

酒店前台实践报告(汇总5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板,希望能够帮到你哟!

酒店前台实践报告篇一

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) 实习体会

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。在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。

处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店前台实践报告篇二

算起来，我在国湘大酒店[1]已工作将近一个月，从最初的不适应到现在的得心应手。不敢说，自己已经达到了什么水平，只能说对酒店餐饮服务这个行业有了更加深入的了解。

附表一：国湘大酒店餐饮部工作时间表

9：30——10：30集合，打扫包厢卫生

10：30——11：00午饭时间

11：00——2：00工作时间

4：30——5：00晚饭时间

5：00——8：30工作时间

刚来的时候，比较辛苦，因为还需要培训

（8:00——10:00），学习相关的一些理论知识和基本操作，如：铺台布，摆台[2]，折花……像我初涉这行业，可以说是“现学现卖”，肯定少不了闹笑话，例如摆十人台位，我总是摆八人台位，摆完之后还自言自语，怎么多两套餐具呢，刘鹏（同事）说，你再仔细数数看。我一数，晕，桌上可不是只有八套，我说呢，怎么平白无故多两套出来！

从来都不觉得自己娇生惯养，但实际上，我也是一个啥也不会做的“米虫”。拖地，擦家具，洗杯子这些小事虽然会做，但是却总是做不好，达不到要求。现在，这些事情成为我每天生活的一部分，总算学会不在刚拖完的地板上留下自己的脚印，慢慢地，洗好的杯子上也不再残留的痕迹，虽不值得夸耀，自己心里感觉还是挺自豪的。

餐前的准备工作是不难的，只要多练习几次，细心一点，就能达到效果。

铺台布是我最喜欢做得事情之一了。渔翁撒网式，推拉式，抖铺式是最常见的3种铺台布的方法。我用得最多的是推拉式，换下脏兮兮的台布，拿上一块干净的白色台布，稍微整理一下，然后“哗”地一声甩出去，台布如在半空中搭起一座拱桥，然后平稳地落下，真是太有成就感了。我是练了好久，才练成一次就把台布干净利落地甩出去，果然“有多少付出，就有多少回报”！

折花，一件我认为很艺术的事情。一条普普通通的餐巾（必须是正方形），经服务员的手稍一摆弄，简洁明了的马蹄莲就成型了，更有神似的大白菜，花相芍药，梅花报春，翠叶挺立，孔雀开屏，星形扇叶……餐巾主要有棉质和涤纶两种，就定型性而言，棉质的优于涤纶的，而且涤纶的不吸水，去污能力较差。国湘使用的是橘黄色和白色的涤纶餐巾，所以定型性差了点，折出来的花效果不是很好，总有点摇摇欲坠的感觉。

象现在淡季，有客人的时候，自然为客人服务；没有客人，那可就不轻松了，因为为客人服务的时候还能走动走动，可没有客人时，就得站台（站立迎客），动不动就是好几个钟头，一天下来，感觉脚都不是自己的了。

我的观点是，一个好的酒店，除了要有响应的设施外，好的服务也是必不可少的。而人与人的交流和相处又是最难的，东西它不会动，不会跑，只要多练习几次，就有一定的成果。可面对不断变化的客人，挑战就大多了。邵阳的客人是出了名的难伺候，如果我能够在这里从容地面对客人的刁难，那么这个月的实习可以说没有白费。

附表二：包厢常用服务礼貌用语

“您好，欢迎光临！”（微笑）

“您好，请这边走。”（必须在客人的右手边带路，并伸出右手示路。）

“先生（女士），请问需要现在点菜吗”

“先生（女士），这是您要的酒，请问现在需要打开吗”

“对不起，请稍等，您要的菜马上就来。”（带歉意）

“请慢走，欢迎下次光临！”（弯腰）

点菜是一门学问。一般来说，菜谱上的菜并不是都做得出来，有些菜名是为了丰富菜谱的内容而添加上去的。如果客人要点到做不出来的菜或者询问这道菜的材料，做法，那么服务员就要灵活应对了。例如，你可以这样说：“不好意思，这道菜今天已经卖完了。”或者“这道菜的主要材料是xxx”

