

# 最新酒店实习报告总结(精选8篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 酒店实习报告总结篇一

本站发布酒店实习报告4000字总结，更多酒店实习报告4000字总结相关信息请访问本站实习报告频道。

ctrl+d收藏本站，我们将第一时间为大家提供更多关于2019年实习报告的信息，敬请期待！

点击查看:本站

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期四个月的实习。我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

我们实习的单位是奥蓝际德国际酒店。它位于天津市武清开发区，由天狮集团投资兴建的一家大规模的四酒店，由天狮集团旗下专业公司奥蓝际德酒店管理有限公司全权经营管理。酒店占地6万平方米，含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及8万平方米的生态园等设施。

奥蓝际德国际酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四知名旅游酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。主打健康、绿色、时尚、温馨概念，限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学习的东西有很多很多，面对即将踏入的工作岗位，又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾的心理的促使下，我满怀着信息和期待去迎接它。刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜，毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的，多有一股儿使不完的劲，都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自己的想法付诸实践中，那时负责人对我说：“在客房做服务员是体力活，为何不选择餐饮呢？”我是这样回答的：“餐饮服务我曾有在暑假时有尝试过，我想尝试没做过的事，是因为好奇，也是因为感兴趣。”但是理想和现实毕竟是有差别的，当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想像中的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了。

活了，可是当我正式去客房部工作时才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房，清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上，这一切结束后，开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水

印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时，由服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的。在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，丝毫不疏忽，从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极地态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小去抱怨。因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是避免不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在天津的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如沧海一粟，小的不能再小了。这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。

因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

情愿接受新人们都会经历这种心理时期，在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了。当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢，所有这些都是自己的想当然罢了？现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，过去的成功与失败都已成为过去式。我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态来迎接未来的挑战，人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才能有大丰收。

通过四个月的顶岗实习，有了一些收获。主要有：1、工作独立处理能力提高

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言的，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

作为酒店的一员，穿上了制服就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密的联系起来，要另自己的一言一行都代表

酒店的利益，时刻为酒店做宣传，我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切的宾客。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢奥蓝际德国际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，感谢和我在奥蓝际德国际酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

## 酒店实习报告总结篇二

根据教学计划的安排，2016年3月7日至2016年6月7日分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，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，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识.....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，特别是实习的举足轻重；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，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正

是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，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!直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

## 二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，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良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容 我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

## 四、实习过程

### 1, 起初的适应阶段.

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，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了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，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大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式

的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，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，因此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，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

## 2，之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序(如饭市不能先上青菜等)也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了新疆人

的精神面貌，消费观念等。

### 3，最后的态度消极，低调工作

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。

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。实习这一个月，确实使我们的服务意识有一定的提高。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。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是



最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的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。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐；客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐；为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的咖啡区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关

系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

## 酒店实习报告总结篇三

本站发布酒店实习报告3000字总结，更多酒店实习报告3000字总结相关信息请访问本站实习报告频道。

本站实习报告频道为大家整理的酒店实习报告3000字总结，供大家参考。更多阅读请查看本站本站频道。

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。

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。为我们以后进入社会参加工作打下了一定的基础。实习的一个多月里,我感受颇多,受益非浅。

### 一、准备工作

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。

## 二、实习过程

请餐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。

## 三、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，如何处理好在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。

## 酒店实习报告总结篇四

实习单位：

广西\_\_宾馆

实习时间：

20\_\_年7月19日至20\_\_年8月20日

实习内容：

## 餐饮部中餐厅服务员

20\_\_年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们07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，受益匪浅。

### 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：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；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；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。

## 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。

### 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桂林宾馆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。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，毕竟桂林宾馆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，我发现桂林宾馆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，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，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。

## 酒店实习报告总结篇五

经过近十一个月在三源汇酒店的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长

足的进步。在公司我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。在此我由衷感谢花园，给了我这么好的一次机会。

针对这次实习我主要从这几个方面来说说我的感受及所取得的进步。

我经过几天的找实习工作单位的艰辛后，体会到知识的可贵，感觉自己还有很多东西要学习的，三月我到了酒店面试，通过面试我被安排在餐饮部的西餐厅做服务员。酒店地处成都东门，新华公园旁，火车站六公里，距机场二十公里。是国有企成都交通运业有限公司下的酒店，由成都市交委主管，一直以自住管理为经营管理模式。楼高29层，占地4879平方米，总共可出租客房215间，其中有豪华套房6个，普通楼层第6~9层，环保家居楼层第10、11层，行政商务层第12、15、16层，生态无烟楼层第19层，不设有13、14等人们禁忌数字的楼层和房间号。

