# 酒店实习周记 实习报告3000字(12篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-06-21

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧酒店实习周记 实习报告3000字篇一五星的xx国际大酒店，外观...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**酒店实习周记 实习报告3000字篇一**

五星的xx国际大酒店，外观气势挺拔以63层楼，高度200米矗立于广州市中心，酒店拥有603套舒适典雅的客户房和套房。瑰丽豪华的多功能国际宴会和展览厅配合先进的视听设备。风格各异的中西餐厅和和酒吧带给客人环球美馔。各式健身设施让客人舒缓身心，重塑活力！商务闲暇之余，俯瞰全城秀色，享受现代宁静生活的同时轻松运筹帷幄！

（一）、酒店史历

xx国际大酒店1987年5月奠基，xx年12月落成，xx年7月8日试营开业，xx年4月1日被国家旅游局评定为五星级酒店。当时全xx省仅只有花园酒店、白天鹅宾馆、东方宾馆、中国大酒店是五星级酒店，名例xx酒店行业中前五名内。

xx年2月1日深圳中航集团入住xx国际大厦，正式接管xx国际大厦，并以新的模式经营管理，模式分为：酒店业务和物业经营管理业务。物业单位名称：xx国际大厦实业有限公司。

（二）、建筑

xx国际大酒店面积18.36万平方米，主楼63层，两栋副楼分别为30层写字楼和35层公寓楼，6层裙楼，将主楼与副楼，裙楼相连浑成一体。主楼1-5层楼分别有美食店（面包、糕点）、麦当劳、中国银行、工商银行、中国邮政、商场、大堂吧、前厅部……6-22层楼是写字楼，24-59楼是客房，61层楼是总统套房2间，62层楼是俱乐部，63层楼是直升飞机平台，23、60层楼是避难层，24-33层楼是公寓客房，41-43层楼是团体客，50-55层楼是女士客房，56-58层楼是行政客房。

（三）文化

xx国际大酒店本着对社会，对企业以及员工负责的态度。公司秉承：“超越平凡，打造一流”的经营理念；倡议“人本进取和谐”的价值观；使命：“我们的一切努力旨在促使企业快速，持续地发展，为客户创造价值，为员工提供发展舞台，回报社会”；行为准则：“诚信，敬业，合作，创新”；致力于打造现代中国酒店的民族品牌！

（四）、餐饮部

1、百粤楼：汇聚粤菜、点心之精粹，以独具南粤风味为特色，源源流长的南国饮食文化喜迎八方来客。

2、上林轩：全市独一无二的经典园林式设计，荣获中国饮食业标志性建筑金奖。名厨主理新派粤菜，是品尝南北佳肴，燕、鲍、参翅等名贵珍馔。

3、咖啡厅：荟萃不同风味的自助大餐，精致丰盛，为客人呈现无尽的味觉和视觉享受。

4、大堂酒吧：清幽雅致脱谷，明炉席烹制。名厨精心烹制鲜嫩美味。名酒搭配，活色生香。

我是xx国际大酒店中餐部上林轩五楼餐厅传菜员，有时候生意兴旺时会调我到楼面做服务员，也会调到三楼百粤楼做楼面服务员及传菜员。通过这段时间实习，提高了专业技能知识，增加了酒店实践经验，尝试了实习过程中酸甜苦辣滋味。

（一） 认识

1、我进入到高档xx国际大酒店五星级实习，让我真正认识到什么叫仪表，仪容，仪态是人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰等。所谓仪容，主要是指面容，仪态是指人在交住活动中表现出的举止和风度。这三个词包括了仪表要求，仪容塑造、仪容保健，着装要求等等。让我更加认识到礼仪礼貌服务的重要性。包括：

（1）文明有礼是酒店服务的宗旨；

（2）礼仪礼貌是高服务质量的保证；

（3）礼仪礼貌能使客人满意；

（4）礼仪礼貌是评价酒店水平的标准。

主管开会经常讲“要有一流的服务，一流的服务水平，”就要着重每个人服务员仪表，礼节优良。礼仪礼貌服务是酒店深层文化的重要表现。它同员工的知识构造，修养有着密切的关系，这是作为酒店职业基本常识第一步。

2、一位经济学家曾经说过：“市场经济就是消费者至上的经济，市场经济带来了产品的竞争，销售竞争，要想在竞争中取胜，就要牢固树立适应市场需要，一切为宾客着想，一切从宾客出发的观念”。我除了要有更专业技能外，还必须拥有“宾客至上，服务第一”的行业口号，充实了具体运作标准，既有原则性，又体现了灵活性。即使是遇到一些故意挑剔的客人，酒店员工也一定要有强烈的“角色、意识、遵循、客人永远是对的”服务准则，摆正关系，清醒地认识自己所扮演的角色，绝对维护客人的利益和满足他们的合理正当要求，哪怕需要克服许多困难。因为从某种意义上讲，维护了客人的利益，实际也就是维护了酒店的利益。酒店员工必须在这种特定场合成下“一个人尊严”。自觉地站在客人的立场上，设身处地，换位思考。这就是服务员如何树立“宾客至上”的意识。

