# 酒店实习总结2024年范本

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-09-11

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店实习总结2024年范本一**

一。酒店介绍：

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，健身，休闲娱乐等为一体的中国名牌企业。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，西安市精神文明单位，陕西商业名牌企业。AAA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，西安市百名文明市民标兵。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，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，并提供钟点房服务。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，度假的最佳消费场所。

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;积极奉献!

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、实习岗位与内容：

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能力。结合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，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，基本上都是从这里开始的。

1、早班(早7：00—中午15：00)工作流程：换工服，化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——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，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，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，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——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，了解白天住宿情况以及预订情况，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，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，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。

3、夜班(晚上22：00—次日早7：00)工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——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，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。—

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，在这里被发挥到了极致。

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)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。

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。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。

2、人际关系处理

沟通是一个双向的行为。从你进入一个集体开始，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。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。

(2)与同事的沟通。在我实习的前厅部门，大家就象一家人，关系很和谐。记得很清楚第一天上班，前厅部经理亲自指导培训我。对我很有耐心，脸上始终洋溢着甜美的微笑，使我开始有些胆怯的心很快得到了缓解。值班的同事也都很有耐心地解答我的疑惑问题。于是我懂得了服务行业的员工的外在表情以及亲和的气质是至关重要的，不仅仅是对客人，还有同事之间!在工作和生活中充分表达自己的幽默感，这样会让同伴们很自然的接受你。

(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。有天早班时见到几个外国人，使得英语专业的我有了一次展示自己的机会，我上前和他们交谈并为他们顺利地订到一间他们满意的客房，这受到了领班表扬。

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。惠宾的企业文化从其名称就能找出些许：“惠顾大众，宾至如归”。正如前面提到的例子，强调服务大众消费者。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。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些我们在学校是学不到的!

四。结束语

为期一月的实习终于告一段落了，离开让我有些须的不舍，也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，准备成为一名社会人。我确实应该认真思考自己的未来了!

**酒店实习总结2024年范本二**

在前台接待这个岗位上已经数月了，打卡的单子换了一张又一张，客人换了一拨又一拨，唯一没变的是，我还是我，接待员还是接待员，职位没变，赤子之心也没变。仍记得去年x月第一次看到金叶大酒店的情形，那天跟朋友去购物，经过一栋大楼的时候瞬间被它的外观给吸引了。气势磅礴的大楼，灯壁辉煌的大厅，流水潺潺的走廊，优雅得喝着咖啡的客人。金叶大酒店是当地的挂牌三星级酒店，地处长江湖畔，风景怡人，内有客房301间，包括套房26间。另外有西餐厅和中餐厅，中餐厅的菜肴以河豚最为有名，酒店拥有11个会议室和一个宴会厅，可容纳440名宾客。其大派之势可想而知。我幻想着要是能在这么漂亮的地方上班该有多好!后来，通过朋友我认识了金叶大酒店的人力资源经理，正好他们缺一个前台接待，而我对前提接待这个岗位又垂涎已久，所以在经过一轮简单的面试后我成了金叶大酒店的一名员工，从最开始的实习开始学习。

学习的过程有喜有悲，喜的是每天我都能看到自己的进步，每天都能比昨天收获更多。悲的是懒散的性子经常被师傅训斥，再加上对业务的不熟悉，经常受到客人的冷嘲热讽。尽管如此，我的专业基础是不能小觑的。虽然我开始工作比他们晚，但我的进步比任何人都快。刚开始的时候，师傅就只教我刷身份证，输入身份证信息，激活房卡这些。虽然是很简单工序，但如果不用心也很容易出现错误。我还算有点耐心，在做这些期间没做错什么。由于我性子比较急，在自我感觉能熟练通过这些程序之后就迫不及待的让师傅教我别的，师傅对我工作进行简单的考评后，发现我可以进入下个环节了，就开始叫我摸那个软件。因为是一个新鲜的东西，我迫不及待的想动手，也高估了自己的记忆能力，在看着师傅演戏一遍后觉得很简单，就让他教我更多。师傅边耐心的教我边提醒我注意学习方法，他介意我用本子跟笔记下来。而我却自以为是的什么都记得住。事实证明师傅的话是对的，好记性不如烂笔头。昨天还记的好好的，今天睡了一觉之后发现忘了一大半，能记着的少之又少。后来，端正学习态度后，我用心的记录师傅教我的整个过程，在不忙的时候反复练习着。在觉得有点熟的时候，趁着不忙时候师傅让我登记散客的入住程序，全程他在旁边看由我来操作。我礼貌的欢迎客人后，询问客人的需要，在条件允许的情况下推介我们的主推房，确定房型后查看电脑的房态，再让客人出示身份证件及有效证件进行登记，再打印住宿登记单双手递给客人并温馨提示必填项目，填写完毕之后，跟客人收取房价双倍凑整的押金，再打印押金单，请客人检查确认，待确认无误后再签名，然后把激活房卡，把房卡，身份有效证件及押金单一式三份的中间联一并交与客人，祝福住宿愉快后再指引该房价的方向。整个程序下来虽然紧张，但也总算有条不紊。在经过师傅的肯定后，我就这么开始上手了。慢慢的开始独立接待团队及预订客人。

