

# 最新酒店服务实训报告(精选11篇)

无论是对工作任务的总结，还是对项目进展的描述，报告都能提供清晰的信息。接下来是一些有关实践报告的精选范文，希望能够激发您的写作灵感。

## 酒店服务实训报告篇一

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。

xx国际酒店

xx国际酒店客房部服务员

xx国际大酒店秉承“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。

在酒店客房部实习，上岗之前是要经过培训的。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主管x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，我正式加入了客房部。经过几天的工作后，我发现客房部服务员的'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。

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。

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，正是这一次次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。

### 酒店客房服务员实习报告3

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

在工作中，工作是有些累有些脏，但没有人因为这个原因而放弃自己的工作，虽然我们只是一名普通客房服务员，但她的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列复杂程序。在这几天的实习中，我发现要能自如地做好一项工作，首先要端正自己的工作态度，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，都要用积极的态度去完成，而不是为工作量的大小抱怨，因为抱怨会增加我们的负担，本来工作就很辛苦，多了这些负担我们哪儿还有精力好好上班呢？我们不要把事情想得太糟糕，要告诉自己人生的意义就是要在繁忙的工作中寻找属于自己的乐趣，所以每天要保持好的心态，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫，这不是更好吗？我在工作中有很多失误，是客人、师傅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地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，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，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东西，趁着

年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想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，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

## 酒店服务实训报告篇二

榆林市永昌国际大酒店，位于榆林市经济开发区的阳光广场东侧，具有得天独厚的地理位置。酒店占地面积22261平方米，总建筑面积11798平方米。酒店由主楼、裙楼、公寓楼叁部分组成。其中酒店及公共配套面积为58436平方米，商业面积为5501平方米，公寓面积为22866平方米。酒店于xx年4月20日动工修建，计划于20xx年12月投入使用。该酒店项目按照国家五星级标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五星级酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的永昌国际大酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将永昌国际大酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务榆林经济建设。

在永昌的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营榆林本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。醉桃源就是我的包间，它不是最大的却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责醉桃源的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就

从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间：客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

### (一) 微笑

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

### (二) 灵活变通

。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

### (三) 推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其

所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；榆林的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

### (一)理论与实际操作的结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

1、在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而在实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

2、在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

### (二)酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高星级的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，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，我和客人就没法沟通，

更提不上为他(她)服务。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

工作和学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。在此我感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。最后，祝永昌国际大酒店生意兴隆，财源广进，和谐一家人，情系永昌情!篇二：

### 酒店服务实训报告篇三

我就会上前帮忙。

4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，(结帐也是同样情况。)让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、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,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

热门文章:

销售实习报告范文

宾馆毕业实习报告

富士康顶岗实习报告

## 酒店服务实训报告篇四

实习时间:

x月x号——x月x号

实习目的:

通过实地实习,能够深刻的了解其酒店经营的管理的过程,酒店的服务以及文化,加强管理的理论与实践的结合。

酒店总体介绍

xx酒店座落于xx路xx号,建筑面积x万多平方米,其了特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派,是一间集商住、饮食和休闲集中于一体的综合性星级标准酒店。

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300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。

## 实习内容

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最好的，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。

## 酒店服务实训报告篇五

### 一, 实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了,学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试,也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力,经过面试,我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然,我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天,什么都不知道,什么都不懂。很紧张,很激动。幸好酒店有派人带我们,这个前辈很热心,先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒,当然也负责开吧。刚开始的几天,由于对工作的不熟悉,我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但,这情况到了5天后,我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里,我深深体会到:像军训时一样,领班说什么就是什么,彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也

不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，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。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，/不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受：

### 1. 一定不能和领班产生任何语言冲突，

踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

### 2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

### 4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工

作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、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，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

## 酒店服务实训报告篇六

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[]xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就

像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当酒店服务员。具体原因是：酒店酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

本人以担任传菜员及酒店酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他酒店服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有过几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做酒店服务员。

