

# 最新酒店前台社会实践报告(优秀10篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 酒店前台社会实践报告篇一

作为一名酒店治理专业的毕业生，应聘到x大酒店距今曾经有了一段工夫，回忆这段时日，这是我人生中弥足宝贵的阅历，也给我留下了分歧平常的回想。回忆此次在酒店练习的点点滴滴，感觉从中获益匪浅，学到了很多在教室和书本上都无法学到的常识。练习酒店前台实习进程单元赐与我足够的宽容、支撑和协助，在指导和同事们的悉心关心和指点下，经过本酒店前台实习身的不懈起劲，各方面均获得了必然的提高。

因此，普通来说，酒店对前台人员的要求都邑高一点，凡间都酒店前台实习邑要求英语要过三级。总台效劳根本涵盖了酒店所可以供应的一切的效劳项目，因而需求前台效劳人员对酒店的各个部分都有足够的调查才干为客人供应称心周密的效劳。在进修中，我对酒店客人若何注销入住酒店前台实习和退房等的一些根本的前台日常操作有了较为深化的调查并进行了实践操作。出国留学前台的任务首要分红招待、客房发卖、入住注销、退房及费用结算，当然，这傍边也包罗了为客人答疑，帮客人处置效劳要求，德律风转接□taxi外叫效劳及飞机票订票营业等任务。

别的，前台因作为客人直接接触的部分，所以客人的良多要求并不会直接向楼层效劳员提出，而是选择他们最先接触的部分——前台，因而前台还酒店前台实习要作为整个酒店的

协调中心进行任务。不言而喻，前台的任务量是很大的，并且，当酒店招待主要的客人时，凡间是司理会千叮嘱万吩咐甚至亲身处置，丝毫不忽略。

不得不说，耐性和细心是酒店每个员工都必需酒店前台实习具有的器械。虽说酒店里的任务天天都是千人一面、循环往复的，然则，因为招待的客人大多都是从周边各地前来旅行旅行的，因此，可以感触分歧的地区有着分歧的文明气味。普通客人的额定要求根本都差不酒店前台实习多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，凡间都是琐碎的小事；有时也有些客人会无理取闹，然则，常言道：“顾客就是天主”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的运营格言。

酒店的前台任务班次分为早班、中班和彻夜班三个班，酒店前台实习轮换任务，并一周一休。除彻夜班为两人外，早班和中班都各有三人担任。个中一报酬专职收银，别的两人酒店前台实习依照实践任务量状况分派残剩任务。如许的布置比拟宽松，既可以在任务量大的状况下分派为一人收银，一人注销推销，另一人担任其他效劳和联络任务，并且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到思想清明，不犯错。最主要的是，如许的任务方法，可以很快让新人取得经历，在任务量小的时分由带班同事指点，任务量大的时分又可以更多的接收经历，敏捷生长。

也许，在旁人看来，前台的任务很简略，现实上，这任务的顺序复杂繁复，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项任务，心态必需调整好，无论任务是酒店前台实习深酒店前台实习重照样逍遥，要用积极的立场去完成我们的每一份任务，而不是去埋怨；当你犯错的时分，要想尽一切方法去补偿你的过掉，而不是躲避。目前酒店的前台的薪水普通都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，本人的工资也高，这算是鼓舞人人专心苦干，加班加点也情愿对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在任务中不免会有犯错的时分，好在司理和同事也没有很指责，还给我抚

慰和鼓舞，这让我十分打动。感激一位年长的同事通知我，不论在何种情况，都要记住三点：

一、勤快，

二、忍耐，

三、不耻下问，我会不断切记在心的。

## 成果与收成

这些日子我的确学到了不少器械，除了进修酒店前台实习到一些根本的技巧和效劳知识之外，更进修到了做人，若何处置好本人的好处和酒店的好处、若何处置好同事之间的人际关系、若何调整本人的心态，更让我调查到的是作为一个效劳员应该具有激烈的效劳酒店前台实习认识。练习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领会和熟习，只要在实际中阅历过，才会清楚这个社会是如斯的复杂，远没有我们想象的纯真。在酒店练习时期，曾有一段工夫，我发现本人的主意和观念是如斯的老练，但是后来我就渐渐摊开了。

