# 酒店实习工作总结5篇

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-05-23

*酒店实习工作总结范文5篇大学是人生的转折点，从一个学生变成一个社会人，参加实习可以培养一个人正确的职业价值观。下面是小编为大家精心收集整理的酒店实习工作总结5篇，希望能够帮助到大家。酒店实习工作总结篇1前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本...*

酒店实习工作总结范文5篇

大学是人生的转折点，从一个学生变成一个社会人，参加实习可以培养一个人正确的职业价值观。下面是小编为大家精心收集整理的酒店实习工作总结5篇，希望能够帮助到大家。

**酒店实习工作总结篇1**

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。

**酒店实习工作总结篇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。

**酒店实习工作总结篇3**

一、酒店介绍

丽城假日酒店是由香港中昌集团有限公司投资，以五星级标准兴建的集客房、餐饮、娱乐、商贸、办公、会议于一体的商务度假型酒店，于\_\_年6月27日试营业，9月29日正式开业，总投资1。6亿人民币。

酒店依山傍水而建，它由八层半月形主楼及四层塔式裙楼组成，外形仿弥勒佛。酒店坐落于常平丽城开发区内，远离闹市，空气清新，环境幽雅，且毗邻湖光山色秀美、汇集中国传统文化精髓、被誉为东莞四大名景之一的隐贤山庄。自然生态环境和人文环境相得益彰，形成了以房地产带动旅游业，以旅游业促进房地产发展的良好格局，是目前东莞地区特色独具，魅力无限的五星级标准酒店。

酒店的大堂气势恢宏，装饰古朴典雅，匠心独运。全部选用进口名贵家订制而成私鸡茨木，瓷器全部采用瓷都景德镇瓷器订制而成。同时酒店的每一细微处均能体现传统文化的精髓。特别是仿明清风格的181间豪华客房，空间宽敞可与任何一家五星级酒店媲美。室内明亮通透，格调富贵典雅，浪漫别致，采用落地玻璃与户外间隔，延伸自然美景温馨现代的享受尽在其中。

酒店餐饮设施较多，环球各地美食，殷勤优雅之服务，满足不同宾客饮食休闲之需要。丽晶殿中餐厅，各地风味时令小吃及传统精美中式菜肴任君选择。“梦之夜”夜总会拥有49间豪华箱包，超大表演舞台，每晚精美歌舞呈现出不穷服务体贴，超值享受;其他服务设施也一应俱全;精品屋，室外游泳池，网球场，大型停车场，车队服务，多功能会议室，商务中心，桑拿等，能充分满足宾客各方面的要求。

二、岗位介绍

总机是酒店对客的第一个窗口，客人对酒店的第一印象往往通过电话产生。总机话务员的职责就相当重要了。丽城对接线生要求严格：熟悉本组范围内的所有业务和知识;认真做好交接班工作;按工作程序迅速、准确地转接每一个电话;对客人的询问要热情、有礼、迅速地应答;主动帮助宾客查找电话号码或为住客保密电话;准确地为客人提供叫醒服务;掌握店内组织机构，熟悉店内主要负责人和各部经理的姓名、声音;熟悉市内常用电话号码;熟悉有关问讯的知识;掌握总机房各项设备的功能，操作时懂得充分利用各功能键及注意事项;特别是严格保密客情资料。

商务中心是酒店的一个营业场所，商务中心文员主要是对客进行服务。为客人提供收发传真、复印、翻译和上网发送e—mail等服务，并为客人保密;为客人办理飞机票、火车票、旅游票的代订服务;迅速、准确地回答客人有关商务和旅游方面的各种问题;提供常用办公小文具，供客人随时借用;提供最新商务信息和商务服务咨询业务及国际国内长途电话。文员每班次认真检查，确保设备设施处于良好状态，定期做好商务中心内各种设备设施的清洁和保养工作;发挥工作主动性和积极性，搞好同事间的团结和协作，完成上级交办的其他任务。

三、工作总结

1。初到丽城的复杂心情

\_\_年7月1日，我们25个同学在学校的带领下踏上了南下的路，一路上我们都很兴奋，一路的新鲜感包围着我们每一个人。中午从学校出发直到下午三点多火车才缓缓开动，从中午开始，我们都是忙碌，从学校到火车站的路上，我们没有一丝悲伤，可能是因为太多的行李让我们无暇去悲伤。送我们的同学在火车窗外对着我们微笑挥手告别，那时，我真的很感动，原来同窗情到了分别时也是可以掉眼泪的。

