

最新酒店实践自我鉴定(模板6篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店实践自我鉴定篇一

自学校毕业来__酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20__年工作鉴定：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，能够向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不中断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

酒店实践自我鉴定篇二

(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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础.并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。经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，养成了应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践，使我们对酒店的基本业务和操作有了必须的了解，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，接下来就要为他们供给乘车预约表并理解他的信息再交由主管排车了。

(3)、服务本事的提高

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，明白客人名字的要姓姓名去称呼客人。

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，但必须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”。如明白客人姓名，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”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必须要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不细心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水:询问客人是否能够点菜,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。询问是否能够起菜:对于集团内部宴请或者是常客,可能会早已经通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单,所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜,如有VVVIP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。

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,一联自我留底备查。

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;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换骨碟;上果盘之前更换;客人举杯喝酒时,要立刻手持酒瓶准备续斟;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立刻喝完,要立刻问主人是否要再加。

10、结帐:集团内部高层可到前台签单,但要注意提醒;正常

客人结账，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，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感激客人的光临。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，最终收瓷器制品，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。

二、酒店管理实践的体会

1、酒店服务业是社会礼貌的窗口

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、精神礼貌也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，所以，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礼貌的一个重要窗口。

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。仅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。服务质量是指酒店供给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。

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。饭店人对此都应十分熟悉，饭店只是一个单体的建筑，仅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，他们来到那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。所以饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供给尽可能多的方便。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”，也就是帮忙客人解决难题的知识供给本事，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店实践自我鉴定篇三

来东莞实习已经有了五个半月了，此刻想想，时间过的真快。还有半个月的时间，实习就结束了。我们总算是熬到头了。

回望过去的种种，犹如在昨日，都历历在目，更有一些是刻骨铭心啊。

其实在实习期过了一半之后，那个时候，都过的很习惯了，心态也有了很大的变化，变的成稳了许多，不在浮躁了。对

待一些事情，都有了自我的独特的看法。

实习了五个半月，在传菜部也呆了五个半月，中途有一次换岗，没换成，酒吧的那个经理就是一个贱人，言而无信的小人。此刻在传菜部里，除了经理和领班之外，我是资格最老的员工了。嗨，身边的人，来来往往的，走了很多了。这也说明了，我们传菜部的人员，更换的还是很频繁的。这更说明了，酒店这个行业的人员更换是很快的。慢慢的，也就习惯了。

呆的时间久了，老员工了，身上承担的职责也就大了。每次带着那些新员工上班，他们做错了什么事的时候，经理和领班就说我，说是我没有带好的。嗨，没办法，我仅有好好的听着，谁叫我是老员工了咧，老资格呀。

四月三号到十一号，休了九天假，回家了一趟。实习要结束了，该为自我的未来作打算了。回去看了一下，那边酒店的情景，找了一下工作。过完年了，很多人都出来工作了，所以，此刻，各个酒店都不怎样缺人了，找了几个大酒店，都没什么好岗位了。可是，我没放弃。最终，从朋友那里等到消息，一个酒店招人，我跑去人事部问。没想到那个经理很是爽快，一听说我是学酒店管理的，就给了我电话号码，跟我说：“你实习结束了，想回来的话，就打我的电话，直接来找我，我给你安排岗位。”我问她：“如果我实习结束了，但你们酒店却招满了，不招人了，你也给我安排？”她说：“就算不招了，只要你来，招满了，我也要你。你来了直接找我，我给你安排岗位。”我当时听了这话，还是蛮高兴的。那家酒店是一家国企，待遇还不错。之后，又有一个朋友在武汉也帮我找了一家，做餐饮的，待遇也还行，工作还很简便，并对我说：“如果，你还想继续做传菜的话，我就跟经理打声招呼，让你从领班开始做，我们那里正好缺一个领班。实习结束了，你要来的话，就提前告诉我一声。”

看来还是要多交一些朋友呀，俗话说：“多个朋友多条路呀。”

”这话果然不假。

实习要结束了，此刻是该为自我的未来作打算的时候了。此刻摆在我面前的有三条路，一是留店，实习结束了，留下来，继续发展。二是去武汉发展。三是回宜昌发展。此刻就是我自己权衡利弊，做一道选择题的时候了。

接下来的半个月，是要好好研究一下自我的未来了。

酒店实践自我鉴定篇四

实习的生活总是带着一丝惊喜，好似每天都能学到新的东西，每天都能有不同的体会一样。但是当你真正的适应了这样的生活的时候，它却冷不丁的结束了。真是从头到尾都让人感到意外。

