# 最新酒店实习周记(十六篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-11

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店实习周记篇一记得我们在人事部经过一个星期...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店实习周记篇一**

记得我们在人事部经过一个星期的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我和一同前来的刘爽则被分到了前厅，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

我刚进酒店的第一个月被分配到了客房部，当时因为客房率很高，刚好也可以让我们更好的了解酒店内部知识，当时其实心里很矛盾，一个大男人去什么客房部，每天做的事都是一些杂活(在我眼里)但是现在实习结束了，我并不后悔当时去客房部，在客房部我学到了很多前厅部门其他同事不知道的东西，有些同事仅仅知道客房的摆设，仅此而已，而且我还有个很让我感动的师傅(客房部的)她名字叫cathy 30多岁但是对我真的很好，刚去客房部时什么都不会，学校学习的铺床技巧在实践中都很难实现，因为客房的`床比一般的都大好多，所以所有的事情都是从头学起，我师傅开始就叫我看她做，说看个几遍先，不然马上就动手根本没效果，我就一直看啊，真的是很小心的看着，因为刚出学校，不知道社会的人情世故，做什么都很小心，但是时间久了才发现，我这个师傅真的是很幽默，每天打扫客房时2人就一起聊天，什么都聊每天都很充实，师傅说我学的很是快，后面就开始自己做房间了，不过花的时间就是很久了，和师傅比起来真的很慢，不过自己很有成就感。客房部的事情就不多说了，毕竟最后我还是礼宾员。

一个月后我来到了我自己的部门，concierge礼宾部，我的顶头上司gordon bao来到部门的第一天就是给我和刘爽2小时的谈话，说我们来到新的部门要有新的心态，因为在这个部门是直接面对客人的，需要更多的交流，英语能力要好，能够和外国客人交流。刚刚去部门还不是很认识同事，新来的总是比较勤奋，刚开始上班有同事带我们上班好让我们熟悉一下环境，看到他们和客人交流，当时的我真的是一头雾水，但是慢慢的接触的多了也就好了，同事们大概带了我一个星期，然后我们新员工就开始独立上岗了，压力其实还是蛮大的，毕竟自己对上海很陌生，而且英文交际能力还不敢恭维，但是还好外国客人都很友好，听不懂的他们会很耐心的和你解释，但是在地点上自己还是要多问问老员工，有什么不懂我就问，绝对不马虎做事，这样对客人对自己都没好处，这样的日子大概过了4个月，我开始做 在中餐厅的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了xxx酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

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，还有就是做为五星级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。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是部门经理、主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

**酒店实习周记篇二**

本人于xx年4月8日至xx年5月5日到广州越秀区xx酒店进行为期一个月的酒店业务实习。基本了解以及掌握了xx酒店的日常运作，本人在实习期间主要负责前台工作。通过实习，学会了礼仪礼貌的重要性，了解了酒店管理的基本职责前台和客房部的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名国际旅游专业的学生，酒店与旅游业是息息相关的，我从中学到了很多。

关键词：酒店，前台，服务意识

引言

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店里要学到的\'东西很多，基本工作外，锻炼了口语。还有就是做为准四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。

一、 xx酒店及实习工作简介

酒店简介及其管理理念

xx酒店是一家集住宿、会议、餐饮、康乐为一体的综合性商务宾馆。

广州xx酒店拥有商务客房、行政客房共152间，装修一新的xx酒楼可同时接待500多人就餐，另设有多功能会议室、商务中心、美容美发厅、球场、大型室内、室外停车场；院内还设有自然疗法健康中心和体育运动健身中心；为宾客办理飞机票、火车票业务；各项配套服务设施完备。

广东xx酒店北与麓湖公园相邻，南与友谊商店、环市路商务区、淘金购物区相接。至广州白云国际机场只需25分钟车程，至琶洲国际会展中心和流花交易会馆也只需20分钟。环境优雅，交通便利.。

管理理念：合法经营，民主，科学，高效。

金苑酒店的竞争优势及特色

特色：①酒店整体环境闹中取静，而且武装部队驻扎在酒店，安全程度高。

②餐厅设有四百多个餐位，拥有风格迥异的设计风格，设计考究。

③环境优雅，功能齐全，舒适安全，绿色酒店。

④荣获全国绿色餐饮企业，国家特级五钻酒家，广州市a级食品卫生单位，广州市“百佳”餐饮企业等多项荣誉。

实习所在部门的工作程序

1.熟悉楼层客情，切实掌握每间房的住客情况。

2.如有来访，请房客说出房客的名字，并出示有效身份证。

3.给客人按电梯，帮助客人到达所在楼层。

4.给贵宾楼客人端茶送水，以及烟灰缸等所需用品。

5.留意住客及访客的进出时间，所带行李，暗中做好记号。

6.来访客人必须在23:00前离开，在22:30分打电话给来访房间，提醒客人离开。

7.在凌晨1：00中之前拒绝客人入住。

酒店经营管理介绍

1.经营理念

①合法经营，民主，科学，高效。

②效益：企业永远只有两人说了算，一个是顾客另一个是数字。

③效命：员工效命于企业，企业效命于社会。 酒店经营管理中的不足及改进建议

酒店页设计应该更吸引人

越来越多的人通过络来订房，我们酒店的页我个人觉得不是很吸引人。在广州有数千家酒店，竞争是分激烈，如何从众多酒店脱颖而出？页就必须吸引人的眼光，让页有更多的新鲜时尚感，而浏览者就更可能订房于该间酒店。

用个性化打造酒店的核心竞争力

酒店的客人来自五湖四海，每个人都有各自的生活习惯和喜好，能提供即时、灵活、体贴入微的个性化服务，就会使酒店比以往的标准化服务更具亲切感，同时可以形成有特色的核心竞争力。

员工绩效改革

酒店行业服务员相比其它行业来收入少、太辛苦、自由空间少，所以吸引不了高学历人才进驻酒店，然后恶性循环，这已经严重制约了酒店行业的发展，并且似乎是一个不可逾越的瓶颈。为了稳定员工队伍，提高员工工作积极性和招聘成功率，增加酒店经济效益。我觉得酒店应绩效改革，体现“按劳分配、多劳多得”的劳动体制。

个人服务内容

在这短短的一个月的酒店工作中，我有两个不同的工作岗位，前一个工作是酒店b座前台，后一个是a座酒店的来访登记员。两个工作服务的工作范围不同，但共同之处就是与客人的交流，尤其是外国客人。

个人实习工作体会

在实习期间，除了学到酒店工作人员服务程序和技巧、基本的礼仪礼貌和化妆等课堂上所能学到的东西外，更学到一些课堂上不学到的东西。

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都是现实实习中我们所需要面对学习的。

**酒店实习周记篇三**

本人于xx年4月8日至xx年5月5日到广州越秀区xx酒店进行为期一个月的酒店业务实习。基本了解以及掌握了xx酒店的日常运作，本人在实习期间主要负责前台工作。通过实习，学会了礼仪礼貌的重要性，了解了酒店管理的基本职责前台和客房部的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名国际旅游专业的学生，酒店与旅游业是息息相关的，我从中学到了很多。

关键词：酒店，前台，服务意识

引言

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店里要学到的\'东西很多，基本工作外，锻炼了口语。还有就是做为准四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。

