

# 最新饭店实训报告总结(优质9篇)

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。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。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 饭店实训报告总结篇一

广州金桥酒店

这次实习是服务实习，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。更重要的是让我们学会一种服务精神，培养服务意识。

20xx.10.14-----20xx.10.30

金桥酒店[goldenbridgehotel]位于五羊新城商业区毗邻珠江新城琶洲国际会展中心广州火车站地理位置优越交通方便。

该酒店成立于xx年隶属广州发展集团有限公司[20xx年3月进行全面装修改造[20xx年10月13日重新营业并委托岭南花园酒店管理有限公司进行经营管理[20xx年10月被全国旅游饭店星级评定委员会评定为四星级酒店。

改造后的金桥酒店简约时尚极具现代感。302间客房中西餐厅酒吧多功能会议室健体中心美容美发旅行票务中心银行商场等配套设施一应俱全。是旅游与商务人士的最佳选择。

实习部门：客房部套清新淡雅的客房及套间均备有特大睡床或双人床以及全景落地式大窗客人可以俯瞰酒店270度扇形中空大堂抑或是饱览城市醉人夜色。照顾到每位客人商务居停

的每处细节所有客房均提供宽带上网服务。

为了满足高级商务人士的个性化需求酒店设有独立的行政楼层为他们提供一系列独享的优惠及尊崇服务。

位于酒店四五楼的高级房均备有特大睡床或双人床全景落地式大窗，以及齐全的客房设施，为客人创造舒适温馨的居停空间。酒店六楼设有专门的行政楼层，环境豪华典雅，专为商务精英人士度身订做。

酒店的员工等级制度非常严明，这一点在客户部表现得更突出，各个“阶层”的员工都有：帮工实习生普通员工captain副领班领班主管副经理经理等等，各自的服装上会有所不同，我们也可以根据服装猜测一个员工的“等级”不同级别的员工在同个工作场所工作，都是为了更好地服务客人。员工之间关系融洽，工作环境比较轻松与和谐。

务每一位客人的房号和样貌都是我必须记住的重点每一个房客出入情况必须记录在案他们有任何问题或者需要服务我都必须尽力去解决得让他们感到满意这个职业说重要也不重要说不重要也挺重要的。

以上是最主要的职责另外因为我任职的楼层是二楼那里分布着一个迷你形的餐厅酒吧和酒店的大部分办公室所以有时我在早餐期间还帮忙收早餐券而且必须熟悉楼层的客房和办公室的分布以便于为不清楚方向的顾客指路。

总之说到底我的一切工作都是为了保障该楼层每个房客的人身安全和财产安全以及让每位房客有宾至如归的感觉有时我感觉到自己不仅是酒店的一名实习生而且还成为客人的朋友呢！

专业知识应用：与上次的实习相比这次的实习中我的专业知识算是应用得淋漓尽致了我们的专业课程中酒店英语修得相

当少而且本人对本专业课程重视程度不高可是在这次工作过程中唤回了我以前很多知识在与老外沟通中尤其是给他们解决问题时很多在课程中学到的专业词汇与术语都应用到了而且在工作过程中不仅运用到课堂中所学到的知识还学到了许多课堂上所学不到的术语与专业词汇一些只有在酒店才会用到的句型只有在那里听到人家在说才会真正进入脑子成为自己的东西而且一些东西如果没有身临其境没有亲自进入那个工作环境是有可能永远学不到的或者是你永远不会意识到那片知识区域是空白的我认识了很多客房部里的术语有客房里的一些设施与设备的英语专业术语一些客户服务的专业用语由于兼顾了北吧那边的服务我也学了一些餐厅的专业用语这是我觉得这些都是这次实习中最大的有形的收获。

