

最新酒店客房服务实训报告 酒店客房服务员实习报告(精选8篇)

通过撰写竞聘报告，我们可以展示我们对所竞聘职位的理解和适应能力。以下是一些开题报告的注意事项和写作技巧，希望能够对大家的写作有一些帮助。

酒店客房服务实训报告篇一

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。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“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，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不

仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这酒店客房里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，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了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，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消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我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一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很

痛快的事吗？我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，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，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，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，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，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在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我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。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好

啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在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，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

酒店客房服务实训报告篇二

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。

xx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崇，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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店客房服务实训报告篇三

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期四个月的实习。我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是经过实习锻炼自我的本事，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的本事，了解一些关于服务实操的主要资料，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自我在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

前言

根据旅游管理专业教学计划□20xx年9月-20xx年3月，我在上

海吉臣酒店进行为其6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。经过实习，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。

上海吉臣酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点——曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻。距南京西路商务区、上海展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的梦想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并异常设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户供给融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港餐饮品牌——皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。

(一)酒店前台接待

- 1、早班工作流程化妆，签到——了解住宿情景及重要事项——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，给客人供给各种力所能及的服务。随时与楼层坚持联系，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，关注客人消费情景，保证房间帐户有足够押金，帮忙客人办理续房手续——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，了解白天住宿情景以及预订情景，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，给客人供给各种力所能及的服务。随时与楼层坚持联系，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，了解白天住宿情景，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，给客人供给各种力所能及的服务，随时与楼层坚持联系，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。

(二)酒店餐饮服务

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，明白客人名字的要姓名称呼客人。

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，但必须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”。如明白客人姓名，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”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必须要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不细心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否能够点菜，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。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已经通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜，如有VVVIP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“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

酒店客房服务实训报告篇四

不知不觉的大学的学习时光就来到了最后一年，我们就进入到各个公司，进行为期五个月的实习生活。在刚刚进入实习工作里面的时候，我总想着还是学校的生活好，想什么时间做什么全靠自己的安排，不像上班全部都是按部就班。但是经过一段时间的适应后，想法就慢慢地改变了，实习上班

其实也挺好的。

一、实习时间

20__年__月——20__年__月

二、实习公司

__酒店

三、实习目的

对于实习，可能刚刚从学校出来的时候，我还不是特别理解这样的做法。经过一段时间之后，我才体会到学校的意思，才明白为什么无论是什么高校都需要学生出去进行一定时间的实习。

我们在学校里面的学习，学习到的都是纯理论上的学习，对于为什么这样子做，也只是知道应该这样子做，而不知道为什么要这样子做。对于这么做没有一个全面的认识。而实习就能够很好地解决这一个问题，让我们在实践里面，了解这样子做的理由，让我们检验我们在学校学习到的知识，从而进一步地去加深我们对这些知识的学习。

实践和学习是两个相辅相成的东西，我们在实习里面，可以通过实践检验、巩固学习，学习到的知识也可以促进我们的实践工作开展地更好、更快。

四、实习经历

我进入到了一家酒店，在收银员的岗位上实习。说实话，虽然收银员与财产直接接触的，但是与我的专业并没有太大的关系，我觉得这个工作无论有没有经验都能够胜任，所以在刚刚开始的时候我都是比较轻视、怠慢的。我们餐饮部的主

管__姐看出来我的想法，跟我进行了详谈，说每一个岗位都有他存在的意义，每一个岗位都不会表面上那么轻松的，一定要认真去对待，自己没有想着要去学，注定是学不到东西的，那我这几个月的实习也注定是白用功。听到主管这么说，我才意识到自己的不对，赶紧调整自己的心态。

酒店收银员的工作，除了对酒店消费的客户进行消费结算，还要每一天没一个月进行酒店经营的结算工作，月底配合财务部做好报税的事情。

在配合财务工作上面，我虽然只是收银员，但是我们同样需要配合财务那边做好每一个月的计税报账的事情，因为酒店的大部分的营收都是经过我们这里的。而而我就是学这一块的，所以在这个工作上面，我就经常请教财务部那边的人员，跟他们学习知识。实习的这一段时间，我就从他们身上学习到了不少的财务经验。

