

# 最新酒店客房部实习报告(实用7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

## 酒店客房部实习报告篇一

走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个学期的社会实践一走进西宁市海悦星级酒店。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打根底。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速开展，又参加了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的时机的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在酒店干了一个月，着实加深了我对效劳行业的印象。原本以为酒店不就是吃饭和睡觉的地方吗，哪有什么太多太大的讲究。可这一个月改变了我的看法，让我从心底对这一行有了个自己的看法，而非外界看到的那种简简单单。

酒店一般分为前厅、客房部和餐厅部。一开始来到酒店，第一步是办入店手续和接受入店培训。进酒店的'手续挺繁杂的。先是到培训部寄放了行李，然后到人事部办手续，领胸牌，员工手册，饭卡，新员工入店培训表，还要去客房部领工服和更衣室的钥匙，群行各部门负责人在我的报到表上都要签字。一切完毕后主管领我们参观了酒店内部布设和向我们介绍了酒店的大致情况，然后就把我们交给了专门的培训人员，对一般的业务进行讲解和介绍一些效劳技巧。趁着我们培训的时候，培训人员顺便让我们兼顾了酒店的菜谱，务必在这几天的时间里对该酒店的招牌菜和一般菜系进行掌握和了解。

对于酒店等效劳行业来讲，效劳质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的效劳质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下根底。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在实习期间，我们看到，酒店领导十分重视效劳质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的酒店，你的形象就是我们的酒店的形象”。“客人永远不会错，错的只会是我们。”“只有真诚的效劳，才会换来客人的微笑。”真诚的效劳换来客人的好评，作为一名效劳人员，客人的称赞是对我们最好的奖励。

作为一名效劳人员，我们和顾客的关系是主任与客人的关系。当客人进入酒店，我们要尽到地主之宜，尽我们的热情和认真向他们提供效劳。饭店里无所不在的是效劳文化、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，除了在接受效劳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，饭店是一个到处充满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、文化和修养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是效劳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。留下了好的印象，自然不怕没有回头客。

做一名效劳员容易，做一名优秀的效劳员却很难，要得到的不仅是顾客的认可，还有其他效劳员以及你的上司的认可。我们就必须时刻保持开朗愉悦的心情，情绪是可以传染的，让别人感到你的开心你的快乐，你的乐观也会将他们折服；在酒店工作不能太懒，自己分内的事情干完了，看见别人忙的焦头烂额的时候，要主动给予一定的帮助，自然别人对你的好感就提升一个层次。酒店就相当于一个浓缩的社会，你可以遇见形形色色的人，我们喜欢的、讨厌的甚至不耻的，这时我们的心态就要调整好，来到这里，他们都是一样的，都是我们的客人，提供满意的效劳是我们的责任。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。而我们就承当了地主的身份。

培训的时候，教员就告诉我们做这个职业，不仅要有热情和微笑，还有眼疾手快、腿脚灵活。要求我们小心和认真。还有就是工作的时候不要只盯着一个地方，要眼观八方，耳听四面，说不定旁边就有客人需要你的帮助，而你却无视了。

经过这几个月时间的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多珍贵的经验财富；了解到自身的缺乏，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自

我增值，为以后筹划自己的职业生涯奠定根底。

随着社会经济的迅猛开展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速开展。虽然酒店的规模大小、档次上下、效劳水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业开展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、效劳质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的开展，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。这反映出酒店效劳业已成为社会文明的一个重要窗口。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的效劳人员，标准的操作、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修养。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，根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。比方介绍当地的旅游资源，比方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。

短短三个月时间眨眼间过去，很快就要结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起效劳过的效劳员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定根底，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，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次时机，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

## 酒店客房部实习报告篇二

随着人们自身素质提升，我们都不可避免地要接触到报告，报告具有成文事后性的特点。为了让您不再为写报告头疼，下面是小编收集整理的酒店客房部实习报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

20xx年x月中旬，我们x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x班的其中九名学生有幸来到了x国际酒店，也包括我在内，进行为期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。

20xx年x月x日——20xx年x月x日。

x国际酒店20xx年开业，是x首家以“x”为主题的四精品酒店，酒店秉承“人文x科技x”的宗旨，在设计上以“x”的历史事件为主题，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。

x国际酒店包厢均以x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x远航的

乐趣□x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。

## (一)准备工作

来到x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，在西餐厅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。

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。

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿x国际酒店生意越来越红火。

### 酒店客房部实习报告篇三

走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个学期的社会实践-走进西宁市海悦星级酒店。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实



践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在酒店干了一个月，着实加深了我对服务行业的印象。原本以为酒店不就是吃饭和睡觉的地方吗，哪有什么太多太大的讲究。可这一个月改变了我的看法，让我从心底对这一行有了个自己的看法，而非外界看到的那种简简单单。

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。在实习期间，我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的酒店，你的形象就是我们酒店的形象”。”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。”真诚的服务换来客人的好评，作为一名服务人员，客人的称赞是对我们最好的奖励。

