# 酒店实习报告通用(9篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2023-12-22

*酒店实习报告通用一1.实习单位：xx酒店xx酒店位xxx是按国际x星级标准建造的涉外商务洽谈酒店。与此同时，酒店已加入国际“xxx”组织。酒店规模大精致典雅的装潢美轮美唤，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，设身处地地...*

**酒店实习报告通用一**

1.实习单位：xx酒店

xx酒店位xxx是按国际x星级标准建造的涉外商务洽谈酒店。与此同时，酒店已加入国际“xxx”组织。酒店规模大精致典雅的装潢美轮美唤，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，豪华风尚的大厅，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多地餐饮美食。

2.实习的部门：中餐厅

xx酒店的二楼，有xx间贵宾房、有同时可容纳xx人就餐的大厅、可容纳xx人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的xx式，并兼有xx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x钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

1.熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过xx菜，对xx式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和xx菜知识。如比较著名的点心：枣梨拉糕、大混沌、石锅炒饭等；比较有名的菜肴有：梅干菜扣肉、白斩鸡、、粤式牛肉粒、脆皮烧鸭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“旱鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些主管就教我认识海鲜以及它们的做法，比如鸿运干菜虾、东星斑、秘方时鱼等的做法，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

从迎客到给客人拉椅让座、铺餐巾、撤筷子套、派毛巾、问茶斟茶、点菜……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，如白斩鸡有鸡料，猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，大混沌应跟陈醋、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。

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，使得自己所感兴趣的知识得以实践化，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力。

3.对酒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。

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，这将是我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，使自己更加的坚强。

**酒店实习报告通用二**

透过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自己的学历，透过理论加实践来锻炼自己的潜力。一个企业不仅仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。在此，我感谢酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，但是能够收获到成功和期望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自己的预定目标。不让人看不起，不给自己抹黑，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最后能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自己的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排:就餐、填写职位申请表、领工卡、和\*、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。但是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。

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。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不同，接触的人与事也不同，从中学到的东西也就不一样了，而且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，但是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，但是我得去应对我从未应对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。但是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自己的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

透过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

**酒店实习报告通用三**

尊敬的领导：

您好！

我是酒店一名实习生，在酒店才做了三个月多，我当初应聘的是酒店的一个服务员，而现在，我也要向您提出我的辞职，很抱歉也很遗憾，我之后都不会在酒店工作，我自己也做不来这工作，所以现在向经理您递交辞职报告，还望您能批准。

我任职者三月多，工作也很尽心很尽力，一直都履行着进来时我的壮志，想要在这里有一番作为，所以奋发图强，跟着酒店的前辈学习如何做好一个服务员，努力的掌握技能，希望可以为酒店做些什么贡献。但是人生真的就不是那么顺遂的，在工作期间，我遇到太多的困难了，险些坚持不到现在。您知道，酒店服务员的工作，不是看着那么一点难的，有时候有些顾客大半夜都还有奇葩的要求，出去酒店给他们买东西，有时候正是我晚上当值，那这任务就落我头上了，本来晚上值班工作，就不是很好，一天好不容易能够休息时间，又要值班而不能睡觉，得等到换班的人才能走。如果只是字在值班室里值班还好，就守着就行，可偏偏我就遇到这样事情，大半夜的去哪买东西，都在休息，硬是要我出去各种寻找，等回来，天都半亮了，如此我的精神根本就维持不了第二天的工作。

我对这事是特别的反感，要不是同事多少分担了一些，我是真的可能早就辞职了。虽然度过了那一段艰难时光。可是我在这几个月里工作，感觉不仅是身累，心还累，无法支撑我在酒店做到实习期结束。服务员工作实在太累，不是我一个刚出校门的学生做得来的。在学校我从来都不熬夜，到这里熬夜变成了常事，我实在不能接受，它把我的搞得白天黑夜都弄不清了，实在疲累。因此，我只能辞职，我想换一份不熬夜的工作，这样才能保持我白天有充足的精神去把工作做好。

这三个月多的实习工作体验，也让我知道自己是不适应这种夜晚熬夜的工作的，对我的身体造成的伤害是只多不少，而且本人还是一个生活规律的人，像这样可是大忌了。当然我还是很感谢经理能够给我这样一个实习的机会的，明白在这个社会上工作，不管是哪一行都不是轻松的，都得靠自己的实力和努力去获得。还有半个月的工作，我会尽力做到最后，希望给酒店带来的损失能够降到最低，愿您能够谅解我的辞职，也希望能够早点批准。最后祝愿酒店的事业稳定上升，祝您身心康健。

此致

敬礼!

