大学生酒店实习总结（集锦15篇）

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们好好写一份总结吧。总结一般是怎么写的呢？下面是小编为大家收集的大学生酒店实习总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大学生酒店实习总结1

20xx年1月29日，我就踏上了去厦门的火车。1月31日去我的实习单位--

温德姆和平国际厦门大酒店办理报到手续。2月1日正式开始上班。经过半个月的实习，我对酒店的整体情况有了一定的了解。

一、公司简介

温德姆和平国际厦门大酒店是美国温德姆酒店集团在亚太区首家温德姆旗舰的国际五星级豪华酒店。酒店坐落于鹭江道12号，是厦门商业中心，毗邻中山路步行街，与钢琴之岛--

鼓浪屿遥海相望。交通位置十分方便，距厦门高崎国际机场20分钟车程,距厦门国际会议展览中心20分钟车程，距火车站10分钟车程，距轮渡码头仅需步行5分钟。20xx年4月22日开业。酒店总建筑面积是71,395平方米，建筑高度为99.1米，78%的房间能看到海景。

酒店一共有28层(实际楼高26层，没有13、14层)，客房有588间(实际有房609间)，房型有12种。1到4层是公共区域，5层以上是客房。5层到23层是豪华房型，24至28层是行政楼层。豪华楼层有豪华房、豪华

海景房、豪华套房、豪华海景套房、豪华公寓房、豪华海景公寓房、温德姆公寓套房。行政楼层有行政海景房、商务套房、桅椤崎套房、温德姆套房、总统套房。

酒店由行政办公室、财务部、餐饮部、前厅部、客房部、工程部、人力资源部、保卫部、市场销售部九大部门组成。有琴岸咖啡厅、新南轩中餐厅、大堂吧、日本餐厅、户外咖啡厅、温德姆行政酒廊(只提供给行政楼层的客人)等餐饮部门，客人可以免费使用酒店的健身设施。

二、酒店文化

温德姆和平国际厦门大酒店是一家为所有宾客提供专业服务的国际性豪华酒店。酒店使客人愉悦是通过关注细节，发挥团队协作精神及预见宾客的需求来体现的。

1、酒店的愿景

始终以热情积极的进取精神，细致入微的个性化服务，以及对品质的极致追求，成为房价家喻户晓的市场领先者。

2、酒店的.任务

(1)服务质量不打折扣，经济效益实现目标。

(2)满足员工和客人的期望，为他们带来惊喜。

(3)促进与商业伙伴的期望，融入当地的社区。

(4)吸引和培养行业的人才，成为就业的首选。

3、酒店的指导原则

(1)热情/必胜的信念

(2)优质服务(3)基础服务

(4)礼貌

(5)客/户忠诚度

(6)全员销售

(7)合作

(8)展示最佳状态

(9)主人翁意识积极参与/不断改进

(10)投诉/服务改善

(11)跟进

(12)安全

(13)知识技能

(14)电话接听

(15)荣誉感

(16)人际关系

4、五大支柱

(1)个性化

(2)灵活性

(3)创新

(4)反应及时准确

(5)团队精神

三、管理模式

温德姆和平国际厦门大酒店采用的是短期全权委托经营管理的模式。

在这种合作方式下，业主与管理公司签订全权委托经营管理合同，管理公司即温德姆酒店集团委派管理人员，业主派出业主代表共同对酒店进行全面经营管理。管理方以其管理优势和经验使酒店的经营管理达到双方约定的合作目标。

酒店开业前期间管理公司按照每月每平方米一定的金额收取管理费，酒店开业后管理公司按照酒店营业总收入的一定比例每月收取管理费。管理公司派出的管理人员工资、福利及其他相关费用在酒店日常经营开支中支付。

采用全权委托经营管理的模式具有品牌效益共享、并使受托管理酒店享受专业规范管理、营销网络支持、客源优势互补、营运系统支持、人力资源后援、团队资源支持等诸多服务。借助这些优势使业主的资产保值增值，对酒店长期稳定发展起到良好的基础建设作用。在合作期内，由管理方向酒店业主--
厦门和平里有限公司委派管理人员：总经理、财务总监及餐饮总监，业主派出代表担任酒店副总经理，以代表业主监督资产的保值增值，负责重大事项与业主的协调并参与日常经营管理。

管理方派出的人员全部均为在“酒店管理公司酒店”连锁品牌项目有任职经历或经过酒店管理公司严格培训的资深职业经理人。

管理方为酒店建立完整管理手册，操作程序，奖罚制度等日常管理手段。

四、岗位设置

酒店共有员工610名，进行分层管理，采用直线职能制，直线共分四层。

决策层：这一层是由酒店高层管理人员组成。有总经理、副总经理和总经理助理等。在这一层工作的员工主要职责是对酒店的主要经营管理活动进行决策和宏观控制，对酒店重要发展战略和产业经营目标进行研究并组织实施。

