

# 最新暑期酒店实习的报告(精选8篇)

辞职报告是离职员工与公司间的一次正式沟通，需要通过适当的语气和措辞展示自己的决心和诚意。这些整改报告范文或许能够帮助你更好地理解整改工作的过程和要点。

## 暑期酒店实习的报告篇一

社会实践是大学生在改革开放中走向社会的一个很重要的锻炼环节,也是教育与实践相结合的具体体现。当今社会的竞争是人才素质的竞争,随着人才被推向市场,大学生的自我优越感将逐渐消失,发展方向更加扑朔迷离。因此要适应时代的要求,不仅要具备丰富的专业知识和高超的业务水平,更必须具备一定的综合素质。

社会实践是知识创新的源泉,是检验真理的标准。到祖国最需要的地方磨练意志,砥砺品格,把学得的知识用于实践,在实践中继续学习提高,才能真正成为对社会有用的人才。实践以充分证明,社会实践促进了大学生的全面发展。通过社会实践活动,我们从无数活生生的典型事例中受到深刻的启发和教育,使思想得到升华,社会责任感增强。在实践中,我们的人生观、价值观得到进一步的强化,提高了认识能力、适应能力和创新能力。走进了大学,就业问题就似乎总是围绕在我们的身边,成了说不完的话题。在现今社会,招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”,可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢?再加上如今次贷所引发的经济危机,造成就业更难。为了拓展自身的知识面,扩大与社会的接触面,增加个人在社会竞争中的经验,锻炼和提高自己的能力,以便在以后毕业后能真正真正走入社会,能够适应国内外的经济形势的变化,并且能够在生活和学习中很好地处理各方面的问题。我在一家餐馆当上了服务员,这家餐馆名叫黄塘饭店,位于梅州市第一人民医院侧,我这次实践的目的在于学会与社会沟通,了解商业管理的基本模式

和管理途径。

经过十几天的实践，我总结出以下几点：

一. 在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的工作让我认识更多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前工作的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二. 在社会中要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。在多次的接触顾客中，我明白了自信的重要性。你没有社会工作经验没有关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，没有第一次又何来第二、第三次呢？有自信使你更有活力更有精神。

三. 在社会中要克服自己胆怯的心态。开始放假的时候，知道要打假期工时，自己就害怕了。自己觉得困难挺多的，自己的社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，自己懦弱就这样表露出来。几次的尝试就是为克服自己内心的恐惧。如哥哥所说的“在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。”其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：“勇气通往天堂，怯懦通往地狱。”

四. 工作中不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

在这段实践期间，我交到了很多朋友，因为习惯了老板的大

声呵责，我的脸皮都变“厚”了，我觉得在社会上就应该有“厚脸皮”的精神，不要把太多的不愉快记在心上，把不好的东西全忘掉，只记住快乐的，这样人生才会快乐。再者，我学会听一些地方的方言，扩宽了见识，并且我更加清楚的了解了自己，对自己的能力有了进一步的认识，我的身上还有很多的不足和缺点，我要不断的完善自己，这样才能适应时代的要求，成为一名高素质的人才。这次经历将会激励我更加努力地学习和从各方面去充实自己，使自己成为全面的发展的创新型社会人才。非常感谢老板给我这次实践的机会。

虽然短短的几天实践就这样过去了，而我人生的实践经历却才刚刚开始。社会是个大舞台，也是一所大学堂，我们要学的东西是无穷无尽的，我们要继续学习，不断学习，才能不被社会淘汰，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完善自己。

## 暑期酒店实习的报告篇二

专业：旅游管理

姓名：张亚南

提交日期□xx-9-5

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

xx.1.23-xx.03.27

北京文津国际酒店

## 北京文津国际酒店客房部服务员

海景湾国际大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

在酒店客房部实习，上岗之前是要经过培训的。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门主管刘小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客房部。经过几天的工作后，我发现客房部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻

的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。

这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的人，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

