

酒店实习工作总结 酒店实习工作总结酒店实习总结(通用9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店实习工作总结篇一

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资料，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，以往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，可是我相信，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，之后师傅和主管说了，必须要放开自我心中的“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足够了，到之后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，使我自我更加充满了信心！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，关键是要看自我怎样去对待了，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“自我在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一向以来我都不敢去表达自我心中的感受，以

往简单的一次自我介绍都不敢表达，之后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终！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我，最终跨出了第一步，那是一个属于我自我的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自我！

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我的父母，上了学，认识教师、同学，而此刻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，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理本事。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我。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，那就能够问心无愧了。

，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，并且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自我若要有很好的意见就能够主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自我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，那样也会贬低自我的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自我。

酒店实习工作总结篇二

实习结束已经有一段时间了，回想实习的那段日子里，有过

喜悦,有过兴奋,有过苦恼,有过忧郁,有过怀疑。几个月的实习,使我对酒店的组织结构,人事关系,以及企业文化有了一定程度的了解。从客房部、餐饮部到营销部,很幸运在几个月的实习中,接触到了几个完全不同的部门。在这几个部门实习的过程中,不同的工作让我接触了很多的实际的东西,学到了很多课堂上无法学到的东西。从而,帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合,为日后课程的学习打下了良好的基础,更有利于对旅游管理专业基础和专业课的学习。刚到酒店的时候,觉得什么事情都很新鲜,毕竟离开学校步入社会工作是第一次,心里挺激动的,把酒店看成是,施展自己才华的舞台,想把自己的理论知识和想法付诸实践中。但是理想和现实是有差别的,在酒店正式踏上工作岗位之后,才发现很多事情并不像我们平时想的那么简单。下面就谈一下我这几个月在酒店实习过程中的收获、体会和自己对酒店管理的一些看法。

（一）实习的收获

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来说,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温馨,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店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习惯;学会了用标准的礼貌待客;切实感受到了服务意识在酒店服务中的重要影响。

多站在客人的角度,为客人的利益着想,是最基本的要求,也是提供优质服务的来源。酒店服务员必须做到用心服务,细心观察客人举动,耐心倾听客人的要求,真心提供真诚的服务,注意服务过程中的感情交流,并创造轻松自然的氛围,使客人感到服务人员的每一个微笑,每一次问候,每一次服务都是发自内心的,真正体现一种独特的关注。

2、服务水平的提高

礼貌是一个人综合素质的集中反映，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；还要在适当的时机主动为客人提供服务。对于客人的要求，要认真倾听，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；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。

3. 工作能力的提高

通过这次实习，我深切的体会到自己有能力做的事情必须自己做这个道理的深刻内涵。只有培养自己的独立处事能力，能够自己做的事情自己做才能更好地锻炼自己的处事能力，才能发现自己的不足，才能有更多思考创新的空间，才能在工作中不断进步。在工作上，有问题，有不懂的就应该大胆地请教同事和领导，而不是不懂装懂，自以为是；还要有团队合作精神，相互合作，相互帮助，团结一致。独立思考，认真总结经验教训，积极学习同事的优点，主动承认错误并改正总结，虚心接受别人的批评和意见，最后得到的才是最适合自己的东西。

（二）实习的体会

1、认识到自己的差距与不足

通过这次实习，我发现了自身的不足。在语言表达能力上不足，对与客人的交流有一定的影响。而且，由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

2、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酒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。

3、实习不是体验生活

实习占用了我们一个学期的时间，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

（一）酒店管理中存在的问题

1、应该改变传统的对待员工的态度

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中做出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

2、企业缺少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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要

企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

3、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励。

4、员工流动量大，缺乏必要的人才储备

初步接触了酒店业，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到本科甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，再加上不能做到及时系统的培训，影响了酒店的服务质量和效率。

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹。管理者在做出决策前，站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。

（二）想法和建议

1、建立合理的员工招聘制度

我觉得酒店应该建立合理的员工招聘制度，适当提高酒店的入职门槛，才可能发掘有才能有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员

工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能化。同时，要保持适当的人才储备，以保证酒店的服务质量和 service 过程的顺利进行。

