

2023年酒店服务调查报告英语 酒店服务实习报告(实用5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店服务调查报告英语篇一

可是对于这些，我们只能克服，毕竟来这里，是我们自己的选择。三天的培训后，我和另外两位女同学被分配到了--XXXX□一个以粤菜为主的中餐厅，开始了我正式的实习生活。

中餐厅的工作流程、服务种类及标准

工作流程

每天早晨9：20到岗

(三)在对客服务中，另委任原先将来就餐的客人带领到相应的位置，然后与服务员交接，拉椅让座拿菜单，询问一下客人需要什么茶水，适当的时间后，为客人点菜，服务员要在这期间，适当的提一下今天急推的菜品看客人是否喜欢，对客人点了今天却没有的菜品，要礼貌的告知情况，然后是餐中服务，上菜及添加饮料等，客人用餐完毕再适当的时候，为客人结帐，最后是拉椅送客，并提醒客人不要忘记私人物品欢迎其下次光临。

服务的种类及标准

(一)订餐服务

要是客人通过酒店宴会部或餐厅订餐。有的客人既订位又给标准，有的客人只留位不给标准。接受订餐的员工一定要问清订餐的类型、人数、要求、进餐的时间、订餐人姓名或单位、联系电话等等，要详细登记，并落实到餐厅、餐位。对有标准的订餐，还要征求订餐客人对菜式、味型、服务等等的要求，以便尽力满足客人。

(二) 迎宾服务

若餐厅客满，可安排客人在候餐座位上就座，或告诉客人到酒店公众场所活动一会儿再来。待餐厅有位后，按候餐客人先后顺序安排客人到餐厅就餐。服务要周到细致，给客人方便，使客人满意。

(三) 写菜服务

写菜服务有两种情况，一种是已给订餐标准，客人进餐前已写好菜单的，客人来后可将菜单拿给客人，看此菜单可否合客人意，若合意，客人入座后可征询客人起菜时间，为客人起菜。若需调整菜单的，可根据客人的需求在标准内进行调整，并通过宴会部尽快出新菜单，为客人起菜服务。

另一种是现点菜的，客人入座后可帮客人写菜，写菜过程中可视客人要求、消费程度进行合适的介绍和适时推介，直到客人满意为止。菜单写好后尽快入厨，并帮客人起菜上席。

(四) 礼宾服务

餐厅的礼宾服务指的是庆典、婚宴、寿宴、会议或其他通过餐饮形式进行的活动所需提供的礼宾服务。其内容包括宴会、会议的设计、布置、仪式活动、音响、灯光等等的服务。如婚宴，为新人结婚庆典举行仪式、引导婚礼、活跃气氛等。

(五) 上菜服务

酒店服务调查报告英语篇二

您好!

我是负责xxxx区域的服务员xxxxxx[]今天，把这封信交给您，是我下定了决心做出的决定。作为一名员工，我真的很感谢您对我的知遇之恩，能在这么优秀的酒店里工作，我也感到非常的荣幸!不管是在朋友面前，还是给家人的电话里，我总是以自己在xxxxxx酒店工作感到自豪。我真的是非常喜欢xxxxxx酒店，而在这里工作了这么久，我也是非常的熟悉这里，虽然我是在这里是比较偏后进来的。但是正应为是这样，酒店里的大家都将我当做晚辈来看待，每天一起做事的时候，他们都会让我跟在后面，教会我很多关于工作的事情，而且在休息吃饭的时候，也会给我很多的生活方面的经验。这是在是让我感到非常的感谢，正是因为有了这么一群可敬的长辈，我的工作才能做的这样好。当然，能将酒店带向成功，我们的工作还是远远不够的，还是多亏了您这样的领导，带领这我们向着正确的方向努力，这才是，我们成功的原因。

虽然我并不算是老员工，也没有做的特别久，但是，我现在是必须要离开了!这不是我的冲动，也不是家人们的指示，只是我对目前自己的情况，以及家庭的情况作出的这样的判断。现在我的年龄也在增长，而父母的情况也并不乐观。作为家中唯一的独子，我在感觉到自己不能更好的回报父母，让他们过上更好的生活的时候，总是跟到非常的心痛。

