

# 最新酒店自我鉴定(优秀5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 酒店自我鉴定篇一

我于20xx年7月14日至20xx年10月31日到xx酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的满意程度。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的动身点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑问题目，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部固然不是酒店主要的营业部分，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着相当重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在xx酒店接近四个月的实习，本人获益非浅。酒店就即是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏进社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力进步：作为一位前台接待员，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。常常前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，乃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，是作为一位前台接待员所必须要学习的课程。固然，沟通不但限于与客人之间，还存在于同事之间，乃至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这类情绪上的波动常常会影响他人的心情。如何调剂好本身的心态，用的心态往面对客人，面对同事乃至上级，如何带给他人一个的笑脸，是我每天都要认真思考的题目。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了进步，还学会了如何调剂自我的心态。

2、突发事件应变能力进步：在前台接待处工作，天天都必须作好作战的预备。由于作为一位前台接待员，天天都要接待不同的客人，面对不同的事件。进住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，乃至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何抚慰客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与本身的安全，对我来讲又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力进步：通过这次实习，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。只有培养本身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有题目，有不懂应当大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最合适自己的东西。

4、服务意识进步：作为一位前台接待员，时刻都代表着酒店。不管是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应当时刻都有为客人提供的服务的意思。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、本身不足与缺点：通过这次实习，我重新看到了本身的不足和缺点。在语言能力上仍然是没法十分流利的与客人进行沟通。平常进住xx酒店的客源主要是国内客人和日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于本身的英语口语能力并不是十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于本身的酒店工作经验不足，致使工作上出现不应当出现的错误，为同事带来了许多不便。另外一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够仔细，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，我已在不断的改正当中。

2、就业远景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部份的酒店基层员工大部份都是以中专或大专的学历居多。我以为现在的酒店行业缺少的仍然是高学历的专业人才。但是，就算具有高学历，仍然是没法成为一位管理职员。作为一位管理职员还

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，作为行将毕业的大学生来讲，尽对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理预备。

1、想法：本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏进社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直没法改变的生存原则。想要取得成功，就必须比他人更加努力。这次实习面对了很多之前从来没有碰到过的题目。如人际关系题目，宾客关系题目，心理状态不佳等题目。但通过这接近四个月的学习与改进，我不管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题目。

由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，固然当时的实习时间只有一个月，但是却遭到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理团体公司管理的五酒店，而且花园酒店具有较长的经营历史，已构成了一套较完善和严格的员工管理制度。相对与花园酒店来讲□xx酒店是一间非终年轻的酒店□xx酒店由开业到现在只是三年的时间，不管是管理制度和经营体制仍然不是十分完善。

再加上xx酒店是属于家族生意，并不是由酒店管理公司进行管理，大部份的高层管理职员缺少酒店管理经验。所以□xx酒店在员工的职业素质上是与老牌五酒店比不上的。过于疏松的员工管理制度致使员工的工作心态疏松，这无疑是会下降员工的服务质量。假如一个五酒店只有具有五的外表，而缺少五的内在，是不足以称作为一间五酒店。

2、建议：对这次实习，由于各种缘由与实习单位的沟通存在某种程度上的题目，由一开始的以实习生的方式的进进实习单位，到最后以签约员工的方式进进实习单位□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，假如工作不够一年离职则要收取毁

约金□xx酒店人事部的这类办事方法，实在是让我感觉到分歧。看今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这类情况再次出现。

## 酒店自我鉴定篇二

时间在一个不经意间给人许多考验，许多宝贵的经验，以下是针对我所在xx酒店的财务经理工作自我鉴定具体情况：

为了确保财务核算在酒店的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。

做好日常酒店菜品价格巡查工作，发现菜品价格问题我及时做出书面汇报，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于50%。

酒店20xx年xx月试开业，资产众多，价值极大。针对这种情况，我在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐。

- 1、在酒店筹备阶段，为使开业后部门工作进行顺利，财务部编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。
- 2、熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平。定期召开部门协调会议。
- 3、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财务部进行沟通并解决。

针对原料的购进与售出，存在若干品种可以论件计算，也就

是整进整出。在整进整出的原料品种方面，我制订好每日售卖盘存表，以便于更准确地了解厨房的成本及其损耗。

以上为我过往的个人工作自我鉴定，在往后的工作中，在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制酒店的成本及费用。加大业务学习力度，加强对本部门人员的业务培训，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶。

本人拥有较强的意志力，不懈的学习力、优秀敏锐的思维洞察力；愿意也敢于应对挑战。良好的语言文表达能力、较好的沟通协调能力、卓越的现场细节管理、勇于开拓创新的工作作风及颇受认同的感召力是我做好管理工作的基础和保证；不断进步的管理理念、日臻完善的职业人素养、最大化个人潜能发挥的价值观是我面对更多机遇的准备。

