

酒店实习报告参考文献 大学生暑期实习报告酒店(实用5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，怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店实习报告参考文献篇一

通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。

xx酒店座落于x路x号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近_间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主

要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层，也固定下了，熟悉之后会好办事吧。广交会期间，外宾很多，刚开始有点害怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事，只要我们把主要的意思说出来就行，不需要在意什么句型！但对于那些不会说英语的外宾，又没有翻译在身边，交流起来就有点困难了，说话完全听不明白，只有靠身体语言去理解了。

实习一个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，实习时间不是很长，在这短短的一个时间里，体会了很多东西，感受也很多。

刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是十六人间的上下床，两排柜子，一个空调，很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题，对那里的员工来说，条件是差了点，不够人性化。首先是人太多，即使不是住满十六人，也会让人感觉到拥挤，宿舍没桌子凳子不说，连厕所也没有，造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的，洗漱台很高，水龙头很远，厕所很多，能冲热水的就几个，其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那！这样的住宿环境自

然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变，但可以改善，现在最主要将厕所弄坏的东西修好，这也是对员工的关心，自然员工也会注意，不会轻易弄坏！

员工服，衣服代表形象，员工衣服也就代表酒店的形象，我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的，几乎都有破烂，里面很烂看不到，外面的衣服袖子严重的，线掉了一半。这件衣服是一年四季不变的，冬天穿了觉得冷，夏天穿了又很热。洗衣时间又是定在周二和周六穿，时间相隔很远啊，夏天怎么能忍受穿这么久呢，自己洗衣服材料又是很难干那种，第二天又穿着湿衣工作。穿着破烂的衣服工作，既不舒服，被酒店客人见到还破坏酒店形象。目前十分有必要对员工服进行改革，原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了，加上已经很多破烂，换是很应该做的。

为期一个月的短期实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性。为今后的理论学习进一步打下坚实基础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。

酒店实习报告参考文献篇二

北京**饮食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。

北京**饮食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。

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；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。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。

**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；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。

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：

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**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**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。

曾经在网看过一个调查，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。

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。

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。

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。

酒店实习报告参考文献篇三

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的

使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

酒店实习报告参考文献篇四

今年的暑期社会实践我选择的是在酒店工作，这也打破了我之前觉得传媒就应该去电视台、报社这类地方实习的错误想法。其实不然，在酒店也会接触到很多跟我们专业相关的东西，小到吃饭的时候客人会让你帮忙拍集体照，大到遇到婚宴、生日宴的时候要与婚期公司一同来进行活动的策划，这都与我们的专业有所关联。再者，我们传媒这个行业，是一个需要经常与人交流沟通的行业，因此，作为一名预备的传媒人，我们必须具备很多综合素质，不仅仅是专业的知识要足够的丰厚，其他的，比方说随机应变、与人交往等等一系列的能力素质都要达标。而酒店就是这样一个可以锻炼一个

人综合素质的地方。

虽然在酒店工作很辛苦，但是当收获颇丰的时候，你会感觉到这一切都是值得的。这次实践一共进行了一个月，在这短短的一个月里面，经历了很多，也学会了很多。每天遇着形形色色不一样的客人，有的很好说话，很好相处，但也有的客人真的很刁钻，不讲理，刚开始遇到这种不好对付的客人时我总是显得很慌张，但是经过一次次的磨练，以及周围前辈一次次的教导，到后来我已经可以说是可以独当一面，能够妥善处理好几乎所有临时事故，我想能力就是这样锻炼出来的，这种能力的锻炼十分有利于以后对于我们专业能力的辅助。

