

## 酒店实习报告(15 篇)

### 酒店实习报告 1

20 某某年 10 月 9 日至 11 月 4 日期间，我在广州某某酒店客房部楼层做台班岗位。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间内上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成主管、领班，同学变成同事，相处之道完全不同。还好某某的主管们都对我们的实习生很好，都很有耐心教导我们。在这巨大的转变中，我彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。二十多天的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

我担任的是台班一职，平时在工作只是迎送客人、登记好客人的出入情况，几乎没用上自己所学的专业知识。正因为是这样我必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教主管。

我上班的时间是下午 5 点至凌晨 1 点，由于现在还住校，所以每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。我就是

每天就是帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成。一直以来，我都是依靠父母的'收入。也许工作以后，我才能体会父母挣钱的来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实习我看见很多的外国人，与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实习让我的口语提高了不少。广交会实习这十九天期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累

各方面的经验，为将来自己的前途光明之路做准备！

## 酒店实习报告 2

邱命佳

时光如水月如梭有如雁过无痕一般，转眼间，在唐宫 10 个月的实习生活已成了我记忆中的一段美好的回忆。回想起去年 6 月 23 号我怀着激动的心情开始了我 10 个月的实习生涯。可能是自己将要离开父母的港湾独自面对社会去一展身手，也可能是自己将很快赚上人生的第一桶金而欣喜，凡此种种让我怀着复杂激动的心情进入了 唐宫江南一号 。

记得刚来到深圳时，我们休息几天，就开始培训与分配岗位，公司对我们进行像新员工的系统培训，这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。所以经过两个多星期的培训；由于我们的新店还没开业，所以我们暂时被分配到唐宫分店的“盛世唐宫”实习，我在楼面当服务员，记得第一天上班时，我就像只无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，我很紧张也很害羞，看见顾客都不敢打招呼，就傻傻的站在那里。还好给我安排来个师傅，我的师傅很热情的教我认识台号及服务员的服务标准，几天后，在师傅手把手的教导下，我已经对部门工作有了基本的了解，。例如：如何看台、怎样上菜，怎样与顾客交流与沟通；等等~~所以之前的害羞与紧张已经没有了。

接着。7 月 30 号我们都期待已久的“唐宫江南一号”即将开业；所以我们就调下去了，开业当天很热闹，客人流量也很多；所以也很忙，客人一走我们还没来的及翻台，咨客就已经带客过来了；就这样，忙忙碌碌日子；就这样一天天过去了。虽然在工作当中遇到很多的挫折；但因为这些挫折让我学到许多在学校里学不到的知识；因为这些挫折让我不断的进步、不断的成长。在唐宫这 10 个月的实习生活中我不紧紧学会了服务员的工作流程；而且我还了解了唐宫的企业文化及它的制度；例如唐宫的爱心，我们每一位同事都有一本爱心存折，但这本存折不像我们平常用来取钱也可存钱的；它是用来记录我们所帮过的每一位同事及顾客；所以这爱心存折是为了让我们在工作中部门与部门及同时与同事之间可以互相帮助；在生活当中可以乐于助人。

有时，一天工作下来，感觉手有点痛，但我的上司及同事都会对我说：没

事的，过一段时间就不会痛了。在工作中，他们不仅会用语言教导我，而且在遇到困难时唐宫人就像家人一样的关心我及帮助我解决困难；在一起齐心协力的大工作完成。不过令我欣慰的是：在唐宫工作的员工都很是热情友好的，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；而管理层中的经理及主任和店长也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还是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，也曾招受过客人的骂。虽然“唐宫江南一号”的主要菜系是：江南菜；但来这里用餐的大多数都是香港人；所以在服务的过程中，提高了我的粤语水平，增长了见识，开阔了视野。

在这 10 个月。虽然每天都会感到疲倦和辛苦；但工作中同样有着快乐与希望；因为有同事们的鼓励、领导们的激励；还有唐宫给我们的希望，让我们在工作中的辛苦的感觉已变成快乐的感觉。

在唐宫实习的日子就要结束了，这次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 10 个月的工作中，我深刻地体会到了餐饮服务行业的艰辛，也看到餐饮服务发展的前景，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，感谢学校能给我们提供这样难得的实习机会，同样也感谢唐宫给我这么好的一个发展平台，最后，祝愿：“唐宫江南一号”生意越来越红火，学校越办越好。