18年的酒店职业生涯，我先后在多家不同体制的酒店管理公司，接受不同风格的管理模式及经营理念的洗礼与熏陶使自己逐步成长为一名德才兼备的复合型资深酒店职业经理人；凭借扎实的五星级酒店基层基本功的锻炼及在院校学习的丰富的理论知识，在吸取各家管理精华的基础之上，结合自身的特点专长融会贯通能够根据不同业态的酒店性质编制针对性很强的酒店管理体系及运作模式。本人在餐饮、房务、营销、人事、工程、财务、营运、集团公司总部管理、酒店战略研究、酒店市场开发、酒店项目谈判、酒店功能规划、酒店筹备、品牌策划、运作、推广等方面具有非常丰富的理论与实际工作经验。

### **酒店自我鉴定篇三**

半年的实习已画上句号，通过这段时间的实习，我得到了全

面的锻炼，实习的进程也使我完成了一个学生，在迈出社会时历经的过渡，进步了自己的立，得到了这个方面知识的应用能力，为以后正式踏出社会奠定看扎实的基础。

在这些日子我的确学到了很多的东西：除能学到中式餐饮的服务程序和技能、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到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、如何调剂自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应当具有强烈的服务意识。

在一次与某部分经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优良服务的观念和愿看，同时应当对自己的同事也具有一样的意识。是啊，这才是服务意识的真实的含义，这才是一个服务员真实的素质的体现。使得我从一个初出茅庐的学生，逐步的熟习了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我渐渐地适应这个社会。

我始终以自己能够以做一位服务职员而自豪，由于我们天天都在助他人，而客人在我们这里得到的是欣喜，而我们也在客人的欣喜中找到了富有的人生。我们未必会有笔的金钱，但是我们一定不会僻，由于我们富有聪明、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有虔诚和信誉，固然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。实在，富有的人生不难找，它就在我们为他人带来的每份欣喜当中。

更让我感到兴奋的是，酒店的员工都是那样的热忱友好，他们并没有由于我们是实习生而对我们冷漠僵硬，在劳累之余，同事们的一个甜蜜的微笑，一句再普通不过的辛劳了都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解家的心情，由于他们能站在员工自己角度来看题目，由于他们讲述的是老百姓的心里话。

实习是结束了，但不管是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾是一位服务员而自豪，我们的精神就像是红棉一样绽放。

## 酒店自我鉴定篇四

本文目录前台自我鉴定前台接待自我鉴定前台工作个人自我鉴定酒店前台实习的自我鉴定

工作10几年来，在党组织和行领导的精心培育下和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩作自我鉴定如下：

思想上，积极参加政治学习，理解掌握邓小平理论知识和三个代表重要思想，关心国家大事，拥护以xx为首的党中央的正确领导，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢，并于xx年9月被批准为预备共产党党员。

工作上，本人自xxxx年工作以来，先后在桃源储蓄所、鸭纸储蓄所、计划科、会计科、卡部等科室工作过，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，成为xx行业务的行家里手。

记得，刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的

业务知识，为我几年来工作的顺利开展打下了良好的基础。至今仍然肩负着十几项工作，包含了会计（交换、退票、法院查询、空白凭证领取、网上银行）、计划（现金统计、现金报表、资金调拨、存款统计）、卡部综合等，仅卡部综合每天就有十几项具体的工作要做，由于有报表工作，每到月末，无论是否节假日都要及时上报，所以我从来就没有休息过一个完整的五一、十一和元旦，但我从没有向行里要过一分加班费，更没有向行长诉说过一次苦，我始终坚信xx行今天的改革和发展的成绩取得，与有同样甘愿默默奉献的员工是分不开的，而我只是大海的一分子，也是我应该做的。

我工作过的岗位大部分在前台，为了能更好的服务客户，我与客户诚心交友，几年的工作中，我结交了上百位客户朋友，他们不但是我的生活中的朋友，更是我工作中的助手，我现在的全部存款都来自于我结交的客户朋友。为了能同他们成为好朋友，针对不同个性、不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我了解到他要贷款买二手房时，由于他不知该怎么办，只是有个想法，我便详细地向他介绍了个贷的所有手续，并利用休息天，帮他找房源，当他住到新房里的时候，我俩已成为无话不谈的好朋友，我就是靠这样的个性化服务同我的客户交上了朋友，在我成了他们的银行顾问的同时，他们也成为了我存款额的增长点，我最高揽存额曾达到300多万元。

