

# 最新大学生酒店实训总结报告 大学生酒店实习工作总结(模板8篇)

报告范文的写作可以提高我们的思维逻辑和表达能力。小编整理了一些精彩的辞职报告样本，供大家参考和学习。

## 大学生酒店实训总结报告篇一

在\_\_国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多的东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

### （一）实习单位介绍

1、实习单位：\_\_国际大酒店：\_\_国际大酒店位于\_\_大道，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店。

2、实习部门：餐饮部。

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，

特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

## （二）实习职位介绍

\_\_咖啡厅服务员。

- 1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。
- 2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。
- 3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务。
- 4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。
- 5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。
  - （1）礼貌问候客人并询问用餐人数。
  - （2）引领并为客人拉椅子，打开餐巾。
  - （3）为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
  - （4）点酒水，并服务酒水。
  - （5）点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）。
  - （6）服务面包和黄油。
  - （7）结合客人所点食品，为客人换餐具。

(8) 服务菜品（同上同撤）。

(9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。

(10) 询问客人对主菜质量是否满意。

(11) 当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

(12) 建议甜品并记下订单。

(13) 服务甜品、咖啡或添水。

(14) 询问客人是否需要其他东西。

(15) 确认客人的账单，结帐服务。

(16) 感谢和欢送客人的光临。

(17) 整理并摆台。

### (一) 实习收获

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。

2、服务水平的提高：经过了一年的酒店实习，让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，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：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。

3、英语水平的提高：在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。

## （二）实习体会

1、实习不是体验生活：实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程：通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，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了社会，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。

在毕业实习期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化，并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚地认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的。所以，在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的

准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

最后很感谢学校能给予我们这个机会，让我们能学习到很多在学校不能学到的知识，让我更清楚的了解了自己，这次的实习给我触动很大，相信这次自己收获到的将会伴随着自己飞的更高、更远！

## 大学生酒店实训总结报告篇二

刚过去的三个月的时间我参加了学校组织安排的到市\_\_大酒店的顶岗实习。本次顶岗实习主要是为了让我们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，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，这次酒店顶岗实习的经验将有助于日后就业。这次认知实习主要在\_\_大酒店的餐饮部、客房部和前厅部门，具体情况如下：

### 一、餐饮部

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍\_\_大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。

其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候，这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。这一点在\_\_大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

在\_\_大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

尽管这次\_\_大酒店里能看到比较规范化的工作秩序，但在一些地方还是存在很多问题。首要一点是基层员工素质普遍不高。管理者的素质无可厚非，但基层员工通常表现为在客人面前很卫生礼貌，一旦回到和其他员工在一起就变成另外一个素质低下的人了。厨房也不是真的很干净，在留在传菜口期间我就发现走道地面很脏，而走道两边就是厨房的出菜窗口，走道是每次传菜必经之路。另外在包间里面的各种餐具

并不是真正干净，因为通常服务员打扫包间卫生时一块抹布要连擦好几个包间里的餐具才会换一下的。而且桌布破了也没有更换。我想在很多时候这些问题都是细节，但是作为一个四酒店，就应该重视起来，而不能把这些问题简单处理，因为最终利润还是来自于消费酒店提供的服务的客人。

## 二、前厅部

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设四个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是各楼层各房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的\_\_\_，为客人提供各方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店时办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们来了解前厅部员工的应急能力。

## 三、总结

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。

## 大学生酒店实训总结报告篇三

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在xx酒店实习的点点滴滴，觉得从中受益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在xx培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么陌生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时候是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

来到xx后，x老师给我们介绍了酒店的发展史、酒店的各各部门及人员编排。这使我更加想好好的了解一下浩海，了解一个四酒店到底是怎么服务的，这个团队是怎样带起浩海的这个酒店的营业能力为什么会在大同市众多五酒店都很出众。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多，要学会观察，做好服务，服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在xx酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢xx酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望xx国际酒店能够越来越好，也祝愿xx的明天会更好。

## 大学生酒店实训总结报告篇四

我知道，在大多数学生看来，不赚钱就称不上x□赚钱是x的最重要目的。甚至是唯一的目的。在我看来除了我们现在的专业学习这个主业以外，我们投入的各种持续性的工作都可以称之为x□

我刚上大学的时候，也是和大多数同学的想的一样。所以，我尝试过大学校园里流行的大多数x职业。可是在做的过程中，我就发现那不是我想要的。直到在欧风中式餐饮(以下简称欧风)打工以后，我才明白：做一些有意义的事情，走出校园融入社会，才是更重要的x目的。

20xx年的寒假我没有回家!刚好欧风中式餐饮(颐高店)开业不久，需要招收大量的x服务员。学校恰巧也建议我们寒假里锻炼一下。当然，我知道时下人们对大学生的一些看法：做事热情高，但是往往持续性很差，三分钟热度，合作刚开始不长就坚持不下去了，往往不能善始善终。既然欧风不嫌弃，我也就见好就收，没有过多的讨价还价顺利的被录用。

