

酒店实习生个人工作总结

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1693676901701791.html>

范文网, 为你加油喝彩!



酒店实习生个人工作总结

酒店实习生个人工作总结5篇

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，让我们一起认真地写一份总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？下面是为大家整理的酒店实习生个人工作总结，希望对大家有所帮助。

酒店实习生个人工作总结1

我们实习的单位：蕉叶泰国餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

北京蕉叶饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

蕉叶是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程 and 要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

三、心得看法

酒店服务宗旨服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

酒店服务宗旨追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

酒店服务宗旨敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣辱与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取

在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣辱喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供质的服务”。

酒店实习生个人工作总结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。

酒店实习生个人工作总结3

酒店认知实习，是学校给我们酒店管理专业学生的一次认识酒店的机会，通过对酒店的直观认识，更加深入了解我们的专业，确立好接下来的大学学习生活目标，为学习专业课程及基础课程打好基础。

此次参观酒店，最主要参观的酒店部分为酒店的前厅、餐饮和客房部分。这也是我们去酒店之前准备的参观目标。

一、酒店参观

(一)前厅

此次参观酒店，了解到前厅的组成及各个部门的职能(礼宾部、总台、商务中心、大堂副理、快捷服务中心等)，前厅是最先和客人接触的地方，在很大的程度上代表了一个酒店的文化、服务品质，前厅给客人留下的印象，是客人对酒店的第一印象，良好的前厅环境，是保持酒店良好形象的一个重点。所以酒店对于前厅服务员、行李员的个人素质要求比较高。酒店前厅的设计都比较空旷、装饰物品不多，所有的功能布局能够让顾客一进入酒店就看清楚。此次参观的四家酒店中，有三家酒店的大厅中间是悬挂了大的吊灯，只有艾美酒店的大厅顶部是可以打开，白天采取的是自然光，可以节约能源。虽然各个酒店的文化不一样，秉承的理念也不一样，但是酒店前厅的大致功能布局都相差不多，只有在装饰装潢上面有差异。

(二) 餐饮

餐饮现在在酒店的地位越来越重，以前的酒店客房的收入占据了最主要的部分，但是这次参观的金雁大酒店客房和餐饮的营业额大致一样。从其他酒店的参观中也可以看出，现在酒店的功能越来越多元化，酒店内部会建设各种餐厅如西餐厅、中餐厅、风味餐厅等，所以以前酒店收入只有客房占最大比例的现象很可能会发生改变。

(三)客房

此次参观的四家酒店的客房，每一间客房的基本硬件设施都相差不大，但是每一个酒店都有自己独特的文化特点。在瑞颐酒店，他们的客房78%是海景房，另外22%是标准房，对于这两种房间，虽然相同类型的房间内部硬件设施相同，但海景房的价格都要比标准房的价格更高;金雁大酒店的客房设计主要是以中国的古典风味为主。针对的客源市场会不一样。然而无论怎样，想要吸引客人入住，就需要有自己本身的特色。

(四)客房输入特点和餐饮收入特点

酒店收入的最主要两个来源就是：客房;餐饮

酒店的'客房是一种前期投入很大、后期投入很少的项目，客房的固定成本很大、波动成本很少，当一所酒店建成后，客房创造的利润是酒店其他部门所不能比拟的，根据参观四家酒店所知道的信息，一般酒店的波动成本会在50到150元之间，而房价远远高于波动成本，一般的客房也能够达到1000元的房价以上，假设一家酒店的某间客房房价是1200元，波动成本为120元，那么这件客房一个晚上的利润就是1080元(在不考虑设备的折损费用的情况下)。要知道酒店客房每天的营业额，只要知道酒店客房的入住率就可以。所以酒店客房的收入是有上限的。

餐饮在酒店的地位也是很重要的，在参观酒店的过程中，很多地方都会有餐饮部的身影，在大厅的休息区旁边设立商场，设立大堂吧、q吧等可以供客人消费的场所，酒店会有各种不同特色的餐厅，像中餐厅、西餐厅、风味餐厅等，喜达屋集团还对客人推出了spg计划，拥有酒店白金卡的顾客，或是入住酒店行***套房的顾客，拥有在行***酒廊用餐的资格，spg计划积累的积分可以用来在酒店消费，包括用餐、将积分换成房间入住，客房升级等。