五、总结

经过实习，我知道了我们对待任何一份职业、一个岗位，都要全部心思的对待；我们要学会自己主动去学，不问不学，什么东西都不会学到的。

酒店客房服务实训报告篇五

下面是由本站提供的酒店餐饮服务实习报告，欢迎阅读。

实习原因：实习是大学生在大学后半段很重要的一个环节过程。为了更好地把所学的知识应用于生产生活实践中，培养基本的社会工作技能，我们在大三后半学期进行了为期半年的实习。我们在实践中获得知识和实用技能，培养务实作风和社会劳动观念，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学习课本上学不到的，以及将理论联系实际，巩固在学校中所

学的知识，提高处理实际问题把知识应用于实践的能力，了解一些关于服务实际操作的东西，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己毕业后能够较快适应社会，为处理毕业后不与社会脱节，更好地处理人际关系做准备。通过这次实习，我比较全面的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，他们让我更深刻的了解了社会，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。

实习时间：2018年2月20日到2018年8月20日

实习单位：我们实习的单位是佛山三水金太阳酒店。金太阳酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的五星级酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。主打健康、绿色、时尚、温馨概念，最大限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

实习岗位与内容：我在酒店客房部实习：在上岗之前是要经过培训的，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“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，而且枕套的开口的方向朝向窗户。培训该记得都记得很清楚

了，该怎么铺床也学会了，主管就让我们独自干活了。

可是当我正式去客房部工作时才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房，清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上，这一切结束后，开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，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了多少日用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口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地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。

实习体会：

1. 我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、

打扫房间，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，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

2. 实习让我们对社会有了新的概念，这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。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，也许这才是实习生活中最重要的。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。

3. 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，更明白了学好外语的重要性。

4. 工作独立处理能力提高，通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题、有不懂得应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

5、突发事件应变能力提高，在客房部工作，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，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，

甚至会口出恶言的，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，对于我来说又是另外一个考验。

实习收获：感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在金太阳酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

》》[点击访问更多酒店实习报告](#)《《

酒店客房服务实训报告篇六

在2011年9月6日这个阳光明媚的日子里，我有机会去一个高星级酒店实习，此次实习的酒店使上海豪生棕榈滩酒店。它于2003年11月开业，是一家完全按照现代五星级的标准设计的酒店，也是上海唯一一家豪华海景酒店。

此时此刻我们的心情是激动的，以后的日子虽然会感到很累，

但是选择了，就绝不允许自己退缩。从工作时起，自己的身份已经不再是象牙塔里长不大的大学生了。在大学的日子里上完课，做完老师布置的作业，考试通过了，那么这个学期的任务就算完成了。但工作不一样，这时候的你要开始学会承担责任，对自己负责，对他人负责，更要对你所从事的职业负责。就如同我身为一名服务人员，我就得对来店消费的每一位顾客负责，让他们有物有所值、宾至如归的感受，不然酒店请服务人员做什么？其实在实际工作中，我们就如同“逆水行舟，不进则退”所寓，如果你不去自我提高，不断与时俱进，那么时间不会停下脚步站在那里等你去追赶它，你只会被遗弃在过去，你将会是一个彻头彻尾失败的人。所以我们应坚定我们的信念，掌握好前进的方向，树立一个正确的目标并不断奋力前进。因为，只有“爱拼才会赢！”

实习内容、过程：

在酒店实习过程中，我被安排在餐饮部中餐厅做了一名服务员。在最初的接触时，我对这个职业充满了好奇，同事也很是陌生。我不知道我应该从何处着手，更不知道怎样去学着做一名成功的服务人员。但我的运气似乎还是好的，在最初到酒店时，酒店给我们安排了大量的服务技能培训，这使我的能力得到了一个提高。

密谈而忽略客人。在对待客人的询问时要耐心聆听，并为其解答，不得将客人分为三六九等，一视同仁对待每位客人。

其次，我们在酒店方的安排下，学习了餐饮服务流程如下。1) 迎宾、问候客人，当领位带领客人到厅房，第一时间开门、开灯、空调，然后以客人姓氏称呼客人引领其入内。

做到三勤：勤换酒水，勤换烟缸，勤换骨碟。服务时眼观六路耳听八方，分清主次，及时了解该台主人的喜好与禁忌。9) 结账送客，客人结账后为客人上送客茶，客人起身时要及时拉椅，提醒客人带好自己的随身物品，可适当帮客人拿包或