他们总是给我打来电话，给我寄许多我爱吃的东西，但是我能寄回去的，却寥寥无几。这实在是让人感到惭愧。这与酒店并没有关系，酒店给我们的待遇真的很好，我们都非常的感激!但是，我也知道，自己在酒店工作的天赋可能并不如自己想想的那样高，这样下去，我也很难想象自己会有什么出路。

不只是为了自己，为了父母，我也必须要出去拼一拼，去试

试看自己究竟能走到什么地方。我不想再让远方的父母担心，不想他们总是在电话中挂念自己的生活了。我非常感谢能在xxxxxx酒店里待的这段时间，但是现在真的不是止步于此的时间。我不能只为了自己而活，我的身后，还有着爱我的人。

不能继续为酒店效力实在是抱歉，非常感谢大家能在工作的这段时间给了我家人般的关怀，我会一直记住这温暖的xxxxxx酒店，也祝愿酒店能在未来成为xxxxxx最棒的酒店！再见！

此致

敬礼！

辞职申请人□xxxxxx

20xx年xx月xx日

酒店服务调查报告英语篇三

《2018年酒店服务实习报告范文》是由本站酒店实习报告栏目小编精心为大家准备的，欢迎大家阅读。

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

一. 前言

(一) 实习单位介绍

1、实习单位□xx凤凰城酒店

xx凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达7.8万平方米，是xx面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班(3人)和行李生(11人)，酒店代表主管(1人)资深酒店代表(1人)和酒店代表(4人)。

(二) 实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒

店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

二 实习内容

(一) 酒店代表日常工作

- 1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”在纸后面写上接机(车)日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。
- 2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。
- 3、带齐所需物品出车，在机场(车站)最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。
- 4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。
- 5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

(二) 酒店代表的vip/大客户接待工作

- 1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。
- 2、准备相关物品，检查是否有遗漏。
- 3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。
- 4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部

门共同安排客人到站活动和酒店活动。

(三)酒店代表交易会期间工作

- 1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard□
- 2、带齐所需物品，与机场(车站)工作人员联系协商接站事宜。
- 3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。
- 4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

三. 实习主要收获和体会

(一) 实习收获

1、服务意识的提高

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.通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;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

经过了三个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对xx对凤凰城酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销xx和宣传酒店的形象。

(二) 实习体会

1、实习不是

体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

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。

3、实习期与凤凰城酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就业

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，凤凰城酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

四实习想法和建议

(一) 实习想法

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退

房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

凤凰城酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店服务调查报告英语篇四

实习时间：

实习地点□xx酒店集团

实习岗位：客房部服务员

实习目的：通过实习进一步的掌握学校中所学知识，进一步将理论与实际相结合，从实习中接触社会、认识社会、了解社会，为今后走向社会打好基础。

xx酒店集团是xx市土生土长的酒店集团。

XXXX□

我们在上岗之前的技能培训主要内容就是要学会怎样铺好一张床，而我们所学的中式做床方法也是与我在学校里所学西式做床法所不同。给我们培训的是培训中心主任xx先生，刘

主任是严肃却又可亲的，工作态度特别的认真！还记得分完岗后正式开始岗位培训前，他对我们说了这样一句话：欢迎大家到客房来，客房部是一个工作特别辛苦的部门，看到大家的热情，我很高兴！现在想想这句话还是浑身是劲。铺床时每一步都有要求，而正个铺床过程包括撤床单被套、甩单、套被子铺平、三线合一和套枕套等都必须要在3分钟内完成。