坐一夜的火车真的很辛苦，车厢内挤满了人，又有点热，根本就睡不了觉。过了很多站，在7月2日的早上5点多，我们终于到达了目的地。走出火车站，我们看到了不一样的天空，觉得那云朵离我们很近，让我们看的太清晰，因此东莞在我的第一印象中留下了很假的天空。从火车站去酒店的路上，我们就开始感受酒店对我们的关怀，人力资源部经理帮我们搬行李，回到宿舍，后勤人员带我们去买生活用品。但是在我们看来，这里的环境并不是想象中的那么好，很多东西都让我们感到失望。到了这里大半天都没有一个地可以打电话向家里报平安，当时真的很凄凉。下午我开通了武汉的号，假装很坚强的告诉家里我在这里感觉很好。当我拨通朋友的电话时，眼泪就情不自禁的流了下来。人生地不熟，只有自己孤单的身影，心里没了亲人的依靠，我的内心很害怕，很想打道回府。直觉告诉我这个地方不是那么适合我，但是我还是要毫无选择的留下来，留下来经受考验。

培训，接下来的是两天半的入职培训。这两天让我渐渐接受了这里不如我愿的东西，但是内心那个痛时常会刺痛我。分岗了，因为眼睛的问题我被分到了总机房，最轻松最无聊的工作，在这里根本找不到我的人生追求，千里迢迢来到这里就为这点事，心里很不是滋味，但是我又只能别无选择的接受，心里默默规划，一定要让自己坚持一个月。就这样，我的实习工作生活开始了，没有一点兴奋的开始了。

2、体验商务总机生活

人力资源部就我们正式交给了各部门，见到了和蔼可亲的前厅经理。正式上岗前，部门又对我们进行了针对性的专业培训，刚开始是大窜的分机表和酒店的应知应会开始，一天的八个小时，我们都坐在那里看那些东西，过的很无聊。两天后，我们开始试着接电话，因为对酒店业务不熟，很多情况都不知道该如何处理，老是转错电话而导致有人投诉。心里开始有了压力，看起来简单的工作做起来并不是那么简单。但是令我骄傲的是：因为我的声线一直都很好，总机应答语很快就被我找到了感觉。后来有一次在接客人电话时，客人赞扬说我的声音很甜美，我想酒店在那时通过我的声音给客人留下了美好的第一印象。

刚开始的一周，都会有老员工带我们上班，在这期间，我感受到了什么叫受人欺负，那些在总机房的女孩子都比我们小，但是她们的工作熟知度都比我们高。因为总机房的设施设备都是固定的，很多操作也是规范的，如果不训练的很熟练，接到电话时就会因为紧张而出错。当我们把她们认为很简单的东西弄错时，就会看到一张很不耐烦的脸，有时候还会被领班批评一通。这些我都默默的忍受着，庆幸的是我的接受能力不错，通过半个月的工作，总机房的工作我都可以独自游刃有余的操作了。

工作流程是熟练了，往往就因为太熟练而简化步骤，忽略细节，造成比必要的客人或高层领导的投诉。有一次，我独自当班时，那时的电话很多，接完一个马上那个又响了，或者两个同时响。这时候我们会用hold电话的方法来让客人等候，因为电话太忙，同时hold了两个电话，我在接完一个电话去拉线回来时不小心挂断的客人的电话，等客人在打过来时，客人的声音明显感觉到不耐烦了。经我耐心仔细的跟客人解释后，投诉才不至于闹的很大。这次让我深刻感觉到，任何一项工作再熟悉也要仔细的去做，这样才会更完美

