站，可以让客人在网站上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。

它让酒店看到很多新的机会。互联网的到来，给酒店带来了很多便利。它效率更高、成本更低、信息更准确、沟通变得更互动。互联网有利于酒店拓展潜在客户市场，使全球营销成为可能。互联网打破了时间和空间的限制，覆盖了整个世界。酒店通过互联网可以将自己的信息迅速传送到世界各地。世界各地的客户也可以通过网上浏览，马上获得酒店的所有信息，甚至立即完成网上购买。互联网营销扩大了酒店的市场范围，大大提高了酒店的营销能力。

二、实习工作小结

我通过这次为期六个月的实习工作，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实础.同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。

**酒店个人实训总结3**

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎样实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学习酒店文化和理论课程，我很理解\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的情绪来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为能够吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己必须要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以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。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传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。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，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，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，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带给满意周到的服务。在学习中，我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。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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就应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，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自己的同事也具有同样的意识。”

**酒店个人实训总结4**

透过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自己的学历，透过理论加实践来锻炼自己的潜力。一个企业不仅仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，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。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。在此，我感谢酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，但是能够收获到成功和期望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自己的预定目标。不让人看不起，不给自己抹黑，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最后能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自己的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排:就餐、填写职位申请表、领工卡、和\_、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。但是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不同，接触的人与事也不同，从中学到的东西也就不一样了，而且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，但是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，但是我得去应对我从未应对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。但是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

透过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

**酒店个人实训总结5**

透过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的好处，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去应对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的推荐，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手潜力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我明白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。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。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。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学.谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作推荐虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的明白应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，职责心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则:要么不做，要做就要做。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅.此刻我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作状况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。此刻发现了这个不足之处，就应还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

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