

管理实训总结(优秀5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

管理实训总结篇一

根据我院教学计划，通过自己联系，我在新煮意酒楼进行了专业实习，实习的岗位主要在餐饮部。通过本次实习，巩固了所学的专业知识，尤其对餐饮部有了更加贴身和深切的感受，同时也对酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

一、实习单位的介绍

1. 实习单位：新煮意酒楼
2. 实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅有14间贵宾房、有同时可容纳240人就餐的大厅，有由名厨主理提供的正宗粤式菜肴。

二、实习岗位与内容

(一) 实习岗位：

前厅服务员

(二) 实习内容

1. 服务员的基本实习内容：

a□基本须知：学习仪容仪表的标准，学会有礼貌、主动去跟人打招呼、称呼人。

b□中餐摆位：学习如何铺台布、抹转盘、摆位、抹水杯和红酒杯及其摆放、摆椅子、清场等。

2. 熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉粤菜知识。如比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火靚汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

3. 熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、中华鲟、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

4. 中餐的服务程序

从迎客给客人拉椅让座铺餐巾、撤筷子套派毛巾问茶斟茶点菜问酒水斟酒水上菜席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账送客翻台清场结束。虽然在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细

节上提供优质的服务。

5. 酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

6. 珍贵菜肴

以前从来不了解那些鱼翅、鲍鱼、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7. 服务细节

如从客人右边斟酒;有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边;开酒需征得客人的同意;上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名;上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明;不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单，备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料;公更分更应朝上放。

三、实习主要收获和体会

(一) 实习收获

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个综合各类各色人才、汇集和传播各种信息的复杂社会的缩影。想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。经过这次实习，我受益匪浅，为不久的将来踏入社会提供一次重要的锻炼机会。

1. 对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，而不是不懂装懂，自以为是。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。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。我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了。

2. 服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。

3. 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,为其再次光临奠定基础,而且能够使顾客倍感尊崇,为企业树立良好的品牌和形象。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。于细微处见精神,于善小处见人情,酒店服务员必须做到用心服务,细心观察客人的举动,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。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真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯;学会了用标准的礼貌礼仪待客;做到了无论在工作岗位上,还是走在走廊上,只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。服务员是微笑之城的使者,一切为了宾客,为了宾客的一切,为了一切宾客。

4. 对饭店管理流程有了比较清晰的认识

在学校的时候,书本上的知识老是机械化的,而在自己的工作中,才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作,特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识,对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习,所以对餐饮部更是有比较深刻的认识,无论是餐饮产品的销售,还是菜单的设计,宴会的安排等,都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排,人员的分配都有了比较清晰的认识。

(二) 实习体会

1. 从学生变成了社会人

通过这次实习,我发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。从小学到大学,学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校,大家都是学生,大都有着共同的语言,可以合作到一块,而走出学校就不一

样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通。现在我已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2. 微笑服务是一把金钥匙

有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”，把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

3. 员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4. 酒店存在的问题

我充满了希望与激情去实习，但实习开始之后，我发现一切都不是自己所期望的那样，现实与理想相差太远了。酒店的员工等级制度非常严明，员工的工作权限也非常清晰，也正

是如此，有许多员工都钻管理的空隙，有了很多偷懒的机会。而且在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

5. 就业展望

实习让我提前接触了社会，体会了工作的辛酸和乐趣，学习书本上学不到的知识，认识当今的就业形势，并为自己不久后的就业有新的思考和新的看法，让自己有机会调整自己的就业心态和就业计划。实习实际上就是一次就业的演练。经过实习，应该对自己的能力和爱好有更加深刻的认识，也知道了自己的缺陷，应该在不断完善自己的同时为自己的就业目标作准备，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

四、实习想法和建议

(一) 实习想法

本次实习给了我一个很好的了解社会的机会，是真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食，适者生存是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习遇到了很多以前从来没有遇到过的问题，看到的，听到的，体会到的，实在是太多，太多了。但通过这次实习的学习与锻炼，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的互相合作，部门间的互相配合，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始，我们就开始为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部