除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

记得xx年行里号召献血，由于社会上正谣传献血损害健康等，行里没有人主动出来献血，但我为了证实谣传是假，主动请示行长出来献血，因我瘦小，起先行长和工会主席都不同意我献血，我说：那正好应该我献血，我这样的体格都可以，别人更没有事了，也正因为我带了头，在以后的几年中我行献血活动中，从没有人再以献血对人体有害做为借口而推辞



了。

我曾经先后十几次代表xx行行参加过市行组织的各项活动如□xx年市行组织过的全地区业务知识竞赛，并获得集体第三名□xx年迎五四青春在改革中飞扬活动，获得集体三等奖□xx年市行工会组织的庆七一建党80周年知识竞赛活动，并获得集体第三名□xx年xx行在落实cis工程提高服务质量演讲会上，获得演讲优秀奖等等。正是由于我积极组织并参加团组织活动，行里在承认我工作业绩的同时任命我先后担任团委组织委员、团委书记，负责组织基层团组织工作。并先后获得过xx年先进工作者□xx年工会积极分子□xx年先进工作者□xx年服务标兵□xx年先进工作者等等荣誉称号。

## 【前台接待自我鉴定】前台自我鉴定（2） | 返回目录

前厅部是酒店的第一“窗口”，服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和水平。作为总台服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。

作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不中断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，

口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

本人性格开朗、大方，掌握良好的礼仪知识和接待工作经验，头脑灵活、反应敏捷，能够灵活处理工作中的突发事件。我认为，前台接待工作代表着公司的形象，岗位虽然平凡但却十分重要，因此要做好前台接待工作需要具备极强的责任心。我愿意同贵公司共同发展、进步。

能通过自身的行动，积极主动实现自身的价值。有较强的学习和适应能力，对事情认真负责，有团队意识和创新意识。

希望未来的工作是我发挥所长的地方，人生有时可以不用期望很高的物资享受，但是每个人都应该去实现自己的社会价值和人生价值。

只要给我机会，我将尽我所能的去为贵司效力，在工作上严谨负责，工作积极，认真。想在这一行业创出一定业绩，成为一个真正的职业女性。

性格开朗. 乐观具有较强的交际. 组织. 协调能力，同时又具有很强的责任心，对工作热情，勇于负责，具备良好的团队协作精神. 本人有扎实的理论基础，与修的实践经验，能吃苦耐劳，有较强的问题分析和解决能力，组织能力强，有较强的钻研心，并具备良好的心理素质。

## 【前台工作个人自我鉴定】前台自我鉴定（3） | 返回目录

本人自xxxx年工作以来，先后在某某部门、某某科室、会计科等科室工作过，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，成为xx行业务的行家里手。

思想上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规。

记得，刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识，为我几年来工作的顺利开展打下了良好的基础。

我工作过的岗位大部分在前台，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我了解到他要贷款买二手房时，由于他不知该怎么办，只是有个想法，我便详细地向他介绍了个贷的所有手续。除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

学习计划上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，并于xx年毕业，但我没有满足于现状，又于xx年自修东北大学金融本科，由于学习勤奋刻苦，成绩优良，学习中受到老师充分肯定，目前正在积极准备论文答辩。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，完全达到了本科生所具有的水准。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高，并于xx年参加全国中级经济师资格考试，顺利通过同时被行里聘为中级师。在多年的业务知识考核当中，每次会计业务资格考试都达到1级水平。

## 【酒店前台实习的自我鉴定】前台自我鉴定（4） | 返回目录

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，让我感触很深的是金海湾的企业文化，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，金海湾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。

## 酒店自我鉴定篇五

----word文档，下载后可编辑修改----下面是小编收集整理的范文，欢迎您借鉴参考阅读和下载，侵权。您的努力学习是为了更美好的未来！

我们实习的单位：蕉叶泰国餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

北京蕉叶饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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：一是人事部的岗前培训，进行了四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一个月，由部门负责人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。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

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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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发脾气。

## 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，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。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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，我发现泉州太子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实学到了不少的东西：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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

来东莞实习已经有了五个半月了，现在想想，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，犹如在昨天，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，都有了自己的独特的看法。

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。现在在传菜部里，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，身上承担的责任也就大了。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，我只有好好的听着，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，该为自己的未来作打算了。回去看了一下，那边酒店的情况，找了一下工作。过完年了，很多人都出来工作了，所以，现在，各个酒店都不怎么缺人了，找了几个大酒店，都没什么好岗位了。不过，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。后来，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，工作还很轻松，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，现在是该为自己的未来作打算的时候了。现在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。现在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，是要好好考虑一下自己的未来了。

20xx年4月16日我来到了三亚珠江花园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，努力学习，积极的工作。

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2012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。