3、在我实习期间，但我认识服务意识更加深刻和理解。服务意识是通过对服务的感觉、认识、思维而形成。它是与酒店精神，职业道德价值观和文化修养等密切地联系在一起的。酒店精神、职业首先，价值观念、文化修养等决定着服务意识。酒店员工有什么样的服务意识，就有什么样的服务。有好的服务意识，当然提供的就是优质服务；而差的服务意识，当然提供的就是劣质服务。因此，服务意识关系着服务水平，服务质量。酒店若要使自己善于常胜之地，就必须加强对服务员工培训，使其树立良好的服务意识。

（二）岗位职责

我是一名普通的传菜员，时时刻刻都记在心中，我要把每一件事，每一项工作都要做得更好，尽力减轻我的上司负担。我传菜员的岗位一职责是：

（1）开餐前做好传菜准备工作，并协助楼面服务员布置餐厅和餐桌，摆台及补充各种意识；

（2）将楼面服务员开出的并经账台收款员盖章的饭菜订单送到厨房内堂口；

（3）准确及时地将厨房制好的菜肴、食品传送给餐厅楼面服务员；

（4）严格执行传菜点服务规范，确保准确及时；

（5）严格把好饭菜食品质量过关，不符合质量标准的菜点拒绝传送；

（6）负责传菜用具物品及菜、廊的清洁卫生工作；

（7）协助楼面服务员做好客人就餐后的清洁整理工作；

（8）与楼面服务员和厨房内堂保持联系，搞好餐厅与厨房的关系；

（9）积极参加各种业务培训；

（10）完成上级交派的其它工作。

（三）、感受

在xx国际大酒店实习这段时间，感受到很累，很苦，每项工作我会认真、负责去完成。竭诚尽力为宾客提供最美好的消费感受，只有得到宾客的赞同和笑容，也就是自己最大的安慰和开心。我再累，再苦也会千方百计地帮助他们，直到问题圆满解决为止。控制自己，自觉克服困难。在服务工作中，坚持主动服务，给客人以热情好客的良好印象，使服务效果越乎宾客期望之上。

另一种感受觉得自己随时存在着危机，社会在变化，人也会随着社会变化而变化，我保持现有的水平是不够的，原脚踏步只会给社会淘汰，特别是酒店行业高速发展之中。自己要有决心，有毅力。不屈不挠地，坚持不懈地去学习和工作，而且在遇到困难时，始终精神旺盛，坚忍不拔，顽强地战胜困难，坚持到底。逐步掌握学习，工作所必需的各种知识，不断提高服务水平，成为酒店精英。在困难面前不灰心，不丧气，勇往直前。

xx年将是非常特殊的一年，由于深圳中航集团2月1日正式收购了xx国际大酒店，酒店将处于一个交接磨合阶段，同时也是蕴涵着变革，注入新机的一年。由于酒店开业已踏入十六年，整体设施设备已趋落后。而目前酒店行业发展速度很快，酒店不断增加，设施设备先进，竞争对手越来越多。这就增大了销售难度，限制了金额的提升，从而影响了酒店利润减少。

1、深圳中航集团正式收购，各项工作步入了比较难和复杂，在最短的时间内，着力推进酒店各项经营工作步入正常化成本增加，例如：调整厨师、服务员。人力资源在一段时间内成本增加，经营效益差。利用新业主的品牌及实力，宾客需要时间来接触。在这二年酒店属于初幼发发展时期，许多的项目需要逐步去完成，反而收入较少。

2、餐饮面对日益竞争强烈，困难重重。

第一，餐具（骨碟、茶杯、酒具、烟灰缸……）台、台布老旧或退色。

第二、摆放餐具、不断新颖别致，还是保持前十几年的模样。

第三、厨师推出新的菜色周期性长，种品类少，吸引不了客人下次光临。

第四、老员工多，专业和服务技能跟不上酒店行业的发展，服务意识差。

第一种老员工只按照顾客讲得非常明确的服务要求去做。

第二种，大部分老员工可以为顾客提供的，不需顾客提醒的服务。例如：顾客到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应迅速给顾客倒上茶，放好纸巾或毛巾。

第三种，极少老员工可以做到，则是顾客没有想到，没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把顾客的这种潜在需求一眼看透老员工少。这需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。往往老员工就是缺少敏锐的观察力。这里的第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。

第五、实习生太多，专业技能不够熟练，例如，当客人买单走后，收餐具，换台布，摆餐具速度过慢，这将影响到下一台餐厅接待客人的次数。

3、广州酒店行业的经营一年比一年竞争激烈，原因是广州交通愈来愈方便，客人商务旅行需停留必要性减少；再加上广州的酒店仍在不断增加，广州市区周边酒店越来越多，并且趋完善，对市区的酒店亦造成了不可忽视的竞争。位于本酒店对面的亚洲国际酒店的开业，对本酒店来说无疑是增加了另一外竞争对手，使市场上更显饱和。该酒店为一家五星级标准的酒店，也就是说摆本酒店面前的是一个具有新设施、新服务及更有竞争力的强大对手。

