# 有关前台实习报告(精)(3篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-01-18

*有关前台实习报告(精)一作为一名酒店管理专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xx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。...*

**有关前台实习报告(精)一**

作为一名酒店管理专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xx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，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xx坐落于一望无际的绿野之中，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。

xx酒店则定位为xx岛最奢华优雅的酒店之一，拥有xx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xx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。

我通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，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，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，而是选择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，而是选择直接打电话到前台，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。xx的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，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，有责任心，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，要积极主动地学习，认真努力地完成。对于失误，要自己去面对，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，这让我非常感动。

1、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，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，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应该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。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，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弃，不过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责任，现在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，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，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。通过这次实习，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。

2、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，提高自己各方面的能力，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，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践能力，避免大学生普遍的眼高手低的情况，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，加强责任感，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，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，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，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，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xx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。我衷心希望xx能够越来越好。谢谢!

**有关前台实习报告(精)二**

把每一次的改变当成一次新的挑战，要想在这个挑战中做的好，必须要我们全力以赴地去努力学习，只有适应了这个新的改变，并且学习里这个改变中的重要因素，我们才能够在挑战中“任尔东西南北风”。这次的酒店前台实习，就是从学校到社会的改变，从学生到上班族的改变，我很庆幸，在这次的挑战中适应了下来，还学习到了种种能力。

时间：20xx年xx月xx日——20xx年xx月xx日。

地点：xx国际大酒店。

岗位：酒店前台实习生。

去了解、去学习酒店管理专业需要的各项工作能力和工作技巧，并且将我们在学校里面学习到的各种书本内容，通过具体的实践操作转化为工作经验，让我们运用到工作当中去。同时也是考虑到我们马上就是要毕业的人了，实习是给我们一个适应社会工作的机会，让我们提前了解在社会上生存需要的心态。

本次实习，我的工作岗位是酒店的前台，负责的主要工作就是酒店的客人接待，尽量在最短的时间里面给客人提供准确无误的客房入住登记和办理；将每一周的客人登记信息整理成册，准时提交给公安部门；在客人在酒店里面遇到问题和困难的时候，我们需要给他们提供必要的帮助；给客人提供好换房、退房等工作，尽可能地服务号客人；了解更加详细的信息，为客人提供好的旅游和行车信息；做好客人问题登记，及时将问题反映给上级部门。

因为是刚刚从学校出来的新手，没有什么酒店管理的工作经验，所以最开始工作的时候，就是模仿，向前台岗位上面的其他同事学习，观察他们的工作技巧。学着他们每一天在宿舍整理好工作形象，上班的时候保持微笑接待客人，跟客人交流时候的语气要秉持着温柔的语气，无论是遇到什么样的客人，我们都要保持镇定，千万不能慌张，失了酒店的形象。

在某种意义上来讲，酒店的前台就是一家酒店的第一道门面，所以前台的工作服务能力就代表着酒店的服务能力。因此这一份工作告诉了我，我如果要想在这个岗位上继续做下去的话，必须要对自己有要求，要不断学习，学习工作技巧，学习服务态度，学习好的职业思想。

这一份工作让我知道了自己在学校里面学习的重要新，同时也让我知道了自己身上的不足，光有理论没有实践是远远不够的，我必须要多参加实践，才能够让自己做的更加优秀。

**有关前台实习报告(精)三**

巩固工商管理专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，注意把书本上学到的工商管理专业的相关理论知识应用到工作实践中。用理论加深对实践的感性认识，用实践来验证理论知识的准确性，积极探求日常管理工作的本质与规律。

20xx年xx月xx日—20xx年xx月xx日

福建鑫华股份有限公司。

公司简介：福建鑫华股份有限公司成立于1999年，是1家集研发、生产、贸易为1体的股份制企业。厂区占地面积25万平方米，现有员工近2500人。在“走资源再生利用之路，大力发展循环经济，以高度的社会责任感，促进企业可持续发展”的战略指导下，已建立非织造布、化纤、服装制造等多产业经营体系，还将在化工、染整、布料后整理、环境工程、资源再生利用等项目深化发展，形成产业集群。

