# 酒店管理实习工作总结五篇

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-07-24

*酒店管理实习工作总结范文五篇时间稍纵即逝，充满意义的实习生活结束了，相信你积累了不少实习心得，感觉我们很有必要对自己的实习生活做一下总结。下面是小编为大家整理的酒店管理实习工作总结，希望能对大家有所帮助。酒店管理实习工作总结1透过此次实习，...*

酒店管理实习工作总结范文五篇

时间稍纵即逝，充满意义的实习生活结束了，相信你积累了不少实习心得，感觉我们很有必要对自己的实习生活做一下总结。下面是小编为大家整理的酒店管理实习工作总结，希望能对大家有所帮助。

**酒店管理实习工作总结1**

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。

**酒店管理实习工作总结2**

曾经，我们怀着怎样的憧憬来到这里。

如今，我们又怀着怎样的心情离开它。

转眼之间，实习就这样结束了。我们期盼已久的日子终于来了，回头想想，其实这些日子也并不那么难过，一晃就过去了。我很高兴，我们大家都坚持下来了，实习对我们来说，是一个重要的经历，也让我们有了很多的收获。

通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。

通过实习，我的服务意识和服务水平有了极大的提高和增强，有了主动为客人服务的意识。

通过实习，我的了解了很多粤菜的知识，特别是海鲜方面的，这些对于我来说，都是很重要的一个经验积累。

通过实习，我的意志力得到了很大的锻炼，耐心也有了很大的提高。遇事时，变的沉着冷静，认真思考解决的办法，处理事情的能力也有了很大的提高。

通过实习，我们从学生变成了社会人。从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

通过这次实习，我发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。由于自身的英语口语能力不好好，所以造成了与客人沟通上的障碍，这个是我的一个致命的弱点，也是我在求职的时候，一个短板，看来以后要想办法改变了。

实习的.过程中，虽然也有很多不愉快的事发生，但那些事都过去了，我也不想再提起。发生这些事，对于我来说，也是一种锻炼，锻炼了我的处事能力，也为我以后的工作提供了一些经验积累。

短短六个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

实习结束了，我们大家也算是真正的毕业了，这也意味着，我们大家即将离别，离别的滋味总是不好受的，但是天下没有不散的宴席，今日的别离，是为了以后的相聚。以后大家都是天各一方，遍布全国各地，为了自己的未来而努力奋斗着。以后的事，都要靠我们自己独自去面对了，靠我们自己去努力了。我相信我们每一个人都会打拼出一片属于我们自己的天地。

虽然我们的距离疏远了，但是，我们之间的那份感情不能疏远，以后，都要记得常联系呀。我会记住大家的，在我的大脑深处，珍藏着一份美好的回忆。

最后，祝各位兄弟姐妹有一个美好的前程和幸福的生活。

**酒店管理实习工作总结3**

以前我总想着自己把工作做到极致，坚持着付出极大的努力，通过自己来影响身边的人来一起努力，以此来带动整个团队。我是这么做了，我是很努力，可是结果我错了，我个人的努力不但影响不了身边的人，反而我身边的人会认为我在表现，认为我特殊，我或多或少受到了些排斥，因为我的“出众”。

在最后的一段时间，与领班的交谈中，领班说过年终的优秀员工奖中我，可是经理说你太出众，反而与西餐厅的团队显得不融洽，我因此失去了这奖。我认为我的想法与思维顺序是对的，可是我的做法却存在问题，直到现在我都没想到答案，就是如果我当时怎么做会跟好一点，怎么做才是正确的，以后自己慢慢找吧，我想多听取老师同学的建议会找到的!等我开始带领一个团队时，有一个人跟我刚来时很像，自己的`工作做得很好，可是缺乏团队精神，当我站在我现在这个角度时，我知道我需要他怎么去做，我也知道别人该怎样帮助他，就像我是新员工时一样。于是我想，每一个缺乏团队精神的人，只要他不放弃自己，团队不放弃他，他会慢慢体会到团队的真正意义，teamwork的思想会慢慢渗入他的思想，想想我不就是这样一点一点走来的吗?我感谢我的团队，我感谢我自己，假如说一年的实习，让我只学会了teamwork，这也就足够了。

关于梦想与现实，这是我们经理提醒我让我思考的问题，当然这个问题的答案没有那么容易就能自考出来的，直到现在我还在思考。我想这又是一个选择题，不是单纯的选择：A。梦想B。现实的问题，我认为是要我选择梦想与现实在我的一生中所占的比例问题，这就是我一直在想的原因，不同的时期，不同的环境，这个比例都是会改变的，只要有所改变，就要有所思考。就像在理性与感性之间，不同时间与环境之中，我会做出不同的选择。

有时我会选错，可得到的教训往往会成为我下次选择的参考，这也是一种财富吧!我自学中国古代哲学，利用中庸、大学、道、帮我找答案，中国“圆”与“和”的思想一直在潜移默化的影响时代的发展，这个先不说。在个人修养中，我也开始向这方面靠拢，我想关于梦想与现实，我在找其中的平衡，这是中庸;关于梦想与现实，我在找为保持其平衡我该做出改变的顺序，这是大学;关于梦想与现实，我在找保持平衡的方法，这是道。在实行的的时候，儒家的仁义礼智又会起到很大的作用。其实在做好的服务中，中国的哲学也会融入其中，尤其是中庸的思想。这算是我实习的额外收获吧!我要感谢我建议我涉猎中国古哲学的大舅，感谢我的经理，感谢我在国家图书馆的时光。

