

大学生酒店实践报告(模板9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。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

大学生酒店实践报告篇一

来大学的第一个假期就有近一个多月的时间，很多同学在放假前就计划着怎么度过这个假期，怎么样让这个假期过的更有意义，所以大部分同学在放假前就去学校图书馆借了自己喜欢看的书准备带回家去看，我也不例外。我也在学校图书馆借了三本书，当然，寒假看书只是我计划的一部分，因为我在学校时就在自学日语，所以我在放假前就找学习日语专业的同学把课本借来，抄课本，抄单词，下载日语听力。除了这些，我还计划去广州过年的时候找一份工作，借此锻炼一下自己，也可以赚一些钱开学了留作自己的生活费，减轻妈妈的负担。

来广州找事情做是我的强项，因为每年假期我来广州都会找事情做的，来的第一天我就去了几个餐厅酒楼应聘，但因为工作时间有冲突，我都放弃了，最后我选择了在商场里帮别人卖年货，因为每年来广州，对粤语的要求我能满足，而且，这里过年办年货的人很多，市场需求大，工作时间也宽松，我就可以有多余的时间来看自己借的书，也可以学习日语。

这是我第一次来商场做事，以前总是在餐厅或酒楼或者麦当劳，因为这，我还认识了几个美国朋友，她们还帮了我提高了不少英语，这次来商场帮忙卖年货便是我的一个新尝试。上班第一天，领班就告诉我哪些商品要打折，哪些商品有提

成，对哪个商品放在哪个专柜要清楚，同种类的商品出自不同的产地，编码也不同，而且对不同年龄层次的人对年货的需求不同，学会推荐一些新推出市场的产品等等。我们要做的就是明白商品在哪，如何介绍一些新产品，学会抓住消费者的求新求异和求福求喜庆的购物心理对他们进行推荐。这些是对我的一个新挑战，因为在学校里接受的只是书面理论，没有这些通过实习才能获得的东西。只有通过推荐新产品，你才能获的提成，而且还有竞争，面对这些，我首先要做的便是熟悉那些被包装的新奇五颜六色的产品，熟悉它们放在哪个专柜，获取提成是其次。于是第一天，我用脑袋记住了所有的商品，有些复杂的商品我还用笔写在随身带的小纸片上，而且交班的时候，我竟然卖出了两个新商品，但是，不是我推荐的，而是顾客自己点的要买的。所以，我在心里告诉自己从明天开始，我要学会推荐新商品。

回家后，累的不行，我开始向妈妈抱怨了几句，妈妈却说我一点吃苦的准备都没有，她又开始向我讲述她97年一个人南下广州进工厂工作的经历，我便又无话可说了，并且开始给自己加油。休息一会，我便拿出自己借的书开始看了，不久便沉浸在《女皇武则天》中了，感叹唐朝的封建礼仪，感叹武则天的聪慧过人，感叹她为爬上女皇位置的不择手段，用醋缸淹死淑妃等同党，拉拢朝中元老来巩固自己皇后的位置，并逐步取代唐高宗成为统治者的深深城府。以及她当权后的一些政策来巩固自己的统治，科举制度上的改新，人才的应用，水利工程的新建，也为老百姓做了一些好事，但后期的生活却不是那么的让人满意。但她个人还是很有才略和勇气的，所以武则天在死后才有胆量为自己建立了被后人称奇的“功德无字碑”。至于自己的功过就留给后人去评判吧！

看完这本书，我忘记了上班的劳累，忘记了自己是属于现代生活的人，对武则天个人的感情也由最初的简单变为现在的复杂，毕竟她的存在和个人功过也是历史上一个不可改变的事实，现在有多少历史学者对那个封建而且兴盛的唐朝进行了深入的研究和学习分析，所以，看完这本书，我对武则天

个人的评价更是多么的苍白无力啊！我也只能从中学习借鉴她个人的聪明才智以及她的人际交往上的成功。历史留给我们的的是多么可贵的经验啊！看完一本书，不是自己简单的翻阅完，而是学会学习分析，更要学会与他人分享自己的看书经验，这样，才能把自己看书的点滴记住，才会刻骨铭心！看完书，我又和妈妈讲解分析了很多读后感！并且真的觉得自己要学习完善的地方很多。真的是应了那句话“无知的人就像稻田里的稗谷，高傲的昂着头，聪明的人，就像稻田里成熟的稻谷，永远谦虚的低着头。”我也许算不上是聪明的人，但，看完书才会知道自己了解的太少，人的一生更是一个不短学习的过程，活到老，学到老！

