# 酒店实习个人工作总结范文

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-09-20

*总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。下面是小编给大家整理的酒店实习个人工作总结范文，希望大家喜欢!酒店实习个人工作总结范文1对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力...*

总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。下面是小编给大家整理的酒店实习个人工作总结范文，希望大家喜欢!

**酒店实习个人工作总结范文1**

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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，为酒店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯，也学会了用标准的礼仪礼貌待客。

通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。在实习中，我对酒店的客房，餐饮，娱乐都有了了解，对大酒店的规章制度，管理模式也有了感性认识，我从一个实习员工的角度来看大酒店的资本优势。

(一)永远做创新者，做领头羊在大力推行创新的年代，无论做什么行会什么工作，创新始终是灵魂。酒店工作更要作好创新工作，不能一味的学习别人，模仿别人，要从自己与别人的不同点充分挖掘自己的优势，这样才能立于不败之地。

(二)始终如一坚持客人永远是对的的方针客人是酒店业的灵魂，没客人那么酒店就不会存在了。“客人永远是对的”这句话向服务人员提出了什么样的要求呢?简单的说，就是作为服务人员应该记住，不要说客人“不对”。即使事实上客人是不对的，你也不要说客人“不对”。客人是来“花钱买享受”的，是来接受服务的，而不是来接受批评的。如果服务人员批评客人，说客人“不对”，客人就会认为这是把“花钱买享受”变成了“花钱买气受”所以服务人员不应该批评客人，说客人“不对”。

(三)员工的服务意识强酒店员工是直接提给客人提供服务的，员工每天会接触不同档次，不同籍贯的人，针对不同对象进行个性化服务是酒店提高服务质量的根本。以预订部员工为例，员工虽然很少见客人面，但是从声音来辨别出客人是谁，然后进行预订登记，然后记下他来店次数，以及客人爱好等等，这些无不体现了服务意识。

(四)各部门联系紧密拙耕园宾馆作为一个三宾馆，包括销售部，餐饮部，客房部，保安部，工程部，人力部财务部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的，比如团队餐单，行李单，果蓝单，定餐单，还有订房中心过来的返佣单，这些都需要与各大部门合作，协调。

酒店存在不足及建议：

1、加强酒店服务特色。酒店里，管理文化、装饰文化、服务文化、餐饮文化、休闲文化、环境文化，到处都能感受到文化的感染与熏陶。在室内外装修中，他特别追求绿色面积的增多与适度，同时重视文化氛围的营造和高档次、合理性。动用资金千万元美化庭院，使布局更加合理。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

2、缺少凝聚人心的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

3、缺少奖励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励!

**酒店实习个人工作总结范文2**

经过这一次的酒店实习，我也是对于酒店服务的这个行业，是有了更多的认知，并且自己的助理工作也是做好了，得到了锻炼，我也是更加的有信心在社会上去把自己的工作给做好，收获更多，对于这次的实习，我也是来总结下。

这次的实习，我是作为店长助理来做好这次实习的，对于酒店，其实我之前也是有过一些了解，在寒暑假的时候也是来做过兼
职，所以这次的实习，我也是更加的顺手，特别是对于基础的岗位之前也是做过，所以更加的了解，但助理的工作确是不一样一些，考虑的方面也是更多，可以说助理也是相当于半个店长，很多时候也是要站在店长的角度去考虑问题，而不单单只是做好事情就够了的，店长对于我也是予以了很多的支持。

虽然我是实习生，但是也是有了一些酒店的经验，所以上手也是比较的快，同时也是店长教了我很多的东西，让我收获了很多工作的技巧和方法。在做的过程里面，我也是感受到，作为管理层和执行是不一样的，而且位置不一样，考虑的也是会有很大的区别，虽然我仅仅是助理，但是想要在以后坐上店长的职位，也是需要靠我们的付出，我们去不断努力，并且也是工作上要去做好的，特别是助理和店长也是接触的很多，其实我也是清楚店长的工作是做哪些，但是要我自己来做，确实是还有很大的差距，不过经过实习，我也是渐渐的缩小了差距。