一、 xx酒店及实习工作简介

酒店简介及其管理理念

xx酒店是一家集住宿、会议、餐饮、康乐为一体的综合性商务宾馆。

广州xx酒店拥有商务客房、行政客房共152间，装修一新的xx酒楼可同时接待500多人就餐，另设有多功能会议室、商务中心、美容美发厅、球场、大型室内、室外停车场；院内还设有自然疗法健康中心和体育运动健身中心；为宾客办理飞机票、火车票业务；各项配套服务设施完备。

广东xx酒店北与麓湖公园相邻，南与友谊商店、环市路商务区、淘金购物区相接。至广州白云国际机场只需25分钟车程，至琶洲国际会展中心和流花交易会馆也只需20分钟。环境优雅，交通便利.。

管理理念：合法经营，民主，科学，高效。

金苑酒店的竞争优势及特色

特色：①酒店整体环境闹中取静，而且武装部队驻扎在酒店，安全程度高。

②餐厅设有四百多个餐位，拥有风格迥异的设计风格，设计考究。

③环境优雅，功能齐全，舒适安全，绿色酒店。

④荣获全国绿色餐饮企业，国家特级五钻酒家，广州市a级食品卫生单位，广州市“百佳”餐饮企业等多项荣誉。

实习所在部门的工作程序

1.熟悉楼层客情，切实掌握每间房的住客情况。

2.如有来访，请房客说出房客的名字，并出示有效身份证。

3.给客人按电梯，帮助客人到达所在楼层。

4.给贵宾楼客人端茶送水，以及烟灰缸等所需用品。

5.留意住客及访客的进出时间，所带行李，暗中做好记号。

6.来访客人必须在23:00前离开，在22:30分打电话给来访房间，提醒客人离开。

7.在凌晨1：00中之前拒绝客人入住。

酒店经营管理介绍

1.经营理念

①合法经营，民主，科学，高效。

②效益：企业永远只有两人说了算，一个是顾客另一个是数字。

③效命：员工效命于企业，企业效命于社会。 酒店经营管理中的不足及改进建议

酒店页设计应该更吸引人

越来越多的人通过络来订房，我们酒店的页我个人觉得不是很吸引人。在广州有数千家酒店，竞争是分激烈，如何从众多酒店脱颖而出？页就必须吸引人的眼光，让页有更多的新鲜时尚感，而浏览者就更可能订房于该间酒店。

用个性化打造酒店的核心竞争力

酒店的客人来自五湖四海，每个人都有各自的生活习惯和喜好，能提供即时、灵活、体贴入微的个性化服务，就会使酒店比以往的标准化服务更具亲切感，同时可以形成有特色的核心竞争力。

员工绩效改革

酒店行业服务员相比其它行业来收入少、太辛苦、自由空间少，所以吸引不了高学历人才进驻酒店，然后恶性循环，这已经严重制约了酒店行业的发展，并且似乎是一个不可逾越的瓶颈。为了稳定员工队伍，提高员工工作积极性和招聘成功率，增加酒店经济效益。我觉得酒店应绩效改革，体现“按劳分配、多劳多得”的劳动体制。

个人服务内容

在这短短的一个月的酒店工作中，我有两个不同的工作岗位，前一个工作是酒店b座前台，后一个是a座酒店的来访登记员。两个工作服务的工作范围不同，但共同之处就是与客人的交流，尤其是外国客人。

个人实习工作体会

在实习期间，除了学到酒店工作人员服务程序和技巧、基本的礼仪礼貌和化妆等课堂上所能学到的东西外，更学到一些课堂上不学到的东西。

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都是现实实习中我们所需要面对学习的。

**酒店实习周记篇四**

职务：前台接待员

地点：xxxx花园大酒店

时间：20xx年8月1日——20xx年2月1日为期6个月

1.实习过程：

经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入xxxx花园大酒店。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提升。在学习过程中，我熟练掌握了酒店客房管理系统的使用，巩固了理论知识。

具体工作内容：前台接待工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件

(a)检查仪容仪表，合格上岗

(b)查看每日活动报表

(c)阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可

(d)清点保险柜备用金，并与上班交接备用金交接记录情况，零钱是否够用

(e)查看账单、发票、收据是否足够用

(f)整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料

(g)检查电脑和打印机是否工作正常

(h)热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续

(i)查看当天预离客人欠费及退房情况

(j)将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

(k)扎账(现金、支票、信用卡)扎账，并核实上交钱数与备用金、信用卡金额数字

(l)与下班交接，待退或待结房间和已退房间的做账情况

(m)应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱

(n)随时与下班同事取得联系

2.实习收获：

计算机在酒店管理中的应用

随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个良好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率的完成工作，减少错误发生率。

（1）国内外饭店计算机系统应用大体分为两类

全电脑化管理系统；

局部电脑化管理系统

（2）饭店前台计算机管理系统

预订房系统；

前厅作业电脑系统；

电脑化客房管理系统；

电话系统电脑化；

电脑防火系统；

电脑门锁系统；

客房保险箱电脑系统；

电脑化会议管理系统

（3）饭店后台计算机管理系统

电脑化能源管理系统；

电脑化财务管理；

人事工资管理系统；

物资库存管理系统

（4）我国饭店电脑化未来发展趋势

自动办理预订排房；

自动办理入住登记；

客帐结算全自动化；

全自动信息查询与传递；

办公室、财务、仓库等后台系统管理的全自动化；

经理级管理电脑化；

扩大电脑对饭店中各部门、人员、市场、物资等方面管理、控制中的应用范围和深度。

3.财务机构对酒店的益处

以前说到酒店财务，大家就会想到记账、算账；说到酒店财务管理，大家同样会想到那是计财部的事，与其他部门没关系。而现代酒店财务管理则是酒店经营管理的核心，任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系，凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定酒店财务管理目标的实现。

（1）酒店行业的财务机构设置一般根据不同的规模、等级和内部管理的需要而制定，没有固定一成不变的模式。大部分酒店财务部共由五部分组成：会计核算、审计、收银、采购和供应(库房)，财务总监直接分管财务部及其采购、供应；财务部是直接由总经理领导的一个重要部门，财务部的机构设置决定了财务部的特殊地位。从实践中我深深体会到这种财务机构设置的好处是：

（2）可以建立相应的职能机构和组织体系，以协调管理人员的日常工作；有利于节约和调动人力、物力、财力；统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作顺利进行，充分发挥财务与会计的“反映和监督”的\'职能。

（3）设置专职的日审与夜审。我国加入wto两年多来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员（日审）和夜间稽核员（夜审），由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。

（4）餐厅和其他收银由财务部管理，收银员不直接同客户接触；通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。

1实习总结

（1）工作无小事——工作过程中会遇到各种各样的事情，轻重缓急大小不一。但不论什么样的事情，只要是工作之中发生的，涉及到工作的或是能够影响到工作的事情，不论多么小，我们都必须认真对待，不能怠慢。有些看似微小的琐事，若不注意往往会引起意想不到的后果；

（2）态度决定一切——工作效率的高与低，工作成果的好与坏以及工作时心情的好坏很大程度上取决个人对工作的态度。工作过程就像一面镜子，只有认真对待工作，严谨仔细，才能使工作效率得到提高，达到事半功倍的效果。若是粗心大意，消极怠慢，便会造成不应该出现的错误，导致工作效率降低，工作成果不良工作心情不好；

（3）无规矩不成方圆——开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

（4）团队精神——团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热心的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的

**酒店实习周记篇五**

xx酒店：xx酒店坐落于xx区xx开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至xx机场，15分钟的车程至xx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。

20xx年xx月28号——xx月15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20xx年xx月28在学校的安排下进入xx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。

xx月29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。

xx月30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。

xx月4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。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