此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店酒店服务员的工作项目。

通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产

生归属感酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

优秀酒店服务员辞职报告

酒店服务员辞职报告范文

酒店宴会实习报告

酒店服务员寒假社会实践报告

酒店服务员实习生辞职信

## 酒店服务实训报告篇七

服务人员有男服务员，也有女服务员；现通常指旅馆、饭店、ktv、d厅等娱乐场所里，为客人提供必要服务的人员。以下是小编收集整理酒店服务员实习报告，希望对大家有所帮助。

### 一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情景，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作资料、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自我的职业精神和职业素质以及对工作的活力和职责心。为今后的职业打下

必须的基础。

## 二、实习时间

20\_\_年7月5号--20\_\_年1月5号

## 三、实习单位概况

## 四、实习岗位

用餐区服务、

## 五、实习过程和资料

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是1基本概况以及企业文化。经过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，可是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上头物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。

咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，我们工作的兴趣与活力跟重复的次数成反比。



## 六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有活力。酒店豪华的硬件设施以及很多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。

我就想以后有机会必须要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无活力的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了活力，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自我虽然明白自我这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自我将一无所有。每一天都想着，我从明天开始必须好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自我很失望，每一天都在想自我为什么改变不了这种状态。此刻想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自我的努力真的会带来改变，不相信自我经过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。可是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想着以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想着怎样能够把这六个月舒服的“混”过去。

工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自我特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想

和他们接触，不想和他们说话。自我幼稚的想着为什么他们会那么的凶。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了活力，真的到了上班的心境比上坟的心境还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都能够明白这会是怎样一个印象。

在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的本事很不相符。期望你以后说话之前先想一下自我的本事，要说出和自我本事相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个异常严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎样做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身比较一下，有着改之无则加勉。

随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自我的本职工作基本上能够做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感激部门所有的人，感激他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感激自我，感激自我能够坚持，感激自我能够正确的认识别人对我的看法，感激自我能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用本事，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应当有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应当对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每一天都在帮忙别人，而客人在那里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有职责感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不必须还会从事酒店业，可是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。此刻想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，仅有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮忙。

## 一、实习过程.

这次的实习工作我并没有跟随学校的安排，而是我们几个同学自我联系了一些酒店去面试，这样能够让我们提前熟悉面试的程序和测试自我的本事。面试时的拘谨，和经理谈工资休假平时有设么福利等，全都是我同学和经理在谈顿时感到自我的不足交际本事差等问题。最终在了解到情景后，我们签了一份合同，开始了我们的实习。第一天，什么都不明白，什么都不懂。很紧张，很激动。

幸好酒店有派人带我们，那就是我们的领班领班很热心，先带着我们领工服、办手续，熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。随后跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求到达快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项，并且教导我们之后的的基本工作情景和该如何展开。

么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自我该做什么：时间到了就去工作，摆桌传菜扯台有是没事都要给自我找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

一句再普通可是的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自我最能够了解大家的心境，因为他们能站在员工自我角度来看问题，看到我们干不动，有时会主动的帮忙，为我们减轻负担。

## 二、实习主要收获和体会

### (一) 实习收获

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。高水平的服务质量不仅仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。经过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了应对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客。

2、服务水平的提高经过了近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了必须的了解，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：眼到，口到，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；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3. 必须不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉很奇妙，学校里我们从未不敢发表自我的意见，教师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

## (二) 实习体会

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自我的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，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。也许自我以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

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，并为自我不久后的就业计划做了一

次提前策划。经过这次实习，我发现了自我与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

### 三、实习提议

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在那里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。

3，健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

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，争取到达标本兼治的目的。

5，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。

### 四、总结

经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我大学中难以学习到的。就像如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自我也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门，还要跟别其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才

会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。并且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经，并且能够学到不少工作以外的事情，尽管许多情景我们不必须能遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次实习的目的了。

