

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇一

2015年1月1日

2012年7月2日我来到了富豪环球东亚酒店开始我长达半年的实习生活。在这半年的实习中让我感受很深，认识很多，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，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。大堂吧是一个轻松但又锻炼人的地方，也是我认为最适合我的部门。每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的绝大多数问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。但对于不合理的要求我们也要学会去处理、婉拒。

一：实习的时间、地点、部门

时间：2012年7月2日到2015年12月31日

地点：上海富豪环球东亚酒店

部门：大堂吧

二：实习的目的

了解酒店服务业这个行业，增强自身在社会的存在感，适应

能力，让我们了解到时间与理论的异同点，了解实践的重要性。学习在社会上的基本生存法则，为未来的工作以及工作方向拟定一个基础。

三、实习岗位与内容

1、迎宾、问候客人：大堂吧不接受预定，而且来的人，时间等上都特别的不规律。当客人来到小前台时，我们要以最快的速度，用微笑地问候客人，如果知道客人名字的要姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入大堂吧后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。

3、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。当客人举棋不定时主动推荐适合的酒水，特色菜或者是当天的厨师精选。

4、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式三联，一联交厨房一联交收银，一联自己留底备查。

5、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

7、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

9、送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，

然后到门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

10. 餐后整理工作：收台：先收酒杯等玻璃制品，再收口布、香巾等布草制品，清洁桌面，归整座椅，清洁地面卫生，然后将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，摆好桌上的setting□

四、实习收获与体会

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人送去不小心落下的东西时，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道时我的内心就好激动。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。我们的服务意识提高了，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。服务水平也提高了，经过了六个月的酒店实习，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。

完善自我，让自己成熟起来。也让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易

的去承诺，承诺了就要努力去兑现。

五：存在问题。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋认真，耐心，谨慎言行，责任感强，认真听取老同志的指导，对于同事提出的工作建议虚心听取。并仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。但我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些温诺，不能以激进心面对一些问题。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，在需要帮忙时他们会说麻烦你了，累了说声辛苦了。

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。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让我受益良多。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。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。

一、实习酒店

上海海神诺富特大酒店

二、实习岗位

行政酒廊服务员

三、实习日期

2015年7月~2015年1月

四、实习的目的意义

实习是理论与实践相结合的重要方式,是提高学生思想水平、业务素质和动手能力的重要环节。通过实习,能更好的巩固和提高学生在课堂上学的专业知识,培养我们基本的工作技能、服务意识以及职场意识,提高我们的实际处理问题的能力,了解很多关于酒店服务实际操作的主要内容和酒店各个部门的主要工作职责和实际运作等。

五、实习的完成情况与过程

我在酒店行政酒廊实习,岗前经过两次培训:先培训我们掌握本集团的发展过程和管理理念,以及本单位的整体工作环境和酒店情况;然后针对自己实习岗位工作的内容进行系统培训。

岗位培训主要教我们每天不同班次的工作流程:包括本部门相关物品的使用及其规定的摆放位置,练习常用咖啡和酒水做法,常见突发状况处理,早班开档,按规定摆好早餐餐具,早餐对客服务程序,如何满足客人用餐需求,早会,收洗餐具,中班换布草,摆放好happy hour餐具,故事记录,对客服务细节,盘点物品开单领货,收档关门等。

当然,具体工作没有书面列举这样具体简单,工作是复杂而具有多变性的,必须在每天实习工作中不断强化练习和补充。通过每天实习,熟练掌握工作要领,强化服务意识,学到了许多餐饮服务知识和对客经验,以及如何处理许多酒店客人要求的状况,懂得了许多酒店、服务、工作内容、职场上许多有用的小细节,提前探索了一些职场和社会经验。许多酒店内部运作,各部门工作以及本部与其他部门的分工合作关系都是在不断的实习积累中逐渐了解的。

