# 酒店餐饮部实习生日记范文

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2023-12-30

*相信有些人还没有写过酒店的实习日记呢，这就一起学习一下。通过酒店的实习，我们深切的了解到，必须学会自己有能力做的事情必须自己做的这个道理。你是否在找正准备撰写“酒店餐饮部实习生日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！1酒店餐饮部实...*

相信有些人还没有写过酒店的实习日记呢，这就一起学习一下。通过酒店的实习，我们深切的了解到，必须学会自己有能力做的事情必须自己做的这个道理。你是否在找正准备撰写“酒店餐饮部实习生日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

**1酒店餐饮部实习生日记**

我的本科母校——海南大学——为我们提供了很多的选择和实习机会，从面试招聘会前的指导到专场招聘，海南绝大部分的豪华酒店都来进行招聘。我所理解的实习便是一次锻炼的机会，一次对自己未来选择的尝试，一次深入社会直接面对工作的契机，抛开学校的象牙塔体验现实的残酷。

我的毕业实习确定过程可以说是一波三折，从最初被三亚万豪放弃到错过海口文华，到三亚凯宾斯基的门童与华宇度假酒店的前台，由于自己对于酒店行业的期待与憧憬，最终还是选择了出国实习，选择了新加坡。实习酒店是新加坡圣淘沙湾W酒店——这座位于世界著名旅游目的地的豪华度假酒店。

来之前，自己对这个酒店了解甚少，甚至一开始就不知道这个品牌，是网上的资料图片让我大概知道了这个酒店的概况;来之前，自己也听说了前几批从新加坡回来的同学感叹非常艰苦非常累;来之前，自己也做足了心里准备，不管多么艰难，也一定要坚持下去，尊重自己的选择。确实，在经历了比自己预想过的还要糟糕的时候，在面对了突如其来的责难与文化上融入受阻的时候，在面对生活上种.种不如意发生的时候，我想，如果自己有机会再次面对毕业后社会上或是工作时的各种问题时，应该会淡然从容许多吧。我很感谢这次实习机会给我带来的成长，角色转换的过程是撕心裂肺的，但唯有坚持，才能最终成长。

Wow，这才是W酒店!

酒店实习体会三篇实习报告 实习总结W酒店属于喜达屋酒店与度假村国际集团旗下酒店，是我们经常听说的圣·瑞吉斯、威斯汀、喜来登等豪华酒店的姊妹品牌。1998年首家W酒店在纽约开业，直到现在，W酒店在全球共有44家正式营业酒店，包括近年刚在广州开业的W酒店及公寓。W酒店定位为现代奢华时尚生活品牌，目标群体是时尚潮流的创造者和追随者。

我所实习的新加坡W酒店，英文全称是\_\_\_，于20\_\_年9月份开业。几乎所有的W酒店都秉承了相似的文化，但分散在世界各地的W酒店又包含自己独特的设计。酒店以“音乐，潮流，设计”为主线，“随时随需”(Whatever Whenever)的服务理念，W独特的大堂起居室设计、室内设计以及独特的香氛气味和设计名称。酒店员工被称为“Talent”(天才)，酒店大堂又叫做“Living Room”(起居室)，酒吧叫做“Woo Bar”，商务中心叫做“Weird”，员工食堂被称作“Green Room”等等这些有着独特意思的称呼。除了奢华精致的装修，这些名词是我刚来时前厅部副经理Jim Wu带领我参观酒店印象最为深刻的地方，我被W的酒店文化所震撼并深深的吸引。W酒店是想让客人在踏入大门的瞬间就可以震惊于眼前所呈现的一切，让他们感到“Wow，这才是W酒店”。

我不是行李生，我是欢迎大使

我所在的部门是Welcome Office，也就是一般所说的前厅部，而我则是一位Welcome Ambassador(欢迎大使)，直属于酒店Concierge(礼宾部)。工作的主要职责是开关酒店正门，开关车门，送(取)行李，帮助客人叫车，租借自行车雨伞，送报纸，擦鞋，问候往来客人，指引方向，接送客人，协助客人解决问题，保证正门区域清洁等等。简而言之，我们负责酒店正门几乎一切的工作。虽然都是一些看似简单的“小”事情，但要做到十分顺利的与客人沟通交流，实现客人的愿望并使客人满意，还需要非常多的历练。

每天的工作时间是九个半小时，轮班制度有五种：A班从上午七点半到下午五点;B班是从下午一点半到晚上十一点;C班是从晚上十一点到第二天早上八点;F班是从每天上午十一点到晚上八点半;H班是从下午四点半到第二天凌晨两点。以下是我每天的工作流程：来到酒店换好工作服之后到前厅部办公室开会(Briefing)，在交代了今天的工作重点和注意事项之后便回到自己的岗位——酒店正门和行李房——准备开始一天或一夜的工作。一般比较忙的时间是在接近正午到下午晚饭时间，如果有活动(婚礼、会议等)便会非常忙碌。