记得有一次点菜，客人的意思是来个蒜蓉小白菜，我一时没

听清楚，写了个蒜炒小白菜，结果出事就放了一点蒜，不仔细看还真看不出放了蒜。客人就找我的麻烦，说我菜单写错了，要么我买单；要么我把那盘小白菜给吃了。后来我把写的菜单拿给客人看，以证明不是我的失误，而是厨房的责任，才免去我要承担的“后果”。事后想想，我的确有责任，如果我清楚地写的是蒜蓉小白菜，就不会出现这重情况了。这件事提醒我以后点菜要听仔细和写清楚客人的要求，要知道，并不是每个客人都是很好说话的。

附表三：三星级酒店餐厅要求

a□总餐位数与客房接待能力相适应；

d□有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；

e□有位置合理，装饰高雅，具有特色，独立封闭式的酒吧；

f□餐厅及酒吧的主管，领班和服务员能用流利的英语提供服务。餐厅及酒吧至少能用2种外语（英语为必备语种）提供服务。

g□餐具按中西餐习惯成套配置，无破损，卫生，光洁；

h□菜单及饮品单装帧精致，完整清洁，出菜率不低于90%。

这一个月在酒店的实习，让我学到了许多生活上的新知识，积累了一定的经验，我会在以后的学习中，努力将理论联系实际，不断充实自己，突破自我。

注释：

[1]：国湘大酒店是一座具有三星级水准的综合性大酒店，地处湖南省邵阳市中心繁华的东风路口国湘商贸大厦内，由十六层主楼，四层附楼组成。

[2]: 摆台: 又称餐台设计或餐台布置, 是为客人就餐确定席位, 并将餐饮活动所需要的一切物品按要求摆设于餐桌的操作过程。

文档为doc格式

酒店前台实践报告篇三

刚放假, 我就开始忙着找暑期社会实践的工作地方, 我觉得, 大学生通过开展丰富多彩的社会实践活动, 可以使我们自己逐步了解社会, 开阔视野, 增长才干, 并在社会实践活动中认清自己的位置, 发现自己的不足, 对自身价值能够进行客观评价。这也在无形中使我们对自己有一个正确的定位, 增强自身努力学习的信心和毅力。使我们自己提早走进社会、认识社会、适应社会。这样的社会经验, 能培养我们的社会责任感, 我们应该不怕艰苦, 抱着服务社会, 贴近社会, 深入社会的心态投身到社会实践中去, 不断的锻炼自己, 塑造自己, 为今后走出校门, 踏进社会创造良好的条件。

由于现在的我已经是个大学生了, 上了大学的我少了份稚嫩, 多了份成熟; 少了份好奇, 多了份责任; 我即将迈向社会, 而自己却觉得像是一只关在笼子里的鸟, 根本没有真正踏进社会, 更别说什么社会经验之类的了, 而找工作中也更注重工作经验, 这些都是困难, 都需要自己去锻炼, 去实践, 所以, 我要真正的锻炼自己。

于是, 我通过招聘信息, 找到了一家还算比较近的酒店做前台工作。7月25日是我开始我的暑期社会实践生活的第一天。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书, 家里花了那么多的钱把我培养长大成人, 可现在只能做这种技术含量很低的工作, 可是又一想, 人总是要适应自己自下而上的环境, 所以, 我一定要坚持下去。要在自己工作的环境中让自己的工作做得很轻松, 首先先把自己同领导和同事之间的关系搞好。我所工作的地方是一个规模还算大,

设施配套齐全的旅馆，旅馆馆坐落于。截至2013年3月31日，7天连锁酒店已拥有分店超1800家，覆盖全国超过240个主要城市，业已建成经济型连锁酒店全国网络体系。

在里面工作的每一个服务人员，在进来之前，不但都要具备吃苦耐劳的精神，还要有责任心，积极向上，虽然这个工作很平凡，但是，用客人满意的态度去对待来住店的每一个客人，才是旅馆宗旨所在。

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，基本上都是从这里开始的。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，出租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。

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。

社会实践是一个很好的平台，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，远没有我们想象的美好。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，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通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必须具备的东西。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，在这一个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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。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，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。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，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，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。这一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。通过这次实习，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。

一个绝好的锻炼机会。在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客人服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

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。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。