刚开端上班时，不顺应长工夫的站立和任务作酒店前台实习息工夫的改动，一世界来，四肢举动生硬酸痛，下班的第一件事就是想找个当地坐下了歇息，一工夫真的有点吃不用。关于这些我都咬咬牙对峙下来了，也更深地领会到了生活的不易。以前在家的时分，衣食无忧，基本就没有仔细考虑过这些器械是怎样得来，目前当本人有了一份任务的时分，才发现得来不易。

在大学里，我们只是一张白纸，经过练习我们体会了社会和人生。在黄舍或家里也许有教师或家长分派酒店前台实习说今日做些什么，明日做些什么，但在这里，纷歧定有人会通知你这些，你必需盲目地去做，并且要尽自己的起劲做到，一件任务的效率就会获得他人纷歧的评价。在黄舍，大多是

进修的气氛，究竟黄舍是进修的场合，每一个学生都在为获得更高的成果而起劲。而这里是任务的场合，每小我都邑为了取酒店前台实习得更高的待遇和提升而起劲，无论是进修照样任务，都存在着竞争，在竞争中就要不时进修他人进步前辈的当地，也要不时进修他人如何做人，以进步自己的才能。

在前台这个岗亭，我垂垂可以感触酒店前台实习到社会上的情面事理，我在一点点的积聚社会经历和进修处世之道，调查人际关系的复杂，这是整个练习进程中最珍贵的一局部。整个练习过程，我不只看到本人好的一面，也将我在各方面的缺陷与缺乏毫无保存的扩大出来，然后让我存眷到本人不曾注重的器械。

经过此次练习，我比拟具体地调查了饭铺的组织架构和运营营业，接触了五花八门的客人，还结识了良多很好的同事和伴侣，他们让我更深入地调查了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我若何去顺应社会融入社会。练习进程中，让我提早接触了社会，看法到了当今的就业情势，并为本人不久后的就业方案做了一次提早筹划。经过此次练习，我发现了本人与社会的契合点，为我的就业偏向做了一个指引。

## 酒店前台社会实践报告篇二

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。

之后的积极工作，努力学习

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。

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。

## 酒店前台社会实践报告篇三

首先，实习是为了锻炼自己的实践动手能力、职业服务技能和职业精神

### （一）实习单位概况

我的实习单位是中民大厦。中民大厦是一家集餐饮、客房、会议、写字楼于一体的国家标准四星级酒店。中民大厦是隶属于中国民政部福利中心的下属单位，是国家采购单位，主要为全国民政系统提供接待服务。大厦的11至14层就是国家减灾委的办公场所。中民大厦坐落于北京西二环内，周围环聚着水利部、国电中心、印钞厂、大观园、陶然亭公园等国家重要单位和知名景点。大厦地段交通便利离机场距离（公里）：32 离火车站距离（公里）：8 离市中心距离（公里）：xx 中民大厦服务项目包括会议厅 商务中心 理发美容室 票务服务 洗衣服务等。大厦有240套装修豪华的客房，名式风味餐厅，中西合璧，以求达到尽善尽美。大厦还备有大小会议室娱乐设施，商务中心为您提供24小时的全方位商务服务。

## （二）实习岗位介绍

我所实习的部门是怡乐厅，即餐饮部中餐厅。怡乐厅环境温馨舒适，提供正宗的淮扬美食，新派官府菜及精巧的粤式佳肴。中餐厅相对于餐饮部来说工作比较累，重要分两个班次c班是早上9点到下午2点，下午5点到晚上9点e班是上午11点到晚上8点。因为主要接待的是政府机关的客人，所以需要注意的事情比接待散客要多很多。因为大多数客人都是民政系统以及民政相关系统，所以对待客人的一切要求都要尽量做到完美。

