

# 最新大学生酒店工作实践报告(汇总8篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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。

## 大学生酒店工作实践报告篇一

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月中旬，我们\_\_\_\_级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理\_\_\_\_班的其中九名学生有幸来到了\_\_\_\_国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益非浅。

### 一、实习时间

### 二、实习地点

\_\_\_\_国际酒店20\_\_\_\_年开业，是\_\_\_\_首家以“\_\_\_\_”为主题的四精品酒店，酒店秉承“人文\_\_\_\_，科技\_\_\_\_”的宗旨，在设计上以“\_\_\_\_”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

\_\_\_\_国际酒店包厢均以\_\_\_\_的航海线路命名，使酒店充满着

浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番\_\_\_\_远航的乐趣。\_\_\_\_国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

### 三、实习内容

#### (一)准备工作

来到\_\_\_\_国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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

作的定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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，同事们的一个甜美的微笑，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

#### 四、实习收获

通过这次实习真正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。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理

上最重要的是要妥善处理 and 下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

## 大学生酒店工作实践报告篇二

20\_\_年\_\_月中旬，我们\_\_级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理\_\_班的其中九名学生有幸来到了\_\_国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

### 一、实习时间

### 二、实习地点

\_\_国际酒店20\_\_年开业，是\_\_首家以“\_\_”为主题的四精品酒店，酒店秉承“人文\_\_，科技\_\_”的宗旨，在设计上以“\_\_”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

\_\_国际酒店包厢均以\_\_的航海线路命名，使酒店充满着

浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番\_\_\_\_远航的乐趣。\_\_\_\_国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

### 三、实习内容

#### (一)准备工作

来到\_\_\_\_国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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

作的定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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，同事们的一个甜美的微笑，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

#### 四、实习收获

通过这次实习真正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。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理

上最重要的是要妥善处理 and 下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为四的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

# 大学生酒店工作实践报告篇三

## 第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

## 第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生长下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了铁

道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。

所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。

二是勤奋，有条理，头脑清醒。

三是要有一定的管理能力。

四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。

如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。

其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为三星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。

在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。

当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要

做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。

现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。

当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。

还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

## (二)

### 一、实习岗位与内容

#### (一)酒店餐饮服务

当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，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。

有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。

并说：“对不起打扰一下。

…请用香巾”。

如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。

…请用茶”。

如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。

在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、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。

向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。

推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。

询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会

早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVVIP同时，要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。

同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、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)。

每份一式四联，一联交厨房或者吧台(菜品交厨房，酒水交吧台)，一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、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。

8、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；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。

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！”

9、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；客人举杯喝酒时，要

马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;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。

10、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。

寻找适当的机会向客人询问用餐满意度,将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客:客人起身要离开时,要马上上前帮女士或贵宾拉椅,然后到包间门口送别客人,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。

12.餐后整理工作:归整坐椅,清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品,再收酒杯等玻璃制品,最后收瓷器制品,将垃圾各脏餐具运送至洗碗间,将玻璃转盘从桌上搬下清洁,收掉脏台布。

### 三、实习收获与体会

工作是一种美丽,也是一种快乐。

当我为客人呈上热情的微笑,听到客人的道谢;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣,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.....我的内心仿佛吹过春天的和风,温暖惬意。

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。

#### (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和形象。

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日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)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。

### (二)

## 1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。

虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。

因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。

这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

## 2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。

只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。

服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好;反之，则服务质量就越差。

要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。

酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

## 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。

## 大学生酒店工作实践报告篇四

我是刘xx□xx年9月，我在日照雅禾国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么有“历史”的雅禾呢！总是在外面道路上游走的我，终于能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入雅禾时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时间，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，现在才明白，是自己的眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能弹出时间的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练，雅禾！

在雅禾，我是一名基层服务人员，同事们热情，让我深有家的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是对待客人的！客人至高无上和以情服务，用心作家是我在雅禾最初学到的，作为一名雅禾实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自己看的

很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最应该感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在雅禾，我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而雅禾，也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势；忘不了，同事们一起用力喊出的雅禾口号。我为我曾是雅禾人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在雅禾虽然有过泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是雅禾在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢雅禾！