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。

**酒店实习周记篇六**

为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期x个月的实习。我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有极其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，整理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

我们实习的单位是x国际酒店。它位于x开发区，由x集团投资兴建的一家大规模的四酒店，由x集团旗下专业公司x酒店管理有限公司全权经营管理。酒店占地6万平方米，含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及x万平方米的生态园等设施。

x国际酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四知名旅游酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。主打健康、绿色、时尚、温馨概念，限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

作为一名刚刚走校园的实习生，我深知己要学习的东西有很多很多，面对即将踏入的工作岗位，又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾的心理的促使下，我满怀着信息和期待去迎接它。刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜，毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的，多有一股儿使不完的劲，都把酒店看成是施展己才华的舞台，想把己的理论知识和己的想法付诸实践中，那时负责人对我说：“在客房做服务员是体力活，为何不选择餐饮呢”我是这样回答的：“餐饮服务员我曾在暑假时有尝试过，我想尝试没做过的事，是因为好奇，也是因为感兴趣。”但是理想和现实毕竟是有差别的，当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想像中的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了。

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。教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在x分钟内完成。首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是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，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，应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，而且枕套的开口的方向朝向窗户，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，这就是因为枕套开口的方向不符合规定。

培训记得都记得很清楚了，怎么铺床也学会了，主管就让我们独干活了，可是当我正式去客房部工作时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，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，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，这一切结束后，开始打扫卫生，要注意的是这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用品，很细节的事情，如电话应摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。

房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。在整个清理过程中都要认真对待，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纹理移动，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，最终是要客人赔偿的。在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地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，让客人满意。我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲给我做铺床示范，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整理、打扫房间，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。

在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极地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去抱怨。因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是避免不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在xx的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得己真的如沧海一粟，小的`不能再小了。这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，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，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做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。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说得摸不着头脑，施主们会用各种语气方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受新人们都会经历这种心理时期，在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了。当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢，所有这些都是己的想当然罢了现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，过去的成功与失败都已成为过去式。我们都不应以它们来炫耀或为此而悲伤，而应调整好己的心态来迎接未来的挑战，人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应准备好下一阶段的学习，有目标的发，努力的付就会有收获。撒下了种子我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才能有大丰收。

通过四个月的顶岗实习，有了一些收获。主要有：

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会己有能力的事情己做这个道理。只有培养身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题、有不懂得应大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口恶言的，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

在社会实践中得到了锻炼，对这次的实习认识也有了新的升华，我体会到：

通过这次实习，我比较全面的了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了行行色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻的了解了社会，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，穿上了制服就要维护酒店的权益，要把己和酒店紧密的联系起来，要另己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切的宾客。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢x国际酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在x国际酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

**酒店实习周记篇七**

在xx国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多东西，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垫定基础。

(一)实习单位介绍

1、实习单位：牡丹国际大酒店

xx国际大酒店 ——

xx国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区 、国际会展中心相联 ，相依厦门岛内最高峰旅游景点云顶岩，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、外最新落成的五星级酒店设计风格，严格按照国际五星级标准兴建;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星级商务旅游酒店。

xx企业创立于xx年，十年的发展历程，铸就了xx品牌，xx人以“创新务实，开拓进取”的企业精神，以“先做强，再做大”的发展理念，经历十年的风雨兼程，缔造了福建餐饮一个又一个奇迹，目前在xx、xx拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四星级宾馆，总营业面积五万多平方米，日客流量稳居同行前列，拥有员工近三千人，是xx市民心目中最理想的用餐场所。企业于03年进军酒店业，成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营;十年的努力，xx荣获“国际餐饮名店”、“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣。今天，xx国际大酒店，一颗璀璨的国际酒店新星正在升起!

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

奥兰朵咖啡厅服务员

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;

6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作;

7、善于运用礼貌语言，为客人提供最佳服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅;

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点;

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题。及时转告客人提出的意见;

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作;

11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

1、西餐厅零点服务

(1)礼貌问候客人并询问用餐人数。毕业实习总结

(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。

(11)当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

(12)建议甜品并记下订单。

(13)服务甜品、咖啡或添水。

(14)询问客人是否需要其他东西。

(15)确认客人的账单，结帐服务。

(16)感谢和欢送客人的光临。

(17)整理并摆台。

2、自助餐服务

①自助餐的准备工作：

a、绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等。

b、在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好。

c、对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁。

d、要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物。

②自助餐待客须知：

a、当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。

b、服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水。

c、开单并写上人数、台号、经手人的名字。 d。当客人去取食物时，提醒客人带好自己的贵重物品，并将客人的餐巾折好。

e、客人取食物回位时，要替客人拉椅。 f。要不停地替客人斟冰水及换酒杯。 g。客人食完的餐碟要立即撤走。

h、当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净。

i、客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。 j。买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误。

k、结账后要谢客，并再次光临。

③自助餐台的注意事项：

a、做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具。

b、特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量。

c、食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样。

d、要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等。

e、自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净。

f、餐台要时常保持干净。

g、留意布菲炉的水是否足够。

h、自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

(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。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时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯;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

在五星级的涉外饭店中，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。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

(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最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，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。

3、实习期与牡丹国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护牡丹国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。 4、实习与就业

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，牡丹国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

(一)实习想法

初步接触了酒店业和牡丹国际大酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开哪一项都离不开各部门的沟通和合作。

牡丹国际大酒店是一个新生的准五星级酒店，是一个以餐饮起家到向酒店业发展的牡丹集团新建的，于2024年12月28日正式对外试营业，当时正值经融海啸。引用牡丹集团老总的一句话“经历过苦日子的孩子，才经得起风浪。”初次步入酒店业，可以说是与一个新生的准五星级酒店一同成长，从酒店的筹备、开荒到正式对外营业，一路走来，看到并体会到酒店在管理上或多或少存在一些弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。“例如客房送餐部与客房部，都可以送水果给客人，客人入住没收到水果打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。”

沟通不灵，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一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，各个部门的员工都可以调到餐饮部去帮忙，由于不熟悉造成服务质量跟不上，客人投诉等。酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，又临时通知最近改了时间，有了新的时间表。有些员工在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时酒店仍然没有提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对其它部门不够熟悉，不能快速为客人提供准确的信息。粗心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细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

(二)个人建议

牡丹国际大酒店已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身质量不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

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，清楚的认识到，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!