## （一）实习内容

### 1、基本要求

（1）在领班的带领下，按照餐厅服务质量要求和服务流程作好餐前准备，餐中服务和餐后收尾工作。

（2）正确摆台，确保所有餐具、器皿清洁、光亮，无污渍、无斑痕、无破损；桌布、口布干净、挺括、无破损、无污渍。

(3) 了解预定情况，提前做好接待准备工作，确保为客人提供准备周到的服务。

(4) 熟练掌握服务员工作流程及质量标准，并积极参与各项培训，提高自身综合素质。

(5) 负责本区域或台位的服务用品及设施设备的使用，保养工作，需维修事项，按报修程序报工程部处理。

(6) 积极收集各级领导和其他客人对菜品的意见或建议并及时向领班、主管或经理报告。

## 2、餐厅情况

我所实习的部门是餐饮部的中餐厅。中餐厅负责的工作主要分四个部分：

1、零点客人的接待。零点客人一般由散客居多，他们没有固定的就餐时间，就餐时按照自己的喜好点菜，接待零点客人对服务人员的要求较高。首先要对餐厅所提供菜品较为熟悉，对特色菜品记忆牢固，能够很好的回答客人对菜品的疑问；第二要对当天沽清的菜品和急推得菜品清楚了解。熟记沽清的菜品可以避免造成让可以退菜、换菜的尴尬，也可以免去退菜、换菜过程中客人长时间的等待；熟记急推菜品可以在适合的时候向客人推介，在一定程度上可以帮助餐厅节约成本；第三对餐厅的酒水情况一定要及时了解。

2、接待团队就餐和预定桌餐的客人。这两种客人的接待要求基本上是相同的。它们都是提前预定，或是给出标准和人数，或是提前将菜点好，在客人所要求的时间把菜品上齐，在客人到达时将其带到座位，按就餐服务要求开始服务就好。

3、工作餐。工作餐就是大厦内部领导到餐厅就餐。这类就餐人员大多是大厦上层，他们的就餐菜品大都是提前安排好的。

他们对菜品较为挑剔，个人喜好明显，要求菜品符合个人口味，上菜速度快，所以服务这类客人的难度也是很大的。首先必须牢记各个领导的喜好和忌口；第二要迅速将领导的要求完成；第三，要及时向厨房催菜；第四提前将领导习惯需要的准备好；第五将以上四条准确做到，不出差错。

4、大厦领导宴请。这类客人大多是由大厦领导邀请的社会地位较高、经济较有实力或职位较高的重要客人。服务这些客人对服务人员的要求最高。一般由两名及两名以上服务人员进行服务。要求服务人员要从就餐开始到就餐结束都保持精神高对集中。严格按照服务规范和服务流程进行，并且要十分注意对服务细节的处理，以及对突发事件或客人的即兴要求灵活反应。这类客人对服务的要求一般很高，宴请领导也十分重视，所以必须在服务过程中体现高品质，以突显主人的重视和客人的身份。

工作内容的不同，中餐厅还有领位员、酒水员、传菜员三个岗位。领位员的主要工作是引领客人。领位员站在餐厅门口的领位台，客人到来时，询问客人的预订情况，根据情况把客人带到预定的位置或及时把客人引领到合适的位置。领位员通常一到两个人。酒水员主要负责餐厅酒水，及时补齐不足酒水，把酒水情况及时通知服务人员。这个岗位只有一人。传菜员负责把成品菜品及时从厨房传出，交到服务人员手中。主要由男生担任，三到四人。

## （二）实习过程

### 1、三月份

我们是3月5号到达大厦分配工作部门的，3月6号开始正式上班。

上班的第一天主管把我们每两个人分成一组，每组由一个老员工带，点餐的时候由老员工点，我们站在一旁学习；盯餐

也是跟着师傅学习。中午值班主要是和老员工学习为下午开餐的准备工作 and 值班需要注意的事项。第一个星期我主要和师傅盯一些散客的包间。第二个星期开始，我被调到了领位，开始跟着新师傅学习领位需要负责的工作。主要是记熟当天预定用餐的客人和当天的会议承接安排以及会议人员用餐，还有就是辅助餐饮预订人员承接一些餐饮预订。后两周努力适应工作，跟师傅多学习。在这个月，大厦利用中午下班的3个小时对我们进行了岗位培训。一些来的同学也逐渐到了不同的工作岗位。

## 2、四月份

这个月除了领位的工作以外，我开始和师傅一起学习盯领导餐和vip餐。这两种餐虽然一般情况下就餐人数不会太多，但所要求的服务水平很高，服务细节也需要十分注意。在这月我学会了分餐。虽然在学校的餐饮课上学过，看起来也不难，但是在服务期间这正操作起来并不容易。而且，通过一个月的培训，我的摆台速度已经提高到了四分钟，托盘也愈加熟练。

