

# 2023年酒店实习总结(通用6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店实习总结篇一

酒店实习3000字总结如下，快随着小编一起来了解下吧。

### 酒店实习3000字总结【一】

实践目的：通过实习掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

只学不实践，那么所学的就等于零。实习，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。所以，我非常珍惜这一次的实习机会，也感谢学校和老师给我们安排南航明珠这么优质的实习环境。

由于人数较少，我们4人全被安排到餐饮部的西餐厅——明轩阁工作。因为广交会期间接待的外宾会比较多，我们主要的工作就是翻译，根据需要分配到不同的班次上岗。每个班次工作时间为8小时，分别有早班，中班以及晚班。一开始，西餐厅的领班便向我们进行培训，例如餐具的介绍，菜谱的介绍以及餐具的摆放，西餐厅服务的主要工作等等。

经过几天工作，不难发现，我们的工作很轻松。西餐厅接待的大多是南航内部员工，且大多是机组人员。客人比较多的就是早餐的自助餐时间以及晚上的夜宵时间。除了翻译工作外，我们也会兼职服务员。迎客，带位，点餐，摆餐具，添茶水，上菜，撤台每个程序现在都已经很熟悉并掌握得很好。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中会受到过客人的嘉奖，一个回复的笑容，一声简单的“谢谢”都让自己感到窝心，我想这也是服务人员工作的动力。因为我所在的是西餐厅，让我有更多的机会接触外宾，所以在下班后都会拿出有关西餐服务的商务英语资料在看，在给外宾服务的过程中，提高了自身的英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

酒店的老员工大都是热情友好的，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；他们会细心地教我们工作的程序，包括细节问题，都一一向我们讲解；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；而管理层中的主管和领班也很亲民，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。

这次实习中，有一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然学园生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

在南航明珠的一个多月的实习已划上了圆满的句号，这次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，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

最后感谢老师的帮助，感谢南航明珠大酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿南航明珠大酒店能够越办越好，学院越办越好。

## 酒店实习3000字总结【二】

根据教学计划的安排，暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲

场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店,丁山花园大酒店是一座集酒店,公寓,会所于一体的现代化的综合商务旅游中心.其拥有各种类型的客房,还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩,又因靠近南京机场和火车站,中心商务区等客流集聚地,拥有足够的商务客源.丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人,其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆,并和宾馆签订有长期合作协议,其中,日韩美,港澳台等外宾人员也较多.这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点.

前台作为酒店的门面,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.因而,一般来说,酒店对前台的要求都会高一点,通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求.丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售,预定,登记入住,退房及费用结算,客人答疑及服务要求处理等业务.由于酒店前台涉及到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着.我到丁山后,经理安排前台主管带我,先接收两个月的培训,然后试着让我独立上岗.培训期间,要逐步学习酒店的产品知识,如何帮客人预订客房,入住登记,结算费用,懂得如何识别并登记各种身份证件,及通晓各国货币和人民币之间的汇兑.培训大体为两个月,但因人而异,可稍长或稍可短,培训期间只上早班和晚班.早班为早上七点到下午三点,晚班为下午三点到晚上十一点,培训知识基本掌握后开始上夜班,夜班为晚上十一点到第二天七点.

培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作,遇到新的情况师傅都会讲解,操作流程师傅也会讲,忙的时候就帮忙打下手,从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等,并且每天留一定时

间跟着师傅学习新的东西,然后抽空记忆.在方面上说我们学的是在前台的技能,可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力.由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统,英文版的,fedilo6.0,因此系统操作也是我们要学习的内容之一.该系统有比较合适的房态显示和处理系统,使用起来比较快捷.但是前台登记程序里规定要先做纸制登记,然后再录入系统.由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录,个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间,有造成了程序的烦繁,不利于更好的对客服务.

## 酒店实习总结篇二

### 第一,初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后,基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的资料,然后就把我们分配到各个岗位,我则被分到了独一厨,待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了,以往在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了,可是我相信,只要认真去对待,就会有意想不到的收获!

我第一次做客情就是婚宴,当时真的很胆小,不敢去询问客人的要求,之后师傅和主管说了,必须要放开自我心中的“怕”,主动去做,最重要的一点就是“勤”!要勤快,脑子动得快一点也就足够了,到之后每次一有客人来吃饭,我都会主动迎上去,热情、周到地去服务,用最真诚的微笑去迎接客人,使我自我更加充满了信心!也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦,什么样的客人都会遇到,关键是要看自我怎样去对待了,我想只要用一颗真诚、上进的心,无论遇到什么样的坎坷,我都会踏过去的!

