# 前台顶岗实习工作总结范例

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-08-15

*前台顶岗实习工作总结范例5篇实习生活又即将告一段落了，我们肯定学习到了不少学问，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前台顶岗实习工作总结，希望能对大家有所帮助。前台顶岗实习工作总结1作为一名旅游英语专业的大三学...*

前台顶岗实习工作总结范例5篇

实习生活又即将告一段落了，我们肯定学习到了不少学问，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前台顶岗实习工作总结，希望能对大家有所帮助。

**前台顶岗实习工作总结1**

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。

一、实习基本概况

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，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!

**前台顶岗实习工作总结2**

一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：

一、勤快;

二、忍;

三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好!

**前台顶岗实习工作总结3**

这次在公司的前台进行实习，让我也是知道如何的去做好前台的工作，自己也是积累了一些经验，对于以后做好这份前台工作，我也是更加的是有信心，而同事们的一个帮助，公司好的工作环境也是让我对于进入社会来工作的忐忑心情不再像之前那样了，我也是对于这次实习期前台的一个工作来总结下。

刚来的时候，其实我也是很担心自己在工作之中会做不好的，之前我一直埋头学习，没有考虑过太多进入社会的事情，所以对于这份工作，我也是很担忧，但是既然来了，我还是要努力的做好，而同事们也是清楚我是实习生，所以也是给予了很多的关照，很多的事情也是告诉我如何的去做，在做的过程之中，我也是得到了同事们的一个指导，和其他部门同事的沟通之中，也是给予了我很多的支持，即使一些我犯了错误的事情，也是会予以原谅，告诉我该如何的去做，才能真的做好，通过学习和跟同事们的一个沟通，对于前台的工作，我也是渐渐入手之后，慢慢的去做好了，而今我也是感受到，虽然前台的工作比较的多，而且很杂乱，但是也是一个非常锻炼人的岗位，如果做好，其实以后的发展也是不错，而且也是让我明白，自己要学的地方有挺多的。

工作里头，我也是认真的去做事情，虽然前期的确工作做得不是那么的好，但是我也是努力的去提升，去改进，同事们教我的方法，我也是尽力的去尝试，去让自己把这些方法变成自己的，同时我也是努力的做好每一件事情，在前台工作之中积累经验，同事们的照顾让我也是实习的比较顺利，虽然也是遇到了很多的困难，但是一一的去解决了，也是让我经验更加的丰富，同时也是能更好的去把前台的一个工作给做好。实习让我感受到，自己虽然也是还有很多的不足，但是经过锻炼，经过这次几个月的做事情，也是相信以后即使成为了正式员工，我也是更加的有信心做好前台，在这个岗位上继续的去锻炼自己，去把事情都做好，也是会让我得到更大的进步。

而今实习也是要结束了，回顾过完，有挺多的感慨，但是更多的则是我想这不但是实习的结束，更是我迈入社会走出的第一步，坚定而有力，也是会继续的去前进，去把前台工作做好，让自己更出色，职业的道路我也是要去走好。

**前台顶岗实习工作总结4**

这次利用这个学期进行实习，是我进入社会之间一段很有意义的经历。也很感谢这一次实习的经历让我有了现在的这个自己，让我对未来的工作和计划都有了一些新的想法。人总是要在一步步的成长中慢慢完善起来的，所以这次我很高兴能够得到这么多实践的回馈。虽然说我立马就要步入社会了，但是这一次实习，还是给我增添了不少的信心，也给我今后的生活带来了一些改变。

我是酒店管理专业的一名学生，在学习这个专业的同时我也是坚定不移的走着这一条道路。这一次我即将毕业，在毕业之前，我也做了很久的准备，计划找实习工作，以及对今后毕业也做了一些计划。这次实习工作其实得来不简单。我也是在跌跌撞撞中才成功面试上这一家酒店，得到了这样一个实习的平台和机会。所以其实我是很珍惜这个机会的，也在这个岗位上一直都非常的向上和努力。

我在大学学习中存在着一些意识上的误差，一开始我并不是很看好这个专业，所以在学习上也比较的马马虎虎，后来到了大二的时候，我突然就明白了很多，其实我学这个专业，首先要去看自己是否合适它，然后再看专业前景。因为一份工作对于一个人来说是一辈子的事情，就像两个人谈恋爱和结婚一样，如若不合适，那注定是不会长久的。所以我之后也反复思考过这个问题，并且也得到了一个答案，那就是自己还是挺合适的。我也在之前几个暑假里进行过几次实践，整体感受下来，感觉自己还是很适合这个工作的，所以我这次才会选择继续在实习这个专业。

因为之前有过一些经历，所以这次在进入这份实习岗位的时候，还是减少了不少的问题。我想这就是经验能够给我们带来的好处吧。人类社会本身也就是在不断的积累经验和传递经验中发展的，对于我们每个个体来说也是一样的。所以凭借着这一些经验，我也得到了领导以及同事们的认可，在前台工作上还是保证了非常不错的质量。

不管是接待客户还是在处理任何事情上，我都拿出了自己应该有的专业水平，从而也为我们酒店树立起了一个不错的形象。实习是我们事业的开始，也是我们进入社会必须度过的一个时期，这次我还是非常满意的，也希望今后能够在正式岗位上得到满意的答案!

**前台顶岗实习工作总结5**

驹过隙，一转眼，实习生活就快要结束了。很荣幸能有机会在贵酒店实习，尤其是在客房这样重要的工作岗位。能够摆脱在学校填鸭式的教学方式，把所学知识理论与实践相结合。

一、实习单位简介

是一家四星级宾馆，区域位置优越，交通十分便利。设有宴会厅、豪华餐厅，康体中心、会议中心、休闲场所和文化艺术展厅。

二、具体工作内容

接待工作。负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼;您好，请问找谁?并请访客入坐，请示后引入相关区域，在一分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸;卫生清洁工作。负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户;安全工作。下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗;接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

三、实习收获和体会

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

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