另外我还学到了在社会中的一些特有的东西首先学会如何沟通这就包括了我与同事之间我与领导之间我与客人之间的沟通与同事的沟通以及与领导的沟通完全不存在任何问题因为他们对我都非常的好非常的照顾领导把我们当晚辈一样看待每当走过我的'岗位时都会慰问几句让我感觉分外暖和他们都很肯教我们一些东西当然涉及酒店的一些程序或机密的就当然对我们保密了毕竟我们只是实习生而已每个部门的同事不是把我们当妹妹就是把把我们当朋友感情好得不得了每天楼面部部长服务生领班行李生餐厅员工都会来和我聊天解闷调侃说笑让我感觉整个酒店就是一个大家庭很多大哥哥大姐姐疼着的感觉真好与这两者相比之下与客人的沟通的难度就高一些因为毕竟这是酒店客人都是来自全球各地的各种人都有所以我几乎啥脾气的人都对付过了脾气好的人占大多数我非常感激他们只要他们回应我的问候或者说一声谢谢甚至只有他们礼貌地点一下头我都会非常感激的遇到难缠的客人我只能硬着头皮对付勉强挤出微笑面对他们面对客人无理的埋怨与责怪我也当作耳边风这是那里工作经验丰富的工作人员教授给我的方法看到酒店的工作人员觉得有点无奈年纪和我差不多甚至比我还小就有一种看透红尘的苍桑感了。

学不懂如何将自己的情绪掩饰得更好一些当有些客人无理地

埋怨和责怪时我承认我确实不开心但是仍然保持微笑可是又觉得委屈事后就觉得自己的笑容太假了僵在脸部事后又自己独自伤心拿别人的错误来惩罚自己还没能做到像那里的员工一样泰然处之。

这次实习就这样结束了舍不得那里的每一个人，舍不得那里的环境最后拍了很多照片作为美好时光的留念。

## 饭店实训报告总结篇二

回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅..或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

我的实习可以分为四个阶段.

### 第一阶段：酒店餐厅部服务员

中餐厅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7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，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。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

## 第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

## 第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了以下几点。

### 一. 需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

二. 工作量大，又脏又累有时还得受气。一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三 . 查房，整理工作车工作间，点好布草。房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

#### 第四阶段：酒店前厅部服务员

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北京的机票，并且客人自己签名确认的，但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。

## 一. 接待

作为一个宾馆的 酒店前台接待我们每日的工作包括了：

### 1. 检查并处理前一天的工作情况(08：30～09：00)

- (1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。
- (2) 检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。
- (3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

### 2. 了解并处理当天的主要工作(08：00～09：00)

- (1) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

4. 检查日常工作(09: 00~14: 00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

5. 检查工作完成情况(14: 00~17: 00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

6. 思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

7. 下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8. 注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况；未预订贵宾的到店情况。

(1) 客人向前台反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

## (2) 协调好同事关系.

### 二. 退房及费用结算

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，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.但是，问题也是显而易见的.由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性.所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是 可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人中的地位会迅速提升.另外，宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统， 但是没有得到很好的应用.对于这个问题，我做了一个简单的分析.问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样.但是在由于现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住.在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的.在我们现有的操作流程中，

没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提出，一定要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和责任分工。2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

实习收获和心得：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吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，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。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。
3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。
4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人

性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最后的展望：我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学！

后记：汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己！

## 饭店实训报告总结篇三

20xx年7月22日钟声敲响的那一刻，我在西苑饭店为期一年的实习生活结束了，圆满完成了实习任务，在他乡的实习让我经历太多的事情。受益良多，让自己成长了起来，懂得了生活和责任。

实习验证了学校中所学知识的不足，增长了社会阅历。实习让我们进一步看到了酒店的日常经营看到了员工忙碌。酒店的运营离不开部门员工的配合，离开不了员工的辛勤忙碌。我有幸进入餐饮部的宴会部，这是一个有着全国青年好称号的班组，一个多次受到集团领导表扬的集体。他是餐饮部的领头羊，在多次的大型工作中表现突出，深得领导信赖。我们是一个敢打硬仗的集体，一个不怕辛苦不怕困难的班组，员工紧紧团结，发挥集体的力量，在攀登酒店创声誉赢利益的高峰中立大功。