作为新人，刚开始工作的主要内容是熟悉周围的工作环境，熟记一些酒店以及酒店周围的设施，做一些简单的事情如开关门、问候客人以及拿行李。在一周之后，领队会带我们去房间熟悉里面的设施，告诉我们送行李的技巧和注意事项以及客人会问到的问题。然后便会带上我一起送行李，让我在旁边观察他的言行举止，之后便可以自己承担送行李的任务了。

小到开关门，大到送行李，我的每一个工作内容都是有标准和要求的。在酒店正门区域：看到客人从二楼大堂下来，自己必须主动迎上前去问候客人，问客人是否需要帮助，必须是面带微笑热心服务。如果客人拎有行李但没有坐电梯，自己必须冲上去问客人是否需要帮助拎包，一般是要帮助客人拎下来。见客人坐电梯下来，自己要提前守在电梯口问候客人并问是否需要帮助。新来的客人(带有行李)，你要首先检查行李上是否有客人名字(行李标签、航班标签)，最好用客人姓名问候他们，并强调欢迎他们来W酒店。如果客人从外面回来，除了问候客人，要强调欢迎回来。帮助客人叫车，一定要提醒客人是否有其他客人排在他之前，并适当提醒所需的时间。绝对不能拒绝客人，如果遇到你不清楚不确定的问题，要及时请同事或者上司帮忙。在送行李时，10分钟之内必须送达到客人房间，除非有特殊情况(如房间没有准备好或是客人有其他特殊要求);送行李时一定要用客人的姓名问候，拿行李进房间时一定要注意房门是打开的，并询问客人是否有特殊放置要求;送完行李时也要询问客人是否需要其他帮助，并谢谢客人，祝他们入住愉快。这只是我们工作中最主要的两个部分，其中的复杂过程和突发情况不一而足，琐碎的事情数不胜数，要注意和改进的地方时刻都存在。

雨伞事件

在实习过程中，发生过许多意想不到的事情，有被酒店经理严厉的责难过，也有被部门经理表扬过，都是与客人相关的细节问题，雨伞事件是其中最值得说的一件事。

那时候刚过完春节，大年初二(2月11日)的下午班。晚上下小雨有一位客人借伞，我在开门过程中答应了借伞给客人，但因仍有来往的客人我先选择保持大门的开启，借伞客人因为雨势小了婉拒后离开，被正在酒店大堂巡视的酒店经理(Hotel Manager)看到误以为我拒绝了客人，并派值班经理来和我沟通。当时值班经理的严肃使我意识到问题的严重性，但自己并没有拒绝客人，也向她说了当时的情况。最后是我拿着雨伞去追客人并送到客人手里，但因为自己当时太紧张又忘记问客人的房间号或者姓名作记录而又遭到了经理的责骂，不过最终客人将伞还回事件得以解决。

因为初来咋到还没有习惯当地的工作与生活，当时真是沮丧到了极点，说实话，自己真有辞职回家的冲动，其实主要还是因为自己的工作流程与变通性。在日后的实习中，通过对工作内容的重复及体会，越来越得心应手的处理这些事情。渐渐发现，习惯之后，之前遇到的事情都是非常正常而且可以理解的。

微笑待客，终有回报

某日中午，一对夫妇需要出租车，他们曾住过我们酒店，恰好我也帮助拿过行李，对他们有些印象。当时只是坚持自己微笑对人的习惯去热心服务，与他们交谈沟通，确定目的地并叫了车，因为外面比较热，就请他们在里面等。他们当时也认出了我，夸奖我的笑容以及热心，还特意问了我的名字，走的时候还给了我小费(叫车一般是没有小费的)，当时真是太开心了，微笑与热情得到了认可。

还有一次，我从接到的客人行李箱上认出了名字，便亲切称呼，并将其行李送到房间，之后只要见到他进去酒店，我都能称呼客人的名字并打招呼问候，在第二次问候的时候，客人惊讶的看我：“你竟然记得我的名字?”不论何时何地，不管你自己的情绪如何，只要是与客人接触或在帮助客人，你都要拿出自己应有的精神面貌微笑热心的服务，最终会有好的结果。

结语：建议与收获

在我三个月的实习工作中，犯过很多错误：行李险些送错房间，对客人姓名称呼不熟练，与同事之间的沟通不够顺畅导致一些不必要的麻烦，时常弄错出租车顺序等等。但也收获颇丰：学会开Buggy送客人买东西，尝试了赛格威(Segway)，坚持始终微笑面对客人(不论自己心情的好坏)，掌握了每天的工作流程以及送行李的关键要点，体会了夜班的辛苦等等。

