

# 毕业生实习报告大纲(汇总10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 毕业生实习报告大纲篇一

在毕业之前，学校安排了在xx大酒店实习，这次实习是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，知道面对我的会是什么样的挑战？心里不断的涌现这样的疑问。但是在适应过后，为期一个月的实习就这样过去了。

在酒店的这一个月里，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了xxx酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客

套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是部门经理、主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度，工资无关。

后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个领导者，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

# 毕业生实习报告大纲篇二

根据酒店管理专业教学计划[20xx年9月—20xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

## 一、上海吉臣酒店简介

## 二、实习岗位与内容

1、早班工作流程化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，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。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、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。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVVIP[]同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

## 毕业生实习报告大纲篇三

20xx年10月12日—20xx年1月12日

### 咸宁万豪温泉谷度假区

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们三年的大学时光就要结束了，在这个时候，我们非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候，我来万豪咸宁温泉谷，在这里进行我的毕业顶岗实习。

万豪温泉谷度假区，位于湖北咸宁温泉潜山国家级森林公园正门，距离武汉市区1小时、长沙市区2、5小时车程，有京广铁路、京珠高速、武广专线经过，未来城际铁路开通后武汉至咸宁仅28分钟。

咸宁温泉又名沸潭，在唐代即已著称，至今有14xx年历史。日出水量达80000吨，富含硫酸盐、碳酸盐、氡、钙、镁、钾、钠等数十种有益矿物质，保健功效显著。度假区毗邻咸宁市区，淦河缓缓从旁流过，自然环境优越。咸宁温泉国际酒店是咸宁市首家定位于准五星级的生态旅游度假型酒店。座落在风光秀美的咸宁温泉淦河之畔，这里风光旖旎、气候宜人，潜山国家森林公园、太乙洞、飞仙洞依次环绕，是咸宁温泉旅游度假中心，离市中心商业区不足一公里，驱车武汉仅需1小时车程，交通快捷、便利。

酒店依托咸宁具有14xx年的原生态温泉地热水资源，着力打造湖北首席温泉度假养生胜地，是咸宁目前档次最高、设施最全、温泉文化最浓的休闲养生中心和游客接待中心。现已建成的酒店，设计新颖、风格别致、功能齐全、手笔大气；规划占用地30亩，建筑面积31000平方米，分为带温泉浴的别墅区和主楼公寓区两大部分，其中别墅区建筑面积5600平方米；有各式别墅28套，主楼公寓区建筑面积25000平方米、有各式普通标准间117间；豪华标准31间；情趣套房9套；商务套房14套；总统套房1套，有大、中、小各式会议厅8间；大型西餐厅1间及风格各异的餐饮包房31间，客房可供526人同时入住；餐饮可供1000人同时就餐，酒店主体建筑共八层，设有：桑拿按摩保健、干湿蒸汽浴□spa水疗按摩，中医理疗、中医减肥、中老年健身□ktv包房等，同时为了突出温泉特色，开设有水上娱乐中心，分别建有：海浪池、洄流池、戏水池、水下健身区、儿童戏水乐园、石板浴、沙石浴、光波浴、桃花浴等大小浴池31个。所有温泉水均采自地下500米的温泉地热水资源，富含钙、镁、钾钠、氡等多种有益人体身心健康的元素，尤其富含的氡元素，有双重保健、养生的作用，是不可多得的龙泉玉水，配以40余种传世秘方，融养生、休闲于其中，是旅游休闲、商务会议、娱乐健身、养生度假的绝好去处！

1、实习前的培训：由于我们此次是顶岗实习，所以我们的工作和正式员工的工作是一样的。入住酒店宿舍、进入饭店后，我们就开始了为期两天的短期培训。通过酒店各部门负责人的介绍和讲话，我们基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，之后我们就被分配到了各个岗位。

2、上岗工作：客房服务员进到客房的第一天，我觉得自己什么都没学到，只是跟着师傅“做房”（也就是打扫退房），一直在铺床铺床……后来才知道是因为时间比较紧，住客又比较好，所以才让我们没怎么培训就上岗了。但是客房上班时间相当好！在中餐没有时间，在客房属于自己的时间显得

相当充裕。在客房虽然工作很紧凑，没有什么停歇，但我们实习生几乎都上早班，只要忙完，下午三点半就可以下班。就算没忙完，顶多也就是推迟一小时。这对我们来说实在太好了，可以利用下班的这段时间学一点东西。虽然我们只是充当一名普通客房服务员的角色，但我们的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。