我在这样的班组里，受到集体的熏陶。变得更加坚强，更加懂得奋进为集体争荣誉创收益。在酒店的日常运营中我注意观察揣摩客人及领导的需求第一时间满足客人要求，给客人留下一个很好很深刻的印象。等客人在一次进入本酒店的时候有一种回到家的感觉，一种得心应手的感觉，一点不陌生。宴会提供高档次的菜品酒水，以满足客人需求为标准以为酒店床声誉创利润为目的。我们在这一年的实习中学到了这些，领会了这种精神。将这一精神精神融入到工作中，学会团结奋进用于上前，在工作中弥补不足之处，多项工作先进的同事学习，开拓创新。在酒店宴会部实习期间，遇到了很多事情，增长了个人的社会阅历。酒店的日常经营，会遇到一些脾气急的客人，你要在他们之前想到他们会遇到的问题尽快解决，不让他们着急上火，留下好印象，遇到醉酒客人要向他人着想认真劝导客人不要再和，搀扶送到楼下保证客人安全。有拖拉的客人要耐心等待，及时告知他们酒店经营规定谅解酒店员工的不容易。在宴会还要负责会议内容，在得到客人的要求后给客人考虑变台型被茶水饮料。备经常会遇到

的工具，做到不手忙脚乱，满足客人要求，为客人提供一流的服务让客人放心。

在会议的工作期间经常遇到客人不明白会议流程要帮助客人找到工作人员解决问题，在给客人提供服务是要因人而异不要图简单而让客人不满意，在酒店重要绝对减少投诉的出现，减少酒店的损失。在酒店忙碌的婚庆时期，同事紧张备置，尽快与厨师沟通，提供色香味俱全的食品，提供换了开心的氛围努力满足客人的要求。不要因为客人的繁琐而不情愿做某些重复性工作，要提供客人满意的服务，在酒店准备顺应市场需求，增开经营项目的时候努力建议献策，在这一方面我们做了很大贡献，在增开夜市的时候，我自愿参加。

在这再重复的工作中创造不平凡的事迹，在认真工作的同时获得了优秀实习生的称号，让自己活得更加努力工作的动力，在夜市的工作中经常加班加点，身心疲惫，为了不让别人看不起，说我们学生工作能力不行而加倍奋斗。终于靠自己的努力硬的领导和客人的一致好评，我们不怕累不怕脏在最需要我们的地方用敢站出来敢于向困难发起冲锋，认真团结员工，和其他部门人员搞好关系更加方便日常工作。照顾好新生，帮助后进生，我们在实习期间不忘到其他同学酒店考察，查找不足回到酒店把学到的东西运用到工作中提高工作效率，为酒店创利润。搞好与领导的关系，学习领导的处事能力，加强沟通。将工作做好，在工作中学会相互照顾，帮助别人不解决困难，认真工作不打折扣的完成任务，在为酒店赢利润，贡献力量。

在工作中遇到困难是自己不能及的不能逞能不然会出现危险，要主动和别人沟通，团结同事，认真的听取别人的意见和建议不盲从不逞能，在酒店饮食方面不挑食不浪费，和领导沟通，说出自己的看法和想法。在遇到领导批评的时候要认真听取，如果错怪了自己要认真耐心平心静气的和领导说清楚，取消误解。要与当班的同时说清自己的动向免得到时有事找不到自己，和老员工经常交流，从他们那里学到经验。学到

技巧。我们要认认真真听他们的建议。不要因为眼里而错过学习的机会，在工作期间也要及时学习不要讲不明白的越积越多，当日不明白的及时和领导和老员工说，当日解决困难。

在酒店实习一年中我收获了太多，增长了知识或的社会阅历在今后的工作中积累了财富，获得了更多的朋友，得到更多的乐趣，这一年的实习我们过得很愉快，虽然遇到了经济危机，但同心协力总会度过难关。酒店实习的经历将会成为我奋斗的第一手材料，为今后的工作打下基础。实习验证了我们的意志检验了我们的工作能力，实习见证了我们成长的历程，让我懂得更多的生活问题和社会责任。实习虽然是短短的一年，却让我经历了人生的酸甜苦辣。这样的实习让我们无悔。感谢学校，感谢酒店。感谢同事朋友让我在人生是夜路上走的更远。实习让我们受益一生，感谢你实习。

## 饭店实训报告总结篇四

根据旅游管理专业05级教学计划[]20xx年4月24号-20xx年8月24号，我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习，不同的同学在不同的部门，有在前台换币的、在餐饮服务的，也有在客房服务，我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习，巩固自己所学的专业知识，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，但同时也带给了我更多的思考。

