

# 2023年酒店礼宾部个人总结 酒店实习报告 酒店礼宾部实习总结(通用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 酒店礼宾部个人总结篇一

本站发布酒店实习报告：酒店礼宾部实习总结，更多酒店实习报告相关信息请访问本站实习报告频道。

这篇关于酒店实习报告：酒店礼宾部实习总结，是本站编辑为您整理的，希望对您有所帮助！

### 酒店礼宾部实习报告

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于2006年9月试营业，到2009年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子(始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子)，客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

## 二、实习内容

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。2008年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门——礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书

阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a、b两座大楼，b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

### 三、实习结果

2009年3月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“温馨服务”，并顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

### 四、实习总结和体会

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务、vip服务等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在

实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。但有一点要向学校提出，其实很多同学实习结束以后还想回学校上课，出于各种理由，有的想再次体验来之不易的大学生活，有的想利用在校时间补充自己在实习时发现的不足，有的是想为在校的同学“现身说法”，不管出于什么理由，对学校对我们都是利大于弊，在酒店实习的其他学校已经实行这样的制度，所以，我们希望学校能慎重考虑这个问题！

## 酒店礼宾部个人总结篇二

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，特别是我们这种学习酒店管理实践性很强的专业。它使我们在实践过程中了解所学专业、在实践中巩固增强专业知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

我的实习期开始于2011年8月下旬，是在杭州西溪宾馆，也是和我们学校长期合作的实习单位。在简单的入职培训，我是被分配到酒店的礼宾接待这个岗位，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜

和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

以前虽然在学校上课的时候学习过酒店礼宾部的职能，但只是一些简单地了解，具体要做的哪些工作并不是很了解，而且也认为行李员都是男生来做，自己一个女生很担心做不来这份工作。到达岗位之后，在礼宾主管黄从剑的培训下，自己对礼宾部的工作内容有了系统的了解，主要有下面几点：

- (1) 负责客人到店或离店时开车门服务，疏导大厦门前的车辆。
- (2) 为客人及酒店领导送信件、报纸等服务。
- (3) 解答客人提出的问题，主动帮助客人解决困难。
- (4) 为客人介绍酒店的设施设备，及周围的交通，娱乐，如西溪湿地景点的介绍等。
- (5) 为团队及散客运送行李，并护送客人到房间。
- (6) 为客人寄存及转交行李。
- (7) 为客人提供雨伞、自行车、轮椅等设施的租借服务。
- (8) 为客人叫出租车及代驾等服务。

在对礼宾部工作内容有了基本的了解之后，自己也对接下来的实习生涯有了准备。考虑到自己作为女生，所以黄主管给自己分配的工作主要是在礼宾台内，轻松一点。所以自己在礼宾的基本实习工作，就是见到客人主动问好，帮助客人开门，接答客人电话，寄存行李等。特别是酒店位于西溪湿地附近，所以很多来入住的客人都会询问关于湿地景点的信息，为此自己专门对湿地的景点，周围的交通、娱乐设施等等进行了解，也很感谢酒店组织员工到西溪湿地公园去游览了一

次，更加直观地了解了湿地，更好地为客人服务。

虽说作为女生和实习员工，受到了主管及男同事的一定程度照顾，但有时候很忙的时候，自己也是要做帮客人运送行李，有的行李很多很重，自己也是坚持下来。

特别是因为酒店客房的特殊性，一批溪墅客房是独立于主楼外的，客人进出都是需要电动车接送，自己之前有过驾照，也接受了酒店组织的电动车培训，也会需要接送客人，遇到天气不好的时候就会很辛苦。特别是在有大批团队客人入住的时候，需要大批量接送客人，有的客人就会很不耐烦地催，甚至直接投诉，我们就会尽量地安抚客人，并组织好有序地接送，在送客人去溪墅的路上，也会开车很慢，保证客人的安全，顺便向客人介绍下酒店。

同样，在给客人叫出租车的时候，因为酒店没有专门的合作车队，我们也是机器叫车，所以很多时候就会客人排队叫车，让客人耐心等待，按照号码顺序来，有时候我们也会用自己的手机帮助客人叫车，减少客人的等待时间，方便出行。对于一些去机场的客人，自己会建议客人提前预约出租车，并根据经验给客人提供适当的出发时间。

## 酒店礼宾部个人总结篇三

礼宾部的主要职能：

1. 送收行李-为酒店的住客送收行李
2. 开关车门-为客人开关车门及装卸行李
3. 保存行李-为客人保存行李
4. 开门服务-为客人提供开门及迎送的. 礼仪服务

5. 收发各类邮件-为酒店住客、公寓住客、商业大厦、商铺、酒店内部职员收发邮件、报纸、留言、物品等：
6. 代客寄信-代客寄信等
7. 咨询服务-提供咨询和有关资料服务
8. 轮椅服务-为伤病、残疾人士提供轮椅
9. 电梯服务-为重要客人的入住和离店安排电梯
10. 找寻服务-在酒店范围内为客人提供寻人服务
11. 婴儿车服务-为酒店住客提供出租婴儿车服务
12. 旅游服务-与各旅行社联系，为酒店住客提供广州游和省内外旅游服务
13. 外出服务-为酒店住客外出购买、提取、修理物品服务