年前的时候，我们酒店有跟婚庆公司一起策划过一场婚礼，而我也荣幸的参与了其中。关于一场婚礼，就现场而言，婚庆公司跟酒店之间需要沟通配合的地方就有很多。大到婚礼的流程商讨与安排，小到婚礼现场一个气球位置的摆放，都事关重大。关于这场婚礼，我们从前一天晚上就开始了准备，首先，我们要做的是现场布置，现场布置又包括两部分，一方面是我们的分内工作，比如说，餐桌的布置，菜品、酒水、餐具等等一系列东西的选择与摆放。另一方面，我们又需要根据婚庆公司的要求对会场的大环境进行布置，用大量的气球、花朵来营造婚礼的氛围，又用大量新人的甜蜜照片让宾客一起见证他们爱情的结果。同时，婚礼会场的音响、灯光以及视频效果也是皆由我们酒店负责的，浪漫的音乐与灯光的结合在这种场合是必不可少的，这两要素是让宾客能够更加投入其中的制胜法宝，至于大屏幕上放的视频，是婚庆公司事先做好给我们的新人从认识到步入婚姻殿堂，一路上走来的点点滴滴以及新人在拍摄婚纱照和接亲过程中的搞笑花絮，这让宾客在等待就餐期间有了消磨时间的东西，同时还能让宾客们一起感受他们的甜蜜。

与此同时，我们在就餐期间还为宾客们提供了卡拉ok设施，一方面是消遣，另一方面，宾客们可以用一首歌的方式为新

人送上最诚挚的祝福。而在这期间，并非什么是都是一帆风顺的，中途多多少少免不了遇到一些突发情况，就我们自身而言，由于就餐期间，酒店普遍偏忙，在上菜方面容易出现漏上又或是上错的情况，再者，由于临近年关，很多公司来我们酒店办年会之类的，导致我们人手紧缺，因此犯错的概率也由此飙升，而一旦犯了错，又要想办法补救，好在那天没犯什么无法补救的大错，就只是像上错了菜这样的小错，顶多也只不过是跟客人好好道个歉，把上错的菜撤下了，再对菜进行适当补救，上到对的地方去而已，但是也有难缠的客人会以为你在他们吃的尽兴的时候撤菜而大发脾气，这个时候就着实有点难做了，如果一些列的道歉没用的话，那就需要损失这盆菜，当是送给他们的，单是这样还是不行，还需要给他们打折扣，再不停的道歉，这样才勉强算解决了这件事，如果说，作为服务员不能够整理好自己的脾气、心态，以及妥善处理好当时情况下与顾客的说话语气、态度的话，那样会带来诸多麻烦，由此可见，这种事是很锻炼一个人为人处世能力的。

在这为期20天的实践之旅中，我收获颇多。首先，我收获了一批来自五湖四海，年龄也各不相同的朋友，即使分别了，也还会好好珍惜的朋友。其次，我收获了很多有利于我的学习的实践知识，让我的专业素质和能力得到了前所未有的提高。再者，虽然距离毕业，对于现在的我来说还很早，对于就业就更不用提了，但是暑假的实践让我提前感受了一把作为社会人士是什么样子的，让我更早一点知道了如何在这样一个浑浊的社会里摸爬滚打，让我明白了任何行业都是多么的不易，赚钱并非想象中那么简单，人心也不是理所当然的一定都好。最后也是最重要的是，收获了成长比什么都来得无价，一个月的工资，一点不夸张，每天累死累活，就那么点，但于我而言，钱多钱少，真的不重要，毕竟现在的我没有家要养，赚的钱也就是让零花的荷包鼓一点而已，打这份工，不是为了赚多少钱，而是为了实践，为了丰富自己，为了让自己有所成长。就这一个月实践，我专业能力不是简单的从哪方面得到提高，而是从全方面，得到了综合性的提