在客房，铺床的每一步都是有要求的，整个过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在五分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求一次性完成，并且要保证床单的中线要和整张床的中线吻合。然后是给床包角，就是把床单整齐地包住床垫，而且不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后开始套被子，这个很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应后用力抖几下就行了。其它的可以细节整理，应该注意的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是前面所说的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，套整套也有技巧，要保持饱满、看起来很平整。稍不注意，枕头就会饱满不一致，鼓鼓囊囊，很是难看。而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业，这是有根据的，因为有的客人会不小心将自己物品，如手链等放入整套内。这都是由于枕套开口方向不符合规定引起的。

你可不要以为客房服务员的工作仅仅是铺床那么简单，客房服务员的首要任务就是清理房间。清理房间也是有一定规范可寻的，如打扫房间的顺序、物品的摆放等等。无论任何时候，服务员进房间首先要敲门，进门后第一件事情是打开窗户，让房间换气。然后收拾房间里的垃圾，连同垃圾桶里的垃圾一起扔掉。接下来就开始撤掉房间里所有的棉制品，要撤下已经被客人用过的床单、被套、面巾和浴巾等等。结束之后，你可以先铺床，也可以先打扫卫生。打扫卫生，要注意的是用湿布擦干净之后，要用干抹布再擦一遍，要保证不留有一点水渍（包括给客人用的玻璃杯子等），每一个小地方都不能放过。整体打扫的次序呈环形，顺时针或者逆时

针，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗的日常用品并补齐。很细节的事情有很多，如电话应该摆放在床头柜左上方、闹钟放在右上方，便签本放在下方正中间，整体呈倒三角。便签本上的铅笔如何摆放、放几张便签纸都有讲究。还有擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中的每一步都需要认真对待。都结束之后就是最后一步用吸尘器清理地毯，这里还需要让吸尘器顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净房间。撇开清扫房间，进入房间的第一件事是查房。查房的第一步要看有没有客遗，即可人留下的物品或钱财。然后查看是否有消费，房间是否有损坏，房间配置有没有少。最后统一报到客房中心，而这所有的事情都要在一分钟内完成，这就是我们酒店推广的“三分钟退房”的一部分。实习期间就发生了一件客人损坏了一条香巾的事情，由于刚刚退房客人还没走，立刻通知客房中心，再由客房中心通知前台，由前台服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的或由酒店赔偿。在工作中还了解到，每个员工都要有安全意识，学会保护自己。虽然这些不轨的客人是少数，但是这种情况还是存在的。在保证高质量的服务同时，我们还是要保证自己的安全。额外的，服务员还要对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供很多意想不到的服务，让客人更满意。我们酒店还举行了“用心服务”大动员活动，鼓励员工为客人提供额外的. 亲切服务，让客人觉得我们酒店就像家一样。而且给酒店里的每一位都下达了任务，像我们客房，不论职位大小，每人每周都有两件用心服务的任务。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识有一定的感性认识，从而帮助我们将课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后的课程学习打下良好的基础，更有利于对专业知识的学习、理解和掌握。同时也有助于我们日后就业。

我怀着美好的期盼来到咸宁温泉国际酒店开始为期几个月的实习生活。酒店管理是一门很大的学问，有太多太多需要学习的地方。即使是工作了这快半年的时间，我觉得我还是有



很多很多需要学习的地方，还有很多很多我不懂不明白的地方。不过，这段不寻常的经历让我获益不少，并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。实习也让我们对社会有了新的概念，真的觉得自己真的如同沧海一粟，实在是太渺小了，这个社会是如此的复杂，无能为力的事太多了，有时候真让人感觉到身心疲惫。实习的有一段时间里我变得沉默寡言，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点竟是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有机会，我还可以继续学习，走向更高点，让我这个被现实社会击打的“小孩”，重新整装出发。实习的这段时间让我明白，学习是多么重要。以前的我，不懂得珍惜实习的机会，只顾着自己生活舒适，却忽略了最重要的未来。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。

我在实践中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。实习生活就像一个放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜，这也是一个人进步的前提。了解到自身的不足，总结了经验和教训。在实习中经历了挫折和失败后，我学会也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。现在的我变得做事会深思熟虑，也使我明白了社会竞争的残酷与现实。我成熟了许多，相信我会越挫越勇……把实习当作是体味社会和人生，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是我们实习生活中最重要的。