我想开始与结束的话题，说得有些牵强。什么是真正意义的开始，什么又是真正意义的结束呢?是从到酒店的那天开始，走的那天结束?我想这未必太简单了一点。一年中会经历很多开始，开始菜台工作、开始吧台工作、开始送餐工作、开始负责人工作，之所有的开始都伴随着结束。说了这么多，我的意思就是想说，没有绝对的开始，没有绝对的结束，这就是关于开始与结束的话题牵强的原因吧。开始，我是新员工，慢慢的我是老员工，再后来我是负责人，早后来我走了。要说开始与结束，这便是我最简单的开始与结束。我的实习之旅是结束了，可是我觉得我的旅程才刚开始，实习让我发现了太多的新东西，让我对酒店的很多理念有了新的了解，兴趣告诉我，我刚开始，我刚启程。从满腔热血开始，从满腔热血结束，还有比这个更好的旅程吗?

最后，把我实习的所有总结成一句话：一开始我就爱上了酒店文化，现在我依然爱，并且爱得更深沉!

**酒店管理实习工作总结4**

短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这期间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张漫长的工作环境中不觉间已经走过了八个月的实习期。回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

入店先是对饭店的简介，工大建国饭店由北京工业大学投资兴建，全权委托首旅集团下属的首旅建国酒店管理有限公司管理，是集客房、餐饮、会议、娱乐多功能于一体的四星级商务饭店。

酒店开业时间20\_\_年9月，楼高12层，客房总数277间(套)。北京工大建国饭店座落在环境优美的北京工业大学校园内，紧邻cbd中心区及配套商业设施区，距北京奥运会羽毛球及艺术体操比赛场馆步行仅5分钟，位置优越，交通便利。酒店时尚现代的商务标准间，温馨惬意的商务套间将会给宾客带来不同的旅途享受。挑高的饭店大堂环境幽雅，独特的大堂酒吧各类世界名酒与饮料，口味纯正的日本料理，专业spa与健身中心，是宾客商务旅行、休闲娱乐的理想之所。

接下来是饭店周围情况及饭店的具体介绍。周围景观：欢乐谷，燕莎奥特莱斯商城，潘家园古玩城，北京工业大学，奥林匹克羽毛球馆。服务设施：停车尝出租车、商务中心、有可无线上网的公共区域、免费停车尝外币兑换服务、前台贵重物品保险柜、商尝理发美容室、自动取款机、票务服务、专职行李员、行李存放服务、洗衣服务、残疾人客房、邮政服务、叫醒服务。餐饮休闲：餐饮：中餐厅、西餐厅、日餐厅、咖啡厅、大堂吧、全天送餐服务;休闲：迪斯科舞厅、卡拉ok厅、棋—室、桌球室、健身室、按摩室、足寓spa。客房共有401个床位，套房共18个，豪华套房共2个。4—8层为商务楼层，9—10层为俱乐部楼层，11—12层为行政楼层。

我在客房部实习，在此期间我学到了也懂得了很多。每个部门上岗之前，都要经过培训。当然，客房部也不例外。培训的主要内容就是怎样铺床。有我们主管培训我们铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可;套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。每一次进入客人房间，都要先敲门，然后进行床上用品的整理;擦尘也是一项重要环节，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处;吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。

接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。除了每天做房以外，我们还有查房、查洗衣等工作。查房就是在客人离开饭店时检查一下房间物品有无缺失，同时看一下客人是否有遗留物品，以便客人及时取走，与此同时，若客人有酒水消费，我们要将酒水及时入账。差洗衣也是一项重要内容，每天早上10点开始查洗衣，其过程为客房服务员先问客人是否有洗衣，若有，请客人填好洗衣单，然后服务员签上自己的姓名和收洗衣的时间，将洗衣收出后由工服放人员将洗衣收走。这些工作基本上是客房服务员的主要工作，当然还有每天的计划卫生，也不可忽略。

作为为一名刚刚接触社会的实习生，我深知自己要学的东西还有很多，而对即将踏入的工作岗位又有太多的陌生和神秘。在这种矛盾心理的促使下，我怀着信心和期待去迎接它。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，因为从来未接触过酒店管理，一切都需要学习摸索，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会。从踏入岗位的那天起，我就暗下决心自己一定要努力，不要让自己有遗憾。

在这八个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成我们的每一份工作。我们不要把事情想得太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味。“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”微笑的去对待每一位客人，我们所得到的不仅仅是微笑，更是客人对我们饭店的认可，对我们饭店发展的支持与赞赏。

为期八个月的短期实习，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矗同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习英语口语是锻炼到了，英语真的很重要，但是对于自己的英语还有待加强。

**酒店管理实习工作总结5**

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了\_\_景区的一些基本旅游知识，和\_\_附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解\_\_的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力

酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务。

(2)交际能力

因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察能力的提高

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4)记忆能力

餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)随机应变能力

在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

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