2、建立科学的员工培训制度

酒店的人力资源部应该建立合理的员工培训制度，加强员工道德修养，建立理论学习与实际操作相结合的培训制度。尤其要做好新入职员工的培训，使新员工能够在最短的时间里适应酒店的环境，掌握适应本职工作要求的各项服务技能，迅速胜任饭店的工作。另外，还要选择适当的时间，对老员工进行不定期的培训，而且要安排专门人员对员工培训后的工作生活情况进行实时监督，及时纠正服务中出现的问题，确保培训的效果，确实达到提高员工素质的目的。以适应新时期客人不断变化的需求的需要，提高服务水平和服务质量。

3、建立“以人为本”的人性化管理体系

现代化饭店的人性化理论是建立在员工满意基础上的顾客满意理论，饭店经营与管理总的“以人为本”已经显现为饭店业发展的趋势之一。忠诚的顾客是饭店竞争力的真正所在，这就要求提高顾客的满意度和忠诚度。然而顾客满意的是有员工来创造的，既员工满意是顾客满意的前提。员工满意的人性化管理体系就是在饭店管理过程中尊重员工、理解员工、帮助员工、培养员工，给员工更大的发展空间和关爱，从而提高饭店的凝聚力、向心力和员工的归属感，是员工与饭店有着相同的目标和价值取向，激发员工的创新意识和创造能力，维护饭店的生存和发展。

4、建立一套有效的激励机制

员工是饭店最宝贵的财富，通过各种方式激励员工，调动员工的积极性，激发员工的工作热情，促进员工的工作行为，是饭店人力资源管理的主要内容。饭店员工对饭店目标的实

现具有决定性的作用，现代饭店管理者必须擅长采用各种激励，方式灵活运用，并且有针对性的对员工进行管理并激发其工作的热忱，限度调动员工的工作积极性，以求为饭店创造出良好的经济效益和社会效益。

感谢我们旅游管理系的所有老师，他们的教学为我们的专业学习打下良好的基础，感谢老师们为我们介绍经验，为我们提供良好的学习环境和氛围。

感谢酒店给了我这次实习的机会，提供了我学习之余提高自己能力和实践经验的机会。同时，也对所有在我实习期间给予我帮助领导和同事们表示感谢，是他们他们让我实践的同时，让我学会做人做事。

酒店实习工作总结篇三

(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名称呼客人。

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vip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：归整座椅，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。

酒店实习工作总结篇四

寒假的愉快生活一眨眼就这样过去了，今年的寒假我过得与众不同，我按照自己的意愿去了xx酒店实习，我收获的还是挺多的，特别是在对于以后所工作的熟悉方面，明白以后工作是在做什么，还有了解这个社会，具体的说是上海这个地方的圈带社会。这次实习让我体会到了很多。首先体验到生活；实习让我明白了社会的真实与残酷性，让我在接下来的学习阶段中能够更加勤奋。

在xx酒店学习的东西有很多，和老员工的相处也就是从师傅、徒弟这样称呼调节和融洽起来的，在每天的跟班学习中都可以了解不少的服务技能，回过头看看当初的生疏和胆怯现在都消减了不少，如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角

度为他们着想，如何在不影响酒店正规制度的情况下，做到客人和领导都满意。在实习期间我应用所学的酒店管理知识，做到理论与实践结合，了解并掌握酒店的有关服务流程与技能。同时，提升自身素质，完善自己的知识体系，达到锻炼能力的目的。

在正式实习之前。我们经过了一周的培训，培训的内容有：酒店的产品知识与服务技能，单位的规章制度等等。在后面的实习期间，我熟悉掌握了酒店的各项流程与技巧，并很好的实施于我的工作当中，同时，自我的服务意识与技巧在不断的得以提升，给顾客最为满意的服务。

磨刀不误砍财工，之前的锻炼也就是为迎接上岗所准备。初尝当班是提着心吊着胆的，可是当你站在工作台边看见客人对你谦和的微笑的时候那就是一种满足、一种很莫名的成就感。以上就是我实习的心得。

服务意识是指酒店全体员工在与一切酒店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。而且它所提供的服务不涵盖个人职位大小，都要以竭诚服务态度去面对每一个顾客，使他们感受到真正的宾至如归。

