# 大学生前台实习报告模板五篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-01-07

*实习使大学生增加社会阅历，积累工作经验。社会阅历和工作经验是职业场中的决定因素。只有参加实习，通过实习的检验，才能积累自身的阅历和经验。以下是为大家整理的大学生前台实习报告模板五篇，希望对您有所帮助。>大学生前台实习报告模板篇一　　一、实习...*

实习使大学生增加社会阅历，积累工作经验。社会阅历和工作经验是职业场中的决定因素。只有参加实习，通过实习的检验，才能积累自身的阅历和经验。以下是为大家整理的大学生前台实习报告模板五篇，希望对您有所帮助。

>大学生前台实习报告模板篇一

　　一、实习岗位

　　前台文员。

　　二、实习单位简介

　　20xx年xx月份，我来到xx金工铝门窗机械实业有限公司进行实习。“xx金工铝门窗机械实业有限公司”是一家集研制、开发、生产与经营为一体的企业，是建设部中国建筑金属结构协会理事单位，并于xx年x月份成为国家铝质加工机械行业的行业标准起草人，产品亦获得“中国名优产品”荣誉称号。现公司产品主要包括：铝合金门窗加工设备、塑钢门窗加工设备、玻璃幕墙加工设备、复合铝板加工设备及各种组合冲压设备，并可根据客户的不同需求为客户设计、制造各种非标设备及模具。

　　公司严秉以“金工机械，专家品质”为原则：以“求实创新，团结进取”为方针：以“奋发图强，奉献社会”为精神；以“帮助客户选择满意的产品”为宗旨，在狠抓产品质量的基础上，不仅为客户提供专家品质的售前、售中、售后三级服务体系，而且还免费为客户提供行业信息，根据客户所在不同区域、不同条件及要求为客户提供不同规模的配置、建厂方案，让客户尽量做到少投入、高产出、低成本、高效率。

　　三、实习工作内容

　　1.接听、转接电话；接待来访人员。

　　2.负责办公室的文秘、信息、机要和保密工作，做好办公室档案收集、整理工作。

　　3.负责公司纯净水的订购与保管登记。

　　4.负责公司快递的代收与派送。

　　5.负责公司公文、信件、邮件、报刊杂志的分送。

　　6.负责传真件的收发工作。

　　8.做好公司宣传专栏的组稿。

　　9.做好公司食堂费用支出、流水帐登记，并对餐费做统计及餐费的收纳、保管。每周做食堂开支费用报表，每月做员工就餐统计。

　　10.每月公司车辆的派车申请单录入电脑，司机工时录入电脑并打印交给行政部。

　　11.接受其他临时工作。

　　四、作为一名前台文员需要的品质

　　前台文员代表公司的企业文化，公司形象，是公司的对外来客户的窗口，所以前台文员必须具备高素质、高品德、形象气质佳、谈吐大方得体、温柔有礼，对办公室操作流程熟悉，责任心和独立性强。必须做到以下几点：

　　（一）、要具备日常接待工作中必需的各种规范的礼仪

　　1、迎接时：要表示出热情友好和愿意提供服务的态度。同时使用礼貌用语。

　　2、探询时：应能够灵活处理各种情况的来客，要既能礼貌的接待客户，又能够不让一些打着客户的幌子随便进去。

　　3、引见及接待：①在走廊的引导方法。前台文员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧（靠右），并随时用手示意，途中与同事相遇，点头行礼，表示致意。

　　②接待室的引导方法。若需安排来客在接待室等候，当客人走入客厅，前台文员应用手指示，请客人就座，如客人错坐下座，应请客人改坐上座（一般靠近门的一方为下座）。

　　③客人坐下后，为客人提供杯水及报刊杂志，然后行点头礼离开。得到通知引领来客进办公室后，应先轻轻敲门，听到回应再进。进入后，回手关门。

　　④介绍双方（一般应该先把客户介绍给接待人员，以示尊重客户），退出。如相关人员抽不开身回应，则安抚客户或来访者稍等，退出。

　　（二）具备规范的电话礼仪

　　具备熟练的电话接听技巧。通过电话，给来电者留下一个礼貌、温暖、热情的印象。接电话时，左手持听筒、右手拿笔，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。注意声音和表情：你说话必须清晰，正对着话筒，发音准确。记得道谢：道谢也是基本的礼仪。最后让客户先收线：在打电话和接电话过程中，应牢记让客户先收线。另外，还要熟悉熟悉电话转接流程。