### 暑期酒店实习的报告篇三

我们实习的单位:xxxx餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

xxx有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

xxx有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可

为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。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工数名，工作比较繁忙。

xxx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 and 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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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。

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有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。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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。

二、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。

三、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。

四、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。在一个月实习过程中，我发现泉州太子酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

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。

## 暑期酒店实习的报告篇四

我们实习的单位:\*\*\*\*餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

\*\*\*有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

\*\*\*有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可

为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。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工数名，工作比较繁忙。

\*\*\*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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有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。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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。

二、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。

三、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。

四、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，我发现泉州太子酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

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。

## 暑期酒店实习的报告篇五

今年的暑期社会实践我选择的是在酒店工作，这也打破了我之前觉得传媒就应该去电视台、报社这类地方实习的错误想法。其实不然，在酒店也会接触到很多跟我们专业相关的东西，小到吃饭的时候客人会让你帮忙拍集体照，大到遇到婚宴、生日宴的时候要与婚期公司一同来进行活动的策划，这都与我们的专业有所关联。再者，我们传媒这个行业，是一个需要经常与人交流沟通的行业，因此，作为一名预备的传媒人，我们必须具备很多综合素质，不仅仅是专业的知识要足够的丰厚，其他的，比方说随机应变、与人交往等等一系列的能力素质都要达标。而酒店就是这样一个可以锻炼一个

人综合素质的地方。

虽然在酒店工作很辛苦，但是当收获颇丰的时候，你会感觉到这一切都是值得的。这次实践一共进行了一个月，在这短短的一个月里面，经历了很多，也学会了很多。每天遇着形形色色不一样的客人，有的很好说话，很好相处，但也有的客人真的很刁钻，不讲理，刚开始遇到这种不好对付的客人的时候我总是显得很慌张，但是经过一次次的磨练，以及周围前辈一次次的教导，到后来我已经可以说是可以独当一面，能够妥善处理好几乎所有临时事故，我想能力就是这样锻炼出来的，这种能力的锻炼十分有利于以后对于我们专业能力的辅助。

年前的时候，我们酒店有跟婚庆公司一起策划过一场婚礼，而我也荣幸的参与了其中。关于一场婚礼，就现场而言，婚庆公司跟酒店之间需要沟通配合的地方就有很多。大到婚礼的流程商讨与安排，小到婚礼现场一个气球位置的摆放，都事关重大。关于这场婚礼，我们从前一天晚上就开始了准备，首先，我们要做的是现场布置，现场布置又包括两部分，一方面是我们的分内工作，比如说，餐桌的布置，菜品、酒水、餐具等等一系列东西的选择与摆放。另一方面，我们又需要根据婚庆公司的要求对会场的大环境进行布置，用大量的气球、花朵来营造婚礼的氛围，又用大量新人的甜蜜照片让宾客一起见证他们爱情的结果。同时，婚礼会场的音响、灯光以及视频效果也是皆由我们酒店负责的，浪漫的音乐与灯光的结合在这种场合是必不可少的，这两要素是让宾客能够更加投入其中的制胜法宝，至于大屏幕上放的视频，是婚庆公司事先做好给我们的新人从认识到步入婚姻殿堂，一路上走来的点点滴滴以及新人在拍摄婚纱照和接亲过程中的搞笑花絮，这让宾客在等待就餐期间有了消磨时间的东西，同时还能让宾客们一起感受他们的甜蜜。

