# 酒店前厅部实习个人总结

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-09-07

*【引言】酒店客房部的实习总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。本次实习主要是让我们对专业知识及其在理论上的运用有一定的感性认识，从而辅助我们在酒店管理课上学习理论知识。下面是小编为大家整理的关于酒店客房部的实习总结，希望对你有所...*

【引言】酒店客房部的实习总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。

本次实习主要是让我们对专业知识及其在理论上的运用有一定的感性认识，从而辅助我们在酒店管理课上学习理论知识。下面是小编为大家整理的关于酒店客房部的实习总结，希望对你有所帮助，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

酒店客房部的实习总结1

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰厚的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的.概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

十年以前，酒店里的大学生是比较少的，有的也只是一些大专生。近几年各个院校的旅游、饭店管理专业的本科生陆续从学校毕业出来，有相当一部分进入了酒店，有做销售的，有做前厅的，也有做人力资源的，当然餐饮、客房、财务等部门也有。但是我们大学生应该在哪些方面有所改变以适应环境呢?首先是心态的调整。本科生比大专生多学了两年，比酒店员工的主体----高中生多学了四年。这两年或四年，本科生是在学校度过的，而你的同事们是在酒店度过的。你比他们多了学习的经验，他们则比你多了工作的经历。进入酒店后，如果以学历高，理论知识多自居，就会失去向同事们求教的机会，别人会对你敬而远之。随着时间的推移，你会发现工作经验和学历是同等重要的。工作经验是做事情的程序和方法，是与不同类型客人打交道的经历，一定要通过实践才能掌握的。学历是代表你的综合素质，代表你的智力和学习能力是处于同龄人中的哪个水平，只有把它放到工作实践这个\"水\"中，才能发生你所希望看到“化学反应”。遗憾的是一部分本科生并没有充分认识到这一点，对职位、待遇和机会要求甚多，报怨同事和领导没对自己“另眼相看”。最后，只有离开了酒店。

其次是选择哪个酒店。有些酒店标榜自己欢迎大学生，其实还是报着“人才超前消费”的心理，酒店人才培养机制上并未做好接纳大学生的准备。如果只是大学生来做高中生可以做的事，对大家都是不公平的。有些酒店中、高层管理者的学历都不高，内部也不鼓励员工自学上进，大学生到这里工作自然不会受到多少重视。反过来说，如果中、高层学历较高，就容易与大学生产生共同语言，容易认识到知识的价值，也愿意为培养大学生花学费。这样的酒店是有利于大学生成长的。

第三是职业生涯规划。本科生大多是有志向的青年，都梦想两三年或最多五年就做到一个经理的职位。这是没有错的。问题机会在哪里?要做经理，必须先做到主管，主管之前还有领班，这两个级别是你必须跨越的。而通常这两个基层的管理岗位更多强调操作的技能，这方面可能是本科生的“短板”，也是要想办法克服的。只要到达经理这个职位上，本科生在综合素质和理论知识方面的优势才能发挥出来，才能把学历比你低的同事比下去。但问题是，你必须先解决好这个“短板”才行。

第四是社会阅历。我们的大学教育基本是封闭式的，两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书。所谓的社会实践、勤工简学大多是走走形式，当然学业的压力也不容许你有太多时间到学校外面去。许多本科生离开校园之后才发现自己不会与同事们相处，不会与客人打交道。要想做一名管理者，首先就要做一个受人喜欢的人，包括同事、上司、下属和客人。

最后是生存危机意识。这个社会是一个竞争的社会，是一个现实的社会，而的现实就是“残酷”，你的机会往往是建立在“牺牲”别人的基础上的。我们从小学一直读到本科，基本是衣食无忧，进入社会后就要靠自己了。不要给自己留退路，不要遇到一点困难就离职回家去休息，还让父母养你。要想在社会立足，要想实现你的理想，你就必须抱着肯拼搏、肯吃苦的精神才行。

我一直以为，大学生是酒店业未来的中坚，是未来酒店的管理层的骨干力量。酒店业是传统的服务行业，知识经济的大潮下更迫切要求传统行业尽快与新经济接轨，经验固然重要，但作为酒店的决策层和管理层更需要知识。酒店高层管理人员从现在就要开始花大力气来培养大学生了，为酒店的将来未雨筹谋。

酒店客房部的实习总结2

9月23日酒店组织部分管理人员赴宜昌桃花岭饭店进行了实地学习，通过这次学习对我的触动很大，体会深刻，同时感到了前所未有的强烈震撼和压力，也进一步增强了危机感、紧迫感和责任感。没有比较就没有差距，桃花岭饭店的服务真正做到了以人为本。