门的沟通和合作。

(二) 实习建议

1、对学校的建议

这次实习从找单位到实习我的体会都很深，在找实习单位时，我也发现实习单位对实习期限不同的实习生的态度是截然不同的，而且实习期限长也可以找到比较好的实习单位，也能进行更加系统和深入的锻炼，更有利于就业。所以我建议系里应该延长实习时间，让我们的实习可以直接与就业挂钩。对于我们系而言，实习时间延长了，更容易找到酒店；我们可以直接把找实习单位变为找工作单位。这样对学校和学生都是利大于弊。

2、对酒店的建议

对酒店员工素质普遍较低的问题，我觉得酒店应该建立合理的员工招聘制度，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，酒店收益才可能最大化。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，印发一些培训资料和酒店信息资料供员工传阅，最好建立理论学习与实际操作相结合的培训制度。

五、总结

在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。在此期间，曾被评为了优秀员工一次。通过这短短七个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不

断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

实习人：

__级旅游管理专科班__。

实习时间：

20__年7月14日至20__年8月14日。

实习地点：

__国际酒店。

实习目的：

将专业与实践接轨，逐步认识、体会，学会生存，学会感恩，学会做人，学会与人团结协作。更重要的是锻炼自己独立生活的能力，从一个实实在在的学生向一个社会人的过渡。逐步的了解社会，认识社会，从而迈入社会。

实习酒店：

__国际酒店是__省县级市里第一家五酒店，将致力于打造__市酒店业第一品牌。

__国际酒店是一家按五标准建造的旅游饭店，位于__市__路与广场路交叉口东南侧。酒店占地面积三十亩，总建筑为三万五千平方米；主楼21层，另有a□b裙楼各三层，集客房、餐饮、国际商务会议、休闲娱乐等功能为一体。酒店地处城区黄金地段，交通便利，商贸繁华，东侧是风景秀丽的__。酒店营业部门配置齐全，有客房、中西餐厅、亚洲熟食餐厅日韩料理馆、东南亚风情烧烤吧□ktv□慢摇吧、桑拿部、美容美

发、健体中心、室内游泳馆、露天网球场、男女spa馆、英美式台球、乒乓球馆、茶艺居、网络咖啡吧、休闲花园、名店街、高级接见厅及各种规格会议室及多功能厅，是__市第一家五饭店，距离福州市区三十公里，距福州__机场二十分钟车程。酒店特邀香港知名酒店设计公司专业设计，注重人文、生态和环境有机结合的设计理念，引进建筑风貌和休闲方式，以期为广大消费者打造一个高档的商务接待场所。

实习内容：

我的实习岗位是房务部楼层服务员。

班次分为早班、中班、夜班，这三个班次，我分别上过早班和中班。早班是从八点开始(后改到九点)，每天早晨都要开早会，由主管交代一些注意事项和安排工作，然后领取所在楼层的房卡、对讲机，其次整理工作车，易耗品;再次，做好所在楼层的公共区域的卫生工作;最后，如果有脏房的话就把工作车推出来开始清洁房间。住客房一般要在十点以后才能去敲门清洁。敲门方式是一轻两重，如果有客人来开门，我们就会微笑着说：“先生(小姐)，您好!请问现在方便为您清洁房间吗?”经客人同意后方能进去。清洁好房间后，若有客人在房间，我们会以标准的站姿站好，面向客人说道：“先生(小姐)您的房间清洁好了，祝您居停愉快!再见!”然后出来轻轻地为客人把门关上。每天早晨的十一点，是每个楼层开始收取客衣的时间，当天下午六点前衣服会被中班服务员送进客人房间去。分配的房间清洁完了，把工作间整理一下，把走廊地毯吸一下尘，把楼梯拖干净，把工作表找领班签字，到房务中心交表，还房卡、对讲机，签退。一天的工作就这样完了。

中班是从下午三点半上到夜间十二点。一般中班只有两个人。主要的工作是送客衣，五点半左右去各个楼层开廊灯，早班没排完的房间也由中班清洁。六点左右就去开夜床，开夜床夜即是为客人的房间进行小整理，整理完后，把马桶盖揭开，

