

最新酒店实习报告 酒店毕业实习报告集锦 (大全5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。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店实习报告篇一

在酒店客服部实习，上岗之前是要经过培训。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门领班李小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“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，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客服部。经过几天的工作后，我发现客服部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进

门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，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耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，

在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰厚的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

最后是生存危机意识。这个社会是一个竞争的社会，是一个现实的社会，而最大的现实就是“残酷”，你的机会往往是建立在“牺牲”别人的基础上的。我们从小学一直读到本科，基本是衣食无忧，进入社会后就要靠自己了。不要给自己留退路，不要遇到一点困难就离职回家去休息，还让父母养你。要想在社会立足，要想实现你的理想，你就必须抱着肯拼搏、肯吃苦的精神才行。

我一直以为，大学生是酒店业未来的中坚，是未来酒店的管理层的骨干力量。酒店业是传统的服务行业，知识经济的大潮下更迫切要求传统行业尽快与新经济接轨，经验固然重要，但作为酒店的决策层和管理层更需要知识。酒店高层管理人员从现在开始就要开始花大力气来培养大学生了，为酒店的将来未雨筹谋。

酒店实习报告篇二

（一）实习单位概况

- 1、 惠东度假酒店简介
- 2、 实习部门

惠东度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒

店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

（二）实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练；晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次（早班、中班、晚班）上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老实习生”带“新实习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

3、各部门见习

由于每位同学以后的择业方向不同，每位同学对不同部门的兴趣程度不同，加上“十一”过后，旺季开始转入淡季，在最后的一个月，酒店安排根据岗位的不同，让同学们到自己想去的部门见习。

在六个月的实习里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这一角色的转换，除了有较强的适应力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

酒店实习报告篇三

这是一位实习生的顶岗实习分享，很朴实，很真诚，没有过多的夸夸其谈，有的只是潺潺溪水般的个人情怀。今天，把它放在这，除了对他的感谢和敬佩，也是希望其他即将离开毕业和即将实习的你们能够有所收获。

酷的训练可就是在那样的环境下我都坚持下来了而现在仅仅只是工作量大一点，苦一点，脏一点，累一点而已我就克服不了了吗？我常问自己还是一位从雷锋连出来的队员吗？（流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队这样的口号我并没有忘）当再次想起这些时我感觉我身体又一次充满了激情给了我坚持下去的勇气和工作斗志。克服一个又一个问题一个月后我终于圆满的完成了这次任务。而让我没有想到的正是因为自己的这种勇于奉献敢于吃苦的精神让我在这一个月的时间里就对整个酒店各个部门有了一个大概的了解而对我自己的部门的各种工作流程那更是相当的熟悉！这在我今后的工作中除去了很多障碍，而那21间房间就是我们集团新推出的一个精品酒店：艾唯汀音乐主题酒店。当时开业的第一天我们酒店的总经理黄总和集团人事部总监唐总等都来参观时经理把我在他们面前狠狠的推荐了一番而我也就这样一下成为了酒店

里的学习模范。同时还获得了一个优秀员工的称号！当初那些说我傻的阿姨们现在却到处称赞我！没有做不好的工作主要是狠得下心，下真功夫，有句话叫吃得苦中苦，方为人上人。我们要想成就大器，必须经过在逆境、困难、艰苦的环境中磨练。