**酒店实习周记篇八**

20xx年假期，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x名学生有幸进入xx宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近xx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——漓江厅工作，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。

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：一是人事部的岗前培训，进行了四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xx年的老牌x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(包括x厅、x厅和x厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行x名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。x厅是xx宾馆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xx人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

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x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x个半小时和晚上x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。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对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x%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，如没有养成经常洗手的习惯。

（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(最多也只是发钱)，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(可能是我工作的时间太短了)，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。

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宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**酒店实习周记篇九**

根据我院的教学计划，我于20xx年x月-20xx年x月，在xx酒店进行了为期x个月的专业实习，实习的岗位主要在餐饮部。通过本次实习，巩固了所学的服务行业知识，尤其对餐饮部有了更加贴身和深切的感受，同时也对酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了出了一份报告，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

1.实习单位：xx酒店

xx酒店位xxx是按国际x星级标准建造的涉外商务洽谈酒店。与此同时，酒店已加入国际“xxx”组织。酒店规模大精致典雅的装潢美轮美唤，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的大厅，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多地餐饮美食。

2.实习的部门：中餐厅

xx酒店的二楼，有xx间贵宾房、有同时可容纳xx人就餐的大厅、可容纳xx人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的xx式，并兼有xx等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家x钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

1.熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过xx菜，对xx式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和xx菜知识。如比较著名的点心：枣梨拉糕、大混沌、石锅炒饭等；比较有名的菜肴有：梅干菜扣肉、白斩鸡、、粤式牛肉粒、脆皮烧鸭以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2.熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“旱鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些主管就教我认识海鲜以及它们的做法，比如鸿运干菜虾、东星斑、秘方时鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3.中餐的服务程序

从迎客到给客人拉椅让座、铺餐巾、撤筷子套、派毛巾、问茶斟茶、点菜……结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4.酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5.酱料的搭配

在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如白斩鸡有鸡料，猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，大混沌应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6.珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7.服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料；公更分更应朝上放。

8..开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家俬，打开水的；有盘点家俬的；有入台布的；有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的；有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟；扫地、抹转盘；摆台等工作。

9.布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1.对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的.不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2.服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所感兴趣的知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能力。

3.对酒店管理流程有了比较清晰的认识

在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

1.从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2.微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3.员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4.机械式管理，缺乏弹性

在酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，比如上班不打卡扣三十块，下班不打卡扣五十块，一个月迟到三次以上没有奖金等，我觉得酒店的这些制度都缺乏弹性，就拿上下班不打卡来说，其实你没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣你的钱，这无疑对员工来说是不公平的，等于你这一天白给人家干活了。这些我觉得也是他们缺乏以人为本的体现。

5.管理层人员素质不高

在酒店里，经常可以听到领导臭骂下属的声音，我觉得这是缺乏素养的表现，因为整体上管理层人员的素质不高，有很多员工都是因为受不了上级对自己严厉的呵斥，而选择了辞工。他们不顾下属的感受，只是站在自己的立场上考虑问题，从而伤害了员工的自尊。

6.培训机制不完善

在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。在此期间，曾被评为优秀员工一次。通过这短短七个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，使自己更加的坚强。

**酒店实习周记篇十**

x月x号——x月x号

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相结合。

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。

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。

实习一个月,刚开始过的是度日如年,几天习惯之后感觉时间很快就过去了,实习时间不是很长,在这短短的一个时间里,体会了很多东西,感受也很多。

刚来到酒店,住进员工宿舍,宿舍是是十六人间的上下床,两排柜子,一个空调,很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题,对那里的员工来说,条件是差了点,不够人性化。首先是人太多,即使不是住满十六人,也会让人感觉到拥挤,宿舍没桌子凳子不说,连厕所也没有,造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的,洗漱台很高,水龙头很远,厕所很多,能冲热水的就几个,其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那!这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变,但可以改善,现在最主要将厕所弄坏的东西修好,这也是对员工的关心,自然员工也会注意,不会轻易弄坏!

员工饭堂,饭堂饭菜一般,能吃的饱,只是早餐有点不好,每天都是米粉,吵的煮的,一个月就偶尔几次是不一样的.吃久了根本吃不下。早餐多点花样,吃的好心情好,才能工作的好。

员工服,衣服代表形象,员工衣服也就代表酒店的形象,我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的,几乎都有破烂,里面很烂看不到,外面的衣服袖子严重的,线掉了一半.这件衣服是一年四季不变的,冬天穿了觉得冷,夏天穿了又很热。洗衣时间又是定在周二和周六穿,时间相隔很远啊,夏天怎么能忍受穿这么久呢,自己洗衣服材料又是很难干那种,第二天又穿着湿衣工作。穿着破烂的衣服工作,既不舒服,被酒店客人见到还破坏酒店形象。目前十分有必要对员工服进行改革,原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了,加上已经很多破烂,换是很应该做的。

客房,在客房部实习,对客房工作当然是了解了。首先是班次安排,我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时,包括吃饭的时间,那还是要工作 9个多小时。有时还开会又要拖很久，而我们早上几乎要到九点才有事做,早早的来到是坐在哪里无聊的等待,下午四点以后就没事做,而中班的也来接班了,我们还是要坐在那里无聊的等下班。 工作时间可以稍微调整缩短,开会时间也不宜太长,不要超过员工下班时间太久。酒店的卫生不是很好,为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯,抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间,洗吧房也有用客用巾来擦的现象, 卫生当然很需要改进, 客用杯要用规定的洗洁剂洗,要消毒。可能是酒店年代久了,很多东西都用旧了,布草也不例外,床单有很多补丁,被套也有烂了一个洞的,这些酒店都需要改善。 旧的,烂的布草要换. 客房的.设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最久的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工,在客房部工作,接触的都是些最基层的员工,和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的，早的是一个月前来的，晚的和我们差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了，甚至连辞工书也已经交上去，由于有广交会，酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导也是很大的问题。员工服，工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，酒店曾经很有名气，时间久了，跟不上时代，不仅酒店设施陈旧了，领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大，小到十六岁，大到三四十岁，文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。

**酒店实习周记篇十一**

xx酒店：xx酒店坐落于xx区xx开发区。地理位置优越，交通方便，xx分钟的车程至xx机场，xx分钟的车程至xx机场。毗邻商业区，地铁x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。

20xx年xx月x号——xx月x号。

就读于学院的我在学习了x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20xx年xx月x在学校的安排下进入xx大酒店实习，x个月先后在前台和商务中心进行学习。x月xx号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

xx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。

xx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。

xx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，x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。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识。

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x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。

**酒店实习周记篇十二**

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。酒店服务是有形产品和无形服务的综合，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”，只有员工处在满意的愉悦状态才能为客人提供最优质的个性服务，赢得客人满意和再次光临。对于从事就店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。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”。通过实习，了解到自身的不足，总结了经验教训，在以后的学习生活中我将明确自己努力的方向，不断进行自我增值和完善，为自己的职业生涯打下坚实的基础。

1、实习单位和时间

实习单位：xx大酒店

实习时间：xx年x月xx日—xx年x月xx日

2、酒店总体介绍

大酒店隶属于xx机关事务管理局，位于市中心，比邻火车站，能便捷的到达机场，地理位置优越，交通十分便利。酒店拥有标准间，单人间、商务房等各种客房，房间内可直接进行电脑网络点播系统。接见厅、中小会议室、国际大会议厅可随时接待各种高中档会议；小宴会厅、自助餐厅风格各异，供您随意选择，大型宴会厅可同时接纳大型婚宴、宴会；大堂吧、四季厅、游泳馆、保龄球馆、室、练歌厅、美发室、桑拿等设施齐全，是您休闲娱乐的理想去处；x多个车位的大型停车场，可用于停车。

1、准备工作

酒店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：一是人事部的岗前培训，进行了四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几个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，几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。

其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我的工作岗位就是中餐部。

2、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，领班在最初的岗位工作时为我们安排了老资质的服务生进行带领，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x小时工作制，每周休息一天。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，我觉的这种制度还是很灵活合理的`。

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。

1、在以往的理论教学中我们也涉及了相关的酒店管理和服务的知识，但只有在真正的应用的时候才会发觉，他们之间的巧妙融合。例如酒店的领导关系层，如何部署，各有何职，这对都是在我们实习过程中了解到的，这个酒店的管理层

次优劣直接影响了酒店未来的发展。而在我们服务生之中又有另一套实施措施，上层对我们的领导，我们所归属的权限范围等等，我每天都在认真地吸收贯彻。在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