管理层：这一层由酒店中层管理人员担任。如各部门经理、经理助理、行政总厨、厨师长等，他们的主要职责是按照决策层作出的经营管理政策，结合自己的工作经验、方法，具体安排本部门的日常工作，并带头执行。管理层在在酒店中起着承上启下的作用，他们是完成酒店经营目标的直接责任承担者，是主攻手。

执行层：这一层由酒店中担任基层管理岗位的员工组成。如主管、领班、值班长等。执行层人员的主要职责是执行部门下达的工作计划，完成具体的工作，他们直接参与酒店服务工作和日常工作的检查、监督，保证酒店经营管理活动的正常进行。

操作层：这一层包括酒店的一线服务人员。如：迎宾员、厨师、服务员等，操作层员工职责是接受部门指令为顾客提供标准化、规范化服务。

五、薪酬制度

科学有效的激励机制能够让员工发挥出最佳的潜能，为企业创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易使用的方法。它是企业对员工给企业所做的贡献(包括他们实现的绩效，付出的努力、时间、学识、技能、经验和创造)所付给的相应的回报和答谢。在员工的心目中，薪酬不仅仅是自己的劳动所得，它在一定程度上代表着员工自身的价值、代表企业对员工工作的认同，甚至还代表着员工个人能力和发展前景。

目前，薪酬已不是单一的工资，也不是纯粹的经济性报酬。从对员工的激励角度上讲，可以将薪酬分为两类：

一类是外在激励性因素，如工资、固定津贴、社会强制性福利、公司内部统一的福利项目等;

另一类是内在激励性因素，如员工的个人成长、挑战性工作、工作环境、培训等。如果外在性因素达不到员工期望，会使员工感到不安全，出现士气下降、人员流失，甚至招聘不到人员等现象。

酒店针对不同级别及工作性质采取不同的薪酬制度，但基本可以归纳为基本工资与绩效工资相结合的薪酬制度。

大学生酒店实习总结2

在前台接待这个岗位上已经数月了，打卡的单子换了一张又一张，客人换了一拨又一拨，唯一没变的是，我还是我，接待员还是接待员，职位没变，赤子之心也没变。仍记得去年x月第一次看到金叶大酒店的情形，那天跟朋友去购物，经过一栋大楼的时候瞬间被它的外观给吸引了。气势

磅礴的大楼，灯壁辉煌的大厅，流水潺潺的走廊，优雅得喝着咖啡的客人。金叶大酒店是当地的挂牌三星级酒店，地处长江湖畔，风景怡人，内有客房301间，包括套房26间。另外有西餐厅和中餐厅，中餐厅的菜肴以河豚最为有名，酒店拥有11个会议室和一个宴会厅，可容纳440名宾客。其大派之势可想而知。我幻想着要是能在这么漂亮的地方上班该有多好！后来，通过朋友我认识了金叶大酒店的人力资源经理，正好他们缺一个前台接待，而我对前提接待这个岗位又垂涎已久，所以在经过一轮简单的面试后我成了金叶大酒店的一名员工，从最开始的实习开始学习。

学习的过程有喜有悲，喜的是每天我都能看到自己的进步，每天都能比昨天收获更多。悲的是懒散的性子经常被师傅训斥，再加上对业务的不熟悉，经常受到客人的冷嘲热讽。尽管如此，我的专业基础是不能小觑的。虽然我开始工作比他们晚，但我的进步比任何人都快。刚开始的时候，师傅就只教我刷身份证，输入身份证信息，激活房卡这些。虽然是很简单工序，但如果不用心也很容易出现错误。我还算有点耐心，在做这些期间没做错什么。由于我性子比较急，在自我感觉能熟练通过这些程序之后就迫不及待的让师傅教我别的，师傅对我工作进行简单的考评后，发现我可以进入下个环节了，就开始叫我摸那个软件。因为是一个新鲜的东西，我迫不及待的想动手，也高估了自己的记忆能力，在看着师傅演戏一遍后觉得很简单，就让他教我更多。师傅边耐心的教我边提醒我注意学习方法，他介意我用本子跟笔记下来。而我却自以为是的什么都记得住。事实证明师傅的话是对的，好记性不如烂笔头。昨天还记的好好的，今天睡了一觉之后发现忘了一大半，能记着的少之又少。后来，端正学习态度后，我用心的记录师傅教我的整个过程，在不忙的时候反复练习着。在觉