（一）、客房市场的策略

1、在未来更加激烈竞争里，我们必须集中精力去提高酒店的服务质量，以客人为中心，以客人的要求为导向，积极主动地为客人提供高标准的服务，包括有待提高的餐饮及客房服务，才能从竞争对手中赢得客源。

2、市场销售部在广州和香港的销售策略，是寻找及拓展以下市场：

（1） 用房会议，大型会议，公司会议。

（2） 新的公司客户，主要针对大型的跨国公司。

（3） 较有实力的旅行社，寻找散客和团队客源。

（4） 周未的悠闲套餐及高尔夫球套餐。

（5） 拓展亚太区市场，尤其是台湾及日本市场。

（6） 继续在北京、上海及国内其它主要的城市开发客源市场。

3、xx年起，广州市商品交易会将分为四期举行，估计客源会增加，客人在广州停留的时间亦会增加。为适应比重要的市场变化，我们应好好调查研究，预先制定出一套新交易会促销政策。

4、建立一支熟练的员工队伍，培训及教导员工拥有更高效率的服务技巧，专业知识，预见客人的要求及期望方法等，是提高服务质量，工作效率、服务水平及客人的满意度的必要手段。聘请1至2位外籍前台联系络员处理外籍客人的事务，亦是解决长期存在于大堂副经理及宾客关系、主任的问题一个方法。

在新的一年，我们必须要尽力通过各种媒界去推广酒店，此举对酒店重新树立形象是一项重要措施。

（二）、餐饮经营

面对日益严峻的饮食服务业市场，做好开源节流，增加营业收入及提升客人的消费。加强同采购部的通知合作，努力降低货物采购成本；杜绝生产部门的浪费现象；努力做好对厨师及服务员的培训工作，不断改良产品和提高服务员服务意识与素质。是将餐饮经营管理提升到真正的五星级酒店餐饮经营水平的着手点。特别是厨师厨艺及职业道德都必要树立及提高，否则，没有推陈出新的菜色，是不可能在同业中树立起自己品牌，从而吸引住客人。

（三）、竞争对手及调查市场工作

本酒店主要竞争对手有：花园酒店、君悦酒店、卡尔顿酒店、亚洲国际大酒店等。

1、加强市场调查工作，把握住市场脉搏。

成功的销售，离不开准确、大量的市场信息的支持，只有了解市场，才能制定正确的销售策略。我们应在市场调查方面加大人力、物力、充分了解自身状况的同时，亦要了解对手，只有这样才能扬长避短，在市场竞争中取得优势。

2、随着酒店市场的日趋成熟，渐成体系。我们要引入国际品牌酒店管理模式，先进技术，同时加强与同行的联系和交流，将大大有利于市场的拓展。

3、保持一支稳定、有活力、高素质的销售队伍是取得成功销售关键。提供适当的培训机会，使业务员的知识不断更新，扩大员工的视野，才能留住人才并保持队伍的活力。这样才能适应酒店市场的进一步发展需要。

4、 优质服务是酒店及市场竞争中取胜的主要因素。

为酒店宾客努力提供一流的服务，尽力满足客人的要求。借鉴国际品牌的管理模式和管理方法，取长补短，力求服务到家。我们应当力求将有限的管理溶入无限的服务之中，同必协力共建酒应文化，共创酒店品牌。真真正正地将宾客放在心上，应站在客人的立场和需要上去考虑事情，才可能在酒店行业做出成绩来。

（一）、该酒店从xx年开始，全面改革，包括整体装修内部、更换餐具及其它的设施，调整员工、管理模式等等。

年底本酒店由国际品牌酒店洲际集团接受管理，按照国际酒店超五星来重新装修，更新设施设备，招聘一批具有制定计划、制定决策、制定标准、执行管理、激励考核、团队建设、成功领导，培育部属，会议主持，沟通表达，个人管理。技能高层管理人才。同时招聘具有服务意识强，服务态度良好，有责任心，技能熟练的第一线员工。

（二）、创立自己的品牌

通过创立自己的品牌，尝试建立优质服务、特色菜肴。豪华舒适典雅的客房和套房，寻求发展的一种必然选择。走向广州，走向xx，走向中国，甚至走向国际。

综合以上分析，笔者认为：在酒店行业市场竞争日益激烈今天，酒店需要科学发展观处理改革问题，提高全体员工文化素质，服务水平，职业道德，引入国际先进技术和管理，扩大市场销售，理解酒店在市场处于什么状况，设施设备跟得上发展速度，要创立自己品牌，特色的产品及优质服务质量。在通过以上几个方面来巩固市场份额，在激烈的竞争中求得稳定发展。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇二**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在凯瑞餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