2、实践与理论的差距，还是有一定的距离，理论的使用只占很少的一部分，譬如：课本上绝不会有谈及当你面对不同群体的客人时，你会有怎么的反应，要如何应对，采取什么举措。而当我们面对顾客这一不定因素时，才是对我们真正的考验，在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能力。

3、员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4、中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

5、员工以及领导管理层的素质不够高。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。

通过这次实习，我发现了自身的不足。由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。而我相信这次经历对我今后的人生都有美好的记忆。

**酒店实习周记篇十三**

为我们以后正式走上工作岗位打下良好的基础。学校安排由我们班总共xx人却需要被分成x批去到x个酒店实习，我很幸运地分在xx个人的大部队，去到xx酒店实习。为了能更好的学习和完成学校的任务，现对这段时间的实习做出以下总结报告：

实习单位概况：

1、xx酒店简介：xx酒店成立于20xx年，是xx在xx地区首家x星级标准酒店。酒店坐落于xx省xx市xx区，位于xx市xx小区的核心位置，交通便利，环境优美宁静，生态绝佳。酒店规划建筑面积达x万多平方米，拥有完善的设施设备，xxx间风格迥异的客房，装修华丽的xx轩中餐厅，情调高雅的xx咖啡厅，以及十几间装潢典雅、功能完善的会议室，集客房、餐饮、会务、娱乐、休闲等项目于一体。

2、实习部门：根据酒店的实际经营需要，结合我们实习生的人数，我们分别被安排实习的部门有：前厅部、客房部、中餐厅和西餐厅。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期x个月的实习时间里，学校和酒店还给我们安排了轮岗，让我们更多的了解和实践酒店各部门的工作。

1、岗前培训x月x日，我们带着简单的行李，浩浩荡荡地来到xx酒店。迅速办理完入住及入职等一切手续，剩下半天的时间整理宿舍、调整心态，去迎接接下来的挑战。第二天，我们便开始了为期x周的岗前培训。x月的xx依然是炎热的，我们坐在凉爽的培训室接受培训，每天x点开始到下午x点结束，除了培训的内容有所改变，同样的时间，同样的地点，同样的事情，每天都在重复，我们有着些许抱怨。我想那时候的我们没有根本没有想到接下来的实习生活会更苦更累更乏味。培训内容从酒店概况到礼貌礼仪，岗前培训的确给我们后面的上岗实习带来了不小的帮助。

2、上岗实习幸运地是，我先后被分在西餐厅和前厅部的总机实习。

a.西餐部，也就是xx咖啡厅。本酒店的西餐厅是以经营自助餐为主，散点为辅。因此，我们每天最主要的工作就是围绕早晚两次的自助餐开展的：

①开餐前准备：检查并清洁自助餐台，帮巴菲炉加水，根据菜品摆放相应的餐具、菜牌；检查餐台用具摆设及台椅定位情况，保持餐厅整洁；检查工作柜里餐具等备用是否齐全；然后等候客人到来。

②开餐服务：开餐后，要随时将客人用过的空餐具撤下，保持餐台的整洁，方便客人用餐，并随时注意客人的需求，满足客人的要求，确保客人用餐愉快！

③餐后清理和摆位：客人离开后，要尽快清理客人用过的餐具，刮台，摆台，重新摆好台位；清理巴菲台和巴菲炉，为下一次的自助餐做好准备。除此之外，餐厅还接待散点和提供24小时送餐服务。这就需要我们去学习和熟练接听电话、点单、下单和上菜等等。众所周知，西餐礼仪是很复杂的，就拿上菜来说，要遵循左上右下，食物要一道一道上，等客人吃完了收走餐具后才能上下一道菜，切不可同时上桌，每道食物所配备的餐具也是不一样的，包括食物食用的\'顺序都是很有讲究的：头盘沙律汤，主菜，甜品咖啡茶。

b.前厅部的总机。到了总机才知道，这里是总机、商务中心、预订部三个部门合并而成，也就意味着除了总机的工作，我们还需要承担预订部和商务中心的工作。虽然是三个部门的工作量，但相较于西餐还是轻松的，这里更多的是脑力活。首先是报岗，报岗分内外线，很简单。商务中心的工作也很简单，复印、打印、收发传真等等，只要记清各项收费标准就可以了。总机和预订部的工作可能相对就复杂一些，压力也大一些，不能出一点差错，否则就可能会造成很严重的影响。总机的主要工作内容是：

①礼貌、准确地转接内外线电话；

②受理客人的电话留言；

③及时、准确地提供住店客人的叫醒服务；

④为客人提供长途电话的代拨、计费及其他咨询服务。预订部则是接预订，做预订。接到预订电话或预订单，快速核查酒店房态，确认客人预订日期内所需要的房型和数量是有的，才能接受该预订。这就需要我们时刻关注和了解当日房态的变化情况。然后询问清楚客人的姓名、联系方式、付款方式和特殊要求等基本情况。

接受预订，客人的姓名、联系方式、入住和退离日期、房型和数量、付款方式及特殊要求这几项是缺一不可的，若是免押挂账还需问清担保销售。接受预订后应向客人复述一遍，以确保信息的准确性。然后就是做预订单。预订单分为个体和团队两种，做完之后检查并保存，确保无错和遗漏等情况出现。

1、实习中的工作表现

在实习期间，我严格要求和约束自己，自觉遵守酒店的各项纪律和管理制度，不怕苦不怕累，认真工作，保质保量完成工作任务，并主动向老员工学习来充实自己。在工作中遇到困难，我积极面对，虚心向其他同事请教，并认真思考，举一反三，尽量在短时间掌握工作要点和技巧，并将他们合理的运用在工作中。而且，礼貌待人，与同事相处和谐融洽，看到事情主动去做，尽可能地帮助别人，在这里我不知不觉地融入了整个团队，我的工作表现和工作态度也得到了大家的认可。

2、实习体会

为期xx月的实习，这一路走的很辛苦，也很幸福。从最初的迷茫与无措到后来的熟练和从容，这一个过程是艰难的。尤其是对于我们这一代90后，从小被父母捧在手心里惯着宠着，没做过什么活，动手能力真的很低。刚开始实习，自己能力的不足，加上对工作内容的不熟悉，使自己在工作时明显的效率低下，也略显生硬。工作的辛苦是毋庸置疑的，不是没想过退缩，但幸运的是我遇到了一群好朋友、一个好团队。由衷地感激他们，能够顺利地走完这几个月，他们无论是在精神上还是工作上都给了我很大的帮助和鼓励。在实习结束的欢送会上，有同学也提到说实习增进了同学之间的联系和感情，的确，有他们，这一路我走得很幸福。

在这段实习期间，无论是在思想上还是专业技能上，我们都取得了巨大的进步和收获。对我来说，最大的收获还得当属于思想和心态上的改变吧。工作的辛苦，上司的严厉，各种客人的各种要求或刁难，一系列的困难与磨练，让我学会了细心，学会了忍耐，学会了坚强，学会了一份努力一份收获……其中以下几点对我的影响最大：

①主动好学。记得刚到部门的第一天，什么都不懂，什么都不会，那种巨大的茫然感让我不知所措。看着其他同事忙忙碌碌，自己却什么也做不了，只能晾在一边看着。于是我开始试着去看，去观察其他同事做什么工作，是如何工作的，然后记下来。抓到哪个同事比较空闲，赶紧问东问西请教他们。后来才明白，别人都有自己的工作，没有人有义务来教你什么，必须你自己主动去问去学。别怕别人会烦你，其实只要你肯学，他们还是很乐意教你的，但首先你要学的态度必须在，必选让他们看到。而且，只有你主动去问，别人才知道哪些是你不懂的。