把防滑垫放到浴缸里，把浴巾展开平放在淋浴间门前，把房间后帘拉上，调好夜读灯的柔和度，把一双拖鞋放到靠近主床头柜的旁边，将被子一角掀开折成四十五度角，并依次放上晚安卡、环保卡、早餐挂牌。这样，一间房间的夜床就开完了。一般开夜床只开到晚上九点左右就不开了。二十三点三十分就可以去关各个楼层的廊灯了，然后写交班，主要是一些注意事项和跟进事宜以及送衣的状况等。到二十四点就可以下班了。

实习体会：

作为一名学生，我们都没有真正的踏入社会，也没有真正的亲身去体验社会生活，所以关于社会的好与坏都是道听途说。其实社会也没有比别人说的那么黑暗、勾心斗角，但或许是没有遇见吧。那么，我很庆幸我遇到了一个好的“小型社会”，上至总监，下至普通服务员，同事之间的关系都很好。老员工并没有因为我们是学生，单纯，就对我们恶语相向、处处为难。相反，看到我们不会的地方总是很耐心的为我们讲解、示范，看的我们做得很慢，如果他们做完了还会来帮助我们。与上司之间的关系，在工作上我们是上级下属的关系，我们尊重他们，遇到他们礼貌的问好，私底下和我们是朋友，跟我们嬉笑打成一片，不论身份、地位。在福利上，除了我们的工作比社招员工稍低外，其他福利我们都是平等的，如奖金、过节费等。

经过这为期半年的实习，我们学会的不仅仅是技能，更多的是对人生的思考。之间的心理变化也经历了几次成长，懂得了很多。酒店之所以可以称“小型的社会”是因为它罗列万象，陈列事态百千，之所以有普通员工和上层管理者是因为存在问题和需要解决问题的人，存在一种激励与督导的管理。半年的实习工作，初次体会到了生存的不易，原来社会现实是如此的复杂，生活可以如此百态，人与人之间还有这些相处之道。

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，为其的再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树造良好的品牌和形象。在__酒店我们看到酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对我们短期实习生，也必须经过严格的培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。在这里，我们学会了什么是责任；在这里，我们体会到了生活世事可以用“世事洞明皆学问，人情练达即文章”来形容却不失真实；在这里，我们学会了正视现实，学会在适当的时候抚平不安和浮躁。

一、实习单位介绍

__酒店是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店，__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，可提供大型舞台、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，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的选择。

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。

二、实习主要收获和体会

(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：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外国顾客(大多数是来自酒店大客户——__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到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。

3、英语水平的提高：在准四的__酒店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。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，接受他们对会馆、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后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，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。

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、实习期与__酒店的关系：作为酒店的一员，穿上了__，就要处处维护__酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

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提供了大量的学习机会，为我们提供了就业

机会，实习实际上就是一次就业的演练。

三、实习想法和建议

(一)实习想法：初步接触了酒店业和__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，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，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助，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。

__酒店是一个新生的涉外四酒店，只有两年多的历史，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可以为客人提供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，经常因为追究责任而引起争吵，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一定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。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我__对酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边

的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表。

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提供统一的培训资料，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。

(二)个人建议

__已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。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。

酒店的人力资源部可以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况出现，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，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况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况，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，希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，为客人们提供更周到的服务。
- 2、查询航班信息，确定时间和到达情况，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)最后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提供咨询、寄存等礼宾服务。

为了完成自己的实习任务，我来到了x酒店，进行了为期三个月的实习任务。在实习期间，我的岗位是负责，酒店的服务员。在这个看起来简单的工作中，自己却花了很多的时间去学习，但是在工作中和同事相比却任然有不小的差异。

三个月的时间转眼过去，但是我的学习却还没有结束。我认识到自己距离一名真正的服务员还有很长的距离，但是现在时间却已经结束了。从这次的实习中，我看到了工作的不容易，也认识到了不能小看任何的工作。为了今后的工作，我还要继续努力的提升自己!现在，我将这三个月的工作总结如下：