实习的过程之中，我也是遇到了很多的难题，有些靠自己的经验去解决了，有些需要求助于同事或者店长才行，我也是意识到，作为实习生，虽然我之前有过一些经验，但是也是不能骄傲，而且我要学，要去提升的方面其实也是有很多的，实习期间，我也是学了很多，很多的方面是以前没有接触到的，让我也是明白，有过酒店要去做好，并不容易，同时也是需要我们付出很多，学习也不是仅仅在学校就够了，到了工作的岗位上，其实要学的更多一些，更加的有针对性，如果不会，就做不好工作，想要去提升，在职场上做得更好，也是需要我们不断的去让自己能力进步。

实习而今结束，我也是感受到自己要努力的方面有很多，也是会继续的去把工作给做好，去让自己做好一名店长助理，同时也是为将来能成为一名优秀的店长而去努力。

**酒店实习个人工作总结范文3**

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。

**酒店实习个人工作总结范文4**

流程和管理者之间的上下层关系可以说是我们现实社会中一个缩影的充分体现，她为我们在校的学生踏进社会提供了一个体验社会生活的可贵机会。

不真正进入社会，就不能了解社会。刚开始实习的第一个体会就是一个--\"累\"，但后来慢慢的习惯下来，因为我们没有经历过风吹雨打，可以说一直以来在保护伞下走过，这次实习可以给我们真正体会到现实生活中的酸、甜、苦、辣;但是我们很高兴，我们在实习中遇到困难时，并没有后退，而是勇敢地面对现实，向困难挑战。实习磨炼了我们的意志，使我们现在的意志比实习前坚强多了，真正体会到\"梅花香自苦寒来\"的味道。

这次实习给我们带来了很多难得的社会经验，提供了社会实践锻炼的大舞台，为我们踏上就业的人生路上打下坚实的基础。

首先，懂得了什么叫做团队精神，在工作上是不能随便离岗或停顿下来的，如果有一个人离岗或停顿将会影响整体，同时质量也要有所保证，不能马虎，哪怕是看起来不大重要的，都有可能被客人投诉。我们学会了办事情谨慎、认真、仔细的对待，学会了团结，分工和互相协调，体会到团队精神在工作中的重要性。

其次，学会了勤俭节约的好习惯，理解到什么是\"粒粒皆辛苦\"的名句，我们平常在学校里大手大脚的花钱，而在酒店里看到员工们辛辛苦苦拼命的加班才得到哪点血汗钱时，我们自己也辛辛苦苦地加班，用自己血汗挣回来的加班费时，才真正的体会到\"钱\"是来之不易的，日后用钱时不能不三思而后行。可以说这次实习给我们上了一堂无形的思想道德课，让我们受益匪浅，教育深刻。

其三，学会了沟通，学会处理好身边的人际关系，学会在苦中作乐的技巧，工作是比较枯燥的，每天都反复的做哪份工作，如果没有同身边的同事沟通，处理好身边的人际关系，一个人是很孤独的，同时在一个岗位上工作时间长了，前后岗位之间将免不了有磨擦出现，处理不好，将影响我们的工作质量。这就让我们懂得了人际关系的重要性，一个好的人缘将会给我们的工作带来了无限的方便和欢乐。

其四，在工作中学会了研究。在工作中，方法中的正确和方便性非常重要，在自己的岗位上做熟了对自己所做的工作也仔细研究起来，细心分析其方法，缺点，自己研制出一套更加便捷简单的方法来提高自己的速度和减少工作量，真正充分体现出大学生的不同之处，体现了大学生的风采。

其五，给我们增进了不少友谊，加深了同学之间的感情。在这陌生的地方实习，意识到同学之间的帮助非常重要，大家紧密的团结在一起、生活、工作有遇到什么问题都互相的关顾，原先不认识的同学也互相融到一个团结合作的大集体里，有什么心事也学会了互倾诉，加深了同学之间的友谊。