质量是企业的生命，联系目前的现状，我们的服务质量有待进一步提高。就如何改善我们的服务质量，提升酒店形象，增强竞争力，下面谈谈我的一些观点。

在本次学习的目的地是享有“宜昌第一家”美誉的桃花岭饭店，桃花岭饭店地处湖北省宜昌市繁华闹市，院内古木参天，桃香四溢，碧草幽幽，闹中取静，独领都市绿洲的浪漫感受，是中外宾客商务、旅游及举行会议的理想场所。、饭店拥有总统套房、行政豪华套房、商务套房、行政房、普通套房、商务标准间、普通标准间和单间等各种类型的房间260间(套)。其中七楼为行政楼层、六楼为商务楼层和无烟楼层;凡入住行政楼层的宾客，可以享受24小时专人管家服务，感受至爱关怀。桃花岭饭店提供川、湘、粤、土家等传统中国菜以及日本料理、美式、欧陆西餐等佳肴美味。可同时容纳1200人就餐，其中两个多功能厅均可容纳400人，是大型会议、喜庆宴会不可多得的理想场所。

桃花岭饭店同时也是宜昌市的重要服务窗口，是三峡地区最早的四饭店和老资格宾馆，曾经接待过中共中央、、中央军委主席、中共中央政治局、全国政协主席贾庆林、中共中央政治局、全国人大会委员长吴邦国等多位\*\*\*，桃花岭人不愿作泛泛的、空洞的承诺，以诚信为准则作货真价实的、高标准、高要求的承诺、客人需要的是100%的满意，向全社会郑重宣布18条100%的承诺，并请广大宾客对酒店服务进行监督，保证服务质量。(18条100%承诺附后)

作为行政人事部的负责人，通过本次实地，我认为，必须将新员工是否具有亲和力作为入选的必备条件。因为没有亲和力的员工显然无法与客人进行良好的沟通，更无法给予客人更多的关注。培训是提高服务质量的保证，我们应该坚持员工先培训后上岗的原则。当每一位新员工进入酒店后，我们首先要做的是对他们进行入职培训，向他们灌输我们的酒店是以人为本的经营理念，是让顾客满足为奋斗目标，要让他们知道他们也是酒店的主人。要让新老员工了解工作的要求，增强他们的责任感，减少客人的投诉并减低员工的流动率。在给员工进行培训的同时，也不能忽视对我们的领班、主管甚至部门经理的培训，我们的中层干部假如不能给员工作为榜样，势必会造成“上行下效”，这样就会使得个别员工在缺少监管的情况下，一点一滴的减少酒店的亲和力，使酒店在不知不觉中失去了很多顾客。对酒店员工进行培训，以提高员工素质来提高服务质量是酒店应长期重视的一个问题。目前，我们酒店在培训的具体指导和内容上还仅局限于原始状态“千篇一律”，没有体现培训带来的实效，从而使培训工作流于形式，这样既浪费了人力也浪费了时间，又收不到良好的效果。严格的治理体制是管好酒店的首要条件,无论是部门经理还是主管、领班、员工都应有明确的岗位职责。员工只有切实履行规章制度，按照岗位规范和程序进行操作，我们的服务才能得以提高。

加入荆东大酒店以来，随着工作逐步的开展，我发现自己越来越忙，曾经有一度我对自己治理工作长生了怀疑，也失去了信心，因为我发现，我竟然不知道该如何去做一些更重要的事情，同时也深刻体会到光凭目前的知识和素质是远远跟不上酒店发展的需要。我想，以这次外出学习为契机，虚心学习，加强与其它部门、员工之间的沟通与交流，调整自己的工作心态，做到谦虚谨慎，小局服从大局，个人利益服从集体利益为指针，为实现酒店的长远目标而努力工作，望酒店领导和酒店全体员工进行监督!