一、个人情况

实习中，我作为最基本的服务实习生进行一些简单的工作。一开始的时候我以为不过是些体力劳动，但是在一次完成了工作后，我却受到了批评。在领导的指点下，我看到自己因为一点偷懒没有完成的工作所造成的问题。尽管只是少做了一点点，但是领导依旧都看在眼里。这样的压力下，让我不

得不重新看待这份工作。

在这些日子的工作中，我认识到我们的领导真的非常的严格，且非常的负责。在酒店的工作，他每次都会亲自的检查，亲自的走访，对我们在工作当中的认真与否都了若指掌。在这样的管理下，我真正的体会到了工作的压力。

这让我们在之后的学习和工作中也更加的认真和负责。在每天的培训中，我严谨的学习，并主动的学习酒店的规定以及要求，提高自己的工作能力，同时强化自己的工作纪律。

在工作中，我认真负责，完成好自己的工作后，我都会认真的检查一遍，防止再出现遗漏和问题。在过去的时候，我一直认为服务员的工作非常的简单，但是在x领导的带领下，我认识到，最简单基本的服务员工作，也是最能体现酒店服务的地方。为此，我在工作中不敢有一丝懈怠，认真、热情的为酒店的客人提供的服务。

二、个人的不足

自己在实习中的问题，还是在心态方面。尽管在领导的纠正中，我认识到了我们工作的重要，但是我却没有准备好一颗服务员该有的心态。在工作中，我只能死板的工作，遇上突发事件不能像又准备的同事们一样做好应对。这也给我带来了一些麻烦。

三、总结

这次的实习中，我认识到了基本工作的重要，也学会了如何去通过自己的贡献提高团队的优势。尽管只是简单的工作，但是人有许多值得我们学习的地方。

六个半月的实习使得我对整个__餐饮行业有个更为深刻的认识和了解，从目前的发展和管理现状中也发现了很多的不足

和美好前景。

1, 酒店服务业竞争激烈, 但人们的需求旺盛

自从来到了__才真正感受到酒店的数量多, 档次高, 规模大, 效益好, 前景广阔。作为一个乘着改革开放的东风发展, 繁荣起来了一个边陲小镇, 真的没有想到社会主义具有这么大的优越性和威力, 使得一个破烂不堪, 贫穷落后的小镇建设的这么好, 无论是从经济上是中国的特区, 政治上是副省级城市, 经过20多年的建设和发展, __的文化也是那么的繁荣, 人民的生活追求的已经是从当年的物质享受转为精神享受, __的酒店真的是不胜枚举, 有纯餐饮的, 有商务的, 有综合性的;有高端的, 中等的, 也有夜市大排挡, 对于这样的一个大城市虽然给人一种消费不起的感觉, 但他本身的供应能力又是能满足各种层次的消费人群, 因此这里的消费能力真的很强, 无论是自身的消费人口多, 经济发达, 还是外来的流动人口多, 比邻香港等周边的更多的大城市, 是中国走向世界的窗口和中转站!因此导致__的餐饮服务业多而密, 继而使得__的服务业竞争激烈!

2, 酒店服务业从业人员文化水平不高

__作为一个后来发展起来的的城市, 起外来人口多, 特别是这个劳动力需求极其旺盛的餐饮服务业, 目前大多都是北方等一些农村小姑娘, 家庭教育不当等原因致使过早辍学, 但由于年龄娇小, 因此就抱着让孩子出来尝试几年的心态出来做几年服务员等其他工作, 等年龄适合了再回去结婚等筹备人生大事, 因此呢导致酒店从业人员的员工文化素质普遍较低, 特别是在管理层上, 大多都是靠着做的时间长而多了中层管理者, 因此那种只有经验没有理论的管理又缺乏了动力, 给人一种强制和压迫的感觉, 说服力不强, 员工不满情绪高涨, 辞工等一系列的事情时常发生, 因此使得酒店的从业人员流动性大, 加之酒店行业较强的灵活性使得酒店管理的难度加大, 尤其到了春节前的一段日子里, 来自外地的员工争相回