与此同时，我们在就餐期间还为宾客们提供了卡拉ok设施，一方面是消遣，另一方面，宾客们可以用一首歌的方式为新

人送上最诚挚的祝福。而在这期间，并非什么是都是一帆风顺的，中途多多少少免不了遇到一些突发情况，就我们自身而言，由于就餐期间，酒店普遍偏忙，在上菜方面容易出现漏上又或是上错的情况，再者，由于临近年关，很多公司来我们酒店办年会之类的，导致我们人手紧缺，因此犯错的概率也由此飙升，而一旦犯了错，又要想办法补救，好在那天没犯什么无法补救的大错，就只是像上错了菜这样的小错，顶多也只不过是跟客人好好道个歉，把上错的菜撤下了，再对菜进行适当补救，上到对的地方去而已，但是也有难缠的客人会以为你在他们吃的尽兴的时候撤菜而大发脾气，这个时候就着实有点难做了，如果一些列的道歉没用的话，那就需要损失这盆菜，当是送给他们的，单是这样还是不行，还需要给他们打折扣，再不停的道歉，这样才勉强算解决了这件事，如果说，作为服务员不能够整理好自己的脾气、心态，以及妥善处理好当时情况下与顾客的说话语气、态度的话，那样会带来诸多麻烦，由此可见，这种事是很锻炼一个人为人处世能力的。

在这为期20天的实践之旅中，我收获颇多。首先，我收获了一批来自五湖四海，年龄也各不相同的朋友，即使分别了，也还会好好珍惜的朋友。其次，我收获了很多有利于我的学习的实践知识，让我的专业素质和能力得到了前所未有的提高。再者，虽然距离毕业，对于现在的我来说还很早，对于就业就更不用提了，但是暑假的实践让我提前感受了一把作为社会人士是什么样子的，让我更早一点知道了如何在这样一个浑浊的社会里摸爬滚打，让我明白了任何行业都是多么的不易，赚钱并非想象中那么简单，人心也不是理所当然的一定都好。最后也是最重要的是，收获了成长比什么都来得无价，一个月的工资，一点不夸张，每天累死累活，就那么点，但于我而言，钱多钱少，真的不重要，毕竟现在的我没有家要养，赚的钱也就是让零花的荷包鼓一点而已，打这份工，不是为了赚多少钱，而是为了实践，为了丰富自己，为了让自己有所成长。就这一个月实践，我专业能力不是简单的从哪方面得到提高，而是从全方面，得到了综合性的提

高，这所谓的全方面已经不在是局限于我专业的全方面了，这已经涉及到了做人做事，在这一个月的日子里我学会的东西，无论以后我从事什么行业，都是值得我一辈子好好珍藏的宝贵财富。也正因为这短短的一个月，改变了我很多很多，我从原来那个做事冒冒失失的傻姑娘宛如摇身变成了一个处事冷静的老江湖，不在是那个任由自己性子胡乱撒泼的小孩子，而是一个做事总有三分想，总会换位思考，为别人顾及的大人了。这是一份简单的基层工作，让我有了一个非常好的机会去体会基层人民的生活，让我自己不再是一个被父母圈养起来的金丝雀，让我能够深切地体味到人间疾苦。无论你处在社会中的那个阶层，人生着、活着都不容易，大家都是平等的，都是靠着自己的努力在生活，我们要尊重每一个人。

感谢这一个月带给我的一切，感恩一路上遇见的所有人教会我的所有事，在未来的日子里我定会万分珍惜，再次感恩。这一天，我终长大。

## 暑期酒店实习的报告篇六

**实习目的：**在实践中学习，提高自己，适应社会，加强学生们理论联系实际的能力和经历。

**实习时间：**2018年5月15日-2018年8月26日

**实习地点：**河北省秦皇岛市

**实习单位和部门：**长城酒店客务部

### 前言

在经过了两年多的理论知识学习后，终于有踏上社会进行实习的机会了。在学校的安排下我班被分到长城酒店，这是一家有

名的四星级旅游涉外酒店。在实习老师和酒店领导们的带领下，我们5月13进入长城酒店，在参观酒店和学习了员工手册之后，被分到不同的部门。我先被分到商务中心后又调到商务中心去帮忙。实习就是学习，在实践中学习，相信无论做什么，都能做好!才能证明自己真的行!在三个月里把理论付诸于实践，学会很多——那是在课堂在学校所不能顾全的知识;懂得很多——那是进入社会后的生活经验。下面是实习感受:

