

# 大学生酒店实习报告

## 大学生酒店实习报告七篇

在经济飞速发展的今天，报告对我们来说并不陌生，报告具有双向沟通性的特点。一听到写报告马上头昏脑涨？以下是小编精心整理的大学生酒店实习报告7篇，欢迎阅读与收藏。

### 大学生酒店实习报告 篇1

#### 一、实习内容：

通过应聘为酒店(深圳民间瓦缸煨汤坊)的服务员，正式成为一名酒店员工，直接参与公司日常工作，在自身工作实习中，发现问题，提出建议，最后对全体公司员工进行问卷调查，在调查中发现问题的，提出有利管理的建议与意见，促进公司管理水平的提高。

#### 二、实习总结：

**实习目的：**为了体会在社会中的工作生活，体验打工的苦与乐，为将来融入社会打下基础与作好心理准备；同时响应学校培养与提高大学生综合素质能力的精神，理论联系实际，学以致用，用所学的科学方法和理论去指导实习，与时俱进，我满怀信心地踏上了社会实习之路。

**实习经历：**这学期的暑假，我只身去了深圳，深圳是个人才聚集的地方，特区的经济很发达。因为父母都在深圳的原因，所以就把深圳做为我的实习地点；在深圳福田区的福华路，我找到了家江西系的酒店，应聘成为了酒店的服务员，从7月20日开始了为期1个月的打工生活。

在起先的日子里，我只是以观察熟悉为主，学会一些酒店的工作流程和程序的，经过我耐心的观察和经理及同事的细心教导与指引，我熟悉了我所要做的工作，其实说到底就是把顾客服务好，但真正要做好它并不是那么容易，它也象是人与人之间的一种交道，你要学会很多原则与方法。这当中多亏有同事们的帮助，让我得以应付我的工作。

我的工作主要负责大厅的顾客，有五个大桌和两个小桌，碗、

筷、台都由我负责处理;另外一个重要任务就是送外卖，外卖都是周围的生活小区、写字楼、商场。

一个月的实习当中，我亲身感受着酒店的每一个管理层面，听说着员工们的苦与乐，结合着自己所学的知识，同时也发现了些问题，便试着向酒店管理层的提些浅薄的建议。

后来的工作中，我想到了用问卷调查的方式来反映酒店管理存在的问题，联系我工作中所发现的，打印了多份问卷，请员工们填写，我回收后总结了些问题与建议，提交给了总经理，希望对他有所帮助。

实习结束后，总经理给予了我1600的工资，这是我的劳动所得。

实习成果：

社会实习的目的主要看你所学到的和所得到的，这是最重要的，而不在于你所从事着怎么样的社会实习。你做个环境的调查报告，也许对你并没有多大的促进作用，所以在社会实习当中有无对自己有所促进，才是此次社会实习的评价标准！

通过本次的社会实习我学会了很多，也体会和感触了很多，我相信这些东西都对我以后成长成才都很有帮助。我总结了以下几项认识：

1、生活是一份责任，有苦有乐。我体验到了打工的乏味，每天重复着相同的工作，尤其是服务员每天都做着相同的程序，打扫卫生、摆台、收台、再摆台，服务顾客…我耐不住这样的生活，我试着问同事们如何坚持着，他们大都流露出一些无奈，服务员大多是初中毕业来深圳闯的青年，没有多少学历，所以只好从事服务员等行业，他们都说没办法或没能力去改变自己的一些，而赚钱是他们的唯一目标，或说是迫于生计，其实这也是生活的艰辛所在，为了生活，我们要工作着，我们无法逃避这些，这是生活的责任，对爸妈来说是家庭的责任，所以我们坚持着各自所生活的依托。其实这就反映了我们校园生活是多么的快乐，生活丰富多彩，爸妈供养着，无忧无虑，只有学习这门事。一方面我回珍惜这份校园生活，另一方面我会向着那份社会中的生活责任做好准备，我迎接着那份重担，我相信乐趣无穷，工作的乐趣。

