# 酒店个人实习工作总结范文

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-07-16

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它是增长才干的一种好办法，快快来写一份总结吧。下面小编给大家分享一些关于酒店个人实习工作总结，供大家参考。酒店个人实习工作总结1六个月的哀怨诉苦期就这样被时光偷走了，结束...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它是增长才干的一种好办法，快快来写一份总结吧。下面小编给大家分享一些关于酒店个人实习工作总结，供大家参考。

**酒店个人实习工作总结1**

六个月的哀怨诉苦期就这样被时光偷走了，结束后是兴奋，是轻松，是坦然，是离愁。然而，还许多人在自己岗位上坚守着，我想他们不仅是为了生活，更是有了一种信念，一种不离不弃的信念。不过在社会注意初级阶段，信念这玩意算个毛啊，哎，感叹一声金石人口流动率之高啊，总是离职无穷大于就职，唉，长叹人力资源压力之大啊!

六个月实习期大致可分为六个阶段：无知懵懂培训期，诉苦抱怨开荒期，纠结郁闷期，安于现状期，逃避休假开业期，恢复奋斗期，接近尾声。

一、无知懵懂期培训：

初来工作，什么都是陌生空白的，任由这个企业圈圈点点，培训老师整就是个忽悠，我们都被忽悠了一个星期，学习了企业文化，英语共性应知，体能训练(军训)等，在我看来这些都是践踏之前的安抚工作，我能意识到这一点，并不是说明其忽悠能力不行，我这是后知后觉。金石的背景是这样的，中南控股集团有限公司下设金石世苑酒店有限公司，即是金石国际大酒店的东家，金石又是由青岛海景花园大酒店管理的，青岛海景花园大酒店又从属于青岛和景酒店咨询管理公司，额~好像有点晕~我们的董事长是陈锦石，20\_\_\_\_年荣获“全国五一劳动”奖章，1988年初来创业，那时相当于白手起家，东拼西凑了5000块，整个团队也只有几个人，文化最高的是高中没毕业，这个人当然不是我们董事长，董事长是小学没毕业，记得董事长在一次答谢会上说他在复旦修炼教授给了他零分：“我没多少文化，但是我敢想，敢做，敢当。我这一生得了无数个零，最终在前面加了一”。掌声~~~最后一句话的那个气场和魄力啊~

二、诉苦抱怨开荒期：

由于酒店还没正式开业，刚开始我们开的是-3层，主要包括洗衣房，工服房，员工更衣室，淋浴间，员工餐厅，，培训教室，行政部，采购部，仓管部等。由于我们不适应“地下”工作，好多同志都患上了呼吸道感染，那个期间啊，我就是吃药挂水撑过来的，哇呀，我怎么还天天一大早流鼻血，那个紧张的我立马到通大附属医院做肝功能，凝血功能，胸片。该查的都查了，结果出来说我连贫血都没有，别自己吓自己了，好吧，我只好来到五官科，对了，鼻子毛细血管破了，微波手术什么的，几秒钟就好了，唉，害我花冤枉钱，可恨。这不，打电话给老师诉苦，那个哭啊，老师吓的一连来了2次，还给我们买吃的，抵抗药，除味剂什么的，就是说啥也不让我们换实习单位，说是吃得苦中苦，方为人上人，我们需要学习需要成长，好吧，社会冷暖，我们应该了解。董事长一直都在为赶工期想法子，据说有一天夜里一点一楼一楼的爬，视察工程情况直到凌晨，不愧是成大事者啊，都是在别人睡觉的时候努力的啊，爷的，他还一天换一个厅吃饭，不愧是走场面的人啊，整个酒店都围着他转吧，看似效率很高其实是无用功，苦的可是我们这帮实习生啊，我要投诉他残害祖国的栋梁!不久，在青岛培训的员工陆续回来了，貌似力量强大了，我们以为可以不用那么辛苦了，谁知道一个个跑的比飞毛腿还快，还连跑带拉的都跳槽了，说什么好呢，还是苦了我们这帮实习生。