　　（三）、严守公司内部的礼仪和秩序

　　1、离座和外出：前台接待人员工作的特殊性决定了其离座不应该太久，一般不能超过10分钟。如果是因为特殊原因需要外出时，应该先找妥代办人，并交待清楚接听电话的方法等。

　　2、严守工作时间：前台接待人员应该严格遵守作息时间。一般情况下，应该提前5-10分钟到岗，下午下班应该推迟5-10分钟。

　　3、闲谈与交谈：应该区分闲谈与交谈。前台人员应该尽量避免长时间的私人电话占线。更不应该出现在前台与其他同事闲谈的场面。

　　4、下班前应收好文件及有关的记录，清洁整理好前台桌面及前台区域。

　　5、前台人员应时刻牢记节约公司能源，每天下班后应及时关闭前台射灯，只保留日光灯照。

　　五、实习工作总结

　　要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认议识。这个岗位不单单体现公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项下作，都是公司整体组织结构中的一剖分，都足为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认训，促使我进一步思考加何做好本职下作：

　　（一）上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器足否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方：每天报纸耍整理好，饮用水桶发发现不够时叫送水公司送水。前台所需物品不够时，都要及时中请购买：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

　　（二）接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发佱后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

　　（三）前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸耐心，细致大方。引客入座倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调。冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

　　（四）转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！xx金工铝门窗机械实业有限公司之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。

　　六、下一步的工作计划

　　（一）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的回答客人。尽力那个让每一个客户满意。

　　（二）加强礼仪知识学习。如业余时间认证学习礼仪知识，公共关系学。了解在带人接物中中必须要遵守礼仪常识，包括坐姿，站姿，说话口气，眼神，化妆，服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像xxx的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，另一个人有气质。

　　（三）加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况个各部门的工作内容，有了这些只是储备，一方面及时准确地回答客户的问题准确地转接电话。如果只是某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

　　（四）努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有赏心悦目的感觉。

　　七、实习体会

　　岁月如梭，转眼几个月的实习期即将结束。在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。

　　我一直认为在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，实习后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了计算机操外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些不重要的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。但是在实习的过程中，通过我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。

　　毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

　　也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职都会努力！

>大学生前台实习报告模板篇二

　　一、实习基本概况

　　作为一名xxx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xxx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。

　　二、实习单位情况

　　xxx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。

　　xxx酒店则定位为xx最奢华优雅的酒店之一，拥有518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。

　　三、实习内容及过程

　　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。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

　　四、实习总结及体会

　　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。

　　（一）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。

　　（二）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xxx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xxx能够越来越好。谢谢！

>大学生前台实习报告模板篇三

　　20xx年6月27日，我开始了在xx的实习生涯。也是我第一次踏入社会大学这所永不能毕业的学校。

　　毕业实习是每个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。由于我所在实习的单位是一家私企，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。只是每天都要守在前台和电话机旁边。第一天就因为坐了一天腰酸背痛的。但是过了几天就稍有点习惯了，每天向我同一个办公室的领导们学习一些办公知识。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的。虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，有几个技能，在以后找工作也可以给我自己多几个选择。我现在上班近八个月了，在这短短七个多月中，我曾经有几次想过做完一个月不干了。也许我是刚开始工作，有时受不了领导给的“气”，自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么？

　　刚开始就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会了就要从各方面锻炼自己。不然，想念以后干什么都会干不好的。我现在的工作，自己感觉相比其他人来说待遇挺不错的了，有时自己感觉也很幸福的，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在学校做一名学生，是多么的好啊！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。在这里我主要负责的工作是以下的内容：

　　1、周日至周一，早上清洁前台卫生。

　　2、负责前台服务热线的接听及来电咨询工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，不遗漏，不延误。