## 酒店概况

长城酒店位著名海滨旅游城市秦皇岛，系四星级旅游涉外酒店，交通方便，地理位置优越。酒店设有客房166套，拥有总统套房、行政套房、豪华套房、商务套房、标准客房。客房配置中央空调、卫星电视、及宽带网络系统。风格各异的中西餐厅，日法式铁板烧、著名的官府菜——谭家菜是酒店一亮点。上岛咖啡厅，浪漫温馨。环境优雅的火锅店。酒店可同时容纳600位客人用餐。国际会议厅和中小型会议厅，是举办各种庆典、洽谈、会议的理想场所。酒店后花园，具有浓郁的江南风情，这风格各韵味成为酒店又一亮点。此外，酒店还设有康健、娱乐、商务、及购物商场等服务设施。

长城酒店成立15年以来，秉承“不求最大，争创最好”的经营理念，恪守“宾客至上，服务第一”的服务宗旨，发扬“规范、高效、特色、创新”的企业精神，精心打造舒适、安全、卫生、快捷的长城服务品质，历史上有许多荣耀，先后荣获“全国百家优秀星级饭店”、“河北省十佳旅游饭店”、“中国绿色旅游饭店”等荣誉称号，率先通过iso9000国际质量体系认证，加入中国名酒店组织，成为中国旅游饭店业协会理事单位，河北省饭店协会副会长单位。

## 商务中心

商务中心是酒店客房的一部分，可为客人代理复印，传真，

订票，快递、打字及文秘业务。在这里我学会了商务中心的工作程序和工作项目，主要有以下几个方面：

### (一) 预订票务：

如有客人到来，应起身，并打招呼在先，问清客人所需要的服务。并请客人填写预订票务的登记表。

打电话到票务处，把客人要求详细告知(车次，航班、时间、张数、姓名等)。

得到明确答付后，请客人预付保证金。并开好收据。请客人在适当的时间内来取票。

票送到后，致电客人。收回收据，付清钱款，并做好记录。

经过一段时间对这项工作中要注意的几项：订票前要先告知客人收取手续费；对客人航班(舱类、机型、是否要保险)，车次(坐或卧、要说明车况)，时间，姓名，张数等一定要准确无误的记录；要经过客人的确认方可出票；票据要写清，尤其是身份证号，护照号及客人联系方式；对客人购票的单据现金要妥善保管。

### (二) 接、发传真

工作中要细心，对收到的传真要保密，收到传真后：

收到的传真进行分类，认真阅读来件去向，根据收件人的姓名或房号进行分类。

在商务中心“传真登记表”上登记。

如是客人传真，则马上往房间打电话，若客人不在，去前台查客人电话，告知。

如是店外人员传真，则根据传真上所提供的信息，通知接收人速来领取，并按中心的规定收费。

如是中心的工作传真，应立即通知相关人员，以免误码事。

对于找不到收件人的疑难来件，应请示上级，妥善处理。

如客人有发传真的要求，主动热情地接待客人，接过客人拟好的来稿，问明所发的电话号码。传真发出后将原稿交还给客人。并按规定计算传真费，并将帐单交于总台。并认真做好登记。