对于自己的不足我也有了清晰的认识：性格比较安静导致自己与客人的对话放不开;英语的语言劣势导致自己在称呼客人姓名时容易出错，有时候不敢用客人姓名称呼;文化的不习惯导致同事之间的沟通并不十分顺畅，有时会影响工作速度;因自己的专业问题，酒店行业的一些知识技能在一开始并不熟悉，导致自己对于一些名词和在处理问题时考虑不周到;在比较忙碌的时候还是会比较着急慌张，容易出错。所以会始终坚持语言的学习，更新自己在酒店管理方面的知识技能，增加自己的工作经验，尤其是要抓住出国学习的机会。

对学弟妹的建议：工作实习对自己的帮助是非常大的，不论是增加工作经验还是让对自己即将踏进的社会有一个新的认识，或是对自己以后所从事的工作有一个初步的认识，帮助自己调整择业观念。所以一定要认真选择自己的实习岗位，脚踏实地的完成短短几个月的实习工作。

对学校的建议：学校以及学院为面临实习的同学们组织专场招聘会，提供了很多的实习机会，对找到实习工作帮助非常大，但许多同学在未来择业方面还是犹豫不决，应该提供专门的讲座为同学们理清思路;有些同学因为考研考公务员等其他事情影响了实习，学校以及学院应考虑为这类同学群体提供更多的实习机会;在实习过程中，常常会遇到许多意外或是困难而使得许多同学半途而废，学院以及学校应该在同学们的实习过程中提供更切实际的帮助，使同学们可以顺利完成实习。

**2酒店餐饮部实习生日记**

一、引言

从进大学开始，就业就成为我们“喋喋不休”的话题。在过往的大学生活中，我们做过各种校园社团工作、兼职以及暑期实习，以面对眨眼即到的毕业招聘!但即使到了大三下，马上要与各大企业HR过招之时，我走出去还是能一眼被人看出来是学生，怎么装也稚气未脱。只有真正进入社会面，扩大与社会的接触面，增加在社会竞争中的经验，才能更好的融入社会!

时光飞逝，毕业实习最终来临了，大学生活临近尾声了，步入社会的铃声也快敲响了!很早就听说了这次的毕业实习，师兄师姐们各有想法心得，而真正到自己去实习的时候也是感慨万千。这次实习是专业学习的重要部分，也会影响自己以后的职业生涯规划，所以害怕面对但又期待。

由于实习单位有4个可选，综合自己的实习经历和兴趣，我选择了去\_\_\_实习，想要深入了解政府接待旅游企业。开始有点遗憾失望没有去国际酒店实习，但是实习完后对自己的决定没有失望。经过这次实习，我体会到了理论与实践的诸多不同，也发现了自己理论上的诸多漏洞和经验上的严重不足，所以下定决心以后要好好学习，并不断付诸实践。虽然只有短短21天的实习，但是我们获得了同事、上司、酒店以及客人们的好评，也结交到了很多良师益友，在此很感激学院和专业老师们给我们这么好的机会!下面，我简单地汇报此次在\_\_\_实习的目的、单位概况、实习内容、实习心得体会、

以及对实习单位改进的一些个人意见和建议!

二、实习目的

毕业实习是学生完成大学四年全部课程后的最重要的实践环节.毕业实习使学生直接接触企业,进一步了解和认识企业的实际运营过程,熟悉和掌握企业中的软件开发管理和过程,并通过撰写实习报告,使学生学会综合应用所学知识,提高应用专业知识的能力,并为撰写毕业论文做好准备。[1]这是学院安排毕业实习的初衷。

我个人认为，学院安排2个月的实习期，一方面可以让我们体验一次真正的专业学习，将理论与实践相结合，从而更好地让我们认识和掌握与酒店有关的知识;另外一方面，也是我们初入社会的一次演练，好好锻炼自己吃苦耐劳的能力、与社会更好的接洽，从而进一步认识和提高自己各方面的能力。

三、实习单位概况

3.1，实习单位介绍

\_\_\_是一家四星级标准，具多功能服务的豪华宾馆式会议中心。该会议中心坐落在风光旖旎的广州市东郊天鹿湖畔，距市区约12公里，周围有环城高速、新广从、广汕及天鹿南路经过，交通便利。中心高8层，建筑面积约1.2万平方米，建筑风格

独特，装潢豪华。中心有美丽的山庄别墅群，雅致的山村疗养院，郊野森林公园;馆舍四周，青山绿水，空气清新，为商务之旅及各类会议接待之首选，也是踏青旅游、寄情山水的好去处。[2]

会议中心管理实行经理负责制,总经理对中心整体的经营管理活动统一领导,全面负责。中心设总经理,副总经理以及各部门经理组成管理层,下设6个部门,分别为财务部,安全部,工程部,客房部,餐饮部,销售部，通力合作完成中心日常运营。