2、所学知识要用到实际工作中，需实习的经验，要下大功夫。在

当服务员的过程中，我总把自己当作是个管理者来看待公司的日常工作，从一个领导者的角度来考虑着一些问题，总想着用所学过的管理方法与经验运用到实际工作当中去，但我发现，储存在我脑中的知识少之甚少，即便是些管理方面的知识，都未能想起一些，更何谈得来运用。那时我才发现我所学到的并没有那样的丰富，掌握的并没有那样的牢靠，就象一个不会打仗的战士，却拿着枪矛站在了战场上。大学四年之后，我是否也会象现在一样，没有准备好就踏入社会？其实这就让我学会了一种紧迫感，让我学好学更多掌握更多的紧迫感，大学四年并不漫长，也并不空闲，需要我们学得其实很多，只是我们还没有真正的发现。

运用所学的知识指导实习也是个难题，如何与实习相结合，运用所掌握的管理方法指导具体的工作更是难题。你不知道从何入手，你不能象套用数学公式那样地去代用你的管理思想；这个错综复杂的实际，需要你综合、大局式地考虑，你要替老板经理着想，也要替员工着想，而矛盾的存在如何更好地去平衡等等都是些头疼的问题，分工协作的多少，如何引导员工们的意见，团结员工们到一条心上来都是十分棘手。单单知道一个方法一个道理并不能顺利地解决问题，这当中更需要实习的经验，通过实习的经验，让实际来适用改造你的知识，在实习中认识到新的知识与经验。从而变成一个特殊而又普遍的实习规律，更好地指导你的工作。运用知识到实际工作当中还需花很大的工夫，我们在学校中仅仅是“纸上谈兵”，社会实

习就是一个很好的实地操作演练。

3、另外，我送外卖时，体会到的那种氛围都能激励着我努力完善自我，找份好的工作。酒店处于中央商务区，送外卖大多是去写字楼，深圳商会中心、卓越集团、搜狐等，里面的工作环境十分的优越，让我十分的向往与期盼，我会提醒激励自我。

在与顾客的打交道过程中我也学会了些人际关系，包括如何去与顾客交流处理种种问题，这些都是很用实与值得的。

总之，这次社会实习我收获很多。

三、调查报告：

(由于总经理的要求,不影响公司的声誉产生不好的影响,不让说明一些调查结果和细节,在这里只附调查问卷样卷)

过程:

调查对象:公司全体员工

调查目的:为了更好地促进公司的管理,反映员工的意见与建议,和员工工作的心态及工作实际情况。

调查情况:实发50份,收回34份

总结:通过统计员工的问卷结果,总结出了一些大家都认可的问题,交由经理在日常工作中完善。

大学生酒店实习报告 篇2

### 一、xxx大酒店概况

xxx大酒店是隶属于xx市职教中心的一家现代化的三大酒店,位于xx市经济开发和城市开发的黄金地段——xx市五台山北路65号。并与xx山、xx芦芽山和xx温泉度假村等风景名胜毗邻。酒店建筑面积13895平方米,于20xx年元月开业。为了增强酒店竞争优势,树立酒店良好形象,酒店于20xx年1月投巨资对客房、餐饮、会议室按照四标准进行了大规模的装潢改造。酒店现有职工200余名,共设有6个部门:餐饮部(包括会务中心)、客房部(包括康乐中心)、营销部、办公室、财务部和工程部。主楼10—15层为客房部,附楼一层为餐饮部,三层为多功能厅和会议室。后院为工程部锅炉房、洗衣房和餐饮部职工灶。

全店共有103间客房,其中包括豪华标准间、商务标准间、豪华单人间、豪华小套间和豪华大套间6种房型。房内配有中央空调、宽带网、程控电话、音响及闭路电视等现代化设施。附楼包括装修各异的大、中、小餐厅,可容纳700多人同时用餐,特聘酒店厨师主理,供应独具特色的中西菜点和地方风味的美味佳肴。酒店内还设有美容美发室、保健按摩室、足疗室、歌舞厅、咖啡厅、商务中心等功能齐全的娱乐服务设施。是您进行商务活动、举行会议、休闲度假的理想场所。

### 二、我在xxx大酒店的实习情况

在我将近 5 周的实习时间内，共在酒店的客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习。

### 1、客房部

在客房部，我向清扫员大姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在这为期六天的客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清及简单的客房服务方法。使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

### 2、餐饮部

餐饮部是酒店内员工最多、工作量也是最复杂最辛苦的部门。在此我进行了 3 周的学习。向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

### 3、总台

总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在此我进行了为期 1 周的学习，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

