# 大学生疗养院实习报告

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-18

*XX年5月23日，我们来到疗养院，在这里进行了为期四个月的实习。这次实习主要是为了让我们将社会工作理论知识与实际相结合，深入了解社会，感受实际生活，为将来就业打下根基。 疗养院坐落于风光绮丽的北戴河海滨，是一家全新的集客房、餐饮一体的星...*

XX年5月23日，我们来到疗养院，在这里进行了为期四个月的实习。这次实习主要是为了让我们将社会工作理论知识与实际相结合，深入了解社会，感受实际生活，为将来就业打下根基。

疗养院坐落于风光绮丽的北戴河海滨，是一家全新的集客房、餐饮一体的星级酒店。临近海边，地理位置优越，环境优雅，气候宜人，是海滨最上档次的疗养院。

　　刚到这里的时候，周围的一切对我来说都是陌生的，对什么事情都觉得新鲜，都会好奇。也许因为这是我们第一次离开校园走入社会吧！每个人都对这份工作抱有很大的信心，都希望能够在这里展示自己的风采，证明自己的实力。

　　实习期间，我在客房部工作，主要是接待入住客人，整理客房，一系列的简单程序。开始的时候，老员工教我们铺床，整个铺床过程包括甩单、套枕戴和套被罩，要求被子的中线和床、床单的中线重合。练习了一周左右，虽然很疲惫但更有收获，基本上掌握了铺床的要领。接下来，客房主管开始带我们熟悉清扫客房程序。清扫八字方针是“按、开、拉、撤、整、做、擦、吸”。首先要按门铃或用食指轻敲三下，推开房门并报服务员，进房之后要打开窗户通风换气，拉开窗帘，撤下杯具及烟灰缸进行消毒处理，收卫生间及房间垃圾，撤掉用过的布草。然后，开始整理卫生间，配备各种洗漱用品，做床。拿干湿抹布两块由门开始顺时针或者逆时针方向进行全方位抹尘。最后一步就是用吸尘器吸尘，关房门。这就是清扫客房的整个操作流程，也是我们每天工作的必须。

　　我在刚开始工作的时候，遇到了很多麻烦，对很多事情不了解，不知道怎样和陌生人接触，不敢独立去面对一些事情。我变得沉默寡言了，因为我发现世界很大，我很渺小，我的想法和观点是如此的幼稚，我只有静静的去观察去感受。不过，我并没有放弃，我每天都总结自己的工作心得，从中体会经验和教训，不断从老服务员那里吸收精华，使自己能尽快的适应这份工作。后来，在我付出努力之后，终于有了回报，工作一天比天顺利，能够很轻松地完成一些日常工作，已经融入了新的工作环境。

　　到了疗养院进入一年中生意最好的阶段，客房开始供不应求了，工作量越来越大，形形色色的客人不断涌现，接二连三的复杂问题接踵而来。每天忙得焦头烂额，身心承受了很大的压力，曾经也动摇过，不过还是坚持了下来，因为我信奉苦尽甘来。

　　四个月的实习，经历了许多，其中最让我刻骨铭心的事情就属这件事。8月中旬，北京来的崔先生一家入住在4205房间。晚上，崔先生回到房间，发现空调坏了，于是给我们打电话要求尽快维修，没有空调无法睡觉。我来到客房，仔细查看空调以后，发现空调水管已经断裂，而且空调开关没反应。我知道维修工已经下班回家，这种问题暂时修不好，而且现在整个疗养院没有空房，我一时很慌乱。我跟崔先生说明了情况，诚恳地道歉，崔先生有些不满意。后来，我当着崔先生的面跟总台通话，要求总台给客人调房，总台服务员给我的回答是没有空房，实在没办法。崔先生更加生气地对我说：“我不管你什么原因，不调房就得把空调给我修好。”

　　时间越久，崔先生的态度变得粗暴起来，我万分焦急。这时我突然有一个大胆的想法，能否让客人搬到4106预订房暂住一宿，第二天空调修好再搬回4205房间。于是我先跟总台沟通，总台勉强同意了我的办法。我把想法告诉了崔先生，崔先生比较满意，对我说：“服务员，谢谢你为我们操心，我们不会弄乱房间，尽量不影响到4106客人明天的入住。”我很抱歉地说：“真是不好意思，给您添麻烦了，谢谢您对我们的谅解。”这件事总算平静了下来。

　　空调坏了是客房设备维护方面的问题，是我们服务员工作上的失误。面对崔先生的粗暴我没有计较，而是心平气和地向崔先生说明了难处，诚恳地表达歉意，并迅速地想到可行的办法，为客人解决了问题，最终使崔先生的怒火平息了下来。如果我对崔先生的不满置之不理，推卸责任，恐怕会令崔先生更加愤怒，让事情雪上加霜。不过，如果我在遇到这种棘手问题时，还能处变不惊的话，事情会办得更完美。

　　通过这件事情之后，我对这份工作更加充满了热情与信心。在工作过程中，能够顺利地为客人解决实际问题，比较熟练地掌握了人际沟通的一些技巧，能够自如的与陌生人交流，独立自主的能力得到提升。

　　四个月的实习，让我学到了很多课堂上学不到的知识，使我在实践中感受社会上的人情事理，积累社会经验和处事之道，了解人际关系的复杂，体验到了社会工作的艰苦性，对社会有了新的概念。

　　我知道了在工作中要踏踏实实，虚心请教，做事要讲究条理，不能急躁。我发现了要做好一项工作，必须正视好自己的工作态度，以乐观的心态面对工作的风雨，而不是抱怨。我更明白了工作不只是做事，更重要的是与人相处。如果不与自己的同事和领导多交流，那么有些工作就很难顺利完成，更不会有发展的机会。但只要虚心，多与同事交流，多跟领导沟通，就能学到更多的东西更好地帮助自己弥补不足和发挥长处，进而取得事业上的成功。

　　同时我也认识到了自己的不足和稚嫩的地方，对处理一些人际关系方面还不够练达，遇到事情显得较为急躁，有时自信心不足，做事优柔寡断，对事情的判断能力还有待提高。我会在了解自己的同时慢慢改正不足，让自己变的更优秀。

　　最后，感谢 疗养院给我提供了这样一个实习的机会，能让我到社会上接触更多的东西；感谢客房部的所有领导和同事，是你们的帮助让我在最短的时间内掌握工作技能，使我不断进步；同时，我还要感谢我的实习指导教师，在实习期间指导我在实习过程中需要注意的相关事项。谢谢所有关注我的人！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找