# 2024年酒店个人实习工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-09-11

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。2024年酒店个人实习工作总结一透...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

**2024年酒店个人实习工作总结一**

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，忘掉自我的学历，透过理论加实践来锻炼自我的潜力。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，培养自我的实际操作潜力，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，我感激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，可是能够收获到成功和期望。我们要记住自我的目标和梦想，这样才能在自我的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自我的预定目标。不让人看不起，不给自我抹黑，用自我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，我最终能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自我的选取已经错了，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、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，和正式员工不一样的是，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。可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，使自我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，因为环境不一样，接触的人与事也不一样，从中学到的东西也就不一样了，并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，可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，但我总觉得学校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，可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。可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。我认识到要明确自我的目标，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，我感激学校教师的谆谆教导，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，使自我快速成长。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。

**2024年酒店个人实习工作总结二**

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。11个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实“二字更为确切。从去年7月的拿起背包随从着大部队来到广州，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了11个月的\_\_人，对于\_\_，我依旧有着感情。

所以直到现在，我始终为自己是一名\_\_人而自豪。我要感谢院校，感谢\_\_，是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向\_\_门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白的学问是在生活中，最厚实的文章却是在书本以外，现在我懂了，是\_\_告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新“的道理。

在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是\_\_告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之;凡人为恶，不自毁而人毁之“的道理。

作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为\_\_，是\_\_人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名\_\_人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的\_\_酒店，也感谢在这里生活一年的城市———广州，还有你们，我在广州结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的老爸。

**2024年酒店个人实习工作总结三**

一、实习基本概况

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到\_\_酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二、实习单位情况

\_\_坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

\_\_酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成;对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

(一)成绩与收获

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习;而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

(二)问题与不足

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自己各方面的能力，顺应时代的要求;

其次，“业精于勤荒于嬉”，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践能力，避免大学生普遍的眼高手低的情况，做好自己的工作，成为一个优秀的社会人，实现自己的社会价值和个人价值;

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢\_\_酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望\_\_能够越来越好。谢谢!

**2024年酒店个人实习工作总结四**

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埃

三、纠结期郁闷：

开荒还在陆续进行。由于开业一直被推迟着，酒店一直处于试营业阶段，试营业阶段基本是中南集团内部宴请，有客人就服务没客人就开荒，我们整天完成那些清洁阿姨的工作，真的希望工期赶快，我们好学点东西，每天都处于纠结郁闷灰头土脸状态，这让我情何以堪啊，累啊，真的好累。从来没有觉得自己这么苦过，我一直都是在享受物质的生活中成长的，并且乐此不疲，让我这样任劳任怨的干是不可能的，拖拉懒散。孙总看出了我们志气已经被磨的一天不如一天，综合部搞了一个活动：素质拓展训练营。为期一个星期，我们天天扛着大旗，早早的军训去了，上午军训，下午学习企业文化，做游戏活动等，孙总说，通过素质拓展训练要提高我们的纪律性，创造性，增强团队凝聚力，我被分到了三排，我们队叫“金诚队”口号：精诚所至，金石为开。好有潜力的口号啊~团队精神，在队里面一个人犯错整个队伍都要受罚，俯卧撑，跑步，蹲马步。连带处罚了。最深刻的是我们一起做的报数字游戏，有个年纪大点的阿姨反应不过来，我们的队长因为她责任连带一下子做了400个俯卧撑，看着他豆粒大的汗珠往下滚，脸色由红到发青发白。我们都含泪集体自觉趴下做俯卧撑，恳请教官让步，但是这是规定，不可以打破，唯一能做的就是自己少出错，不能因为一个人害了整个团队，告诉我们不能游离于团队之外。最后他坚持不住送到了医院，一直抽搐，肌肉拉伤。

四、安于现状期：

酒店第一期裙楼差不多都开了，逐渐走上正轨，早上10点开好会到各自单间做班前，班中有服务就服务，服务好了就做班后，等待检查，下午没事就培训企业文化，服务技能等。每周固定学习管理理念：