除了看书，我也在听英语和日语听力，害怕一个寒假自己的英语和日语听力下降了，每天下班回来后就默写日语单词，记日语句型，偶尔也看看电视，娱乐一下，就当是放松一下。也有好多时候想过要放弃日语，因为自学过程中有好多自己不明白的地方无法及时解决，还要回到学校去向日语专业的同学请教。但，回头想想自己当初的决心就又决定坚持下来了！

大学生酒店实践报告篇二

xx市xx宾馆

xx月xx日至20年xx月xx日

餐饮部中餐厅服务员

20xx年，在政管系多名老师的努力联系下，我们x级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入xx宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经

过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到xx宾馆的中餐厅——xx厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了xx宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，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：

第三是业务技能培训，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。

我们实习的单位—xx宾馆是一所成立于xxxx年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的xx厅。xx厅是xx宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，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。

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7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，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；在休息和酒堂进餐的时候，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。

在服务过程中，我们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，由于xx宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在我对xx宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级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。xx宾馆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，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是当地话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用当地话的员工大有人在，毕竟xx宾馆是一个涉外的高星级酒店，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。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，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。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。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。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。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。在一个月的实习过程中，我发现xx宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心，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。

四、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。最后感谢老师的帮助，感谢xx宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx酒店越办越好，学院越办越好！

大学生酒店实践报告篇三

经过两年多的学习积累，最后开始了人生的一个新的历程——实习。作为专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

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，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。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，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，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。

大学生酒店实践报告篇四

若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

（一）实习时间

20xx年xx月xx日—20xx年xx月xx日。

（二）实习单位

1、实习单位xxx酒店。

尤其以会议、运动功能尤为强大。

通过半年的实习，以xx大酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于xx大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此xx大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐，需要学习的内容有如下：

（四）参与部门的相关技能培训课；

（五）熟练接待散客、宴会、包房的服务技能；

（六）了解部门的相关产品知识：如酒水知识、营业时间、

优惠活动等等。

（一）体会在中餐实x附中x周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在xx中学x周年校庆□xx大材料x周年同学聚会□xx企业成立x周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴□xxx发布会以及xx集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

（二）收获

1、从负责包房的接待，我学到了

（1）要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果；

（4）为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（5）注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

（2）要客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

4、交际能力第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚地对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是抱有戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考得不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

在中餐实习，第一次接待客人，紧张得忘了服务程序，也不敢张开口报菜名更不敢与客人交流。渐渐地，发现自己对餐饮服务也不是很厌恶，开始热爱上这份工作，享受与同事上班的时光，遇到不同的客人，自己也能应付得来，能做到服务热情、虚心学习、听取客人的意见。

5、应变能力在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各种矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，使客人能得到较满意的答案，并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

在中餐实习期间，遇到过客人不合理的要求、客人丢失物品、客人喝醉、客人醉酒后反锁在洗手间等等情况，当第一次遇到时，自己缺乏经验，不知道如何处理才是。渐进地，当自己第二次、第三次……遇到时，自己也能及时地、合理地处理好事件。应变能力的提高需要不断地学习与实践，需要不断地积累经验。

2、加强管理层人员的素质和沟通能力。如果每件事情都不能通知到位又或者管理者在这件事情上出现意见不合，在这种情况下，各自都安排底层员工完事，这样只会事倍功半。

（二）人力资源方面xx大酒店最突出的一次严重问题就是人手不够。每逢有会议团餐，都需要各个部门的支援，但是支援的员工却不了解中餐、西餐，这样下来就不懂得如何去服务。酒店目前是必须解决人手问题，在未解决该问题前，酒店可以加强部门内部交叉培训，在不忙时，可以互相交换一两员工到其他部门见习。另外要注重员工情感，注重员工的‘个人价值，提高员工的满意度，降低员工辞职率。

（三）意识观念方面加强员工服务意识，提高服务技能。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来消费的人群大多数都是冲着名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。而服务员是酒店的一线员工，如果服务员都没有那种服务意识，见到客人就恼火，这样严重影响到酒店服务质量和酒店形象。

此外，高层管理者应纠正心态。并不能说领导就是对的，理应多听取底层员工的意见，多提高自己的技能，多融入员工的工作生活。比如说餐饮部的高层也是从底层慢慢做到如今这样的地位，理应知道餐饮服务技巧，可是该管理者完全不熟悉自己管理下的各餐厅的餐桌牌号、上菜程序。

（四）员工培训方面xx大酒店在培训员工上多采用理论授课方式。例如：中餐部在新菜式推广的培训课上，一贯地照本宣科。这样的培训形式对员工熟悉新菜式起不到多大的效果，只会让员工停留在对新菜式想象中的层面上。在培训方面，酒店可以采用教材与多媒体相结合的形式，可以让员工实实在在地认识了解新菜式，又或者边讲解边展示新菜式的原材料与制作后的模样。

