# 2024年酒店实习生实习工作总结五篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-07-02

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**2024年酒店实习生实习工作总结五篇一**

我们实习的单位：蕉叶泰国餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

北京蕉叶饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

北京蕉叶饮食有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。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

蕉叶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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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。

三、心得看法

酒店服务宗旨服务至诚：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。

酒店服务宗旨追求卓越：“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。

酒店服务宗旨敬业乐群：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。

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。

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“宾客提供质的服务“。

**2024年酒店实习生实习工作总结五篇二**

一年的实习让我学到了很多东西，感觉自己一下子长大了。重要的是让我对自己有了一个很好的定位，并且明确了自己以后的发展方向，还有找到了一种良好的心态来面对一切。在这精彩的一年中，经历了社会上的形形色色和酒店的实践，有苦有甜，欢笑与泪水，我想这应该是自己以后人生路上的宝贵财富吧!

我想我应该是超额完成了实习，不只是在规定的时间上，而且在学到的东西上比预期的要超出很多，内容上要丰富很多，学到了很多原来没有想到的东西。总之，我的所得大大超过了当初的期望值。

从一开始学酒店管理专业，酒店的魅力与酒店的文化从就深深吸引了我，并促使我不断的去学习与实践，去探究酒店里的世界。实习给了我更好的机会，尤其是在北京，在这个到处是顶级酒店的城市里，空闲时间我会到不同酒店，去看，去感受，去学习，有时还会去亲身体验一下不同酒店的服务。每一个酒店都有它独特的文化，在不同酒店中行走，它们独有的文化会给我不一样的感觉。酒店文化的建设对一个酒店来说非常的重要，在我所实习的酒店中，发生的一起非常严重的投诉，其最大的一点原因就是酒店文化没有深入到每一个服务人的心中，之后，我们酒店也做出了加强员工酒店文化培训的决定。这次重大的投诉事件与我所牵连，在与领导谈话中我与我们处理这次投诉的领导借此对酒店文化交谈了很多。之后我对很多著名酒店管理集团的酒店文化做了涉猎，令我印象最深的是利兹卡尔顿的酒店文化培训，我看过广州富丽利兹卡尔顿的新员工培训视频，他们的培训师让我有了毕业想去利兹卡尔顿工作念头，我觉得他们的文化与我所理解的很相像。努力吧!

在最后工作的日子里，我做了我们吧台的负责人，负责管理吧台的事物。再给新员工培训的时候，我着重给他们培训服务人修养，我认为，任何一个员工最慢在两个月后都会掌握工作岗位上的一切事物，但是个人修养却是一个长期地工程。我根据我在图书馆所学到的、在学校中学到的知识、在工作中的体会，针对日常在他们身上发现的问题，为他们进行服务人修养的培训。因为作为他们的培训者，我认为最重要的是引导他们找到酒店文化的魅力和酒店工作的动力，至于岗位的技能与流程相对于此要次要一些，因为找到动力以后，学习其岗位技能也会主动认真起来。在教育界有一种说法，让学生掌握学知识的方法远比让其掌握一些知识重要。也不知道，我的这种培训方法，对他们有没有用，现在效果还不明显，保持联系，以观后效吧!

关于teamwork

很多人说，“社会很残酷”“社会上到处都是阴谋与暗算”，我想免不了会有一些此类此类的成分在里面，竞争的不良所至。我想，社会的大部分还是好的。我一年的实习中几乎是在同事与领导的照顾中度过，同事的竞争都是良性的，相互帮助的。也许这是我的幸运，也许我没发现残酷的事，总之，我几乎是在别人的帮助中度过一年的实习，这也教会我怎么来做teamwork，对，是团队工作，团队精神。在实习之前，我是最缺乏团队精神的一个，因此，我的工作、学习、生活都遇到很多麻烦，我为此付出了代价，我的团队没有放弃我，慢慢的，我懂得了什么是真正的团队。其实我一直知道团队的重要性，只是实习之前和实习初期从来没有实践过，也无法体会其奥妙。我没有一个很好的方法，让自己融入团队，没有一个很好的方法来为团队的提高做贡献。后来通过大家的帮助，通过我的学习，我开始体会到团队的意义，找到了融入团队的方法。等到自己做了负责人后，带领一群人来工作，我觉得那时我才真正明白了团队的意义，因为我需要我所带的团队有团队精神，我需要他们凝聚在一起来完成工作。在给他们培训时，我重点讲团队精神，给他们讲我所遇到的麻烦，我所体会的团队，同时我也是在做回顾学习。所谓团队精神，不是知道了一个定义就能懂得什么是团队的。要懂得teamwork，就要在实际团队中自己去体会去磨合。