刚接触酒店实习工作，觉得很吃力，酒店结构很复杂，职场上的同事不好相处，上司很严厉还不教给我们工作知识，酒店制度福利也不好，还犯了许多错误，受到过各种严厉批评，这让我感到很沮丧，觉得自己什么都做不好，笨手笨脚，甚至觉得自己不适合这份工作，开始质疑自己的专业和就业目标，觉得实际工作跟平时在学校学习的知识一点关系也没有，产生了为什么要浪费时间读大学这种思想。我开始思考，我觉得自己不能总是这样，我要改变一下自己，端正自己的心态，找出自己的原因。通过一段时间的适应调整，勤奋学习，我逐渐适应了实习生活，跟同事相处的也很不错，对工作掌握也熟练了，对酒店更加了解了，也不会再老是犯错了，这让我的自信心再次树立起了，也让我掌握了很多好的学习方法，提高了我的适应能力，通过这段时间的学习，让我学会在实际工作中运用专业知识，甚至针对本部门提过一些建议，受到了主管的采纳和应用，提高了本部门的工作效率。同时还学习到了很多对自己许多方面有用的东西。

实习让我有许多工作方面的收获：首先突发事件应变能力提高。在行政酒廊工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住用餐的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，而且在行政酒廊用餐的大多数是酒店的重要客人，所以面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全至关重要，这是一个考验，也是一个积累经验提高自己的好途径。其次，服务技能提高。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。并且可以协助酒店经理主管的培训工作，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。再次，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。最后，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。

六、实习心得体会

在在酒店实习时，我发现自己在许多方面无法适应，真正面对这样的社会，我才发现自己的想法和观点是如此的幼稚，我的思想还不够宽广，觉得工作很吃力，做错了许多事情，也受到许多批评教育，这让我认识到自己的不足。我只能尽快调整好心态，积极面对，静静地去观察，去感受，去磨练，勇于认错，总结自己的经验教训，必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升，以弥补自己的不足。通过一段时间的工作，我的思想放开了许多，也学到了许多。远离学校，把自己当成一个职场人，多学多问，从新人做起，从社会的最底层做起，找到学习方法，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处事之道，了解人际关系的复杂，不断的进步，也许这才是我们实习的意义。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

实习让我们对工作、对酒店、对职场、对社会都有了新的认识和见解，让我们认识到要用怎样的心态对待工作，要怎么工作；让我们了解现实中酒店的实际运作和管理；让我们了解职场，使我们的思想更加成熟；让我们了解自己与社会、与企业需求之间的差距。这个社会是如此复杂多变，实习给了我们一个机会让我们提前认识它，让我们知道我们需要不断成长，不断成熟，才能立足社会。很感谢这次实习机会，让我学到了许多宝贵的经验，认识到许多人，开阔了自己的

视野，增加了我的自信心，让我更加喜欢酒店服务业，让我坚定了自己在此行业从业的志向和目标。

实结报告

一、实习的意义和目的

根据教学计划的安排，2015年5月28号至2015年11月28号我被分配到万戴国际大酒店实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，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，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了万代酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分内蒙的烹饪方法及饮食习俗，懂得了内蒙古的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对内蒙餐饮的行业有个初步的认识..... 使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在万戴国际大酒店的实习共做了三个月零五天的备餐员和三个月零十天的服务员，后因特殊原因我们提前半月结束实习返校。

二、实习期间的工作内容和过程

1、起初的适应阶段 由于北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的寒冷，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，特别是因我体积庞大没有工作制服穿的时候，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应万戴，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到服务员学习，当时心无杂念，劲头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了。

作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了呼和浩特人的精神面貌，消费观念等。

3、最后的态度消极，低调工作前期4个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流

与相处，路遥知马力，日久见人心。对万戴人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。如假期，过节福利等六个半月的实习使得我对整个万戴餐饮行业有个更为深刻的认识和了解，从目前的发展和现状中也发现了很多的不足和美好前景。