第一天上班，店长让我从服务员学起。收盘子、扫地、拖地、打扫卫生间。

刚开始的几天，站姿不好，服务用语不当、声音过小，还有在工作中经常出现过早收盘的失误，惹的客人只抱怨。店长感慨：“小龙，咱干活麻利但是也要看清楚情形判断正确啊”！回去躺在床上不禁伤心：这些问题要是再解决不了整个人可都完了。

不耻下问加上熟能生巧，始终相信一切总有好起来的时候。没几天就开始了正负零差错的历史。店长的眉头不在拧着了，还意外的获得了加分的表扬奖励。我的热情一下子前所未有的高涨，进入了兴奋期。工作干好了，失误降了下来，也逐渐的得到了大家的认可与接受。这个时候收获的是幸福、满足，但更多的是对自己的一种信心！

员工们都说在餐厅菜台最减肥。其实服务员跑来跑去也不简单，还练嗓子呢！餐厅里人多位子少，看见空盘子就得像看见敌人一样迅速扫除，动作一慢客人就皱眉头。劳动量一下子比平时大那么多！几天下来，饭量大增的惊人！好处是人比以前乐观了，身体也壮实了不少。给爸爸打电话爸爸高兴的几乎要派车来青岛当面谢谢老板！直感叹该早点放我出来锻炼的！

晚上人一少的时候就往菜台跑，没过多久，各个疑问就在实践中迎刃而解。还学到了两夹子夹一盘子菜的本领。

春节后刚开业的那几天，人多的让我开了眼，忙的连店里热闹的音乐都听不见。那个时候人手较少，许多空盘子不能够及时收完一急躁出错率有上去了。

在欧风“顾客永远是对的”。尊重顾客是商家的立身之本。我很实在的悟到了这个道理。积极主动放下在家里小皇帝的身段，诚恳的给顾客赔礼道歉并及时采取补救措施。也因此

得到了顾客的理解与尊重。进而与几个熟客建立了深厚的友谊。看着顾客满意的离开，他们幸福的背影令我诚心诚意的快乐。对人和善其实并不难。

假期很快就到头了。原本想早点返校，但看着店里的生意越来越好而人手不足的现状忍不住都多干了几天，真的产生了感情。临走时送了外场的员工每人一份小礼物，以感激他们对自己工作上的照顾和生活上的关心！

开学的那天，宿舍里众兄弟们聚在一起，我是第一个说的。“我很高兴的一件事就是在欧风迈出了第一步，第一次完全靠自己在真实的社会里表现自己。

现在，每次想到欧风，心里都有一股暖意。养成了经常洗手的“毛病”，吃饭急急忙忙的“毛病”，在公共餐厅用餐自带餐具的“毛病”……到底欧风教会了我什么，我也经常问自己。答案很多，是勤劳，是认真，是恭谨，是勇气。

现在朋友们感慨我同初入大学时相比，似乎像换了个人，太有礼貌了！我都会微微一笑：我是。

在x中成长的！

现在，大学生x不仅仅是勤工助学的活动，也是学生在校期间一项重要的社会时践活动，这也是为什么一些家境条件比较优裕的学生也主动寻求x的原因。

以参加社会实践活动为主要目的大学生在x时选择性也会更强。这类x没有生活的重压却

有更多的能力开发的主动性往往展现了个人的兴趣倾向；有相当一部分还属于知识性、技能性x□这种x在是我们获得经济的同时，又从能力开发上为我们迎接未来的职场竞争作了良好的铺垫。

当人们把今天大学生就业难和人才过渡浪费呼之为知识失业时代已经来临时，从一入学就开始主动、自觉地参与社会实践活动，在学院生活与社会实践的磨合中积淀自己的人生经历，我现在深信，这会对大学生增强职业竞争力，对以后步入社会的职业生涯发展会起到越来越重要的作用。

当然，学生以学为主，不要因x而影响学业。学有所成是我们事业发展的基石，是长远的利益所在，也是社会和家长的殷切期望！

## 大学生酒店实训总结报告篇五

### 1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

### 2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提

高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

## 酒店餐饮服务

1、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，知道客人名字的要姓去称呼客人。

2、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。

3、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！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，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。

5、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同时要问主人是否要求分餐；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。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开

在点菜单上(酒水一份，菜品一份)。每份一式四联，一联交厨房或者吧台(菜品交厨房，酒水交吧台)，一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

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！”

9、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒)：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒；正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制

品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

## 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

经过了六个多月的酒店实习，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。

### 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。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。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

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，我从末出现无故缺勤。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、独立思考、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最佳状态，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，要做就要做最好。

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，学习经验自然是一个因素，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。

## 大学生酒店实训总结报告篇六

我是刘xx□xx年9月，我在日照雅禾国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么有“历史”的雅禾呢！总是在外面道路上游走的我，终于能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入雅禾时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时间，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥

着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，现在才明白，是自己的眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能弹出时间的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练，雅禾！