其他物品。10) 餐后整理工作，客人离开后及时清理台面，将桌布换掉转盘清理干净，重新摆台，将包房打扫干净。

在学习好基本服务技能的同时，我们应履行好服务员的职责，其详细内容如下：1) 为客人提供有效、优质服务，包括有声与无声服务。2) 能够尽己所能提供酒店所能提供的服务。3) 着装整齐、守时礼貌，向客人提供热情周到的服务。4) 接受客人投诉要及时向上级汇报不论解决与否。5) 熟悉菜单不同菜式，制作时间，对正确餐桌摆台负全部责任，保持保持器皿干净。6) 了解客人要求，并以有效方式满足客人，对客人不满的菜式、酒水、服务质量应及时向上级报告等等。我们应当在提高服务技能的同时，提高自身的个人修养，做到扬长避短，看到自身的优势与不足，为自己做一次理性的定位。

2、实习感受：

(1) 成绩与收获

在这短短两个月的实习生活中，使我受益匪浅。在这了里我得到了领导们的认可，赢得了优秀实习生的称号；在这里我收获了人生的第一桶金；在这里我的服务赢得了客人最真诚的微笑。我的服务意识日渐提高，因为对于酒店等服务行业而言，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业不可或缺的生命线。通过酒店方组织的各项培训与部门的强化训练，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出真诚的微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌从容的面对客人；更明白了学好一门外语的重要性。在这段时间我的服务水平也有了很大的提高，现在的我对酒店的基本业务和操作流程都有了一定程度的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映在这里被体现的淋漓尽致。在酒店里，要敢于开口向客人问好，问好过程中还要做到三到：口到、眼到、神到，一个都不能少。面对客人提出的合理要求要尽己所能去满足，尽管有些不是我们职责范围内的事情，也要尽力帮其转达。即使有些要求不合理，也应用委婉的语气拒绝，帮助寻找其他解决方

法。

在棕榈滩酒店的这段实习生活让我有很深刻的体会。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与人民生活水平日益提高的生活水平，酒店行业得到了一个良好的发展契机。而从近几年酒店行业状况和经济效益来看，酒店规模越大，档次越高，服务质量越好，其经济效益也就越高。但随之而来的顾客对酒店行业的要求也越高。这反映出酒店服务行业已上升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：服务质量是酒店日常管理的中心工作，正如我所实习的酒店??上海豪生棕榈滩酒店，它是一个五星级酒店，这就是酒店管理者更加注重服务质量的提高。在对客服务时既要有物质上的适用性，如设施设备、菜品质量的优质，又要有精神上的适用性，如酒店氛围、员工精神状态等等。从这个起点出发，逐步提高酒店的服务质量，追求更高的效益。3) 酒店文化是酒店经营的灵魂：酒店无所不在的是文化气息，如服务文化、礼仪文化等等。在来店客人中的大多数人都对酒店的工作人员产生或多或少的依赖，除了在接受服务过程中接受文化和知识，他们还会在遇到困难时向饭店人员寻求帮助。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。

实习原因：

实习是大学生在大学后半段很重要的一个环节过程。为了更好地把所学的知识应用于生产生活实践中，培养基本的社会工作技能，我们在大三后半学期进行了为期半年的实习。我们在实践中获得知识和实用技能，培养务实作风和社会劳动观念，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学习课本上学不到的，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题把知识应用于实践的能力，了解一些关于服务实际操作的东西，这些对于我们在今后的`工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己毕业后能够较快适应社会，为处理毕业后不与社会脱节，更好地处理人际关系做准

备。通过这次实习，我比较全面的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，他们让我更深刻的了解了社会，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。

实习时间：

2015年2月20日到2015年8月20日

实习单位：

我们实习的单位是佛山三水金太阳酒店。金太阳酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的五星级酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。主打健康、绿色、时尚、温馨概念，最大限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

实习岗位与内容：

我在酒店客房部实习：在上岗之前是要经过培训的，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的三线合一。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，而且枕套的开口的方向

朝向窗户。培训该记得都记得很清楚了，该怎么铺床也学会了，主管就让我们独自干活了。

回原位，还有检查房间里消耗了多少日用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口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地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。

实习体会：

1. 我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，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，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

2. 实习让我们对社会有了新的概念，这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能

静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。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，也许这才是实习生活中最重要的。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。