### (三) 复印、打印服务

主动给客人打招呼，介绍收费标准。

根据客人的要求对复印纸张的规格、复印张数及色彩浓淡进行选择。需要放大或缩小则应调整好比例尺寸。

复印完毕后，将原稿按顺序交给客人，问明客人是否需要装订复印件。

根据客人所复印的张数，开出帐单，并将帐单转至总台入帐。最后填写复印登记表。

如客人有打印服务，先了解客人要求，游览全文，否有不清楚之处，则当即问清。

估计大概能完成的时间并告知客人。文件打出后必须请客人校对，然后修改再校对。

将打好的文件交给客人，根据规定收费，并将帐单交于前台。并询问客人文件是否要保存，若无此要求，则删除掉。

在商务中心工作要积极主动, 文明礼貌, 严格要求自己, 努力提

高服务质量。讲求效率、秉公办事。要听从上级指挥，服从领班安排，努力完成交办的每一项业务工作，力求保质保量提供快捷服务。做为商务中心服务员，要求熟练掌握办公自动化和过硬的打字技术，熟悉和掌握所用仪器和设备的性能、保养和简单维修，以便迅速、准确地为客人提供服务。要微笑服务，对客人热情有礼，有问必答，昼满足客人的要求，耐心解释客人的疑问。要刻苦钻研业务，对技术精益求精，努力提高业务工作水平，提高整个商务中心的服务质量。

### 三、客务中心

客务中心是对客服务，随时满足客人的需求，起到桥梁作用。客务中心人员主要工作归纳为：

协同领班分配楼层服务员每日工作，要有好的工作意识和责任心，做到分工明确。

及时更改房态确保房间出租。领班查完房后可致电客务中心进行电话更改房态，客务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

与前厅部、工程部、销售部及有关部门密切合作，随时注意核对房态，提供准确的客房状况。

接电话要听清、听准房间号，要重复，使信息能准确传达，传账要认真，准确无误。

要及时取客衣，补小吃，配水果，下维修单。

要与工程部，保洁阿姨，布草员搞好关系，他们也起到很大的作用。

客务中心人员也是库管，要细心，每天早上要盘库，下午要领酒水。

随时记录发生的事，以便交接班后，工作能持续进行。

要熟悉和掌握各类房间规格，设施用品的布置标准及酒店各部位置及景区位置。

熟悉和掌握客房整理的操作规程，卫生标准，以便暑期楼层忙时，可以去帮忙。

在客务中心，每天都很忙，要勤快些，小事很多，用心去工作，完成每件小事就是一件大事!不管在哪，做什么，做好才是最重要的!实习就是锻炼自己，适应社会的生活，为了以后走的更远。在客务中心工作几天，熟悉了流程，领班让我去楼层学习。

#### 四、客房服务员

客房出租率的高低是评判一个星级饭店效益的重要指标。客房部员工职责：

- 1、负责服务区域内的卫生清洁及房间的布置工作。
- 2、熟练掌握礼仪、礼貌常识及各种业务技能并灵活运用到日常服务工作中。
- 3、做好与客务中心人员工作的衔接，及时做好房间的清洁和查房工作，并做好记录。
- 4、服从领导，听从指挥。做好每日安排的工作计划，卫生工作及安全检查工作。
- 5、做好日常设备、设施的使用及保养工作，发现问题及时上报及时维修，确保一切设备、设施的正常运转。
- 6、完成本职工作的同时做好领导交办的其它工作。

在客房部，我向师傅和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房最重要的是对事情的处理经验。。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程，比如工程人员，布草员阿阿姨等。我学会了酒店内最基本的做床、卫生间清扫及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

## 暑期酒店实习的报告篇七

随着社会一步步向前发展，报告的使用成为日常生活的常态，其在写作上有一定的技巧。在写之前，可以先参考范文，下面是小编精心整理的酒店暑期实习报告，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

作为新时代的大学生，社会实践是每一个人必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识;它是对每一位学生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向走向社会接受挑战的第一步。

今年的暑假，对于我来说是个有纪念意义的暑假，因为我真正步入社会去体验了一番，因为我真正获得了一笔不小的劳动所得，因为我成熟了不少。

xx饭店，是一家四星级酒店，我就是在这家星级酒店实习了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都在教会我一些实用的东西。我实习的岗位是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，

