

# 2023年酒店客房实践报告总结(通用7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，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店客房实践报告总结篇一

外派出差是现代商务人士经常面临的一种出行方式。随着全球化的加速发展，跨国公司的业务也越来越多地涉及到国内外的交流合作，因此外派出差已经成为商务人士不可避免的工作状态。而在外派出差期间，选择适合的住宿环境尤为重要。酒店外派客房作为商务旅行的重要组成部分，不仅可以提供良好的居住条件，更能够为商务人士提供舒适便利的工作环境。在长期的外派客房居住体验中，我有着许多心得和体会。

### 第二段：环境舒适

酒店外派客房的环境舒适度是选择住宿的重要考量因素之一。在外派出差过程中，经常需要在不同的城市之间穿梭，长时间的劳累和高度紧张的工作压力让人感到疲惫不堪。因此，在繁忙一天之后能在舒适的房间中得到放松和休息，对于工作和身心的恢复都至关重要。好的酒店外派客房通常提供宽敞明亮的空间布局，舒适的床铺和设备齐全的卫浴设施，为商务人士营造出宾至如归的感觉。

### 第三段：办公便利

商务旅行中，一个理想的酒店外派客房还应提供舒适便捷的办公环境。现代商务人士往往需要随时与公司和客户保持联系，处理各种工作琐碎。因此，一个配备有高速稳定的网络

连接和便利的办公设施的客房非常重要。我在一些酒店外派客房中曾经获得过出乎意料的工作便利设施，例如设施齐全的会议室、高质量的打印和复印机以及咖啡机等。这些设施的提供使得工作效率得到最大化的提升，让我能够在外派期间便捷高效地完成工作任务。

#### 第四段：客户服务

优质的客户服务是酒店外派客房的重要体验之一。在外派期间，商务人士可能面临着各种各样的困难和问题，而良好的客户服务可以帮助他们解决这些问题并提供必要的支持。我在一些酒店外派客房中受到过出色的客户服务，无论是前台的热情接待、快速解决问题的态度，还是客房清洁人员的细致工作，都给我留下了深刻的印象。这种优质的服务让我在外派期间感受到家的温暖，也让我更加愿意选择这样的酒店。

#### 第五段：结论

酒店外派客房在商务旅行中扮演着重要的角色，它不仅为商务人士提供了舒适宜人的居住环境，更为他们提供了高效便捷的办公环境以及优质的客户服务。基于我自身的外派经验，我对酒店外派客房有着深刻的体会和心得。在选择住宿时，我会优先考虑环境舒适、办公便利以及优质的客户服务等因素。只有在这些方面均符合自己的需求的情况下，我才会对一家酒店外派客房产生浓厚的兴趣。通过不断优化和提升，我相信酒店外派客房将会更好地满足商务人士的需求，在商务旅行中发挥更为重要的作用。

## 酒店客房实践报告总结篇二

酒店外派客房是许多商务人士在工作期间常常遇到的情况。在短暂的停留中，舒适、便利以及效率成了关键词。作为一位经常出差的商务人士，我有幸住过许多酒店的外派客房，这些经历让我有了许多宝贵的体会，下面我将和大家分享这

些心得。

## 第二段：酒店环境

在选择酒店外派客房时，环境是我最先考虑的因素之一。理想的外派客房应该位于安静、安全的地段，离商务区和交通枢纽不远，以便我能够更高效地完成工作。此外，客房内的设施和装饰也是我重点关注的部分。一个宽敞、干净、明亮的房间可以让我有更好的工作和休息体验。有时候，我也会选择拥有设施完善的大型连锁酒店，因为它们对客房的规格和服务有着一定的保证。

## 第三段：服务水平

一个好的酒店应该为客人提供优质的服务。在我过去的经历中，我最喜欢的外派客房都是那些能提供个性化服务的酒店。当我有特殊需求时，酒店员工总是尽力满足，比如帮我预定会议室、安排接待客户、提供特定饮食等。优质的客房服务不仅仅是提供基本的迎宾礼仪和房间清洁，更在于员工能够真正关注客人的需求，并提供解决方案。