首先，拉床体：

第二，铺床单：

第三，套被罩：

1) 将被芯平铺在床上；

2) 将被罩外翻，把里层翻出；

3) 使被罩里层的床头部分与被芯的床头部分固定；

5) 将被罩开口处封好；

6) 调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫床头部分齐平，棉被的中心线位于床垫中心线；

7) 将棉被床头部分翻折25°。（注意：是整个床面平整、挺括、美观）

第四，套枕套：

将枕芯装入枕套，使枕套四角饱满，外型平整、拍松。两只枕头并列斜靠在床板的中间，与床形成45度斜角。

第五，推床：

将铺好的床向前推进，与床头板吻合，注意铺床的整体效果

和美观。

说实话，很荣幸我能在酒店实习阶段来到了酒店客房部，虽然这里很少能够有面客的机会，虽然在这里的大部分时间我们都是从事着重复的动作，干着反复的工作，虽然这里的气氛有时候很压抑人。但是，我依然觉得在这里呆了这些日子很值！正因为是在客房里工作，让我们接触了一群同样在客房工作的朴实的大姐们，也许单纯靠说我不能完全描述客房大姐身上的优点，但是，是他们帮我度过了实习阶段中最容易让人躁动不安的日子！

在这里，我很现实的认识了赤xx的社会，社会并不是我们想象中的那么美好，并不是到处充满和谐的阳光，我们要在现实的社会中学会生存、学会成长、学会如何真正的做人！有这样一句话我一直铭记在心做人讲人品，做事讲职业道德！这是xx人教育我的，而我，也是尽全力的去这么做。

实习后，毕业后，不论我走入怎样的工作岗位，走入了怎样的生活环境，我都不会忘记这一年对我的影响，我会带着这一年我的成长成果，勇往直前的开辟我的未来人生之路！

酒店服务调查报告英语篇五

通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。

酒店总体介绍□xx酒店于20xx年11月28日开业，座落于xx号。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班：08：00——16：30

中班：14：30——22：00

晚班：22：00——08：00

由于我刚进酒店，还不熟悉，被安排为早班。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由楼层主管召开例会及分配楼层。

早班服务员的责任就是负责指定客房的清洁及对客服务和保持客用楼道，小布巾室，服务区域包括火梯。我们要掌握所负责楼层的住客状况，提供对客服务，管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收，严格执行安全制度，确保客房安全，负责对结帐房间的查房工作，负责查收客人洗衣、酒水的送回和补充工作，负责楼层公共区域卫生的清洁工作和部分房间的清洁工作，负责杯具的清洁与消毒工作，负责脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作，完成易耗品的每期盘点工作，完成领导交办的其它工作任务。清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、打扫卫生间等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，不仅速度慢，质量也差，往往累得不行还是铺不好一张床!刚开始每天被分到不同楼层，跟不同老员工工作，一起工作的同时，老员工会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房为5层，一二层位行政楼层，三四五为普通楼层。

随着我在酒店学习的时间长了，主管也开始安排我上中班和晚班。中班和晚班都是一个人。中班每天提前十五分钟到客房服务中心，领钥匙，开始做固定的工作任务，在早班下班后，与早班主管交接，待6点时为每位客人开夜床，然后就是在客房中心待命，为客人提供及时的服务。夜班每天提前十五分钟到客房服务中心与中班人员交接，留在客房中心待命，夜班主要是为夜间客人出现的问题给予及时的解决，为客人提供更贴心的服务。

实习近六个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，在这短短的半年时间里，体会了很多东西，感受也很多。刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是8间

的上下床，两排柜子，一个空调，一个电视，很简单。条件还算不错，热水24小时的，很方便，卫生间也很干净。至于员工饭堂，饭堂饭菜一般。这里的领导都非常的好，非常关心员工。老员工对待新员工就像对待自己的孩子一样，完全不像进酒店前所听说老员工总是欺负新员工那样。客务部的经理对实习生很关注，为我们实习生能够多解酒店经营管理过程，酒店的服务和文化，及对各岗位的认识，为我们安排交换实习，让我在实习期间不仅仅了解了客房的管理知识还对前台接待有了更深的认识。实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的。

为期六个月的实习，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基础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。让我知道如何对待那些难相处的客人和有特殊要求的客人。让我明白无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。