他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

1. 礼仪。这一个月来让我有最多感慨的当属礼仪方面了，众所周知，礼仪对于一个星级酒店来说是至关重要的一环。为了给来用餐的客人最好的服务，我们领班给我们培训了很多礼仪方面的知识。比如30度迎客礼，45度路遇礼，60度送客礼。一遍一遍不厌其烦地重复，直到我们做的标准，声音到位，热情充沛。说实话，刚开始我确实非常抵触这样的繁琐，可是，当我站到四海厅门口对每一位来用餐的客人鞠躬迎接时，我心底升起一种难言的自豪感，因为我的礼数非常周到，因为我有机会对更多更多的陌生人问好，因为我可以客服我内心的尴尬来做一些有意义的事。站位的姿势也要非常标准，要不卑不亢，不能昏昏沉沉。堪比军训式的培训，现在想来，庆幸这样的严格要求。

2. 服务流程客人用餐过程中的服务是最关键的，因为一个服务员代表了一个酒店的整体形象。(1)从客人来到酒店，到入座，到用餐，到离开，每一个环节都不能出错，都要集中精力去服务每一人。每一个餐桌，都要分清哪位是主宾，倒茶，倒酒要从主宾开始顺时针进行；要分清哪位是主陪，主陪当然是在主宾旁边的那个位置；要分清哪位是副陪，上菜要从副陪左右位置进行，万不可犯错误在主宾旁边上菜。(2)在值台过程中，一定要精力集中，注意什么时候该换骨碟，注意不要让客人的酒杯是空的，注意当烟缸里的烟头超出三颗时要及时更换，注意及时撤下空盘子，注意清理桌面垃圾……(3)上菜也是一种艺术，也需要“智慧”，首先，要遵循“十字上菜法”，顾名思义，第一道菜在副陪旁边上上之后，转动转盘到主宾面前，接着上第二道菜，然后，转动90度，上第三道，第四道上去后，则正好是一个十字。(4)高脚杯。为客人倒酒时，一定不能让手碰到杯壁，而要抓住高脚杯的杯柱，杯子的正确拿法也是非常有必要去遵循的。啤酒要倒满，高级红酒只需倒到杯子的三分之一，白酒的量需要征询

客人的意见，茶水千万不可以倒满。

3. 与客人之间。客人需要服务，一定第一时间去处理。这一个月，我都形成惯性了，只要有人叫“服务员”，我第一反应“您好”，然后去为客人解决问题。“请，谢谢，打扰一下，稍等一下，再见”这些礼貌用语每天都要说个无数遍，我发现我的修为提高了不少，对每一个人微笑，问好。不管是出于强迫还是出于自愿，对每一位你见到的人问好都是内心的一种升华，尤其是有人会回你微笑。

4. 喜宴。其实，一个月来，我值了差不多10次婚宴，见证了那么多对新人的结婚仪式，还是蛮有意义的。喜宴的服务流程一般没有那么正式那么严格，因为整个大堂满满的好多人，一般一个服务员负责两桌的上菜倒茶或者客人的需要。菜一定要及时上，否则备餐台上没有那么多的地方去放置传菜员传上来的菜。刚开始的一两次，愁煞我的是那些盘子都一个个好大好重而且那么多道菜，转盘又特别小，菜根本都上不去。后来，渐渐地，我懂得了，菜一定要及时撤下，为后面的菜腾地方，要学会把相同样式的菜品倒腾到一个盘子。每一样菜上过去的时候，要配上相应的餐具，叉勺之类的，方便客人食用。要及时为客人倒茶，清理骨碟里和桌面上的垃圾。

5. 火锅区的服务。我被分配到了一楼的四海厅，即火锅区。对火锅从来没有印象的我，这次算是对火锅了解了个通透，从那些菜品，海鲜，菌类，荤菜，素菜，面食，锅底，这些菜品都是需要搭配的。比如，上菜需要先上海鲜调味，然后是菌类，然后依次是荤菜，素菜，面食，当然要注意十字上菜法，荤素搭配，切忌同类菜品摆到一块。给客人点菜当然要清楚每一样菜品的特点，产地，功效等，还有调料，海鲜配姜蓉酱，肉类配黑椒酱，蔬菜配茄子酱……而且，我发现，客人几乎全部遵循一个原则，即，你给他推荐什么，他就肯定会点什么，再准不过了。这让我成就感不少。还有一些红酒类，白酒类的推荐，这真是考验一个人的表达能力，一瓶