1、酒店管理风格：严重有情，严暖结合。

2、从有序走向无序是必然，从无序走向有序必须经过强有力的管制。

3、纪律制度的保证作用：有纪律、有制度、才能有效率、有质量。

4、管理程式：表格量化，走动式管理。

5、完整的工作价值链：有布置、有检查、有评估、有反溃

6、质量观念：注重细节，追求完美。

7、执行力的关键在于：服从、速度、用心(责任心和工作热情)。

8、服务管理成功的要诀：细节细节还是细节、检查检查还是检查、演练演练还是演练。

9、“三个指挥”的原则：一线是二线的指挥者，下工序是上工序的指挥者，顾客是全员的指挥者。

10、对待服从的心态：把你认为上级合理的要求当成是锻炼，把你认为上级不合理的要求当成是磨练。还有一些酒水知识及价格，学完了就考试，考不及格的就补考，哀叹，脱离了学校脱离不了考试。

五、逃避休假开业期：

五月份是酒店忙着开业的时候了，5月20号正式开业，开业请的明星有张国立等人，孙俪也入住了我们酒店，可惜我回家休养了，脚上长了块鸡眼，走路都疼，可是回家后发现不疼了，在家呆的那一个月真是舒服啊，天天上上网，看看电视，逛逛街，睡睡觉，可就是没长肉，托亲戚开了一个人民医院的病假条，我心安理得的休息了一个月，还是带薪休假的，呵呵，这待遇，病假还可以拿一千块工资，医生那几笔真可谓一字值千金啊，本想在网上买个的，算了，这人情欠的值埃

六、恢复奋斗期：

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。

1、酒店服务品牌：亲情一家人。

2、酒店宗旨：创造和留住每一位顾客，把每位员工塑造成社会有用之才。

3、酒店价值观念：真情回报社会，创造民族品牌。

4、发展信念:只有牺牲眼前利益，才会有长远利益。

5、经营理念：把客人当亲人，视客人为家人，客人永远是对的。其中客人永远是对的表现在四个方面，顾客所提的意见抱怨永远是对的，顾客的感受都是真实的，顾客的需求都是合理的，在顾客不满和抱怨前，不偏听偏信员工的解释，不找任何借口。

6、酒店精神：以情服务，用心做事。是的，认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做好。在服务的过程中我们不只是要完成量化，最重要的是实事求是，服务时我们需要迅速搜集顾客信息，例如，客人咳嗽就给客人上银耳汤，打喷嚏就上姜汤，喝上脸了就上醒酒汤，有小孩来了就送儿童玩具备宝宝椅宝宝餐具，客人身体虚弱就上鸽子汤等，顾客有任何需求我们都要帮他满足，自己做不成的要逐级向上反馈，我们的态度就是不说“不”字。也许在我们看来很平常，但是给客人的感觉就是我们的服务细致入微。

7、忧患意识：一个无法达到顾客期望和满足顾客需求的酒店就等于宣判于死亡的酒店。

8、服务差异观:：有效服务和无效服务的差别在于感受、诚意、态度和人际关系技巧的不同。

9、服务的三个境界：让顾客满意，让顾客惊喜，让顾客感动。

10、2个“宁可”：宁可酒店吃亏不让客人吃亏，宁可个人吃亏不让酒店吃亏。在酒店利益与个人利益发生冲突时，我们要挺身而出，要看到长远的利益，以大局为重。

11、完美的服务价值链：热情对待每位顾客，做在顾客到来之前，设法满足顾客的需求，让顾客惊喜和感动。

12、制胜法宝：用信仰和毅力塑造建设一个和谐的团队。每位员工的工作意识和行为习惯都反映着个人信仰，只有信仰，才会坚持，只有坚持，才会成功!

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~

**2024年酒店个人实习工作总结五**

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。同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

二、对自身的影响

1、服务意识的提高

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;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了七八个多月的酒店实习，使我们对酒店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，酒店更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说AIRPoRT时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道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。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。

三、心得体会

通过此次实习，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，也懂得了学习的意义，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，只要勇敢去面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，多听别人的建议，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能力，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。

我知道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建议虚心听取。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知道应用到实际工作中，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，责任心强，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。现在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情况，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。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，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。

【2024年酒店个人实习工作总结】相关推荐文章:

2024年酒店实习生实习工作总结五篇

2024年上半年酒店工作总结 酒店工作总结及工作计划大全

2024年最新酒店顶岗实习总结报告

酒店前台实习150字工作总结

酒店前台接待实习工作总结

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