## 个人感言

从以上职能可以看出，礼宾的服务工作所涉及的范围几乎贯穿了整个酒店。而且很多服务确实是不可不少了。如广交会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的(几乎有一车)行李入住。对于行李的搬运和保管以最终最大限度地方便客人显得十分的必要。由于中国大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都会有许许多多的客人前来咨询旅游，购物，饮食等娱乐的好去处。以及到达其他地区和城市的途径。而这项工作对于每一个员工都必须熟知并能用英文熟练地表达出来。而每天大量的报纸，客人的快件和各类咨询杂志的处理也是一项十分具有挑战性的工作。

## 酒店礼宾部个人总结篇四

酒店为客人提供服务的两个媒介，一个是硬件，一个就是人，酒店的工作人员。这点往往容易被管理者忽略，尤其在中国这个不重视人性的国度。即使是像喜来登这种由喜达屋集团完善制度体系管理的酒店，其本身并没有企业文化所引导的那样，让人向往和期待。员工通道的墙上写着的那些宣传企业活力与精神的标语，沦为了形势，相信这是中国大多数企业的面对的悲剧。我想，大量的采用实习生而不是正式员工，加上酒店本身的高人员流动率，使得贯彻企业文化变的无比艰难。

继续上个话题，如果酒店员工真如员工守则上要求的那样对待客人，加上自己的些许热情，那是多么完美的一种体验。事实上却是，员工们都是带着怨气而懈怠的应付着工作，有的人真的忙，但忙的不甘心；有的人并不忙，却感到无比的疲惫。这一切的一切，都要酒店顾客来承担损失，他们可是付了那么高的费用来享受传说中的五星级酒店待遇啊！另一个角度说，为什么员工会这样？守则写了员工就会遵守么？员工不是机器，不是靠输入了指令就会按程序不差错运转的。员工懈怠工作，大不了被领导辞了，我换工作还不行么？你领导能拿我怎样？于是领导招来新一批人，还是懈怠工作，再辞了。治标不治本呐，现代管理绝不再是制定合理有效的制度体系了，而是如何让人和看似完美的制度和谐的结合。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：



点击下载文档

搜索文档

## 酒店礼宾部个人总结篇五

时间如白驹过隙般转瞬即逝，应聘到台州花园山庄大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步长。

20xx年x月，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10届经贸系物流管理专业的八十多名学生进入远洲集团酒店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！

在实习岗位分配之前，我们各自填写了自己中意的岗位，如我所愿，我被分配到了台州花园山庄前厅部当行李生。前厅是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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。

在正式工作之前我们要进行相关的培训：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。

白云山庄简介：

酒店开业于20xx年，位于。酒店环境优雅、清静，有大型的停车场，客房干净、舒适、温馨。餐饮品种丰富，价格实惠，口味更是当地的代表。酒店内各种设施服务功能配备齐全，绝对是您商务旅游的理想下榻之所。 实习岗位：

我实习的岗位是礼宾部，小小的岗位却在客人入店与离店中充当相当重要的角色，客人入住酒店最先接受到服务的部门就是礼宾部，可以说行李生就是一个酒店的门面。行李生主要工作是为来到或离开宾馆酒店的客人运送行李，为住店的客人递送包裹、报纸、信件、电报、电传等。行李员站立于大门两侧，代表宾馆酒店迎接客人，同时又要主动为客人服务，回答客人的各种询问，向客人介绍宾馆酒店的情况。

### 1. 微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好!欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。

### 2. 动作有礼

行李员动作应有礼貌，不可用脚踢行李，对易破的行李要注意，客人如果要自己提取行李的不可勉强接过来。

### 3. 引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳。

### 4. 引导客人时的礼仪

- 1) 以前为尊，以右为大的原则；
- 2) 女士优先为尊的原则；
- 3) 接近门口，员工应超前为客人开门，请客人先进，出门时亦同；
- 4) 主动征得客人同意后为其提行李；
- 5) 三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

## 5. 看管行李

以正确的姿势立于客人身后约1.5米处，替客人看管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。

## 6. 送客人到房间

待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

## 7. 搭乘电梯

搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯；出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

## 8. 入房前

进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好！服务员。”连续问候三声后如果房内没有反应，再用钥匙开门。

## 9. 开门后

先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前台联系为客人换房。如果个别客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

## 10. 随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别、道谢，祝客人愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

## 11. 寄存行李

(1) 客人如果到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好，“先生/小姐，早上好!/中午好!/下午好!/晚上好!请问您要寄存行李吗?”

(2) 帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品。其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。

“请问您的行李装的是什么东西呢?我们酒店有规定易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品时不予寄存的。”

“请问您什么时间取呢?”

“您能告诉我您的房间号码吗？”

(3) 提示客人寄存行李过夜要收取费用(每件行李2元钱)。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，还让我学会了如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。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，远没有我们想象的单纯。

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。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在酒店实习期间，我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。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，为今后的就业道路打下了坚实的基础。时间过得真的很快，感觉只是转眼，近六个月时间就已经飞驰

而过。回想刚开始实习，感觉心中忐忑不安，生怕在学校学的东西无用武之地的，感觉首次参加工作是那么的神秘，那么的让人难以琢磨。但是学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。这需要我们要一直注意的。最后我要感谢所有为我的实习提供帮助和指导的领导老师们，感谢你们这么多天的照顾和帮助。相信这次珍贵的实习经历会一直伴随着我以后的工作生活。千里之行，始于足下，我会通过这次实习，更加懂得知识和实践的积累，不断充实自己。最后感谢酒店提供的机会!感谢老师的支持与关心!