3. 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,更明白了学好外语的重要性。

4. 工作独立处理能力提高,通过这次实习,我深切的了解到,必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。只有培养自身的独立能力,才能在工作上得到进步。在工作上,有问题、有不懂得应该大胆请教同事,而不是不懂装懂。独立工作积累经验,最后得到的才是最适合自己的东西。

5、突发事件应变能力提高 , 在客房部工作,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,入住的客人中,不免会有些不大礼貌的客人,甚至会口出恶言的,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,对于我来说又是另外一个考验。

实习收获:

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习,为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢酒店给了我这

次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在金太阳酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

酒店客房服务实训报告篇七

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我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。在这三个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

三个月实习已成为过去，我不会以它来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我才会有大丰收。

社会复杂，我刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到新来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但这个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

存在问题和收获

（一）问题

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气氛好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，三个月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，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。在酒店里，我觉得唯一的不足就是太过耿直，不能和领班和睦相处。这一点是服务业最忌讳的，服务业和军队一样，强调服从，是灵活的服从。

（二）收获

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要妥善处理和下属员工的关系，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，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

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，虽然我没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的。

- 1、我学会了如何的做人和如何和人尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐。
- 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。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，这样才能时刻保持清醒的吧，这样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，以及如何结交朋友。

即将毕业，我明白自己要面对的是什么，不管如何我都要坚强，我都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我不要给别人增加那么多的压力和负担，我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。我的未来或许是有风有雨但我的内功和外功只要足够的强，我都会乘风破浪，我都会闯出自己的世界。

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，但我必须变的足够的强大和坚强，我的未来不是梦，我的目标在远方，我的’希望在远方，我的成功在将来。

酒店客房服务实训报告篇八

酒店服务的实习报告怎么写?被担心，小编为大家搜集了关于酒店服务的实习报告范文，希望对大家有帮助!

我是xx学院酒店管理专业xx班学生，通过学校安排于今年1月中旬来到xx酒店实习。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂而又难忘的实习旅程就像白驹过隙，飞速而逝，而这其间的感受也是酸甜苦辣一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了六个月的实习期，回首这半年的实习，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。作为一名刚刚走出校园的实习生，一开始，年少力强的我认为实习不就是当一名服务员吗，能有什么了不起的。但当我真正走上工作岗位的时候却在一次偶然的机会让我改变了这种想法，我发现学校所学的理论知识和现实有着很大的差距，在这里一切都需要重新开始学习摸索，所以现在回想起来，真为自己当时的狂言感到惭愧。五星服务员——“为绅士服务的绅士，为淑女服务的淑女。”这样一个目标对于现在的我还是如此的遥远，实践告诉我要想达到这一目标还需要自己不断的努力。

短短六个月，我经历了客房和大堂吧两种工作环境，虽然我是一名服务员，但我的工作却绝不仅仅是服务这么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现只要我们以积极的心态去对待每一项工作，无论工作是繁重还是清闲，都能够很好的解决，而不会因为工作量的大小或客人的无理取闹而去抱怨。作为一名学生，我们更要做的是要保持好的心态来面对每一天，所以工作中我刻苦学习业务知识，在主管的培训指导下，我很快地熟悉了酒店的基本情况和业务流程，从理论知识到实际操作，从待客迎宾到为客服务，一点一滴的学习积累，虽然期间有过一次岗位调整，但我还是在很短的时间内就掌握了一个客房服务员和一个吧台服务员应具备的各项业务技能。

“人无完人，”我们主管一项是这么说的也是这么做的。在工作中我也有过失误，主管、领班没有太多的抱怨，反而给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更加充满了热情。也正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。我平时在工作中一丝不苟、主动积极想办法解决问题，因此在如此多的实习生中我得到了酒店领导的充分肯定。

作为教学实习的主要目的是把在学校学到的理论知识与实践相结合，而另一个目的是为以后进入社会作铺垫。通过半年实习，我感到自己获取了很大收获：

踏上工作岗位上第一天，只见几个陌生的脸孔。我慢慢地微笑着和他们打招呼。从那天起，我养成了一个习惯，每次见到他们都要微笑的说声“您好”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有一些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对同事对朋友的关怀，也让他人感觉到被重视与被关心。仅仅几天的时间，我就和同事们打成一片。我想，应该是我的真诚，换取了同事的信任。他们把我当朋友，也愿意把工作分配给我。