因为商务中心和总机房只有一个领班在负责管理，所以总机房的接线生就必须要学一点商务文员的知识，以备不时之需。商务总机成为了一体，老员工也在陆续的辞职，也有新的接线生来到总机房，我们也逐渐的变成了老员工。熟知总机房业务后，领班对我们进行了商务中心知识的培训，如何熟练的试用复印机，传真机;如何为客人提供订票服务;都是培训的重点。在商务中心的工作，让我看到了希望，从总机房用电话与人交流到了在商务中心与客人面对面的交流，这对我是一个挑战，对服务一直都是我的弱项，与客人交流时，我一般都会找不到重点话题，有时候也会胆怯，遇上外国人，我常常会紧张的连一句英文也说不出来。随着对工作的熟知度加深，我的对客服务能力也提高了不少，这让我这么久以来找到的心里的慰藉。

3、工作态度的转变

在总机房的大多数时间都是无聊空虚的，上一分钟电话响个不停，几乎同时来了四五个电话，把我们的同事忙得恨不得三头六臂，下一分钟一片寂静，有时一连半个小时都没有一个电话，这就是总机房，一个多么枯燥无味的地方。每天面对着一部电话和千百人交流，听着来电者有礼貌没礼貌的语气，耐烦不耐烦的声音。整天做的都是一些重复简单的事情，一天看到只是话务台的红灯在闪，满眼都是电话的影子，整个人也变得容易烦躁。就是这样一个闲忙分布不均的工作，就是这样一个枯燥无味的地方，日复一日。在商务中心也是如此，好一点是可以时不时的看到人从大堂走过，不至于觉得自己被遗忘在角落。

因为是刚从学校出来，对社会充满美好的期待，因此，我向人事部提出了换岗的要求。人事部一拖再拖，让我觉得事情并不是想象中的那么简单。随着时间的位移，在总机房那么久，工作环境，工作内容都很熟悉了，很多工作都可以得心应手，心中以前的很多恐慌和不安也排解了不少。再加上我们商务总机是一家，时不时的会去商务中心替班，也学到了一些商务文秘服务的知识，这些东西也很适合我，因而觉得工作并没有那么无聊了。对总机接线生的工作也有了一个新的认识。

每一个接线生都是总机的灵魂。在接每一个电话之前我都会调整好心态，饱满精神，让客人听到清晰，甜美的声音，在电话里感觉到我发自内心的微笑，更让客人感受到在这里你是受欢迎的。在工作中，我都会用自己良好的记忆熟练的操作，准确流畅的转接每一个电话。在工作中我学到了很多业务技巧，也积累了不少经验。有一些经验可以大化到人生中。后来在工作中我不会感到很枯燥了，用心去做那些简单的工作原来也是很幸福的。

四、实习心得与体会

1、认识主动服务意识

服务意识，是对酒店服务员的职责、义务、规范、标准、要求的认识，要求服务员时刻保持客人在我心中的真诚感。主动服务意识在服务意识中是尤为重要的，主动的发现客人的潜在要求并为客人提供及时的服务会让客人产生归属感。

主动的微笑服务是总机接线生的服务灵魂，接线生是用电话与人交流，客人看不到她的笑容但且能感受到，微笑的声音是甜美的，是让人觉得舒服的，每当客人听到这样的声音都会很有礼貌的与之交谈，同时也会受到客人的称赞，使酒店形象在客人的第一感觉中突然明亮起来。

商务文员的对客工作都是很细节的服务，善于发现客人的需要是作一个优秀员工很重要的服务技能。客人在商务中心等待时，可以为客人送上一份报纸或者让水吧人员送来一杯免费的柠檬水，以便客人排解在等待中的空挡时间。这时候客人都会投以微笑以示感谢，这样自己的心情也会因此而欣慰。

2、感受酒店培训

在丽城，让我感受最深的是酒店的培训体制。从入职培训到部门的岗前培训，一直到每个月有的岗位知识培训，都给自己提供了一个很好的学习专业知识的空间。

现代酒店业的竞争其本质就是管理人员和员工素质的竞争。培训一支高素质的酒店管理和服务人员队伍，是酒店人事工作中最重要的任务。现在不少酒店经营者自己认识到：“培训是饭店成功的必由之路”，“培训是饭店发展的后劲之所在”，“没有培训就没有服务质量”。酒店员工培训既有利于员工自身知识技能的发展，实现酒店的经营目标，同时有利于酒店的长远发展。

对于员工，很乐意接受酒店安排的培训，这样可以加快自身端正职业态度，入职培训尤为重要，在这个培训过程中，员工可以了解整个酒店的情况，酒店的制度文化以及福利待遇是不是会让员工产生归属感往往就在这期间。这个期间的培训对我们实习生有很重要的作