　　3、负责来访人员的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范。

　　4、晚上4点到五点半之前做好当天的销售报表。

　　5、做好分内事的前提下，认真协助其他人员交待的工作。

　　在文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而在工作中遇到的挫折主要发生在：

　　1、与客户沟通不好。

　　2、上司给的某分工作感到吃力，难以胜任。

　　3、与上客户发生争执。

　　4、对琐碎重复的工作感到怨烦。

　　5、情感方面。

　　针对这几点我有以下的分析方法：面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

　　踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于彼此存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此踏出校门的我很多时候无法适应。我觉得可能在学校的名单跟踪问题上没有完整的流程，导致现在出现了些争名单的现象，所以人与人之间的关系有时候显得有点紧张，但是环境往往会影响一个人的工作态度。所以，办公人员的情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。在电视上不止一次的看到职场的险恶，办公室里同事之间的是非，以我一个新人而言，我想我能做的就是“低头多工作，抬头少闲话”。且通过，这次的实习是我更加认识到同学之间的关系是多么的珍贵。我要保持不评论，不背后说人是非，也不与同事发生利益争吵。

　　岁月如梭，在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。我一直认为在中专里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识}用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些日常的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。但是在实习的过程中，通过我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。这与我所学的专业有着密切的关系通过这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。

　　在来我们xx学校这些日子里让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础.也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职都会努力！

>大学生前台实习报告模板篇四

　　一、实习概况

　　1.实习时间

　　2.实习目的

　　巩固管理专业的知识，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。

　　3.实习单位概况

　　xx装饰设计工程有限公司是一家专业从事室内、外装饰咨询、设计与施工的服务型装饰企业，公司集设计、施工、维护为一体，公司下设管理部、技术部、工程部、客服部等。我们始终贯彻“以人为本”的经营方针，坚实的后备力量，一流的施工队伍，完善的跟踪服务，踏实的工作作风，合理的工程报价，现拥有一批年轻、高效的室内设计团队和资深、务实的工程管理人员，另配有素质高、技术精的专业施工队伍。坚持设计以人为本，服务以诚取信，施工精益求精的原则，竭诚为客户提供完善的优质服务。

　　二、实习内容

　　1.实习岗位：前台接待实习工作职责

　　（1）接待工作。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，在一分钟内端上茶水，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”；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）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；

　　（5）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；

　　（6）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。

　　三、实习思考

　　与此同时，在实习中，我也发现xx公司在经营、管理上存在的一些问题。

　　（1）市场观念和经营体制与公司快速发展的要求不相适应，市场开拓的步伐与企业快速发展的要求存在差距。主要表现在经营体制不完善，经营队伍、经营人员的责、权、利还有待于进一步提高。

　　（2）成本意识不强，成本控制水平不高。个别项目存在管理粗放、施工大手大脚的现象，向管理要效益，向科技创新要效益的意识还没有牢固树立起来，此外，对资源的节约意识不强，造成经常性的资源浪费，如办公用品的消耗过惊人，使公司的成本控制与一流的企业还存在较大的差距，因而影响市场竞争力。

　　（3）依法治企、依法维权和自我保护意识不强。公司某些领导的法律知识和依法治企的意识还不适应市场经济的要求，不能够充分运用法律手段来维护企业利益，尤其是在债权、债务等问题的处理上不尽如人意，使企业蒙受了巨大的损失。

　　（4）办事效率不高，磨洋工现象严重。公司员工的效率意识不强，做事经常出现拖拉现象，不能做到今日事今日毕，很多在今天就能及时处理的事情一直往下拖延，久而久之，事情越拖越多，办事干劲越拖越小，最后导致整体办事效率低下，影响公司的正常营运，也给顾客留下不好的印象，影响公司的形象。

　　对于xx公司在经营管理中存在的问题，我提出了一些建议。

　　（1）进一步强化生产是经营继续的观念。企业的发展取决于经营的质量和效果，只有广开源头，多揽业务，企业发展才有保障。随着市场竞争的日益激烈，干好现接业务是承揽后续业务、开辟新市场的必然要求和前提条件。因此，我们要进一步强化生产是经营继续的观念，干精品、打品牌，树立一流的企业形象