## 3、五月份

这个月大厦需要接待全国民政会议。这个会议是一切工作的重中之重。与会人员有300多人，除了各省市的民政厅局长以外，民政部的六个部长也全都参加，还有北京市副市长做会议发言。大厦很重视这个会议，所以要求各个部门参会人员为重，认真服务，不能接到任何投诉。我们餐饮部的压力非常大，除了盯会人员要积极准备外，其他人员要负责好会议茶歇、会议人员自助餐和会议人员的大型晚宴。通过这个会议学习到了很多盯会所要掌握的技巧，以及大型晚宴的准备流程。

## 4、六月份

这个月开始，在我的主动要求下，我从领位调到了服务员。主要负责领导餐和vip通过三个月的锻炼和学习，我不仅可以独立盯餐，还可以带一下比我们晚来实习的山西实习生。在盯餐过程中也能很好的达到要求，对服务流程熟练掌握。

## 5、七月份

不断地盯领导餐和vip客人，对服务的细节也基本把握适当。已经牢记大厦领导的用餐喜好和忌口。对一些相对熟悉的常客也基本了解用餐习惯。能过适当的为客人介绍新菜品，以及独立根据客人的用餐标准依据客人喜好为客人安排菜品。

## 6、八月份

这是实习的最后一个月。平静、保持、提高是我对自己最后一个月的要求。在这个月我们需要接待一个350人左右的大会。因为有了一次的经验，做起工作来也相对熟练。工作圆满成功。

### （一）实习总结

#### 1、注意细节创新定位

客人满意度是客人对所购买的饭店产品和服务的满意程度，以及他们未来继续购买的可能性。企业在从事技术创新的过程中并不能一味地追求“高、精、尖”的技术，而要贴近消费者，无微不至地为消费者所想，把消费者的愿望和要求作为技术创新的出发点，哪怕是消费者的一个微不足道的问题，也要值得认真考虑。大厦餐饮部没有抓住这一细节，没有从消费者的烦恼中捕捉顾客的要求，并从解决消费者的烦恼出发来确定自己的细节创新定位。只有抓住一点一滴的细节创新，才能很快得到市场的认可，从而做到形象与收益的双赢。加强于顾客的沟通，增加相互的信任感。一流的餐饮企业必须有一流的餐饮产品和一流的技术。而运用一流的技术制造

一流的产品，就必须依靠一流的人才。现代餐饮市场的竞争归根结底是人才的竞争！

餐饮部在传统的经营管理模式中逐步融入现代餐饮管理理念，不断更新菜单，酒单。学习先进的餐饮营销管理理念，从原材料采购到菜品的推介，把握好每个环节并结合自身特殊性，加强从业人员业务素质，为顾客提供全面、细致、周到的餐饮服务，同时打造一流的餐饮团队。

## 2、创造经济收入的同时也要为企业树立良好的社会形象

从餐饮角度为企业树立良好的社会形象就必须加强餐饮部的自身形象建设。而形象的建设，主要通过硬件和软件建设两个方面体现出来。餐饮部的硬件建设要首先从餐饮设施的功能着手，看宴会厅，包间以餐饮与娱乐相结合的设施是否齐全；其次是这些设施的档次高低，先进水平如何；在这使这些硬件设施的风格与整个饭店的经营目的是否一致。餐饮部的软件质量主要体现在管理水平、服务质量和员工素质等方面。

在中民大厦中，餐饮部具有非常重要的地位。它为公司创造良好的经济效益的，但是大厦的管理服务水平的较低，不注意树立了良好的企业形象。餐饮部日常接待很多国家部委和散客的用餐，但在服务上并不能得到多数顾客的满意，特别是散客消费者，并不利于大厦建立良好的企业形象。

### （二）实习体会

#### 1、服务理念不正确

我们饭店的员工不是真正以顾客的需要为中心开展各项服务工作，而是围绕制度的需要而进行服务，客人的需要和意见并不重要，只要大厦领导服务好最重要。这个从我们一开始实习就已经感受到了德“服务理念”。这与我国传统的饭店