**2024年酒店实习生实习工作总结五篇三**

通过2年多的学习知识累积，总算在20.xx年，开始了人生道路的一个新的经历——见习。做为行政管理专业的学员，我选择了与技术专业比较贴近的的酒店前台接待做为我的实习岗位。

刚到宾馆的情况下，挺激动的，终究是第一次真真正正步入社会工作中，对任何东西都感觉新鮮和好奇心，可当宣布入岗的情况下，才发觉，这一份工作很艰辛，可是也令人获利颇多。

前台接待做为宾馆的店面，是最开始对顾客造成危害并作出服务项目的单位。一家酒店餐厅的高效率及其盈利的造就，通常全是从这里开始的。因此，一般来说，酒店餐厅对前台接待的规定都是会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台接待的运行具体分为招待、酒店客房市场销售、搬入备案、退房流程及花费清算，自然，这之中也包含了为顾客答疑解惑，帮顾客解决服务项目规定，来电转接，taxxi外叫服务项目及飞机票订票业务流程等工作中。此外，前台接待做为顾客直接接触的单位，因此客户的许多规定并不会立即向楼房服务生明确提出，反而是选取她们最开始触碰的单位――前台接待，因而前台接待还需要做为全部酒店餐厅的融洽核心开展工作中。顾客的规定基本上都类似，少个电吹风、缺块纯棉毛巾、要个衣服架哪些的，通常全是零碎的琐事，但也有一些顾客会蛮不讲理，例如订飞机票，顾客自己说要订三张去.xx的飞机票，而且顾客自身签字确定的，但在我们前台接待工作人员帮助订完飞机票给顾客的情况下，这名顾客却不承认自身订了三张，规定大家退回多订的飞机票花费。尽管这件事情错没有大家，由于有他自己的签字确认单，可是，服务厅主管或是使我们承认错误，并退回飞机票钱。那时候很气恼，可是，常言道：“顾客至上”，“顾客始终是对的”这也是酒店业众所周知的运营格言，而我早已深切的感受到了。

酒店餐厅的前台接待，工作中半次分成早班、幼儿园中班和彻夜班三个班，交替工作中，并一周一休。除整夜班为两个人外，早班和幼儿园中班都都各有三人当担。在其中一人为因素职业支付，此外两个人依照具体劳动量状况分派剩下工作中。那样的分配较为比较宽松，既可以在劳动量大的情形下分派为一人支付，一人备案推销产品，另一人承担别的服务项目和联络工作中。并且还能减轻支付的工作压力，让支付可以保证大脑清明节，不错误。最重要的是，那样的工作方式，可以快速让新手得到工作经验，在劳动量小的时候由代班朋友具体指导，劳动量大的情况下又可以大量的吸取工作经验，快速发展。

见习是一个非常好的服务平台，使我们对社会发展出现了新的理解和了解，仅有在事实中经历过，才会搞清楚这一社会发展是这般的繁杂，远沒有大家预料的幸福。在酒店实习期内，曾有一段时间，我察觉自己的看法和思想观点是这般的孩子气，但是之后我便渐渐地放宽了。在大学，大家仅仅一张白纸，仅有根据见习才可以气味社会发展和人生道路，在前台接待这一不值一提的职位，我可以感受到社会发展上的人情世故处事，我还在一点点的累积实践经验和学习培训为人处事之道，掌握人际交往的繁杂，这也是全部实践环节中最珍贵的一部分。全部见习过程，我不但见到自身好的一面，也将我还在各领域的不足之处不遗余力的变大出去，进而要我关心到自身从未曾留意的物品。

不言而喻，前台接待的劳动量是挺大的，并且，当酒店餐厅招待主要的顾客时，通常是主管会千叮咛万嘱咐乃至亲自解决，分毫不允许粗心大意。不得不承认，细心和仔细是酒店餐厅每一个职工都务必具有的物品。虽然酒店餐厅里的工作中每日全是千篇一律、循环往复的，可是，因为招待的顾客大多数都是以国内各地前去旅游观光的，因此，可以体会不一样的地区拥有不一样的文化艺术气场，自然，来杭州临安的多是中国游人，因此异域气场甚少。