部门设有总经办，人力资源部，财务部，销售部，前厅部，餐饮部，客房部，物资供应部，管事部，工程部，保安部等机构。按总经理，部门经理，主管，领班，基层员工的体系进行垂直管理，酒店一致贯彻“情感的交流，从酒店开始”的服务理念。要求每位员工用真诚的微笑待每一位走进酒店的人。服务要求有“微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。

将尽十一个月的实习结束了，从对酒店操作的一无所知到现在能熟练的掌握酒店技能；从实习前的冲动鲁莽到实习后的耐心细致这一切的改变都是我再在酒店实习期间所学习到所感受到的。在那儿我学到了许多东西，无论是专业知识还是人际关系。接下来我就详细介绍一下我实习的情况以及我的个



人感受。

怀着期待的心情我进入了酒店，三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了酒店。第一次与酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的。那时的酒店还在全面施工，这和我们想象中的完全不同。本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地！那时候我们心里都有些不高兴，一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些！因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同！接下来就是入职培训了，这才是我们正式接触酒店的文化。一周的入职培训让我对酒店有了初步了解。集团以为客人提供最优质的服务为宗旨，通过豪华完善的设施，一流的服务来吸引和留住客人。

集团采用四级管理模式即———服务员，领班，副理，经理！这样的管理模式将权利下放给员工，更有利于员工自身的成长。酒店把员工当成自得客人。我们再做入职培训的时候说过在酒店有四个客人即———客人，业主，集团，员工，其中最重要的客人就是我们的员工！在酒店他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的发展计划会给你做最系统的培训。

我们旅专的六个实习生有四个被分到餐饮部有两个被分到客房部，我被分到宴会服务部实习！因为酒店还在建设当中所以酒店给我们作系统培训。内容设计餐饮的各个方面包括中餐西餐酒水等。我们的培训员都是各个餐厅的进理副理他们都有丰富的经验还有先进得理念！下面我就介绍一下我们餐饮部的组织架构：

酒店餐饮部下设八个经营部门，包括：咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色！

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖”能最

好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供 高质量的服务和美食。

扒房：被设置在一个阳刚的氛围内，一传统为特色。餐厅为顾客提供 来自世界各地的优质肉类及海鲜。顾客 可从餐厅的开放式厨房观赏到肉类制作的全过程，从而给客人 带来全心的餐饮体验。

荔枝吧：是一个高雅的，具有现代气息的鸡尾酒吧。专业的调酒师会调制出具有创意的鸡尾酒，。荔枝吧以其出色的，品种丰富的高质量饮品而闻名，还配以个性化的服务和爵士背景音乐。

沁园：采用全新的用餐理念，整个餐厅全部有私人包厢组成。私人包厢的用餐理念再亚洲十分流行，并成为中餐里比不可少的元素。沁园以提供顶级粤菜为理念配以豪华的包厢设施吸引本地高端市场！

大堂吧：是一个休闲场所，设在酒店的大堂。再这里顾客将享受有更多的空间去休息或阅读。

茶居：其设计灵感来自与时至今日仍十分受欢迎的传统“大排挡”。他的设计风格具有现代的风格，同时又结合了地方茶室的特色。即与所有酒店的建筑风格融为一体，但又快乐为顾客提供随意，友善和没有压抑感的舒适环境。茶居还可被描述成一个整日饮茶的餐厅。

宴会厅：被优美的松山湖所环绕，建筑设计注重现代气愤和实际结合。先进的视听技术，高雅的桌面装饰品，精致的食品和漂亮的鲜花相结合，构成了这里最大的特色！

在我们培训阶段我们系统地学习了餐饮的各方面知识。知道了许多以前从不知道的东西见到了许多以前没见过的东西。培训的内容很细致，从怎样收盘子怎样擦杯子开始都一一讲到。可培训的最终目的是为了作用于实践让我们有统一的服务标准。但在培训阶段我们接受的实践几乎就是没有，只能凭空去想象怎么服务。虽然有时回搞一些模拟实操可还是不怎么真实，没有哪个人能进入状态。