待我上班之时，酒店的服务，都走上了程序化制度化了，一切都在进步之中，是的，金石才几个月，我们看到他在成长，也需要给时间他，相信金石会一天比一天强大的。五星级酒店终究是与三星级酒店有所区别的，做任何事情都有其规范和程序，企业也有其强大的文化背景支撑，否则就没有活力。在此，我觉得有必要再次学习一下企业文化。

金石的目标是2年做南通第一，5年做江苏第一，10年做全国的佼佼者。其实，看一个酒店是否成功，就是看他拥有多少忠诚的顾客，客人好评如潮，照这样的情况看来是有希望实现的，毕竟还有政府的力量在后面支撑着，刚开业这几个月来就接待过政协人大2会，全国外办等重大事宜，证明董事长还是有点实力的~

**酒店个人实习工作总结2**

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是我的一次比较专业的实习。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西：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。

一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。初步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能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。这让我学到了很多，得到了很多。在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

最后感谢老师的帮助，感谢四季明湖酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿\_\_\_\_酒店能够越办越好，也衷心的祝愿我们的学院越办越好。

**酒店个人实习工作总结3**

\_\_年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，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。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括漓江厅、七星厅和多功能厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

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。

**酒店个人实习工作总结4**

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，特别是我们这种学习酒店管理实践性很强的专业。它使我们在实践过程中了解所学专业、在实践中巩固增强专业知识;实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

我的实习期开始于20\_\_\_\_年8月下旬，是在杭州西溪宾馆，也是和我们学校长期合作的\'实习单位。在简单的入职培训，我是被分配到酒店的礼宾接待这个岗位，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

以前虽然在学校上课的时候学习过酒店礼宾部的职能，但只是一些简单地了解，具体要做的哪些工作并不是很了解，而且也认为行李员都是男生来做，自己一个女生很担心做不来这份工作。到达岗位之后，在礼宾主管黄从剑的培训下，自己对礼宾部的工作内容有了系统的了解，主要有下面几点：

(1) 负责客人到店或离店时开车门服务，疏导大厦门前的车辆。

(2) 为客人及酒店领导送信件、报纸等服务。

(3) 解答客人提出的问题，主动帮助客人解决困难。

(4) 为客人介绍酒店的设施设备，及周围的交通，娱乐，如西溪湿地景点的介绍等。

(5) 为团队及散客运送行李，并护送客人到房间。

(6) 为客人寄存及转交行李。

(7) 为客人提供雨伞、自行车、轮椅等设施的租借服务。

(8) 为客人叫出租车及代驾等服务。

在对礼宾部工作内容有了基本的了解之后，自己也对接下来的实习生涯有了准备。考虑到自己作为女生，所以黄主管给自己分配的工作主要是在礼宾台内，轻松一点。所以自己在礼宾的基本实习工作，就是见到客人主动问好，帮助客人开门，接答客人电话，寄存行李等等。
特别是酒店位于西溪湿地附近，所以很多来入住的客人都会询问关于湿地景点的信息，为此自己专门对湿地的景点，周围的交通、娱乐设施等等进行了解，也很感谢酒店组织员工到西溪湿地公园去游览了一次，更加直观地了解了湿地，更好地为客人服务。

虽说作为女生和实习员工，受到了主管及男同事的一定程度照顾，但有时候很忙的时候，自己也是要做帮客人运送行李，有的行李很多很重，自己也是坚持下来。特别是因为酒店客房的特殊性，一批溪墅客房是独立于主楼外的，客人进出都是需要电动车接送，自己之前有过驾照，也接受了酒店组织的电动车培训，也会需要接送客人，遇到天气不好的时候就会很辛苦。特别是在有大批团队客人入住的时候，需要大批量接送客人，有的客人就会很不耐烦地催，甚至直接投诉，我们就会尽量地安抚客人，并组织好有序地接送，在送客人去溪墅的路上，也会开车很慢，保证客人的安全，顺便向客人介绍下酒店。