还记得酒店组织了一次“自我在工作中的不足与如何改正”的主题演讲,一向以来我都不敢去表达自我心中的感受,以

往简单的一次自我介绍都不敢表达，之后在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最终！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自我，最终跨出了第一步，那是一个属于我自我的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自我！

## 第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自我的父母，上了学，认识教师、同学，而此刻的我到了铁道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理本事。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自我。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就能够问心无愧了。

，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，并且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自我若要有很好的意见就能够主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自我就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自我的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自我。

## 酒店实习总结篇三

下面是本站小编为大家整理的酒店个人实习总结2018，欢迎大家阅读。更多精彩内容请关注本站工作总结栏目。

## 酒店个人实习总结2018【一】

### 一、实习体会

#### (一)、初步的收获

记得我们在培训室经过三天的短期培训后，经过孟老师谆谆教诲，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的!

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后!那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

#### (二)、宴会部的全面学习

在独处的这3个月，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：

一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是作为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在宴会部，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是杨主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情。

其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决



方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

## 二、实习内容

### 1、餐前摆台

在计划接待的前一天我们就开始按要求摆台形、落椅子、铺台布、上转盘、定骨碟、摆餐具还有易耗品的其他一切准备工作。

### 2、迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

### 3、拉椅让座

当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

### 4、派送香巾

将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

## 5、服务茶水

将口布折成正方形放置骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：

“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

## 6、呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

## 7、服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

## 8、上菜服务(分餐)

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人

做一个展示，按人数将其用骨碟分餐，给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的.菜已经全部上齐了，请慢用！”

## 酒店个人实习总结2018【二】

20xx年7月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习个人总结，希望对我这份工作的一个总结，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“宾客提供最优。”

## 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(本文由个人工作总结本站提供)。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。

## 酒店实习总结篇四

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和x个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们xx人被分成了x个组，分别在不同的部门，并且每xx天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的x个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是x小时工作制，而且每天还得加班x个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度

有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天x小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

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，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

## 酒店实习总结篇五

本站发布酒店实习总结：精选酒店实习总结，更多酒店实习总结相关信息请访问本站实习报告频道。

本文是本站为大家整理的关于《酒店实习总结：精选酒店实习总结》的文章，希望大家能够喜欢！

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

### 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和xxxx包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧

和自助吧)。我们1xxxx被分成了xxxx组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的xxxx人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班xxxx小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏

的素质之一！

## 酒店实习总结篇六

综合自己的总体计划，我决定选择酒店实习，我决定到xx酒店，它是黄石的一家酒店。

xx的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们9人被分成了3组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。我心想酒店的这一做法让倒是挺人性化的。我们组的3个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我告戒着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所谈，“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备听从领班的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜这些所谓的必须做的本质工作外还得兼职勤杂工。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是8小时工作制，而且每天还得加班1小时左右（没有加班费）。刚开始工作的前三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都是那样热情友好，他们并没有因为我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，看来还是员工自己的角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心思话。这也是酒店上层领导所缺乏的素质之一！

1、应该改变传统对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导说的话吧。

2、企业缺少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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必须的。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策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

今后，我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识更多，使自己未踏入社会就已经体会社会更多方面，不要以单纯的想法去理解和认识社会。而是要深入的探索，为自己的未来打好基础，在学校学会更多的书面专业知识，在实践中好好利用知识进行运作。

最后，感谢酒店能够提供这样的机会，感谢领班的教导，在此祝愿xx酒店能够越办越好。

打工只是一种磨练的过程。对于结果，我们应该有这样的胸

襟：不以成败论英雄，不一定非要用成功来作为自己的目标和要求。人生需要设计，但是这种设计不是凭空出来的，是需要成本的，失败就是一种成本，有了成本的投入，就预示着的人生的收获即将开始。不经风雨，怎见彩虹，没有人能轻轻松松成功。

在这次寒期的工作中，我懂得了理论与实践相结合的重要性，获益良多，这对我今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的打工是一个开始，也是一个起点，我相信这个起点将会促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟。