

酒店管理实习工作总结(实用6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店管理实习工作总结篇一

通过2年多的学习知识累积，总算在20__年，开始了人生道路的一个新的经历——见习。做为行政管理专业的学员，我选择了与技术专业比较贴近的酒店前台接待做为我的实习岗位。

刚到宾馆的情况下，挺激动的，终究是第一次真真正正步入社会工作中，对任何东西都感觉新鲜和好奇心，可当宣布上岗的情况下，才发觉，这一份工作很艰辛，可是也令人获利颇多。

前台接待做为宾馆的店面，是最开始对顾客造成危害并作出服务项目的单位。一家酒店餐厅的高效率及其盈利的造就，通常全是从这里开始的。因此，一般来说，酒店餐厅对前台接待的规定都是会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台接待的运行具体分为招待、酒店客房市场销售、搬入备案、退房流程及花费清算，自然，这之中也包含了为顾客答疑解惑，帮顾客解决服务项目规定，来电转接以及外叫服务项目及飞机票订票业务流程等工作中。此外，前台接待做为顾客直接接触的单位，因此客户的许多规定并不会立即向楼层服务生明确提出，反而是选取她们最开始触碰的单位——前台接待，因而前台接待还需要做为全部酒店餐厅的融洽核

心开展工作中。顾客的规定基本上都类似，少个电吹风、缺块纯棉毛巾、要个衣服架哪些的，通常全是零碎的琐事，但也有一些顾客会蛮不讲理，例如订飞机票，顾客自己说要订三张去__的飞机票，而且顾客自身签字确定的，但在我们前台接待工作人员帮助订完飞机票给顾客的情况下，这名顾客却不承认自身订了三张，规定大家退回多订的飞机票花费。尽管这件事情错没有大家，由于有他自己的签字确认单，可是，服务厅主管或是使我们承认错误，并退回飞机票钱。那时候很气恼，可是，常言道：“顾客至上”，“顾客始终是对的”这也是酒店业众所周知的运营格言，而我早已深切的感受到了。

酒店餐厅的前台接待，工作中半次分成早班、幼儿园中班和彻夜班三个班，交替工作中，并一周一休。除整夜班为两个人外，早班和幼儿园中班都各有三人当担。在其中一人为因素职业支付，此外两个人依照具体劳动量状况分派剩下工作中。那样的分配较为比较宽松，既可以在劳动量大的情形下分派为一人支付，一人备案推销产品，另一人承担别的服务项目和联络工作中。并且还能减轻支付的工作压力，让支付可以保证大脑清明节，不错误。最重要的是，那样的工作方式，可以快速让新手得到工作经验，在劳动量小的时候由代班朋友具体指导，劳动量大的情况下又可以大量的吸取工作经验，快速发展。

见习是一个非常好的服务平台，使我们对社会发展出现了新的理解和了解，仅有在事实中经历过，才会搞清楚这一社会发展是这般的繁杂，远沒有大家预料的幸福。在酒店实习期内，曾有一段时间，我察觉自己的看法和思想观点是这般的孩子气，但是之后我便渐渐地放宽了。在大学，大家仅仅一张白纸，仅有根据见习才可以气味社会发展和人生道路，在前台接待这一不值一提的职位，我可以感受到社会发展上的人情世故处事，我还在一点点的累积实践经验和学习培训为人处事之道，掌握人际交往的繁杂，这也是全部实践环节中最珍贵的一部分。全部见习过程，我不但见到自身好的一面，

也将我还在各领域的不足之处不遗余力的变大出去，进而要我关心到自身从未曾留意的物品。

不言而喻，前台接待的劳动量是挺大的，并且，当酒店餐厅招待主要的顾客时，通常是主管会千叮咛万嘱咐乃至亲自解决，分毫不允许粗心大意。不得不承认，细心和仔细是酒店餐厅每一个职工都务必具有的物品。虽然酒店餐厅里的工作中每日全是千篇一律、循环往复的，可是，因为招待的顾客大多数都是以国内各地前去旅游观光的，因此，可以体会不一样的地区拥有不一样的文化艺术气场，自然，来杭州临安的多是中国游人，因此异域气场甚少。

或许，在别人来看，前台接待的工作中非常简单，实际上，这作业的流程繁杂多种多样，在这里说长不久说短不短的三个月里，我发现要搞好一项工作中，心理状态务必调节好，无论工作中是繁杂或是悠闲，要用充分的心态去进行大家的每一份工作中，而不是去埋怨；如果你犯错误的情况下，要费尽心思一切办法去填补你的过错，而不是躲避。说起的是，如今酒店餐厅的前台接待的工资一般全是基本工资加提成的，换句话说，搬入的顾客多，自身的薪资也高，这算得上激励大伙儿艰苦奋斗，日夜奋战也想要坚持不懈的驱动力所属。

做为一个小有成就的新手，我在工作上在所难免有犯错误的情况下，好在主管与同事都没有很指责，反倒帮我宽慰和激励，这使我十分打动，碰到那样贤明的领导与同事，但是不易的啊。感激一位年老的朋友跟我说，无论在哪一种自然环境，都需要要记牢三点：一、勤劳，二、忍，三、敏而好学，我能一直铭记于心的。

见习如今早已结束，这也是一段难以忘怀的日子，有喜悦、有汗液、有苦味，难以用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂性的，但全过程则是悠长的，我想好好汇总梳理一下，将自身的存在的不足开展加强，分类整理自身的自信心，迎来新的开始。根据此次见习，我确实学得了许多具体的物品，

而这种刚好是在课堂上学过不上的。

之后的2年，我都将再次校园内中学习培训，由于下一阶段的学习培训也跟这一份实习工作有关，因此，也为我日后的学习培训确立了一定的基本。最终，感激酒店餐厅的任何的朋友和主管，感谢你们对于我这两个月的见习期内的在意和照料，从你们的身上，我学习到了许多，也期待酒店餐厅可以越变越好！

酒店管理实习工作总结篇二

，学习培训的信息，我很高兴，很爱惜那样的机遇，我学了五年的酒店管理服务，也没有如何实践活动过，我觉得一切重新开始，这恰好是一个不错的机遇，学习培训，文化艺术和基础理论课程内容，的文化艺术，人，店，来的第一周我被分到了酒店客房，自觉得可以吃苦耐劳的我早已搞好的充足的提前准备，赶到酒店客房，关键和酒店客房老大姐学习培训的便是屋子的清洁和叠被工作中，尽管早已干了充足的提前准备，但第一天或是累的只叫苦连天，乃至猜疑自己能否坚持不懈出来，在酒店客房老大姐的支持下我还在内心暗下定决心，鼓励自己务必要坚持不懈，六天的酒店客房学习中，我懂得了清扫一个屋子的步骤，酒店餐厅内最主要的做床，洗手间清理及其简易的房务方式，使我对酒店出售的主要产品拥有基本的掌握。第二周我被分到了饭店，向杰出的餐饮服务人员学了怎样摆台、撤台、点餐、上餐，传菜员等一系列基本上的餐厅服务方式。并对饭店的服务流程拥有进一步的掌握。

第三周我被分到了前台接待，我非常喜爱接待员这一工作中，但我很忐忑不安，我不明白我能不能担任这一份工作中，可是令我感到开心的是，酒店餐厅的职工大多数全是那般的激情友善，她们并没由于我们都是见习生而对大家冷淡生涩，在疲劳之外，朋友们的一个柔美的笑容，一句再一般可是的“辛苦”都是会令人打动，总服务台是一个酒店餐厅的店

面，是顾客对酒店餐厅组成第一印象的`地区。总服务台的服务项目基本上覆盖了宾馆所可以带来的任何的服务类型，因而必须前台接待服务项目工作人员对酒店餐厅的每个部门都是有充分的掌握才可以为顾客带来令人满意周全的服务项目。在学习中，我酒店餐厅顾客怎样备案搬入和退房流程等的一些主要的前台接待日常实际操作拥有深层次的掌握并开展了操作过程。

见习的日子就是这样一天天结束，这种日子我的确学到了很多物品，除开了解到一些主要的方法和业务基本常识以外，更学习培训到了为人处事，如何处理好自身的收益和酒店餐厅的权益、如何处理好朋友间的人际交往、怎样调节自身的心理状态，更要我认识到的是做为一个服务生就应具备很强的服务态度。在一次与某业务经理闲聊时，该主管提及了服务态度，我十分赞成他的思想观点：“服务态度不可是规定服务生拥有向顾客带来贴心服务的意识和心愿，与此同时就解决自身的朋友也具备相同的观念。”

酒店管理实习工作总结篇三

在__理工学院就读了_年的我，终于在__年的_月至_月中旬有了实习的机会。为了让自己有个高的起点，好的环境来了解酒店企业，从而更好的将_年来的理论知识与实践结合，我选择了__酒店作为我实习的单位。

__是一个有着深厚的文化历史渊源的国际化都市，也是很多国家总理总统访华的重要站点。同时它景点众多，旅游发达，坐落在江南这个文化气息浓厚，物质丰富的地区。除了酒店外也有很多可以值得参观考察的旅游景点，这也是我选择这个城市的一个重要原因。

酒店位于__市主干道中__路__号，交通便利。酒店东临著名的__市博物院。距酒店__米处就是已有__年悠久历史的__。同时这里也是__高速公路进入__的必经之处。酒店临近__，

靠近__风景区、__，大堂宽敞明亮，大厦呈S型，各标准间客房因楼体形状影响面积不同。非常受欧美客人欢迎。

酒店为_星级标准的酒店，成立于20__，总客房数量__间，是__公司其下的物业，原名为__酒店，于20__年__月更名为__，现由__酒店管理公司管理。

我在酒店期间主要在西餐厅工作和后期的前台走访实习。工作具体的流程和经历在实习日志中有具体的记叙，这里我主要总结下我在实习期间对酒店管理的学习总结。

1、培养员工的服务意识

酒店员工是直接提供给客人提供服务的，针对不同对象进行个性化，标准化的服务是酒店提高服务质量的根本。也是__酒店业激烈竞争的核心。

员工的穿着干净大方，站姿端正，发型一律盘起，专业服务的用语规范，礼貌，语气轻缓，态度不卑不亢等都是每个员工必须做到的。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，西餐厅的员工要记住每个客人的饮食喜好，个别固定的用餐坐位等，这些无不体现了从上到下的服务意识。

2、营销网络化

互联网的普及给酒店的营销提供了一个很好的信息平台。酒店的存在是为了给客人提供最大的便利，就少不了互联网在酒店中的普及。在_星酒店里，入住客人大多是商务人士，信息对他们而言非常重要，所以一个高速的网络必不可少。酒店的网上预定也通过互联网宣传企业形象，快捷的销售。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临

其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。

但酒店在宣传的同时，要做到诚实。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。现在网络的安全性尚弱，所以网上预定并不是酒店预定销售的主要渠道，但将来网络的诚信和安全问题必然会得到解决。作为将来的一个大趋势，网络预定的前景还是十分看好的。

酒店管理实习工作总结篇四

根据教学计划的安排，20_年暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签

订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到了山后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在前台的技能，可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力。由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统，英文版的[[fedilo6](#)]因此系统操作也是我们要学习的内容之一。该系统有比较合适的房态显示和处理系统，使用起来比较快捷。但是前台登记程序里规定要先做纸制登记，然后再录入系统。由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录，个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间，有造成了程序的烦繁，不利于更好的对客服务。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

酒店管理实习工作总结篇五

酒店实习总结20xx

(一)

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”!要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实习不免会

遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，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！

第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了铁道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

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，还有就是做为三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。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：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。

(二)

一、实习岗位与内容

(一)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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。
- 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VVVIP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。

三、实习收获与体会

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。

(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.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

酒店实习总结20xx酒店实习总结20xx

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。

(二)

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。

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。

(三)

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。

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。

一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生；在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品；最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务：随时留意顾客用餐情况（20xx最新工程管理专业实习总结）和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等；留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当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！” 出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是xx元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临！”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整座椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

二、实习收获与体会

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；当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道；当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑……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。

(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.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,更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作,使我们对餐饮业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,餐饮业更加如此,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,寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、餐饮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。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看,餐饮业的档次越高、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,越是高档次的餐饮店,越是宾客盈门。这反映出餐饮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

餐饮业的服务质量是餐饮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。

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，所有的客人来到店内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。客人在品尝一道菜式，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。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。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

酒店实习总结20xx

作为一名在酒店实习的大学生，在写实习报告的时候要注意些什么呢，里面需要有哪些内容呢，话不多说，来看看我们实习报告频道给大家带来的酒店实习报告，我想会给你们答案的。

根据教学计划上的安排[]0x年x月号至0x年x月号我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身的体会到了工作上的辛苦，社会的复杂，实践的重要性和读书的必要，实习的期间，我认真的结合书本上的知识，严格的按照学校的安排和计划一步一步的进行，并按照酒店领导的指导的慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本的营业程序，学会了酒点的日常操作的规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识 使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多!

1， 起初的适应阶段

酒店实习总结20xx工作总结

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：顾客就是上帝，客人永远是对的。这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店——酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码

我还是学到了,在学校学不到的东西.

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间,但在工作过程中,我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬,而是时刻以一个学生,尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人,仅有一颗爱心是不够的,我所学习的是一种意识,服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业,但这种关心他人,奉献社会的意识将永存。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饭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。让我提前接触了社会,认识到了当今的就业形势,并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习,我发现了自己与社会的契合点,为我的就业方向做了一个指引。

酒店实习总结20xx

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分:中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门:中餐部(包括广东轩、多功能厅和*个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们**人被分成了*个组,分别在不同的部门,并且每天换一次部门,这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的,这也正和我们的心意。

我们组的*个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作,就听到旁边有人在私

下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是*小时工作制，而且每天还得加班*个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，委屈得要算是脚了，每天*小时的站立使得双脚产生了严重*，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

酒店管理实习工作总结篇六

xx月份，我走进了酒店餐厅开展历时xx个月的实习工作，我还在酒店实习的客房部分成客务部和房务部。房务部又由

三个一部分构成：楼房、洗衣服部和pa部。楼房服务项目主要是由xx6套酒店客房构成。房务设备及服务类型：单独操纵家用中央空调、个人卫浴洁具、五颜六色遥控器电视及卫星频道电视节目、中国及国际性拨打电话、电冰箱及迷你型夜店、房间内个人保险柜、宽带上网及api接口、语音留言、刷鞋服务项目、唤起服务项目、托婴服务、24钟头快餐配送、自助洗衣、健康服务、少年儿童活动场所、地下停车场、酒店餐厅运输队服务项目、商服务站等。

在大酒店里全部的工作人员全是主人家，全部的客人赶到餐馆都是会对餐馆和饭店人造成多多少少的依靠，除开在接纳服务项目的历程中接受文化艺术或专业知识，她们仍在碰到困难时为餐馆人寻求帮助。因而，大家可以说，餐馆是一个四处弥漫着文化艺术和专业知识的场地。因此，在这儿运行的大家务必更有专业知识、文化艺术和修养。客人在品味一道菜式，而耳旁是服务生小妹用柔美的音效详细介绍相关菜品的专业知识，包含发源、广为流传、特点、创意这些，不但更增加了品菜的快乐，也让顾客接受到一些新的常识和信息内容，让她们从另一个方面上感觉不枉此行。

务素养和水准。业务经理和负责人常常对大家说：“你的一举一动都象征了大家天玺，你的整体形象便是大家天玺的品牌形象。”“顾客始终没错，错的只能是大家。”“仅有真心实意的服务项目，才会换得顾客的笑容。”

2、餐饮企业文化

餐馆里无处不在的是服务创新、礼仪文化、历史文化、美食文化、脱困文化艺术这些，在餐馆里全部的工作人员全是主人家，全部的客人赶到餐馆都是会对餐馆和饭店人造成多多少少的依靠，除开在接纳服务项目的历程中接受文化艺术或专业知识，她们仍在碰到困难时为餐馆人寻求帮助。因而，大家可以说，餐馆是一个四处弥漫着文化艺术和专业知识的场地。因此，在这儿运行的大家务必更有专业知识、文化艺术

和修养。客人在品味一道菜式，而耳旁是服务生小妹用柔美的音效详细介绍相关菜品的专业知识，包含发源、广为流传、特点、创意这些，不但更增加了品菜的快乐，也让顾客接受到一些新的常识和信息内容，让她们从另一个方面上感觉不枉此行。在餐馆的任意一个角落里全是谦逊有礼的业务工作人员，标准的实际操作、岗位的笑容、谦逊的神情，让顾客无时无刻不受着礼仪文化的陶冶。