三、实习收获

（一）专业理论知识和服务技能方面的收获

酒店服务业竞争激烈，但人们的需求旺盛自从来到了万戴才真正感受到酒店的数量多，档次高，规模大，效益好，前景广阔。人民的生活追求的已经是从当年的物质享受转为精神享受，万戴的酒店真的是不胜枚举，有纯餐饮的，有商务的，有综合性的；有高端的，中等的，对于这样的一个大城市虽然给人一种消费不起的感觉，但他本身的供应能力又是能满足各种层次的消费人群，因此这里的消费能力真的很强，

无论是自身的消费人口多，经济发达，还是外来的流动人口多，继而使得万戴的服务业竞争激烈！

（二） 社会实践能力方面的收获：

1、 组织管理能力

春节前的一段日子里，来自外地的员工争相回家团聚，而酒店自身的生意有那么旺盛，在这个阶段出现劳动力供需紧张的局面，但公司往往采取一些手段留住人员，因此的祆制员工的情绪不良，影响工作，影响酒店的服务质量。特别是一些中层管理者，这些不是太监胜似太监的工作作风是激起下属不满的祸根，由于本身行业的灵活性强，工作琐碎，变化快等特点，所以这些中层管理者但有不懂管理的人员采取强制甚至压迫，要挟的手段盲目要求那些年龄娇小，且文化较低的员工做事，这好像是资本主义的剥削与被剥削关系，因此呢这个行业的发展必须加强管理，提高员工的普遍素质，这既是行业发展的需要，这也是社会发展的必然要求，这样才更能创造更大的利润和价值！

3、 酒店服务工作不固定，无明确的标准酒店行业的灵活性，个人要求的差异性这也就要求我们员工和领导要灵活对待，个性服务，在标准化服务的基础上增强个性化服务，不能片面强调员工怎么做，做什么！特别是服务员要根据时令推销菜市，根据菜市准备服务程序，同时还要兼顾客人的特殊需求，这一系列的工作是复杂而烦琐的！例如有的客人想先吃大闸蟹，有的想最后吃大闸蟹，因此呢如果片面的按顺序上菜就有可能遭到客人的投诉不满等！当然如果没有什么的特殊要求就要按照当地的风俗和人们的习惯而按部就班的做事，一般都是民族的不同而导致的。差异，地区的不同等而导致的这些共性的差异是存在的，不可避免的！特别是根据酒店的生意情况而开展工作的时候，由于人员的多少，客人的多少，来选择加台等工作时候是最麻烦的时候，有些酒店到了生意旺盛的时节，时间就必须根据情况而选择不同的工作内容去加台，撤台等！特别是工作的安排，人员的调动最容易让员工不满，最容易激发员工的

情绪，因此管理者一定要增强顾全大局的能力，统筹兼顾，做到公平！员工满意才是公司管理的最高境界！

2、 沟通协作能力

金融危机，酒店也危机面对有美国次贷危机引发的金融危机迅速波及全球，作为经济发达的万戴一家企业更是胆战心惊，如履薄冰，近一段时间，酒店就一直再强调开源节流，小到一个牙签，一度电，一滴水，大到酒店的采购，员工的福利，中层领导的电话费都在采取一系列的措施进行节制，但根据酒店最近的生意情况好像没有一点危机的迹象，但已经有的报纸报道几家酒店纷纷转让，停业，但比起过去的一段时间酒店的生意好像大有好转，但比起去年的这个时间可能生意相对的差了点，但对于这个灵活性，周期性非常强的酒店企业来说，面对此次严重的金融危机，增强忧患意识，采取有效措施是应对此次危机的重要方法，这也是万戴企业家能够立足的根本因素！

3、 团队合作意识

酒店管理的员工危机通过这几个月的实习，使我真的明白了什么是资本主义，什么是中国特色的社会主义，什么是剥削和被剥削，就我们酒店的经营状况和管理模式，是采取的投资方和管理方双重管理的形式，这在一定程度上给管理者莫大的压力，因此导致的在管理过程中员工福利很差，员工待遇很低，对员工的剥削程度很强，对员工的压迫进而导致员工的辞职不断，流动性较大，致使不断的培训，不断的流失，不断的招聘，不断的辞职，特别是在这个特殊的城市里，大多的员工来自外地的打工者，每逢佳节就急需回家团聚，因此导致在春节的大好时节。