作为一名服务人员，我们和顾客的关系是主任与客人的关系。当客人进入酒店，我们要尽到地主之宜，尽我们的热情和认真向他们提供服务。饭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。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。留下了好的印象，自然不怕没有回头客。

可以遇见形形色色的人，我们喜欢的、讨厌的甚至不耻的，这时我们的心态就要调整好，来到这里，他们都是一样的，都是我们的客人，提供满意的服务是我们的责任。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。而我们就承担了地主的身份。

培训的时候，教员就告诉我们做这个职业，不仅要有热情和微笑，还有眼疾手快、腿脚灵活。要求我们小心和认真。还有就是工作的时候不要只盯着一个地方，要眼观八方，耳听四面，说不定旁边就有客人需要你的帮忙，而你却忽视了。

经过这几个月时间的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

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。

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。

短短三个月时间眨眼间过去，很快就要结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，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。

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<http://载.点.网>整理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着每一天的工作，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。

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。

## 酒店客房部实习报告篇四

：客房部

：通过实习，将理论与实践相结合。让学生能够更好的掌握与酒店有关的知识。

“没有付出，就没有回报。”自己清楚的记得在五天的实习中身体曾多劳累过，心情曾几次低落过。但正因为这些磨难，才让自己的羽翼更加丰满。才让自己成长的`更快。曾先自己犹如被困在牢笼中的小鸟，但渐渐的明白了，只有让自己更加强大，羽翼更加丰满时，才有可能、有资格飞的更高。“实习”已成为过去，我要：怀揣过去，拥抱现在，放飞未来！

## 酒店客房部实习报告篇五

20xx年x月x日。

x国际酒店

### （一）准备工作

来到x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，在西餐厅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。

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。

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿x国际酒店生意越来越红火。

## 酒店客房部实习报告篇六

### [实习目的]

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

### [实习时间]

### [实习地点]

嘉兴市阳光大酒店

### [实习岗位]

嘉兴市阳光大酒店管家部服务员

### [实习单位介绍]

嘉兴市阳光大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店

一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

## [实习内容]

在酒店管家部实习，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，我正式加入了管家部。经过几天的工作后，我发现管家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。

### [客房实习体会与小结]

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，必定是经验丰富的，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。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

首先是心态的调整。本科生比大专生多学了两年，比酒店员工的主体——高中生多学了四年。这两年或四年，本科生是在学校度过的，而你的同事们是在酒店度过的。你比他们多了学习的经验，他们则比你多了工作的经历。进入酒店后，如果以学历高，理论知识多自居，就会失去向同事们求教的机会，别人会对你敬而远之。随着时间的推移，你会发现工作经验和学历是同等重要的。工作经验是做事情的程序和方法，是与不同类型客人打交道的经历，一定要通过实践才能



掌握的。学历是代表你的综合素质，代表你的智力和学习能力是处于同龄人中的哪个水平，只有把它放到工作实践这个“水”中，才能发生你所希望看到“化学反应”。遗憾的是一部分本科生并没有充分认识到这一点，对职位、待遇和机会要求甚多，报怨同事和领导没对自己“另眼相看”。最后，只有离开了酒店。

其次是选择哪个酒店。有些酒店标榜自己欢迎大学生，其实还是报着“人才超前消费”的心理，酒店人才培养机制上并未做好接纳大学生的准备。如果只是大学生来做高中生可以做的事，对大家都是不公平的。有些酒店中、高层管理者的学历都不高，内部也不鼓励员工自学上进，大学生到这里工作自然不会受到多少重视。反过来说，如果中、高层学历较高，就容易与大学生产生共同语言，容易认识到知识的价值，也愿意为培养大学生花学费。这样的酒店是有利于大学生成长的。

第三是职业生涯规划。本科生大多是有志向的青年，都梦想两三年或最多五年就做到一个经理的职位。这是没有错的。问题机会在哪里？要做经理，必须先做到主管，主管之前还有领班，这两个级别是你必须跨越的。而通常这两个基层的管理岗位更多强调操作的技能，这方面可能是本科生的“短板”，也是要想办法克服的。只要到达经理这个职位上，本科生在综合素质和理论知识方面的优势才能发挥出来，才能把学历比你低的同事比下去。但问题是，你必须先解决好这个“短板”才行。

## 酒店客房部实习报告篇七

随着个人的文明素养不断提升，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。我敢肯定，大部分人都对写报告很是头疼的，以下是小编为大家收集的酒店客房部实

习报告，希望对大家有所帮助。

20xx年x月中旬，我们x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x班的其中九名学生有幸来到了x国际酒店，也包括我在内，进行为期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。

20xx年x月x日——20xx年x月x日。

x国际酒店20xx年开业，是x首家以“x”为主题的四精品酒店，酒店秉承“人文x□科技x”的宗旨，在设计上以“x”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。

x国际酒店包厢均以x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x远航的乐趣□x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。

### (一)准备工作

来到x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，在西餐厅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。

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。

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿x国际酒店生意越来越红火。