## 大学生酒店工作实践报告篇五

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。酒店服务是有形产品和无形服务的综合，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”，只有员工处在满意的愉悦状态才能为客人提供最优质的个性服务，赢得客人满意和再次光临。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。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”。通过实习，了解到自身的不足，总结了经验教训，在以后的学习生活中我将明确自己努力的方向，不断进行自我增值和完善，为自己的职业生涯打下坚实的基础。

### 一、前言

#### （一）实习单位和时间

1、实习单位□xx大酒店□chinahotel——amarriotthotel□

2、实习时间□20xx年x月xx日——x月x日

## （二）实习单位概况

1、酒店介绍□xx大酒店□chinahotel——amarriotthotel□1984年开业，是xx最早的几家五星级酒店之一，是国内首家中外合作经营的大型五星级酒店，是xx目前唯一一家由国际酒店管理集团管理的五星级酒店，也是xx唯一五星级的xx国际品牌酒店，更是xx国际集团在这个发展迅速的大都会的旗舰酒店，其业主是xx岭南国际集团。

在过去的二十年里，作为这个充满活力的国际大都市改革发展的中坚力量□xx大酒店引领着xx市乃至整个华南地区酒店业飞速发展的脚步□xx大酒店坐落于风景怡人的越秀公园与流花湖公园的环抱中，紧邻历史悠久的西汉南越王博物馆，地处xx繁华的市中心，邻近xx火车站，正对中国进出口商品交易会流花展馆，距新xx国际机场仅三十五分钟车程，位居地铁二号线越秀公园站上盖，宾客可乘地铁轻松直达中国进出口商品交易会琶洲展馆及xx火车东站，交通便利，环境舒适□xx大酒店不只是传统的商务酒店，它更为客人提供各种各样的设施，使无论是商务行政人员、商务旅游者还是于xx短期居住的家庭，都感到宾至如归□xx大酒店揉合了中西文化各自的韵味，传统的中国精神在其中熠熠生辉。

**xx大酒店主要设施：**

（1）会议设施□xx大酒店拥有多间舒适优雅、气势不凡的会议室和多功能厅房。它们集中分布于酒店二层，由大堂乘坐电梯直接可达。这里配备有最先进豪华的会议设施和高效而周到的专业团队。同时，丰富的中西知名宴会美食亦会让您的商务活动和各类盛会大为增色，圆满成功。包括大型宴会

厅——丽晶殿、钻石厅；多功能宴会厅——1-14厅、逸致轩、水晶轩等。

(2) 康体娱乐设施：无论您是想要舒展筋骨还是进行锻炼，中酒宽敞的健康中心都能够满足您的需要。健康中心各种设施一应俱全：桑拿室，阳光泳池，有氧运动室和网球场。这里独特的推拿按摩将使您倍添青春活力。包括健康中心、游泳池、网球场、模拟高尔夫球场、花园、儿童欢乐天地、健行轩沐足中心等。

(3) 酒店餐饮：食街：酒店一层，共设220座和四间厅房。食街休闲的装修和布置为您营造一个轻松愉悦的就餐环境。对于想遍尝亚洲各地风味美食的客人来说，食街无疑是最理想的选择；四季厅：酒店一层，共设xx座和八间厅房。四季厅布置豪华宽敞，气派不凡，并有独立厅房，可按您所需设计您的特别宴会；丽廊咖啡厅：酒店二层，共设xx座。在布局雅致的丽廊咖啡厅，您既可以尽情享用为您全新奉献的花样繁多，品质上乘的中西自助餐，也可以根据零点菜单选择您钟爱的各种美食。无论用餐还是小坐，这里优雅的气氛均会让您倍感舒适；钢琴吧：酒店一层，共设xx座。xx大酒店全新奉献的钢琴吧将是您享用美食、娱乐、休闲的心水之选。在此您既可以欣赏美妙爵士乐，也可以品尝特色小食、饮品及各种马天尼酒。还有凌霄阁扒房、龙野城日本餐厅、美食阁。

(4) 房间设施：酒店客房格调高雅、设施齐备的高级客房及套房。富于时代感的房间完美地融合了中国传统元素与现代化的先进技术，我们的宾客将体验到无可比拟的温馨和无处不在的周到服务。

(5) 服务设施：宴会厅、送餐服务、游泳、酒店内餐厅、洗衣服务、停车场、咖啡厅、叫醒服务、酒吧/酒廊、礼宾司服务、医疗、商务中心、水疗服务、儿童看护、会议室、旅游服务、前台贵重物品保险柜、美容美发、擦鞋服务、提供泊