- 1、通过实践教学，加快学生对专业知识的掌握，使学生在理论的指引下，熟悉饭店各部门的工作性质和任务，参与饭店的经营管理过程，被淹基本专业技能和心理素质，树立敬业精神，同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动

有机结合，能够进一步加深对理论知识的理解，培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

## 2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下，在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤，有目的、有计划地进行实习，并通过实习。

### （一）、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

### （二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。

分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商品不一样的要求。比如很重要很重要的是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可能代表的意义，纪念章纪念的是是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1. 下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

### (1) 签单

普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

## （2）现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

## （3）支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜台，五天后客人可凭柜台开的粉色小票来取现金。

## （4）信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和客人的笔体。

## （5）送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

## （6）开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

## （7）.商品部工作流程

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出勤状况的。

## (8) 注意

b.做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对什么产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。

c.晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

## 2. 在饭店的服务要做到

(1) 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。问候是随时随地的，不管是什么样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

(2) 在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

## (3) 要尊重

(4) 完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有各的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

(5) 服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一。棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。

### 3. 特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客

人对酒店的赞许和称道.....我就会很开心,那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活,一句话:忙并快乐着,累并快乐着!

## (一) 实习收获

### 1、服务意识的提高

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,我们是来实习的,是来吃苦的,是来锻炼的,所以门不再是等人服务的人,而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯,微笑不仅仅是北京最好的明信片,更是服务的明信片。

### 2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习,使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说 credit card时,就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。

### 3. 原来学习是那么的重要

强硬、专业的业务知

识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大,那里的人学历没我们高,但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足,

许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是那么的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

## （二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽自己的一切努力让客人感到满意。我们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。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。

3. 推销产品要先推销你自己

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。 标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。

#### 4. 坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站姿的，总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼，希望我们能用自己的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越

的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

## 饭店实训报告总结篇五

根据旅游管理专业05级教学计划，2008年4月24号-2008年8月24号，我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习，不同的同学在不同的部门，有在前台换币的、在餐饮服务的，也有在客房服务，我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习，巩固自己所学的专业知识，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，但同时也带给了我更多的思考。

1、通过实践教学，加快学生对专业知识的掌握，使学生在理论的指引下，熟悉饭店各部门的工作性质和任务，参与饭店的经营管理过程，被淹基本专业技能和心理素质，树立敬业精神，同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动有机结合，能够进一步加深对理论知识的理解，培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

## 2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下，在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤，有目的、有计划地进行实习，并通过实习。

### （一）、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

### （二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很

可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商品不一样的要求。比如很重要很重要的是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可能代表的意义，纪念章纪念的是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1. 下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

### （1）签单

普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

### （2）现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都

要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

### （3）支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜台，五天后客人可凭柜台开的粉色小票来取现金。

### （4）信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和客人的笔体。

### （5）送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

### （6）开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

### （7）.商品部工作流程

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出缺勤状况的。

### （8）注意

b.做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对什么产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。

c.晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

## 2. 在饭店的服务要做到

(1) 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。问候是随时随地的，不管是怎样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

(2) 在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

### (3) 要尊重

(4) 完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有各的所好，所以服务员

的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

(5) 服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一。棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。

### 3. 特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活，一句话：忙并快乐着，累并快乐着！

## （一）实习收获

### 1、服务意识的提高

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，我们是来实习的，是来吃苦的，是来锻炼的，所以门不再是等人服务的人，而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯，微笑不仅仅是北京最好的明信片，更是服务的明信片。

### 2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说 credit card时，就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。

### 3. 原来学习是那么的重要

强硬、专业的业务知

识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大，那里的人学历没我们高，但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足，许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是那么的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待

客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

## （二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽自己的一切努力让客人感到满意。我们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。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。

3. 推销产品要先推销你自己

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多

自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。

#### 4. 坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站姿的，总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼，希望我们能将我们的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学

会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

## 饭店实训报告总结篇六

1: 台州开元大酒店（驻地实习）

2: 浙江瑞鹏汽车电器有限公司（走访实习）

通过进厂实地实习，了解企业生产经营组织过程，企业的组织结构，加强管理理论与实践的结合。

20xx—6—20—20xx—8—20

### 企业介绍浙江瑞鹏汽车电器有限公司

浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了国际质量体系认证。

公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、

中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。

经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐。xx年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。xx年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”。xx年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。