用，刚踏出校园，找不到工作的起点，入职培训是上岗前的方向指导，让我们这些盲目的实习生对自己的职业生涯有一个好的规划。部门的岗位技能培训可以让员工学习职业知识和技能，还可以培养职业习惯。尤其对新员工来讲，系统的培训比他们自己去摸索学习，速度要快的多，对自己相对独立的做好本职工作和自由做出正确决定就有了信心，因而也提高了自信心。

对于酒店，加大培训力度可以提高服务质量和工作效率。新员工通过培训可以迅速的掌握相关技能开展工作。老员工也可以学到更好的工作方法，以减少事故的发生和降低损耗。员工队伍中往往会有比较出色的人员，他们经过培训扩大了知识面和扩展了工作领域，并接受新的管理理论的熏陶会激发出他们的管理潜能。为酒店储备人才有很大的帮助。

3、体味基层管理

在酒店做基层岗位，基层领导者既是上司又是朋友。基层管理者直接在一线与顾客和员工接触，具备敏锐的洞察力，能及时掌握顾客反馈的信息，发现服务过程中影响传递质量的系统性和执行性问题，在自己职责范围内找出解决问题的措施或方法。这对于基层员工是一个很好的学习榜样，可以透过领班查找自己的不足来提高自己，并可以学习一些管理技巧。

但是，基层管理也有很大的缺陷。由于我国酒店基层管理者能力和意识的缺陷，使他们难以发现真正影响顾客满意度的问题，尤其是服务系统存在的缺陷，从而使相同的质量问题重复出现，不但降低了顾客的感知价值，而且在处理顾客不满时产生的故障成本，会导致酒店竞争力的降低。但是，由于多方面的原因，他们不愿将重要的信息向上级进行沟通。一是自身能力的不足。不能准确判断哪些是有价值的顾客信息，哪些服务问题需要向上级沟通。二是自身的惰性。如果向上沟通，也不一定会被采纳，多一事不如少一事。三是本位主义思想。认为将服务问题向上级反映，担心产生负面影响。由于基层管理者的上级不能有效获得有价值的信息，因此，持续改进服务质量就难以实现。

基层管理的缺陷是一个长远的问题，毕竟是基层，经验不足，能力不够是普遍性的问题。但是基层管理应该做到最起码的以身作则。身为一名基层管理人员首先必须在工作中时刻作好榜样作用，从执行饭店的规章制度到仪容仪表、言行举止、工作态度等方面都应率先垂范，作好员工的带头人。应该明白“身教重于言教”的道理，少用语言多用行动和自身形象来影响员工、带动员工、引导员工和教育员工。“没有不好的士兵，只有不好的将军”，员工工作的好坏，犹如一面镜子，可以直接反射出一个管理人员的管理能力。

五、结束语

时间短暂180天，是我在这项工作上的阶段性的结束也是刚刚的开始。后面的路是那样的漫长我是否会在这个行业上走下去?我无法预测。可我相信我将会用我的平生所学做好每件小事。事在人为。只要有心就会有成功。

**酒店实习工作总结篇4**

前台作为酒店的第一接待部门，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，基本上都是从这里开始的。

\_\_宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，\_\_，拥有足够的商务客人，从\_\_宾馆的统计来看，80%的客人都是在\_\_公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定\_\_宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为\_\_宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

\_\_宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

但是，问题也是显而易见的。由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，\_\_宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。

但是在由于现在的操作流程是：客人退房――房间查酒水――房态置ok房――准备新客入住。

在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。

因此，我提出，一定要把现有的\_\_房态显示监控系统良好的有效的利用起来。

主要的做法有以下两点。

1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和责任分工。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进x态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

**酒店实习工作总结篇5**

一、实习内容

毕业实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握，重要的是这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，毕竟离开学校步入社会工作是第一次，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我想象的那样简单，渐渐的我的激情熄灭了。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我铺床的是部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。

然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间我了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序换上。

这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。

实习使我对社会有了新的概念，当我走在北京的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不能疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。

二、主要成绩

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这三个月的工作中，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不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。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。

三个月实习已成为过去，我不会以它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，我还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我才会有大丰收。

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！