3.2，实习部门介绍

本人所在的销售部是酒店的核心部门，直接关系到中心营收水平的高低。销售部的主要职责是对外公关、宣传及销售。主要负责制定市场销售计划，计划组织整个销售推广活动;由于没有公关部，销售部同时也要开展对外公共关系活动，负责与新闻界、地方政府、职能部门的联系，组织和安排各种中心内外大型活动，与中心高层一起处理各种突发性事件，并收集有关酒店形象方面的信息，为管理者提供决策;负责日常性的销售工作处理业务往来函件、传真、电话和来访，回答客人关于酒店产品、价格、优惠等相关事宜;负责各类会议、宴会、旅行团队的接洽工作;负责酒店所制定的营销政策的分析、计划、执行和落实工作以及各部门促销活动的政策性、可行性的监督工作。[3]

3.3，实习内容

\_主任按照我们的意愿和优势，将我们分到3个部门——会议接

待(属于销售部)、餐饮部和客房部，我有幸被分为会议接待员。会议前一天负责迎宾。会中负责主会场和分会场的会务接待，会前准备会议室的纸巾、矿泉水、烟盅、桌椅的摆放;会议期间为领导端茶送水递香巾，及时满足领导的会务需要，每隔半小时为领导们添茶送水一次;会后负责卫生打扫以及整体摆放。会议结束前一天在中心门口送宾。工作虽然很简单，但是直接面对首长们，而且每天工作时长达12小时，所以很重要并且也很辛苦。但是我们都很积极努力的做到最好。

四、实习心得体会

通过此次近一个月的实习，我感慨和收获良多!

1，上任后，要求更加科学有效地防治腐败坚定不移把反腐倡廉建设引向深入。此次会议表明国家倡廉反腐行之有效。首先，据自己亲眼所见，高为全国军事级的大型会议，首长们每餐食用的是自助餐，食品皆为日常所用的;且我们还可以在首长用完后继续食用，不铺张浪费。另外，据酒店消费情况，首长们每天消费额为150元3餐，仅这一数据已经让我们感叹首长们会议的简朴。

2，践行健康养生，保护环境。中心风光旖旎的广州市\_\_\_湖畔，青山绿水，空气清新;而且自养很多禽类植物，生活健康悠闲，是顾客修生养性的好去处，也为员工们生活提供了很好的自然环境。

3，自身服务水平和能力有很大提高。在会议开始前，中心每天让我们进行1小时左右的视频培训——听周思敏的礼仪培训讲座。首先在意识上，我学会了要做好为顾客服务的心理准备，处处以顾客为先。其次，通过这一次实战，我学会了一些标准的礼仪礼貌。不仅工作时是必须的，也是日常生活所必要的;真的微笑服务直到脸笑僵，养成微笑的习惯。学会了主动询问顾客，并初步预测顾客的需求。也学会了一种在实践过程中不断摸索着学习、自己解决问题的态度。在学校、家里有家人、老师指导我们该做什么、怎么做，但是在职场不会有人告诉我们这些，我们必须要学会自觉地去做，知道怎么做，而且要尽自已的努力做到最好，最终的结果才是评判效率的标准。其实这些，也是因为实习或者生活中自己表现的不足，而总结出来的。

4，实习也是一种生活体验，一种心理成长。会议召开前，经理和主任时常为我们打气，教我们见到首长要大大方方，不能怯场!我们都大笑，感觉自己一点都不紧张。人生就是在这样类似的经历中不断成长，当我们不断接触到这种大型场面之后，我们生活、走入社会便会更加从容，不会不知所措!

5，千里难寻，是朋友。经过短短21天的相处，我们感觉这里挺温暖，高层领导对我们特别照顾。从一开始来到这个酒店，主人经常与我们接洽尽量从细节上满足我们的要求，而且还给我们制造惊喜：应我们的期望，清明给我们带薪休假一整天还包接包送，以解我们的思校之苦;开放最大的卡拉ok厅，免费让我们尽情玩耍一整晚，还提供一些水果饮料喝服务人员，主任献唱、刘总陪饮、处长陪唱;而且还特意接待学校的\_老师和\_教授来看望，一探我们的饮食居住条

件并从精神上给我们打气;经理也不再给我们苦活干了，这段期间我们只接受培训，其余时间都给我们调整心态休息.........

店员工也让我们刮目相看。跟我们一起负责会务的阿姨把我们当做女儿一样看待，配合我们的接待工作;粗活重活都揽着自己干;有好吃的水果都留给我们，还与我们聊家常。所以也一了高层的担心，能够与老员工们友好相处并建立深厚友情，我们也被他们誉为“最好一批实习生”的称号!

在我们即将离开时，一起工作的同事们都来跟我们合照留念;处长和刘总也被拉来跟我们一起“疯”，获得处长的10分表扬;中午还安排了欢送宴，刘总和何副总、吴主任以及广东总队的赵主任等等领导来与我们祝酒畅谈，还给我们每人100元的红包;最后吴主任等领导送我们回学校并给予我们一些叮嘱，真心让我们非常感动!