得有点熟的时候，趁着不忙时候师傅让我登记散客的入住程序，全程他在旁边看由我来操作。我礼貌的欢迎客人后，询问客人的需要，在条件允许的`情况下推介我们的主推房，确定房型后查看电脑的房态，再让客人出示身份证件及有效证件进行登记，再打印住宿登记单双手递给客人并温馨提示必填项目，填写完毕之后，跟客人收取房价双倍凑整的押金，再打印押金单，请客人检查确认，待确认无误后再签名，然后把激活房卡，把房卡，身份有效证件及押金单一式三份的中间联一并交与客人，祝福住宿愉快后再指引该房价的方向。整个程序下来虽然紧张，但也总算有条不紊。在经过师傅的肯定后，我就这么开始上手了。慢慢的开始独立接待团队及预订客人。

经过一年的实习，对酒店的生活也有了一些自己的领悟，想说它是海市蜃楼，可它又实实在在的让我学到了很多东西。从简单的老师课题上的理论指导，到现在的自己切身体会，把理论付诸到实践中去，让实践更加专业化。除了对专业的东西有自己的领悟外，在为人处世方面及与人沟通能力方面也有自己的领悟。我想与人为友还是比与人为敌的好的，哪怕她是你的竞争对手。即使是输，也不能输了风度。还有一个字“忍”。守的云开见天明，不要端着半瓶水就出来晃，不要说出糗，它很可能就因此输给了对手。对已学校要求我们实习的安排，我也慢慢的从刚开始的排斥到现在理解。实习不光是对理论学习的升华同时也是我们从学生的身份到社会人身份的转换。身份的转换及心理的承担。在学校这个象牙塔出来后让我们体会到现实生活中的柴米油盐都要自己去创造，只有知道不容易才会更加珍惜现在所拥有的。所以说实习，是对学生生活的总结，同时也是对现实生活的开始！

大学生酒店实习总结3

20__年__月中旬，我们__级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理__班的其中九名学生有幸来到了__国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

一、实习时间

二、实习地点

__国际酒店20__年开业，是__首家以“__”为主题的四精品酒店，酒店秉承“人文__，科技__”的宗旨，在设计上以“__”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

__国际酒店包厢均以__的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番__远航的乐趣。__国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

三、实习内容

（一）准备工作

来到__国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的`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。

（二）实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经

常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

四、实习收获

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。另外，在管理上最重要的是要妥善处理和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现

的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

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，还有就是做为四的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，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。：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。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，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。

五、总结

在郑和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实习我认为我的选择没有错，因为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，虽然服务员的工作简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，更为重要的是，在7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。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！

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿__国际酒店生意越来越红火，学院越办越好。

大学生酒店实习总结4

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

20xx年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们xx届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习，或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了花园山庄的江南食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训。培训工作分为二块：一是岗前培训，包括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，酒店特别安排了保安部的主管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。

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域。在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过这门课，所以现在一切对我们来说都有是陌生的，茫然的。我就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作。在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛。上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务。后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的`问题了。在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐

的事。在服务过程中风们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了。我马上给他加满，没过一会又喝完了。我又微笑的走过去给他加满。前后加过几次水，后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心。虽然只是很平常的几句句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学天了不少的东西，除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西。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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神。这个团队领导者的能力和素质，执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚。其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑。当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个。看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个领导者，他就要承担相应的责任。虽然大家还不能完全接受，但丝毫不影响他的道理。只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

大学生酒店实习总结5

对于酒店等行业来讲，服务无疑是其核竞争力之一，是它的线。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，为酒店树立良好的品牌和形象。通过酒店的和平时的强化练习，锻炼了服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯，也学会了用标准的礼仪礼貌待客。

通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同和，他们让我更深刻地了解，他们拓宽了我的视野，也教会了我去适应社会融入社会。
在实习中，我对酒店的.客房，娱乐都有了了解，对大酒店的规章制度，管理模式也有了感性，我从一个实习的角度来看大酒店的资本优势。

(一)永远做创新者，做领头羊

在大力推行创新的年代，无论做什么行会什么工作，创新始终是灵魂。酒店工作更要作好创新工作，不能一味的学习别人，模仿别人，要从自己与别不同点充分挖掘自己的优势，这样才能立于不败之地。

(二)始终如一坚持客人永远是对的的方针

客人是酒店业的灵魂，没客人那么酒店就不会存在了。“客人永远是对的”这句话向服务提出了什么样的要求呢?的说，就是作为服务人员应该记住，不要说客人“不对”。即使事实上客人是不对的，你也不要说客人“不对”。客人是来“花钱买享受”的，是来接受服务的，而不是来接受批评的。如果服务人员批评客人，说客人“不对”，客人就会认为这是把“花钱买享受”变成了“花钱买气受”所以服务人员不应该批评客人，说客人“不对”。

(三)员工的服务意识强

酒店员工是直接提给客人提供服务的，员工每天会接触不同档次，不同籍贯的人，针对不同对象进行化服务是酒店提高服务质量的根本。以预订部员工为例，员工虽然很少见客人面，但是从声音来辨别出客人是谁，然后进行预订登记，然后记下他来店次数，以及客人爱好等等，这些无不体现了服务意识。