感恩！我想可能同学们听到这个词时可能在想又是这样的话题都不知道听了多少多少了不就是在学校里要多给父母们打电话好好学习别乱花钱多体谅父母们的辛苦以后好好报答他们等这些事。但是我今天却不想去给大家讲我们应该怎么样去对自己的父母感恩，因为我觉得对自己的父母感恩从古至今都是我们中华民族的美德也是我们做儿女应该做的事这也是我们每个人无法回避的。而我想说的是你们是否对你的朋友有过感恩，对你的老师有过感恩，对你熟悉的或陌生的人而给过你帮助有过感恩呢？在家靠父母在外靠朋友在学校靠老师，现在的我们都在外面在学校。而朋友就好像我们的亲兄弟，老师就好像我们的父母。他们总是在身边照护着我们可是你是否忽略了他们对他们的感恩呢？我非常感谢我身边的朋友们和我的老师们因为他们给我的帮助太大了，现在我要特别感谢的是我的老师们和我的实习酒店。他们给了我太多的帮助和让我学会了很多东西。如在我踏出校门出来实习前的那段时间里当时我对自己的实习而感到非常的迷茫因为选择的太多而又不知道自己到底想要什么自己的方向在什么地方，后来在和老师们的多次交流和帮助下找到了自己的方向和目标。特别是在我出去实习后我清楚的记得有过这样的一次经历当时我在实习单位里受到了很大的委屈，几乎到了一种快要选择放弃要离开时我的老师们却来酒店看望我们和我聊了很久了解我的工作和生活情况对于我所受到委屈而感到不满，多次向酒店里的负责人进行沟通最后为我争取到了最大的利益并在以后的时间里经常给我打电话了解我们的工作和生活情况。在此我想对我的老师们说一声：谢谢！谢谢你们对我的照护。我希望同学们能对自己的老师们也抱有一个对父母的感恩之心。而对我的实习酒店他们教会了我如何从一个在校学生过渡到社会人和酒店职业人，在实习期间给了

我们非常多的锻炼机会，工作和生活中对我的照顾消除了我进入社会和工作时的一种担忧和恐惧感。谢谢你们助我退去了学生时的青涩，让我成才了起来！我知道同学们再过几个月就要出去实习了而现在的你们似乎以有着一些迷茫不知道现在该干些什么又该如何去为自己的实习做准备？多和你们的老师聊聊吧，可能他们会给你一些非常好的建议！让你们从迷茫中找到方向和目标。

如果把大家放在一个新的环境中你们会是用怎么样的一个心态去面对了？我是一个非常喜欢挑战新环境的人总喜欢一个人到一个陌生的地方挑战自己，所以每次到新的环境时我都是非常的兴奋的那种，而这种性格却正好让我自己在对待自己的实习单位时很快的并适应了其中的环境。而对于绝大多数的同学们来说当自己离开生活了两年的学校而到一个陌生的环境里开始实习时心中都会感到一丝的不安和恐惧，有的会持续很久也有的可能会无法适应而选择放弃。所以我今天给大家分享一下我在进入陌生的实习地能在极短时间适应下来的一些体会。人不可能在一个自己喜欢的环境下生活一辈子不变，我们每天都会经历不同的环境（有我们喜欢的也有我们不喜欢的）而我们要做的不是总想着去改变它而是更应该去调整自己的心态去适应它融入到其中，只有最先适应了其中才有机会去改变。始终不要用一种排斥和消极的情绪去面对新的环境，没有任何一位领导和队友喜欢自己的团队中有一个负能量的传播者。所以我们要时刻提醒着自己要控制好情绪，工作中让自己保持着一种积极向上的心态，努力地调整自己能尽快的去适应这个新的环境，并在同事中传播正能量。虽然工作中也会遇到很多不理想或受到一些误解、批评等但希望你们不要去急着耍脾气或去找人争吵，而是先以一种平和的心态去接受对我们的指责，下班后在找我们的领导去交流说明原因或者是找朋友们好好发泄一番尽量不要把自己的一些负面情绪带到工作中去。这样我们的同事和领导们才会对我们非常的看好认可我们，这也会让我们在自己的工作中更加充满了动力和激情。

对我而言在雷锋连的两年生活中对我最大影响和学到最珍贵的东西可能并不是敢于奉献勇于吃苦而是一种担当的勇气和责任感！古人说：大事难事看担当，顺境逆境看襟怀。在非常之时尽非常之责，用超常之功作非凡之为，拥有担当心态的人才能拥有成功的人生。我不敢说我的将来是否会拥有一个成功的人生，但在我的生活和工作中的每一件事我都会带着一份责任心去对待。站在这个舞台上进行一次演讲这可能是我做梦也没有想到的事，因为我的语言表达能力和普通话都很差且从来没有过在这样大的舞台上演讲过。可我今天却还是站在了这个舞台上我觉得这就是一种责任感一种担当。当张老师打电话我说让我给我们即将出去实习的学弟学妹们做个演讲时我当时是有点犹豫不决，这毕竟是我所没有尝试过的事，我害怕自己没有那个能力去给大家带来你们所需要的东西。但是我还是答应了张老师，因为我觉得正是因为我从来没有尝试过这种经历对它有一种害怕的心结，所以我觉得自己非常有必要去尝试一番这也是对我的一种挑战，同时我也觉得作为你们的学长能在这里分享一些我在实习期间的体会对我也是做了一件意义的事，这也是我对学校的一种感恩，也是我作为一名学长应该有的一种责任感。今天对我来说也是非常具有意义的一天，今天本来是我们酒店一年才一次的春游活动也是我出去实习后在工作单位参加的第一次大型集体活动，然而为了能更好的把这次演讲做好我选择了回校而放弃了春游。而在此之前我也因为要备演讲稿子而把我第二天要去恩施旅行的火车票退过，我并不是想在大家前面证明我有多么的了不起，而是因为我知道我自己现在最需要的是什么应该做什么。因为这是我自己做出的决定，所以我要坚持到底对自己负责，对老师，对同学们负责。当我们对一件事付出责任时你可能受到身边的一些诱惑或遇到一些选择而这时就需要我们拿出当担的勇气做出正确的结果，放弃诱惑坚持到底！最后一定会让你得到你预想不到的收获。