高，这所谓的全方面已经不在是局限于我专业的全方面了，这已经涉及到了做人做事，在这一个月的日子里我学会的东西，无论以后我从事什么行业，都是值得我一辈子好好珍藏的宝贵财富。也正因为这短短的一个月，改变了我很多很多，我从原来那个做事冒冒失失的傻姑娘宛如摇身变成了一个处事冷静的老江湖，不在是那个任由自己性子胡乱撒泼的小孩子，而是一个做事总有三分想，总会换位思考，为别人顾及的大人了。这是一份简单的基层工作，让我有了一个非常好的机会去体会基层人民的生活，让我自己不再是一个被父母圈养起来的金丝雀，让我能够深切地体味到人间疾苦。无论你处在社会中的那个阶层，人生着、活着都不容易，大家都是平等的，都是靠着自己的努力在生活，我们要尊重每一个人。

感谢这一个月带给我的一切，感恩一路上遇见的所有人教会我的所有事，在未来的日子里我定会万分珍惜，再次感恩。这一天，我终长大。

酒店实习报告参考文献篇五

在酒店实习，酒店会对我们进行系统的培训。实习期间，我们还会写大学生酒店暑期实习报告，把实习过程中经历的事情都记录起来。实习中，我们进行了酒店管理制度的培训。下面是小编为大家收集有关于大学生酒店暑期实习报告，希望你喜欢。

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增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在__酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生

活打下了坚实的基础。

一、实习单位

__酒店是由沈阳黎明航空发动机集团投资兴建，并委__酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近__和__中心，地理位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅—四季厅、__东西美食的__西餐厅和__、__等名贵珍品的__餐厅□b座主营__的__厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的__中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五品质的服务。另外__酒店还设有可接待千人以上的大型豪华宴会厅，另备有6间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程：我在酒店b座的景泰中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员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，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

二、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)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。

(5)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情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，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责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；沽清的品种。

中餐的服务程序：

1、从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2、酒水知识在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3、酱料的搭配在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

4、珍贵菜肴以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

5、服务细节如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料。

6、布巾的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以

及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长见识，开阔了视野。

三、看法和总结

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

四、实习的体会

1、从学生变成了社会人从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2、微笑服务是一把金钥匙记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、员工是企业文化的宣传者员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们

酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

五、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，在两个月的工作中，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__酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

一、实习的基本概况实习时间

作为一个酒店的总机接线员，作为总机operator[]我要接听和转接酒店所有的内外线电话，酒店接听电话有其统一固定的标准，内外线是不同的，而让刚到工作岗位的我完成从快速熟悉从未接触的工作设备(话务台功能)分辨内外线并准确清晰的报出greeting再迅速反应应答转接这一系列工作的并不是一件容易的事。记得，刚到这里的第一天，领班就给了我一张密密麻麻的，而且是中英文对照的分机表，说你背吧，两天之后抽查，中英文都要记住，当时我都傻掉了快。总机是酒店的第一窗口，虽然我们不面客，但客人预定了解酒店信息的第一途径都是通过电话，所以我们的服务往往决定了客人对酒店的第一印象。每天准确快速的转接电话是我们的第一任务，分机号码记熟就是一项最基础的工作了。我们需要留心酒店时刻更新的信息及时地发布给本部门员工和相关

部门，确保工作高效率的进行。我们需要注意沟通技巧，对内我们要保持和酒店各个部门间的联系和友好关系，从酒店内部起到上传下达的作用，对外我们要维护酒店对客人的良好形象，尽量满足客人的要求，安抚客人，成为连系客人与酒店各部门服务的桥梁。所以我们要时刻彬彬有礼，时刻注意自己的言语，时刻控制自己的情绪。从事服务性行业，众所周知，个人情绪必然影响服务质量，我们时刻调整好自己的心态，由于酒店外籍客人比较多，和外籍客人沟通就要求我们与较好的外语基础，为我的英语提供了一个锻炼的良好语言环境。而这更加加大了我对自己的要求，练好口语，准确高质量的完成每一次电话服务。