曾经有人对自己说：“半年的实习时间不足以改变一个人。”不能一口否定这句话，但是在这半年的时间里，自己已经悄悄地、慢慢地在改变自己，改变自己对外界的看法，自己究竟有没有在改变，有没有变得更成熟只有自己最清楚。在x恒大酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在不断学会更坚强，学会正确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时由于种种不公平的待遇而发现酒店在管理上的缺陷，这是一次不错的学习与交流的机会。

大学生酒店实习报告由于系领导和老师的细心和辛苦的安排，我们有幸去参观大酒店，并对其进行一个星期的专业实习认识。对于我们从未接触高星级别的酒店的菜鸟来说，这无疑是一个天大的好机会，也是我们了解星级酒店的最佳途径。近距离接触如次大酒店的我，内心感受很深，有种“如入其境，如临深渊”的切实体验。现把我所了解和体验的描述如下。

大酒店介绍

郑州光华大酒店地处高新区南部门户——瑞达路与合欢街交叉口，交通便捷，环境清新幽雅，人文氛围浓厚。无闹市的喧嚣浮躁与局促，有景区的休闲舒适与静谧。由世纪光华科技股份有限公司和郑州高新技术产业开发区管委会共同出资兴建，建成后的光华酒店挺拔秀丽又富有气势，成为集餐饮、住宿、会议、办公、健身、休闲娱乐为一体的高新区唯一一家高档豪华商务酒店，已成为郑州西区标志性建筑之一。

1. 绿色酒店：

崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的加强监督，并且对其也制定相关的方针制度。并且人们对酒店的消费也提出了各种要求，希望得到更好更优的服务以缓解自己繁忙的工作压力，在这方面尤其是

对绿色消费的欲望不断加强。而且，许多环保专家也竭力呼吁酒店的绿色消费，不断提升酒店的自然人文环境，减少由酒店带来的白色污染。因此，绿色饭店”就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！

2. 服务质量

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。在开元我们看到，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开元，你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

3. 酒店文化

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。

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。

4. 网络营销

互联网给酒店营销带来了什么？

它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就领先于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。酒店可以利用多媒体技术，把酒店整体的设施设备、内部环境装饰、各种特色服务等在互联网上动态地表现出来。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。它为酒店增加了一种富有竞争力的营销手段。

酒店的，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。

酒店集团的，可以让客人在上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。互联网营销对单体酒店的帮助更大。在没有互联网之前，连锁酒店有分布在全球各地的销售网络，有其独立的订房系统，在客源上有一定范围的垄断优势。此时，单体酒店缺乏竞争力，但有了互联网，单体酒店可以通过跟各订房网合作，同样实现资源共享，利益共享。另外，单体酒店能在面对市场变化时表现得更灵活，能根据市场的变化快速调整应对策略。相对连锁酒店虽然有整体的营销模

式和策略，能形成轰动效应，但它不可能适合所有的市场，往往容易患“水土不服综合症”。

大学生酒店实践报告篇五

经过这六个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了肯定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了无数技巧，包括交流技巧、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，得到了无数珍贵的阅历财宝；了解到自身的缺乏，总结了阅历和教训。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，为以后策动自己的职业生涯垫定根底。

xx温泉会议中心隶属于xx市房山区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店□xx市政府会议选购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足10—500人的会议要求，容纳500人的会议室，可提供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影□led会标显示、茶歇等各项效劳。是您承办各种会议、学术沟通、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的抱负场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳700人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料所有采纳绿色有机食品，体现生态安康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作个性，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华规范间、套间共计107套，室内装修典雅，提供宽带接入等效劳，设施高档齐全，是您下榻休憩的挑选。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建立的网吧、保龄、台球、乒乓球、网

球ktv健身等工程，可满足您各种休闲需求。

酒店位于北京市生态休闲度假重镇房山区长阳镇，东部毗邻亚洲的垂钓园碧溪垂钓园、长阳加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠北京良乡大学城；西部有自然氧吧上方山国家森林公园、地质奇葩石花洞、银狐洞、仙栖洞，北方小桂林十渡，北方名刹云居寺，人类始祖居住地周口店北京猿人遗址等旅游景点；北部有正在建立中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理位置优越，交通便利，距北京西客站、六里桥交通枢纽仅30分钟车程，可大大节约您的珍贵时间。

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，为其再次光顾打下根底、而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象、通过酒店组织的培训和平常部门的强化练习，锻炼了我的效劳意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用规范的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

经过了六个多月的酒店实习，使我们对酒店的根本业务和操作有了肯定的了解，礼貌是一个人综合素养的集中反映，酒店越发如此，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，帮他寻求其他解决办法。