或许，在别人来看，前台接待的工作中非常简单，实际上，这作业的流程繁杂多种多样，在这里说帅不久说短不短的三个月里，我发现要搞好一项工作中，心理状态务必调节好，无论工作中是繁杂或是悠闲，要用充分的心态去进行大家的每一份工作中，而不是去埋怨;如果你犯错误的情况下，要费尽心思一切办法去填补你的过错，而不是躲避。说起的是，如今酒店餐厅的前台接待的工资一般全是基本工资加提成的，换句话说，搬入的顾客多，自身的薪资也高，这算得上激励大伙儿艰苦奋斗，日夜奋战也想要坚持不懈的驱动力所属。

做为一个小有成就的新手，我在工作上在所难免有犯错误的情况下，好在主管与同事都没有很指责，反倒帮我宽慰和激励，这使我十分打动，碰到那样贤明的领导与同事，但是不易的啊。感激一位年老的朋友跟我说，无论在哪一种自然环境，都需要要记牢三点：一、勤劳，二、忍，三、敏而好学，我能一直铭记于心的。

见习如今早已结束，这也是一段难以忘怀的日子，有喜悦、有汗液、有苦味，难以用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂性的，但全过程则是悠长的，我想好好汇总梳理一下，将自身的存在的不足开展加强，分类整理自身的自信心，迎来新的开始。根据此次见习，我确实学得了许多具体的物品，而这种刚好是在课堂上学过不上的。

之后的2年，我都将再次校园内中学习培训，由于下一阶段的学习培训也跟这一份实习工作有关，因此，也为我日后的学习培训确立了一定的基本。最终，感激酒店餐厅的任何的朋友和主管，感谢你们对于我这两个月的见习期内的在意和照料，从你们的身上，我学习到了许多，也期待酒店餐厅可以越变越好!

**2024年酒店实习生实习工作总结五篇四**

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们xxx级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入xxx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xxx宾馆的中餐厅——xxx厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了xxx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。

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。

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。

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xxx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。xxx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xxx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xxx话的员工大有人在，毕竟xxx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。

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。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**2024年酒店实习生实习工作总结五篇五**

经过这一次的酒店实习，我也是对于酒店服务的这个行业，是有了更多的认知，并且自己的助理工作也是做好了，得到了锻炼，我也是更加的有信心在社会上去把自己的工作给做好，收获更多，对于这次的实习，我也是来总结下。

这次的实习，我是作为店长助理来做好这次实习的，对于酒店，其实我之前也是有过一些了解，在寒暑假的时候也是来做过兼职，所以这次的实习，我也是更加的顺手，特别是对于基础的岗位之前也是做过，所以更加的了解，但助理的工作确是不一样一些，考虑的方面也是更多，可以说助理也是相当于半个店长，很多时候也是要站在店长的角度去考虑问题，而不单单只是做好事情就够了的，店长对于我也是予以了很多的支持。

虽然我是实习生，但是也是有了一些酒店的经验，所以上手也是比较的快，同时也是店长教了我很多的东西，让我收获了很多工作的技巧和方法。在做的过程里面，我也是感受到，作为管理层和执行是不一样的，而且位置不一样，考虑的也是会有很大的区别，虽然我仅仅是助理，但是想要在以后坐上店长的职位，也是需要靠我们的付出，我们去不断努力，并且也是工作上要去做好的，特别是助理和店长也是接触的很多，其实我也是清楚店长的工作是做哪些，但是要我自己来做，确实是还有很大的差距，不过经过实习，我也是渐渐的缩小了差距。

实习的过程之中，我也是遇到了很多的难题，有些靠自己的经验去解决了，有些需要求助于同事或者店长才行，我也是意识到，作为实习生，虽然我之前有过一些经验，但是也是不能骄傲，而且我要学，要去提升的方面其实也是有很多的，实习期间，我也是学了很多，很多的方面是以前没有接触到的，让我也是明白，有过酒店要去做好，并不容易，同时也是需要我们付出很多，学习也不是仅仅在学校就够了，到了工作的岗位上，其实要学的更多一些，更加的有针对性，如果不会，就做不好工作，想要去提升，在职场上做得更好，也是需要我们不断的去让自己能力进步。

实习而今结束，我也是感受到自己要努力的方面有很多，也是会继续的去把工作给做好，去让自己做好一名店长助理，同时也是为将来能成为一名优秀的店长而去努力。

【2024年酒店实习生实习工作总结五篇】相关推荐文章:

实习生酒店实习鉴定报告书

2024年实习生工作总结 实习总结范文大全

酒店实习生个人鉴定范文

最新2024年实习生工作总结范文

2024年上半年酒店工作总结 酒店工作总结及工作计划大全

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