管理机制不无关系。饭店领导的官僚作风也是导致饭店的服务理念向管理者倾斜的原因。

## 2、缺乏完善的服务管理制度

规章制度是饭店员工行动的具体准则，也是管理人员进行服务监督的依据。管理层管理的随心性导致我们餐厅员工在向顾客提供服务时，偶尔会出现很强的情绪性和随意性，员工的散漫和随意会直接影响顾客对饭店的整体印象。而老员工所表现出来的这些情绪对新员工和我们这些实习生也有很大影响。

## 3、各阶层各岗位沟通协调意识差

同一部门各岗位之间由于缺乏沟通协调能力，致使一些相关的工作信息无法按照正常的顺序进行上传下达。经常导致服务人员与客人发生纠纷，或者服务人员与厨师发生纠纷。

## 4、管理人员管理水平偏低

由于管理人员90%以上并不是学习管理专业的，管理水平低，缺乏科学管理手法，管理者个人情绪较重。尤其是领班一级的低层管理者严重缺乏管理方法，主要依据个人心情进行管理，在员工中造成的影响十分恶劣，导致很多问题的发生。

## 5、人员招聘制度不完善

中民大厦的人员招聘主要依据的不是公开招聘或能者竞岗，而是“关系原则”。也就是靠有一定权力的人推荐或是直接安排。这对企业的管理和发展都是十分不利的，甚至可能导致一个企业永久性的对出市场竞争。

## 6、员工绩效考核不规范

中民大厦的员工工资与员工效绩并不挂钩，干多干少一个样，干好干坏一个样。所以直接导致员工工作的消极情绪和工作上互相推卸。

## 酒店前台社会实践报告篇四

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到××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、支持和帮忙，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，各方面均取得了必须的进步。

我被分配到了酒店前台实习。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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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，而且还能够缓解收银的压力，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。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理

和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我十分感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而那里是工作的场所，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，以提高自己的潜力。在前台这个岗位，我渐渐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未曾注重的东西。

透过这次实习，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。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。透过这次实习，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。

## 酒店前台社会实践报告篇五

作为一名xx专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回忆这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店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心

和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xx坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xx酒店定位为xx最奢华优雅的酒店之一，拥有xx间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失xx独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，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效劳的部门。

一家酒店的效率以及利润的创造，根本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比拟高，包括员工的形象、礼仪礼貌、根本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的效劳根本涵盖了酒店所能够提供的所有的效劳工程，所以为了给客人提供满意周到的效劳，酒店前台的效劳人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些根本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针

对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动担当，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可防止地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我抚慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改良自身缺乏，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了根底。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢酒店给我的这次珍贵的实习时机，感谢酒店的栽培，让

我增长了见识，体验了生活。我衷心希望能够越来越好。谢谢！

## 酒店前台社会实践报告篇六

不经意间，我来到xxx酒店也已经有了足足三个月的实践了。从最开始实习的那段小心翼翼工作的时间开始，到如今已经能独立完成酒店前台的各项工作，这三个月来，我可以说是发生了很大的变化，也经历了很多的成长！

作为一名实习生，我在这几个月以来，积极的通过工作的实践来锻炼了我在学习中掌握的知识，一步步实践了曾经那些纸上谈兵的理论，并将其化作自身的能力和经验，积极热情的完成了自身在xxx酒店的实习任务和目标。如今，实习结束，回顾这三个月来的成长，虽然还有很多需要改进的地方，但也收获颇丰。现对自身三个月来的实习情况做报告如下：

此次的实习中，我来到了前台的收银岗位。虽然是收银，但对酒店来说，前台同样也是服务和客服的中心。来到酒店的顾客，无论是住店还是退房，负责服务接待的人，首先都是前台！

为此，我也深深的了解到了这个岗位的重要性！并在心里和准备上都认真的做了严格的准备严格仔细的对待着这场实习锻炼。

### 1、培训

来到工作岗位后，首先等待着我们的就是严格的培训任务！作为实习生，除了学校学习和偶尔的假期社会实践，我们在社会和工作上实在是没有更多的经验。但为此，领导也为我们准备了严格且实用的基础培训，保证了我们能最低限度的完成工作的要求。