服务技巧是指酒店的全体员工在酒店经营时间内，对于任何损害酒店利益或遭到顾客投诉，都要有机敏的工作方式予以服务的周到，争取在最短的时间内发现问题亦或是突发事件，都得到及时纠正，做到上情下达，互相合作，使得在不损害顾客利益的情况下把酒店利益化。

礼貌是一个人综合素质的集中反映，对于酒店更加如此，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。始终如一坚持“客人永远是对的”的方针。客人是酒店业的灵魂，没客人那么酒店就不会存在了。

在酒店的实习过程中，我了解到了很多酒店文化。饭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。

酒店实习工作总结篇五

经过这六个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了必须的了解，经过实践，受益匪浅。

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；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，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自我努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自我的职业生涯奠定基础。

北京凯悦莱温泉会议中心隶属于北京市房山区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四星级综合性温泉度假酒店，北京市政府会议采购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足10—500人的会议要求，容纳500人的会议室，可供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影、led会标显示、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳700人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计107套，室内装修典雅，供给宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的最佳选择。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球、ktv、健身等项目，可满足您各种休闲需求。

酒店位于北京市生态休闲度假重镇房山区长阳镇，东部毗邻亚洲最大的垂钓园碧溪垂钓园、长阳加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠北京良乡大学城；西部有天然氧吧上方山国家森林公园、地质奇葩石花洞、银狐洞、仙栖洞，北方小桂林十渡，北方名刹云居寺，人类始祖居住地周口店北京猿人遗址等旅游景点；北部有正在建设中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理位置优越，交通便利，距北京西客站、六里桥交通枢纽仅30分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

（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习，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。

3、英语水平的提高

在准四星级的温泉会议星酒店中，英语的实际应用本事包括听、说、写的本事是异常重要的。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对本酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，理解他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

（二）实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最终一个暑假的时间，可是这和以往打的暑期工不一样，在工作过程中，我们不是单纯地出卖

自我的劳动力去换取报酬，而是当自我是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到异常的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程

经过这次实习，我比较全面地了解了酒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。

3、实习期与北京凯悦莱温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凯悦莱酒店的权益，要把自我和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自我的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自我的形象。

4、实习与就业

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，并为自我不久后的就业计划做了一次提前策划。

经过这次实习，我发现了自我与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，北京凯悦莱温泉会议酒店的人才培养制度为我们供给了许多的学习机会，为我们供给了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

（一）实习想法

初步接触了酒店业和北京凯悦莱温泉会议酒店，发现人员流

动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，可是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮忙，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

北京凯悦莱温泉会议酒店是一个新生的涉外四星级酒店，仅有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都能够为客人供给送洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究职责而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有必须的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们供给统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

酒店的北京凯悦莱温泉会议管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自我在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人供给准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自我的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是十分必要的。

（二）个人提议

燃气开发公司下属凯悦莱已经有了很完善的储备干部制度，仅有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有本事有素质的员工。这就能够使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工进取性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部能够统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情景出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，期望人力资源部能够根据每月新入职的员工情景和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情景，强化新员工的业务素质。

1、酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，期望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们供给更周到的服务。

- 2、查询航班信息，确定时间和到达情景，报告主管进行车辆和人员安排。
- 3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最终确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。
- 4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。
- 5、在礼宾部柜台为客人供给咨询、寄存等礼宾服务。

酒店实习工作总结篇六

20xx年是xxx酒店忙碌又关键的一年，随着20xx年12月最后一层的混凝土浇灌结束□xxx酒店的顺利封顶。为20xx年2月份开业，奠定了坚实的基础。回顾过去，酒店从无到有，我们一路风y雨。在集团公司和各方领导的大力支持配合下，我们脚踏实地，一步一个脚印，团队从磨合到逐渐走向成熟克服各方面困难，顺利完成集团领导下达的各方面工作任务，取得了可喜成绩□xxx酒店从在经营方式上的构思初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在筹建工作管理机制上实现了由杂乱无章、各自为政到建立了一整套科学的目标计划管理机制，制定xxx酒店的发展战略和最终全面顺利营运开业工作目标，围绕酒店全面开业工作目标制订三年计划，再以年计划保三年计划，以半年计划、季度计划保年计划，制定月度计划。各方面工作开展井井有条，稳步推进。同时，我们也诸多的不足，现将过去一年的工作总结如下：