实习实际上就是一次就业的演练，在实习中，我发现，其实学习不光充满在课堂上，社会上给你提供的学习机会更多。只不过，这个学习资源需要你的筛选。不象我们课堂上，老师永远教给我们的都是实实在在的真理性的知识。但是，社会上提供的学习资料更及时，利用效率更高。

这已经是我的第二次社会实践，但我认为这次是成功的，有用的，受益非同的。我想很多人都已习惯听别人说，特别是觉得别人比自己强的人，别人说的都比自己好、正确。曾经，我也是其中一员，因为我觉得很多事都不值得我关注，所以除非迫不得已，我是不会主动回答。但这次实践使我发生了改变——告诉别人自己的想法！实践过程中，我想我说的话不少，做的事情也不少，问问题，说出一些自己的建议、想法，跟大家坐在一起聊聊天,,,,,虽然不知道恰不恰当，但说出来一起交流，表达自己的想法，也了解他人的想法，感觉很

是有趣，也调动自己的积极性！

实习那终究是短暂的，作为学生来说，目前最重要的是努力学习，为今后找一份理想的工作做铺垫，为自己摆脱体力工作打下坚实的基础。我会依旧的踏实，依旧的勤奋，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负对我有期望的人们。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，为我日后的工作奠定坚实的基础。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，也希望酒店能够越来越好！

酒店前台实践报告篇四

本站发布酒店前台社会实践报告范文，更多酒店前台社会实践报告范文相关信息请访问本站实习报告频道。

一张白纸，只有通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。

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，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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，现在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，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。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：勤快，忍，不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，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。通过这次实习，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一定的基础。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，也希望酒店能够越来越好！

酒店前台实践报告篇五

一张白纸，只有通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。

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，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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,现在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,这让我非常感动,遇到这样开明的上司和同事,可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我,不管在何种环境,都要记住三点:勤快,忍,不耻下问,我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了,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。通过这次实习,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一定的基础。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,也希望酒店能够越来越好!

实习时间□200x年7月25日—200x年8月25日

地点:西安市长安区惠宾饭店

一. 企业介绍:

惠宾饭店位于西安市长安区北长安街90号黄金地段,是集客房,餐饮,写字,商务,会议,茶艺,棋牌,健身,休闲娱乐等为一体的中国名牌企业。现有员工128人,固定资产600多万,经营面积5000平方米。近年来,被上级评为三秦餐饮名店,西安餐饮

名店, 西安市精神文明单位, 级中国绿色饭店, 中国商业信用企业全国产品质量与服务质量双满意单位, 消费者信的过诚信单位。董市长高宗健被评为全国服务明星, 中国世纪大采风优秀人物, 陕西商业服务明星, 西安市百名文明市民标兵[]ccmc特级经营管理大师, 中国商业职业经理人, 西安市第十三届人大代表。

饭店装潢豪华典雅, 设施齐备。餐饮部有15个, 以及多功能宴会大厅, 可同时接纳600人就餐, 主营川陕粤大菜, 生猛海鲜, 十八样套餐风味小吃等品种, 闻名全国的“中华名优小吃”深受消费者青睐。

客房部拥有豪华商务间(带棋牌), 豪华套间, 贵宾间, 单人间, 三人间, 标准间, 经济间, 共有床位200张, 设施齐全, 服务热情周到, 并提供钟点房服务。可容纳300人的大型多功能大厅(可接待会议或喜庆婚宴)和四个中型会议室(配有宽带)。适用于接待会议, 旅游社团, 商务活动, 教学培训, 亲朋聚会, 是休闲内, 旅游, 度假的最佳消费场所。

经营理念: 以人为本; 顾客至上!

企业精神: 求实创新; 开拓进取!

员工精神: 爱岗敬业; 积极奉献!

服务宗旨: 您的满意是我们的永恒追求!

企业文化: 惠顾大众, 宾至如归; 以德为本, 诚信和谐, 科学管理, 奋发向上!

二、实习岗位与内容:

实习部门: 前厅部

实习目的：掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。结合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

前台接待前台作为酒店的第一接待部门，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，基本上都是从这里开始的。

1、早班（早7：00—中午15：00）工作流程：换工服，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。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（中午15：00—晚上22：00）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。

三、实习心得总结：

1、服务行业之潜规则

(1) . “客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错,错的只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。

(2) 服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

举个例子来说明：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。