餐饮相对于客房的特点就是，后期的投入也很大，无论是食材、调料等材料，还是酒水等饮料每

天的投入都很大，不过餐饮的营业额也很高，但是利润率没有客房那么高。餐饮的第二个特点是波动性很大，用餐的价格会依据客人的不同、用餐类型的不同，产生很大的差异，不像客房的定价很固定。所以餐饮的收入拥有很大的不确定性。我认为酒店餐饮收入是很难找到上限的。

(五)对酒店的员工认识

我认为，现在对酒店的岗位可以分为两个部分，一个是与客人直接接触的一线岗位;另一个是与客人无直接接触的二线或行***岗位。一线岗位工作的部门是在前厅、餐饮和客房;二线岗位工作部门现在知道的有人力资源部、工程部、安保部、财务部和其它行***部门。

根据这两天的观察，我认为一个酒店要生存，最主要是看两个方面，一个是客源;一个是员工。

客源是酒店的心脏，一个酒店只有有源源不断的客人来酒店消费，酒店才能获得资金，才能生存下去，一个酒店要是没有了客人，就像人的心脏停止了跳动，就无法生存下去，所以酒店要想方法提高顾客对酒店的忠诚度;员工是酒店的血脉，是为心脏提供服务的，无论员工在酒店干什么，在哪个部门，什么职位，最终的目标都是指向为客人提供舒适的服务，为了客人能够对酒店有高的满意度，而要想员工提供好的服务给客人，酒店就需要提供好的待遇给员工，只有这样员工才能体会到酒店对他的重视，才能更好的为客人服务。

(六)酒店的营销

酒店的营销方式有电视、纸质平面媒体和网络营销，包括与旅行社合作，旅游网站的合作，微博、微信的宣传。然而酒店最重要的营销方式是通过为来酒店的入住的顾客提供满意的服务，通过顾客向他人的推荐，以口口相传的方式赢得人们的优良口碑。酒店保持客源的方法一般会采取为客人提供一些礼物，在客人生日的时候，致以问候，并赠送蛋糕等物品，给客人一种关爱，让客人感受到不一样的惊喜。定期对客人进行回访，致以问候。

(七)对酒店服务的认识

通过对四家酒店的参观，我认为，在酒店设施设备的质量是酒店赖以生存的基础，但无形的服务产品质量更加的重要。酒店的员工需要树立高度的“顾客”意识。这是酒店服务质量的根本。在客人还没有提出要求之前就已经为客人准备好客人可能所需，让客人真正体会到，酒店是真心实意为客人服务的。

来酒店入住的客人，对服务的质量敏感度很高，酒店服务质量中的无形服务是酒店业区别其他产业的一个重要特征，无形服务能够使客人从心理和情感上得到很大的满足，因此，顾客在酒店十分注重服务质量。

有顾客才有市场，有市场才有利润，酒店能否赢得并且保持客源，关键在于酒店提供的服务能否让顾客满意。顾客对酒店的满意度是酒店服务好坏的最终标准。

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

(八)威斯汀酒店和艾美酒店的对比

威斯汀酒店和艾美酒店都是喜达屋集团旗下的品牌酒店，在参观了两家酒店后可以明显的感

觉到他们之间的差异，威斯汀酒店给我的感觉就是昏暗的灯光，安静的环境，能够让人很快放下心中的浮躁。而艾美酒店采用的是比较欢快的色调，使用的是白、红和宝蓝三种颜色，给人轻快明亮的色彩，一走进酒店的大厅，心中就会有一种空旷的感觉，一种面对大海时的感觉，可以安静、可以欢快，心情明亮。

虽然都是喜达屋旗下的品牌，不过两家酒店之间的客源资料并不会共享，在某种程度上他们之间也存在竞争关系。

国际酒店管理集团旗下一般都会有多个品牌，有不同的风格，针对不同的客源市场，吸引不同的客人来酒店消费。

(九)金雁酒店的认识(金雁的文化、和国外酒店的差别)

