

# 酒店业务实习报告(优秀7篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店业务实习报告篇一

x月x日，在政管系多名老师的努力联系下，我们xx级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入xx宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。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，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到xx宾馆的中餐厅——xx厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了xx宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理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；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——xx宾馆是一所成立于19xx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xx厅、xx厅和xx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xx厅。xx厅是xx宾馆最大的也是最主要的

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。

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，由于桂林宾馆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

餐厅的大多数客人都是外国人，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。

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xx宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

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。桂林宾馆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xx话的员工大有人在。

## 酒店业务实习报告篇二

经过两年多的学习积累，最后在20xx年，开始了人生的一个新的历程。作为文秘专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

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，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。

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，而是选取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心进行工作。

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，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，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己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，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。

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。

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。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，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

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。

以后的两年，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！

### 酒店业务实习报告篇三

（一）市场供应。根据本次调查估测，截止xx年底，中国住宿业市场上共有现代意义上的.经济型饭店连锁品牌50家，已开业饭店数超过600家，已开业房间总数达50，000间。

（二）总体特点。目前，中国经济型饭店市场上前十名品牌企业的成立时间都不长，平均年龄为四年，投资方有饭店行

业背景的比例为50%左右，扩张模式主要以直营为主，直营店比例为70%，企业间尚未出现重大的品牌收购交易。

与发展相对稳定的中国高星级饭店市场相比，中国经济型饭店的市场供应，具有强烈的反差性。一是经济型饭店业态处于较为高速的成长期，二是本土品牌占据较大的市场份额，三是市场扩张方式以直接投资为主。

（三）平均增长率□xx年，市场供应前十名的经济型品牌平均增长速度为74%，基于各品牌企业在成立时间、扩张模式、市场战略、区域布局、资金供应等不尽相同的主导因素，上述前十强增长率差距较大，生动地反映了xx年度中国经济型品牌成长过程中的波动性。因此，74%的平均增长率也仅是一个平均值的概念。

（四）分布情况□xx年中国经济型饭店市场的饭店与客房区域分布，突出反映了中国经济型饭店典型的商务特征，经济和土地价格上涨最快的华东地区占领了我国经济型饭店的半壁江山，达60%以上。紧随其后的是华北区和华南区。其中，由于华北的经济型饭店平均体量小于华东区域，因此，华北区饭店比例为16%，而客房比例为12%。受土地和客源供需矛盾的影响，这种区域格局在短期内将进一步延续。

## 二、产品特征

（一）体量。中国经济型饭店的平均体量达到了127间，尤其是莫泰168以平均244间的规模不断地挑战市场的极限与业界的惊讶。500多间房的莫泰168延安西路店，在xx年底以开业半年的时间就达到了100%的出租率的事实不仅体现创新的力量，也进一步证明了中国经济型饭店市场的潜在容量。

（二）来源与规模。根据调查数据，在现有各品牌企业直营店改造前的物业中，属于酒店改造的比例为51%，而新建物业为13%，说明了中国经济型饭店的良性发展，对改善原有

饭店行业资产质量、盘活国有资产、提升社会资源使用效率所起的重要推动作用。

在现有经济型饭店的物业中，89%是通过租赁来取得经营权，既减少了资金成本，又缩短了建设周期，但同时，也可能失去通过持有物业而获得的物业升值的潜在赢利机会。

调查中发现，不同的品牌企业主流店态的主体规模、大堂、餐厅面积差距较大。当然，这种差距不排除由大部分物业为酒店改造而带来的先天性差异，但在客房这一核心产品上差距较小，有较强的趋同性。在众多参与调查的所有企业中，能提供正餐服务的单店比例仅为38%。

（三）服务项目。在调查中发现，公共休息区域、公共卫生间、停车场、中央消防系统、电梯、电视、电话、分体空调、室内卫生间、24小时热水已成为所有经济型饭店都配置的基本设施。在核心需求得到满足的前提下，商务服务和自助服务设施的提供比例较高。但在提供的具体设施设备性能和服务品质上，不同的品牌表现不尽相同。

（四）市场趋势。通过调查经营者对各项选址标准重要性的排列次序表明，目前主流经济型饭店品牌关注的重点是商务型经济型酒店，而对旅游型经济型饭店和社区型经济型饭店的关注度较低，同时，对日益高涨的物业租赁价格也给予了较高的关注。

在对经济型饭店核心竞争力要素的调查中，持续保持的产品与服务质量受到了各家企业最多的关注，反映了经济型饭店企业经营者的日益成熟，品牌间的竞争已从单纯的产品和技术层面，提升到了支持系统和管理体系的竞争层面上。

