

# 2023年酒店顶岗周记 酒店前台顶岗实习周记(优秀5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 酒店顶岗周记篇一

离实习结束已无多少时间了，现在大家要么在找工作，要么在忙于工作，一周前我是前者，一周后我是后者。海景皇冠假日酒店是厦门第一家高星级涉外酒店，到目前已有13年历史了，算是家老酒店了，十三年接纳了三千多名员工，也走了三千多名员工，或被解雇的，或辞职的，或去另寻高就的，可见酒店业人员的流动量之大，我也不知道我会不会被卷进人流。

第二天，也就是今天是由我们的前台经理来向我们详细介绍人员能力的评估方式，前台所要接触的一些票据，定房和退房的一些注意事项，推销客房以及推荐客人登记成为高级会员、参观客房等等。接下去还有两天也是培训。在培训几天下来，我们感觉的是前厅工作的繁杂、责任大，要求工作人员的高素质，因为很大程度上说前厅是酒店的窗口，留给客人印象最重要的环节，酒店工作开始的地方。其他环节大部分都是围绕着前厅的工作展开的，前厅的工作没到位或者是犯错导致的后果将十分的严重和无法弥补。所以做前厅自己首先要提高，要能准确而及时地处理事务，有条理又不允许出错或遗忘，随时都要保持清醒的头脑。

和我一同进入海景的同学还有林志明和官晋南，而同在海景前厅工作的原本还有一位是集大工商管理学院毕业的学生，显然前厅一群集大帮了。前厅的工作人员最低学历就是大专，

这意味着我将面临着残酷而激烈的竞争，每个人面带微笑，暗地里都在暗暗地叫劲，暗暗地努力表现自己，尤其在经理面前，这在我原本并不感冒的意识里慢慢地融化成习惯了工作，这是必然。

涉外酒店对外语要求非常的高，这对我是一个非常的挑战，当然，与此相对应的是酒店提出的奖金奖励方案，我们都有机会去参加酒店提供的考试，考过相应级别外语的人都将连续一年获得每月的工资补贴，金额是50、100、200不等，当然考的外语种类越多，奖金越高了。

明天我就将正式参加工作，学习key-in[]我为自己打气去接受挑战

3月一号我正式加入了上城军天酒店，成为前台收银的一员，我的职位是前台收银服务员。从12月初面试过后，我就一直翘首以待这一天的到来，代表着我的人生开始进入另一个转折点，我开始半正式地踏入社会[]hh11开始工作，我不再单纯地是一名学生，只知道要学习;更多的，我开始接触生活的压力，工作的挑战。我勇于并乐于接受这种挑战，我喜爱充实的生活。

本周，是我进入上城军天酒店的第一周。

个人相当扎实的管理基础知识，滔滔不绝地向我们传授着他的经验，字字铿锵，令我不得不拜服。易董是我的榜样。而财务部胡主管实际操作对账目的讲解，亦令我记忆犹新，使我非常有冲动去买一套软件练习。

初来乍到，我不敢行差踏错。经过几个月的时间，我渐渐对酒店有了初步的认识。但，这只是启程，更多的考验与挑战、机遇在后头。

## 酒店顶岗周记篇二

很多朋友都会经历顶岗实习工作，在顶岗实习的时候，我们一定要珍惜实习机会，在实习中学到更多的知识。以下是由本站小编为大家精心整理的“酒店前台顶岗实习周记范文”，仅供参考，欢迎大家阅读。

### 第一周

20xx年xx月xx日这天，我到xx大酒店前台实习的第一天。实习，虽然不是真正的工作，但却是我工作生涯的一个起点，也是从学生过渡到工作人士的一个不可或缺的必经阶段。刚进入酒店的第一天，一切都很陌生，也很新鲜。一张张陌生的面孔，不认识但是都面带微笑很友善。有一位热心的同事，带着我逛这逛那，带我参观了一下公司的整体结构和各个部门，还给我介绍了几个同事给我认识。

一周的时间很快就过去了，在这一周里，我尽量让自己更快地去适应环境，更快地融入这个大集体中，因为只有和上司、同事都处理好关系，才能有利于自己工作的展开。

### 第二周

前一周主要是处于需要熟悉各基本情况的状态，这周一的快到中午的时候，我被带到一位姐姐那，并被告知我以后就跟着她学，我很乐意，因为姐姐很热情地接待了我，还带着我和她一起吃了午饭，下午姐姐给我谈了一下她的工作概况和她的主要职责，我都记在了心里，因为这可能就是我将将来要承担的职责。