山东凯瑞酒店管理咨询有限公司是一家全国连锁的多元化的知名企业，现公司下属六个品牌，分别为：高第街56号餐厅、鲁西南老牌坊特色餐厅、城南往事特色餐厅、凯瑞丽商务酒店、白云穗港酒店装饰工程公司、行动营销策划公司，并在全国有多家加盟、合作酒店。公司注重员工培训，并为员工提供系统的带薪培训。包括入职培训，岗位技能培训、岗位理论知识培训、执行力培训、影响力培训以及管理能力培训等，公司将为每一位员工的学习提供便利条件，并鼓励员工自我学习，完善自我，发展自我。

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生;在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品;最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务： 随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等;留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用!” 出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是xx元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临!”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

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，听到客人的道谢;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑......我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

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，更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高 经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业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，餐饮业更加如此，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，寻求其他解决方法。

1、餐饮服务业是社会文明的窗口 随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心 餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂 酒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，所有的客人来到店内都会对餐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。客人在品尝一道菜式，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。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇三**

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 实习报告3000字篇四**

1、实习单位：xx酒店

xx酒店——位于xx路段。

xxxx。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班（3人）和行李生（11人），酒店代表主管（1人）资深酒店代表（1人）和酒店代表（4人）。

（一）酒店代表日常工作

1、利用xx酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“sign board”，在纸后面写上接机（车）日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

（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xx酒店的.关系作为酒店的一员，穿上了制 服，就要处处维护xx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。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇五**

20xx.10.12~20xx.1.12

xxxxx

万豪温泉谷度假区，位于湖北咸宁温泉潜山国家级森林公园正门，距离武汉市区1小时、长沙市区2.5小时车程，有京广铁路、京珠高速、武广专线经过，未来城际铁路开通后武汉至咸宁仅28分钟。

咸宁温泉又名沸潭，在唐代即已著称，至今有14xx年历史。日出水量达80000吨，富含硫酸盐、碳酸盐、氡、钙、镁、钾、钠等数十种有益矿物质，保健功效显著。度假区毗邻咸宁市区，淦河缓缓从旁流过，自然环境优越。咸宁温泉国际酒店是咸宁市首家定位于准五星级的生态旅游渡假型酒店。座落在风光秀美的咸宁温泉淦河之畔，这里风光旖旎、气候宜人，潜山国家森林公园、太乙洞、飞仙洞依次环绕，是咸宁温泉旅游渡假中心，离市中心商业区不足一公里，驱车武汉仅需1小时车程，交通快捷、便利。

酒店依托咸宁具有14xx年的原生态温泉地热水资源，着力打造湖北首席温泉度假养生胜地，是咸宁目前档次最高、设施最全、温泉文化最浓的休闲养生中心和游客接待中心。现已建成的酒店，设计新颖、风格别致、功能齐全、手笔大气；规划占用地30亩，建筑面积31000平方米，分为带温泉浴的别墅区和主楼公寓区两大部分，其中别墅区建筑面积5600平方米；有各式别墅28套，主楼公寓区建筑面积25000平方米、有各式普通标准间117间；豪华标准31间；情趣套房9套；商务套房14套；总统套房1套，有大、中、小各式会议厅8间；大型西餐厅1间及风格各异的餐饮包房31间，客房可供526人同时入住；餐饮可供1000人同时就餐，酒店主体建筑共八层，设有：桑拿按摩保健、干湿蒸汽浴、spa水疗按摩，中医理疗、中医减肥、中老年健身、ktv包房等，同时为了突出温泉特色，开设有水上娱乐中心，分别建有：海浪池、洄流池、戏水池、水下健身区、儿童戏水乐园、石板浴、沙石浴、光波浴、桃花浴等大小浴池31个。所有温泉水均采自地下500米的温泉地热水资源，富含钙、镁、钾钠、氡等十多种有益人体身心健康的元素，尤其富含的氡元素，有双重保健、养生的作用，是不可多得的龙泉玉水，配以40余种传世秘方，融养生、休闲于其中，是旅游休闲、商务会议、娱乐健生、养生度假的绝好去处！

1.实习前的培训

由于我们此次是顶岗实习，所以我们的工作和正式员工的工作是一样的。入住酒店宿舍、进入饭店后，我们就开始了为期两天的的短期培训。通过酒店各部门负责人的介绍和讲话，我们基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，之后我们就被分配到了各个岗位。

2.上岗工作：客房服务员 进到客房的第一天，我觉得自己什么都没学到，只是跟着师傅“做房”(也就是打扫退房)，一直在铺床铺床……后来才知道是因为时间比较紧，住客又比较好，所以才让我们没怎么培训就上岗了。但是客房上班时间相当好！在中餐没有时间，在客房属于自己的时间显得相当充裕。在客房虽然工作很紧凑，没有什么停歇，但我们实习生几乎都上早班，只要忙完，下午三点半就可以下班。就算没忙完，顶多也就是推迟一小时。这对我们来说实在太好了，可以利用下班的这段时间学一点东西。虽然我们只是充当一名普通客房服务员的角色，但我们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。