姓名：

日期： 年 月 日

**酒店实习报告通用四**

（一）实习单位：金海豪生大酒店

宁海金海豪生大酒店（howard johnson）由美国豪生国际酒店集团管理，占地面占地面积5,000㎡，总建筑面积48,000㎡，同时也是首家进驻宁海的国际五星级酒店。酒店南临金水路，处于宁海城市规划的中心区域，与柔石公园仅几步之遥。还有游圣徐霞客的开游之地——宁海，毗邻柔石公园和5.19广场，距离“全国三大优质温泉”之一的宁海森林温泉和大峡谷约30分钟车程。我们的使命是：通过让周边的人成功从而使我们更成功我们要求的员工人品：正直、积极、踏实、充满活力、关注细节、言而有信我们的企业文化：如同家人般照顾您。

（二）实习的部门：中餐厅

酒店拥有总面积达2150平方米的会议及宴会场所，包括一个865平方米的大宴会厅，455平方米的多功能厅和6个大小不同的会议室。此外还有9个豪华气派的至尊包房及19个格调雅致的独立包房。

（三）实习的职位：咨客

咨客在中餐厅的主要工作就是接电话及引领客人，同时也要做好在接到电话后的一些后续工作。

（一）了解咨客

注重礼仪、礼貌，不仅是酒店服务工作的基本要求，同时也是咨客要有的文化修养和素质。在工作中要衣冠整洁、讲究仪容仪表、注意服饰发型，要给客人一种清爽利落、精神焕发的感觉。要有一个良好的服务态度，使客人感到亲切、热情、朴实、真诚。做到急客人之所需，想客人之所求，即使客人提出的服务要求不属于自己的岗位，也要尽力为客人解决，按照客人的要求办好。

（二）学会语言技巧

语言是人们沟通的最主要的工具，尤其是咨客，我们是直接与客人交流的，因此在与客人沟通的时候要让他觉得你是一个有文化、有品位的人。说话的时候要真诚、坦荡，只有我们真诚待客，才会赢得客人的喜欢。说话时还要彬彬有礼，即使客人怎么无礼，作为服务人员都要保持良好的礼貌修养。

（三）熟悉包房情况

由于工作的性质，首先要了解中餐厅每个包房的位置以及可容纳的人数和最多可容纳多少人；其次要了解至尊包房与独立包房的差别；然后要了解它所在的位置，以便准确的引领客人，最后要了解它的收费标准。

（四）熟悉每个月的推广

咨客要向客人准确的介绍本月推广菜肴的功能及其价钱，供客人在点菜的时候有个更好的选择。

（五）熟悉酒水知识

在向客人介绍完本月推广之后在向客人简单的介绍一下本道菜肴配什么样的酒会更好。

在见到客人的时候要礼貌的问好；问其姓名，并以\*女士或\*先生称之；向客人介绍本月的推广；帮助客人拿包；进包房前先敲门，请客人先进，将灯全部打开；为客人倒一杯热茶；祝客人用餐愉快，退出包房。

（六）接电话的服务细节

电话在铃响三声之内接起，先说敬语并报上酒店的名称；问其单位名称及客人姓名、用餐人数、时间；问清后要仔细的记录下来，并重复一下以便客人确认；如确认无误，说上敬语等客人先挂电话，然后在挂掉电话。

通过这次的实习我真的收获了很多，因为在酒店中能看到形形色色的人就像一个社会的缩影，这次的实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高

作为一名中餐厅的接待员，与客人的接触是面对面的也是最直接的。即使不是面对面只是通过电话，我们所说的一句话就会影响客人对酒店的整体印象。如何使自己说出的话让客人听得舒服，听得开心是我们接待员必须要掌握的。当然沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事和上级之间。如果在工作与生活中出现了情绪上的波动，这种情况往往会影响他人的心情。所以酒店对“五步十步”的要求特别严格，在任何的时候我们都要用微笑面对每个人。在实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整心态。