4、 心理素质和职业道德

酒店的员工辞职的很多，员工的危机，生意的旺盛，导致的

人员的不足，引起服务质量的下降，是酒店在次阶段的最大危机，特别在全球金融危机的影响下，酒店要全力提高自身饭菜和服务质量，提高自身企业的竞争力，只有这样才能经受起考验，度过难关保持较好的经济效益，摆脱这次经济危机带来的负面影响！让损失降到最低限度！

四、课堂所学知识在实习中的应用

（一）联系紧密的知识

（二）不足之处

酒店现有的员工大多都是外地的不足20岁的农村小兄弟，小妹妹，每逢这个隆重的春节，都急切的回家团圆，这对于一些酒店是一个非常不利切影响巨大的员工流失因素，如果酒店不能妥善处理好员工的待遇，就会直接的导致员工的离职！

（三）对专业教学和实习的意见和建议

员工的受尊重问题是影响员工工作热情的重要因素，如果一味的强调员工尊重上司，而领导不能换位的考虑一下员工的感受，这在管理学中是违背现代企业管理理念和宗旨的。酒店的员工处罚制度如果得不到健全和完善，是对员工辞职的基本因素，如果因为一点的小事就处罚，批评，这是对员工的不尊重，尤其是作为上司要处处当楷模，时时作表率，只有这样才能在员工错误的时候让员工心服口服，绝对不能采取强制性的扣罚，必须从心里上让员工服。工作的数量和质量上要本着公平合理的原则，人就是人，无论做什么事情虽然有无穷的潜力，但只能发挥出有限的的能力！所以对待员工要人性化！不能当牛马用，当大-炮使！

五、对实习单位（实习行业）的现状和前景分析

六、其他收获、自己的学习感受等

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

寸的处理和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。总之，半年多的实习我也曾经因困难而想退缩过，半年多的实习我也曾认为没有用过，半年多的实习我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的接触餐饮、了解餐饮而自豪过，半年多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但半年多的实习经历是我最大的收获。我可以以次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的！他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的学校的一年半的时光里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们最大的收获，最大的财富，最好的结果。

签名：_____ 2015.11.26

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇二

从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。

我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性星级酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生

一些技巧，也很关心我们。

刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是十六人间的上下床，两排柜子，一个空调，很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题，对那里的员工来说，条件是差了点，不够人性化。首先是人太多，即使不是住满十六人，也会让人感觉到拥挤，宿舍没桌子凳子不说，连厕所也没有，造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的，洗漱台很高，水龙头很远，厕所很多，能冲热水的就几个，其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那！这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变，但可以改善，现在最主要将厕所弄坏的东西修好，这也是对员工的关心，自然员工也会注意，不会轻易弄坏！

客房，在客房部实习，对客房工作当然是了解了。首先是班次安排，我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时，包括吃饭的时间，那还是要工作9个多小时。有时还开会又要拖很久。而我们早上几乎要到九点才有事做，早早的来到是坐在哪里无聊的等待，下午四点以后就没事做，而中班的也来接班了，我们还是坐在那里无聊的等下班。工作时间可以稍微调整缩短，开会时间也不宜太长，不要超过员工下班时间太久。酒店的卫生不是很好，为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯，抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间，洗吧房也有用客用巾来擦的现象，卫生当然很需要改进，客用杯要用规定的洗洁剂洗，要消毒。可能是酒店年代久了，很多东西都用旧了，布草也不例外，床单有很多补丁，被套也有烂了一个洞的，这些酒店都需要改善。旧的，烂的布草要换。客房的设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制