这一点是我在培训阶段最郁闷的事！培训的前一阶段很有新鲜感所以听的也格外认真。可随着对知识掌握程度的加深对培训的内容有些厌烦了。可不管怎样我的收获很的！餐饮的专业知识也了解的差不多了！我们的培训也不是只是讲，有的时候回有一些实际的东西让我们去尝试！比如说再讲到咖啡的时候他们就搬来了咖啡机拿来了咖啡豆现做咖啡给我们品尝，这样我们对知识的掌握就更深入了！

培训阶段给我最大的感受就是自己的英语欠缺太多！没有英语几乎不能交流。尤其在这种国际管理集团可人大部分是外国人，你不会英语就等于是哑巴！不过每天的英文培训也使我的英语水平慢慢的提升起来。

结束了长达十一个月的培训终于等到了酒店试业。酒店的运营也慢慢开始。我们也都进入自己的部门！刚进酒店的一段时间我们很闲。因为就点的一些小工程还没有完工还不能正式对外营业所以我们都去到自己的部门进行小部门培训！我到宴会厅接受的第一个培训——其实与其说是培训还不如说是自学。就是认识各种杯子。当时刚到我们宴会厅的员工就被调去验收那些杯子！那些作过酒店的老员工都清楚杯子的名称和用途而我却不知道，所以我就边做事边问他们！这是我进入酒店学到的第一样东西！

随着时间的推移，酒店的设施也渐渐完善。虽然还不能对外营业可已经可以内部试营业了。就是把内部客人当成真正的客人去对待！那一段时间我们的员工没天都再不同的餐厅用

餐。测试每个餐厅的服务。有什么不足有什么需要改进的都和会回馈给这个餐厅让他们改进！那一段时间对员工都是一个提升。作服务的员工提高了自己的服务技能，用餐的同事看到别的同事的不足也自己也会加以改进的。

回去以后，我一定继续延续我的使命，为我喜爱的酒店业，旅游业而奋斗，与中国的酒店业共勉！

## 酒店实习报告总结篇六

本站发布酒店实习报告总结4000字，更多酒店实习报告总结4000字相关信息请访问本站实习报告频道。

本站实习报告频道为大家整理的酒店实习报告总结4000字，供大家参考。更多阅读请查看本站本站频道。

### 实习概况

实习单位：东莞喜来登大酒店

实习时间[]20xx年1月-20xx年8月

怀着激动的心情、对实习的渴望和对工作的期待，我们如期到达目的地——东莞喜来登大酒店实习。对我们来说，酒店、实习都是新鲜的，实习的收获也是我们无法预想的。下面将我的实习分成四步来介绍：

### 酒店文化介绍

作为东莞喜来登，虽然其貌不扬，但沉稳中带着贵气，在经济高速发展人文气息却跟不上的厚街来说，确是很有些出类拔萃。带着对工作的渴望，我从一个个擦肩而过的路人走进来。这扇门有点难推。自诩为国际酒店管理集团管理的喜来

登，一直以五为标准，我每天在办公室、酒店各部门游走，来发掘他的魅力。

文化是一个企业的精髓。喜达屋关爱确实给我惊喜。现代化的社会组织越来越提倡人性化的管理，“以人为本”的思想已经在中国毫无疑问的确立。自从这个酒店实施喜达屋关爱以来，每一天都有不同的东西在改变，员工的微笑增加了，也更体贴客人和同事了。虽然现在越来越落入俗套，有的人说“说的比作的好”，但我不敢想象，要是没有喜达屋关爱，这个酒店和普通酒店有什么区别。喜达屋关爱已经给他的员工创造出了一种氛围，其创造的企业文化远远大于他的自身价值。

在高层中，六西格玛广为实施，六西格玛更是一个好东西。开源节流，减少不必要的浪费。

为了培养他自己的专业酒店管理人员，还专门开设了“喜达屋关爱管理学院”。喜达屋关爱管理学院认证课程共分四个阶段，分别是turn1(员工转型为主管);turn2(主管转型为经理);turn3(经理转型为行政委员);turn4(行政委员转型为gm)喜达屋关爱管理学院旨在为喜达屋集团属下酒店从内部培养管理人员和接班人，每一个课程认证过程都非常严谨：在每个课程前，学员将与自己的直线经理面谈并签订行为表现合同，在培训结束后的第30天，60天，90天，直线经理与员工分别就行为表现合同进行三次会议，确认学员是否在合同规定的行为表现方面有所进步。一旦学员考试成绩达80分以上，并顺利通过三次行为表现合同会议，即获得该项课程的结业证书。喜达屋集团在设计和推行喜达屋关爱时考虑到了两个基本方面和六个表现：两个基本方面是，了解顾客和了解竞争对手；六个表现是，顾客经历，闪光时刻，表象，行为，交谈，准备。给顾客提供明星经历的步骤如下：首先，要了解我们的顾客；在此基础上，进一步了解我们的竞争对手；接着，描述我们将给顾客带来的明星体验；然后，描述我们顾客的旅程，从开始到结束，列出我们的闪光时刻；接着，列出在每一