## 饭店实训报告总结篇七

山明水秀大饭店

20xx年4月28日—20xx年7月15日

经过十五个月在山明水秀大饭店的实习，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。在酒店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。

经过在学校理论知识的学习，对旅游管理专业的知识已经有了一定的了解了，但那只是感性的认识，所以每批毕业生都要参加毕业前的实习，使我们对我国旅游企事业单位及其管理的历史、现状、发展有基础的正确认识，使我们能把所学的理论知识与实际工作相结合，加深对知识的理解，增加我们分析解决问题的能力，为毕业后工作打好结实的基础。

针对这十五个月的实习我主要从这几个方面来说说我的感受及所取得的进步

开始酒店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。

我们实习的单位——山明水秀大饭店。山明水秀大饭店座落在风景秀丽的太湖之滨，央地带，是一家极为适合商务会议和旅游度假的四星级豪华饭店。湖光山色、古曲园林尽收其中，并与闻名遐迩的“山明水秀”主石碑为伴，饭店院内亭台楼阁、小桥流水、园林景点别具特色，环境恬静，交通便利，距火车站8公里，飞机场20公里，码头5公里，由312国道或沪宁高速公路经太湖大道直达。山明水秀大饭店由河北新奥集团与江苏永大集团共同投资兴建，总投资1.2亿，董事长由全国政协委员、新奥集团董事局主席王玉锁先生担任。饭店的设施完善、功能齐全，是一家适合旅游、度假、商务、会议客人的四星级豪华饭店。

入住山明水秀大饭店，即进入了无锡旅游风景区的大门，蠡园、鼋头渚、太湖仙岛、灵山大佛、世界奇观、唐城、水浒城、三国城等著名景点近在咫尺。饭店的英文名称为“picturesque hotel”即风景如画、山明水秀之意。

饭店客房设施齐全，宽敞舒适，典雅别致，配有安全可靠的ic卡智能门锁、卫星和有线电视系统、背景音响系统、中

中央空调系统、国内国际长途直拨程控电话、迷你吧、保险箱等，设有总统套房、行政套房、豪华套房、普通套房、豪华标准房、单人房、标准客房211间，是中外宾客下榻的最佳选择。饭店设有中西餐厅、宴会厅、大堂吧、酒吧、咖啡厅及风格迥异的宴会包厢，可同时容纳1200人在此品尝美味佳肴、享受珍馐美饌。

饭店娱乐设施齐全，集休闲、娱乐、健身于一体，配有室内温水旅游池、健身房、桑拿、美容美发室、歌舞厅、桌球室、ktv包厢、棋牌室、卡拉“ok”厅、乒乓球室、保龄球馆、屋顶网球场，实为解乏潇洒、结友尽娱、赏心乐事的理想场所。

饭店会议设施完善、拥有可容纳500人的多功能会议厅及各类会议室7间，设有商务中心、洽谈室，配有四种同声传译系统、大屏幕投影机、多媒体投影仪、幻灯机、立式/台式无线麦克风、电脑、打印机、刻字机、激光笔、白板等会议用品，并可根据客户的要求制作气模、气球、欢迎横幅、会场会标等。

饭店还设有鲜花店、医务室、书店、商场、精品店、订票中心等服务设施。山明水秀大饭店自开业以来，以优美的环境、完善的设施、一流的服务，得到了社会各界认可，吸引了众多海内外宾和中外政要、知名人士、巨商富贾，取得了良好的社会效益和经济效益，成为太湖之滨一颗璀璨明珠。

酒店管理先进，客源市场广阔。其餐厅分为：牡丹厅、玫瑰苑、群芳厅、大堂吧（我的工作岗位就是餐饮部的牡丹厅）。牡丹厅是山明水秀大饭店最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是客人用早餐和承办大型的宴会和其他活动，玫瑰苑主要以接待散客为主，有的时候也接待团队客人，工作比较繁忙。群芳厅设有各类风格迥异、高贵典雅主要以包厢和会议为主，其次就是接待大型的婚宴。包厢分为十二间、寄畅阁、丁香、杜鹃、晴红、烟绿、樱花、湖光、山秀、紫禁花、怡然1、2、3、）大厅分为（百合、吉祥、如意、贵宾厅、