对酒店有了自己的认识，在服务中，微笑是最简洁、最直接的欢迎词，也是最重要的“武器”。服务是有形产品和无形产品的综合，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一。高质量的服务不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临奠定基础，而且还能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品

牌和形象。站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。通过实习，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，养成了面对客人露出真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯；学会了用标准的礼貌礼仪待客；做到了无论在工作岗位上，还是走在走廊上，只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样的实现是整个企业的目标。从我在客房部的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管都是从基层服务员干起一步一步走上去的，对基层工作很了解，也很熟练。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是领班甚至主管亲自整理客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。客人的要求，要认真倾听，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；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是要用微笑和耐心去打动他。另一方面，我认为酒店各部门应多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，实习的时间是短暂的，但过程却是漫长的……不禁猜想回到学校的感觉应该很好，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下。

大学三年学习时光已经接近尾声，在此我想对我的母校，我

的实习单位，我的父母、亲人们，我的老师和同学们表达我由衷的谢意。感谢我的家人对我大学三年学习的默默支持；感谢我的母校咸宁职业技术学院给了我在大学三年深造的机会，让我能继续学习和提高；感谢咸宁职业技术学院的老师和同学们三年来的关心和鼓励。工作中领导对我的关心，同事们对我的支持。老师们课堂上的激情洋溢，课堂下的谆谆教诲；同学们在学习中的认真热情，生活上的热心主动，同事们的指导，所有这些都让我的三年充满了感动。这次顶岗实习设计我得到了很多老师和同学的帮助，其中我的指导老师对我的关心和支持尤为重要。每当我们遇到困难或者生活中的一些事情，郭老师都会找我面谈，对我开导，教育，遇到困难郭老师会为帮我想办法解决困难。同时还在思想给我以无微不至的关怀，在此谨向郭老师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。在此，我再一次真诚地向帮助过我的老师，同学，公司的领导和同事表示感谢！

## 毕业生实习报告大纲篇四

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xx坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。

在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。

另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风

机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

#### 四、实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励 and 极大的包容，这让我非常感动。

##### (一) 成绩与收获

这些日子我学到了很多的东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转

换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对对自己的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。

当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

## (二) 问题与不足

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，

实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢xxx酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望xxx能够越来越好。谢谢！

## 毕业生实习报告大纲篇五

通过酒店实习工作，充分了解酒店经营管理过程，加强自身专业理论知识与实践能力。

XXX

### 一、实习工作介绍

今年x月份，我来到了xxx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。其中客房的分布及特点：11楼—26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼—23楼的客房情况：每层楼有17间客房，01、21号房为商务单人房，02、05、06、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼—23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。01房—10房朝向北面，11房—21房朝南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

### 三、酒店实习工作内容

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

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的形象，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。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，提升着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人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。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

## 毕业生实习报告大纲篇六

### 一、实习地点

xx市xx花园大酒店

## 二、实习时间

20xx年x月x日

## 三、实习岗位

酒店厨房小吃部成员

## 四、实习内容

今年x月起，我在xx花园大酒店的厨房工作。xx花园大酒店是xx市的一家四星级大酒店，酒店共有三十层，其中第一层为酒店大堂，二三层为餐厅。第二层是负责散客以及小型宴会的地方，而第三层则是举办大型宴会的地方，再之上的第四层到二十九层，则是酒店的客房了，每一层有二十间房。而最顶上的三十层还有一个空中餐厅，顾客可以在这一层一边俯瞰整个xx市，一边吃饭。

我所负责的岗位是进行制作面点小吃。我在之前的厨师学校里学习的也是面点，所以这份工作也算是我的本职了。

进入酒店的第一天，我几乎没有什么动手的机会。因为酒店在xx市非常出名，在附近的城市也是非常有名的一家酒店。人流量非常大，每天都有上百名客人入住。除此外，酒店还承接了不少宴会，而散客食客也不少。整个后厨里的人都在忙来忙去，我穿着厨师服，来到了我所在的`面点部。这里的师傅们也在忙碌，我向他们打了个招呼，这时候一个金领的厨师走来，我意识到这应该就是我的上司了，连忙像他问好。他看了看我胸前的名牌，简单的向我介绍了一番，然后让我跟着他们学习。毕竟他们也不放心第一天就把事情交给我来做，对于我他们还不怎么了解。