首长们也没有我们想象古代官员的那般“恃强凌弱”“作威作福”的恶劣作风，都很风趣优雅，经常与我们开玩笑，调侃我们的工作;犯了小错误可以开玩笑为我们解围、一笑而过;跟我们聊家常，教我们关于工作、家庭、学习的小事，俨然一家长作风;更感动的是，有些首长还送些小小礼物给我们留作纪念，全然改变了我们对中国政治官员的负面看法。

更让我们惊喜的是，在会议结束后，广东省总队一位4颗星首长与我们调侃，让我们与导演20\_\_年北京奥运会开闭幕式、《千手观音》等作品的张继刚合影要签名。虽然只是开玩笑，但足以表明首长们对我们工作的认可和肯定!

还有一些专业的感想，我将在下面对实习单位改进的意见和建议部分进行汇报，主要是依据个人的所见所闻，再结合一些专业文献所提出的，请继续阅读!

五、对实习单位改进的意见和建议

1，服务质量有待提高。

酒店的基本营销模式不外乎“设施营销”和“服务营销”“ 环境营销”策略。通过这次的装修，中心配备了更完善而专业的设施，这是营销人员出奇制胜、敢说敢想、增强自信的源泉;酒店在此基础上才形成“服务营销”。

中心已经具备了会议硬件设施以及优越的环境营销条件，所以建议中心不断提高服务质量。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,能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。在服务项目上,个人认为中心传统的客房、餐饮服务项目做得很好，但是成功的会议中心需要配备齐全的会议营销、会议展厅设计、会议策划、会议协调服务等会议专业服务项目，以及会议服务的个性化要求，甚至一支集合各方面具有娴熟的专业技术与服务技能的会议服务人才队伍,包括会议营销员、会议策划、会议组织管理人才、会议服务经理、会场服务员、会议设备技术员、会议翻译等[5]。中心虽然是专门政府制定会议接待酒店，有一定的客源和财政支持，但是也需要盈利来源，所以为了在市场经济中更具竞争力，服务也需要不断提升。

除了人员服务质量的提高，个人还注意到中心的软件也需要更新而且可以充分利用。软件作为一种比较成熟的酒店管理系统，牵涉到的内容比较多，它主要包括前台管理前台辅助管理、收银结帐、客房管理等部分，还有一些和外部系统的接口电话计费、公安接口、电子锁、财务系统接口，前台接待部分是整个管理系统的基础部分，对酒店管理很重要。依个人所见，中心对这些高新科技的应用较其他酒店少。

2，需要完善的人力资源配置，建立起人力资源管理体系。

人力资源部是一个非常重要的部门，负责公司用工制度、人力资源管理制度、劳动合同和工资制度、人事档案管理制度、员工手册、

训大纲等规章制度;工作目标和工作计划，预算;人员的招聘、选拔、聘用、培训、配置及考核、各岗位的岗位说明书，激励机制、福利保障制度和劳动安全保护措施，职业生涯管理等。\_\_\_设置了财务部、销售部、餐饮部、工程部等部门，可能是根据其特殊情况设置的，但是个人建议简历人力资源系统是及其重要的(如表1多功能)，据个人了解，\_的员工福利制度、晋升制度等有待完善，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，会得到更多员工的支持，这对酒店盈利的提高、服务力的打造和竞争力的提升至关重要。

表1 服务企业人力资源管理体系的架构

导向系统：管理者素质的提升

理念系统：人力资源价值观和理念、团队精神和沟通机制、企业人际关系、企业文化

业务系统：制度与政策的建立、岗位分析与工作职责制定、人员招聘管理、薪酬福利管理、绩效考评管理、人员离职管理

保障系统：战略人力资源管理、职工职业生涯设计、培训与人才开发

3， 需要营造更好的酒店文化

一个企业的文化特色是否鲜明是决定企业核心竞争力的重要因素。酒店文化是酒店企业的灵魂所在，是塑造满意员工的重要渠道。通过一定的文化营销手段不断提高知名度和美誉度，开拓创新，提高酒店企业的核心竞争力。酒店的文化氛围形成后，逐渐也可以形成自

己的品牌文化，从而建立起饭店的竞争优势。品牌是一种名称、术语、标识、设计或是它们的组合应用，其目的是借以辨认某个销售者或销售者的产品或服务，并使之同竞争对手的产品和服务区别开来。[6]

\_\_\_作为武警广东总队会议接待中心，本身具有浓厚的政治和武警气息，中心可以充分这一政治和社会身份打造无可比拟的酒店形象，激励酒店员工提高绩效，更让广大群众心向往之。

六、小结

通过这次为期一个月的短期驻地实习,我比较全面地了解了酒店的运营过程,为我接下来的理论学习进一步打下坚实础.同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友。

我们现在很多同学在上学就宁愿出去工作，但是真正在社会实践了一段时间，我们便会真正感受到读书时期的快乐。出去工作没有一定的真才实学，只能做一些基层工作，会处处碰壁让人感到生活的无奈。所以一定要珍惜在校的时光，学好理论知识，以后才能更顺利的融入社会的竞争，也是自身成长的一大步。

以上是为我此次实习的一些感受和建议，可能有很多的主观的痕迹，仅作为个人总结。最后，感谢学校老师给了我们这个机会让我们展示自己，也积累了很多实践经验!我们也终于不负众望，出色的完成了学校和老师给的任务，期望老师们都能够满意!