考察：大浪淘沙、水汇国际俱乐部、九号行馆、尚水水疗会所、蓝色海岸国际水会、原生态水疗会馆；同时针对性考察以酒店为主，桑拿水疗会所为配套经营特点的场所。外商活动中心（酒店）、星河湾酒店、花园酒店、国际大酒店、凯旋华美达大酒店、大舜晶华酒店、天豪大酒店、琶州威斯汀

酒店、东站威斯汀酒店、广州香格里拉酒店。制定了《广州休闲会所市场调查报告》、《依诗丹顿酒店桑拿会所营运方案》，明确本会所的市场定位、明确日后经营思路。确定以周边中高端商务散客以为主的，配合会展客人为次的客源组成。确定酒店的经营方面及功能设定。

参与东海酒店的功能、布局划分与服务流线的设计。与利浦斯设计公司和工程施工单位沟通，取得各个营业场所的平面设计图进行综合评估，并根据经营管理需求，进行全面严谨的调整。最终确定完了酒店各区域功能划分与平面设计工作。酒店前期大型设备如：空调/热水/消防/电视/电器/系统的安装及功能要求的建议汇总。

与总工室等相关部门参观了金叶子度假酒店、方圆酒店的中央空调、热水系统；最终综合东海酒店自身条件，参与酒店筹备组制作出了酒店热泵系统方案及相关与锅炉的热能及效能的数据对比，为集团高层决策提供参考依据。对电脑管理系统、门锁系统、程控电话系统等主要弱电设备安装线路及前期的预埋工程提出功能需求意见。海景集团酒店管理有限公司、制定康乐部全年经营预算及盈亏数据分析报告。制定康乐部的人员架构图、实地考察进行各岗位的定岗定编；完成了本部门的人员设定及成本工资的预算。

对施工总体计划的制定及把握方面比较薄弱。体现在对中央空调管道、给排水、消防、强电、弱电、外立面施工及土建工程了解比较少。土建施工的进度、质量的监督和管理思路不清晰，未能及时掌握及控制。与其它部门信息沟通渠道欠通畅，与部门之间的联系有待加强；对集团相关工程等项目的立项及招标工作要求、程序有待进一步的了解与学习。

提高自身综合素质，对工程施工、规划设计、建筑设计及内装修设计方面知识进行学习。

提高工作效益，让工作有序进行。对东海酒店的筹备工作，

进行进一步细分及制定各环节工作顺序。

继续跟进下一步施工工程进度，提出相关系统设备安装建议，及部门综合布线要求。

酒店实习工作总结篇七

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，我发现一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。

最后感谢老师的帮助，感谢一酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿一酒店能够越办越好，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。

酒店实习工作总结篇八

实习目的：

通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

酒店总体介绍：

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

实习内容

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这

三栋楼中八号楼是的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层，也固定下了，熟悉之后会好办事吧。广交会期间，外宾很多，刚开始有点害怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事，只要我们把主要的意思说出来就行，不需要在意什么句型！但对于那些不会说英语的外宾，又没有翻译在身边，交流起来就有点困难了，说话完全听不明白，只有靠身体语言去理解了。

酒店实习工作总结篇九

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，异常是实习的举足轻重；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。

所以对于刚刚起步及初上档次并前景完美的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一完美的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，所以使得此刻的酒店能够说是百花齐放，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，对于我们今后从事这个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

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，对那里的吃饭异常的不习惯，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，同事的热情帮忙无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心境是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2、之后的进取工作，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，所以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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，可是，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景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责

其他服务和联系工作。并且还能够在缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最终就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，可是由于时间的推移，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，所以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，我们是十分的不能理解，两个月过去了，出于学习的研究，开始进取主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不一样，利益点不一样，所以进行过正式的协商。但最终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，可是在不知情的情景下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。可是酒店方强制我去，我们以往和领导解释过，我们即将结束实习，期望能留在那里，稳定的环境学习，不想在最终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，可是酒店不能理解我们的提议，最终与学校联系，可是在结果不太明朗情景下，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我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。也许自我以后不必须在服务员就业，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，经过这次实习，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，并为自我不久后的就业计划做了一次提前策划。经过这次实习，我发现了自我与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。