和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最长的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工, 在客房部工作, 接触的都是些最基层的员工, 和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的, 早的是一个月前来的, 晚的和我们差不多时间, 而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了, 甚至连辞工书也已经交上去, 由于有广交会, 酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦, 而是他们做的不开心, 管理层的领导也是很大的问题。员工服, 工作时间分配, 工具设备, 无效劳动等, 而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题, 酒店并不能和员工有效的沟通, 可能是私人企业吧, 老总说的算, 员工只能按要求做, 酒店曾经很有名气, 时间久了, 跟不上时代, 不仅酒店设施陈旧了, 领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大, 小到十六岁, 大到三四十岁, 文化程度也普遍很低, 各种各样的人在一起工作, 自然矛盾也不少, 主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。平时一盘散沙, 遇事就会各想各的心事, 而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考, 换句话说, 就是没有把自己融于企业之中。

为期一个月的短期实习, 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。这次实习英语口语是锻炼到了, 英语真的很重要, 中国已面向全世界了, 20中国奥运会与世界的距离又拉近了, 交流不仅限

于国内，对于英语还有待加强。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇三

在即将过去的20xx年，我单位深入贯彻落实科学发展观，坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，层层落实消防安全责任制，根据黑龙江省浩良河化肥厂关于印发《安全生产大检查大整顿工作实施方案》的通知，认真对宾馆安全隐患进行了排查和整改。

1、各部门都要定期召开安全工作会议，展开法制教育，让每位员工都认识到安全的重要性，并提高警惕，确保本部门不出任何问题。定期自检自查，发现安全问题及时解决。做到无隐患。

2、加强夜间更夫的管理，严格执行巡查巡逻制度，严查各项安全隐患，各部门领班要做好下班前的检查工作，消除安全隐患。

3、对关键部位，如：餐厅、厨房操作间、物资仓库、客房、水泵房、洗碗间等一定要加强安全管理，坚决杜绝失窃、人身伤害、设备运转不良、失火等事件的发生。

4、客房接待客人住宿必须登记，做到一客一登；发现违法犯罪分子、形迹可疑人员应当立即向酒店驻地民警报告；严禁客人将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性等危险性物品带入宾馆。

5、餐厅要加强安全检查，防止食物中毒、投毒事件的发生。

6、前台要做好车辆管理、消防管理等一切安全工作，提高警惕，值班期间思想上要高度紧张，及时制止不安全因素的产生。

面落实安全生产责任制和食品安全责任制，始终牢记“隐患

猛于明火，防范胜于救灾”只要我们把工作做踏实仔细，我们有信心把20xx年的安全工作做得更好。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇四

1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元。

2、主要婚宴为：

(1) 4月1日18桌标准588元。

(2) 4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。

3、其它消费为57万元，平均日消费为2万元。

4、餐饮本月主要是单位消费为主，零点消费很少。

5、本月未能完成酒店下达的指标，主要原因1是酒店下达的指标不符合实际，另外部门在营销方面和服务方面都有着不足之处。

1、员工积极性始终欠佳；

2、员工工作意识不够；

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度；

4、卫生工作有所改进，但不能持之以恒。

1、对管理层进行了调整，增加了一名主管人员。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施。

(2) 实行跟包服务。

(3) 做员工思想工作。

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训，员工在此方面有所提高，其它的培训较少，主要以管理人员现场指导为主，下月开始要加强此方面的培训。

5、活动方面部门一直没有开展，主要是餐饮零点生意不是很好，推出以后不一定有效果，目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案，计划在四月份出台上报审批，五月份开始操作，其中需要赞助的将上报采购员。

下月工作计划：

1、加强服务培训（见培训计划）。

2、制作一份清凉一夏活动的方案，争取在月底这前报总经办。

4、天气开始转热，做好灭虫灭蝇工作。

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度。

6、配合酒店做好淡季营销工作。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇五

_月_日，我很幸运地来到了__大酒店，在前厅部实习。现在在我刚刚调到总台工作。在经过为期近四个月的实习期间，我不仅看了较多关于酒店前厅部的书，对前厅部门大体的管理制度有了很好的了解，而且在实践过程中我也从中学到许多关于如何在高酒店前厅直接对客部门中工作的宝贵知识。