求是厅等等) 实习过程中餐厅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。庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好, 领班还专门为我们每人安排了1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小时工作制, 不过在忙的时候还是会延长时间的, 每个部门都有制定的休息时间, 而我就是上一天休一天每周休息一天, 一般每个双休日都会加班, 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, 但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中, 我们接触到了形形色色的客人, 在工作中既受到过客人的嘉奖, 也曾招受客人的投诉, 由于山明水秀是一所老牌的涉外星级酒店, 所以餐厅的客人有些是外国人, 在服务的过程中, 我们提高了英语口语水平, 增长了见识, 开阔了视野。

从学校到酒店的路上我就对社会充满无限的期待和渴望，社会对于我来出还是比较复杂的。到如今我还只是和社会上的部分社会人接触。每一个社会都将裸面面对我们一手造就的社会。在有的人看来社会是美好的，能带给他们想要的生活；有的人认为社会是丑陋的，带给他们的只有痛苦和无奈；有的人觉得社会只是一个代名词，可有可无。当然除了这些人还有很多很多，就不一一列举了。对于象我这样即将步入社会的人来说，对社会充满期待和渴望是有一定好处的。因为这样一来我们还会觉得社会是美好的。

## 酒店的实习工作让我受益匪浅

首先来说，我学会了接受。我需要懂的很少，只要知道客人对我的服务是否满意就可以了。客人有时候给你一张浅浅的微笑；有时候给你一个简单的点头；有时候给你一声轻轻地“谢谢”。这些我都懂，他们都还满意我的`服务。然而有的时候客人会说“你怎么搞的，小心点啊！”；有的时候会和他们的客人低声的议论一下酒店的服务员“怎么四星级的服务员这样的”；有时候客人会抱怨“来你们这里吃饭还不如街边的小摊点”；有的客人表情也能让你知道，你的服务不怎么样，客人不满意！客人的满意与否就代表了我们自己上班的价值是否体现。同事之间也难免出现下面的情况，最直白的就是他是否愿意和你一起搭档服务。这里的搭档不仅仅指他是否在和你一起工作，总不会因为不想和你在一个地方工作就辞职吧！我的意思是说，同事和你工作的时候是不是感觉到快乐（轻松）。当然也不是要你把所有的事情都包在自己身上，可能这个也只有自己亲身体会过的才知道吧。我第一次做客情就是婚宴，但是很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅说了，一定要放开心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是要“勤”，要勤快，脑子动快一点也就可以了。到后来每次有客人来用餐，我都会主动迎上去，热情周到的去服务，用真诚的微笑去迎接客人，是我自己更加充满了信心。也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是自己怎么去对待了，我想只要

用一颗真诚上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的。其次，我学会了“逃避”。在工作的时候不是要你逃避重活累活；不是要你逃避面对客人；不是要你逃避上级领导审核；不是要你逃避真实的自己。我会在工作的时候选择逃避，以自己最好的状态面对自己的服务对象，从而“逃避”他们的指责；以自己做多的服务手段来服务自己的服务对象，从而“逃避”他们的不满或投诉；以自己分内的勤劳面对自己的工作，从而“逃避”同事的排斥；以自己踏实的工作态度对待自己的工作，从而“逃避”上级领导的批评；以自己实事求是的人生态度来面对自己，从而“逃避”内心的愧疚。我相信象这样逃避的人社会也能接受。

再次，我学会了忘记。人的一生回经历许许多多的事情，我们全部都记录在脑海里的话，我们得长一个多大的脑袋呀！工作的时候不可能每一个服务对象都让你乐意为他们服务，不用说也知道，有些服务对象是那种素质不怎么高，性格脾气不怎么好，享受要求不怎么少，正当理由不是那么多的。他们会让你感觉到压力，来自自尊、生活、等级……，你可能会很不安、伤心、自卑、无奈、愤怒、难过等等，躲避他们不是很好的方法，因为你还在上班必须得把你服务的“戏”演到剧终。就暂时的不开心一下吧，事后我们好好的想想那些让你不开心的笨蛋，他们教会了你什么东西？让我们选择性的去忘记吧。这些不值得自己记忆的东西让它远离你的大脑，我们的大脑是拿来装载快乐和开心的。当我们日后回想曾经的时候就会有一种幸福的微笑挂在自己的脸上。无论我们怎样的不开心不高兴，时间依然在走。开心是一天，不开心也是一天。