该公司是福建工业300强，福建民营企业300强，福建省纺织服装制造业10强。先后通过iso9001冒号20xx质量管理体系和iso14001环境管理体系认证。costin商标被评为福建省著名商标，costin牌无纺布被评为福建省名牌产品。

该公司与天津工业大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心，具有很强的自主开发能力。研发、生产的差别化功能涤纶短纤，新型环保鞋材、滤材、功能型无纺布、土工布在福建、广东、温州、沈阳、重庆等材料市场占有相当份额，远销欧美、东南亚地区。

(1)实习岗位：前台文员

(2)实习工作职责：

1、接待工作冒号负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁?”，并请访客入坐，请示后引入相关区域，在1分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸;

2、卫生清洁工作：负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

3、总机服务工作：铃响3声内必须接听，“您好，‘鑫华’”;来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门;做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

4、定期检查办公用品仓库的库存，根据需求开出采购申请单经主管签字后交由采购部门采办;对采购的日常办公用品进行入仓检查，并及时登帐;对出库的办公用品进行逐1登记并及时入账;并及时把出入库的凭证交给相关部门;

5、负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户;

6、安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗;

7、接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

实习过程中，处于前台这样1个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了1定的帮助，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对鑫华股份日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对鑫华股份的经营理念、企业精神有了深刻的认识。主要表现在1下几个方面：第1、坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式

面对愈演愈烈的市场竞争，鑫华股份能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，积极抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。藉着工业年的东风，在“走资源再生利用之路，大力发展循环经济，以高度的社会责任感，促进企业可持续发展”的战略指导下，已建立非织造布、化纤、服装制造等多产业经营体系，还将在化工、染整、布料后整理、环境工程、资源再生利用等项目深化发展，形成产业集群。同时，以进出口公司为中流砥柱积极采取“走出去”的开拓型战略，抢占外埠市场，跻身国内竞争。目前，研发、生产的差别化功能涤纶短纤，新型环保鞋材、滤材、功能型无纺布、土工布在福建、广东、温州、沈阳、重庆等材料市场占有相当份额，远销欧美、东南亚地区。

自1999年以来，鑫华股份正努力更新着市场竞争观念，公司领导高度重视人才战略联盟的运用，与天津工业大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心，真正实现人才蓄水池的建立，本着“有德有才者冒号重用;有德无才者冒号可用;有才无德者冒号不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与鑫华共同发展，不断对鑫华股份进行人才血液的补充。重视员工文化素质的培养与提高。不断借鉴国外企业文化的成功经验鼓励他们发挥个性，通过多种形式的教育与集训，使每个员工技能更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是鑫华最大的财富。在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在鑫华就会闪光”的用人理念下，鑫华全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

鑫华1直重视科技研发为企业生命力，深谙是人才团队的智慧成就了鑫华的品牌与品质，为使鑫华产品更趋完美，不吝重金聘请1批高级技术顾问和高级职称的专家人士、高级工程师加盟，目前公司已吸纳研发人员40人，其中教授4人，副教授2人，博士6人，硕士5人;并拥有原值1180万元的科研设备和仪器。拥有很强的自主研发和创新能力，擅长各类功能型纤维，非织造布和高档服装面料的研发。不断自主创新，保证了新产品研发的质量和速度;拥有1支年轻的科研和开发力量，保证了鑫华在非织造鞋材的研发上和应用上独树1帜。并且在与许多经济实力雄厚的兄弟单位联盟的战略实践中，如通过与英国sgs合作，不断完善内部质量管理和保证体系;通过与国内外知名品牌合作，不断拓展营销网络等，实现资金、人才、技术等经营资源的共享，从而增加了企业的经济活力，使鑫华能够专注与自身“品牌”优势的不断提升，为企业的发展提供了良好的发展契机。

在鑫华，我被安排在了前台文员这个实习岗位上。这是第1次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不1样的生活。每天在规定的时间上下班，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。我们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1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，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是1些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到老板的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，老板的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道冒号工作1两年胜过10多年的读书。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。

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！