经过一年的实习，对酒店的生活也有了一些自己的领悟，想说它是海市蜃楼，可它又实实在在的让我学到了很多东西。从简单的老师课题上的理论指导，到现在的自己切身体会，把理论付诸到实践中去，让实践更加专业化。除了对专业的东西有自己的领悟外，在为人处世方面及与人沟通能力方面也有自己的领悟。我想与人为友还是比与人为敌的好的，哪怕她是你的竞争对手。即使是输，也不能输了风度。还有一个字“忍”。守的云开见天明，不要端着半瓶水就出来晃，不要说出糗，它很可能就因此输给了对手。对已学校要求我们实习的安排，我也慢慢的从刚开始的排斥到现在理解。实习不光是对理论学习的升华同时也是我们从学生的身份到社会人身份的转换。身份的转换及心理的承担。在学校这个象牙塔出来后让我们体会到现实生活中的柴米油盐都要自己去创造，只有知道不容易才会更加珍惜现在所拥有的。所以说实习，是对学生生活的总结，同时也是对现实生活的开始!

**酒店实习总结2024年范本三**

实习开始是激动的，过程是困难的，而的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习已经有l两个月了，回头看的时候，让自己能拿出来和别人分享的东西很少，而让自己脸红的却很多。

能到凯瑞林实习可以说是一个“意外”——几百人的面试队伍，一丝不苟的面试过程。更让自己脸红的可能就是：我还迟到了!不过这也促成了这个酒店历史上一次前无古人的面试——在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，匆匆的进行了简单的面试。当然最后的果让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道!第一个月的工作是很轻松的，主管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了“老员工”。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至更多的努力。而这时侯发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事——我找不到酒店唯一一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，该做的或许都没有做好……慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力——身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人!在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习!

酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了!同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住!所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

经过两个多月的积累和锻炼，最后的一个多月，工作不但“轻松”而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们。虚荣心是得到了最大的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。雅高集团创始人之一的贝律森的侄子现任ACCOR集团CEO的MR.PELISON先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了CEO的口头的表扬，当然这也是我们所想要的果。酒店最后设宴款待了我们!

带着这次接待工作成功的喜悦和自豪，我了四个月的实习!

**酒店实习总结2024年范本四**

20\_\_年1月11日，我们以“安徽师范大学实习生”的身份奔赴深圳圣廷苑酒店。那时我大三，还是温室里的花朵，对这次实习充满了好奇和期待。面试之后，我们被分配到各个一线岗位，我是前台接待。

前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本技能较之其他岗位尤为繁琐复杂，概括起来有四点：

1、对酒店业务系统opera软件的操作技能;

2、对客服务基本技能;

3、掌握各班次的工作流程;

4、能够处理一些特殊情况。

还记得上岗第一天我向其他同学夸下海口“一周搞定opera”。很快，牛皮就吹破了。一周，两周，三周，一个月过去了，我还是没能熟练操作opera，遭受到不小的打击。甚至有一段时间我很怀疑自己的能力，责备自己太笨了。而明明在这之前，我都是以学校里的好学生自居。唯一感到安慰的是相同岗位的小葛情况与我类似，我们成了彼此大吐苦水的好伙伴。

对客服务是我掌握得最快的技能，可以说没有刻意学，不知不觉中掌握的。师父说我毕竟是本科生，对客礼貌用语自不用说，英文水平也是游刃有余的。但是，我知道为客人提供满意服务则又是另外一个境界。圣廷苑的酒店文化中就有“诚心服务”这一条，每年度也会评选服务明星。酒店如此重视对客服务的原因不言而喻“服务唤来客人，客人换来现金流”。我也知道掌握前台实操的意义并不大，接触形形色色的人，掌握人际交往能力才是将来闯社会的一大筹码。书本上说过微笑服务是利器，明白这一点的我卖力地向客人推销微笑，第一个向走过来的客人问好，尽量满足客人的要求，耐心地听取客人对酒店的意见。有时客人的一句诚心感谢会让我忘记一天的疲累。