酒通常要几百几千元，如果真能推销出去，虽说没有任何提成，但内心的成就感还是蛮高的。

6. 外国客人的接待。一个月来，接待过韩国客人，日本客人，还有一些讲英语的客人。我发现一个很奇妙的现象，一般来就餐的国外友人都很礼貌。为他们服务后，他们总会随口说一句“谢谢”或者“thank you”让我非常开心。尤其是那次的燕喜堂，是一家日本公司的会议，里面全部是日本人，给他们倒茶后，他们几乎都对你点头表示感谢或者说一句不怎么清楚的“谢谢”。

7. 餐后的打扫工作。餐后的整理清洁几乎占据了三分之二的的时间，因为桌面，电磁炉都要擦得锃光瓦亮，餐具要擦得没有一丝水迹，地面也绝不能有一点垃圾。擦桌面，擦杯子，擦餐具，擦锅底，抹尘，都要用不同颜色的布草。餐洗净，消毒剂也要倒得不多不少。可是，即使这样xx的卫生依然让我发指，一块抹布闯天下绝不是吹得，餐具都用那一块布擦个遍，杯子，骨碟，汤碗也是一样，有些餐具里都没洗干净，一些菜叶子，肉类还飘在上面，全靠抹布去擦掉，脏死了。招牌柠檬水也绝不能去喝，那个大桶里不知有多少人插进去手了。果汁杯更是要刷一下再用。厨房里一股下水道的味道，每次去倒脏水，或者拎餐具时都是屏着呼吸的。总之xx的卫生实在不合格，严重合格。尤其是大宴会上的餐具，那些员工都偷懒，基本只用清水冲一遍再用脏兮兮的布擦干。

干过之后，我再也不相信任何星级酒店了。豪华体面的背后是那样的不堪入目。

不管怎么说，一个月的实习算是结束了。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，当这一天真的到来时，却会感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

## 暑期酒店实习的报告篇八

终于等到了实习的时候了，很早以前就从学长学姐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。

综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是xx区唯一的一家星级酒店——xx酒店。

东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。明天就要结束为期一个月的实习生活了。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益非浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。令我感到兴奋的是，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛劳了”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。

这一个月让我了解了工作的艰辛，每天有做不完的小事，而且要小心、认真，不能出一点差错，否则错误很难查出来。每天东奔西跑，风吹日晒，有时连水都喝不上，离办公室远的地方坐车得两个小时，还要提很多东西……一直在xx工作

着，曾以为自己早已能够适应社会上的节奏，面对工作也能够比其他人显得更加的从容些，不过真的实践了才发现，我还差得很远。实践只是让我们初步适应，它与实际的工作还有很大的区别，这次的实践让我更清楚的认识了自己。当然，工作虽然辛苦，可是有时的一句“谢谢”或者“干得不错”就能让我无比快乐，忘了所有烦恼。最后还要感谢学校让我们走出校门感悟工作中的辛酸，更要感谢国家干细胞产品产业化基地间充植干细胞库的各位领导给我提供了一个实习的场所，及各位员工对我的关心和照顾，这一个月的经历将成为我以后工作时的一笔来之不易的宝贵财富。

暑期社会实践，对我们大学生来说是一个很好的自我锻炼与自我提升的机会。许多事情只有接触的久，才能体会的深，正所谓“不入虎穴，焉得虎子”。社会是除了学校之外的最博大精深的课堂，而暑期实践则给了我们这些还未走出象牙塔的学生一个锻炼的平台，让我们所学的知识能够投入到实践中去，对我们创新能力的提高至关重要，也为我们以后就业提供了基础，所以无论我们选择了什么样的工作，我们都要全身心的投入，不仅仅是自己所学的专业，我们要打破思想上的局限性，全面发展，为以后的道路增添动力！