酒店实习报告篇四

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3个月的酒店实习，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。

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

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。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

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。

短短3个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，图经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。

单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这

段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学。谦虚谨慎，认真听取老员工的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期3个月的实习结束了，我在3个月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。现在我对这一年的实习做一个工作小结。

随着国家对高等教育的普及，进入大学已不是一件困难的事，高校的扩招引来本科生的过剩，而社会的就业也不会因本科生的增多而增加，事实上就业形势极其严峻，面对同样困境的不仅仅是本科生，硕士生、博士生亦感同身受，祸不单行，09年的经济危机一扫而过，世界许多国家经济动荡，民生凋敝，虽然我么国家未“伤筋动骨”，但是元气耗损也不少，工厂倒闭，工人下岗，工资缩水，股市动荡，物价上涨，人民处于破产的边缘。涉世未深的大学生面对如此惨况的市场都不禁寒颤，有的积极奋斗，有的消极抵抗，有的勇敢面对，有的谈虎色变，有的成为“啃老族”，有的被称为“富二代”，而大学生就是需要多实践，需要把理论和实践结合起来，这才是实习的意义。

二、实践目的

市场经济的深入发展，中国与世界逐步接轨，在这个物欲横流，多元发展观并存与发展的大世界、大格局下，作为即将毕业的我们该何去何从，确实是一个值得深思的话题。是雄鹰，就应展翅翱翔，睥睨寰宇；是蛟龙，就应击水三千，震喝八面；是傲梅，就应该独立寒冬，迎风展颜；我决定做一个强者，像80年代的“弄潮儿”，90年代的“海归”，在自己理想的土地上耕耘、收割。春去冬来正值兔年新春，学校为广大学员有足够的自我支配时间，促进学生社会实践，提高学生适应社会的能力，我们早早的放假了，由此，我也有机会到社会上工作，到家乡服务。经过一番努力，我终于找到一家酒店，虽然规模不大，但地理条件优越，环境优美，种类齐全，很荣幸地可以进去锻炼一下，大展拳脚，在这几个月，我听到了、看到了、学到了不少东西。

三、实践地点：阳城县西河乡西河大酒店

四、实践时间：——

五、实践体验

从工作上看，酒店的工作确实不像书本上那么轻松、那么卫生、那么条理。早上必须早起，虽然十点才开门，但是这么大的酒店就十几个服务员必须早起准备：从个人卫生到宿舍卫生再到餐厅厨房，必须做到“无灰尘至”。与食品打交道实际上也是与垃圾打交道，在吃之前这是碗饭，但吃过之后这剩下的就是菜根饭菜——垃圾，遇到一些不讲卫生的顾客、年龄小不懂事的顾客会或喝酒后耍疯的顾客桌子上、地上、身上没一块是干净的地方，让人看着都恶心；还有的顾客挺有礼貌，但是不懂酒店的规矩，对各种饭菜的制作用时不清楚还一直催，有的甚至还骂人等等。工作过程中，特别是与人打交道过程中面对形形色色的人，我们要做到人人满意，真的很难。