## 第四段：设施与便利

酒店外派客房的设施和便利程度也是我考虑的重要因素。如今，大多数酒店都提供免费无线网络，这对于商务人士非常实用。此外，房间内的插座数目和位置也是我在选择酒店外派客房时会关注的点。如果插座位置不便或者数目不足，对我来说是非常不方便的。而且，在酒店外派客房中，我还会留意其他的便利设施，比如书桌、咖啡机、迷你吧等。这些设施能够提供额外的舒适和便利。

## 第五段：总结

总的来说，酒店外派客房是商务人士在工作期间非常重要的

选择。一个舒适、便利、服务周到且设施完善的客房，能够大大提高商务人士的工作效率。我通过多次的住宿经历，得出了一些关于选择外派客房的心得。环境、服务水平以及设施与便利程度是我最为关注的几个方面。希望这些体会能对需要选择外派客房的商务人士提供一些帮助和启发。

## 酒店客房实践报告总结篇三

我曾在一家知名酒店工作，经常需要外派到不同的城市，住在不同的酒店客房。在这个过程中，我积累了一些关于酒店外派客房的心得体会。这不仅是一种经验的积累，也是对于酒店服务的思考和反思。在这篇文章中，我将分享这些心得体会，并探讨如何提高酒店外派客房的质量。

### 第二段：选择合适的酒店

在外派过程中，选择合适的酒店是非常重要的。首先，要考虑酒店的地理位置，是否靠近工作地点或者交通便利。其次，设施和服务也是选择酒店的关键因素。一个好的酒店应该提供舒适的客房、周到的服务和齐全的设施。另外，还可以通过查看酒店的评价和口碑来了解其他客人对于这家酒店的评价。通过这些步骤，我们可以更加准确地选择到适合自己的酒店。

### 第三段：抵达酒店

一旦抵达酒店，我们要对客房进行仔细的检查。首先要检查卫生情况，包括床铺、洗手间、地板等。如果发现有脏乱的问题，可以及时向酒店工作人员反映，要求清洁。另外，还要检查房间的设施是否齐全，例如空调、电视、电话等是否正常工作。如果发现问题，也可以及时向酒店工作人员反映，让他们迅速解决。最后，还要检查房间的安全措施，例如门锁和防火设施是否完好。只有确保客房的安全和卫生，我们才能够放心入住。

## 第四段：享受酒店服务

在入住期间，我们可以尽情享受酒店提供的服务。这包括餐饮、健身、娱乐等方面。酒店应该提供丰富多样的餐饮选择，例如中餐、西餐、自助餐等。健身设施也应该齐全，让客人可以在忙碌工作之余放松身心。另外，酒店还可以提供各种娱乐活动，例如SPA、桌球、电影等，满足客人的娱乐需求。通过尽情享受这些服务，我们才能够更好地体验到酒店的品质。

## 第五段：总结与展望

在外派过程中，选择合适的酒店、仔细检查客房、享受酒店提供的服务，是提高酒店外派客房质量的关键。通过这些步骤，我们可以提高住房的舒适度，提升对于酒店的满意度。同时，也可以通过对于酒店服务的反馈和建议，共同促进酒店服务质量的提升。希望在未来的外派过程中，我们能够享受到更好的酒店外派客房体验。

总结起来，选择合适的酒店，仔细检查客房，享受酒店服务，是提高酒店外派客房质量的关键。我们应该积极参与到酒店的服务中去，提出反馈和建议，促进酒店服务质量的提升。通过这些努力，我们才能够在外派过程中体验到更好的酒店外派客房服务。

## 酒店客房实践报告总结篇四

自从我进入酒店行业，我就一直在值班客房。这个工作虽然有些繁忙，但也非常有趣和有挑战性。在这个工作中，我学到了很多重要的技能和经验教训，这些对于我未来的职业发展有着重大的帮助。在这篇文章中，我想分享一下我的心得体会，希望对于正在从事酒店行业的同行们能够有所帮助。