我们的工作主要有，为客人提供各种酒店内部信息如如何到达我们酒店，走哪条路，坐几号地铁最近，处理客人的简单投诉，尽量满足客人的各种要求。我们为客人提供叫车服务，国家代码、邮编、本地电话、列车车次、各地话资等查询服务，我们为客人介绍酒店附近的公用设施，例如离酒店最近的银行，最近的美容院，最近的超市，最近的医院，各种特色饭馆，娱乐场所，旅游观光场所。当客人在酒店遇到麻烦或不满时，我们第一时间听客人倾诉，安抚客人，提供可选解决措施，使客人投诉降到最低，把矛盾转给大堂经理为客人解决，及时给客人回复，避免客人反复的陈述，以免激怒客人，尽最大努力为客人提供一站式服务。我们要负责前台与客房的沟通，客人在房间内拨打总机叫服务，我们要通知楼层服务员进行客房用品派送，最后跟进。同时我们要向住店客人介绍酒店客房的各种设施设备，为他们讲解使用方法，向客人提供借物、洗衣、遗留查询、留言、叫醒等服务。在突发状况发生时，我们要及时传达信息，组织逃生过程，控制酒店局面。传达监控中心报上来的各种紧急情况，如发预警，报火警等。我们还进行了消防演习，加强防护意识，留心特别的电话，洞悉不安全因素，如遇特殊情况，及时向高层反映，传达酒店各种重要信息。

二、实习感受

真的，那么长时间，感受颇多。我明白了社会不是我想象的那么简单，有很多的事情你是没有办法改变的，你要做的就是调整好自己的心态，明确好自己的方向，不管前面的路有多么的困难，都要咬紧牙关，挺过去，因为过了之后，你就会发现其实那没有什么的。生活就是这样，我们应该学着勇敢地微笑着面对；我明白了其实我们大学生在学习的过程中应该多进行一些社会实践，真正学为所用。我们不能只做学校里的书呆子，我们更要成为社会的有用之才。很多人说现在好多大学生都找不到工作，就业形势相当严峻。我不否认，就业压力确实很大这样一个现实，但是我们也需要明白，面对这种情况，试问大学毕业生做好迎接挑战的准备了吗？如果你使自己足够优秀，态度足够诚恳，怎么会找不到工作。

生活不是我们想象的那么容易，同样，干什么事情都是一样。但是我们必须要让自己相信，只要我们努力去做，什么都有可能实现。

还记得在以前在学校里被安排去饭店实习，自那一次实习给自己有了一个很好的锻炼机会，也让自己成长了很多。

有了上次的经验，这次可以说是得心应手，但是很有意思的是，上次的工作是总机，这次还是总机，还真的很总机结缘了。我很清楚，这次的实习跟上次不一样，上次是锻炼，这次可是真的要认真对待了，饭店的要求也比上次的饭店严格很多。

有了上次的经验，我对总机的操作是很熟悉的，就是只要背出各部门的分机号码了。但是这次的饭店的分机号码特别难记，而且还分楼分区，很复杂，所以自己是丝毫不敢怠慢，用心地去背。起先是搞不清楚状况，有转错地方，被师傅说过。但是随着越来越熟悉，我不知不觉中，4个月的实习生涯结束了，回想其中的点点滴滴至今还意犹未尽。这4个月中所发生的事情足以对自己上了一堂有意义的课！

总机负责接电话，一天坐着8小时，对那些在餐厅和客房的同学们来说是多么羡慕我有这么轻松的工作，但是这其中的滋味又有谁知？在别人的眼中，总机和监控是不于外人打交道的，看着很轻松，但是这岂是一份容易的差事？总机的工作是苦多于甜，每天一个人呆在一个小房间里，只有电话其他什么也没有，而且酒店的规定很严格，总机除了接电话就是接电话，其他的事情都不能做！但是熟悉了之后就好多了，总机最大的好处我总结出来就是不用很客人正面接触，客人也看不到我的样子，我接电话也不用紧张害怕，而且总机一般是没有什么重要的事情。虽然工作很辛苦，但是我知道，这次的实习是我以后工作的一个转折点，也是一个很好的锻炼。因此我没有怨天尤人，而是努力工作。