（五）人员状况。在调查的经济型饭店企业中，单店每间客房的人房比平均值均在0.5以下，其中，0.3~0.4的区间比例最大为54%。说明在劳动生产率的控制上，各品牌企业都给

予了极大关注，并保持了一个适度的平衡。

由于前述在经济型饭店物业中50%以上为酒店改造，所以对36%的原酒店从业人员的来源也不难理解，同时，也进一步说明中国经济型饭店对饭店资源的整体整合能力。

从业人员中18%的农民工、10%的城市下岗再就业人员的来源，生动地说明了中国经济型饭店市场对弱势就业人群具有的较强吸纳能力。

### 三、市场表现

（一）市场份额。立足于全国布局的锦江之星与如家分别以20%和18%的比例，领先于目前尚处于区域发展的其他品牌。随着锦江之星、如家上市融资计划的成功实现，不排除在未来通过对其他品牌的收购，来进一步扩大市场份额的可能性。

（二）经营模式□xx年，全国经济型饭店品牌企业平均70%的直营比例，既是中国经济型饭店初级发展阶段市场驱动的必然选择，同时，也为下一阶段以品牌特许为车轮的高速扩张预留了空间。而随着适合物业的竞价成本高企和资源日益稀缺，潜在的加盟商将是今后各品牌企业关注的重点。

（三）客源情况。相对于国际上经济型饭店市场50%以上的。

## 酒店业务实习报告篇四

（一）市场供应。根据本次调查估测，截止xx年底，中国住宿业市场上共有现代意义上的经济型饭店连锁品牌50家，已开业饭店数超过600家，已开业房间总数达50,000间。

（二）总体特点。目前，中国经济型饭店市场上前十名品牌企业的成立时间都不长，平均年龄为四年，投资方有饭店行



业背景的比例为50%左右，扩张模式主要以直营为主，直营店比例为70%，企业间尚未出现重大的品牌收购交易。

与发展相对稳定的中国高星级饭店市场相比，中国经济型饭店的市场供应，具有强烈的反差性。一是经济型饭店业态处于较为高速的成长期，二是本土品牌占据较大的市场份额，三是市场扩张方式以直接投资为主。

（三）平均增长率□xx年，市场供应前十名的经济型品牌平均增长速度为74%，基于各品牌企业在成立时间、扩张模式、市场战略、区域布局、资金供应等不尽相同的主导因素，上述前十名增长率差距较大，生动地反映了xx年度中国经济型品牌成长过程中的波动性。因此，74%的平均增长率也仅是一个平均值的概念。

（四）分布情况□xx年中国经济型饭店市场的饭店与客房区域分布，突出反映了中国经济型饭店典型的商务特征，经济和土地价格上涨最快的华东地区占领了我国经济型饭店的半壁江山，达60%以上。紧随其后的是华北区和华南区。其中，由于华北的经济型饭店平均体量小于华东区域，因此，华北区饭店比例为16%，而客房比例为12%。受土地和客源供需矛盾的影响，这种区域格局在短期内将进一步延续。

（一）体量。中国经济型饭店的平均体量达到了127间，尤其是莫泰168以平均244间的规模不断地挑战市场的极限与业界的惊讶。500多间房的莫泰168延安西路店，在xx年底以开业半年的时间就达到了100%的出租率的事实不仅体现创新的力量，也进一步证明了中国经济型饭店市场的潜在容量。

（二）来源与规模。根据调查数据，在现有各品牌企业直营店改造前的物业中，属于酒店改造的比例为51%，而新建物业为13%，说明了中国经济型饭店的良性发展，对改善原有饭店行业资产质量、盘活国有资产、提升社会资源使用效率所起的重要推动作用。

在现有经济型饭店的物业中，89%是通过租赁来取得经营权，既减少了资金成本，又缩短了建设周期，但同时，也可能失去通过持有物业而获得的物业升值的潜在赢利机会。

调查中发现，不同的品牌企业主流店态的主体规模、大堂、餐厅面积差距较大。当然，这种差距不排除由大部分物业为酒店改造而带来的先天性差异，但在客房这一核心产品上差距较小，有较强的趋同性。在众多参与调查的所有企业中，能提供正餐服务的单店比例仅为38%。