## 2、实际工作

在通过培训掌握了基础的工作能力后，正式的工作就开始了。在工作期间，我负责配合身边的前辈，努力且严格的执行好前台的工作任务。

工作中，培训阶段所掌握的能力让我有了一定的基础。但想要真正做好自己的工作，实践中的锻炼，才是真正的大课堂！工作期间，我在前辈的指点下积极的完成工作要求，并不断的改进提升自己的业务能力和服务工作，培养了自身的员工素养。

在这次的实践中，我体会到了社会工作的不容易，也感受到了在工作中成长并收获经验的快乐。另外，通过在认识 and 了解，我见识到了很多出色的前辈们，他们的经验和能力，都深深的让我感受到自身的不足！

为此，在今后的时间里，我会更加的努力，更加的拼搏，让自己能积极的成长，成为一名真正合格的、优秀的社会工作者！

## 酒店前台社会实践报告篇七

宜兴旗峰山铂尔曼酒店是雅高管理集团管理的一家高档五星级酒店，位于东城区中心旗峰山脚下，酒店依山而建，环境优美，占地57004平方米，配备中、西、日、私房菜各式餐厅及美食一条街、各种规模的会议厅□ktv□水疗和沐足等。是一家集商务、旅游、度假、休闲于一体的综合型酒店。酒店区域内有艺术博物馆及260间特色客房，酒店花园可径直通往秀丽的旗峰公园山麓。地处市政文化中心区，宜兴著名的旗峰山公园及酒吧街近在咫尺，是宜兴政治、文化、经济最为集中之地。

### 2.1酒店前台工作

### 2.1.1 实习过程

来到酒店，经过简单的部门面试。我负责该酒店客人登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作，起初对于自己的职位还是特别感兴趣，不过在实习过程中带领我的老师近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至的努力。

### 2.2 具体工作内容

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，前台因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。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从周边各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息。一般客人的额外要求基本都差不多，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；有时也有些客人会无理取闹，但是，常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

### 3.1. 实习收获

首先我从中了解到了宾馆前台接待工作的主要流程，它分为早班，中班，晚班

## 早班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解是否有vip或酒店招待房预订或在住

c)了解会议信息，核对会议用房数

d)认真阅读，了解上一班待完成事项，然后签字认可跟办

e)查看各部门钥匙领用、归还记录情况，并将钥匙分类放置

f)查看当天订房情况，并将预订输入电脑，并了解近几天订房情况

g)核对房态，确保房态正确

h)查当天预离店客人，并知会收银员

i)按续住客人名单开餐券，为有早餐的入住客人开餐券

j)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

l)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

m)与中班同事口头和书面交接，并随时与下一班取得联系中班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解会议信息，核对会议用房数

c)口头与书面交接

d)查看各部门钥匙记录情况

e)整理预订，并估计当天售房状况

f)核对房态，确保房态正确

g)按在住客人抵店开餐券，并确定第二天用餐人数，下订餐单

h)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

j)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

k)交接下一班未完成事项跟办

l)随时与下一班同事联系夜班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解会议信息，核对会议用房数

c)口头与书面交接

d)查看各部门钥匙记录情况

e)整理预订，并估计当天售房状况

f)检查未开餐券房间，并补开

g)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

i)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

j)整理当天订房记录情况，并了解第二天售房情况

其次，随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。我也接触到了预订房系统，前厅作业电脑系统，电脑化客房管理系统，电话系统电脑化，从中让我收获颇多。

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对大学生走出校门迈出脚步进入社会的是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好得服务社会。

实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节！一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

从这次的短期实习中，我对自己所学的专业有了一些了解，知道该如何将自己所学与实践相结合，运用到生产生活中。俗话说：“三百六十行，行行出状元。”既然选择了它就要对其投入精力与热情。从目前的情况来看，这个行业还是很有前景的。而且在日后的学习中我要更加努力的提高自己的专业知识，熟练掌握旅游管理专业基础知识。尤其重要的是提高自己的英语水平。在现如今这个经济文化高速大发展的时代，英语已成为全世界通用的语言，所以它的作用不能忽