## 三、对 xxx 大酒店的优势分析

### 1、地理位置优越

优越的地理位置是一家酒店经营成功最基本的前提。全球的饭店连锁集团——雅高集团就是凭借着成功的酒店选址逐步踏上通往酒店王国巅峰之路的。xxx 大酒店位于 xx 市内黄金地段，是市内的一家现代化的三大酒店，拥有着同行业其他酒店所没有的优势。

### 2、特色的酒店名称和良好的口碑

酒店以蜚声全国的佛教圣地五台山为名，突出了自身特色，叫响了酒店名声，方便客人记忆，并且是为 xx 市人民所熟知的高级酒店，在市民心中有着良好的形象和声誉。

### 3、稳定的客源状况

酒店与市内的行政单位建立了良好的商业关系，保障了稳定的客源状况，一年四季都能维持酒店客房较高的入住率。餐厅和会议也常常爆满。

### 4、现代化的酒店设施

酒店装修豪华、高雅，餐厅有着独具异国风情的巴西烤肉厅和独特佛教文化特色的中餐包间。客房有着现代化的设施和独具品味的室内家具陈设。为了增强酒店的竞争优势，从今天一月份开始又以 4 酒店为标准进行了装修改造，使酒店在硬件设施上成为市内现代化的龙头。

## 四、酒店存在的问题分析

### 1、提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。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。xxx 大酒店也应该紧跟行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质水平。

### 2、建设酒店文化

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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒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。

在酒店的任何一个角落应该有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，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。而对于外地客人而言，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人单独的住宿环境而来。新到一处，客人落脚酒店，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。酒店人对此都应非常熟悉，酒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。因此酒店需要有一种功能，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，酒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。

#### 五、sometips （一些小的建议）

1、酒店行业现在流行的一种在称呼客人时，冠以其姓氏的服务技巧，这样会给客人带来惊喜和温暖如家的感觉。

2、建立酒店 **VIP**（贵宾）客人档案。在总台进行实习时，我就对总台服务员的记忆力大加赞叹，总台服务员不仅能够记住常住客人的体貌特征，更对其所在单位和证件号码都有所印象。这样不仅能够提高工作效率，而且能够使客人更加快捷的入住酒店。因此，我建议酒店建立一份关于酒店 **VIP** 客人的档案，这样能够更好的留住常客，更快捷的为客人服务，提高前台服务人员的工作效率和服务质量。

3、建立酒店内的小型图书馆。由于酒店的很多员工都在酒店住宿，并且酒店员工的素质普遍不高。建立小型的图书馆能够丰富酒店员工的生活，提高员工素质，更可以加强对员工的管理，减少员工工作时间聊天和搬弄是非的机会。

4、加强不同部门员工之间的交流。酒店员工对其他的部门的状况了解不够会给客人带来很多不便，酒店可以在淡季组织员工参观体会

各个部门不同的工作，以加强部门之间的交流和协作。以方便客人、提高工作效率、加强部门之间的团结。

## 六、总结

在这为期 5 周的酒店实习生活中，我受益匪浅。短短的 30 多天内，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。最后，更加感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

### 大学生酒店实习报告 篇 3

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习可以分为四个阶段。

#### 第一阶段：酒店餐厅部服务员

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 7 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 3 个半小时和晚上 3 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，但偶尔还会对没有做好工作的下属发脾气。

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。

### 第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

### 第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了以下几点。

#### 一、需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

#### 二、工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层

16 来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要 10 来分钟，有些邈邈的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三、查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

#### 篇 4

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和学习中很好地处理各方面的问题，实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。

理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识

的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。中国 20xx 年上海世界博览会，是第 41 届世界博览会。于 20xx 年 5 月 1 日至 10 月 31 日期间，在中国上海市举行。此次世博会也是由中国举办的首届世界博览会。我很荣幸此次是奔赴上海去实习。

上海 xx 酒店：上海 xx 酒店坐落于上海 xx 区 xx 高新技术开发区。地理位置优越，交通方便，45 分钟的车程至上海浦东机场，15 分钟的车程至上海虹桥机场。毗邻 xx 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。

## 二、实习时间

20xx 年 4 月 28 号——8 月 15 号

## 三、实习岗位介绍

就读于 xx 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 4 月 28 在学校的安排下进入上海 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。4 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。4 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

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/496115115051011004>