（三）服务项目。在调查中发现，公共休息区域、公共卫生间、停车场、中央消防系统、电梯、电视、电话、分体空调、室内卫生间、24小时热水已成为所有经济型饭店都配置的基本设施。在核心需求得到满足的前提下，商务服务和自助服务设施的提供比例较高。但在提供的具体设施设备性能和服务品质上，不同的品牌表现不尽相同。

（四）市场趋势。通过调查经营者对各项选址标准重要性的排列次序表明，目前主流经济型饭店品牌关注的重点是商务型经济型酒店，而对旅游型经济型饭店和社区型经济型饭店的关注度较低，同时，对日益高涨的物业租赁价格也给予了较高的关注。

在对经济型饭店核心竞争力要素的调查中，持续保持的产品与服务质量受到了各家企业最多的关注，反映了经济型饭店企业经营者的日益成熟，品牌间的竞争已从单纯的产品和技术层面，提升到了支持系统和管理体系的竞争层面上。

（五）人员状况。在调查的经济型饭店企业中，单店每间客房的人房比平均值均在0.5以下，其中，0.3~0.4的区间比例最大为54%。说明在劳动生产率的控制上，各品牌企业都给予了极大关注，并保持了一个适度的平衡。

由于前述在经济型饭店物业中50%以上为酒店改造，所以

对36%的原酒店从业人员的来源也不难理解，同时，也进一步说明中国经济型饭店对饭店资源的整体整合能力。

从业人员中18%的'农民工、10%的城市下岗再就业人员的来源，生动地说明了中国经济型饭店市场对弱势就业人群具有的较强吸纳能力。

## 酒店业务实习报告篇五

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和加强我们的实践潜力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了很多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

### 2、1实习时光

20xx年xx月08日—20xx年xx月08日

2□2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉□xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

### 3、1实习岗位

餐饮部

### 3、2实习资料

- 1、了解酒店及酒店所处环境的基本状况，包含：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能带给的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务资料、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的状况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，了解自我的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的职职责、职责范围。
- 9、了解菜牌、酒水牌，熟记每一天供应的品种；

### 4、1实习收获

透过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自我的见解和认识。在酒店实习期间我不但仅更加了解酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

#### 4、1、1服务技能的提升

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入了解服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提升。服务更加熟练，能熟练地完成服务工作。透过酒店的培训，对酒水和菜品更加了解能了解的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提升成，提升了员工的工作效率，减少了工作失误，能向客人带给更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，xx更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人带给更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

#### 4、1、2从业潜力的提升

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增多了机会，从业潜力得到提升，在此过程中语言潜力，交际潜力，观察潜力，记忆潜力，应变潜力得到了提升。

(2) 交际潜力因为酒店是一个迎来送往的行业每一天要接待很多不一样的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来较大一部分是看酒店员工的交际潜力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理必须要有自我的固定客源，因此从此刻开始就要锻炼我们的交际潜力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是十分重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下完美第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人带给对客人有力

的选取及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立不错的人际关系，不能因自我一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自我在其他时候以及其他员工与客人所建立的不错人际关系。

(3) 观察潜力的提升观察潜力的实质就在于善于想客人之所想，将自我置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到简单自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的‘服务。善于观察客人心理状态客人的心理十分微妙地体此刻客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意透过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务必须能获得客人的称赞。

(4) 记忆潜力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有不错的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能得到及时、准确的带给。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人带给优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自我存在的好处与价值，这有助于客人对酒店产生相当不错的印象。

(5) 在酒店中能遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有不错的应变潜力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最

小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

## 4、2实习体会

### 4、2、1酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1) 从公司来讲这是公司应尽的职责，有效的培训能减少事故，降低成本，提升工作效率和经济效益，从而加强企业的市场竞争潜力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照必须的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到适宜的人才，即使招得到，也有一个提升、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2) 从员工来讲能帮忙员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提升工作满意度，加强对企业的归属和职责感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，潜力素质等，不可能是完美无缺的，透过公司的培训，员工能提升自我的素质，到达企业的要求，也是自我

的进步。

(3) 一个好的酒店就应有一个健全的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个健全的培训系统也就显得格外重要了，在此刻好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训就应主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到必须阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

## 酒店业务实习报告篇六

上海吉臣酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点——曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻，酒店实习报告总结。距南京西路商务区、上海展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的理想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌——皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。



## （一）酒店前台接待

1、早班工作流程 化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，实习报告《酒店实习报告总结》。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟

通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

## 酒店业务实习报告篇七

xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们xx级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。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，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。

也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

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——桂林宾馆是一所成立于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。漓江厅是桂林宾馆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。

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，由于桂林宾馆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。

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桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

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。桂林宾馆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。