家团聚，而酒店自身的生意有那么旺盛，在这个阶段出现劳动力供需紧张的局面，但公司往往采取一些手段留住人员，因此的压制员工的情绪不良，影响工作，影响酒店的服务质量。特别是一些中层管理者，这些不是太监胜似太监的工作作风是激起下属不满的祸根，由于本身行业的灵活性强，工作琐碎，变化快等特点，所以这些中层管理者但有不懂管理的人员采取强制甚至压迫，要挟的手段盲目要求那些年龄娇小，且文化较低的员工做事，这好像是资本主义的剥削与被剥削关系，因此呢这个行业的发展必须加强管理，提高员工的普遍素质，这既是行业发展的需要，这也是社会发展的必然要求，这样才更能创造更大的利润和价值！

3，酒店服务工作不固定，无明确的标准

酒店行业的灵活性，个人要求的差异性这也就要求我们员工和领导要灵活对待，个性服务，在标准化服务的基础上增强个性化服务，不能片面强调员工怎么做，做什么！特别是服务员要根据时令推销菜市，根据菜市准备服务程序，同时还要兼顾客人的特殊需求，这一系列的工作是复杂而烦琐的！例如有的客人想先吃大闸蟹，有的想最后吃大闸蟹，因此呢如果片面的按顺序上菜就有可能遭到客人的投诉不满等！当然如果没有什么的特殊要求就要按照当地的风俗和人们的习惯而按部就班的做事，一般都是民族的不同而导致的差异，地区的不同而导致的这些共性的差异是存在的，不可避免的！特别是根据酒店的生意情况而开展工作的时候，由于人员的多少，客人的多少，来选择加台等工作时候是最麻烦的时候，有些酒店到了生意旺盛的时节，时间就必须根据情况而选择不同的工作内容去加台，撤台等！特别是工作的安排，人员的调动最容易让员工不满，最容易激发员工的情绪，因此管理者一定要增强顾全大局的能力，统筹兼顾，做到公平！员工满意才是公司管理的最高境界！

4，金融危机，酒店也危机

面对有美国次贷危机引发的金融危机迅速波及全球，作为经济发达的__一家企业更是胆战心惊，如履薄冰，近一段时间，酒店就一直再强调开源节流，小到一个牙签，一度电，一滴水，大到酒店的采购，员工的福利，中层领导的电话费都在采取一系列的措施进行节制，但根据酒店最近的生意情况好像没有一点危机的迹象，但已经有的报纸报道__的几家酒店纷纷转让，停业，但比起过去的一段时间酒店的生意好像大有好转，但比起去年的这个时间可能生意相对的差了点，但对于这个灵活性，周期性非常强的酒店企业来说，面对此次严重的金融危机，增强忧患意识，采取有效措施是应对此次危机的重要方法，这也是__企业家能够立足的根本因素！

5， 酒店管理的员工危机

通过这几个月的实习，使我真的明白了什么是资本主义，什么是中国特色的社会主义，什么是剥削和被剥削，就我们酒店的经营状况和管理模式，是采取的投资方和管理方双重管理的形式，这在一定程度上给管理者莫大的压力，因此导致的在管理过程中员工福利很差，员工待遇很低，对员工的剥削程度很强，对员工的压迫进而导致员工的辞职不断，流动性较大，致使不断的培训，不断的流失，不断的招聘，不断的辞职，特别是在这个特殊的城市里，大多的员工来自外地的打工者，每逢佳节就急需回家团聚，因此导致在春节的大好时节，酒店的员工辞职的很多，员工的危机，生意的旺盛，导致的人员的不足，引起服务质量的下降，是酒店在次阶段的最大危机，特别在全球金融危机的影响下，酒店要全力提高自身饭菜和服务质量，提高自身企业的竞争力，只有这样才能经受起考验，度过难关保持较好的经济效益，摆脱这次经济危机带来的负面影响！让损失降到最低限度！