从待遇上讲，本来酒店经营不善，会计自己都不清楚出纳等

种种原因，造成酒店亏损，直接威胁到我们员工的生活水平，有做不到位的还得扣钱，这一点点让人确实很郁闷。经济上低也没啥，但总得给人尊严吧，每天被人呼来喝去，老板看到的总是有毛病的员工、偷懒的员工、不负责的员工，顾客经常“无理取闹”，我们当几天服务员容易嘛，身心受到极大的摧残。

六、实践总结

漫漫三十天，带着辛酸与充实、痛苦与经验，我结束了自己服务员的生涯，要真正做到“干一行，爱一行”是多么不容易啊，虽然受尽挫折但自己反过来一想“自古英雄多磨难，从来纨绔少伟男”，“不吃苦中苦，怎为人上人”，“不经一番风霜苦，怎得梅花扑鼻香”，同时也让我们清醒的认识到了课本与生活、理论与实践之间存在着一个操作转换(operation)[]就像让皮亚杰认为，在刺激与反应之间还有一个主体的自我认识一样，主体通过顺应、同化、平衡达到内部和外界的平衡。所以，在工作之间，我们必须做好将学到的知识转化到实践中的准备。

首先，对事物有个客观的认识，无论是哪一项工作我们都认为它是工作对象，然后对对象进行性质、目的、过程、内容、方法的分析，以期达到我们想要的目的，达到理想的工作状态。对于一个服务员，服务就是工作对象，服务的性质就是急他人之所急，想他人之所想，服务的目的就是让顾客满意，而不是让老板满意、自己满意，服务的内容就是端拿送跑，服务的手段就因人而异。

其次，要对自己进行专业化训练，只有专业化的人员才能进行专业性的工作。有的人虽然不专业且工作做得很好，但那是基于经验和感性的东西，是不稳定的。我们只有从工作的本质和规律出发，着眼于自身素质，将书本上的知识贯穿在实践当中，我们才能胜任各项工作。

最后，形成自己的工作精神和工作哲学(或职业精神和职业哲学)。所谓精神，就是基于对事物进行人文关怀和建设的非物质内涵。它要求我们工作时要从人的心灵出发，真正做到热爱工作、努力工作、做好工作。所谓哲学，是人们对爱和智的追求，爱是一种高级的情感追求，智是一种理性的建设。当理性与情感统一时，你对工作的爱是一种智慧的爱，你做工作的智慧是一种爱的智慧。这样工作就会达到一种境界，具有科学性和审美性的境界。

真正的情感是一种品质，真正的本领是一种内涵，不因人性而改变，不因岁月而蹉跎。成才重要，成为有用之才更重要，成为有创造性的人才更是一种奢侈。工作不是机械的学和干，而是要充满积累与思考、爱心与智慧的建设过程。

酒店实习报告篇五

名字：东莞丽池海悦酒店有限公司

企业性质：私营、民营合资企业

经营范围：它是一家四星级酒店，集会议、餐饮、娱乐、住宿为一体的服务式酒店。

经营状况：在实际政策的影响下保持稳定的客源，加上酒店的服务水平比较高，因此保持着一定的营业额。

海悦花园酒店是一家台资的连锁私营企业，到目前为止有6家分店，而我实习的单位就在广东省内的东莞是厚街镇的海悦花园酒店。这是一家拥有悠久历史的老店，至今已有12年之久。厚街海悦花园酒店坐落在厚街的镇中心，107国道旁边，交通便利，商业繁华，是集会议、餐饮、娱乐、住宿等多功能为一体的服务式酒店。酒店的服务水平比较高，得到众多客人的认可，因此酒店的生意一直都很稳定。海悦酒店主要的客源是商务客，尤其是港台和外国客人为主，根据自身的

条件，争取一份前台接待的工作。

在酒店的工作我主要是前台接待，负责客人的入住和退房，同时兼顾商务中心及行政酒廊平时的日常事务。

1. 服从接待处经理、主任之工作安排。
2. 异常特殊事情必须向上级汇报。
3. 随时接受上司委派之任何工作。
4. 做好关于客人资料之收集和存档工作，并对有关资料进行核查。
5. 接待宾客、及时处理客人在酒店内遇到的困难和要求，提供相应的服务的必要的协助。
6. 提供查询服务，但切记不要随便将客人资料告知他人。
7. 打印各种营业报表。
8. 注意酒店内的各种宣传活动。
9. 推销客房及酒店各项设施及服务。
10. 参加接待员例会，有问题及时解决，发扬主人翁精神和责任感。
11. 帮客人订机票集一些商务工作，如打印传真等
12. 行政酒廊的日常服务工作