### 酒店实习报告 3

由于系领导和老师的细心和辛苦的安排，我们有幸去参观郑州光华大酒店，并对其进行一个星期的专业实习认识。对于我们从未接触高星级别的酒店的菜鸟来说，这无疑是一个天大的好机会，也是我们了解星级酒店的最佳途

径。近距离接触如次大酒店的我，内心感受很深，有种如入其境，如临深渊的切实体验。现把我所了解和体验的描述如下。

#### 郑州光华大酒店介绍

郑州光华大酒店地处高新区南部门户——瑞达路与合欢街交叉口，交通便捷，环境清新幽雅，人文氛围浓厚。无闹市的喧嚣浮躁与局促，有景区的休闲舒适与静谧。由世纪光华科技股份有限公司（上市公司）和（国家）郑州高新技术产业开发区管委会共同出资兴建，建成后的光华酒店挺拔秀丽又富有气势，成为集餐饮、住宿、会议、办公、健身、休闲娱乐为一体的高新区唯一一家高档豪华商务酒店，已成为郑州西区标志性建筑之一。

#### 1、绿色酒店崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。

而随着我国对环保工作的加强监督，并且对其也制定相关的方针制度。并且人们对酒店的消费也提出了各种要求，希望得到更好更优的服务以缓解自己繁忙的工作压力，在这方面尤其是对绿色消费的欲望不断加强。而且，许多环保专家也竭力呼吁酒店的绿色消费，不断提升酒店的自然文化环境，减少由酒店带来的白色污染。因此，绿色饭店就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。

饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：

一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；

二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的'支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的

破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！

## 2、服务质量

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。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：你的一举一动都代表了我们的开元，你的形象就是我们开元的形象。客人永远不会错，错的只会是我们。只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。

### 酒店实习报告 4

#### 一、上海吉臣酒店简介

上海吉臣酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点——曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻，酒店实习报告总结。距南京西路商务区、上海展览中心仅 2 公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的理想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌——皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。

#### 二、实习岗位与内容

### （一）酒店前台接待

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，实习报告《酒店实习报告总结》。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。

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。

### 酒店实习报告 5

实习目的：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。

从3月份中旬开头，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，由于多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要预备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都由于英语而被淘汰了，最终一间，可能是有了前几次的阅历总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简洁，对于面试经受较少的我们，只在于熬炼自己，胆识、形象、沟通表达和应变力量等。

#### 酒店总体介绍

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性星级标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

#### 实习内容

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟识，被支配为副班。主班负责主要工作，副班在一旁帮助。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安排楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人供应准时服务，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！刚开头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，也很关怀我们。

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。三号和九号就略微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就安排到八号楼的各个楼层，也固定下了，熟识之后会好办事吧。广交会期间，外宾许多，刚开头有点可怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发觉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，沟通起来就有点困难了，说话完全听不明白，只有靠身体语言去理解了。

### 酒店实习报告 6

20 某某年 10 月，我在上海瑞吉红塔酒店进行了为期八个月的实习，该酒店位于上海浦东新区的东方路 889 号临近向城路，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，知道面对我的会是什么样的挑战？ 第一，初步的收获

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，**conciierge** 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，从一生长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

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。

## 酒店实习报告 7

### 一、综述

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。

## 二、培训感悟

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。

## 三、瑞吉核心价值

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。

## 四、瑞吉明星服务标准

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

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 STAR service standard，其中 S 代表 smile and greet，T 代表 talk and listen，A 代表 answer and 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。

## 酒店实习报告 8

20 某某年假期，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 名学生有幸进入某某宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近某某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，我被分配到某某宾馆的中餐厅——漓江厅工作，

一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

### 一、准备工作

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——某某宾馆是一所成立于某某年的老牌 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 厅是某某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，餐厅员工有将近某某人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

### 二、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，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

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。

### 三、心得看法

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某某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。某某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，毕竟某某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

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。在一个月实习过程中，我发现某某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。

## 四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢某某宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿某某宾馆能够越办越好，学院越办越好。

## 酒店实习报告 9

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。对于从事酒店业的员工来说，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。

## 一、实习地点

### 1、实习单位和时间

实习单位：某某大酒店

实习时间：某某年x月某某日—某某年x月某某日

### 2、酒店总体介绍

大酒店隶属于某某机关事务管理局，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。

## 二、实习岗位与内容

### 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。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/427050012112010006>