

## 酒店学习个人总结

### 篇1：酒店学习个人总结

xx年x月x日我来到了富豪环球东亚酒店开始我长达半年的实习生活。在这半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，努力的学习，积极的工作。大堂吧是一个轻松但又锻炼人的地方，也是我认为最适合我的部门。每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的绝大多数问题，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。但对于不合理的要求我们也要学会去处理、婉拒。

#### 一：实习的时间、地点、部门

时间：20xx年7月2日到20xx年12月31日

地点：上海富豪环球东亚酒店

部门：大堂吧

#### 二：实习的目的

了解酒店服务业这个行业，增强自身在社会的存在感，适应能力，让我们了解到时间与理论的异同点，了解实践的重要性。学习在社会上的基本生存法则，为未来的工作以及工作方向拟定一个基础。

#### 三、实习岗位与内容

1、迎宾、问候客人：大堂吧不接受预定，而且来的人，时间等上都特别的不规律。当客人来到小前台时，我们要以最快的速度，用微笑地问候客人，如果知道客人名字的要使用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入大堂吧后，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。

3、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。当客人举棋不定时主动推荐适合的酒水，特色菜或者是当天的厨师精选。

4、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)。每份一式三联，一联交厨房一联交收银，一联自己留底备查。

5、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。

6、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;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!”

7、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;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。

8、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。消费500元以上的住店客人要通知前台

9、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。

10.餐后整理工作：收台：先收酒杯等玻璃制品，再收口布、香巾等布草制品，清洁桌面，归整座椅，清洁地面卫生，然后将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，摆好桌上的setting。

#### 四、实习收获与体会

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生,在实习过程中,会有埋怨,会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善,公道就会自在人心,而不明白有时自己好心事办得并不好,甚至是好心办了坏事。当我为客人呈上热情的微笑,听到客人的道谢;当我为客人送去不小心落下的东西时,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时我的内心就好激动。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。我们的服务意识提高了,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。服务水平也提高了,经过了六个月的酒店实习,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。

半年时间眨眼间过去,很快就结束了我们的实习历程,回首竟有些留恋,不管是期间收到的责骂,赞扬还是其他,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,因为有大家的指导,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。也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。

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。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到各界各色的人，作为一只生活在单纯的学校的我，这真是进入社会钱的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识??

#### 五：存在问题。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋认真，耐心，谨慎言行，责任感强，认真听取老同志的指导，对于同事提出的工作建议虚心听取。并仔细观察、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，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。但我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些温诺，不能以激进心面对一些问题。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，在需要帮忙时他们会说麻烦你了，累了说声辛苦了。

#### 六：致谢

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让我受益良多。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。

## 篇2：酒店学习个人总结

一、认真贯彻党的路线、方针政策和国家的法律法规，按照####年度目标的要求，做好####的安全保卫工作，保护全体人员和公私财物的安全，保持####正常的经营秩序和工作秩序。

二、做好消防安全工作，认真贯彻“预防为主”的方针，教育提高全体人员的消防意识和防火知识，配备、配齐####各个楼层的消防器材，管好用好各种电器设备，确保####

#各通道畅通，严防各种灾害事故的发生。

三、严格贯彻值班、巡检制度，按时上岗、到岗，加经对重要设备和重点部位的管理，防止和打击盗窃等各种犯罪活动，确保####内外安全。

四、加强保安队部建设，努力学习业务知识，认真贯彻法律法规，不断提高全体保安人员的思想素质和业务水平，勤奋工作，秉公执法，建设一支思想作风过硬和业务素质精良的保安队伍。

1、保持监控室和值班室的清洁干净，天天打扫，窗明地净。

2、服从领导安排，完成领导交办任务。

3、积极扑救。火警初起阶段，要全力自救。防止蔓延，尽快扑灭，要正确使用灭火器，电器，应先切断电源。

4、一旦发生火灾，应积极维护火场秩序，保证进出道路畅通。看管抢救重要物资，疏散危险区域人员。

### 篇3：酒店学习个人总结

按照公司领导的指示精神，九月二十日大酒店学习小组正式成立了，目前共有学习成员5人，学习岗位分别是，郁有奇分管酒店员工文体活动，王阿超、王横龙分别任厨房部、餐厅部领班，丁一飞在营销部学习，XX岗位是司机。

#### 一、上月学习情况及下一步学习计划

九月份共开展学习交流活动两次，在学习交流讨论会上，大家各抒己见，讨论了各自在学习岗位上的学习情况及感受。明确了十月份的学习目标及重点：

1、在以往所学的基础上，再进一步深入学习，熟练酒店的服务设施、项目及各管理层的工作内容、工作标准等。

2、责任分工完善各部门各项规章管理制度，使所学的管理知识、所总结的管理经验形成书面文字。

#### 二、目前学习所面临的问题

我们背负着公司的使命到酒店学习，公司领导拿出一年的时间让我们来学习，一直希望我们更快的成长起来，能够胜任以后的管理工作。我们深感责任重、压力大，努力按照领导的意图，踏踏实实学习，想尽各种方法去学习。

但就目前的状况，我们所处的环境和酒店的氛围使我们很难更快的成长、取

得预期的学习效果。问题的关键在于我们所处位置、层次太低，所处的高度不够，看到的都是些肤浅的，表面的东西，深层次的东西实际的东西接触不到。酒店的大小事务我们根本没有机会参与，缺少锻炼的机会，也锻炼不了解决问题的能力，对我们个人来说很难更快的成长，达不到学习的效果，必将辜负领导对我们的期望。对于我们公司来说，由于我们个人学习效果不好，不能为明天的酒店管理工作打好基础,从而会直接影响到酒店的发展和效益。

虽然压力大，面临的困难多，但是我们有信心，也有能力去完成领导交办的学习任务。

#### 篇4：酒店学习个人总结

9月23日酒店组织部分管理人员赴宜昌桃花岭饭店进行了实地学习，通过这次学习对我的触动很大，体会深刻，同时感到了前所未有的强烈震撼和压力，也进一步增强了危机感、紧迫感和责任感。没有比较就没有差距，桃花岭饭店的服务真正做到了以人为本。

质量是企业的生命，联系目前的现状，我们的服务质量有待进一步提高。就如何改善我们的服务质量，提升酒店形象，增强竞争力，下面谈谈我的一些观点。

在本次学习的目的地是享有“宜昌第一家”美誉的桃花岭饭店，桃花岭饭店地处湖北省宜昌市繁华闹市，院内古木参天，桃香四溢，碧草幽幽，闹中取静，独领都市绿洲的浪漫感受，是中外宾客商务、旅游及举行会议的理想场所。、饭店拥有总统套房、行政豪华套房、商务套房、行政房、普通套房、商务标准间、普通标准间和单间等各种类型的房间260间（套）。其中七楼为行政楼层、六楼为商务楼层和无烟楼层；凡入住行政楼层的宾客，可以享受24小时专人管家服务，感受至爱关怀。桃花岭饭店提供川、湘、粤、土家等传统\*菜以及日本料理、美式、欧陆西餐等佳肴美味。可同时容纳1200人就餐，其中两个多功能厅均可容纳400人，是大型会议、喜庆宴会不可多得理想场所。

桃花岭饭店同时也是宜昌市的重要服务窗口，是三峡地区最早的'四饭店和老资格宾馆，曾经接待过XXX等多位国家领导，桃花岭人不愿作泛泛的、空洞的承诺，以诚信为准则作货真价实的、高标准、高要求的承诺、客人需要的是100%的满意，向全社会郑重宣布18条100%的承诺，并请广大宾客对酒店服务进行监督，保证服务质量。（