这次的实习，酒店的领导是用对正式员工的态度来要求我的，对我的要求也很严格，有时我会急得哭，有时因为工作枯燥而想放弃。但是我想了想，现在实习就几个月，以后的工作是几十年，如果连这些时间都没有办法撑下来，那以后怎么办？想到这里，我只有继续工作。

虽然辛苦的工作让我吃了不少苦，但是我却在本次实习中学到很多，也锻炼了很多。在学校里学不到的在都学到了。在学校里，老师从来不会骂学生，但是在工作中领导看到你出错，就会毫不留情地骂。面对不讲理的客人也不能顶撞，更不能得罪客人，所以，我也练就了很好的性子。另外，工作态度也是非常关键的，学习是学知识，工作是学做人。每当客人来电话，第一个和他们接触的是我，如果我没有一个良好的态度，那客人对酒店的第一印象就不好了。如果接到外宾的电话还要用熟练的英语跟他们交流，当同时接到很多电话时，要做好等待客人的工作，不能冷落他们，要加快速度。

除了这些，我最大的收获是学会怎么接带团队客人时碰到棘手的问题。接待团队客人要一一记录他们的情况，如果有不同时间的叫早服务一定要认真核对时间，也必须准点叫醒他们，这是非常重要的，因为如果耽误了客人的行程，那不止

会影响到自己，也会给饭店带来很大损失，让饭店的形象受损。这个也就使我养成了准时起床等良好的习惯，在生活中我也常常用工作的要求来要求自己。

对于这4个月的实习我感触颇多，不管是对自己还是生活。以前总是听父母说工作不好做，当时我就是不相信，如今自己到了单位，上班了，亲身体会了其中的滋味，才知道但是父母讲的全是对的。工作就是这么现实，不好就辞退，出错就批评，客人就是上帝，一切以客人为中心，我想这个早已成了各饭店宾馆的至理名言了。在工作中学会了忍耐，学会了坚强，更体会到赚钱的不易，那些坏脾气的同学相信也会被磨练成好脾气吧！

我很清楚地知道，如今工作真的很难找，如果有了一份称心的工作就要好好珍惜，光有理论知识是不够的，要懂得如何融会贯通在工作中。其实，工作环境可以改变一个人的习性，不关碰到什么事，要做到宠辱不惊，好了要更好，不好也要改好这样才能在竞争激烈的社会立足！

我相信，在未来的人生道路上我会更有信心的走下去！

本次实习主要是为了让我们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，从而帮助我们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。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床

垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后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，服务员进房间要先敲门，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，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这 酒店客房部 客房部实习报告 酒店实习报告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常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。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文理移动，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，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，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，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的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，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗？我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作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。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，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。

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客房，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们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，

要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，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去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。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，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

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《酒店管理》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处理好和下属员工的关系，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，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

前言

实习通向实际工作的一个人生转折，对于我来说，它似乎来得好突然，因为这是我暑假返校后才接到的通知，回来后的第二天，我就开始了我的实习生活。带着激动和憧憬，实习正式开始了。当然实习是残酷的也是收获成功和希望的，我们都紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，争取不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个优秀的人，不论从工作还是学习。

实习目的

1. 真正的达到学习与实习相结合的目标，通过实习，来完善我们在学习专业知识中的不足与欠缺。
2. 更加生动，形象，系统的了解熟知有关饭店的构成，服务，运作与管理等。
3. 通过实习，增加我们的阅历，丰富我们的经验，增强我们的信心，培养我们吃苦耐劳等精神，吃得苦中苦，方为人上。
4. 实习中会遇到好多意想不到的事，不断锻炼中教会我们如何冷静解决问题，如何与人交流等等。