总的来说，我们这一次实习，是比较配合和成功的，大家都能在自己的岗位上认真工作、学到了很多在校园、在课堂上、课本上学不到的东西，懂得了做人的道理，特别是体会到生活中的艰辛和找工作的不容易。老师那句\"我们要学会学习，学会做人，学会做事\"
话我一直记在心中。

感谢这次实习，感谢这次实习的教师，感谢这次实习的单位。这次实习，一定会令我们的人生走向新的一页。

**酒店实习个人工作总结范文5**

一、实习的主要内容。

我经过在商业学校的两年学习充分认识到实践的重要性，与家人商议决定外出到\_\_酒店实习，学习东北菜加强理论知识与实践经验，我在后厨，是一个打荷的，大致是切小料、摆盘、雕刻、保证菜品的美观与卫生。

二、实习中的工作表现。

上班时积极工作，尽量让菜品美观，没有菜时到砧板练练刀工，上灶台练练翻勺，保持乐观向上的心态。我们下午两点时会下班休息三个小时，那时我会到书店，翻阅一下书籍，增长一下见闻。与同事相处关系还算融洽，(毕竟别人什么想法我也不知道，呵呵)结交了几个好兄弟，组建了一个和谐社团，不是黑社会性质的哦，每月发完工资的某天会一起吃饭，增进一下感情，放松心情，这样也更有利于工作。我们厨师长对我要求也不是很严格，一些事情也是对我以一种朋友之间的口吻谈话，他是我在\_\_酒店尊敬的人之一。单位的赵经理，对我也不错，整天笑呵呵的，不过他可能因为一些事请，认为我的脾气有一些暴躁，我自己也这么认为，我也尽量在改掉这个坏毛病。总的来说，我自己感觉我的表现应该是中等偏上吧!呵呵!

三、实习中的体会、收获，实习工作的认知、感想。

(1)经过在\_\_酒店短短一年的实习，我认识到了自己烹饪技艺，性格，工作经验的等等不足之处，并且在工作中逐步改进，相当于对我进行了一次深加工，回锅重新翻炒了一遍，使我变得更加成熟。我也深刻的体会到了父母工作的艰辛，也更加思念和热爱我的家乡。我在广州也认识了各种工种的各种人，热心助人的，埋头苦干的，口硬心软的，尖酸刻薄的，爱吹牛的等等，我与他们发生过争执，也有令我真情流露的，现在回想起来，往事一幕幕好似过眼云烟，大部分只是人生的过客，只有一小部分会令我埋藏在内心深处，永不忘怀!

(2)因为\_\_酒店经营的是东北菜，我本身也是东北人，这也就更加加深了我对东北菜的理解。东北菜是指在东北，包括黑龙江、吉林、辽宁、内蒙古东部的烹饪菜系，东北菜的特点是价廉量大，用料广泛，火候足，滋味浓郁,以炖菜为主。我认为\_\_酒店应该把主食再加上一些粗粮，由于加工简单，粗粮中保存了许多细粮中没有的营养。比如，含碳水化合物比细粮要低，含膳食纤维较多，并且富含b族维生素，吃粗粮也成为了现在人的一种时尚。热菜应该在加上几个更加有东北特色的菜，如狗肉火锅，杀猪菜，关东煮，烤玉米。因为狗肉冬吃驱寒，夏吃避暑，滋补强身，延年益寿。杀猪菜，关东煮等，也是很久远，经过历史与大众考验的经久不衰的东北菜。

四，存在问题。

我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些易燥，不能以平常心面对一些问题。我会继续在外闯荡，并且加深我各方面的素质。我的第一个五年计划是，做到某家三星级酒店的主灶，并且有二十万可流动资金，为我下一个五年计划做奠基。

最后感谢\_\_市商业学校各位老师，就业办老师的帮助，感谢\_\_酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿\_\_酒店能够越办越好，学校越办越好。以上就是我此次一年社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

style=\"color:#FF0000\">酒店实习个人工作总结范文

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