## 第二段：了解客人

第一件非常重要的事情是了解客人。在我值班客房的时候，我尽量多跟客人聊聊天，了解他们的态度以及需求。例如，有些客人可能更喜欢安静的环境，而有些客人可能希望有更多的方便，比如在客房内提供更多的饮料和零食。如果我们能够更好的理解客人的需求和态度，那么我们就可以更好的满足他们的需要，为客人创造更舒适的环境。

### 第三段：卫生管理

值班客房的另一个重要的方面就是卫生管理。在客人离店之后，我们需要仔细清理和整理客房。这个过程需要耐心和细心，确保客房依然是干净和整洁的状态。当我进行卫生管理的时候，我经常检查床单、毛巾和地面是否干净，同时也会检查洗手间是否干净和卫生。这些细节将会影响客人留下的好印象。

### 第四段：贵重物品收纳

值班客房的另一个重要的责任是确保贵重物品都得到妥善的处理和收纳。这个过程需要非常的谨慎，确保客人的财产是安全和受到保护的。在我进行客房管理的时候，我经常检查客人的贵重物品是否还在原地，并定期检查保险库是否还安全可用。这些细节确保客人可以更安心的入住，不必过分担心自己的贵重物品是否会丢失或者损坏。

### 第五段：致敬

最后，我想对于值班客房的同事们致敬。这个工作是非常繁忙而且有挑战的，需要我们随时随地准备好面对各种各样的情况。但是无论何时，我们都必须时刻保持微笑和耐心，确保客人得到高品质的服务和满意的体验。尽管这个工作很苦，但是我们一直在默默的收获着客人的感激和赞扬。因此，我非常感激有机会在这个行业发展，在未来也将一直为了客人的需求和要求而努力。

## 酒店客房实践报告总结篇五

20xx年客房完成的营业总额为xxx元(其中住房总收入为14017074、00元、客房杂项金额为183643、19元)，月平均营业额为1183393、10元(其中月平均住房收入为1168089、50元，月客房杂项金额为15303、60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306、38元，住房率为89、52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼

凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观



因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜爱的节目；6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内)，并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬

型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由

经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减

少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

## 酒店客房实践报告总结篇六

酒店客房是酒店最基本的服务项目，对于酒店的服务水平影响很大。而酒店客房值班则是保证客人入住期间服务和舒适度的关键环节。作为一名酒店客房值班，我在工作中总结出了一些心得体会。

### 第二段：了解客人需求

酒店客房值班首先要了解客人的需求，如客人的喜好、个人爱好、房间布局等，以便为客人提供更加贴心和专业的服务。而且客人也会因为这些小问题感受到酒店的专业性和用心程

度，增加对酒店的信赖和好感。

### 第三段：细节处处体现酒店服务水平

酒店客房值班需要进行日常巡查，注重细节和注意事项，如卫生、空调、电视、网络等设施，确保客人有良好的入住体验。同时，处理客人反馈的问题也要及时、热情、专业，并给予客人恰当的回应和解决方案。这些方面的服务都对酒店服务水平有重要的影响。

### 第四段：注重维护酒店的形象

酒店客房值班为酒店形象维护也有不可或缺的作用。首先要做好卫生、布置和美化等工作，使客人在房间内感受到舒适和愉悦，而且酒店员工的工作穿着、行为、言语也都要正式得体。这些不仅体现了酒店的品牌形象，而且也最终增强了客人对酒店的信任感。

### 第五段：持续改进提升服务质量

酒店客房值班也需要关注酒店服务质量的持续改进。时刻查看客人反馈信息，记录客人意见和建议，并根据这些信息改进工作，并举办培训和研讨班，以强化员工的职业素质和专业技能，提高他们对酒店服务意识和认同度，为酒店提供更优质的服务。

### 结论：

酒店客房值班不只是值守客房的职责，更是保证客人入住体验的重要一环。因此，酒店客房值班需要通过了解客人需求，细致的服务，维护酒店形象和持续改进提升服务质量等方面进行领导和操作，以保持高品质的酒店服务，提升酒店服务的水平，并增强客人对酒店的满意度，得到口碑和市场的认可，为酒店的未来发展提高了很大的保证。

## 酒店客房实践报告总结篇七

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。

酒店客房心得篇2