实习单位介绍

__集团位于__半岛的港口城市-----__市，这里地处__经济带，东临__、南靠__、西依__港、北与__隔海相望，地理位置优越，水、陆、空交通十分便利。__集团经过三十年的艰苦创业，现已发展成为以民营股份制经济为主体，多产业并举发展，进入中国企业500强行列的大型企业集团。目前，__集团辖属三个园区(__工业园、南__海旅游度假区、__旅游区)，十三个居民生活区，40余处企业，__集团以工业生产为主相关服务业为辅，集生产经营和资本运营为一体，拥有能源、铝业、纺织服装、建材、葡萄酒、旅游、高尔夫、教育、房地产、金融等十大主导产业。主要产品：电力、氧化铝、电解铝、铝型材、高精度铝板带箔制品、精纺、呢绒服装、塑钢型材、塑料管材、散热器、葡萄酒、装饰板材、家具等。为满足公司国际贸易不断发展，目前，__集团在澳大利亚、美国、意大利、香港等国家和地区均设有分公司。而这次我们实习的单位就是__集团辖属的__国际会议中心。

__国际会议中心由a□b两栋楼及__大剧院构成，是__首家挂牌的五酒店，坐落景色秀丽的__风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五设施配备是商务、政务和旅游度假的场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务。

__国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房(北区)、行政套房(北区六楼)、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅(b1豪华宴会三个□b3大宴会一个)、中(b1)□西餐厅(三楼)，咖啡厅(一楼)，风格各异的高雅包房(b3)□美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅(五楼)，宽敞明亮的健身房、桑拿浴(北区b3)□美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务。以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的__大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12.5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

走过昨天，创造今天，迎接明天，__追求发展，永无止境。

礼仪。还有一些具体细节的培训，例如：酒店服务人员的站姿，走姿，坐姿，手势等，还有一些鞠躬礼，点头礼，目光礼及经常遇到的托盘方面的知识，培训我们的张经理还让我们进行了实际操作，他说：接受能力很快啊，好好加油哦。有领导，老师的鼓励，或许我们就豁然开朗了吧!而之下来的日子，就是我们真正开始锻炼的时候了。20__年的8月29日，我们进行了部门分配，由各个部门的经理，主管进行了挑选。我们十几个人被分到了客房部，当时还有些心情失落，为什么没分到其他部门，客房有什么可以锻炼的吗?还不直接接触顾客，没意思。对于我们这些学生来说，我们的高姿态怂恿我们如是想。但接下来的日子，也让我慢慢的忘记了之前所想的，开始真真正正地学习，认认真真地锻炼着自己。我们被分到了各个楼层，而我在北区五楼，跟着房嫂蒋晓燕，韩清华两个姐，之后韩姐去了北区一楼。

即使开始了工作，我们还是有时间就进行着培训，因为之前毕竟没接触过这些！上午在上班，下午由万领班和张领班分别对我们细致的讲述客房的有关知识，例如：1. 客房服务员的素质要求：有较高的自觉性，为人诚实；责任心强，踏实，能善于和同事良好合作；动手能力强，身体素质要高，工作效率要高，等等。其实，也不光在客房，在其他的岗位，我想这都是必要的。

2. 客房的主要任务：搞好客房卫生，为客人提供舒适的办公场所；做好接待服务，保证客人的安静环境；物品的消耗，维护客房正常设备的运转；协调好与其他部门的关系，保证客房服务中心的需要；配合前厅部销售，提高客户利用率，等等。

3. 客房在饭店中的地位和作用：客房是饭店的主体，是饭店重要的部门之一；客房是饭店的主要创收部门，是饭店经济收入的主要；客房服务质量是饭店服务质量的标志；客房管理是影响整个饭店管理水平的部门之一，等等。

4. 如何满足客人的住房心理：求整洁心理；求安静心理；求方便心理；求安全心理；求尊重心理，等等。

5. 走客查房内容，即查退客房：检查有无遗漏物品，及时上交房务中心或者前台，但注意，送往前台的东西要问清接收人姓名等；检查客房迷你吧有无消费情况及代买情况；检查房间设施设备有无损坏或者丢失情况，等等。