在客房，铺床的每一步都是有要求的，整个过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在五分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求一次性完成，并且要保证床单的中线要和整张床的中线吻合。然后是给床包角，就是把床单整齐地包住床垫，而且不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后开始套被子，这个很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应后用力抖几下就行了。其它的可以细节整理，应该注意的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是前面面所说的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，套整套也有技巧，要保持饱满、看起来很平整。稍不注意，枕头就会饱满不一致，鼓鼓囊囊，很是难看。而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业，这是有根据的，因为有的客人会不小心将自己物品，如手链等放入整套内。这都是由于枕套开口方向不符合规定引起的。

你可不要以为客房服务员的工作仅仅是铺床那么简单，客房服务员的首要任务就是清理房间。清理房间也是有一定规范可寻的，如打扫房间的顺序、物品的摆放等等。无论任何时候，服务员进房间首要先敲门，进门后第一件事情是打开窗户，让房间换气。然后收拾房间里的垃圾，连同垃圾桶里的垃圾一起扔掉。接下来就开始撤掉房间里所有的棉制品，要撤下已经被客人用过的床单、被套、面巾和浴巾等等。结束之后，你可以先铺床，也可以先打扫卫生间。打扫卫生，要注意的是用湿布擦干净之后，要用干抹布再擦一遍，要保证不留有一点水渍(包括给客人用的玻璃杯子等)，每一个小地方都不能放过。整体打扫的次序呈环形，顺时针或者逆时针，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的日常用品并补齐。很细节的事情有很多，如电话应该摆放在床头柜左上方、闹钟放在右上方，便签本放在下方正中间，整体呈倒三角。便签本上的铅笔如何摆放、放几张便签纸都有讲究。还有擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中的每一步都需要认真对待。都结束之后就是最后一步用吸尘器清理地毯，这里还需要让吸尘器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房间。撇开清扫房间，进入房间的第一件事是查房。查房的第一步要看有没有客遗，即可人落下的物品或钱财。然后查看是否有消费，房间是否有损坏，房间配置有没有少。最后统一报到客房中心，而这所有的事情都要在一分钟内完成，这就是我们酒店推广的“三分钟退房”的一部分。实习期间就发生了一件客人损坏了一条香巾的事情，由于刚刚退房客人还没走，立刻通知客房中心，再由客房中心通知前台，由前台服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的或由酒店赔偿。在工作中还了解到，每个员工都要有安全意识，学会保护自己。虽然这些不轨的客人是少数，但是这种情况还是存在的。在保证高质量的服务同时，我们还是要保证自己的安全。额外的，服务员还要对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供很多意想不到的服务，让客人更满意。我们酒店还举行了“用心服务”大动员活动，鼓励员工为客人提供额外的亲切服务，让客人觉得我们酒店就想家一样。而且给酒店里的每一位都下达了任务，像我们客房，不论职位大小，每人每周都有两件用心服务的任务。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识有一定的感性认识，从而帮助我们将课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后的课程学习打下良好的基础，更有利于对专业知识的学习、理解和掌握。同时也有助于我们日后就业。

我怀着美好的期盼来到咸宁温泉国际酒店开始为期几个月的实习生活。酒店管理是一门很大的学问，有太多太多需要学习的地方。即使是工作了这快半年的时间，我觉得我还是有很多很多需要学习的地方，还有很多很多我不懂不明白的地方。不过，这段不寻常的经历让我获益不少，并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。实习也让我们对社会有了新的概念，真的觉得自己真的如同沧海一粟，实在是太渺小了，这个社会是如此的复杂，无能为力的事太多了，有时候真让人感觉到身心疲惫。实习的有一段时间里我变得沉默寡言，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点竟是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，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机会，我还可以继续学习，走向更高点，让我这个被现实社会击打的“小孩”，重新整装出发。实习的这段时间让我明白，学习是多么重要。以前的我，不懂得珍惜实习的机会，只顾着自己生活舒适，却忽略了最重要的未来。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。

我在实践中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。实习生活就像一个放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将我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。了解到自身的不足，总结了经验和教训。在实习中经历了挫折和失败后，我学会也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。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。我成熟了许多，相信我会越挫越勇……把实习当作是体味社会和人生，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，也许这才是我们实习生活中最重要的。

对酒店有了自己的认识，在服务中，微笑是最简洁、最直接的欢迎词，也是最重要的“武器”。服务是有形产品和无形产品的综合，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一。高质量的服务不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临奠定基础，而且还能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。通过实习，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，养成了面对客人露出真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯；学会了用标准的礼貌礼仪待客；做到了无论在工作岗位上，还是走在走廊上，只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。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，这样的实现是整个企业的目标。从我在客房部的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管都是从基层服务员干起一步一步走上去的，对基层工作很了解，也很熟练。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是领班甚至主管亲自整理客房，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。客人的要求，要认真倾听，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；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是要用微笑和耐心去打动他。另一方面，我认为酒店各部门应多交流，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。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，实习的时间是短暂的，但过程却是漫长的……不禁猜想回到学校的感觉应该很好，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下。