同样，在给客人叫出租车的时候，因为酒店没有专门的合作车队，我们也是机器叫车，所以很多时候就会客人排队叫车，让客人耐心等待，按照号码顺序来，有时候我们也会用自己的手机帮助客人叫车，减少客人的等待时间，方便出行。对于一些去机场的客人，自己会建议客人提前预约出租车，并根据经验给客人提供适当的出发时间。

随着来到西溪宾馆的实习时间增加，自己对礼宾部的工作内容及技巧也逐渐提高，已经能够独立地完成行李寄存，接送客人，解答客人疑问等工作，在工作中也受到了领导的肯定和客人的夸奖。对于酒店新增的垂钓服务，微公交租赁也在努力地掌握中。

在西溪宾馆实习的这段期间，自己对于酒店行业有了一定地了解，对于行李员的工作已经能够熟练地掌握，非常感谢酒店及部门领导和同事给自己的指导与帮助，自己在工作中还会有些小错误与不成熟，会努力改正。礼宾部的实习生活就要结束了，这段时间虽然很辛苦，但是收获很多，特别是工作完成之后收到客人的微笑与感谢就觉得很值得，也认识了很多帮助自己的人，为自己步入社会的职业生涯有了一个良好的开端。

**酒店个人实习工作总结5**

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，甚至怀疑自我能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自我必须要坚持，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，可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，一句再普通可是的“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，所以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，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，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：“服务意识不可是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。

在这段实习期间，无论是在思想上还是专业技能上，我们都取得了巨大的提高和收获。对我来说，最大的收获还得当属于思想和心态上的改变吧。工作的辛苦，上司的严厉，各种客人的各种要求或刁难，一系列的困难与磨练，让我学会了细心，学会了忍耐，学会了坚强，学会了一份努力一份收获……其中以下几点对我的影响最大：①主动好学。记得刚到部门的第一天，什么都不懂，什么都不会，那种巨大的茫然感让我不知所措。看着其他同事忙忙碌碌，自我却什么也做不了，只能晾在一边看着。于是我开始试着去看，去观察其他同事做什么工作，是如何工作的，然后记下来。抓到哪个同事比较空闲，赶紧问东问西请教他们。之后才明白，别人都有自我的工作，没有人有义务来教你什么，必须你自我主动去问去学。别怕别人会烦你，其实只要你肯学，他们还是很乐意教你的，但首先你要学的态度必须在，必选让他们看到。并且，仅有你主动去问，别人才明白哪些是你不懂的。②职责心。不管是谁，至少要对自我的行为负责。在我的理解范围里，这一点体此刻工作上就是要对自我的工作负责，很厌恶那些一样工作做一半就丢下去做另一件事，原先的工作却需要别人去帮他收尾。这不关乎工作本事，完全是职责心的问题。本事不够能够向别人寻求帮忙，大家一齐努力完成。但没有职责心，一件事没做完就自顾自地去做其他的事情，也不知会其他人，等到最终都结束工作了才发现还有工作没完成，这极大地影响了工作效率和工作成果。更何况，我相信帮别人收尾是每个人都不愿意做的，己所不欲，勿施于人。③团队合作。我何其幸运，遇到了一个那么强大的团队。工作不是一个人的事，本事再强的人，也不可能一个人完成所有的工作，这时就需要团队的分工与合作了。合理的分工，团结的合作，同事之间的那种默契度，大大提高了工作效率。这是我在实习中感触最深的几点之一，很开心遇到这一群人，融入这样一个团队，拥有一段难忘的经历。经过这次实习，我感觉若要步入社会我们需要努力的地方还很多很多，专业知识的欠缺、动手本事不足等等。学到的越多，却发现没学到的更多。我甚至觉得半年的实习时间不够，要学的还有很多，我们接触到的可是是酒店业的冰山一角。当然，我也明白这不是一两天就能学会的，可是我相信我能做到这一点。回顾这几个月来走过的点点滴滴，庆幸上司的严格要求，感激同事的帮忙和鼓励，实习的过程既难忘又充实。

style=\"color:#FF0000\">酒店个人实习工作总结

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