员工危机的原因：1， 酒店管理的人性化意识淡薄，片面强调公司的利益，无视员工的福利及待遇，特别是作为中小企业(公司)，员工的休假及培训方面是事关酒店服务等质量的根基，作为我们酒店，平时没有什么的福利和待遇，如果每

月的休假安排不好，很可能影响员工的工作积极性和效果. 2，酒店现有的员工大多都是外地的不足20岁的农村小兄弟，小姐妹，每逢这个隆重的春节，都急切的回家团圆，这对于一些酒店是一个非常不利切影响巨大的员工流失因素，如果酒店不能妥善处理好员工的待遇，就会直接的导致员工的离职!3，员工的受尊重问题是影响员工工作热情的重要因素，如果一味的强调员工尊重上司，而领导不能换位的考虑一下员工的感受，这在管理学中是违背现代企业管理理念和宗旨的. 4，酒店的员工处罚制度如果得不到健全和完善，是对员工辞职的基本因素，如果因为一点的小事就处罚，批评，这是对员工的不尊重，尤其是作为上司要处处当楷模，时时作表率，只有这样才能在员工错误的时候让员工心服口服，绝对不能采取强制性的扣罚，必须从心里上让员工服!5，工作的数量和质量上要本着公平合理的原则，人就是人，无论做什么事情虽然有无穷的潜力，但只能发挥出有限的的能力!所以对待员工要人性化!不能当牛马用，当大炮使!

因此，现代酒店业的现代化管理步伐是比较缓慢的，与朝气蓬勃的现代餐饮业是不协调的!所以作为酒店行业，必须千方百计的留住人，留长时间的人，无论外界环境多么的复杂，作为酒店都能永远立于不败之地，一个老员工，一个好员工他可以带动身边的多位同事努力工作，去为公司的发展做贡献，创效益. 员工的一言一行是酒店服务质量的，是酒店档次和规模的标志，员工的满意是任何一家酒店发展和前进的直接推动力. 员工的推销可以为酒店创造直接的经济效益. 对于那些整天抱着我要辞工的念头和带着不良情绪工作的人直接影响的就是工作效果，直接就反作用与的顾客，可想而知起后果!所以，作为现代行业中比较活跃的酒店餐饮业必须要转变管理方式，更新管理理念，始终把员工的利益放在首位，始终把员工的工作作为衡量酒店发展的标杆，只有这样才能提高经济效益!才能在当前活跃的经济环境中保持稳步的企业效益的增长.

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1, 更新管理理念, 树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象, 这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核, 加强培训和实战操练。

2, 创新管理模式, 不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩, 千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3, 健全管理体制, 酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题, 增强员工和管理者的执行力, 注重公平。

4, 增强大局意识, 树立良好的管理者的良好形象, 对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等), 灵活的处理员工的错误和过失行为, 坚持教育为本, 处罚为辅, 争取达到标本兼治的目的。

总之, 半年多的实习我也曾经因困难而想退缩过, 半年多的实习我也曾认为没有用过, 半年多的实习我也学到了书本上没有的知识, 我也为真正的接触餐饮、了解餐饮而自豪过, 半年多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识, 但半年多的实习经历是我最大的收获。我可以以次经历中的事情来指导我今后的学习和工作, 无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步, 这种财富是宝贵的、无价的!他可以教导我将来走向社会应该怎样做人, 应该做什么样的人, 做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的学校的一年半的时光里让我们清楚了的目标, 明确了方向, 赢得了动力, 找到了不足, 看到了差距, 坚定了信心。这才是我们最大的收获, 最大的财富, 最好的结果。

管理实训总结篇二

斗转星移，花谢花开，时间过得真非常快!还记得20x年4月28，我们怀揣着好奇心，懵懵懂懂地踏进了江西省肿瘤医院!经过十个月的磨砺我蜕了青涩、浮躁，学会了沉着和稳重。