通过这次实习，我真正感觉到步入社会后，我们不要学的东西还有很多，差距还是有的。专业知识的欠缺、动手能力不足等等。我也知道这不是一天两天就能学会的，但是我相信

我做到这一点。回顾实习这段时间我走过的点点滴滴，实习的过程即难忘有充实。这段实习期间，让我从未接触过实际操作过前台的业务流程，使我受益匪浅。

大家都说，大学就是一个象牙塔，而大学生就是象牙塔里的宝宝，丝毫没有受过考验。确实，学校与职场、学习与工作、学生与员工之间存在着巨大的差异。在学生与员工的角色的转换的过程中，我的观点、行为方式、心理等方面都要进行适当的调整。所以，不要经常抱怨公司的实习制度对于实习生的不公平及残酷，有时候还得在自己手机身上找找问题。而作为学校，为学生提供了一个实习机会，有了实习经验，毕业后工作时就能更快、更好的融入新的环境，完成学生向职业人士的转换。

在实习初期，刚刚来到一个陌生的环境，迅速融入到其中是至关重要。性格活泼开朗的.我，在老前辈的帮助和指导下，跟各个部门的同事都相处的很融洽。同时各个同时都很好相处，对于我这种刚出社会的实习生也很体谅，毫无保留的将他们的经验授予我。很快，在人际上我跟大家都相处的很好，工作上很快地上手，虽然平时还是会出点小错，但是大体上如何接待何帮客人退房，接待团队都基本上掌握。酒店是以港台和外国客人为主，因此外语是一项尤其重要的技能，因此对于我这种大学的实习生是有好处的。在学校参加了学院的英语社团，英语有了长时间的锻炼，终于在实习上有了用处，在平时的服务中很好的用上外语，很好的服务客人。后来的工作中多次得到客人的表扬。其实刚开始的时候我不是特别敢讲，相反的老员工虽然发音不标准却可以流利的跟客人沟通，当时自卑感涌上心头，想着我竟然连一个没读过大学的员工都不如。之后便厚着脸皮大胆开口跟客人讲，结果越来越自信，工作起来越是顺心。语言上算是过了关，但是实际操作上还是有点差别的。了解到自己的水平跟专业人士还有很多差距，激发了自己的一种学习的动力。把以前学过的专业知识巩固，将以前没有学过的专业知识学好。这样就可以取长补短。在酒店实习期间我觉得最大的收获就是酒店

方面的知识转化为自身的一种能力和酒店以外的其他知识，比如酒店前厅部各个部门的职能分工、酒店服务员的服务意识。这当然多亏了领导的悉心教导和同事的耐心指导下我基本上熟悉了前台的各种流程，久而久之工作起来也得心应手，很感谢酒店能给我这个学习与进步的平台。能接纳我这种还没有走出校门的学生。我是一个比较开朗的人，善于与人交流，很快与同事融为一体，酒店宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从学生到职员转变。我谨记11酒店管理的精神，把他运用到实际工作中，这才让我明白原来融入社会也不是很困难的。

如何运用知识和对知识的学习，“师傅领进门，修行在个人”，自己要敢于提问，敢于承认错误，同时更重要的是接受别人的批评和建议，这是很必要的。当然，我们可以坚持我们自己的看法，但是也得思考别人的意见，如果别人的方法更好，未尝不可尝试地用别人的方法学习。另外，在实习的过程中也要善于观察别人，从中学习到更多的东西。

在前台，由于内部编制改革的缘故，商务中心合并到前台，因此有关商务中心的很多业务也要接触，我学会了使用办公自动化设备，如传真机、打印机等。有时候给客人订机票，也需要很谨慎的，如果把客人的信息弄错就会很严重，耽误客人的生意就不好。为了防止出现错误，我们员工每次都要doublecheck,这是对客人的负责，更是对自己工作的负责。商务中心的合并让我的知识面拓宽，办公室的业务多少也掌握了一点。

这次的酒店实习经历对我来说是很重要的，也很难忘。它不仅让我学到东西，还教会了我很多为人处事的道理，让我成长了不少。