个闪光时刻，我们在表象、行为、对话如何做；最后，准备提供我们的明星服务。

以上就是我对这个酒店以及他的管理集团的了解。

## 工作介绍

经过三天的入职培训，使我们大家对这个酒店都有了初步的认识和了解，最后是按着我们大家的意愿进了不同的部门。当大家分了部门之后，很偶然的一个机会，人事部的负责人说厨房需要一个秘书助理，谁要愿意的话就报名，再另行安排时间和行政总厨面试……经过面试我也如愿以偿的做了厨房文员，那激动的感觉我至今仍记忆犹新。

在办公室做文员的日子相对其他在餐厅工作的同学来说确实轻松好多，但也有许多忙碌不过来的时候，尤其是在有宴会的时候，除了厨师忙，我们做秘书的也忙。到办公室报道的第一天，总厨就让我熟悉整个办公室和了解工作的安排。整个厨房体系包括七个部门(也就是说行政总厨掌管着七个部门的管理)：西饼房、宴会厨房、西厨房、意大利厨房、主厨房(也叫冻厨，是专为其他厨房将食品加工为半成品的)、员工餐厅、管事部。西饼房是负责整个酒店的糕点和甜点的制作，成品除了提供给意大利厨房、西厨房和tma(外卖)外，还按业主中餐那边的单子给提供成品；宴会厨房主要负责宴请这一块の出餐，工作的安排都是按照宴会销售部那边给提供的宴会单来进行的，除此之外，每天还负责西餐厅布菲的中式菜的出品；西厨房是一个24小时营业的厨房，除了负责给西餐厅出菜外，还接送餐部的单子给客人做菜；意大利厨房是个特色厨房，只做自己的特色菜肴；主厨房则负责每天各个厨房的水果、菜、肉类及一些调味品的下单采购，还负责各个房间的果篮和宴会的果盘；员工餐厅就负责整个酒店员工(包括业主那边的员工)的一日三餐和宵夜；管事部主要管那些洗碗阿姨和各个厨房的清洁卫生以及一些布草、瓷器等厨房用品的采购。看起来这些厨房的工作都很凌乱繁杂，其实我的工作

也就这样。厨房办公室每周一、三、五早上开例会，我则在开会前把当天的住房率、10天内的宴会情况从电脑里打印出来然后去复印，在给相关部门老大送去。接着将当天的食品成本率从财务部那找出来写在黑板公示上。开完会后，12点钟前主厨房的厨师长会将第二天整个厨房要采购的食品单送来给总厨审核签字再送到采购部，但因为全是中文，总厨看不懂，所以还要我们给他讲解要采购的食品和数量。下午也不会闲着，因为秘书要负责整个厨房所有物品的采购，所以每天都要对着电脑将相关部门的采购物品打到采购部的申请单上，有时一张单会被退回几次，好多数据都要自己去查找核对，那些厨师长只是把采购计划给我们之后就不管了，他们只要求到期到货就行了。至于采购单是否提交以及提交后的跟单都要我们来做，常常还因为总经理那不批要去解释……除此之外，还要每天去行政办领各个部门使用器皿的破损记录(这是属于喜来登集团管理方法中“六西格玛”中的一块)，然后要统计每日破损物品、数量、单位、价格、总价，还要按要求一项项都敲到电脑传到相关的电脑盘中，这是每天必做的事。当然，除了这些还有其他的事要做：哪个厨房的机器出故障后都要我们上报工程部去维修以及跟踪维修情况，还要以书面形式告诉总厨相关情况(因为他不和我们同在一个办公室);本部门的人事变动、工伤报告、工资发放等情况都是我们直接和人事部去沟通联系的;每个月底还要负责下月员工饭卡的发放，到财务部去报销一些相关经费;月底业主与我们这边食品调拨单的收集以及做报表进行统计，然后将结果交给成本部;还有每个月的. 关爱提名的电子版……总是有做不完的事情。