6. 客房规章制度：熟知饭店和本部门的主要服务项目，能随机应答宾客的有关问题；爱护饭店的一切工作用具，定期保养，不得损坏公物；在保证工作质量的前提下，节约各类材料、用剂，降低费用，延长设备寿命；各级管理人员须做到尽心尽职，现场督导，严于律己，做员工表率，不得以权谋私，以情违章；严格按照各部位班次表上班、休假，提前到岗上班，以便有足够的时间更换，准时签到；不能无故旷工，因有事不能前来工作（或在岗因事不能继续工作），应事先向主管请假，如

果迟到要先向主管说明理由方能上岗;调班必须经过主管同意;坚守工作岗位,不得擅自进入其他工作区域与其他服务员一起工作或交谈(遇有特急任务得到主管的委派除外);非工作时间不得在楼层和饭店其他区域逗留和休息,影响他人工作;服务员不得携带包裹进入工作区域,客人遗留物品一律上交部门;工作中注意说话轻、走路轻、操作轻;谈吐得体、态度温和,不得高声喧哗或扎堆聊天,不得与宾客争辩,宾客有无礼言行时,应克制忍让,报告上级妥善处理;对部门工作有意见或建议应通过正当渠道向上反映,不乱做评论,不得造谣中伤其他员工;根据时间有礼貌地向宾客打招呼,尽可能称呼客人姓氏和职称;在岗工作期间严禁接打私人电话;在饭店任何地方看到杂物均须拾起;保持工作区域每一个地方都干净、整齐,包括防火楼梯和员工出入口;客房服务员在离开客房时,须将客人离开忘记关上的灯、电视关上;在酒店内发现任何物品损坏、丢失或其他异常现象立即报告上级管理人员;不得接听、拨打住客房内的电话;严禁向客人索要或变相索要小费;客房部员工必须树立强烈的服务意识,努力为宾客提供优质服务,对于宾客的正当要求不可拒绝;客房部员工必须努力钻研业务技能,以便为宾客提供更加专业、标准、人性化的服务;酒店或部门组织的培训及会议,不得无故缺勤。这些对于我们来说,很重要,无论在哪里都是用得到的。

7. 客房清扫准备工作:房态表;房卡;了解房态;按顺序确定清扫的房间;准备工作车;准备吸尘器,等等。

8. 客房清扫程序:进入房间先按门铃、敲门,同时报身份服务员。开门在确认房内无动静后,使用钥匙将门轻轻打开三分之一并报明自己的身份,询问可以进来吗?后方可进入。拉开窗帘,打开窗户。巡视检查,并在客房清洁报表内作好记录。发现已消费的酒水,填写酒水单,在下班时递送前台收银处并报告领班。有顺序的清扫垃圾。之后铺床单,铺被单,套枕套,放枕头。按顺序使用抹布擦拭床板、椅子、窗台、门框、灯具及桌面,达到清洁无异物。检查,核对和检查电视频道,检查多功能柜的功能,检查整个房间是否打扫整洁、

物品摆置是否到位。按照规定的数量补足客用物品。离开房间，关窗户，检查并整理好窗帘。将清洁用品放回车内。擦拭门把手、关灯，并对大门做安全检查。最后进行登记，写好做房时间，有关消费，损坏等情况。

其实在真正的工作中，我们学的不止这些。客房的工作是比较细致的，它不容我们半点马虎，白天工作，我们要定期开例会，之后开始一天的工作，各楼层分好工，主管向我们交代今天着重要做的事项，但并不代表其他基本工作就要放弃，每天的清洁是必要的。有时会有接待，有时还要盯客，有时要布置房间用于会谈，等等，客房的工作很多。在上夜班时，我们要进行查夜房，做夜床，还要满足客人的正当要求，如，为客人加张麻将桌，客人有带小孩来的要加床，要上盘水果等等的事情，我们都要时刻准备着。当工作不是很忙时，我们会对自己层的物资进行清点、核对，卫生，消防安全等方面更要时刻谨记。记得在十月份，我们还进行了整个饭店的消防知识考核。因为被分到了北五，有时我的任务有些重，这一层会经常接待重要客人，无论是市委政府的客，还是公司企业的客人，我们都要做到！