2、突发事件应变能力提高

在工作的时候每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。在喝醉酒的客人中难免会有一些不太礼貌的客人，甚至会有一些不合理的要求。面对这样的情况要安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是一种考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次的实习，我了解到自己有能力做的事情必须自己做的道理，因为不同的小部门的工作性质都是不同的，每个岗位的人员都是有规定的，只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步，才知道要如何带领下面的人。在工作时遇到不懂得地方也不要不懂装懂，要做一个诚实的人，不断的学习和积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识的提高

作为一名接接待员，就像我们总监说的一样，我只要穿上了制服就不是代表我个人而是代表着我们中餐厅。无论是在做什么都要有为客人提供最好服务的意识，使客人感到温馨、满足是我们的宗旨。

1、自身的不足与缺点

通过这次的实习，我重新看到了自身的不足及缺点。首先在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。在工作中总能够接待一些外国人，但是我的英语口语并不是很好，所以造成了与客人沟通上的障碍。并且由于自身的工作经验不足，导致工作上出现了不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上我的缺点更是表露无疑。比如工作不够细心、有的时候还控制不住脾气等等。但通过这半年的锻炼，我已经在不断的改正中。

2、成为社会人

这次实习与平时在假期的工作是不同的，在工作过程中，我们不是单纯的出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事一起维护酒店形象和利益。实习的过程中，酒店的高层不会因为我们是学生而给我们特别的礼遇，即使我们做错了事，也不会有人偏袒。在工作中能接触到形形色色的人，同时还结实了很多很好的同事和朋友，他们让我了解了社会，开阔了我的视野，也教会了我要怎样适应社会融入社会。

1、案例

仇总是我们酒店的常客，每次来都会带10多个朋友。他和他的朋友对我们酒店餐厅的环境、气氛、服务等都很满意。在一次用餐的过程中，可能是因为聊得太开心的缘故酒喝的多了一些，不知什么时候一位客人打破了一个价值60多元的高脚杯，但是服务员没有及时的发现，等他发现的时候客人已经走了。经理本来是让那个服务员赔偿的，但是第二天仇总他们又来了，服务员和收银说了仇总他们打破杯子的事，她让收银在今天的账单上打上昨天的高脚杯钱，收银也照做了。仇总在用完餐准备签单的时候很诧异的说：“服务员，你账单打错了吧，这怎么还有一个破损呀，我们也没弄坏什么东西呀。”服务员就跟仇总解释说：“那破损是昨天打坏的高脚杯”，仇总听后就十分的生气“昨天打破的为什么不是昨天要我陪，而是今天才找我陪，那真的是我们弄的吗，让你们经理过来。”经理在知道这件事的时候也向他道歉、解释了，当天的消费还打了折扣，但是仇总还是很不高兴的离开了。

2、分析

在这个案例中，酒店受到了很大的损失，它不只是金钱上的损失，同时客人可能会失去对酒店的好感，他以后就不会再像以前一样的信任和喜欢这个酒店。酒店为这10几个人所做的努力都大打折扣。

尽量使每一位到酒店消费的客人满意而归，一直是酒店和员工共同追求的目标。并不是说我们不应该向客人索要赔偿，但仔细的想一下本案例就会发现酒店工作中存在可以改进的地方。第一，收银员不能因为服务员一说，他就把账单改了；第二，服务员没有做好最后的检查工作，才导致了事情的发生，本来就该是他要承担的事情，但是经过他这样的做法，不仅他受到了批评，同时对酒店也造成了负面影响。如果这件事是由他来承担，客人就不会知道这件事，他还是会一如既往的光顾酒店。

感谢我们旅游管理系的所有老师，感谢老师的教学为我们的专业学习打下良好的基础。感谢金海豪生大酒店给了我这次实习的机会，提高自己能力和实践经验的机会。感谢金海豪生餐厅经理的培养和教导，和同事给我的帮助，感谢在酒店照顾和帮助过我的所有人，感谢他们让我实践的同时还获得良好的人缘，让我学会做人做事。感谢和我一起在金海豪生酒店实习的其他几位同学，我们在那里就像家人一样，让我觉得特别温暖。还要感谢在背后默默支持和关心我的亲人，有了他们的支持，让我有了更大的动力去奋斗，今后我一定会更加努力，一定会在自己的工作岗位上做出成绩，让他们为我而骄傲。