在办公室干了四个月 after，由于我个人的申请以及办公室的协调，总厨同意让我到厨房去体验最底层的艰苦工作。我选择了去意大利厨房的冻厨。意大利厨房是整个酒店的厨房(不是指硬件)，整个厨房的日营业额都上百万元。厨房的工作的确是能锻炼人的。起初上下午班，每天下午两点种上班，上班后的第一件事就是检查冰箱里的食物，哪些不能用了要重备，哪些菜没有了要下去取，以及将做沙拉的菜洗干净甩干。接

着就是刨肉，从冻房里取出的肉都跟个砖头似的，然后刨成片，那刨片机要花好大力气来刨，不一会就没劲了，但又得在肉解冻之前刨好(全是一些生肉直接放到零下15摄氏度以下的冻房去冻)，做这些之后就要扒彩椒，然后就是去饼房拿当天晚上用的面包之类的，再接着就是准备出档，把要用的原料一一都检查，一样都不能缺。从晚上六点钟一直忙碌到11点，在下班前还要确保没有客人再点单了才可以收档走人。上了一周的按晚班之后又换了早班，早上9点半上班(意大利餐厅不开早餐)。上班后先将一切刀具洗静放进消毒箱消毒，再将案板都擦洗干净，然后开始备档。早上与下午不同的是要吧所有食品更新，不管食物变质与否全要更新，总是要用最新鲜的，一直这样忙到中午出餐时才会休息一下……在厨房工作的缺点就是在上班时间要求都要站着。

## 工作感想

在实习的第一天就让我明白了：凡事都要自己去争取，只要想了就要去争取，这样才知道自己行不行，才从中找到自己的不足，才会让自己不会因为没争取去后悔。也从面试深深的体会了自己学习上的缺陷。

出来后才明白，原来社会真的是个大染缸，形形色色的什么样的人都有，让你防不胜防。我觉得中国那句古谚说得太正确了——路遥知马力，日久见人心。的确如此，人总是在与人的相处过程中相互认识和了解的。虽说“知己知彼，百战不殆”，但我觉得我们在一些时候没必要要把合作伙伴变成对手。否则我们的工作环境会很尴尬，气氛也不会很融洽。总是以权压权，这样会是怎样一个不和谐的群体呢？实习让我又长大了一点。

在厨房我更清晰的看到了学历差异的距离。也让我慢慢的发现自己在处理问题和待人方面变得更加理性，也更懂得去思考和分析了，这是一笔对以后人生中不可多得的财富。



## 实习总结

到东莞喜来登实习，我得到了上司和同事们的关心、帮助，学到了从未学到的一些知识，接触到形形色色的人群，也体会到想家的滋味和来自同事的温暖。

而且，我明白了团队精神的重要性。在学校，尽管老师常常会强调团队精神，可是从没真正想过它的意义所在。来到东莞喜来登才真真切切体会到它的重要性。总厨说， $100+0=0$ ，你有一百件事令人满意，可是只要有一件事不好，就等于白白努力了，一定要在每个细节上做到。

其实学到的，体会到的，潜移默化的东西太多了。经过了半年的实习，让我明白了不少，也成长了不少。原来还真有点弄不明白为什么这么早学校就会安排这么长的实习时间，现在理解了，明白了学校的良苦用心。让我们早点出来接触社会，接触对我们而言新的事物，了解我们的专业，以便在再有机会回到学校的时候更认真的去提高自己的专业理论知识。早点接触社会早点成熟，对于以后走出校园也有优势。至少，我们比别人早认识社会，多了实践能力。感谢老师的良苦用心！

## 酒店实习报告总结篇七

本站发布酒店实习报告总结，更多酒店实习报告总结相关信息请访问本站实习报告频道。

本站实习报告频道为大家整理的酒店实习报告总结，供大家参考。更多阅读请查看本站本站频道。

## 前言

在我刚上大学的时候，就从师兄师姐那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。如今，我终于如愿以偿了。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

## 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反

《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

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，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了很多的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

## 第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅gardenrestaurant”□我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

## 第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的

感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

#### 第四部分：总结

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、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小、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，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！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。

二、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。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、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！

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，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了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。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

## 酒店实习报告总结篇八

我们实习的单位：餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

\*有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

\*有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；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。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

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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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\*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脾气。

### 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，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。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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，我发现泉州太子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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

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。

### 【三】

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在\*部实习的点点滴滴，觉得从中获益非浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在\*培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么陌生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时候是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客户服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多，要学会观察，做好服务，服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在\*酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢\*酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望国际酒店能够越来越好，也祝愿明天会更好。