最后，我学会了放弃。当然我放弃的不是自己的权利，不是自己的名利，不是自己的良心。我放弃了潇洒奔放的时间，放弃了无聊的上网时间，放弃了在别人身上生气的时间，放弃了为一毛钱和别人吵闹的时间，放弃了……。生活在这个社会里面，我们有太多的事情要做不要因为别人浪费自己太多的时间。我们要学会充分合理的利用自己的生命！放弃那

些虚化的东西，社会就是现实。只有实实在在的做人才会对得起自己，我们有的时候不用太在意我们在别人眼中的自己，走自己的路让别人说去吧。（当然走的是正当的道路）我们的放弃只为了得到。具体要得到什么，自己在黑屋子捉么去吧！

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。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂，酒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。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这十五个月来我对山明水秀大饭店的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。所有高星级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。山明水秀大饭店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，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是无锡话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用无锡话的员工大有人在（包括管理人员），毕竟山明水秀大饭店是一个涉外的高星级酒店，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。在餐厅实习的十五个月的时间里，通过自己的亲身体会，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，我发现桂林宾馆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。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。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，经理提到了服务意识，我非常赞同他观点：“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。”实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成实习任务。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿山明水秀大饭店能够越办越好。

## 饭店实训报告总结篇八

根据旅游管理专业05级教学计划□xx年4月24号-xx年8月24号，我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习，不同的同学在不同的部门，有在前台换币的、在餐饮服务的，也有在客房服务，我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习，巩固自己所学的专业知识，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，但同时也带给了我更多的思考。

### 一、目的与任务

1、通过实践教学，加快学生对专业知识的掌握，使学生在理论的指引下，熟悉饭店各部门的工作性质和任务，参与饭店的经营管理过程，被淹基本专业技能和心理素质，树立敬业精神，同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动有机结合，能够进一步加深对理论知识的理解，培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

### 二、基本要求

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下，在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤，有目的、有计划地进行实习，并通过实习。

### 三、实习内容

#### （一）、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

#### （二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很

可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商品不一样的要求。比如很重要很重要的是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可能代表的意义，纪念章纪念的是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1. 下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

### (1) 签单

饭店商品与普通商品最大的不一样也就在于它可以签单，可签单这一要求也是很严格的，也是很重要的。如果是普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

### (2) 现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

### （3）支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜柜台，五天后客人可凭柜台开的粉色小票来取现金。

### （4）信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和客人的笔体。

### （5）送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

### （6）开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

### （7）.商品部工作流程

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出缺勤状况的。

### （8）注意

b.做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对什么产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。

c.晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

## 2. 在饭店的服务要做到

(1) 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。问候是随时随地的，不管是怎样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

(2) 在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

(4) 完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有各的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务

员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

(5) 服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一。棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。

### 3. 特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

### 四、实习总结

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的XXXXXXXXXX□

## 饭店实训报告总结篇九

今天上完了最后一天班，在这之后感想颇多！这个社会远远没有我们想象的那么单纯好混。“遍地都是机会”——这句话只是某些人说给自己听的安慰。半只脚踏入现实，我已经能从各种细微之处感受到竞争的残酷和激烈。关于各个领域里的潜规则，关于象牙塔内的学生们还抱着某些侥幸的观念，我并不想妄加评论。我只是无情地给自己浇一盆冷水，更加清醒地定位自己。

参加社会实践的决心其实自己老早就有这种想法了，我想依靠自己的双手和大脑来赚取自己所需的生活费，当然更多的是想通过亲身体会社会实践让我自己更进一步了解和认知这个社会。我也希望自己能在这次实践中增长见识，更为重要的是想检验一下自己是否能够融入这个社会的大家庭并想通过社会实践，找出自己在社会中存在的差距。

放假了，当时显的很兴奋，打个电话商量了一下出去找工作，他们都很支持我的决定，也赞同我的这一做法！但是由于爸爸妈妈仍不太放心我一个人出去工作，还是千叮咛万嘱咐，但倔强的我却坚持去了北京！一名同学带领我来了这里！