大学三年学习时光已经接近尾声，在此我想对我的母校，我的实习单位，我的父母、亲人们，我的老师和同学们表达我由衷的谢意。感谢我的家人对我大学三年学习的默默支持；感谢我的母校咸宁职业技术学院给了我在大学三年深造的机会，让我能继续学习和提高；感谢咸宁职业技术学院的老师和同学们三年来的关心和鼓励。工作中领导对我的关心，同事们对我的支持。老师们课堂上的激情洋溢，课堂下的谆谆教诲；同学们在学习中的认真热情，生活上的热心主动，同事们的指导，所有这些都让我的三年充满了感动。这次顶岗实习设计我得到了很多老师和同学的帮助，其中我的指导老师对我的关心和支持尤为重要。每当我们遇到困难或者生活中的一些事情，郭老师都会找我面谈，对我开导，教育，遇到困难郭老师会为帮我想办法解决困难。同时还在思想给我以无微不至的关怀，在此谨向郭老师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。在此，我再一次真诚地向帮助过我的老师，同学，公司的领导和同事表示感谢！

**酒店实习周记 实习报告3000字篇六**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

1、实习时间

xx年x月x日-xx年x月x日

2、实习单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五星级酒店，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

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一名师傅，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八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，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老土而且比较陈旧，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。

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，由希尔顿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。

1、实习岗位

餐饮部

2、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括:

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

(5)酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

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重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。1、各项规章制度及其落实不是特别到位

所有高星级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。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，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，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿是一个涉外的高星级酒店，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、对餐厅卫生的管理和监督不是很到位

曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的两个月的时间里，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、没有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几乎名存实亡。4、没有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。在两个月的实习过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅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。5、管理层之间缺乏有效的沟通和交流

一个企业要进步，要发展离不开一个好的管理团体。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。而经理与领班之间也是如此，听说是因为我们经理跟领班们以前都是一个酒店做服务员的，所以她们便有些气不过。总之，那是一个女人的战场。6、菜品及其服务不是很到位

据我所知，现在中餐厅的大多数人，包括老总、经理、主管、领班、服务员、厨师都是从大世界酒店出来的，所以，不管是从服务还是菜品方面都是照搬照抄，没有一点创新意识。

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在两个月的实习过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅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。所以才造成了其发展的滞后，经营管理的缺陷。如果它有一个能够凝聚人心的精神性的企业文化，那会是另一番新天地。

2、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

俗话说:人为财死，鸟为食亡，员工进酒店工作除了为钱以外还为了能有一个光明的前途，为了能干出一番大事业。可是如今的中餐厅没有一个公开透明的激励和晋升机制，新晋升的领班是在我们不知道的情况下晋升的，除了漂亮点外没发现有什么优点。再说酒店除了给我们开罚单外没给过我们任何的奖励，反而是我们倒贴钱，工资低不说还的赔钱，谁愿意留在那儿啊，我走的时候人已经辞职了一大半，留不住人如何发展?所以，建立一套公开透明的激励机制和晋升制度尤其重要。

3、加强餐厅卫生的管理和监督

在餐厅实习的两个月的时间里，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，除了不定期的检查手指甲。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。也许是因为时间的缘故没得时间洗，也许是因为酒店员工洗手间设在负五楼，而中餐厅在三、四楼而且还只有一部电梯的缘故，总之，加强对卫生的监督和管理迫在眉睫，酒店可以从几个方面加强完善，比如时间安排，比如通道改进等等。

4、建立健全一套完善的管理机制

毕竟希尔顿是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化、管理需要人性化人性化、操作需要规范化专业化，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。如此一来，既可以弥补其他方面的不足也可以体现其管理方面的水平。

5、加强创新意识，提高服务技能

创新是发展的灵魂，是发展的核心，一个企业如果不图进取，只知固步自封，是会慢慢被社会淘汰的。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来星级消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。

6、加强管理层之间有效的沟通和交流

如今的社会是一个信息高度集中的信息化社会，一个社会要进步、一个企业要进步，要发展离不开一个好的信息集中管理体系。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。试问，这样一个环境如何能带动酒店的发展?所以，实在是有必要加强领导班子之间的交流与沟通，实在不行的话可以撤掉个别领导，能者居之。

1、实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1、1服务技能的提高

在这次实习中，我们培训了服务技巧和服务规范，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

1、2从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

(2)交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4)记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到:迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

2、实习体会

酒店培训的重要性。随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。?