**酒店实习报告通用五**

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排，20xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为xx酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

xx酒店位于汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。有很多的南方客人，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二（实战练习）：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

**酒店实习报告通用六**

毕业在即，学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

2。1实习时间

2。2

宾馆

宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

3。1实习岗位

餐饮部

3。2实习内容

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

4。1实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4。1。1服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4。1。2从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

（1）语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

（2）交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

（3）观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

（4）记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

（5）在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4。2实习体会

4。2。1酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

（1）从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。？

（2）从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

（3）一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**酒店实习报告通用七**

六个月的哀怨诉苦期就这样被时光偷走了，结束后是兴奋，是轻松，是坦然，是离愁。然而，还许多人在自己岗位上坚守着，我想他们不仅是为了生活，更是有了一种信念，一种不离不弃的信念。不过在社会注意初级阶段，信念这玩意算个毛啊，哎，感叹一声金石人口流动率之高啊，总是离职无穷大于就职，唉，长叹人力资源压力之大啊!

六个月实习期大致可分为六个阶段：无知懵懂培训期，诉苦抱怨开荒期，纠结郁闷期，安于现状期，逃避休假开业期，恢复奋斗期，接近尾声。

一、无知懵懂期培训：

初来工作，什么都是陌生空白的，任由这个企业圈圈点点，培训老师整就是个忽悠，我们都被忽悠了一个星期，学习了企业文化，英语共性应知，体能训练(军训)等，在我看来这些都是践踏之前的安抚工作，我能意识到这一点，并不是说明其忽悠能力不行，我这是后知后觉。金石的背景是这样的，中南控股集团有限公司下设金石世苑酒店有限公司，即是金石国际大酒店的东家，金石又是由青岛海景花园大酒店管理的，青岛海景花园大酒店又从属于青岛和景酒店咨询管理公司，额~好像有点晕~我们的董事长是陈锦石，20\_\_年荣获“全国五一劳动”奖章，1988年初来创业，那时相当于白手起家，东拼西凑了5000块，整个团队也只有几个人，文化最高的是高中没毕业，这个人当然不是我们董事长，董事长是小学没毕业，记得董事长在一次答谢会上说他在复旦修炼教授给了他零分：“我没多少文化，但是我敢想，敢做，敢当。我这一生得了无数个零，最终在前面加了一”。掌声~~~最后一句话的那个气场和魄力啊~

二、诉苦抱怨开荒期：

由于酒店还没正式开业，刚开始我们开的是-3层，主要包括洗衣房，工服房，员工更衣室，淋浴间，员工餐厅，，培训教室，行政部，采购部，仓管部等。由于我们不适应“地下”工作，好多同志都患上了呼吸道感染，那个期间啊，我就是吃药挂水撑过来的，哇呀，我怎么还天天一大早流鼻血，那个紧张的我立马到通大附属医院做肝功能，凝血功能，胸片。该查的都查了，结果出来说我连贫血都没有，别自己吓自己了，好吧，我只好来到五官科，对了，鼻子毛细血管破了，微波手术什么的，几秒钟就好了，唉，害我花冤枉钱，可恨。这不，打电话给老师诉苦，那个哭啊，老师吓的一连来了2次，还给我们买吃的，抵抗药，除味剂什么的，就是说啥也不让我们换实习单位，说是吃得苦中苦，方为人上人，我们需要学习需要成长，好吧，社会冷暖，我们应该了解。董事长一直都在为赶工期想法子，据说有一天夜里一点一楼一楼的爬，视察工程情况直到凌晨，不愧是成大事者啊，都是在别人睡觉的时候努力的啊，爷的，他还一天换一个厅吃饭，不愧是走场面的人啊，整个酒店都围着他转吧，看似效率很高其实是无用功，苦的可是我们这帮实习生啊，我要投诉他残害祖国的栋梁!不久，在青岛培训的员工陆续回来了，貌似力量强大了，我们以为可以不用那么辛苦了，谁知道一个个跑的比飞毛腿还快，还连跑带拉的都跳槽了，说什么好呢，还是苦了我们这帮实习生埃