除了苦以外，还有很多的味道的，可是我觉得什么都好，都已经过去了，就让它过去吧。在店里的种种现象我都是看在眼里，记在心里的。大家对我的好，我都懂。在学校里，我们受着学校的保护，受着家长的爱护，就像温室里的花朵一样，这次实习好比我们这些花朵走出温室，出来前的一次练习，我不怕吃苦，不经历风雨怎样见彩虹呢经过这次的实习以后，我相信我的适应本事必须别人强。

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅..或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习能够分为四个阶段。

#### 第一阶段：酒店餐厅部服务员

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异常的友好，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，经常根据实际情景加班加点，可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并且比较陈旧，常有破损的现象。可是令我欣慰的是：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，一句再普通可是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，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，由于桂林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。

## 第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强勉强还能够过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

## 第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今日在我再三的要求下经理最终同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

一. 需要记忆的资料较多，要求服务规范化



(1) 记忆资料从服务员自身做起，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。

二. 工作量大，又脏又累有时还得受气。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。午时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。

三. 查房，整理工作车工作间，点好布草。房务中心报说客人退房后能够查房，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。每一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，工作车工作间坚持干净。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。

第四阶段：酒店前厅部服务员

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。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，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

## 一. 接待

作为一个宾馆的酒店前台接待我们每日的工作包括了：

### 1. 检查并处理前一天的工作情景(08：30～09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情景，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

2. 了解并处理当天的主要工作(08: 00~09: 00)

(1) 贵宾抵离情景和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情景，当天离店团队散客情景。

(3) 当天客房销售余缺情景等。

4. 检查日常工作(09: 00~14: 00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 权限、价格执行情景，设施设备及维修情景及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

5. 检查工作完成情景(14: 00~17: 00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情景及其它。

6. 思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情景，明日客房出租和余缺情景及其它。

7. 下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8. 注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情景；未预订贵宾的到店情景。

(1) 客人向前台反映的投诉情景，与其它部门未能协调的情景，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好同事关系。

## 二. 退房及费用结算

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。可是，问题也是显而易见的。由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是经过教育培训能解决的。

服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。另外，宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，可是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情景客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不一样，做房需要的时间也不一样。可是在由于此刻的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。在很多情景下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，所以有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。

这样的情景很不利于客房服务质量的提高.所以,我提出,必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来.主要的做法有以下两点.1、重新规划从客人退房到置ok房的流程,尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验,做出最有效率的操作流程和职责分工.2、从退房到客房服务员做房,由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房,这样的操作是为了避免上述情景.

实习收获和心得:实习已经结束,回忆自我的收获和心得,总觉得自我不管如何还是有所得的吧,不管怎样,虽然没有拿到太多的荣誉,但内在的收获的提高是不可否认的,谁也不敢说自我就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧:

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人,真的我们必须大度的理解,我们必须学会忍耐,不经历风雨不见彩虹,这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么必须要用心,否则你总是那个大家厌恶的人,不受欢迎的人吧,你要学会察言观色,要从客人的一个动作一个眼神中看到自我的不足,看到客人的要求,要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说:“服务要有灵性,否则自我很难在那里立足”。
3. 不要太高傲不要太气盛,要虚心,要平心静气的理解别人的长处和优点以及提议,这样你的头脑才时刻是清醒的吧,这样你才能在不断的竞争中取得自我的成功和收获。
4. 要学好英语,真的这是感受最深的了,英语在酒店的工作中真的是太重要了,如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了,如果你的英语不是那么的好你必须从此刻开始就要加油,因为仅有这样你才会为你的客人供给更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最终的展望：我们已经是大人了吧，所以我们必须要明白自我要应对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自我的努力证明自我是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们必须先解决自我的问题，在试着总结以下自我以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自我的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自我的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自我的世界。

对于将来的展望我已经有自我的安排和打算，本来我打算自我继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我明白我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自我喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的坚持自我的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自我很好的教师，朋友们和同学！

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。客房分为住客房和退客房，退客房的一切棉织品都要更换，长住客的一般一周更换一次。清理客房也是有必须规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，并报名中文客房服务员英文“housekeeping”□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，按照铺床程序一一换上。