视。

感谢名昇铂尔曼酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在名昇铂尔曼酒店一起实习的其他同学，我们在这一周里互相照顾，互相帮助，让我觉得很温暖。

#### 4.1 问题

##### (1) 酒店责权不清问题

我发现由于大酒店的管理基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

##### (2) 大厅客用厕所标示不清问题

厕所问题历来都不是等闲小事。相反，在越来越关注生活素质的今天，它反而一跃而成头一等的大事。有人不是说了嘛：考察一国的文明程度，不用看这看那，单查查那里的“厕所文化”，也就昭昭然可下断语了。考察一个酒店同样要关注厕所问题，在宜兴大酒店经常发现客人开了房间就探着头在我们预定门口转悠，“请问厕所怎么走？”这句话经常从客人嘴里冒出，然后是行李员带着客人去厕所。厕所设置的不规范，或者说没指示牌这问题已经显现出来。

##### (3) 酒店节约问题

在我实习的这段时间我发现酒店电话基本都是办公电话，按规定的电话都不可以打私人电话，但是经常会看见打私人电话的现象。这增加了酒店的成本，但是更重要的是，如果你用的是办公电话的话，那么客人有事找你的话怎么办，毕竟客人是第一位的。还有有一次吃中饭时候，一位员工吃完了，正准备走，另

一位员工叫住了他,从袋子里掏出了一大叠纸巾,我看在眼里想在心里,这明明是餐厅的`用纸嘛!怎么能让员工随便拿了,还在这么多人面前宣扬,后果很是严重。

#### 4.2对策

(1) “一人一岗位”这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了,传到国内也有一段时间了。我认为酒店可以采用这种精细化管理。从各地的经验来看,这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率,并且可以给客人以整齐,有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容,我们知道,有秩序的环境,会给人以质量的提高感,有优越感,自然会加深对经营单位的好感,这个时候再配合以优质的客房服务,酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

(2) 对于厕所清理上分配专业的员工,合理安排时间,打理好一切。将厕所的标示做的更加详细明显,规范化,使顾客可以很方便的使用。

(3) 节约问题可以做的更好。酒店成本的减少能够从本质上增加利润,这是每一个管理者都知道的,管理者都应该把节约应用到自己的每一个岗位。节约需要酒店的制度完善,同时需要员工自己提高自己的酒店人意识,自己是酒店的一份子,酒店的利益是与自己的利益密切相连的。

经过这一段时间的实习,我对我的工作做出了如下总结:

1、工作无小事——工作过程中会遇到各种各样的事情,轻重缓急大小不一。但不论什么样的事情,只要是工作之中发生的,涉及到工作的或是能够影响到工作的事情,不论多么小,我们都必须认真对待,不能怠慢。有些看似微小的琐事,若不注意往往会引起意想不到的后果。

3、无规矩不成方圆——开始工作时,看到各种规章制度,我

还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

4、团队精神——团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热情的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的东西，我都迅速了解以及掌握。大大加速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快地融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

总之，这次的的实习我也曾经因困难而想退缩过，一周的实习我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但暑期的实习经历是我最大的收获。我可以用这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。尤其是在我步入大二的时候让我更加清楚了自己的目标，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。这才是我最大的收获，最大的财富，最好的结果。

## 酒店前台社会实践报告篇八

在锦江理诺士酒店管理学校结束了一个学期的学习，带着一种兴奋和紧张进入相应的实习期——在一个5星级酒店。我原先以为，作为实习生来说一般都会做行李或者客房之类的事情。很幸运的是我竟然一次实习就被放在前台的位置。虽然同样是基层，但是前台可以说是更理想的开始。而且对英语口语的锻炼，也相当有帮助。

当然真正开始我的实习生活后，我渐渐发现前台工作除了是更理想的开始外，也是更艰难的开始。除了要尽快熟悉酒店的操作系统、流程外。前台更是最频繁直接接触顾客，以及遇到问题的地方。虽然有大堂副理前厅经理等会解决比较难处理的问题，但实际上还是非常考验人的处事应变能力。而一开始最常见的情况就是紧张的手忙脚乱。