在雅禾，我是一名基层服务人员，同事们的热情，让我深有家的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是对待客人的！客人至高无上和以情服务，用心作事是我在雅禾最初学到的，作为一名雅禾实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自己看的很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最应该感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在雅禾，我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而雅禾，也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势；忘不了，同事们一起用力喊出的雅禾口号。我为我曾是雅禾人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在雅禾虽然有过泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是雅禾在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢雅禾！

## 大学生酒店实训总结报告篇七

我是x大学酒店管理专业大四学习，准备毕业之际，在学校安排下我到x大酒店为期一个月的实习，实习期间分别到酒店的

客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习，这次实习使我受益匪浅，是我大学四年学习书本知识的一个很好的运用机会，下面就是我的个人鉴定。

其次是餐饮部。餐饮部是酒店内员工最多、工作量最大也是最复杂最辛苦的`部门。在这个岗位的学习中，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上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。

首先我到酒店先到客房部学习。在客房部，我向清扫员大姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清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。

最后是总台。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。在此段时间里，对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。

短短的一个月实习很快就结束了，在这个工程中终于体会到工作与学习角色的不同之处，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。

## 大学生酒店实训总结报告篇八

实践出真知，如果我们只是单单在课堂里学知识，而不到外界去实践和锻炼，也不算真正的掌握了知识，学会了技能。所以，我们利用大三的一个学期到xx实习，一方面是让我们

的知识更巩固，技能更熟练；另一方面是为我们踏出社会做准备，积累经验。这五个半月的实习，不管是学习，还是做人，都让我学到了很多，感触很深，让我对我的专业更加认识和肯定。

随着经济的发展，旅游服务行业，特别是酒店的竞争越来越激烈，越来越进步了，如果我们只是呆在学校里，是很难有大的突破和进步。所以，我们进行了为期五个多月的实习，目的是为了让我们更好的把课堂上抽象的知识运用到实际当中，了解旅游业现状，熟悉整个酒店的运作，经营管理过程，企业的服务及文化。同时增强我们的专业技能，培养我们的专业意识，为我们以后专业课的学习有很大的帮助，增加了经验，认识了自我，锻炼了自己，也是我们毕业后找工作的一笔财富。

xx是由香港xx集团投资20亿元打造的“一站式”旅游王国。项目首期投资7亿元，由主题公园、度假酒店、大型温泉、拓展训练、森林公园等几大板块构成。很荣幸我分到的酒店是xx这个大家庭，而且我分配的岗位是火山温泉前台的一个接待员。一进到xx我怀着满心的期待和好奇，先是一个星期素质培训，和企业介绍，接下来是部门的岗位技能培训。培训完了，我们也就正式上岗了，我们都是一个老员工带我们熟悉岗位的一些基本操作和注意事项。渐渐的我们也可以一个人独立的站岗了，一开始我还是比较不习惯八个小时的站姿服务，而且都是穿着高跟鞋的，那里的老员工和领导也对我们很照顾我们，经常让我们累就去休息，做错事情也耐心教导。不用一个月，我对前台的接待也基本上上手了。为了学到更多的东西，我还学习了前台收银的一些基本知识，比如数钱，出票，做报表等。在这里我们每天上班前都会开会，经理每天都会跟我们讲出我们的问题所在，让我们及时改正，跟我们强调服务和细节，调动我们上班的激情。在这里我们还经历了两个黄金周，就是国庆黄金周和春节黄金周，虽然在这几天我们都累到说不出话，可是这样才真正锻炼了我们

的意志。我看到了中国旅游业扎堆的现象，我感受到了游客的心理和需求，我明白了在这个服务行业生存应有的态度和精神。当然在这五个半月里，我结识了很多朋友，与那里的员工打成一片，变成了家人，我们一起哭一起笑，团结互助。

在这个大家庭里，我看到了xx的管理文化和服务精神，这五个半月里我和森波拉一起前进，一起成长，一起收获快乐。这段时间的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性，对旅游管理这个专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实基础。同时，通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在我们课堂上所学不到的，学以致用，让我们的专业技能有了一定程度的提高，待人处事方面的技巧也有了提高。在这里。我也看到了随着社会经济文化的迅速发展和对外交往的不断扩大，我国旅游业迅速发展，不但成为我国第三产业的重要方面，而且已形成一个新的经济增长点，对于我们是个很好的机会，机会与挑战同在。所以这次实习回来，我也要下定决心，好好学习我的专业只是，继续充实自己，为毕业后找工作做好准备。

其实这次的实习也做的不完善的地方，我希望可以然我们轮流换一下岗位，餐饮酒店客房的岗位都可以尝试一下，让我们可以体验到不同岗位的不同要求，对企业可以有更全面的了解。同事，我也希望可以定期的组织我们和企业进行沟通和交流，能及时反应我们的问题和指出我们的不足，让我们进步可以快一点，进步的空间可以大一点。

吃得苦中苦，方为人上人，这次的实习体验，不管是专业，还是做人，我都收获了很多，我很珍惜这次的实习机会，我也有了自己的目标，并决定下定绝的心朝这个这个方向走下去。最后，非常感谢xx和学校，学院给我的这次实习机会，相信在以后的学习工作中我会更加努力。