# 酒店个人实习总结

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2025-05-18

*酒店实习总结大全5篇总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们放松一下吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编收集整理的关于酒店个人实习总结，...*

酒店实习总结大全5篇

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们放松一下吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编收集整理的关于酒店个人实习总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店个人实习总结（精选篇1）**

我在\_\_酒店实习期间收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。通过这次在\_\_酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

沟通能力提高：作为一名前台接待员，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。

突发事件应变能力提高：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。面对这样的情况，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。

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。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。

**酒店个人实习总结（精选篇2）**

尊敬的各位领导、各位同事：大家好!

09年，餐饮部在张总及总经理室的正确领导下，在各兄

弟部门的大力支持下，在餐饮各分部门的共同努力下，较好的完成了全年营业任务。回顾一年来走过的历程，我们有过泪水，有过欢笑，创造了很多奇迹，也留下了些许遗憾，这一年我们过的充实而快乐。在这里请允许我代表餐饮各分部门经理对战斗在一线的同事们、兄弟姐妹们表示最衷心的感谢，谢谢大家一年来的付出和努力。现将餐饮部全年工作总结如下：

第一部分，经营情况

1、营业收入：截止09年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万;用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元;用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元;物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做仔细说明。

3、客流量：中餐部全年共接待30424桌，平均每天83桌，其中午市上座率为57%，晚市上座率为78%，人均消费为

160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对08年增加了174次，会议162次，相对08年增加了88次。

第二部分，管理情况

09年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

1、以“保增长”为前提，抓经营工作。

通过07年的摸索，08年的总结，09年的考核更加合理科学，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

在宴会经营方面，我们积极响应公司领导提出的“一年打基础，两年上台阶，三年创品牌，四年求发展”的思路，一手抓推销，一手抓服务，力争提升宴会接待质量。通过08年存留的宴会、会议信息，主动电话回访，征询客人意见，查找接待过程中所存在的问题，进行整改。并根据市场的发展需求，对宴会菜单进行修改，量化出品质量，赢合了客人

对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为10年的宴会品牌打好了基础。

根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

2、以“降成本”为核心，抓节能工作。

08年，由于我们在成本问题上缺乏深刻的认识，只追求高额的营业收入，而忽视了降成本的重要性，导致酒店几百万的利润，因管理不当而白白被浪费掉。09年通过对可控费用认真研究，逐条分析，从人力成本着手，将原来餐饮部编制229人，减少到183人，大大降低了人员费用，提升了工作效率。在用电方面，实行色标管理，将电源开关时间，转为定时、定点，严格监控，效果显著。在餐具方面，实行标识管理，实现了餐具的定位定量，易取易还，减少了破损，方便了检查。通过酒店资产大普查，使酒店所有物品，责任到部，责任到区，责任到人，杜绝了因酒店面积大、人员多，而导致的乱拉乱挪、责任不清的现象，并坚持每月盘点，要求账目与实物相符，缺失部分由责任人自行承担，加强了员

工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

**酒店个人实习总结（精选篇3）**

20--年1月11日，我们以“安徽师范大学实习生”的身份奔赴深圳圣廷苑酒店。那时我大三，还是温室里的花朵，对这次实习充满了好奇和期待。面试之后，我们被分配到各个一线岗位，我是前台接待。

前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本技能较之其他岗位尤为繁琐复杂，概括起来有四点：

1、对酒店业务系统opera软件的操作技能;

2、对客服务基本技能;

3、掌握各班次的工作流程;

4、能够处理一些特殊情况。

还记得上岗第一天我向其他同学夸下海口“一周搞定opera”。很快，牛皮就吹破了。一周，两周，三周，一个月过去了，我还是没能熟练操作opera，遭受到不小的打击。甚至有一段时间我很怀疑自己的能力，责备自己太笨了。而明明在这之前，我都是以学校里的好学生自居。唯一感到安慰的是相同岗位的小葛情况与我类似，我们成了彼此大吐苦水的好伙伴。

对客服务是我掌握得最快的技能，可以说没有刻意学，不知不觉中掌握的。师父说我毕竟是本科生，对客礼貌用语自不用说，英文水平也是游刃有余的。但是，我知道为客人提供满意服务则又是另外一个境界。圣廷苑的酒店文化中就有“诚心服务”这一条，每年度也会评选服务明星。酒店如此重视对客服务的原因不言而喻“服务唤来客人，客人换来现金流”。我也知道掌握前台实操的意义并不大，接触形形色色的人，掌握人际交往能力才是将来闯社会的一大筹码。书本上说过微笑服务是利器，明白这一点的我卖力地向客人推销微笑，第一个向走过来的客人问好，尽量满足客人的要求，耐心地听取客人对酒店的意见。有时客人的一句诚心感谢会让我忘记一天的疲累。

各班次工作流程是最先需要掌握的。前台必须24小时在岗，因此班次也分为三个，早中夜，其中只有夜班是一个人上的。能上夜班就说明前台的工作可以独当一面了。在我上夜班之前，已经目睹两位同事在夜班时犯错误，而且都是因为doublecheckin(因为前台失误，造成将在住客房安排给新客人的意思)。经理说过这是前台最严重且最不应该犯的错误。吸取前车之鉴，我的13个夜班每个都小心对待，没有犯错误，圆满完成了使命。

如果说到最不好掌握的技能，那就是特殊事件处理。正因为特殊所以难以预料，自然也没有操作规范可以遵循。这就要求结合实际情况，本着原则，酌情处理。有一次夜班，凌晨三点有位自称是酒店写字楼租户的醉酒客人来前台要求转交车钥匙。原则上前台不能帮客人转交车钥匙之类的贵重物品。于是我向客人说明原因，委婉拒绝。可是客人硬是不干，借着酒劲在前台大吼大叫。陪同客人一起的另一位客人是清醒的，也坚持要求，还说是酒店的常客，前台这点小事都办不到，质疑酒店的服务。我在权衡之后，决定答应客人的要求，并留下了客人的手机号和被转交人的相关信息，之后认真写好交班。第二天，同事根据我记录的信息将钥匙成功转交，事情圆满解决了。

我花了三个月的时间才掌握这些基本技能，而餐饮部的同学两个月前就自豪地说过自己可以出师了。

从实习中学会了许多，一年后的我又即将步入社会，还真有一堆话想要忠告自己。首先，要有一颗平常心，踏踏实实，不急不躁。刚接触新工作，各种不懂不知道不顺手是理所当然的，大学毕业面对工作仍要从零水平开始也是常态，我要摆正心态，平常对待。其次，要有钢铁一般强大的信心，相信自己能行。刚开始工作，各种打击难以避免，自我怀疑，自我否定只能增加面对工作时的消极情绪，降低学习效率。打不倒的自信来自于自我鼓励和乐观积极的心态。其三，搞好周围人际关系。刚上岗位，积极融入到工作群体中非常重要。同事就是前辈，就是老师，能够帮助我适应环境，快速掌握工作任务。其四，要学会察言观色，阅读气氛。这是社会生存之道，得其者如鱼得水，失其者寸步难行。最后，要有长远目光。这是作为一名本科生应该具备的素质和抱负。不贪一时便宜，忍小忍而全大谋。这是一条分水岭，应铭记于心。

**酒店个人实习总结（精选篇4）**

据教学计划的安排，3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，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，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行。

并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

**酒店个人实习总结（精选篇5）**

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学\_\_文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人。

在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房。自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。

在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西。

除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，“三严三实”专题教育总结汇报更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！