在准四的温泉会议星酒店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特殊重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法交流，更提不上为他（她）效劳。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对本酒店都不熟识，就要我

们用英语为他们介绍，承受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，准时向客人推销广州和宣扬酒店的形象。

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取酬劳，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事紧密合作维护酒店形象和发明的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特殊的礼遇，和其他心员工相同，从酒店根本学问和本职工作开场了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

通过这次实习，我比拟全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了无数很好的同事和伴侣，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

作为酒店的一员，穿上了xx□就要到处维护凯悦莱酒店的权益，要把自己和酒店密切联系起来，要熟识酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的'利益，时刻为酒店做宣扬，提高酒店和自己的形象。

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业打算做了一次提前策动。

通过这次实习，我发觉了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，北京凯悦莱温泉会议酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习时机，为我们提供了就业时机。实习事实上就是一次就业的演练。

酒店业是一个很须要团队精神的行业，任何一位客人须要的效劳都不行能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开场，我们就开场为他效劳，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的交流和合作。

交流不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有肯定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有准时更新，耽搁了接车接机效劳、行李运输等等事件的发生。

固然，自己在这次酒店实习中也有缺乏，在工作过程中对部门业务不够熟识，不能随时变通并迅速为客人提供精确的信息。马虎大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是精心耐烦，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍须要提高，方便和客人交流沟通，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是格外必要的。

大学生酒店实践报告篇六

酒店：酒店坐落于区开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至机场，15分钟的车程至机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

20年月x号——一月x号

就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于20年月x在学校的安排下进入大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

月x号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

月x号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不

容一丝马虎。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。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，业务。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。

月x号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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，为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持

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

经过了半个多月的实习,使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映,饭店更加如此。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、不能办到,也应该要用委婉的语气拒绝,帮客人寻求其他解决方法。

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间,但在工作过程中,我不是以挣得薪酬为目标,而是时刻以一个中学生,尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的,我所学习的是一种意识,服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业,但这种关心他人,奉献社会的意识将永存。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习,我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营,接触了形形色色的客人,同时还结识了很多很好的同事和朋友,他们让我更深刻地了解社会,他们拓宽了我的视野,也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业

实习过程中,让我提前接触了社会,认识到了当今的就业形势,并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习,我发现了自己与社会的契合点,为我的就业方向做

了一个指引。

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

大学生酒店实践报告篇七

在x国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多的东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己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。

(一) 实习单位介绍

1、实习单位[x国际大酒店]x国际大酒店位于x大道，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店。

2、实习部门：餐饮部。

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主

任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

(二) 实习职位介绍

x咖啡厅服务员。

- 1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。
- 2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。
- 3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务。
- 4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。
- 5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。
 - (1) 礼貌问候客人并询问用餐人数。
 - (2) 引领并为客人拉椅子，打开餐巾。
 - (3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
 - (4) 点酒水，并服务酒水。
 - (5) 点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧)。
 - (6) 服务面包和黄油。
 - (7) 结合客人所点食品，为客人换餐具。

(8) 服务菜品(同上同撤)。

(9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。

(10) 询问客人对主菜质量是否满意。

(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。

2、服务水平的提高：经过了一年的酒店实习，让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，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：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。

3、英语水平的提高：在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。

(二) 实习体会

1、实习不是体验生活：实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别

的礼遇，和其他新员工一样，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。

2、实习是一个接触社会的过程：通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

在毕业实习期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化，并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚地认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的。所以，在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

最后很感谢学校能给予我们这个机会，让我们能学习到很多在学校不能学到的知识，让我更清楚的了解了自己，这次的实习给我触动很大，相信这次自己收获到的将会伴随着自己飞的更高、更远！

大学生酒店实践报告篇八

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐

厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组,分别在不同的部门,并且每20天换一次部门,这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的,这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作,就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来,我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述,尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环,在员工的印象中,自己的工作就是每天听从领班的下达任务,随时准备着听从领导的指挥,没有固定的活干,或者说只要有需要,服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工,什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制,而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费),我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》,可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线,因为人毕竟不是一台机器,可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊,每天除了干活还是干活,最受委屈得要算是脚了,每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议,下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以,由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿,所以他们索性让我穿西裤和白衬衫,连马甲和领结也省了,这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别,以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时,却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

大学生酒店实践报告篇九

根据教学计划的安排，__年3月7日至__年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使

得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我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。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1，起初的适应阶段

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式

的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序(如饭市不能先上青菜等)也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的

精神面貌，消费观念等。

3, 最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些都是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

- 1, 更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要

注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

4，增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

六、实习心得

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。实习这一个月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自内心的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

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”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，

有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐；客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐；为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的□e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”□很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。