实习中遇到的问题及解决方法

在实习过程中，我们每个人也都遇到了不同的问题，例如：

1. 在我们饭店有位常住客t小姐!她对我们的要求就很高，五酒店，我们就要享受五待遇，为此，主管及有关领导叮嘱我们要尽自己能力，做好服务，让客感到宾至如归。所以对我们刚来的实习生来说，更是倍加小心，细心耐心服务。对唐小姐的习惯我们也是谨记在心，真诚服务!有一天晚上我和同事值夜班□t小姐让擦皮鞋，还要立刻送回，当我把鞋子送回去时，门上打着请勿打扰，接下来我陷入矛盾中，送还是不送，想了想，先打个电话问问吧，回到值班室，接起电话，问道你好□t小姐，打扰你了，鞋子已经帮你擦好了，现在要送过去吗?t小姐也很有礼貌的说拿过来就好，把鞋子送去的

同时，我还带去了两个擦鞋布，这让t小姐很高兴，还说了句辛苦了！这一局简短的话，却是顾客对我工作的认可。

2. 有一次北五有个市委重要接待，有些领导要在房间里会谈，客房部选了几个人站位，而我也在其中，被我服务的是位和蔼可亲的老领导，虽说有些紧张，但一切进行的还好，第二天他去的时候，我看到他没有带自己的水杯，于是让其他服务员就帮忙拿过来了(因为当时自己不能走开)，老领导很高兴，还在领班那夸奖了我，这孩子不错啊，很细心。当时的话还很清楚地记得。虽是一些小事，却可以反映出大的问题。生活中我们就要让自己变的细心。

3. 在实习过程中，我们经历了好多场大雪，面对这些，我们没有落后于其他部门，起早去扫雪，十分积极。扫雪是很累的，因为__这边的雪下得都很大，而且你边扫雪雪边下，就好像在跟你开玩笑，可我们的身影还是出现在风雪中，为了给我们鼓劲，主管拿来了数码相机，给我们找了点乐子，雪扫完了，我们的欢乐也留下来了！

4. 在实习过程中，我接触到了好多外宾，这是我感受到我的外语水平还有待于提高，所以，我找来了旅游酒店英语类的书籍，增加自己的知识储备，还让朋友教了几句常用的韩语和日语，因为__这边韩国人和日本人也是很多的。

实习总结

四个月的实习很快结束，20__年1月1号，我们又一次坐上了景区专线车，但这次却是要回到学校，继续我们的学习，结束这一次的实习。清晨，我们拎着行李挤在车上，天又一次重复了我们刚来实习的情景，又下雨了，这是我们的心情却是伤感的，主管，领班来送我们，我们眼里有了泪水，她们一样，毕竟在一起生活了四个月之多，我们之间也有了感情，我们互相道着别回去好好学习，记得回来看大家，一句句话语流露着真情，流露着不舍与惜别！

四个月里让我感触颇多，熟悉了酒店的基本机构，及每个工作机构的基本工作流程。通过自己的努力实习自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，在实际中提高自己对管理的理解和感悟，为以后的工作打下基础，学会如何做人，在实际工作中，不断发现了自己的缺点和优点。在工作中学习在学校学不到的实际知识，学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵自己，要学会和同事之间好好的相处，找准自己的定位，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，只有这样才会得到别人的认可和称赞的!当然不止这些，学习时无止境的，社会在发展，我也要时刻给自己加油，补充能量，争取在激烈的社会竞争中，为自己占有一席之地，打下强有力的基础。

最后，感谢自己的辅导老师，带队老师以及曾经帮助过我的实习领导和朋友。