面点不只是包子馒头这样的东西。我看过酒店里的菜单，里面的小吃面点就有几十道，不同的面点做法不同。包子馒头这样简单的东西，酒店不是没有，但是包子里馅不一样，那包子做出来的效果就也得不一样。比如做肉包，就是正常的普通包子做法，而做柳叶包，就得把包子捏成柳叶状。如果是做核桃包，则需要将包子捏成核桃状，在做面团的时候，就得把面团染成棕色，然后包的时候把一小块核桃放进去，并装入一点奶油。这样的包子吃起来酥软可口，里面的核桃也因为蒸熟了而变软。包子大小和一个真核桃差不多大，一口一个，吃起来颇有风味。除此之外，还有灌汤包。灌汤包的做法需要把皮捏的特别薄，可以用吸管轻易炸透，但是又不能太薄了，否则容易破皮，流出里面的汤汁。一个好的灌汤包，你抓着他的包子尖提起来，皮也不会坏，这些都是需要技术的。

第一天我就看着师傅们在做面点，学习他们的手法，同一种包子做法相同，捏出来形状也相同，但捏的人的手法就不一定相同了。我就一直观察着，比较着，也正是我这样的细致入微观察，让我在面点的技巧上有了很大的进步。

## 五、总结

实习不易，我在xx花园酒店里工作了x个月，每天上班都累的不行，手酸腿酸，而且后厨又热，每天在蒸笼附近热的汗流浹背的。但是想想我做出来的面点，能让客人吃了开心，我就又有动力继续工作了。

## 毕业生实习报告大纲篇七

随着改革开放的不断深化，我国经济社会发生了翻天覆地的变化。在短短二十多年间，就从开始实施家庭联产承包责任制，国有企业改革过度到建立现代企业制度，到最终寻求确立社会主义市场经济体制，每一次的巨大转变都意味着社会地位体系、社会阶层架构的大变迁。应该说，我国近二十多

年普通民众生活水平的改善，见证着我国在经济改革上前进的每一步，而第三产业（尤其是餐饮服务业）的发展水平往往是评判一个社会文明程度的摘要标志。

紫萱度假村（解香楼） 地址：八盘岭路与三台山路交叉口（解香楼内）。杭州紫萱度假村系按五星级标准投资兴建的高级度假村会所，地处风景秀丽的西湖西侧三台山路。由七幢风格独特的浙江山地民居建筑组成，以别墅形式分布在方圆1.5平方公里的三台梦迹景区，环境优美，满目苍翠，溪水潺潺，石阶木廊，花香四溢，空气清新，是都市中的大花园。度假村内设豪华包厢14个，多功能厅1个，品酒廊1个，能容纳约300位宾客就餐。

201x年6月21日——至今

本人以担任餐厅服务员为主。

阶段一：适应期

此期间熟悉各位员工；跟随主管了解服务技巧，力求达到快而稳；餐具摆放与餐厅清洁工作要点；了解餐桌上菜倒酒的动作和与食客交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列饭店服务生工作项目。

阶段小结：尽快融入这个团体，就意味着一开始你就要比别人付出更多。认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自以为是打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：实战练习

继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了员工之间的陌生感，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——饭店是我家。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢地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，从而让对方更多地了解自己。

### 阶段三：工作娴熟期

通过前面两个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作。开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

阶段小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

## （一）实习收获

### 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。

## 二) 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。

# 毕业生实习报告大纲篇八

广西xxx大酒店

20xx年9月——20xx年11月

## 序言

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。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都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。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

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！

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！

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”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅gardenrestaurant”我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

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！

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：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！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

# 毕业生实习报告大纲篇九

我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

本人于20xx年3月5日至7月4日在xx酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

xx酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

## 实习岗位和内容

### 1. 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

### 2. 实习内容

#### 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包

房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓姓名去称呼客人。

## 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。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

## 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。

## 上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

## 餐间服务

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；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有VIP客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；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。

## 拉椅送客

## 餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

## 实习建议

## 实习体会

### 实习是对意志力的一种锻炼

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。

# 毕业生实习报告大纲篇十

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）实习单位介绍

### 1、实习单位□xxx酒店

xx酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建□xx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xx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。