

精选在酒店的实习报告汇总五篇

在现实生活中，越来越多人会去使用报告，报告根据用途的不同也有着不同的类型。一听到写报告马上头昏脑涨？以下是小编整理的在酒店的实习报告6篇，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

在酒店的实习报告 篇1

前言：

根据我院酒店管理专业的教学计划，通过自己联系，我于20xx年8月—20xx年2月，在东莞美怡登酒店进行了为期7个月的专业实习，实习的岗位主要在餐饮部。通过本次实习，巩固了所学的专业知识，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，总结了一些经验和教训，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。

（一）实习单位的介绍：

1、实习单位：美怡登酒店（Miraton Hotel）

东莞美怡登酒店（Miraton Hotel）位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需5至10分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务

度假酒店。与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高23层，精致典雅的装潢美轮美奂，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CLUB—MBA夜总会，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2、实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有15间贵宾房、有同时可容纳400人就餐的大厅、可容纳180人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

（二）实习的内容

1、熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅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“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东

星斑、桂花鱼等的做法，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——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——

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，如乳猪有乳

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、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。

（三）实习的收获

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。

3、对饭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。

（四）实习的体会

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，是自己更加的坚强。

【实习目的】

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

【实习时间】

20xx. 12. 06-20xx. 03. 08

【实习地点】

x x 市阳光大酒店

【实习岗位】

x x 市阳光大酒店管家部服务员

【实习单位介绍】

x x 市阳光大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

【实习内容】

在酒店管家部实习，上岗之前是要经过培训。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门领班李小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被

套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“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，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了管家部。经过几天的工作后，我发现管家部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环

形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，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耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

【客房实习体会与小结】

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通前台的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

十年以前，酒店里的大学生是比较少的，有的也只是一些大专生。近几年各个院校的旅游、饭店管理专业的本科生陆续从学校毕业出来，有相当一部分进入了酒店，有做销售的，有做前厅的，也有做人力资源的，当然餐饮、客房、财务等部门也有。但是我们大学生应该在哪些方面有所改变以适应环境呢？

首先是心态的调整。本科生比大专生多学了两年，比酒店员工的主体——
高中生多学了四年。这两年或四年，本科生是在学校度过的，而你的同事们是在酒店度过的。你比他们多了学习的经验，他们则比你多了工作的经历。进入酒店后，如果以学历高，理论知识多自居，就会失去向同事们求教的机会，别人会对你敬而远之。随着时间的推移，你会发现工作经验和学历是同等重要的。工作经验是做事情的程序和方法，是与不同类型客人

打交道的经历，一定要通过实践才能掌握的。学历是代表你的综合素质，代表你的智力和学习能力是处于同龄人中的哪个水平，只有把它放到工作实践这个“水”中，才能发生你所希望看到“化学反应”。遗憾的是一部分本科生并没有充分认识到这一点，对职位、待遇和机会要求甚多，报怨同事和领导没对自己“另眼相看”。最后，只有离开了酒店。

其次是选择哪个酒店。有些酒店标榜自己欢迎大学生，其实还是报着“人才超前消费”的心理，酒店人才培养机制上并未做好接纳大学生的准备。如果只是大学生来做高中生可以做的事，对大家都是不公平的。有些酒店中、高层管理者的学历都不高，内部也不鼓励员工自学上进，大学生到这

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/615014020201011
331](https://d.book118.com/615014020201011331)