**3酒店餐饮部实习生日记**

我实习的部门是\_\_酒店的宴会部。宴会部是由宴会部厨房、宴会营销部和宴会服务部组成，宴会部的工作范围分别是三楼的\_\_厅、粤海厅和几个规格不同的厅房。在还没有去实习前，我对宴会部的认识仅仅是宴会的摆台和上菜，至于其它的部分及流程都不太了解。当我第一天正式上班时才发现，准备一场宴会或会议并不是那么简单。在十二月正值是宴会部旺季的开始，各种会议和宴会都比较集中地在此时举行。所以在短短的几周工作时间内，我基本上了解了公司宴会、婚宴、会议的操作。

虽然在学校的一次专业实习周里面曾经做过宴会设计这一环节，但是由于当时没有实际操作的经验，单凭书本和网络提供的资料，很难能够真正地去理解一个宴会筹备的整个过程。然而通过在粤海酒店的实习，在实际工作当中能够很好地体会和认知宴会工作完整的流程。与学校的学习和生活节奏相比，在粤海的工作必须相当地快而且多，无论是走路还是上菜给客人都要以最快的速度和尽量多地搬运物品来完成，并且达到最好的效果。由于个人的体能问题和对物品存放的位置不熟悉，搬运物品对于我来说是相当困难的，尤其是刚刚工作的头几天，搬运物品常常要花费很长的时间，常常要跑好几趟，非常辛苦。在这种情况下，我曾经有想过放弃，但是后来仔细思量就觉得这样做不仅学不到任何东西，而且对个人信誉也造成不良的影响;在工作统筹上，由于普通话说不好，自己又不敢主动去包间，所以只能硬着头皮找领班和我一块盯，对于我来说一开始很难适应，后来我发现我的不足在这成了长处，但还是有一种莫名的紧张感，生怕会出错;而且我还体会到了许多人为什么说酒店业是份辛苦的工作，不仅仅体现在轮班制度上，还体现在具体工作内容上。服务业不同于制造业，所有的服务只能够一次性地、按次序地、准确无误地完成，这样的工作对一个人来说无疑是一种巨大的挑战。一旦其中一个环节出错，必将影响到客人对酒店的看法和认知，所以要做得又快又好，就必须反复操作基本流程，达至熟练，这样才能保证服务质量。另外，宴会部的每个小组都有很强的团队精神，虽然工作又苦又累，但是他们的热情都十分地高涨。我在校期间都曾经参与过社团的工作，大家都因为兴趣而聚集在一起的，所以大家对社团的工作产生热情。可是我在粤海所感受到得那股工作热情源于对自我的挑战，挑战自己在最短时间内完成摆台，挑战一个团队在最短时间内完成设场……，他们的热情是持续不断的，即使已经做得很累了，但是很多同事都还是精神奕奕地、斗志昂扬地继续坚持完成工作任务。这一点让我深受感动。

最后，谈一下关于人员数量和工作管理的问题。正值旺季的宴会部，婚宴和会议都非常多，一做完婚宴或会议马上就要翻场(注：行内话，意思是重新布置会场)。然而现在正式员工和实习生的总人数仅能应付淡季的工作量，人数严重不足时，女的常常当男的用，另外依靠十几个个帮工利用他们剩余不多的时间进行清场和翻场。如果帮工们到点下班而剩余的工作又很多，那么我们就会很有可能无限期延长下班时间。因而造成我们每天工作时数长达15个小时，人均睡眠时间约8小时。在如此超强度、超负荷的工作下，人的工作效率自然会有所下降。在工作管理上，人员大量流失是宴会部十分突出的问题。宴会部很少在淡季招聘新的成员，常常在旺季来到前的一个月才招人，缺乏给新人适应和过渡的时间。所以经常出现新人还未来得及岗前的基本培训，就立即上岗工作，与此同时，工作压力大导致新人做了一个星期都不够就离开，造成员工流失率远高于其它部门。

**4酒店餐饮部实习生日记**

半年的实习时间转瞬间即逝，在公司的工作，使我真正从校园踏上了社会，在总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我的人生经验增长，在这短暂的时间里让我学到了很多东西。让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真、独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自学能力等等，在这次的实习中让我受益匪浅!

总机工作的起步是我们的领班华姐，是她耐心地辅导我们去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，她不仅教会了我们总机工作的流程，也教会我们熟悉关于酒店的一些知识，也是她教会了我们如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导!