一、实习目的

工作不仅仅是程序的问题，更多的是理论和实践和谐结合，使工作更科学，高效，人文等，是一个综合性的体系。在实习的过程中，通过有效率地工作还可以使自己同时在其他各领域的知识面也得以扩展，包括为人处事，专业学识等方面，为自己积累了必要的社会经验。所以在实习期间我感觉真是受益匪浅。

二、实习内容

三人行，必有我师，进入班组后，每一个同事都是我的老师，他们无论在生活上，工作上都有着丰富的经验，独到的见解，这些都是我要学习的东西。特别是他们在工作上的认真负责的态度，我感受颇深。

首先在为人处事这一方面，在酒店这种服务性行业中工作真诚待人非常重要。在班组里，很多老同事一直很重视教授我如何做人的方法，一个人的人文素质重要性要远远大于科学知识的重要性。折射到具体生活中来，其中一方面就是要求我们要礼貌待人，真诚待人。

其次在工作中我感觉勤学好问也是不可或缺的。进入酒店实习是我一个很好的接触社会，接触到社会中上层面的机率相对较大，是一个来充实自我，开阔眼界的很好学习机会。在酒店工作中，我们会遇到这样那样的问题，所以这就要求我们要养成勤学好问的好习惯，这样不仅能懂的更多，而且会终身受益。

在具体工作中要讲究原则性，条理性，原则的东西绝对不能改，做事要有一定的条理，但是有时情况的需要也要求我们懂得变通的道理，随机应变。坚持立场，但也要明白妥协。这样才能更好的开展工作。

除了对班组外，在整个实习期，我也感触到酒店的一些企业文化，管理理念等软性因素给我的印象也很深。例如在酒店里面管理中的上下级关系真的只是一种劳动的分工，绝不是很多企业中那些统治与被统治的关系；相反，__酒店管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持三个上帝，即：市场、顾客和员工！正如有财务部一位老员工说过：管理的核心问题应该是在避免利益冲撞的基础上，去如何实现价值化。而管理者与员工之间也存在着广阔的主观能动空间，这理应成为两者的基本共识。我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

三、实习总结

一个好的企业文化确实一种能够凝聚人心的精神性。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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。

当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

企业如果有一套有效的激励机制和晋升制度，对酒店整体发展真的是善莫大焉。当然酒店的激励机制中如果过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励也是不利于员工队伍的凝聚的。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

时间过得真的很快，感觉只是转眼，近四个月时间就已经飞驰而过。回想刚开始实习，感觉心中忐忑不安，生怕在学校学的东西无用武之地的，感觉首次参加工作是那么的神秘，那么的让人难以琢磨。但是学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇六

时间在一点一滴的逝去，而我的试用期生活也在一天一天的减少。一转眼，就已经来到了我面临是否能够通过酒店转正考核的时候。面对酒店的转正考核，我虽然有十足的把握，但是不免还是会有一丝担心。因为我太想加入到酒店，成为酒店里的一名正式员工了。这不仅仅是因为我在这里拥有了一群可爱又很熟悉的小伙伴。还因为我对这份工作的热爱，和对加入到酒店未来生活的一个期盼。接下来，是我对我在过去六个月里，以一名服务员的身份在____酒店工作所做的试用期转正工作总结。

进入到酒店成为了一名服务员，是我职业规划的第一步。因为我很热爱服务行业，再加上我大学读的是酒店管理方面的专业，所以在我毕业后，我就直接找准目标，来到了我们____大酒店进行服务员的试用生活。