下临床前，我总觉得自己学到的理论知识足以应付临床上的一些护理工作了。当我看到老师们流利的动作，熟练的手法，我却又像泄了气的皮球，她们做的每一项操作都那么的精准。此时，内心多了一些不安!看着老师们忙碌的身影我的不安转为了恐慌。实习伊始，我只是跟着老师们的后面，看着，很少会让我们动手，对此，常常不解。后来老师终于放手让我动手，由于没解释治疗的目的，导致患者对我的不理解且不配合，当时，我很无奈，突然觉得，护理工作中也要学会使用语言，而不是无言的操作。

“白衣天使”是神圣的职业，但有些护士的工作态度却和这个称号不是那么相称。偶尔，我会从患者口中听到各种各样的埋怨声。看着他们被病魔折磨得心力交瘁，我突然觉得，我们的责任，不再应该只停留在打针，发药。我们更应该注重患者的心理护理，不能因繁忙而琐碎的临床工作给患者造成负面的影响。

这次实习，让我深深的体会到实践与理论的重要性，领悟到良好的护患关系的重要性。没有实践的考验，再多的理论都是纸上谈兵，良好的护患关系是促进病人康复的关键。在内三时，有一位年轻的老师，用她的行为诠释着“为了病人的一切，一切为了病人”比如，有一次，在做晨护时，这位老师进每一间病房，看见每一位病人，她都不厌其烦的问候，虚寒问暖。看到此情此景，我感动，我激励!

实习确实很累，而且前几个月，由于自己的心态没有摆正，总会去责怪老师不给我们机会动手，只会让我们跑腿，总会有一种“英雄无用武之地”的失落感。但是我却依然怪乖乖

的照着老师的去做，我端正了心态，跑腿就当是锻炼身体，后来收获到的确实不一样，也让我的心智更加的成熟，更加的坚强。也让我明白了一些道理，踏踏实实做人，勤勤恳恳的做事！

老师们总是不断的提醒我们，实习就是让我们能更好的将理论知识运用到临床实践中，我总是表示明白，但是却在该运用理论知识的时候，总是有“书到用时，方恨少”的悲哀！我深知自己的学习方法还有欠缺，比如，有些操作我不明白其原理我却不敢去问老师，这表现了我学习不过主动，造成我掌握的临床操作不全面，有人说过在学习方面要“磨破嘴皮，厚着脸皮”所以我在今后的工作生活中会更加注重知识的积累，培养自己主动学习的习惯，让自己得到进一步的提升！

最大的收获就是低调——别太把自己当回事。“三人行，必有我师焉”，在工作生活中要相互协作、相互尊重，对待病人要有爱心，遵循“善待原则”，这样才能战胜人类共同的敌人——疾病！

十个月实习的时光，我收获的不仅仅是知识，还有无形的财富——经验！我将永远保存这段美好的经历。唐代孙思邈所著《千金方》有这样的论述“凡大医生治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救寒灵之苦。”因此学医者，在掌握临床护理技术的同时，还要有爱岗敬业，廉洁奉献，全心全意为人民服务的品格，更好的为国家的医疗事业做贡献！

护理管理实习心得总结报告4

管理实训总结篇三

3、负责实现公司制定的生鲜品类的生产效率，包括：坪效、

人效（人均销售、主要岗位的人均工作量）

超市生鲜工作总结专业能力

- 1、具有制定预算的能力，理解生鲜毛利表的组成部分及其含义，并根据生鲜品类预算表来监管可利用资源。
- 2、熟悉生鲜各部门商品在不同季节的销售特点和品质管理的特性，能对不合理库存采取相应的措施，以确保满足商品的销售和周转。
- 3、了解各商品大类、坪效和人效的概念和行业标杆，熟悉影响门店生产效率的因素，并采取相应的措施。

（二）超市生鲜工作总结业务（商品）职责

- 1、计划和管理竞争对手调查和消费者调查，了解其动态和价格，及时应对，对生鲜商品的配置、新品引进、联营商品调价等向采购提出建议，以确保门店的竞争处于领先优势。
- 3、负责采购及促销部安排的促销计划的实施，制定生鲜促销计划
- 6、负责生鲜商品的质量管理工作，确保生鲜商品符合安全、卫生标准，满足顾客的需求
- 7、负责生鲜盘点工作的正常执行及盘点数据的准确
- 8、负责门店生鲜整体环境卫生和安全