这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是那里湿布一般擦木制家具，干布则是用来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、器物归回原位，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当摆放在床头柜中间、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，那里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最终一步就是把房间消耗掉的物品补上。

楼有33间客房，一套豪华套，两套普通套，六个单间，二十四个标准间。在维护空房时，每一个动作可能要重复三十多遍。优势感到十分无聊。如果遇到有会议或者是旅游高峰期，客房天天爆满，甚至还得加床。在“十一”期间，往往是早上三十多个房间全退了晚上之后全住上。我们就得抓紧时间保质保量的把房间全都收拾出来，饭都没时间吃。客房工作是一件很细致的活，一根头发一个污点都不能放过。酒店还让每个服务员了解一般的消防安全知识。我们利用下了班的时间学习校方知识。每一天早上开例会的时候，主管都会进行对我们提问。比如说各种灭火器的使用方法，使用时的注意事项。发生火灾时楼层服务员该怎样办等等。市里消防部门的工作人员也会不定期的到酒店里对下属员工进行消防知识突击检查。我们还举行了一次消防知识的专门考试。由于平时很认真进取地准备了，所以大的也和很好。

## 实习总结

为期四个月的实习，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，对自我的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，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。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的，

并且需要进一步的再学习。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。锻炼了自我初步踏入社会的部分经验和一些应当明白的社会问题，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仅是要有必须的专业知识，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。另外英语真的很重要，中国已面向全世界了，交流不仅仅限于国内，对于英语还有待加强。

## 酒店服务实训报告篇八

20\_\_年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与\_\_集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们\_\_届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进\_\_集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了\_\_山庄的\_\_食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括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，酒店特别安排了保安部的主管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。

我们实习的\_\_山庄是一所成立于20\_\_年的四酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致他成一楼\_\_食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是\_\_食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员工数名。



\_\_食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过这门课，所以现在一切对我们来说都有是陌生的，茫然的，我就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导，庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，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表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了，我马上给他加满，没过一会又喝完了，我又微笑的走过去给他加满，前后加过几次水，后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心。虽然只是很平常的几句句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架。

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到。人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好。去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许？我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的. 损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部

经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体人员培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队的能力和素质。执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

## 酒店服务实训报告篇九

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习可以分为三个阶段。

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，由于桂林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。

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

## 一、需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(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。

二、工作量大，又脏又累有时还得受气。

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。

三、查房，整理工作车工作间，点好布草。

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。

## 酒店服务实训报告篇十

了解和认识酒店行业的基本状况，掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作资料、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下务必的基础。

20xx年7月5号20xx年1月5号

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限职责公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的，是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌，浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28号正式开业，被评为当年洲际集团内部的最佳新酒店。酒店位于上海火车站旁，多条地铁线经过，交通可谓是四通八达。

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是洲际酒店的基本概况以及企业文化。透过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一天空上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住

店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及超多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会务必要去五星级酒店工作。然后进入校园学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然明白自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从校园里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每一天都想着，我从明天开始务必好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每一天都在想自己为什么改变不了这种状态。此刻想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己透过努力就会比别人优秀。

就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是校园做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的情绪比上坟的情绪还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和管理眼中的印象估计每个人都能够明白这会是怎样一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员

转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的潜力很不相符。期望你以后说话之前先想一下自己的潜力，要说出和自己潜力相符的话。

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个个性严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎样做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身比较一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上能够做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的指责。

## 酒店服务实训报告篇十一

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，必定是经验丰富的人，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前台的角色，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，正是这一次次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。

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。

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。这样的酒店是有益于大学生成长的。

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。

我们的大学教育基本是封闭式的，两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书。所谓的社会实践、勤工简学大多是走走形式，当然学业的压力也不容许你有太多时间到学校外面去。许多本科生离开校园之后才发现自己不会与同事们相处，不会与客人打交道。要想做一名管理者，首先就要做一个受人喜欢的人，包括同事、上司、下属和客人。

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。

就像《亮剑》中刘对李云龙说的，游击队的经验已不适应现代化战争的需要，未来的指挥官没知识，没文化绝对是不行的。