3、互联网营销

互联网技术给酒店营销产生了哪些?它是一个非常好的服务平台。在数据量丰富多彩、即时沟通交流、销售市场呈瞬时速度转变的新闻资讯时期，酒店餐厅再也不会以昨日的方法来思索或处理今日的问题，不可以以以往传统式的技巧来实际操作今日的工作。互联网技术加速了人和人之间的交流与掌握，信息内容越来越前所未有有关键，谁先一步把握信息内容，谁就于销售市场。酒店餐厅利用互联网技术宣传策划企业品牌形象，比过去的宣传手段更便捷、更清楚、更全方位、更互动交流，使隐形服务项目有形化化。

它为宾馆提高了一种颇具竞争能力的营销方式。酒店餐厅的网址，是宾馆在移动互联网上的一个对话框，类似传统式个人名片的功效，但也是一个比传统式的杂志期刊、电视机、报刊和其他广告形式更有成本效益的广告方式。酒店集团的网址，可以让顾客在平台上见到集团公司不一样地域每个酒店餐厅的状况，掌握每一个酒店餐厅的酒店客房及市场价格，开展网上订购，为集团公司给予的“一站式服务”而觉得令人满意，集团公司各酒店餐厅也是可以做到在网上共享资源。

它让酒店餐厅见到许多新的机遇。互联网技术的来临，给酒店餐厅产生了许多便捷。它高效率更高一些、成本费更低、信息内容更精确、沟通交流越来越更互动交流。互联网技术有益于酒店餐厅扩展潜在用户销售市场，使全世界营销推广变成很有可能。互联网技术摆脱了时间和空间的限定，遮盖

了整个世界。酒店餐厅利用互联网技术可以将自身的消息快速传输到世界各国。世界各地的顾客还可以根据在网上访问，立刻得到酒店的全部信息内容，乃至马上进行网上订购。互联网推广扩张了酒店餐厅的销售市场范畴，进一步提高了酒店餐厅的销售工作能力。

我经过此次历时六个月的实习工作，使我较为全方位地形象化地了解了公司的生产运营全过程，了解到管理方法实践的重要性。为将来的集中学习进一步奠定牢靠基础。与此同时，在见习的历程中，也结交了许多朋友和好朋友。

经过这一次的酒店实习，我也是对于酒店服务的这个行业，是有了更多的认知，并且自己的助理工作也是做好了，得到了锻炼，我也是更加的有信心在社会上去把自己的工作给做好，收获更多，对于这次的实习，我也是来总结下。

这次的实习，我是作为店长助理来做好这次实习的，对于酒店，其实我之前也是有过一些了解，在寒暑假的时候也是来做过兼职，所以这次的实习，我也是更加的顺手，特别是对于基础的岗位之前也是做过，所以更加的了解，但助理的工作确是不一样一些，考虑的方面也是更多，可以说助理也是相当于半个店长，很多时候也是要站在店长的`角度去考虑问题，而不单单只是做好事情就足够的，店长对于我也是予以了很多的支持。

虽然我是实习生，但是也是有了一些酒店的，所以上手也是比较的快，同时也是店长教了我很多的东西，让我收获了很多工作的技巧和。在做的过程里面，我也是感受到，作为管理层和执行是不一样的，而且位置不一样，考虑的也是会有很大的区别，虽然我仅仅是助理，但是想要在以后坐上店长的职位，也是需要靠我们的付出，我们去不断努力，并且也是工作上要去做好的，特别是助理和店长也是接触的很多，其实我也是清楚店长的工作是做哪些，但是要我自己来做，确实是还有很大的差距，不过经过实习，我也是渐渐的缩小

了差距。

实习的过程之中，我也是遇到了很多的难题，有些靠自己的经验去解决了，有些需要求助于同事或者店长才行，我也是意识到，作为实习生，虽然我之前有过一些经验，但是也是不能骄傲，而且我要学，要去提升的方面其实也是有很多的，实习期间，我也是学到了很多，很多的方面是以前没有接触到的，让我也是明白，有过酒店要去做好，并不容易，同时也是需要我们付出很多，学习也不是仅仅在学校就够了，到了工作的岗位上，其实要学的更多一些，更加的有针对性，如果不会，就做不好工作，想要去提升，在上做得更好，也是需要我们不断的去让自己能力进步。

实习而今结束，我也是感受到自己要努力的方面有很多，也是会继续的去把工作给做好，去让自己做好一名店长助理，同时也是为将来能成为一名优秀的店长而去努力。