于是我开始在休息时间进行各种练习，举止，仪表，微笑等等。并试着给所有诸如check in□check out□booking等所有日常事务操作都制定一套程序(虽然酒店本身就有所有操作的流程，但是我认为为自己专门制定一套独有程序是绝对有必要的)，反复演练到成为一种习惯。

另一方面，作为前台是最多承受客人愤怒的地方，不管是在餐厅遇到问题，对客房不满意，还是在结账时存在疑问，客人都会向前台人员提出，有些情绪激动的甚至辱骂前台人员。而这个时候如果表现出任何不满甚至是委屈的表情或者任何一点细节特征被抓到都是非常不好的。所以在任何时候都调整好心态也是一个合格前台人员的必修课。而这个几乎没法锻炼，只能在生活和习惯中慢慢的调整。

总的来说，我对前台这个工作还是非常喜欢的。而且我认为，一名优秀的酒店员工在酒店外，也一定是非常有礼貌的绅士或者熟女，写到这里的时候忽然对于未来的自己有种莫名的期待感。恩~ 充满信心的感觉。

## 酒店前台社会实践报告篇九

经过两年多的学习积累，最后开始了人生的一个新的历程，也就是实习。作为文秘专业的学生，我选取了与专业较为接近的酒店前台接待作为我的实习岗位。以下是我的实习报告。

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，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。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，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，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。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。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，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透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意的东西。

前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，

能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。

## 五、实习体会

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

## 酒店前台社会实践报告篇十

酒店的实习生活就这样要结束了，从开始到结束共经历了四

个半月的时间，这四个半月的时间跟我之前所生活的时间与众不同，令我感触颇深。在学校里面的生活更像是一个未成年人，花着父母的钱从来不会去想节约钱，在学校里面也不会怎么去思考我未来的路应该怎么发展怎么走，所以学校里面的生活依赖性特别高，而这几个月的实习生活，则是令我体验到了别样的生活，让我的一下子变得成熟了起来。

作为一名酒店管理专业的大四学生，马上就要毕业正式走上岗位，但是我对于工作、对于岗位都还没有什么样的认识，对于这份工作需要的工作能力和技巧都还没有，所以的知识都只是停留在理论层次上面。所以当学校说要出去实习的时候，我就积极行动了，不仅仅是想体验学校之外的生活，更是让自己对这个专业的知识有更深的认识，想要通过实习来增加自己对工作所需经验、能力的掌握，让自己的变得更加有责任意识，从而更好地适应毕业以后的发展需要。

20xx年xx月xx日——xx月xx日。

实习岗位：酒店前台实习生。

实习单位□xx国际酒店。

或许是因为自己在学校里面的'太过于颓废了，所以很少出去参加兼职之类的实践活动，只有平时学校布置实践任务的时候才会去一下，所以没有什么工作经验，再加上自己对待学习也不是特别的认真，所以来学校招聘的几家酒店我都没有面试进去，最后还是通过家里人的介绍才进了一家本市的酒店。

我在酒店顶岗实习的职位是酒店的前台，在刚进入岗位的时候，因为是一个新的环境，所以特别的热情有动力，那几天都是早早地到达岗位，给前台整理打扫好，做好准备工作。可是经过几天的工作后，那股新鲜劲过去了，再加上工作因为自己的工作经验不足，出现了好几次的失误，所以对待工

作也变得消极了起来。再之后就是酒店的领导找我谈了一次话，跟我说在这样下去肯定是不行的，影响了酒店的基本服务情况，在这样下去的话，很有可能会考虑辞掉我。这个时候我才知道情况的严重，本来这份工作就是家里人介绍我才能进来的，要是丢掉这份工作的话，不仅会让他们失望，还会让自己完不成实习，自己也学不到东西，所以我开始紧张了，变得更加负责了，慢慢去学习前台所需要的工作能力了。

前台的工作就是做好客人的接待、消费登记以及给客人提供问题咨询等等，所以跟着另一名前台学习，也能够慢慢地适应下来了。

这一次的实习，让我知道了工作的艰辛，让我知道了酒店工作需要具备的一些工作能力，不过我觉得给我工作上的收获是小的，最大的收获还是思想上的改变，让我知道了工作都是十分辛苦的，每一分钱都是来之不易的，所以这次短暂几个月的实习，让我的责任心得到了很大的增强。