沟通是一种重要的技巧和能力，时时都要巧妙运用。认识一个人，首先要记住对方的名字。了解一个人，则需要深入的交流。而这些，都要自己主动去做。

其实，不管在哪个行业，热情和信心都是不可或缺的。热情让我们对工作充满激情，愿意为共同的目标奋斗；耐心又让我们细致的对待工作，力求做好每个细节，精益求精。激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。我想很多人和我一样，刚进实习单位的时候，都做过类似打扫卫生的“杂活”。或许同事们认为你是小字辈，要从小事做起，但有些时候，是因为他们心中没底，不知道你能做什么。

做“杂活”是工作的必需，却无法让我学到什么，我决定改变自己的命运。有些东西不能选择，有些东西却可以选择。份内的工作当然要认真完成，但勇敢的“主动请缨”却能为我赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，就会有意想不到的收获。

如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是我们主管给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。“处理信件”的故事想必大家早有耳闻，它旨在告诉我们养成讲究条理的好习惯，会让我们在工作中受益匪浅。

这半年里，不仅让我学到许多做人做事的道理，还让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让感触最深的两点莫过于酒店的服务质量和酒店文化：

一、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。在温都水城我很好的感受到了酒店领导对服务质量的重视程度，所有领导不定期对员工进行业务培训，不断提高和改善他们的业务素质 and 水平，即使对于我们短期实习生，酒店也是必须经过严格的服务培训经考核合格后才能上岗。部门经理和主管经常对我们说：“你们是温都水城的品牌形象代言人”。

二、饭店里无处不体现着服务文化，“不懈的努力，永远的追求。”的水城企业精神铸就了“为宾客营造养生抒压的天堂。”的服务理念。在饭店里所有的员工都是主人，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外，他们还在遇到困难时更多的向饭店人寻求帮助。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。为了能更好的满足客人，就

连百忙之中的水城总经理都要给员工上一堂有关服务细节方面的课。来到酒店的客人不管走到酒店的任何一地儿都会遇上彬彬有礼的服务人员，而他们规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻都接受着礼仪文化的熏陶同时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。

虽然酒店有许多值得学习的地方，但从经营管理方面我也做了一些总结，发现了一些不足：

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，而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，而处于管理层的领导就是追随者心中领袖和导师，他们的职责更多是把这些追随者培养成领导而不是指使他们去努力完成某项工作。管理者只有拥有更加人性化的管理才会为酒店留住人才，吸引人才，培养人才。所以说“科学化、人性化的管理才是现代管理的精髓。”不仅仅是针对酒店高层管理者，更多的是对一个基层管理者要求的体现。

二、企业在员工素质培养方面重视程度不够。中国是一个文明古国，而现代人的素质却在不断下降，如果不重视员工素质的培养对酒店来说将会是一个隐形的损失。中国有句古话：“一屋不扫何以扫天下”。从酒店的基层领导到普通员工如果连掉在员工餐厅地上的一只筷子都不愿意捡，那他在看得到酒店地上的一块普通垃圾时会弯腰去捡吗？提高员工素质不仅仅能减少一些不必要的损失，更多的是能培养员工主人翁的责任感，真正建设好“员工之家”。

三、企业缺少一套有效的激励机制。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的管理者借鉴。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。员工生日时收到的一份礼物将

会是酒店服务质量得以提升的一种很好的投资。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。这次实习使我找到了理论与实践的最佳结合点。我们平时只重视理论学习，忽视实践环节，往往在实际工作岗位上发挥的不是很理想。实习是把所学的专业理论知识得到巩固和提高并且从紧密结合自身专业特色，在实践中检验自己的知识和水平。通过实习，原来理论上模糊和印象不深的得到了巩固，原先理论上欠缺的在实习环节中得到补偿，加深了对基本原理的理解和消化。

短期的半年实习一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。这次实习加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。

短短的六个月已经过去啦，而过去的成功与失败都将写进我的历史，我们应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，去面对即将来临的难题。回到学校，走进课堂，我们应该总结实习过程中的不足，针对所发现的自身不足利用好在学校的时间更加努力的补充各方面的知识以便完善自己。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。