车位、健身、大巴或轿车租赁服务、桑拿、外币兑换、会讲英语的服务员、蒸气浴□atm取款机、会讲日语的服务员、接机、票务处、邮局、国际网络。

(6) 购物设施：精品店、名店城。

2、管理集团介绍□xx国际集团是全球首屈一指的酒店管理公司，业务遍及美国及其它xx个国家和地区管理超过xx家酒店，提供约xx间客房。该公司的总部设于美国首都华盛顿特区，共有员工xx人。xx在20xx财年的营业额达到xx亿美元□xx还被《财富》杂志评为酒店业最值得敬仰企业和最理想工作酒店集团之一。

3、业主介绍：岭南国际企业集团有限公司是20xx年x月组建的隶属于xx市国资委的国有资产授权经营公司，总资产超过人民币xx亿元，是xx市第三大商业航母，集团以酒店为主业，以旅游、商贸、物流为辅业，旗下包括花园酒店□xx大酒店、广之旅等知名品牌。为加快集团酒店业务发展步伐，岭南国际企业集团根据市场发展趋势，整合集团资源，正在全力打造中高档经济型连锁酒店品牌岭南佳园酒店，计划以珠江三角洲为基础，力争在3年内打造华南经济型连锁酒店领导品牌。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

## 大学生酒店工作实践报告篇六

前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本技能较之其他岗位尤为繁琐复杂，概括起来有四点：

- 1、对酒店业务系统opera软件的操作技能；
- 2、对客户服务基本技能；
- 3、掌握各班次的工作流程；
- 4、能够处理一些特殊情况。

还记得上岗第一天我向其他同学夸下海口“一周搞定opera”很快，牛皮就吹破了。一周，两周，三周，一个月过去了，我还是没能熟练操作opera遭受不小的打击。甚至有一段时间我很怀疑自己的能力，责备自己太笨了。而明明在这之前，我都是以学校里的优秀学生自居。唯一感到安慰的是相同岗位的小葛情况与我类似，我们成了彼此大吐苦水的好伙伴。

对客户服务是我掌握得最快的技能，可以说没有刻意学，不知不觉中掌握的。师父说我毕竟是本科生，对客礼貌用语自不用说，英文水平也是游刃有余的。但是，我知道为客人提供满意服务则又是另外一个境界。圣廷苑的酒店文化中就有“诚心服务”这一条，每年度也会评选服务明星。酒店如此重视对客户服务的原因不言而喻“服务换来客人，客人换来现金流”。我也知道掌握前台实操的意义并不大，接触形形色色的人，掌握人际交往能力才是将来闯社会的一大筹码。书本上说过微笑服务是利器，明白这一点的我卖力地向客人推销微笑，第一个向走过来的客人问好，尽量满足客人的要求，耐心地听取客人对酒店的意见。有时客人的一句诚心感

谢会让我忘记一天的疲累。

各班次工作流程是最先需要掌握的。前台必须24小时在岗，因此班次也分为三个，早中夜，其中只有夜班是一个人上的。能上夜班就说明前台的工作可以独当一面了。在我上夜班之前，已经目睹两位同事在夜班时犯错误，而且都是因为doublecheckin（因为前台失误，造成将在住客房安排给新客人的意思）。经理说过这是前台最严重且最不应该犯的错误。吸取前车之鉴，我的13个夜班每个都小心对待，没有犯错误，圆满完成了使命。

如果说到最不好掌握的技能，那就是特殊事件处理。正因为特殊所以难以预料，自然也没有操作规范可以遵循。这就要求结合实际情况，本着原则，酌情处理。有一次夜班，凌晨三点有位自称是酒店写字楼租户的醉酒客人来前台要求转交车钥匙。原则上前台不能帮客人转交车钥匙之类的贵重物品。于是我向客人说明原因，委婉拒绝。可是客人硬是不干，借着酒劲在前台大吼大叫。陪同客人一起的另一位客人是清醒的，也坚持要求，还说是酒店的常客，前台这点小事都办不到，质疑酒店的服务。我在权衡之后，决定答应客人的要求，并留下了客人的手机号和被转交人的相关信息，之后认真写好交班。第二天，同事根据我记录的信息将钥匙成功转交，事情圆满解决了。