超市生鲜工作总结专业能力

- 3、熟悉生鲜各品类商品的销售占比、毛利占比，掌握生鲜品类的季节性销售的特点，掌握各种促销标志、道具的使用规范，并能结合商品的特点合理的使用各种道具。

5、熟悉生鲜品类商品经营过程中的损耗控制点，有较强的成本控制意识及成本控制方法

[关于超市生鲜管理实习总结报告]

管理实训总结篇四

3、负责实现公司制定的生鲜品类的生产效率，包括：坪效、人效（人均销售、主要岗位的人均工作量）

超市生鲜工作总结专业能力

1、具有制定预算的能力，理解生鲜毛利表的组成部分及其含义，并根据生鲜品类预算表来监管可利用资源。

2、熟悉生鲜各部门商品在不同季节的销售特点和品质管理的特性，能对不合理库存采取相应的措施，以确保满足商品的销售和周转。

3、了解各商品大类、坪效和人效的概念和行业标杆，熟悉影响门店生产效率的因素，并采取相应的措施。

（二）超市生鲜工作总结业务（商品）职责

1、计划和管理竞争对手调查和消费者调查，了解其动态和价格，及时应对，对生鲜商品的配置、新品引进、联营商品调价等向采购提出建议，以确保门店的竞争处于领先优势。

3、负责采购及促销部安排的促销计划的实施，制定生鲜促销计划

6、负责生鲜商品的质量管理工作，确保生鲜商品符合安全、卫生标准，满足顾客的需求

- 7、负责生鲜盘点工作的正常执行及盘点数据的准确
- 8、负责门店生鲜整体环境卫生和安全

超市生鲜工作总结专业能力

- 3、熟悉生鲜各品类商品的销售占比、毛利占比，掌握生鲜品类的季节性销售的特点，掌握各种促销标志、道具的使用规范，并能结合商品的特点合理的使用各种道具。
- 5、熟悉生鲜品类商品经营过程中的损耗控制点，有较强的成本控制意识及成本控制方法
- 6、了解生鲜商品的验收、存储、理货、加工等过程中各类商品的质量要求，能够对不合格商品及时的采取措施。
- 7、熟悉生鲜商品的盘点计划和流程，对盘点数据能判断其准确性，并对盘点结果进行分析
- 8、熟悉生鲜区环境管理标准及要求
- 9、熟悉生鲜营运标准、流程和作业规范的一般原则，熟练应用关键表单和系统报表

（三）超市生鲜工作总结人事职责

- 1、为员工提供安全、卫生的工作环境
- 3、计划并实施对生鲜部门经理的的目标管理，对其评估和考核
- 4、培养指导生鲜部门经理，帮助其自我提升，并培养好本岗位的接班人
- 6、积极执行店总经理的工作安排，能提出创造性的见解，并

付之于实施

7、以积极、开放的态度与公司各相关部门、分店各区域沟通，保持良好的协作

8、负责生鲜区域促销员的培训、管理

超市生鲜工作总结专业能力

1、了解公司的企业文与规章制度

2、具有公正、开放的人格，良好的领导力和团队建设能力

3、正确掌握公司的考核、评估政策，并能合理运用

4、具有教练能力，对下属实行人性化的管理

5、了解公司的人力资源政策和相关法律法规，并能合理的运用

6、具有执行力和创造力

7、较强的人际关系处理和沟通能力

8、熟悉公司的促销员制度，并监督执行

9、熟悉门店的排班原则和方法

管理实训总结篇五

2、具有设备使用安全意识及开源节流的理念

（五）超市生鲜工作总结服务职责

1、为顾客营造清洁、舒适、安全的购物环境

- 2、确保生鲜员工能为顾客提供专业、热情、及时的服务，提高顾客的满意度
- 3、确保分管区域为顾客提供周到的售后服务，包括：退换货、送货等
- 4、正确处理顾客投诉，与顾客保持良好的沟通，根据顾客投诉改进工作