最后，感谢酒店为我提供这样的实习机会，也感谢所有老师的帮助。在此祝愿酒店能够越办越好！

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

每天早晨9: 2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。

(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

宾客到餐厅进餐，迎宾员要热情、礼貌、微笑地迎接客人，并询问客人有多少位，是否已订餐，客人姓名等。对已订餐或留位的客人引领他们到已留好的宴会厅或餐位拉椅请坐。对未预订的客人要征询客人意见是到宴会厅就餐还是在散座餐厅就餐。待客人答复后，按客人的要求引领客人去适当的餐位就座。所谓适当的餐位就座是因为散座餐厅是分区的，不要使客人太集中而感到不舒服，也会造成服务人员忙闲不均，使餐厅景观疏密无序。

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

入席叫起菜后，尽快为客人起菜上席。上菜的菜式有先有后，上菜的时间要紧凑有序，不能没有章法。如菜还未出，主食(饭、面、饼、馒头等)已上席，这是客人最忌讳的。上席的菜在台面太满，可将客人用过的菜，由大盘转小碟造好型再上席，客人点的菜全部上齐后要告诉主人，并征求客人的意见还需要帮他加点什么，若需要就帮客人尽快写，尽快上，若不需要就请客人尽情享受。

(六) 分菜服务

无论是宴席还是散餐，要事先征求主人的意见，是否需要帮

他们分菜(重要宴会和国宴一定要分菜)。客人若要求帮分,分菜时一定要掌握份数、分量,菜要粗细搭配,碟也要干净无菜汁。菜分好后按主宾顺序将菜上席。

(七)换碟服务

客人的菜碟中有菜渣、骨渣或杂物,应及时为客人换碟,保证客人有干净碟用。操作时要轻拿轻放。客人台面若有不干净的东西或杂物、菜渣、骨渣等要帮客人清理,保持客人台面的整洁卫生。

(八)斟酒服务

包括斟饮料服务,是餐饮的一项重要服务活动。客人入座后,中餐应斟一杯迎客茶,西餐应送一杯冰水,然后征求客人需要饮用些什么饮料和酒,这在酒吧、茶室也一样。帮客人点好饮料和酒后,根据饮料和酒的不同种类上相应的杯具和辅助性的用品和食品。如可乐和矿泉水准备柠檬片,洋酒准备冰块,日本清酒准备热酒器等等。客人要鸡尾酒,要按客人的需要尽快为客人调制。调制鸡尾酒应有表演艺术,使客人感到既有观看调酒表演的乐趣,又可感受品尝鸡尾酒的享受。

酒和饮料,除威士忌和白兰地按洋酒标准斟外,其他都斟八成满,斟酒和饮料注意将包装的商标对准客人。斟酒和饮料绝不能使液体溢出杯外。斟酒的动作要潇洒自如,使宾客感到舒服。

(九)点烟服务

酒店为了满足各类客人的需要,将餐厅和客房分为吸烟区和非吸烟区,将吸烟和不吸烟的客人分区安排。吸烟的客人需在餐厅买烟时,服务员可按客人需要的品牌和数量帮其买烟,买来的烟应用餐碟将烟配上酒店火柴(每碟一盒火柴)盛上席,并配烟灰缸。客人要吸烟时,要及时为客人点烟。烟灰缸内

只要有一只烟头就应为客人撤换。

(十) 电话服务

一方面是指在大小餐厅均设有电话分机及记录接收电话用的纸、笔;另一方面是提供餐饮方面的电话询问、咨询;第三是提供为客人找人及其他形式的电话服务。

(十一) 儿童服务

指的是为客人领来消费的儿童提供的服务。如提供儿童椅服务,防止儿童在餐厅内互相追闹、戏玩时撞伤、跌伤和影响环境、影响他人的劝导服务等。

(十二) 存衣服务

冬天宾客从酒店外来酒店进行餐饮消费,一般来说,他们都穿有防寒服装,因酒店内的温度比较高,这时,服务人员要帮客人存衣。帮客人存衣要有存衣证,若没有,一定要牢记不同客人所存衣服的特征,待客人消费完离开取衣时,一定要准确,不能搞错。客人所存衣服中若有贵重物品,请客人自行保存,不要连同衣服一起存。夏天,宾客来酒店消费,因室外天气很热,进到酒店内有冷气,要准备好披肩给怕冻的客人防冷。客人离开时要收披肩。披肩要保持干净卫生。

(十三) 代办服务

帮客人订车,雨天订伞,及客人委托的其他有关事宜。