在这次的实习中，我也是这样的感受。从开始的紧张，到最后的意外。期间还有不少同事和领导给我带来的学习和体会。不知不觉中，本来还感到害怕的实习却已经结束了。带着这么一丝不舍，我重新对自己进行了一番审视。经过了这么一番的学习和实践，自己已经在许多方面都有了进步和改变，现在，我对自己的个人情况做自我鉴定如下：

在工作方面，自己有了很多的增长和见识。最大的改变，就是从一名只会端菜送水的效劳员，成长为了一名笑口常开、勤快熟练的员工。在培训时，我从领导的教导中学习了很多的知识和道理。还在之后的工作中，从前辈们的身上学会了很多作为效劳员应该了解的事情。如对工作地点的了解，对工作完成方式方法，以及我们酒店推荐菜单和业务的学习。

并且在长久的工作中我也认识到，作为一名效劳员，我们并不是一个端菜和传话的机器，我们应该做的，是将酒店的效劳表现出来。让顾客满意，这才是我们真正的工作。

在这段时间在，自己接触了很多的人。从同事到领导，从顾客到路人。与他们的交流和接触给我带来了很多东西。如：和同事的接触，让我获得了只是，也得到了不少的“典范”让我能更有动力。和领导的接触让我明白了前进的方向，也有了对工作的责任感……和各种各样的人相遇，让我有了各种各样的体会。这不仅仅增加了自己的胆量，也让自己在交流上更加的流利，为我的工作带来了便利。

同时，与人的交流还让我得到了各种各样有用的信息，给我的生活也同样带来了不小的帮助。

作为效劳员，我首先最大的问题是体力上的缺乏，如果能解决这个问题，自己的在很多地方也能得到改善，也不会总是一副气喘吁吁的样子。其次，是解决事情的经验上，面对顾客的不满，自己的总是感到慌张，只能等待领导来解决。这是非常糟糕的，自己应该加强随机应变的能力。当然，尽量去防止这样的状况才是真正重要的。

这段时间的实习让我收获颇丰，我相信未来的工作中我还有更多需要学习的东西，祝我的未来能一帆风顺！

酒店实践自我鉴定篇五

这次在xxxx酒店店前台的实习，是我真正意义上的一次脱离同学，脱离学校的宝贵的实践活动。不仅是感受颇多，也是受益匪浅啊。

首先，从专业技能方面来说，在师傅的严格教导与督促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐认识，到熟悉，从阅读《前台服务操作规范》到实际操作，从“幕后”走到“幕前”，不仅是自己的技能提升，更是对客人负责的表现。其中，少不了所有老员工不厌其烦给我提供的帮助，由心地感谢大家。每接待一位顾客，每接听一个电话，对我来说，都是一个新的挑战。没有丰富的接待经验，对业务不

熟悉，使自己在实操中明显有工作效率较低的缺点，操作起来也略显生硬。

其次，让我感触很深的是xxxx酒店的企业文化，各种类型与层次的技能与酒店文化相关知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不仅是一种激励制度，也是一个自我提升的机会。还有，金海湾的薪酬制度也是我很感兴趣的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不仅把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分考虑了酒店的开房率与营业状况。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”就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来说□xxxx酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已经略显窄小，设施也有老化现象，虽然有部分客房是经过新装修的，可是格局这些是很难改变的，相信只有通过给客人提供更好的服务还弥补硬件设施的缺陷。再者，通过在前台的’实习，发现员工流动性很大，特别是外地的员工，也许这是酒店的普遍现象，可是这样势必会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投入更多的时间和精力不断培育新员工。

通过这次短期的xxxx酒店的前台实习，使我比较直观地了解前台的操作进程，也认识到管理实践的重要性，为今后的理论学习进一步打下基础。同时，在实习中，也结识了很多同事和好友。

酒店实践自我鉴定篇六

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，

沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响到他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习工作中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习工作，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

1、自身不足与缺点：通过这次实习工作，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。

另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

1、想法：本次实习工作给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习工作面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在xx酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习工作是在花园酒店，虽然当时的实习工作时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议：对于这次实习工作，由于各种原因与实习工作单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习工作生的方式的进入实习工作单位，到最后以签约员工的方式进入实习工作单位□xx酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金□xx酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习工作单位进行沟通，避免这种情况再次出现。