在总机的工作中，他们的严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，使我从他们的身上学到了很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

总结自己在总机的工作职责：

(1)、坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

(2)、按工作程序迅速、准确地转接每一个来电，保证通迅工作畅通，对客人checkin和checkout时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

(3)、对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接和叫醒等服务。

(4)、熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

(5)、不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话，也要对住客的资料进行保密，做好总机的安全制度。

(6)、爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

(7)、正确操作总机的各项功能和注意事项。

(8)、自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系、交朋友。

(9)、完成上级领导的其他工作安排。

(10)、与同事做好交接-班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢半年以来有你们的陪伴，谢谢有你们!

这是在总机半年以来的总结，总机的生话让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥!

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生!

**5酒店餐饮部实习生日记**

回顾这段实习日子，点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名在校大学生、一名成年人，在这真实的的工作环境中，给我们即将走出校园面对社会起到了很好的缓冲作用。

一、实习目的

旅游管理专业是一个实践性很强的专业，通过专业顶岗实习，加深我们对前两年所学知识的理解和掌握程度，通过实操来掌握实习部门的工作流程，初步接触和掌握旅游企业(酒店、度假风景区)管理的基本理论、业务知识与方法，培养综合运用所学理论知识去发现、认识、分析和解决实际问题的能力;了解旅游企业(酒店、度假风景区)经营管理中出现的新问题、新观念、新经验、新方法;在增加感性认识的基础上，对我国旅游行业的现状、未来发展有一个基本的认识。同时，培养同学们的团队协作能力和吃苦耐劳的精神，锻炼和提高学生的心理素质。

二、实习内容

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，\_\_\_人力资源部组织了为期四天的岗前培训。我们每位实习生都进行了两次培训，一次是全体培训，分为室外培训和室内培训。室外培训都是以团队游戏和拓展项目为主，室内培训主要是企业常识，安全教育等等。期间我们还参观了主题公园，火山温泉，酒店别墅，让我们实习生对实习点有一个初步的印象和了解。整体培训的第四天，人事部结合实习生的意愿和培训期间的表现，进行岗位分配，有温泉前厅接待员，酒店前厅接待员，公园导游，公园商场服务员，客房服务员，销售助理，餐厅服务员。岗位分配以后，我们到达自己工作的部门，进行由各自部门安排的岗位培训。我觉得进行两次的培训效果很好，全体培训让我们实习生在新的环境有了一个比较好的缓冲期和适应期，部门培训也具有很强的针对性。

2、实习部门和实习岗位

我实习的岗位是温泉前厅接待员。这次分配到温泉前厅的实习生总共有六个，都是女生。温泉部细分三个小部门，前厅部、休闲部和露天部。火山温泉区有两个部分组成，一个是火山温泉，一个是冰川水谷。温泉的开放时间是每年的十月到次年的五月，水谷的开放时间是每年的五月到次年的九月，交替开放。每年有两个黄金期是温泉和水谷同时开放的，十一黄金周和五一假期。

岗前培训由温泉前厅部领班负责，主要包括温泉部的经营理念和口号，温泉部的部门歌曲，岗位知识和技能训练以及工作礼仪训练等。十月份即将开温泉，所以我们培训是以温泉为主，水谷为辅。温泉前厅由四个岗位组成：

(1)门口写单接待(工作内容是在门口迎接客人，为客人讲解温泉的主要项目和注意事项，用报客单登记客人的房间号码和门票类型，登记钥匙牌号码，发放储物柜钥匙并指引客人到入口;另外如果有旅游团队，门口接待还要对团队进行讲解)

(2)入口接待(用检票机为客人验票和收票以及刷房卡，客人入场的时候还要留意客人是否有那钥匙牌进场)

(3)出口接待(回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证)

(4)前台输单(输报客单，分男女、客人类型输入电脑;夜班要做报表)

另外还有前台收银(售票)和二次收银(客人在温泉区消费的买单地点)，收银工作都是老员工负责。不同岗位有不同的工作性质，但各个岗位又相辅相成缺一不可。我们六位实习生分为两个班次，早班和晚班交替，十天转一次班，每个班都领班和相对应人数的工作人员。我们班次的岗位是轮流站岗的，一天一个岗位，从前台输单、入口、出口、门口接待循环轮下去，有时候还会支援收银工作。

3、实习效果和实习体会

(1)外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌;就算是没客人的时候也要注意自己的形象。第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅游行业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识;而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

(2)人际关系与沟通能力

在度假区工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。开始与他们交流的时候我通常会感到压力很大，有时会紧张的冒汗，但也正是因为与他们接触交流，锻炼了我的语言表达能力并学会应该如何与他们交流。很多客人会打电话咨询或者当面咨询温泉的情况，通过我的介绍和解释解决了客人的疑惑之后，觉的自己很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的最好的回报。