(四)各联系紧密

拙耕园宾馆作为一个三星级宾馆，包括部，餐饮部，客房部，部，部，人力部部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的，比如餐单，行李单，果蓝单，定餐单，还有订房中心过来的返佣单，这些都需要与各大部门，协调。

酒店存在不足及建议

1、加强酒店服务特色

酒店里，管理文化、装饰文化、服务文化、餐饮文化、休闲文化、文化，到处都能感受到文化的感染与熏陶。在室内外装修中，他特别追求绿色面积的增多与适度，同时重视文化氛围的营造和高档次、合理性。动用资金千万元美化庭院，使布局更加合理。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菜式的，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。

2、缺少凝聚人心的文化。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。企业文化的不是可有可无的，而是企业

生存发展所必需的。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群策群力，团结一致，共度难关。

3、缺少奖励机制和晋升制度。酒店的机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了上的激励。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。有些时候对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励!

大学生酒店实习总结6

在香格里拉实习已经有两个半月了，在这半个月中，有很多的值得分享。

件事是我们学院的来看望了我们，而且我们的老师还住在了我们的酒店，我们都感到非常的亲切。我们的老师还给我们带来了一些特产和咖啡，礼轻情意重，我们真的非常非常地感动。我们还和老师们进行了一次座谈会，我们和老师进行了一次深入地交谈，对我们这段的实习中遇到的问题和我们的想法做了一个了解，也把我们的想法及时地传达给了我们的酒店的领导。让我们的.实习中遇到的一些问题得到了改善。我们也对我们的实习目的和方式有了更加深刻地认识。

我认为这半个月还有一件事值得分享的就是我们参加了香格里拉情3的。这一期培训的是发扬主人翁精神。发扬主人翁精神的内容核心是“关心”，体现在关爱和理解同事，关怀客人，对充满自豪感并和捍卫公司的品牌。我觉得香格里拉的培训总能让我们到很多，让我们对我们的职位有更加深刻地思考。

第一点关怀客人，就是要仔细观察客人的喜好，使客人能够时刻喜出望外。像我们在客房，就可以通过观察客人对一些物品的摆放啊，观察客人吃的剩下的水果啊，可以判断客人喜欢睡几个枕头，硬枕还是软枕，客人喜欢吃什么水果啊等等。然后我们就可以把客人的喜好输入客史档案，我们也会填写客人喜好卡，这样，等下次客人再来的时候，我们就会根据客人的喜好有针对性地为客人服务。还有就是及时预见客人的需求，比如商务客人我们可以主动询问他是否需要打印机等等，这些都需要我们细致地观察和一颗想为客人服务的心。

点就是理解和关爱同事。在酒店的同事都是一个大的，少了哪一个部门的同事，酒店的运营出现问题。所以在培训中我们填写了“幕后英雄卡”，把你想感谢的同事写在卡片上。我认为这是一种很好的方式，我就感谢了洗衣房的同事和工程部的同事。要感谢洗衣房的同事是因为她们每天都会给我们洗制服，给我们洗布草，给我们的工作提供了有力的支持。感谢工程部的同事是因为客房里的一些工程问题，只有他们给我们进行了维修我们的客房才可卖，所以也要感谢工程部的同事，他们也很辛苦。

最后一点就是以身为香格里拉人而自豪，要保护和捍卫酒店的品牌。在这点上，我觉得这是自身一种自信心的体现，但是我们也要自豪而不骄矜。

这就是这半个月中我最深，收获最大的两件事，分享给大家，希望在今后的很多很多半个月中，我都能收获到不同样的，给自己充电，让我的实习生活能够更加的丰富多彩!

大学生酒店实习总结7

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

XX年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们07届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了花园山庄的江南食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括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，酒店特别安排了保安部的主管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。

我们实习的花园山庄是一所成立于XX年的四星级酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致他成一楼江南食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是江南食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员数名。

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过这门课，所以现在一切对我们来说都有是陌生的，茫然的，我就像无头苍蝇，[完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导，庆

幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的`问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中风们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了，我马上给他加满，没过一会又喝完了，我又微笑的走过去给他加满，前后加过几次水，后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心。虽然只是很平常的几句句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架。

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到最大。人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好。去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许？我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学天了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到作为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个领导者，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

大学生酒店实习总结8

一、实习目的

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用的同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状及发展趋势。

二、实习时间

20xx年xx月xx日至20xx年xx月xx日

三、实习地点

xx大酒店

四、实习岗位

xx酒店管家部服务员

五、实习单位介绍

xx市xx大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

六、实习内容

在酒店管家部实习，上岗之前是要经过培训。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门领班李小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/656211010111010113