　　（2）进一步完善公司的管理制度。通过对资金管理、劳务层管理、物资管理，加强项目基础管理，加大监控、检查、整改力度，建立公司综合考评体制，加大对质量、安全、文明工地的检查力度，抓好落实整改，促进工程管理水平的提高。

　　（3）树立“零缺陷、低成本”向精细化管理要效益的观念。效益是企业生存和发展的根本，只有实施“零缺陷、低成本”战略，才能适应市场的激烈竞争，获得更大的赢利空间，加快企业的发展。因此，企业上下必须以效益为中心，努力降低成本，提高效益。同时要强化员工的节约意识，开源也要节流，做好公司的资源配置工作，强化资源使用的制度化管理，物尽其用，尽可能减小不必要的资源浪费，提高管理效益。

　　（4）推进依法治企，提高法律意识，提高安全意识，强化安全普法教育，从而维护企业的合法权益。深入开展法制宣传教育，定期对职工，特别是中层领导干部进行法律培训，增强领导干部依法经营、按章办事的能力，完善管理体制，明确责任分工，加强业务培训，提高公司法律事务的整体管理水平。

　　（5）加大绩效考核力度，提高员工办事效率。无规矩不成方圆，只有加强公司的绩效考核的力度，让员工在办事时有章可循有法可依，才能真正实现对员工的量化考评，提高办事效率，尽量杜绝磨洋工现象的发生。因此，在绩效管理上，对员工和企业高层都应进行管理奖罚，尽快应用量化管理措施，特别是对企业各级人员的年度绩效、完成目标所制定措施的实效、工作中有无失效及执行制度功效，分若干个档次进行奖惩评议。

　　四、实习总结

　　在实习过程中，除了牢记老师给我们的建议外，我个人觉得掌握以下几点也是非常重要的。

　　（1）待人要真诚。你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。第一天去公司实习，心里不可避免的有些疑惑：不知道同事怎么样，应该去怎么做啊，要去干些什么等等！踏进公司的办公室，只见几个陌生的脸孔用莫名而疑惑的眼神看着我。我微笑着和他们打招呼，尴尬的局面立刻得到了缓解，大家都很友善的微笑我的到来。从那天起，我养成习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对老师同事对朋友的尊重关心，也让他人感觉到被尊重。

　　（2）要善于沟通。要想在短暂的实习时间内，尽可能多的学东西，这就需要跟领导和同事有很好的沟通，加深彼此的了解，刚到公司，领导并不了解你的工作学习能力，不清楚你会做哪些工作，不清楚你想了解什么样的知识，所以跟领导同事建立起很好的沟通是很必要的。同时我觉得这也是我们将来走上社会的一把不可获缺的钥匙。

　　（3）要有激情与耐心。激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。在不断变化的社会里，需要你有激情去发现与创造，而你的耐心就要用到不断的学习新知识，提高自己的专业水平当中去。老师曾经对我们说过，无论在哪个实习岗位都要细心负责，具有基本的专业素养，因为它是做好工作的前提。

　　（4）学会“主动出击”。当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。在公司的时候，我会主动的打扫卫生，主动地帮同事做些力所能及的事情，并会积极地寻找合适的时间，向同事请教问题，跟同事像朋友那样交流，谈生活学习以及未来的工作，通过这些我就和同事走的更近，在实习当中，同事就会更愿意的指导我，使我获得更大的收获。

　　（5）讲究条理。如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是从小爸爸给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。

　　我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。在实习期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。作为我在踏出社会之前的为数不多的几次实践中，这次的实践的确给予了我很多。今后，我将继续保持认真负责的工作态度，高尚的思想觉悟，进一步完善和充实自己，争取在以后的学习中更好的提高自己，在以后的实践中更好的运用所学知识，做一名合格的大学生，将来做一个对社会有用的人。

>大学生前台实习报告模板篇五

　　回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位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，各方面均取得了一定的进步。

　　一、实习基本概况

　　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。

　　二、实习单位情况

　　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518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，又不失海南独特的风土人情，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。

　　三、实习内容及过程

　　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。海南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。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

　　四、实习总结及体会

　　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！

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！