②责任心。不管是谁，至少要对自己的行为负责。在我的理解范围里，这一点体现在工作上就是要对自己的工作负责，很讨厌那些一样工作做一半就丢下去做另一件事，原先的工作却需要别人去帮他收尾。这不关乎工作能力，完全是责任心的问题。能力不够可以向别人寻求帮助，大家一起努力完成。但没有责任心，一件事没做完就自顾自地去做其他的事情，也不知会其他人，等到最后都结束工作了才发现还有工作没完成，这极大地影响了工作效率和工作成果。更何况，我相信帮别人收尾是每个人都不愿意做的，己所不欲，勿施于人。

③团队合作。我何其幸运，遇到了一个那么强大的团队。工作不是一个人的事，能力再强的人，也不可能一个人完成所有的工作，这时就需要团队的分工与合作了。合理的分工，团结的合作，同事之间的那种默契度，大大提高了工作效率。这是我在实习中感触最深的几点之一，很开心遇到这一群人，融入这样一个团队，拥有一段难忘的经历。

通过这次实习，我感觉若要步入社会我们需要努力的地方还很多很多，专业知识的欠缺、动手能力不足等等。学到的越多，却发现没学到的更多。我甚至觉得x月的实习时间不够，要学的还有很多，我们接触到的不过是酒店业的冰山一角。当然，我也知道这不是一两天就能学会的，但是我相信我能做到这一点。回顾这几个月来走过的点点滴滴，庆幸上司的严格要求，感谢同事的帮助和鼓励，实习的过程既难忘又充实。

**酒店实习周记篇十四**

首先我非常感谢安徽\*\*旅游学校给我这次实习的机会，同时，我要感谢我的父母对我实习的大力支持。

我们这次实习在泰州市，泰州是有2100多年历史的文化古城。自古以来，这里就是商贾云集、人文荟萃之地，唐代书法评论家张怀灌、宋代教育家胡瑗、明代“泰州学派”创始人王垠、京剧大师梅兰芳等历史名人都诞生在这里。泰州特产有长江三鲜〈刀鱼，鲫鱼，河豚鱼〉、烧饼，还有泰州三麻〈麻油，麻糕，麻饼〉，若你想品尝泰州特产，可以到这边来，这里有美味佳肴，有动人的夜景，只要你把钱准备充足就可以。我可以推荐你到\*\*国际大酒店享受最细致的服务。

\*\*国际大酒店，由民营企业家栾爱明先生投资创立，按国际四星级酒店标准精心设计的、集客房、餐饮、会议、休闲、娱乐、购物于一体的大型涉外商务酒店。

实习的前一周是军训时间段，酒店要求，每批新员工都要参加军训。军训培养人的团结意识和吃苦耐劳的精神。在学校后期时间每天早上起来花20多分钟用餐，10分钟洗漱，共用30分钟准备时间。上午正式开始军训。那时一站军姿就站1至2个小时。记得有一次早上下起大雨，我们还在训练场上站着，老师也没有让我们回去。这说明军训要求很高，管理很严。到军训结束的那一天，大家都很高兴，因为不要再受老师的管束，感觉自己解放了。

在酒店实习就要学习酒店的工作流程，每个部门都要认真学习。在酒店你每天都面对客人，若客人有要求，他需要你解答。这时，我们就为客人服务，服务就要用自己的本领和知识，所以酒店整个建设和设备功能我都要学习。

工作的前一个月是培训，其目的是学习服务技能。作为一名员工你要知道工作的内容，为什么学习这些知识?这对我以后有用吗?我能做好这些工作吗?餐饮部要学习的知识很多，这包括托盘、摆台、斟酒、餐巾折花加服务等。在餐饮部还有个非常重要的部门，这就是传菜部;因为客人每走一道菜都要，经过传菜员送到包房。我就申请分配在传菜部，他们都很惊讶，也很奇怪。因为我想好好锻炼自己。人人都说酒店传菜部是个非常艰苦的部门，我进这个部门后才知道，的确艰苦，每天拿着托盘传菜，有时手都托痛了，我都不敢对我的上司说：“这传菜部工作太苦了!”我不想被上司看不起，说我这点苦都受不了，以后还能做什么工作呢?其实我不想说这传菜部工作太艰苦，我们的同事和我的上司他们心里都知道。因为我们传菜部张部长也是从传菜员出身的。他们都能做到最后，那为什么我不能呢?难道就是应为我是女生?难道我不够坚强，还是我实习的工作时间太长了?这些都不是理由，理由在于你自己，你想说理当然有很多的，不要为你自己找借口。怎样才能做好你的工作，想办法找方法才是最关键的。我在传菜部主要工作区域在2f，菜肴从厨房出来到各个楼层传菜间，然后员工把菜送到各楼层，这需要你把菜传到包房的服务间，服务间有房号。在这过程中要记住房号，不能把菜传错了，这是很重要的。整个传菜流程很重要，我在传菜部负责传菜流程，厨房菜做好后，我们得检查菜的盘子是否完好之类。其他的传菜员只负责传菜，我的任务还是比较重的。部长既然把这么重要的事交给我做，我会用心做好。努力只能完成任务，用心才能把事情做好。

五月份，\*\*国际大酒店又开始学习管理五常识。五常识的用处是能把酒店改造出来，展现企业能力和生存力。它会教你如何做好每一件事，管理方法是多种多样的。在工作和生活上我很认真去学习五常法，它将会给我带来许多的奇迹，这需要我从自己身边小事去学习和发现。

五常法是当今企业一个重要的管理方法，特别在中小企业发展过程中，五常法可以起到重要的作用。五常法会改变一个企业对员工的行为规范要求。企业在不断发展壮大，五常法管理在不断运用，人人行五常，企业更辉煌。在工作中也要注意细节，细节是很重要的，一个好员工会注意到自己公司的细节，说明他每天上班都在观察各个细节问题，哪个是对的，哪个是错的，并学会扬长避短。

来到\*\*国际大酒店，从开始不知道酒店是个什么样的行业，到上岗培训，我学了很多酒店里的知识，以及怎样才能管理好自己部门的事情，到了解自己酒店的设施设备功能及应知应会。我给自己定下目标，要在实习中学到更多知识，技能和酒店管理方法。此外，我学会了如何正确处理人际关系。我了解到礼貌是重要的，礼貌是个人修养和文化水平的体现。在工作上我感受到一个员工的责任，由于工作压力，我变得更成熟了。在学校里每天都是学习，都感受不到学习的压力，因为在学校学习的几门功课比较简单，不像高中课程多，不了解外面的世界是什么样的，竞争力是什么。我认为实习能够学到社会经验及正确处理人际关系的方法。

不管在哪个部门都好，我都要认真踏实地工作，而且还要有好心态，要有积极的心态，嘴里没有抱怨，心态健康，乐观向上，无论是身处顺境还是逆境，都能发现美的事物，保持对生活的热情。其次，我们应该善于学习成功人士，他们都有一个共同点，善于从别人身上发现优点，并迅速吸取。世界日新月异，要与时俱进，甚至站在时代的前沿。我一定要有谦虚好学的心态，工作上要和伙伴们团结协作。俗话说:“独木不成林”，在现在这个社会上，想通过个人的努力实现理想难上加难，因为你个人的时间、经验、经历、资金都不够，依靠合作，才能做到整合各种资源，优势互补，形成一股强大的力量。工作时还要抱着感恩的心态，只有感恩你的工作才能把工作做好，感恩是一种生活态度，是一种品德，是善良的真实体现。如果人与人间缺乏感恩的心，必然会导致人际关系的冷淡。而且。成功也离不开别人的帮助。所以当你自己成功了，一定要记得用实际行动回报他人。