三、纠结期郁闷：

开荒还在陆续进行。由于开业一直被推迟着，酒店一直处于试营业阶段，试营业阶段基本是中南集团内部宴请，有客人就服务没客人就开荒，我们整天完成那些清洁阿姨的工作，真的希望工期赶快，我们好学点东西，每天都处于纠结郁闷灰头土脸状态，这让我情何以堪啊，累啊，真的好累。从来没有觉得自己这么苦过，我一直都是在享受物质的生活中成长的，并且乐此不疲，让我这样任劳任怨的干是不可能的，拖拉懒散。孙总看出了我们志气已经被磨的一天不如一天，综合部搞了一个活动：素质拓展训练营。为期一个星期，我们天天扛着大旗，早早的军训去了，上午军训，下午学习企业文化，做游戏活动等，孙总说，通过素质拓展训练要提高我们的纪律性，创造性，增强团队凝聚力，我被分到了三排，我们队叫“金诚队”口号：精诚所至，金石为开。好有潜力的口号啊~团队精神，在队里面一个人犯错整个队伍都要受罚，俯卧撑，跑步，蹲马步。连带处罚了。最深刻的是我们一起做的报数字游戏，有个年纪大点的阿姨反应不过来，我们的队长因为她责任连带一下子做了400个俯卧撑，看着他豆粒大的汗珠往下滚，脸色由红到发青发白。我们都含泪集体自觉趴下做俯卧撑，恳请教官让步，但是这是规定，不可以打破，唯一能做的就是自己少出错，不能因为一个人害了整个团队，告诉我们不能游离于团队之外。最后他坚持不住送到了医院，一直抽搐，肌肉拉伤。

四、安于现状期：

酒店第一期裙楼差不多都开了，逐渐走上正轨，早上10点开好会到各自单间做班前，班中有服务就服务，服务好了就做班后，等待检查，下午没事就培训企业文化，服务技能等。每周固定学习管理理念：

1、酒店管理风格：严重有情，严暖结合。

2、从有序走向无序是必然，从无序走向有序必须经过强有力的管制。

3、纪律制度的保证作用：有纪律、有制度、才能有效率、有质量。

4、管理程式：表格量化，走动式管理。

5、完整的工作价值链：有布置、有检查、有评估、有反溃

6、质量观念：注重细节，追求完美。

7、执行力的关键在于：服从、速度、用心(责任心和工作热情)。

8、服务管理成功的要诀：细节细节还是细节、检查检查还是检查、演练演练还是演练。

9、“三个指挥”的原则：一线是二线的指挥者，下工序是上工序的指挥者，顾客是全员的指挥者。

10、对待服从的心态：把你认为上级合理的要求当成是锻炼，把你认为上级不合理的要求当成是磨练。还有一些酒水知识及价格，学完了就考试，考不及格的就补考，哀叹，脱离了学校脱离不了考试。

五、逃避休假开业期：

五月份是酒店忙着开业的时候了，5月20号正式开业，开业请的明星有张国立等人，孙俪也入住了我们酒店，可惜我回家休养了，脚上长了块鸡眼，走路都疼，可是回家后发现不疼了，在家呆的那一个月真是舒服啊，天天上上网，看看电视，逛逛街，睡睡觉，可就是没长肉，托亲戚开了一个人民医院的病假条，我心安理得的休息了一个月，还是带薪休假的，呵呵，这待遇，病假还可以拿一千块工资，医生那几笔真可谓一字值千金啊，本想在网上买个的，算了，这人情欠的值埃

六、恢复奋斗期：

待我上班之时，酒店的服务，都走上了程序化制度化了，一切都在进步之中，是的，金石才几个月，我们看到他在成长，也需要给时间他，相信金石会一天比一天强大的。五星级酒店终究是与三星级酒店有所区别的，做任何事情都有其规范和程序，企业也有其强大的文化背景支撑，否则就没有活力。在此，我觉得有必要再次学习一下企业文化。

1、酒店服务品牌：亲情一家人。

2、酒店宗旨：创造和留住每一位顾客，把每位员工塑造成社会有用之才。

3、酒店价值观念：真情回报社会，创造民族品牌。

4、发展信念:只有牺牲眼前利益，才会有长远利益。

5、经营理念：把客人当亲人，视客人为家人，客人永远是对的。其中客人永远是对的表现在四个方面，顾客所提的意见抱怨永远是对的，顾客的感受都是真实的，顾客的需求都是合理的，在顾客不满和抱怨前，不偏听偏信员工的解释，不找任何借口。

