# 2024年酒店管理的实训报告(4篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-08-12

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店管理的实训报告篇一1、早班工作流程化妆，签到—了...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店管理的实训报告篇一**

1、早班工作流程化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。酒店管理实习报告由精品学习网提供！

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

**酒店管理的实训报告篇二**

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。

北京凯悦莱温泉会议中心隶属于北京市房山区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四星级综合性温泉度假酒店，北京市政府会议采购定点单位。

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、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

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；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计107套，室内装修典雅，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的最佳选择。

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。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球、ktv、健身等项目，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，东部毗邻亚洲最大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；西部有天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；北部有正在建设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，可大大节省您的宝贵时间。

（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，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

经过了六个多月的酒店实习，使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，帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的外国顾客（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……

3、英语水平的提高

在准四星级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。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对本酒店都不熟悉，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，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

（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，我们不会因为还是本科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、实习期与北京凯悦莱温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了\*，就要处处维护凯悦莱酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，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，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。

**酒店管理的实训报告篇三**

实践出真知，如果我们只是单单在课堂里学知识，而不到外界去实践和锻炼，也不算真正的掌握了知识，学会了技能。所以，我们利用大三的一个学期到xxx实习，一方面是让我们的知识更巩固，技能更熟练；另一方面是为我们踏出社会做准备，积累经验。这五个半月的实习，不管是学习，还是做人，都让我学到了很多东西，感触很深，让我对我的专业更加认识和肯定。

随着经济的发展，旅游服务行业，特别是酒店的竞争越来越激烈，越来越进步了，如果我们只是呆在学校里，是很难有大的突破和进步。所以，我们进行了为期五个多月的实习，目的是为了让我们更好的把课堂上抽象的知识运用到实际当中，了解旅游业现状，熟悉整个酒店的运作，经营管理过程，企业的服务及文化。同时增强我们的专业技能，培养我们的专业意识，为我们以后专业课的学习有很大的帮助，增加了经验，认识了自我，锻炼了自己，也是我们毕业后找工作的一笔财富。

xxx是由xxxxx集团投资20亿元打造的“一站式”旅游王国。项目首期投资7亿元，由主题公园、度假酒店、大型温泉、拓展训练、森林公园等几大板块构成。很荣幸我分到的酒店是xxx这个大家庭，而且我分配的岗位是火山温泉前台的一个接待员。一进到xxx，我怀着满心的期待和好奇，先是一个星期素质培训，和企业介绍，接下来是部门的岗位技能培训。培训完了，我们也就正式上岗了，我们都是一个老员工带我们熟悉岗位的一些基本操作和注意事项。渐渐的我们也可以一个人独立的站岗了，一开始我还是比较不习惯八个小时的站姿服务，而且都是穿着高跟鞋的，那里的老员工和领导也对我们很照顾我们，经常让我们累就去休息，做错事情也耐心教导。不用一个月，我对前台的接待也基本上手了。为了学到更多的东西，我还学习了前台收银的一些基本知识，比如数钱，出票，做报表等。在这里我们每天上班前都会开会，经理每天都会跟我们讲出我们的问题所在，让我们及时改正，跟我们强调服务和细节，调动我们上班的激情。在这里我们还经历了两个黄金周，就是国庆黄金周和春节黄金周，虽然在这几天我们都累到说不出话，可是这样才真正锻炼了我们的意志。我看到了中国旅游业扎堆的现象，我感受到了游客的心理和需求，我明白了在这个服务行业生存应有的态度和精神。当然在这五个半月里，我结识了很多朋友，与那里的员工打成一片，变成了家人，我们一起哭一起笑，团结互助。

在这个大家庭里，我看到了xxx的管理文化和服务精神，这五个半月里我和森波拉一起前进，一起成长，一起收获快乐。这段时间的实习，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，对旅游管理这个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础。同时，通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在我们课堂上所学不到的，学以致用，让我们的专业技能有了一定程度的提高，待人处事方面的技巧也有了提高。在这里。我也看到了随着社会经济文化的迅速发展和对外交往的不断扩大，我国旅游业迅速发展，不但成为我国第三产业的重要方面，而且已形成一个新的经济增长点，对于我们是个很好的机会，机会与挑战同在。所以这次实习回来，我也要下定决心，好好学习我的专业只是，继续充实自己，为毕业后找工作做好准备

其实这次的实习也做的不完善的地方，我希望可以然我们轮流换一下岗位，餐饮酒店客房的岗位都可以尝试一下，让我们可以体验到不同岗位的不同要求，对企业可以有更全面的了解。同事，我也希望可以定期的组织我们和企业进行沟通和交流，能及时反应我们的问题和指出我们的不足，让我们进步可以快一点，进步的空间可以大一点。

吃得苦中苦，方为人上人，这次的实习体验，不管是专业，还是做人，我都收获了很多，我很珍惜这次的实习机会，我也有了自己的目标，并决定下定绝的心朝这个这个方向走下去。最后，非常感谢xxx和学校，学院给我的这次实习机会，相信在以后的学习工作中我会更加努力

**酒店管理的实训报告篇四**

半年的实习稍纵即逝，在xx度假酒店的实习，我学会了也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。在实习中经历了生活中的挫折和失败后，现在的我变得做事会深思熟虑，也使我明白了社会竞争的残酷与现实，真正体会到了父母平日的辛苦，让我一夜之间成熟了许多，也越挫越勇……

在实习之前，学院给我们开了一个顶岗实习动员大会。从目前的社会就业形势看，培养具有实际操作技能的人才，是我学院对我们旅游专科班的教学方向。学院找到理论知识与实际操作的结合点，为我们联系了惠东xx度假酒店，根据学校的教学安排，酒店的需要，安排我们于2024年4月21日到2024年10月21日到xx度假酒店实地实习，从而使我们了解酒店的生产经营，组织管理的过程，酒店的服务及文化，加强我们的酒店管理理论与实践相结合。让我们学会酒店里的服务精神，培养我们的服务意识。

（一）实习单位概况

1、xxxx度假酒店简介

位于xxxx滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，20xx年x月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（可容300人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、实习部门

xxx度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

（二）实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练；晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

我们所在的实习酒店是个滨海旅游度假区，旅\*业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季进行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季进行的，所以我们实际操作内容也就只是熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在“五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责（栋主），一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去“支援”，在“五一”这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次（早班、中班、晚班）上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老实习生”带“新实习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

3、各部门见习

由于每位同学以后的择业方向不同，每位同学对不同部门的兴趣程度不同，加上“十一”过后，旺季开始转入淡季，在最后的一个月，酒店安排根据岗位的不同，让同学们到自己想去的部门见习。

在六个月的实习里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这一角色的转换，除了有较强的适应力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

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