工作要勤奋、要付出才有收获，凡是斤斤计较，一位想着索取又不肯付出毫厘的人肯定不会成功。付出包括事业的付出和情感的付出，事业需要有结果，而感情付出是不求回报的\'，因为你在付出的同时会收获，这就是回报。不管你的工作有多么艰难，还是怎样的，都要保持良好的心态，成功不是一朝一夕、一蹴而就的事情，在追求成功的漫长过程中，可能会遭到各种，险阻，甚至会陷入穷途末路的绝境，这就需要顽强的意志力走下去。山重水复疑无路，柳暗花明又一村。成功是聪明才智、胆识、魄力、勤奋努力、机会运气相结合的结果。既然有机遇，就应该用良好的工作状态让自己走向成功。

工作上千万别找借口，现实生活缺少的正是那种想尽办法去完成任务的人，而不是去找任何借口的人。在他们身上体现出一种服从的态度，一种负责任的敬业的精神。

许多借口总是把“不”、“不是”、“没有”、“与我”联系在一起，其中的台词就是“这事与我无关”，不愿意承担责任，把本应自己承担的责任推到别人身上。一个部门中，是不应该有“我”与“别人”的差别的，一个没有责任感的员工，不能获得同事的信任和支持，也不能获得上司的信赖。如果人人都寻找借口，无形中会提高沟通的成本。

找借口的人很容易养成拖延的坏习惯。他们一个小时可以完成的工作需要半天的时间。因为工作对于他们而言，只是一个接着一个的任务，他们寻找各种各样的借口，拖延逃避。找借口的人总是因循守旧的人，他们缺乏创新的精神和自发工作的能力。期许他们在工作中作出创造性的成绩是徒劳的。接口会让他们躺在以前的经验、规则和思维惯性上舒服地睡大觉。

工作就要认真踏实，这句话是以前新嘉年华宾馆的唐部长说的，先做人后做事，遵守酒店的一切规定，严守纪律，做一名合格的员工。虽然我的部门是个艰苦的部门，但是我还是努力地工作，把上司分配的任务完成。有一句话我一直记在心里，“努力是想把工作完成，用心是想把工作做好”。通过不断地努力工作，我得到了我的部长的认可。我会在以后的工作中更加勤奋地学习，做好每一件事，完成上级领导分配的任务，最终结果是要得到领导对我工作的认可。

酒店这个行业可以锻炼人，可以使脾气不好的人慢慢变温和。酒店可以培养你的意志和独立性，在酒店工作你不能指望别人来帮你，你只有自己帮自己，自己去解决问题，自己去思考问题。酒店是个大舞台，在酒店，你可以见到形形色色的客人。每一个客人都散发着不同的气质，他们的举手投足，都有我们学习的地方，在他们身上你可以学到如何跟不同角色的人交流，使自己更加有品位。

今天我在酒店实习，我就会全身心投入工作中，使每一个客人都能享受到家的温馨，让每一个客人高兴而来，满意而归。我要用尽职尽责的态度服务客人，为宾客创造高品质生活。

工作是一种美丽，也是一种快乐，当我为客人呈上热情的微笑，听到客人道谢时，当我们的服务获得客人对酒店的赞许时，我的内心仿佛吹过春天的和风。

对于酒店行业来说，服务质量就是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。优质服务为顾客留下美好的印象，也为企业树立良好的品牌和形象。在服务行业，礼貌是很重要的，员工应做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。

在工作中，遇到挫折时，我很着急，着急是因为解决不了问题，这时想办法来解决问题是主要的，记得在我来\*\*国际大酒店之前，学校实习就业中心的汪主任给我们上过课，这堂课对于我来说有着很重要的意义，遇到挫折是很正常的，这时你要学会自我调节，要坚强地面对一切，用自己的毅力和恒心打败挫折，要坚信：“阳光总在风雨后”。

我感谢安徽\*\*旅游学校给我这次实习的机会，是实习让我成长起来。

我也感谢\*\*国际大酒店给我这次实习的平台。

**酒店实习周记篇十五**

酒店业作为典型的服务行业，以为顾客提供住宿和餐饮服务为主。既然是对顾客的服务，那么顾客对于服务质量的预期与酒店实际提供给他们的服务质量水平之间就会形成对比，从而获得客人的满意度。

经过我截至目前四个多月的实习观察发现，对于服务的管理，酒店是十分重视的。任何员工新入职的时候都会进行为期三天半的入职培训，培训内容大部分都和服务有关，比如明星服务标准，明星补救计划等等，都围绕着如何提供超越客人期望的服务。

酒店主要是想通过前期的培训，让大家都知道自己应该怎么做或者做什么来让我们的客人满意。当然就只依靠前期的培训便想让所有人都了解具体的服务流程或者标准，是不大可能的。所以，当每位员工回到自己的岗位，会有部门专门的人员来给大家进行培训，并且会要求大家按照各自部门标准和程序来为客人提供服务。

西方学者普遍认为，顾客感知服务质量包括两个基本方面，即技术质量(又称结果质量)和功能质量(又称过程质量)。技术质量是服务的结果，也就是顾客通过相关人员提供的服务受到了什么，是服务的有形内容，因此顾客容易感知而且评价客观性比较大。而功能质量则是酒店如何提供服务以及顾客是如何得到服务的，这涉及到服务人员的仪表仪态、态度方法和程序等等。

酒店行政管理人员深谙服务质量管理的重要意义所在，所以不论是从技术质量层面还是从功能质量方面都严格要求每一位员工让顾客体验到超越他们期望的服务。在技术质量方面，不管是住宿还是餐饮，酒店都秉承细致优雅体贴周到的服务，从食材的采购到制作整个流程，几乎每一个环节都做到一丝不苟。

说到这里不得不说，酒店的四大传统，uncompromising一丝不苟，bespoke量身定制，seductive魅力，address首善之地。酒店所有办公区域的走廊办公室的墙上都能看到这四大传统，就像是随时都在提醒着所有工作人员我们就是要为顾客提供一丝不苟量身定制的服务，让酒店的魅力能够吸引更多的`客人，并且酒店的愿景，就是成为西南地区工作、下榻和投资的首善之地。

每一个部门都有自己办事的标准和程序，当然这些标准和程序都旨在超越他们的期望。似乎在培训期间，我听得最多的就是beyond这个词汇，超越，超越，超越。

对于主观性较强的功能质量来说，酒店是非常看重的。不管是前面说到的服务的标准和程序，还是酒店对于员工仪容仪表以及行为礼仪的要求是非常严格的。培训花费了大量的经历在向我们讲述明星服务标准以及补救计划。这其中就包含了很多关于员工在为客人服务时的礼仪要求等等。比如明星服务标准starser vicestandard，其中s代表smilean dgreet，t代表talk and listen，a代表answerand predict，r代表resolve。微笑与问候则是要求我们要提供给客人宾至如归的感觉，当我们能够称呼出他们的名字并且致以真诚的微笑的时候，他们感受到酒店对于他们的重视。通过与顾客的交流，我们需要学会辨别出顾客真正的需求是什么，并在顾客开口之前提供给他们，耐心地倾听顾客的遭遇或者投诉，让他们知道我们对他的遭遇感同身受。随时准备好回答顾客的问题，并学会预测顾客可能有什么样的需求。对于客人提出来的问题或者要求我们要做到圆满地解决。