我花了三个月的时间才掌握这些基本技能，而餐饮部的同学两个月前就自豪地说过自己可以出师了。

从实习中学会了许多，一年后的我又即将步入社会，还真有一堆话想要忠告自己。

首先，要有一颗平常心，踏踏实实，不急不躁。刚接触新工作，各种不懂不知道不顺手是理所当然的，大学毕业面对工作仍要从零水平开始也是常态，我要摆正心态，平常对待。

其次，要有钢铁一般强大的信心，相信自己能行。刚开始工作，各种打击难以避免，自我怀疑，自我否定只能增加面对工作时的消极情绪，降低学习效率。打不倒的自信来自于自我鼓励和乐观积极的心态。

其三，搞好周围人际关系。刚上岗位，积极融入到工作群体中非常重要。同事就是前辈，就是老师，能够帮助我适应环境，快速掌握工作任务。其四，要学会察言观色，阅读气氛。这是社会生存之道，得其者如鱼得水，失其者寸步难行。最后，要有长远目光。这是作为一名本科生应该具备的素质和抱负。不贪一时便宜，忍小忍而全大谋。这是一条分水岭，应铭记于心。

## 大学生酒店工作实践报告篇七

我是x大学酒店管理专业大四学习，准备毕业之际，在学校安排下我到x大酒店为期一个月的实习，实习期间分别到酒店的客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习，这次实习使我受益匪浅，是我大学四年学习书本知识的一个很好的运用机会，下面就是我的个人鉴定。

其次是餐饮部。餐饮部是酒店内员工最多、工作量最大也是最复杂最辛苦的`部门。在这个岗位的学习中，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

首先我到酒店先到客房部学习。在客房部，我向清扫员大姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清及简单的客房服务方法。使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

最后是总台。总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所

有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在此段时间里，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

短短的一个月实习很快就结束了，在这个工程中终于体会到工作与学习角色的不同之处，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。

## 大学生酒店工作实践报告篇八

短短一个月的社会实践很快就过去了，我的第一份工作就这样结束了。在楚天路酒店一个月的工作中，我学到了很多，感受到了很多，体会到了很多。在这个月里，我也学到了一些对我一生有益的东西。

第一次练习，第一部作品，让我明白了，我们只是温室里的花，从来没有经历过什么风雨，所以移植到室外，我们就会枯萎。因此，参加社会实践活动是必要的，也是必要的。这样，当我们离开学校时，我们可以更好地走向社会，接触社会，了解社会，加入社会。实践也能让我们开阔视野，增长才华，明确未来生活的目标。社会是一个大课堂，可以让我们学习，教育，激励我们为未来的生活打下坚实的基础。

### 第一，挣钱的辛苦

整天在酒店努力工作，每天面对同样的事情，做同样的事情，真的觉得很无聊，很辛苦。就是在那个时候，我才真正明白，父母在家里挣钱并不容易。

在这次实践中，给我印象最深的是人际交往。大家都知道社

会上的人际交往是很复杂的。我觉得大家都不好说清楚。只有通过体验，才能理解，才能有深刻的体会。

酒店就像一个大染缸。大家聚在一起工作。每个人都有自己的思想和性格。和他们搞好关系需要很多技巧。如果在交往中什么都改变不了，就要采取各种方法去适应。这个做法教会了我很多东西，但最重要的是我在待人接物、如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时，在这次实践中，我也深深体会到，在实践的过程中，我们秦英是亲力亲为的，不断思索，不断学习，不断积累的。我们需要在不理解的地方多问问题，多咨询老师，多和同事沟通合作。

### 第三，管理者的管理

一个酒店行政人员很多，就像我们学校的领导，我们班的班干部。想要成为一个好的管理者，就必须有一个好的自己的管理规划。用新的管理方法管理你的每一个员工。但是在管理方法上，一定要因人而异，一定要针对不同的员工有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

### 第四，自力更生，自力更生

当我们在家的时候，有了父母的关心、呵护和照顾，过着无忧无虑的生活。但是，无论遇到什么样的困难和挫折，都要自己解决，自己承担。在这一个月的实践中，我也学会了自力更生。一切靠自己。现在即使父母不在身边，我也可以独立了。

在这一个月的练习中，我差点半途而废。工作的单调，脚痛，天气的炎热，身上的痱子，几乎让我放弃。但是我活了下来，我战胜了自己，我能够自立了。

### 第五，专业的重要性

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content\_2());