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

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，在两个月的工作中，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，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

1、绪论

本人于xx年x月x日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1、1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1、2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1、3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平;在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2、实习岗位和内容

2、1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事:布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2、2实习内容

2、2、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、2、1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。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2、2、3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2、2、4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

2、2、5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2、2、6拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2、2、7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3、实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3、1实习建议

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。在这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。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3、2实习体会

3、2、1实习是对意志力的一种锻炼

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。

3、2、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、2、3服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到:微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

3、2、4酒店需要合作精神

**酒店实习周记 实习报告3000字篇七**

一、实习基本概况

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样应对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮忙，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，我的各方面均取得了必须的进步。

二、实习单位状况

酒店坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习资料及过程

我透过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不明白我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。

因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解潜力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，能够说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，所以为了给客人带给满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选取他们最容易接触到的部门前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选取直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了个性忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在十分忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要应对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人带给优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，以前我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有职责心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要用心主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去应对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我十分感动。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了应对就业该如何转换自己的主角，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员就应具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。透过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，思考事情也更加全面谨慎，能够说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放下，但是最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的职责，此刻当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就务必有勇往直前，扎实肯干。透过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。透过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自己各方面的潜力，顺应时代的要求；

其次，“业精于勤荒于嬉”，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，透过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践潜力，避免大学生普遍的眼高手低的状况，做好自己的工作，成为一个优秀的社会人，实现自己的社会价值和个人价值；

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强职责感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，用心、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到此刻将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我必须会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改善身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心期望酒店能够越来越好。谢谢！

**酒店实习周记 实习报告3000字篇八**

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。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇九**

xx酒店

本次实习本应是在大二时进行的，但因为种种原因而推迟到大三。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年xx月xx日

xx酒店是国内首家中外合作经营的大型五酒店。

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶/咖啡，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇十**

经过这三个半月的实际运用，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。

(一)实习单位介绍

1、实习单位：xx城酒店

xx城酒店——位于x东路x路段，是x首家以白金五星级标准建造、x最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的x山，面朝仪态万方的x湖。整体占地面积达x万平方米，建筑面积达x万平方米，是x面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

x酒店由x园集团斥资约x亿元重金兴建，x酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善x的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动x“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班(x人)和行李生(x人)，酒店代表主管(x人)资深酒店代表(x人)和酒店代表(x人)。

(二)实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

(一)酒店代表日常工作

1、利用xx酒店的“x酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机(车)日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场(车站)最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

(二)酒店代表的vip/大客户接待工作

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

(三)酒店代表交易会期间工作

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场(车站)工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

(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

经过了三个多月的酒店实习，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xx客人(大多数是来自酒店大客户——x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。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对x对x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最大的利益。

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x酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护x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，x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x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x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拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

x酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时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x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，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对x酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于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，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们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x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。

xx酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并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

xx集团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。这就可以使本身良莠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实时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。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇十一**

两个月的前台实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论的学习还是实际的工作，现在的我，对自己的岗位有了一个全面、较深层次的了解，随着实习的深入进行、知识的不断积累，我的接触面越来越广，对于问题的思考程度也日渐加深。

实习过程中，上级领导多次的沟通与指导，是我不断进取的动力，无形中加强了我对做好这份工作的信心与勇气。总结这两个月以来的点点滴滴，感触颇多：

这段时间，我的主要实习岗位是服务台接待员，因此对于这份工作认识最深刻：前台是商场的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个商场的形象，服务的态度同样向外界传达的是整个商场的。

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，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。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

1、想法

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会，是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定的进步。在xx城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在xx酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。xx酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五酒店，而且xx酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。

相对与xx酒店来说，xx酒店是一间非常年轻的酒店。xx酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上xxx酒店是属于家族生意，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，xxx酒店在员工的职业素质上是与老牌五酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五酒店只有拥有五的外表，而缺少五的内在，是不足以称作为一间五酒店。

2、建议

对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。xxx酒店的人事部以你们答应了以后都在这里工作才你们进来的的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。xxx酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

**酒店实习周记 实习报告3000字篇十二**

岁月如梭，转眼间半年的实习期即将结束。在部门领导和同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。回首翘望，若谈自己，便有优点可待继承发扬，但也有不足之处需学习改进；若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

（一）实习时间

20xx年x月x日——20xx年x月x日。

（二）实习单位

1、实习单位

xx酒店。

2、实习单位简介

xxx大酒店——xx市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于中国首席4a级景区别墅典范——xx。xx恒大酒店于20xx年开业，客房数量为293间，占地面积为10万平米，建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“61”功能配套模式，包括会议、饮食、娱乐、运动、健康、商业六大中心；尤其以会议、运动功能尤为强大。

通过半年的实习，以xx恒大酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于xx恒大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此xx恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐，需要学习的内容有如下：

（一）了解酒店的规章制度和环境：如制服、仪容、

仪表的要求，宿舍管理制度等，酒店六大中心加酒店主楼的相关信息；

（二）了解部门的环境：如熟悉中餐零点厅、包房、宴会厅、桃园厅傢俬的摆放位置，酒店洗手间的位置等；

（三）时刻关注酒店的产品推广：要了解并熟记酒店每个季度的产品推广，在必要时可以介绍给客人；

（四）参与部门的相关技能培训课；

（五）熟练接待散客、宴会、包房的服务技能；

（六）了解部门的相关产品知识：如酒水知识、营业时间、优惠活动等等。

（一）体会

在中餐实习半年，发觉自己一天比一天更坚强，心理承受能力、人际交往能力以及餐饮服务技巧也得到了提高。在入岗培训、金利来春秋订货会、华南师大附中xx周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在滨江中学xx周年校庆、中南大材料xx周年同学聚会、xx企业成立xx周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴、恒大冰泉发布会以及恒大集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