来到____大酒店后，我首先被分配到了____后厨进行配菜的工作。其实说是说配菜，其实就是帮后厨打杂的工作。一开始的时候，我还觉得这样的分配很不公平，但是我依然还是抱着进取的心留在了后厨工作。虽然在后厨里，我除了帮忙拣菜、洗菜、切菜，和洗碗的工作以外，我其实还可以学习到很多厨师炒菜和烹饪的技巧。所以，在那段时间里，我的厨艺得到了很高的提升，也不是没完全有收获。另外在后厨

工作的时间，我的吃苦能力也得到了很强的锻炼，和后厨的人脉关系也得到了增加。

但是我依然还是想转去餐厅去服务工作，所以，我就跟我们的主管提出了申请。好在我在前一段时期的表现还不错，所以酒店同意了我的调岗申请。很快我就被分配到了西餐厅进行服务员的工作。虽然服务员的工作要更加的辛苦和充满挑战性。但是在我的努力和坚持下，我也渐渐的开始适应，并在西餐厅做的越来越优秀，甚至还收获到了很多同事和客人的好评。这更加让我觉得自己的付出和服务是值得的。

当我看到我体贴和周到的服务，给客人带来温暖和满意的笑容时，我就觉得心里灌了蜂蜜一般的甜蜜。其实在这个过程里，我用我的服务给顾客带来温暖的同时，也能收到很多顾客给我带来的温暖。我想这就是服务行业能给我带来其他行业所感受不到的一点，也是我一直钟情于服务行业的原因。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇七

我带着无限的热情和积极的态度投身于我的工作岗位。在刚来到酒店时，我凭借大学生的活力，努力地和其他服务人员建立良好的交际关系，以获取他们的指点与教诲。由于刚刚接触这项工作，我还是比较被动的进行我的工作，我仔细地观察其他服务员的工作方法，汲取他们的工作技巧，加上平日里在学校里积累的经验。我微笑着尝试着主动进行我的工作，就这样让客人和其他工作伙伴感受到我的亲和力。其他细节方面的工作在服务部部长的带领下，我也渐渐的上手了，能够很好的做好我的工作。我发挥我的主观能动性，努力工作。就这样，我得到了工作伙伴的认可，和顾客的赞赏。这个过程也树立了我好好工作的信心，我暗示自己一定要坚持到底，获得最完美的胜利。

工作的日子一天一天进行着，我冒着寒冷和风雨继续着我的

工作。在酒店和其他人员关系很是融洽，这样也让你很自在，忙的时候大家一起努力，闲暇的时候大家一起开着玩笑。让我感受到工作的辛苦，同时也伴随着快乐。随着我工作的越发娴熟，积极性更加高涨，我时常受到他人的夸赞，这一切也让你很是满足。我明白，作为一名工作人员，就应该做好自己分内的事情，尽自己最大的努力，给他人带来最大的方便，这也是值得快乐的。

时间过得很快，转眼来到假期期末了。酒店的工作一如既往，大家依旧努力着，我也全心全意做好最后几天的工作。我有些不舍，那些欢笑那些汗水，都是我留恋的。在这些平凡的日子里，让我体会了酸甜苦辣，在不舍中，我离开了我二十几天的工作岗位。

每一个坚守在自己岗位的工作者都是辛苦而快乐的。辛苦是不得不做好每一份摆在眼前客观实在的工作，而快乐恰恰是完成每项工作的满足，。

酒店制服间工作报告 酒店实习工作报告篇八

在繁忙的中不知不觉就在部门做了有余，回顾这半年的工作历程，作为销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组的下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人

员，并且努力做好自己的本职工作。

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人罗春平拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我到酒店消费的客人，我拉进酒店有关系的客人》押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进！我当然会跟进，一我不能催的次数过于多，过于急。

二我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事张国琳假冒酒店高层领导和朱方圆前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银郭彩娟同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月端午粽子的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部的客户要求紧急送货，需

要等级不一的5盒488粽子、5盒328粽子。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328粽子需要至前台收银换5张488粽子票据。

由于一些列的请示，开票，换票所耗费的。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好粽子再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店粽子库房到他的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首先要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给予指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。