看来，这具有主观性的服务质量的管理似乎对服务人员的情商要求比较高。这让我想起参加培训后总经理让我们回家写的一份作业，从认识自己的情绪和学会控制自己的情绪方面来谈如何把情商的这两个方面运用进你之后的生活。

情商的管理也算是为提高服务质量的基础工作吧，因为我们的行为所体现出来的情绪都有可能影响到顾客对于服务质量的感知，不管是我们的肢体语言还是说话的言辞，都能体现出我们的情绪。

作为直接接触客人的服务人员来说，他们的行为代表的不只是自己，更是整个酒店，或者说是整个酒店集团。所以，酒店致力于将员工的主人翁意识深入每个人的心中，同时也让他们明白自己对于酒店业务的重要性，从而激励员工努力工作让顾客满意，最后达到较高的服务质量。

**酒店实习周记篇十六**

这次实习是服务实习，通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。更重要的是让我们学会一种服务精神，培养服务意识。

xx

金桥酒店（goldenbridgehotel）位于五羊新城商业区，毗邻珠江新城，琶洲国际会展中心，广州火车东站，地理位置优越，交通方便。

该酒店成立于1994年，隶属广州发展集团有限公司，20xx年3月进行全面装修改造，20xx年10月13日重新营业，并委托岭南花园酒店管理有限公司进行经营管理，20xx年10月被全国旅游饭店星级评定委员会评定为四星级酒店。

改造后的金桥酒店，简约时尚，极具现代感。302间客房，中西餐厅，酒吧，多功能会议室，健体中心，美容美发，旅行票务中心，银行，商场等配套设施一应俱全，是旅游与商务人士的最佳选择。

客房部（accommodation）。305套清新淡雅的客房及套间，均备有特大睡床或双人床，以及全景落地式大窗，客人可以俯瞰酒店270度扇形中空大堂抑或是饱览城市醉人夜色。照顾到每位客人商务居停的每处细节，所有客房均提供宽带上网服务。

为了满足高级商务人士的个性化需求，酒店设有独立的行政楼层，为他们提供一系列独享的优惠及尊崇服务。

位于酒店四、五楼的高级房均备有特大睡床或双人床、全景落地式大窗，以及齐全的客房设施，为客人创造舒适、温馨的居停空间。酒店六楼设有专门的行政楼层，环境豪华典雅，专为商务精英人士度身订做。

酒店的员工等级制度非常严明，这一点在客户部表现得更突出，各个“阶层”的员工都有：帮工、实习生、普通员工、captain、副领班、领班、主管、副经理、经理等等，各自的服装上会有所不同，我们也可以根据服装猜测一个员工的“等级”。不同级别的员工在同一个工作场所工作，都是为了更好地服务客人。员工之间关系融洽，工作环境比较轻松与和谐。

我在酒店的职位是二楼的台班员。做的是比较基础的台班员工作。每天准时到管家部办公室报到，领取二楼的楼层台班表和当天该楼层的客人名单。领完之后，便到二楼的主厅值班。将客人的资料填入楼层台班表。客人进出时，要为他们按电梯服务。每一位客人的房号和样貌都是我必须记住的重点。每一个房客出入情况必须记录在案，他们有任何问题，或者需要服务，我都必须尽力去解决得让他们感到满意。这个职业说重要也不重要，说不重要也挺重要的

以上是我最主要的职责。另外，因为我任职的楼层是二楼，那里分布着一个迷你形的餐厅，酒吧和酒店的大部分办公室。所以，有时我在早餐期间，还帮忙收早餐券。而且必须熟悉楼层的客房和办公室的分布，以便于为不清楚方向的顾客指路。

总之，说到底，我的一切工作都是为了保障该楼层每个房客的人身安全和财产安全。以及让每位房客有宾至如归的感觉。有时，我感觉到自己不仅是酒店的一名实习生，而且还成为客人的朋友呢！

专业知识应用：与上次的实习相比，这次的实习中，我的专业知识算是应用得淋漓尽致了。我们的专业课程中，酒店英语修得相当少，而且本人对本专业课程重视程度不高。可是在这次工作过程中，唤回了我以前很多知识。在与老外沟通中，尤其是给他们解决问题时，很多在课程中学到的专业词汇与术语都应用到了。而且在工作过程中，不仅运用到课堂中所学到的知识，还学到了许多课堂上所学不到的术语与专业词汇。一些只有在酒店才会用到的句型，只有在那里听到人家在说，才会真正进入脑子，成为自己的东西。而且一些东西，如果没有身临其境，没有亲自进入那个工作环境，是有可能永远学不到的，或者是你永远不会意识到那片知识区域是空白的我认识了很多客房部里的术语。有客房里的一些设施与设备的英语专业术语，一些客户服务的专业用语。由于兼顾了北吧那边的服务，我也学了一些餐厅的专业用语。这是我觉得这些都是这次实习中，最大的有形的收获。

另外，我还学到了在社会中的一些特有的东西。首先，学会如何沟通。这就包括了我与同事之间，我与领导之间，我与客人之间的沟通。与同事的沟通以及与领导的沟通完全不存在任何问题。因为他们对我都非常的好，非常的照顾。领导把我们当晚辈一样看待，每当走过我的岗位时，都会慰问几句，让我感觉分外暖和。他们都很肯教我们一些东西，当然，涉及酒店的一些程序或机密的，就当然对我们保密了，毕竟我们只是实习生而已。每个部门的同事，不是把我们当妹妹，就是把我们当朋友，感情好得不得了。每天楼面部长，服务生，领班，行李生，餐厅员工都会来和我聊天解闷，调侃说笑。让我感觉整个酒店就是一个大家庭。很多大哥哥，大姐姐疼着的感觉真好。与这两者相比之下，与客人的沟通的难度就高一些。因为毕竟这是酒店，客人都是来自全球各地的.，各种人都有。所以我几乎啥脾气的人都对付过了。脾气好的人占大多数，我非常感激他们。只要他们回应我的问候，或者说一声谢谢，甚至只有他们礼貌地点一下头，我都会非常感激的遇到难缠的客人，我只能硬着头皮对付，勉强挤出微笑面对他们，面对客人无理的埋怨与责怪，我也当作耳边风，这是那里工作经验丰富的工作人员教授给我的方法。看到酒店的工作人员，觉得有点无奈，年纪和我差不多，甚至比我还小，就有一种看透红尘的苍桑感了。

不足之处与努力方向：既然学得到东西，那就证明我还存在着不足的地方。首先，专业知识不足，有很多时候，我连一些最基本，最简单的家电器的英文都不会说，一些酒店行业专业用语还不懂。其次，事前准备工作做得不足。对酒店不够了解。以致有时客人问路时，我也无法及时为他们解答。最后，也是最重要的一点。就是学生气太重了。学不懂如何将自己的情绪掩饰得更好一些。当有些客人无理地埋怨和责怪时，我承认我确实不开心，但是仍然保持微笑，可是又觉得委屈，事后就觉得自己的笑容太假了，僵在脸部。事后，又自己独自伤心，拿别人的错误来惩罚自己。还没能做到像那里的员工一样泰然处之。

这次实习就这样结束了。舍不得那里的每一个人，舍不得那里的环境。最后，拍了很多照片作为美好时光的留念。

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