6、酒店精神：以情服务，用心做事。是的，认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做好。在服务的过程中我们不只是要完成量化，最重要的是实事求是，服务时我们需要迅速搜集顾客信息，例如，客人咳嗽就给客人上银耳汤，打喷嚏就上姜汤，喝上脸了就上醒酒汤，有小孩来了就送儿童玩具备宝宝椅宝宝餐具，客人身体虚弱就上鸽子汤等，顾客有任何需求我们都要帮他满足，自己做不成的要逐级向上反馈，我们的态度就是不说“不”字。也许在我们看来很平常，但是给客人的感觉就是我们的服务细致入微。

7、忧患意识：一个无法达到顾客期望和满足顾客需求的酒店就等于宣判于死亡的酒店。

8、服务差异观:：有效服务和无效服务的差别在于感受、诚意、态度和人际关系技巧的不同。

9、服务的三个境界：让顾客满意，让顾客惊喜，让顾客感动。

10、2个“宁可”：宁可酒店吃亏不让客人吃亏，宁可个人吃亏不让酒店吃亏。在酒店利益与个人利益发生冲突时，我们要挺身而出，要看到长远的利益，以大局为重。

11、完美的服务价值链：热情对待每位顾客，做在顾客到来之前，设法满足顾客的需求，让顾客惊喜和感动。

12、制胜法宝：用信仰和毅力塑造建设一个和谐的团队。每位员工的工作意识和行为习惯都反映着个人信仰，只有信仰，才会坚持，只有坚持，才会成功!

金石的目标是2年做南通第一，5年做江苏第一，10年做全国的佼佼者。其实，看一个酒店是否成功，就是看他拥有多少忠诚的顾客，客人好评如潮，照这样的情况看来是有希望实现的，毕竟还有政府的力量在后面支撑着，刚开业这几个月来就接待过政协人大2会，全国外办等重大事宜，证明董事长还是有点实力的~

**酒店实习报告通用八**

老师们、同学们，你们好！

我们时隔半年又相聚在一起。在这半年中，我们08级旅游管理的学生不负学校领导和老师的期望，顺利的完成了实习任务。在此，感谢吴旋欧老师给予我们这次实习的机会，学校领导和老师对我们的关怀，以及金桥国际酒店公寓对我们的培养。

从20xx年2月4日到20xx年7月30日为止，我们顺利完成了在金桥国际酒店公寓的实习任务。

金桥国际酒店公寓，是一家五星级的商务型酒店式公寓。内有销售部、财务部、人力资源部、营运部、技术部、工程部等完整的管理团队，拥有健身房、美容美发、洗衣房等配备设施。金桥以“永远想在客户前面”为服务宗旨、以“客户利益永远第一”为经营理念、以“求真务实、精益求精”为管理理念，打造出了五星级的服务质量。

三

在半年的实习期中，身边的每一个人都教会了我很多，最大的收获是学到了如何做一个高素质的、有能力的、有用的人。

金桥国际酒店公寓隶属国润集团，拥有完整的协作团队。地理位置和周边环境优越。

食通天属于营运部，接受柴进副总经理的管理。现设有主任一名、主管一名、领班两名和服务人员若干。主营川、粤菜品，前区火锅自助、后区零点、配备八个厅房。

a.上班前打卡，提前十分钟到岗，整理好仪容仪表，淡妆上岗、微笑上岗。

b.每天开例会时，领导与员工互相问好；点到；识记菜品估清状况；领位报告昨天总收入和今日预定情况；主任总结前一天或前一段的工作，分配近日任务；拍手散会。

c.开餐、客人用餐、餐后的服务。三个区域各拥有一套服务程序，火锅自助区注重服务人员的寻台；后区要有完整的服务流程，做好推销；厅房的服务标准最高，为高标客人提供高标服务。

**酒店实习报告通用九**

广西桂林市桂林宾馆。

xx年7月19日至xx年8月20日。

餐饮部中餐厅服务员。

xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解。

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

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，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。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。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。

所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。

曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。

据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心，员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

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！