# 酒店管理实习报告\_酒店实习报告总结六篇

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-01-15

*酒店实习，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有汗水，有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。本站为大家整理的《酒店实习报告总结...*

酒店实习，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有汗水，有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。本站为大家整理的《酒店实习报告总结六篇》，希望对大家有所帮助！

>酒店实习报告总结篇一

　　一、实习目的

　　为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

　　二、实习时间

　　三、实习单位

　　xx有限公司xx酒店

　　四、实习岗位

　　餐饮部、客房部、经理助理助手

　　五、工作性质

　　经理助理助手。

　　六、工作内容。

　　1）监督餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：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。

　　2）监督客房服务工作。客房部的工作流程：上班需提前10分钟到达房务中心，检查自身仪容仪表，化好淡妆，签到，通过房务中心工作人员领取房卡、通讯工具、工作本、房态本等，查看白板上有无当天的交代事项，房态本上借用物品与白板记录是否相符--按酒店上班时间开班前会议--到达工作间后对工作车进行简单整理，检查工作车上物品是否配备齐全，根据房态做好棉织品。--查看房态，按房间的清扫顺序。在平时清扫对客服务过程中要做到主动、热情、友好、细心、耐心，发现问题及时向领班反映，一边及时解决，及时反馈维修结果。--接受配合领班、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导。--必须整理工作间，工作车必须按规定方法摆放物品及配备数量，车身的保洁，工作车上垃圾要用袋子装好放在工作间内，不要在走廊卸，以免弄脏地毯，下班时将垃圾扔到指定位置。其他清洁工具，抹布要清洗干净分类放好。--填好相关表格（棉织品盘点表、计划卫生表、易耗品领用表、工作日志）等有无特别交班的事项报给房务中心，有无遗留物品交给房务中心做好记录，签字。下班前与领班核实房态，维修情况，交房卡、通讯工具等到房务中心人员手中确认，签字下班。

　　3）经理助理助手。负责协助经理助理处理公司日常事务；积极配合经理助理的工作，协调员工内部矛盾；认真听取经理助理，员工的意见或建议，并改正其不良作风；接受领导的安排，完成公司赋予的任务；要从小事做起，从自我做起，细节决定一切，树立模范带头作用；不断搜集有用信息来辅助公司正常运行；督促员工积极上进，按时完成公司安排任务；发现问题，及时上报经理助理，协助经理助理解决。

　　七、实习中的工作表现

　　在实习之前，同学们和我对实习充满了这样那样的猜想，但大家肯定都没有猜到实际的情况，社会上的复杂性真的给我们这些在校的大学生好好的上了一课.在实习刚开始的时候，我们多少有点不适应，心里有点波动。因为之前大家都没有这种实践的经历。突然间干些重活累活是有些吃不消，好在我们在积极的调整大家都很快的适应了岗位。

　　在实习过程中，我们大家表现出了吃苦耐劳的精神，表现出了集体主义精神，在工作过程中大家都表现出良好的职业道德，我们兢兢业业，严格按照酒店的相关规定与制度做好自己的分内工作，同时，遇到不懂的问题时虚心向老员工或主管请教，在与员工的交往中大家都表现得非常热情，结交了好多的朋友.这次实习中最让我感到高兴的事就是增进了同学们之间的距离，加强了班级的凝聚力，大家在一起不再像是以前那种死气沉沉的感觉了而是有说有笑非常的热闹，有什么事情大家一起解决，谁需要帮助大家都积极的向前，实习过程中正是有了同学们的陪伴才把枯燥的工作变得有了色彩！

　　八、实习的收获与体会

　　通过这次实习，让我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会.。

　　这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓，使我们更容易将所学与实践联系起来；实习使我们认识到自身知识的缺漏，必须重拾书本，虚心请教老师，弥补自身的不足；实习使我们更加明确自己的努力的方向，必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养.这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来.我们要经常跟踪专业新技术，新动态，时刻走在时代的前列；还要注重积累经验，增长自己的见识.还要注重养成终身的学习习惯，扩大自己的知识面，才能促进自己不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识，增长了见识.实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会，明白了社会是与校园完全不同的.我们要学习的还有很多，我们要思考的还有很多，我们要想通的也有很多.总体的就业形势不容乐观，我们必须不於余力的去提升自己，不断的充实自己，才有能力迎接社会给我们的一次次的挑战。

　　这次实习还让我体会到了英语的重要性，在接待的顾客中，有很大一部分是外国人，于他们沟通交流需要的就是英语.以前身边生活的都是中国人，没觉得英语有什么用处，通过这次实习可是有很深的体会了，让我认识到了自己的不足，给了我努力学习的动力。

