

最新酒店实习生啄木鸟 酒店实习生个人工作总结(通用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

酒店实习生啄木鸟篇一

20__年4月16日我来到了_酒店开始我长达一年的实习生活。在这一年的实习中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在20__年海南省春光杯服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的九个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我

耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩。一年中把三亚该玩的地方几乎都玩尽了。天涯海角，南山，西岛，呀诺达，蝴蝶谷，槟榔谷，海棠湾……都留下了我们欢声笑语。

总之，一年多的实习我也曾经因困难而想退缩过，一年多的实习我也自豪过，一年多的实习我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，一年多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但一年多的实习经历是我最大的收获。我可以这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的！他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的时间里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们最大的收获，最大的财富，最好的结果。

酒店实习生啄木鸟篇二

在政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xx酒店，进行我们为期9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，以下是我的第三季度工作总结。

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：

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——xx酒店是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，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xx酒店最大的也是最主要的餐厅，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和要领，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xx酒店是一所老牌的涉外星级酒店，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xx酒店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。所有高星级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□xx酒店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xx酒店是一个涉外的高星级酒店，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。在一个月实习过程中，我发现xx酒店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xx酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx酒店能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

文档为doc格式

酒店实习生啄木鸟篇三

在政管系多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入一酒店，进行我们为期9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，以下是我的第三季度工作总结。

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：

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——一酒店是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，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。漓江厅是一酒店最大的也是最

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和要领，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，但偶尔还会对没有做好工作的下属发脾气。

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，由于一酒店是一所老牌的涉外星级酒店，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一酒店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。所有高星级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。一酒店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，毕竟一酒店是一个涉外的高星级酒店，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。在一个月实习过程中，我发现——酒店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——酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿——酒店能够越办越好，学院越办越好。

酒店实习生啄木鸟篇四

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。

20__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。

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。在服务过程中我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！

酒店实习生啄木鸟篇五

第天上班，要求穿着整齐——一身深色西服和黑色的皮鞋，佩戴好写有“实习生”的铭牌，把头发束起来。一切准备工作就绪，我看到镜子中一身职业正装的自己，感到一丝跃跃欲试。我知道从我穿上这身工作服进入银行之后我就是银行的工作人员，是这个银行的一分子，我的态度我的仪表不再仅仅是代表我自己，还代表着我实习的银行。一开始面对一

堆堆数不清的单据和一个个要求不同的顾客，我真的有一种无能为力的感觉，我知道从我开始实习的那一刻起，我的历练就将开始了。我们行长曾经对我们说过，从我们开始工作开始面对社会的那一刻起，我们不在只是学生，没有人会因为我们的年纪小因为我们从未接触社会而宽容的对待我们。对于顾客来说，我们既然已经开始这份工作就必须要为他们提供服务和咨询。不可以对顾客说不知道，因为在他们眼中我们是银行的内咳嗽保虽然我们还有很多很多的业务不了解，有很多很多的事情不会处理，但是顾客就是上帝，我们不知道的问题也一定要想办法替顾客解决。询问其他人员或是打咨询电话，不论是什么问题都要竭尽心力的去帮助顾客，因为这是我们的职责是我们的义务，也是我们工作的根本。

学会好好面对工作，好好接待顾客，是我们必修的一课。只有这样才能更好的面对社会更好的与别人交流。在实习的过程中我发现态度在很多时候才是解决问题的根本。人和人的交往必须建立在相互尊重的基础上，作为银行这样一个服务性行业更应该注重礼貌和尊重。我们在一天的工作中很有可能会遇到来自天南海北的顾客，不同地方的顾客脾气态度可能不同，不同文怀程度的顾客可能对事情的理解程度不同，但是作为银行的工作人员不论是什么样的顾客，我们都应该用我们的热情和耐心来接待。主动上前问好并替顾客取号，是我们面向顾客提供服务的第一步。只有事先了解到顾客要办什么样的业务，才能因事制宜，帮助他填制单据。对于我们来说，不同的业务要分门别类的填写单据，因为熟悉所以我们可以十分清楚的指出什么地方应该如何填制，但是顾客却很有可能是第一次接触，虽然有模板可以对照着填写，但是这一切对他们来说实在是很陌生，这样就是到了发挥我们作用的时候了。我们面对那些迷茫的不知所措的顾客时，应该拿出我们的耐心和细心。耐心的一次又一次的讲解，细心地为顾客审理单据避免出现错误。我们细致的工作既可以为柜台减轻工作量又可以帮助顾客减少等候的时间。每当看到办完业务的顾客在出门前回头对我说谢谢时我都有一种感动从心中升起——那是我付出努力得到的最真实最直接的回报。

在实习的过程中也经常会遇到一些不顺利，比如顾客等待时间较长而在大厅吵嚷，比如顾客因为误解而填错单据，再比如由于缺少我们的提醒而导致顾客拿错号码或者办不了业务。这些情况其实都是很难避免的，在刚开始遇到时，总是不知所措，心中难免委屈，也在心中埋怨过自己运气不好。可是后来才发现，真的只有在遇到这些突发的问题时，才能更加增长我们的经验，也才能在生活的逼迫下学会如何处理问题如何化解矛盾如何更好的沟通。

实习的这段时间要特别感谢我们的大堂经理，我们的黄经理，虽然一开始觉得他有些太过严谨小心，但是后来发现这样的严格细心对于银行的工作是十分必要的。他既像我们的工作上的老师还是我们生活上的良师，黄经理特别喜欢给我们讲人生哲理，而且他拥有一种从生活的细节中提炼智慧的能力，他在不断传授给我们与人相处的技巧，经理最让我感动的是他的认真与用心，无论对于工作还是生活。他总是对我们强调凡事要早做准备，要用心去经营，感谢让我遇到这样的良师益友我们的黄经理。

还很幸运的是能遇到那些从事保险、证券工作的哥哥姐姐们，他们虽然也没比我们大几岁，但却十分照顾我们，从他们身上我看到了我们这代人的奋斗与坚持，能和他们和谐融洽的配合一起工作真是每天的快乐的事情，我想我不会忘记我这群朋友。

这些日子，在工行遇到的这些人，每天那么多的客户，那么多不同的处境和情况，让我再次坚定我的基本信念：要热爱生活，要有上进心，要坚持和用心，要真诚和尊重每一个人，我想这是一切的根本，我会珍惜下面在工行的日子，慢慢用心积累属于我的生活工作的经验。