金雁大酒店是隶属于厦门航空公司的一家酒店，酒店采用的是中国古典风格，有很浓重的中国风气息。这样的主题文化，吸引的最主要的中国游客，对外国游客的吸引力不足，很难走出中国市场。

(十)客房创收

通过此次认知实习，我了解到现在客房的创收项目比较少，迷你吧和小冰箱是最主要的创收方式了，其他物品的售***较少，且不够主动，只有当客人主动询问的时候，才会卖给客人。酒店客房的收入中，创收所占的比例还是比较少。

客房的迷你吧、小冰箱里面的物品，酒店的进价会比市场上的进价更高，售价也更高，而且一般是找承销商提供，当物品快要过期的时候，会退还给承销商，酒店不承担产品没有卖出去而过期造成亏损的风险。

酒店客房中的物品也是可以出售的，并且酒店客房里面的物品一般都是酒店自己设计的，带有酒店自身的特点。

通过对四家酒店的参观，四家酒店对于外送服务费的收取标准都是点餐费用的15%，所以我认为这个送餐服务费收取是有一个统一的行业标准。

(十一)对酒店行业的认识

通过两天对酒店的认知实习，对酒店的认知不会像去之前一样停留在认为酒店只是一座供客人住宿的建筑，此次参观了四家酒店，对酒店有了大致的一点了解，对于“酒店是什么？”这个问题，我现在的回答是：酒店是服务。客人来酒店住宿、吃饭都是花钱买服务，所希望的是酒店提供一种心理舒适的享受。所以酒店业才会是一种劳动密集型的产业，需要大量的人员来为客人提供服务。

(十二)前期准备与后期得到的异同

此次认知实习，我们团队成员前期都积极准备，对各个酒店的资料都有查询、了解，对去酒店的认知实习过程也有很清楚的规划，团队分工明确。在参观酒店的过程中，因为有了前期的准备，很多事情都进行的十分顺利，但是还是有一些地方准备的不够充分，例如在团队分工中我的任务售票和前厅提问，但是前期准备的问题没有准备充分，所以在交流会上提出的问题没有重点和针对性，前期准备中，也没有考虑到有些问题酒店人员不会给我们解答的情况。导致我们小组在咨询会上了解到关于客房的信息比较少。由此知道，前期准备的充分性和全面性对于一件事情的顺利进行的重要性是很大的。

(十三)团队合作

这次的认知实习，是通过团队合作的形式完成的，在去认知实习之前，小组内部就有过多次的交流，使境外生和境内生很好的融合在一起，大家一起讨论，发表自己的看法，明确分工，集思广益，在酒店观察的项目比较多，每个人负责自己的区域，事后大家一起交流，体会到了团队合作的力量。

酒店实习生个人工作总结4

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是我的一次比较专业的实习。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨：

- 1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。
- 2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。
- 3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。
- 4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。
- 5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供”。

二、对自身的影响：

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.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,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了七八个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说AIRPORT时,就要猜到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间,一年过去了,很快就结束了我的实习历程,回首的时候也会有些许的留恋,我知道工作是一项热情的事业,并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会,也打开了视野,增长了见识,为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

三、心得体会

通过此次实习,让我学到了很多课堂上更本学不到的东西,仿佛自己一下子成熟了,懂得了做人做事的道理,也懂得了学习的意义,时间的宝贵,人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的,只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任,看清了自己的人生方向,也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度,要有一种平和的心态和不耻下问的精神,不管遇到什么事都要总代表地去思考,多听别人的建议,不要太过急躁,要对自己所做事去负责,不要轻易的去承诺,承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力,增加了实际的操作经验,对实际的文秘工作的有了一个新的开始,更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业,并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里,我第一次真正的融入了社会,在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能,并且在次期间,我注意观察了前辈是怎样与上级交往,怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会,也打开了视野,增长了见识,为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间,我从未出现无故缺勤。我勤奋好学,谦虚谨慎,认真听取老同志的指导,对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、**思考、综合分析,并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中,尽力做到理论和实际相结合的状态,培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥,与同事友好相处,尊重领导,工作认真负责,责任心强,能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则:要么不做,要做就要做。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学**验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

酒店实习生个人工作总结5

XX年暑假，在**管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程 and 要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺

地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一）、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二）、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三）、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），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。

四）、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

更多 实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发