　　另外，这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心，要负责任，要动脑子.要正确认识自己的长处和不足，虚心学习他人成功的工作经验，踏踏实实地做好实习工作；在实习的过程中，多思考，多比较，用心体会，多尝试把所学的书本知识应用于工作实际；要认真及时地总结实习经验和心得，尤其是对实习中遇到的问题，要多分析，多请教，找出问题的症结所在，并努力克服.在实习过程中大家表现的都非常的有责任心，既然选择留下了，大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责，认真的干好本职工作，不偷懒，没有为班级和学校摸黑。

　　总而言之，这次实习，不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来，锻炼了自己，同时也给自己敲响了警钟，为今后的学习指明了方向.更震撼了自己的心灵，使自己的心态回到现实中，用现实的眼光去看待自己与社会。

　　九、实习的体会

　　1、酒店服务业是社会文明的窗口

　　随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

　　2、服务质量是酒店管理的核心

　　酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜看质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

　　在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。

　　十、自身存在的不足

　　通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。

　　另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，容易忽略一些不易发现的细节问题，如偶尔会忘记抹掉玻璃上的水迹；还有就是工作心态不够好，有时由于周而复始的工作而产生厌烦情绪，对工作不够热情，一些小事就引起心情的烦躁，由于坚持己见，不够虚心接受同事的批评，另外，由于过于追求完美，对一些重要的环节过于重视，因而导致在时间上的不必要浪费，影响了工作效率。

　　在通过这四个多月的实习锻炼和老师的殷勤教导，我逐渐发现了自己的缺点和不足，缺点、错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，在实习的最后阶段，当我意识到我的缺点后，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，同时也利用业余时间自学英语，争取在毕业后的工作岗位上把工作做得更好。

>酒店实习报告总结篇二

　　20xx年短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在xx酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。第一次实践，第一次工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

　　一、挣钱的辛苦

　　整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

　　二、人际交往

　　在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

　　酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

　　三、管理者的管理

　　在一个酒店里面有许多的管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

　　四、自强自立

　　在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

　　在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

　　五、专业的重要性

　　选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

>酒店实习报告总结篇三

　　经过两年多的学习积累，终于在20xx年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

　　刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

　　前台作为酒店的门面，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，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

　　前台的工作主要分成接待、客房销售、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，帮客人处理服务要求，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去xx的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

　　酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

　　实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

　　显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

　　也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

　　作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

　　实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

　　以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

>酒店实习报告总结篇四

　　一、实习单位介绍

　　xx酒店：xx酒店坐落于xx区xx开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至xx机场，15分钟的车程至xx机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

　　二、实习时间

　　三、实习岗位介绍

　　就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于202\_年xx月28在学校的安排下进入xx大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

　　xx月xx号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

　　xx月xx号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。前台作为酒店的第一接待部门，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，基本上都是从这里开始的。

　　前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。

　　xx月4号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

　　四、实习收获

　　这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

　　这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

　　1、服务意识的提高

　　对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

　　2、服务水平的提高

　　经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

　　五、实习体会

　　1、实习才刚刚开始

　　实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

　　2、实习是一个接触社会的过程

　　通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

　　3、实习与未来的就业

　　实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

　　六、致谢

　　感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

>酒店实习报告总结篇五

　　终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

　　一、实习单位

　　xx大酒店

　　二、实习时间

　　三、实习单位介绍

　　综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是xx市的一家五酒店——xx，名字对于xx市民甚至是整个xx都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理xx为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来xx建于19xx年，是一家“九”的饭店——由一座四的xx饭店和一座五的xx酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？

　　四、实习内容

　　第一部分：中餐部

　　xx的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

　　我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

　　中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。

　　另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？

　　不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

　　第二部分：西餐部

　　西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始\*起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢？

　　西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢？我们虽然在酒店只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢？

　　第三部分：酒水部

　　最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

　　第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

　　酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

　　在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

>酒店实习报告总结篇六

　　今年xx月份，我来到了xx酒店进行为期xx个月的实习工作，我在酒店实习的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

　　一、洒店实习工作内容

　　在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

　　1、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，是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象.在天玺我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗.对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业

　　务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们天玺，你的形象就是我们天玺的形象。”“客人永远不会错，错的只会是我们。”“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑.”

　　2、酒店文化

　　饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。

　　3、网络营销

　　互联网给酒店营销带来了什么？它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。

　　它为酒店增加了一种富有竞争力的营销手段。酒店的网站，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。酒店集团的网站，可以让客人在网站上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。

　　它让酒店看到很多新的机会。互联网的到来，给酒店带来了很多便利。它效率更高、成本更低、信息更准确、沟通变得更互动。互联网有利于酒店拓展潜在客户市场，使全球营销成为可能。互联网打破了时间和空间的限制，覆盖了整个世界。酒店通过互联网可以将自己的信息迅速传送到世界各地。世界各地的客户也可以通过网上浏览，马上获得酒店的所有信息，甚至立即完成网上购买。互联网营销扩大了酒店的市场范围，大大提高了酒店的营销能力。

　　二、实习工作小结

　　我通过这次为期六个月的实习工作，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性.为今后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。

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！