刚开始觉的自己找份暑期兼职还是很容易的，但事实却总与愿望背道而驰！

当初，没有打过工，总是在父母呵护下成长，花钱上从未考虑那是父母的血汗钱，大手花钱，觉得钱太容易赚了，感觉打工很容易，没钱时打个三分钟电话妈，我没钱了，恩给你打多少一千够吗？恩行我先用着看。没了说一声别饿着自己！恩知道了！就这样电话打完了，一会拿着银行卡去取钱了，取完钱之后拿钱就不当个钱了，吃喝玩乐！早就忘了自己是农民家的孩子！这一假期终于去体验打工了，通过同学的帮忙我当了一家饭店的保安！每天不到八个小时的工作时间！我都不想说话了，因为最基本的我都做不好，站着时候没有精神，还

有点驼背，刚上班，就没精神还什么都不会，还傻傻的还发呆，有哪个人愿意要这要的保安呀!为了工作买了皮鞋，我开始穿皮鞋站着，站了半天后，去住宿舍，可我没带行李，什么都没有，睡什么。我好言央求宿管给我找一个别人用过的铺盖，然后又用了宿舍一个人的被单，就这样睡觉方面算解决啦。

脱掉鞋后既发现脚起两个泡，我真是一个未经历过风雨的孩子呀!从没吃过苦受过累，一直在爸妈呵护下成长。

原来我这么差劲，我还差远呢，那会真有点伤感，甚至有不想干下去的念头。第二天起来又同样继续站着，学别的保安如何去摆手势如何去停车!每次站到两个小时之后就真的坚持不住似的真想不干了，可一想同学的帮忙，必须要坚持下来，不管是什么原因迫使我坚持了下来了!两天了，每天忍受着脚的疼痛，哎，真有点心灰意冷，连一个保安都干不好，我还能干什么呢，更不用说抱负了，毕业后能干什么，真的像这句话谣传：不上大学后悔三年上了大学后悔一辈子么!我的心里在担忧着什么呢，整天胡思乱想，不过有时又想只有经历了苦难才有可能见到彩虹，还对自己说：记住没有天上掉馅饼的事，要想成功就得靠自己的努力，第三天中午班长很委婉和我说，下午你不用来上班了去夜班吧由于你戴眼镜，哦没事我去也许比白班适合我，呵呵!别的保安都说夜班好可我心里还是不安，但觉得总比白班好吧至少不用站八个小时呵呵!

本来上班时间是零点到八点可我由于第一天上夜班，还有一定的好奇心21点就来了吃完饭，等到23点来个大叔后一问也是夜场保安，还有一个是班长比我大几岁，大叔带着我去和内场保安交接，告诉我工作是什么，而且很细心的告诉一遍，我初步了解了些，饭店的布局，但由于不习惯夜场，我也就睡了到早晨，班长很大反感没直接对我讲对白班班长说如果在睡觉夜场就不要了!

第二天来了和大叔一起来的，大叔人很好给我讲很多为人处事的道理，虽然我没记住多少原话，有一句无论你将来的干什么都要有责任心领导让你做的事一定干的漂亮这样才能得到领导的认可与赏识!刚从校园里出来你什么都不会不要紧，最重要的是你要有信心!干事不仅精而且要快，有的时候一遍做错了就没有下一次的机会了。

经过和大叔的沟通我的心里好像放开了许多，第三天上班也基本上步入正常的轨道了，我觉得夜场还行，但干夜场不睡觉对身体很不好，我这方面还是很担忧的，白天回到宿舍也睡不着，宿舍的环境我认为糟糕透了，空气很潮湿，还时不时有个蚊子来亲吻我的皮肤，弄的我很烦，晚上回到公司上班，当然了也不是不能睡觉，只要到两点和四点查查房巡逻一遍看看，若有问题即时报告，没问题就可以了，我不怎么爱说话，那内向的心态又战胜了我那外向的心态，但是我很认真的工作巡逻查房，和别的保安也都很客气，有时候我很笨的!但是我没有气馁，我懂了笨鸟先学飞的道理，呵呵!