（二）收获

1、从负责包房的接待，我学到了

（1）要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果；

（2）要做好餐前工作，备好所需的傢私以及备用的傢俬，这样在服务过程中可以避免慌乱，更容易把服务做好；

（3）要留意并记住餐桌上每一位客人的变化，例如注意客人的酒量变化。若酒量不胜时，为客人斟酒时适当地可以减少，不一定要时刻遵守酒店规定的斟酒酒量标准；

（4）为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

（1）斟酒礼仪：注意客人酒量，客人敬酒时需站在客人前方，方便为客人加酒，拿酒酌时手不能过低；

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（3）宴会结束后要提醒客人带齐随身物品，随后检查餐桌上与餐桌底下是否有客人遗留物品，若拾到客人遗留的物品，要及时上报当区的主管；

（4）若客人正与其朋友交谈时，则不应打断客人的谈话，若我们正在为客人斟茶水，可以通过手势来提醒客人注意烫；

（5）注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

（1）善与客人交谈，多用客人的母语与客人交谈，必要时可以为客人推荐一些酒店比较实惠的产品、酒店附近的旅游景点；

（2）要关注客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

4、交际能力

第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚地对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是抱有戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考得不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

在中餐实习，第一次接待客人，紧张得忘了服务程序，也不敢张开口报菜名更不敢与客人交流。渐渐地，发现自己对餐饮服务也不是很厌恶，开始热爱上这份工作，享受与同事上班的时光，遇到不同的客人，自己也能应付得来，能做到服务热情、虚心学习、听取客人的意见。

5、应变能力

在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各种突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，使客人能得到较满意的答案，并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

在中餐实习期间，遇到过客人不合理的要求、客人丢失物品、客人喝醉、客人醉酒后反锁在洗手间等等情况，当第一次遇到时，自己缺乏经验，不知道如何处理才是。渐进地，当自己第二次、第三次……遇到时，自己也能及时地、合理地处理好事件。应变能力的提高需要不断地学习与实践，需要不断地积累经验。

（一）管理方面

1、xxx大酒店为加强员工对产品知识的了解，实行每月进行两次质检，质检不过关者倒扣钱的制度。虽然这一制度在一定程度上可以提高员工对产品知识的重视度，但在很大程度上会令员工在每次质检时人心惶惶，想尽办法逃过质检。似乎这一制度只有惩罚并无奖励，长期下来会打击员工的工作积极性。酒店可以选择一些激励方法加强员工对产品知识的了解，适当地选择一些惩罚策子，但奖励的占主要成分。例如质检优秀员工可以奖励一些酒店优惠券……；

2、加强管理层人员的素质和沟通能力。如果每件事情都不能通知到位又或者管理者在这件事情上出现意见不合，在这种情况下，各自都安排底层员工完事，这样只会事倍功半。

（二）人力资源方面

xxx大酒店最突出的一次严重问题就是人手不够。每逢有会议团餐，都需要各个部门的支援，但是支援的员工却不了解中餐、西餐，这样下来就不懂得如何去服务。酒店目前是必须解决人手问题，在未解决该问题前，酒店可以加强部门内部交叉培训，在不忙时，可以互相交换一两名员工到其他部门见习。另外要注重员工情感，注重员工的个人价值，提高员工的满意度，降低员工辞职率。

（三）意识观念方面

加强员工服务意识，提高服务技能。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。而服务员是酒店的一线员工，如果服务员都没有那种服务意识，见到客人就恼火，这样严重影响到酒店服务质量和酒店形象。

此外，高层管理者应纠正心态。并不能说领导就是对的，理应多听取底层员工的意见，多提高自己的技能，多融入员工的工作生活。比如说餐饮部的高层也是从底层慢慢做到如今这样的地位，理应知道餐饮服务技巧，可是该管理者完全不熟悉自己管理下的各餐厅的餐桌牌号、上菜程序。

（四）员工培训方面

xxx大酒店在培训员工上多采用理论授课方式。例如：中餐部在新菜式推广的培训课上，一贯地照本宣科。这样的培训形式对员工熟悉新菜式起不到多大的效果，只会让员工停留在对新菜式想象中的层面上。在培训方面，酒店可以采用教材与多媒体相结合的形式，可以让员工实实在在地认识了解新菜式，又或者边讲解边展示新菜式的原材料与制作后的模样。

曾经有人对自己说：“半年的实习时间不足以改变一个人。”不能一口否定这句话，但是在这半年的时间里，自己已经悄悄地、慢慢地在改变自己，改变自己对外界的看法，自己究竟有没有在改变，有没有变得更成熟只有自己最清楚。在xx恒大酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在不断学会更坚强，学会正确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时由于种种不公平的待遇而发现酒店在管理上的缺陷，这是一次不错的学习与交流的机会。

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