各班次工作流程是最先需要掌握的。前台必须24小时在岗，因此班次也分为三个，早中夜，其中只有夜班是一个人上的。能上夜班就说明前台的工作可以独当一面了。在我上夜班之前，已经目睹两位同事在夜班时犯错误，而且都是因为doublecheckin(因为前台失误，造成将在住客房安排给新客人的意思)。经理说过这是前台最严重且最不应该犯的错误。吸取前车之鉴，我的13个夜班每个都小心对待，没有犯错误，圆满完成了使命。

如果说到最不好掌握的技能，那就是特殊事件处理。正因为特殊所以难以预料，自然也没有操作规范可以遵循。这就要求结合实际情况，本着原则，酌情处理。有一次夜班，凌晨三点有位自称是酒店写字楼租户的醉酒客人来前台要求转交车钥匙。原则上前台不能帮客人转交车钥匙之类的贵重物品。于是我向客人说明原因，委婉拒绝。可是客人硬是不干，借着酒劲在前台大吼大叫。陪同客人一起的另一位客人是清醒的，也坚持要求，还说是酒店的常客，前台这点小事都办不到，质疑酒店的服务。我在权衡之后，决定答应客人的要求，并留下了客人的手机号和被转交人的相关信息，之后认真写好交班。第二天，同事根据我记录的信息将钥匙成功转交，事情圆满解决了。

我花了三个月的时间才掌握这些基本技能，而餐饮部的同学两个月前就自豪地说过自己可以出师了。

从实习中学会了许多，一年后的我又即将步入社会，还真有一堆话想要忠告自己。首先，要有一颗平常心，踏踏实实，不急不躁。刚接触新工作，各种不懂不知道不顺手是理所当然的，大学毕业面对工作仍要从零水平开始也是常态，我要摆正心态，平常对待。其次，要有钢铁一般强大的信心，相信自己能行。刚开始工作，各种打击难以避免，自我怀疑，自我否定只能增加面对工作时的消极情绪，降低学习效率。打不倒的自信来自于自我鼓励和乐观积极的心态。其三，搞好周围人际关系。刚上岗位，积极融入到工作群体中非常重要。同事就是前辈，就是老师，能够帮助我适应环境，快速掌握工作任务。其四，要学会察言观色，阅读气氛。这是社会生存之道，得其者如鱼得水，失其者寸步难行。最后，要有长远目光。这是作为一名本科生应该具备的素质和抱负。不贪一时便宜，忍小忍而全大谋。这是一条分水岭，应铭记于心。

**酒店实习总结2024年范本五**

半年的实习稍纵即逝，在\_\_度假酒店的实习，我学会了也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。在实习中经历了生活中的挫折和失败后，现在的我变得做事会深思熟虑，也使我明白了社会竞争的残酷与现实，真正体会到了父母平日的辛苦，让我一夜之间成熟了许多，也越挫越勇……

一、实习目的

二、实习内容

(一)实习单位概况

1、 惠东\_\_度假酒店简介

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，20\_\_年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(最大可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、 实习部门

惠东\_\_度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

(二)实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练;晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次(早班、中班、晚班)上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老实习生”带“新实习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

3、各部门见习

由于每位同学以后的择业方向不同，每位同学对不同部门的兴趣程度不同，加上“十一”过后，旺季开始转入淡季，在最后的一个月，酒店安排根据岗位的不同，让同学们到自己想去的部门见习。

三、实习效果、实习体会

在六个月的实习里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这一角色的转换，除了有较强的适应力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

四、对实习的意见、建议

(一)对学院的建议

1、实习动员大会要详细

由于实习前，我们只是知道要去实习的大概，等到去了实习单位后，觉得与我们预期想象中的实习大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的实习动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和实习单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码可以给学生做正确的思想指导。

(二)对酒店的建议

1、酒店客房的工程问题

在客房部，客人的投诉最多的不是我们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能及时解决工程问题。

2、酒店的物品配备

在我们作房的时候，由于物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法及时的完成，建议酒店在采购物品方面做到及时配备。

3、对员工的福利

在实习期间，许多老员工都在我们离开之前离职了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提高员工福利，更加关心下属。

【酒店实习总结2024年范本】相关推荐文章:

2024年酒店个人实习工作总结

2024年教育实习个人总结范本通用

2024年教育实习个人总结范本五篇

应届毕业生酒店实习总结

2024年酒店领班个人工作总结范本

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