酒店客房部的实习总结3

众所周知，房务部是一个直接面对客人的部门它的管辖范围又大，怎样当好部门这个家?管理两个字很重要。管理顾名思义就是管人理财而管理的过程又是一个不断发现问题、分析问题、解决问题的过程。要想在管理中掌握主动权，达到有效管理的目的，首先，管理者必须具备问题意识。

一、眼里有问题

管理人员要善于观察事物，善于发现问题并及时跟进。在平时的工作中，要眼中有物、眼中有事、眼中有人、眼中有活。要做到能用眼睛表达、眼睛说话，随时发现客人欲言又止的问题，提前看到客人的下一步要求、打算。把问题解决在客人要求之前。眼里能看得到问题是经验的积累和对业务、专业熟悉的表现。同时在管理的实践中还要能看到自己的不足，从困难、失败中去总结，任何问题都将迎刃而解。

二、脑子里思考问题

用心思考、用脑做事，是每个管理人员解决问题的法宝，管理者要善于思考问题，善于谋划未来，善于分析判断，要勤动脑，多出主意，多当参谋，对外善于攻略，对内善于协调、善于学习，收集扑捉先进文化信息，变化的市场信息，提高认知度，提高个人自身素质，提高对市场的敏感性，并立即作出反应，这样才能带出一支符合高星级酒店要求的员工队伍。

三、动手解决问题

管理者必须具备雷厉风行的工作作风，管理和被管理者永远是对矛盾，作为管理者必须屏弃懒惰思想，克服互相推委、拖泥带水、不讲实效的作风，要手勤、腿勤，处理问题干练、果断、行动迅速，解决问题讲求实效，切忌虚浮。真诚听取意见，建立管理者与被管理者之间的信任基础，唤起员工的责任感和自豪感，激发他们的工作热情为客人提供更好的服务。

酒店客房部的实习总结4

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的度。通过自己几天来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得。本人认为做好以下几个方面的工作对客房实训很有帮助：

一、管理靠控制、效果见细节

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅要检查的结果，更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大，在接下来的工作中我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的这一道关。

二、待客如家人、服务现爱心

在上面我提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，还要让客人有在家一样的感觉，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。以后的工作中我将会以最佳的方式处理客人的不满和疑问，多和客人沟通，及时了解客人的意见和建议，想在客人前面，做到客人心里，并且还要在员工面前起到带头作用，努力维护好酒店的形象和利益。

三、个性化服务、添温馨稳客源

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只观注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。

四、团队合作、主动配合

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房清洗工作。

五、节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我认为应当号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，加强节约节能意识。每天回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒等能创收的物品;对能再次使用的物品进行二次回收利用;收拾房间时关闭不需要的一切开关、照明灯、空调，节约用电。努力为酒店节约不必要的开支。

在以后的工作中，我会努力将工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我会协助各位领导做好客房的日常工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身做则，监督服务人员做好服务，切实履行我的职责，认真完成上级交代的各项工作任务，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

以上是我对客房实训的几点心得，望各位领导批评指正。

酒店客房部的实习总结5

时光流逝，我在天际大酒店工作了一年时间，说长不长的工作生活，让我渐渐认识到了现实得残酷，我记得很清楚刚开始工作时那么得开心和满足，即使很辛苦，我也心甘情愿，心里也是很满足的。在工作中，虽然我只是充当一名普通前台服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是接接电话那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，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的工作的疲惫。我在工作中也有过失误，是同事给了我鼓励，使我对工作更有信心。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。在天际大酒店工作的这段时间，我对酒店的一些工作也或多或少有些了解，对于曾经的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。

撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大收获。

其实从某种角度上来讲，做为一个酒店人，所有的经验，教训都是慢慢积累起来的，从刚开始到朦胧之后的日益清晰，从越来越熟练的处世手法不难看出是否在前进。在顺利满足客人的要求并得到感谢的过程中感受自己的成长。在刚开始的时候，没有什么捷径可以走的，就像很多事情，你不去经历是根本成长不起来的。在从事1年酒店工作之后，我也确定了自己的信心，我为做为一个酒店人而感到骄傲和自豪。其实，说实在的受气的事情是常有的，作为服务行业哪怕上到经理下到职员都可能经历狗咬吕洞宾的事情，也有不少人遭遇误会等等。在工作的过程中确实也非常的委屈，可是当你看到温和的笑脸，你所有的不快都会化为云烟散去。酒店是一个面临很大诱惑的地方。那里所接待的客人，几乎都是有钱，有地位的人，而他们并不是每个人都和蔼可亲的，当然有时候不可避免的会接触到脾气暴躁的客人。可是作为酒店与客人之间的和事老，有时候就很苦恼啦。有时候真的觉得很多问题是无法得到处理的，是客人在钻牛角尖的。可是对于这些问题，我从来就没有逃避过。

希望我的工作能够日益熟练，能够为更多的客人提供最优质的服务。

你也可以在搜索更多本站小编为你整理的其他酒店客房部的实习总结范文。

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