(3)受挫能力

温泉的旺季和淡季非常的明显。一般都是节假日客人多，工作日客人少。特别是十一黄金周和春节黄金周，客人多的时候，大堂内乱哄哄的，塞满了客人，见到这样的情景，客人甚至是自己也自然会暴躁起来。这种情况下，客人会埋怨你手脚慢;客人多的时候顾得了这边，又顾不了那边的，客人会骂你服务态度不好，骂你没脑子等等。有时候客人的小孩子超高了，不肯补票，入口这边不让客人进去，客人就开始骂你等等。刚开始的时候是接受不了的，有什么理由在这里糟客人谩骂，自己又没有做错事，不好的情绪甚至还影响了工作质量。可是慢慢的明白，自己选择了服务行业，就要端正自己的心态，目前自己遭遇的其实只是小儿科。工作的时候，自己会经常出错，有一次还被扣了分。但是我明白对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。自己是一个自尊心很强的人，作为一个初出茅庐的新人，犯过错是不可避免的，好在领导和同事也没有很责怪，给反而给了我鼓励，这让我非常感动。

(4)痛并快乐着

在实习的过程中，很庆幸我遇到了一帮好同事。旅游景区的员工一般都是当地人，而且年纪都是与我们相当的，大部分甚至比我们还小。我们在温泉一线员工当中，已经是大姐姐了。从第一次见面开始，我已经被这帮可爱的小女孩深深地吸引住了。我们在培训的时候，也多次向我们演示上岗的接待讲解。最初上岗的时候，也很照顾我们，知道我们不适应，很多时候她们都不休息，就让我们去休息;我们有不懂的地方，都很仔细很耐心地向我们解释，有时候也会主动和我们说工作当中的注意事项，以免我们会出错。当我们做错事的时候，也不会责怪我们，反而会鼓励我们。同事们知道我们不能经常回家吃上住家饭，营养不够，特意多次邀请我们去她们家，请我们吃饭;我们不能回家过年，除夕晚上又让我们蹭饭去，这些我都一一记在心里，感谢你们，我可爱的同事们。最深刻的一次是十月底的时候，我得了肠胃炎，吐了两天还拉肚子，连续两个晚上，同事和部长都在工作时间带我出去县城看医生，由于身体不舒服，我的本分工作不能做好，她们还会帮我完成。她们虽然不是我的家人，但是她们都很照顾我关心我，在这里要说一声谢谢。在单调同时又很繁琐的实习日子里，有这帮好同事的陪伴，我很幸福很快乐!

4、对实习的意见和建议

(1)对学院

1)实习的时间是从九月份到次年二月份。我认为实习的时间过长，导致实习生不能回家过年，特别是外省的同学。学院应该与实习点再沟通，争取实习时间到过年前为止。

2)专业实习不对口。酒店管理对应的实习点自然而然是酒店，但是我们所学的专业是会展管理，而且这个专业是属于较新的专业，我们更倾向会展管理方面的实习。学院应该尽力结合各班的专业，选择对应的专业实习点。

3)学校老师对实习生关怀度不够。实习点离学校比较远，导致老师不能经常探望实习生，不能很好地收集和了解学生实习的情况。而且实习生分得比较散，同学们不能统一向老师反映自己的情况。建议实习老师来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。

(2)对实习点

1)实习点很少与实习生互动。\_\_\_的实习生比较多，除了我们韶关的实习生，还有来自其他学校的实习生。我觉得实习点很少主动与是实习生沟通，收集实习生对实习点的一些意见和建议。

2)实习点应该增加员工福利，老员工与实习生应享同样的福利。在食宿方面要大大加强。度假区的员工流失情况十分严重，招工也很难。度假区实习生的比例不小，因为实习生的待遇与老员工有一定的差距，实习点忙时不能及时增加员工数量，庞大的工作量都依赖于有限的员工完成，以至于员工工作时间延长，但却没有任何的补助。实习生们的实习期都不同，有四个月的，有五个月的，有八个月的等等。但不论如何，实习生的流动性很大对酒店的发展很不利，同时实习生对服务技能不熟练，也导致客人的不满意，甚至投诉。

3)实习生的工资应具有一致性。实习期间，不同部门的实习生工资不一样，有时相差较远。学校与实习点应该制定实习生工资绩效的相关规定。同时建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费等。

4)实习生评奖制度应该公平公正。在这次实习中，我们当中有实习生获得了酒店评的优秀实习生等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的，同时评奖的比例很小。建议实习点评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

(3)家人对实习的建议

1)实习点应该在一定程度上体谅和照顾实习生，按照实际情况减少实习生的工作量。很多家长实习生的岗位工作量比较大。就自身的岗位来说，前台的班次属于多班次，分早班、中班和夜班。女孩个人身体体质较差，不适合熬夜。实习半年以来，熬夜对身体伤害较大。这是家人最担心的。

5、总结

在实习过程中，\_\_\_给予了我机会和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，自己不断努力，懂得了一些在学校学不到的人生哲理，我的各方面都取得了一定的进步。接下来我会加倍努力学习，珍惜校园生活，明确自己的目标和方向，为以后的人生道路打下坚实的基础。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！