这一周，貌似对周围的人和事相对熟悉了，没有第一周那么手足无措，还有就是还好遇上了比较好的同事们，教会我很多东西。

### 第三周

今天已经是第三周了，我对公司的环境已经基本熟悉，同事的名字我也基本能叫上来了，我的办事效率也因此提高了不少，因为去一个地方找一样东西不用再东找西找东问西问了，看来融入环境对于好工作是很有帮助的。这一周的主要工作是学接电话和其他公司进行业务上的沟通。在打电话的过程中，总会遇到一些困难。例如：对方说的专业词汇我不知道什么意思，根本无法交流，于是只能先记下来再向同事们请教，稍后再给对方回电话给出一个准确的答复。我就是这样一个从不懂到懂的工程中逐渐积累了很多相关的知识。

### 第四周

周四下午，部门经理说要给我们培训，我以为是给我们讲一些关于酒店方面的知识，但她说的第一句话就否定了我当初的猜测。她说，只是想以聊天的形式，谈一下我们对未来的规划，并给出她个人对我们的一些建议。部门经理在酒店工作了五、六年，可以说是非常有经验了。她对人生有着独到的见解，用自身的经验现身说法。她告诉我们一定要重视对英语的学习，过硬的英语水平会在将来我们应聘工作时为我们增加成功的几率。哪怕是应聘和我们专业不对口的工作，即使专业性的知识并不很了解，但英语的听说能力强还是很有可能找到好工作的。除此之外，还建议我们去学一些手艺或继续深造，要有一技之长，从而拓宽我们的就业面，这样找起工作来就不那么困难了。

### 第五周

因为刚进公司的缘故，一些重要的事情我都没有涉及。我想只有从最基本的开始干起，一点一滴地积累，做好我负责的每一件小事，让领导和同事放心，将来才能成就一番大事业。早上，我基本能保证提前到酒店，在开始工作的前一段时间，帮着收拾一下，让大家工作得更舒适，心情更愉快，也能多

教我一些东西啊。这一周基本是在忙碌和琐碎中度过的，不过虽然是一些琐碎的小事，却和学校里很不一样，我感觉，每一件小事都需要我亲历亲为，通过付出自己的劳动换来的成果很有价值，也很值得。

## 第六周

在慢慢地学习与进步中，我的实习周期也已经快一个半月了。大致的工作流程我有了基本的了解，也接触了操作了，比如接受电话预定、登记入住ok房、收发传真等等。今天领班的问我打算实习多久，我说可能几个月的样子，她问我以后打不打算留在酒店，我真有点不知道怎么回答她……有好几个同事都打算下个月辞职了，也来了很多的新人。酒店的人员流动量真是很大。不管怎么说，先做着吧，尽自己的能力去做好，先不考虑太多吧。

## 第七周

今天酒店接了一个会议，房间基本全满了，客人们通常都是一批十几个左右的来，帮他们登记的时候常常忙不过来，大多数客人都是很好的，会很耐心的等，有些客人就没有那么多的耐心。周二那天遇到了一个携程的客人，一个五十多岁的中年先生，由于客房还没有做出来，一同事就建议他把行李先存起来，等客房做好了之后在入住，谁知道，那位先生突然就大发脾气，说什么酒店的管理怎么这样，为什么让他存行李 真是有点让人哭笑不得。我们只是好心提一些建议而已，结果还被客人骂了一顿，哎。

## 第八周

不知不觉时间快过两个月了。这周说一说我要负责的接待工作。就是负责接收信件，接待来访的客人，并把来访电话根据其需要转接到负责相关工作的工作人员的分机，方便他们直接进行业务交流。这也是我第一次做电话转机的工作，开

始时有点紧张，担心张冠李戴，怕把来访电话转错部门，给同事的工作带来困扰和麻烦。好在几个电话接下来就适应了，发现这并没有想象中的那么复杂。这也算是我这次实习学会的另一项能吧！不管怎样，只要有收获就是好的，就算这一天的付出没有白费！

## 第九周

一天x客人11点的时候打电话到前台说要退房，我接的电话，他问可不可以延迟到12点半，不收半天的房费，我问了领班，也帮这位客人修改了退房的时间。客人在12点的时候回到店，问我可不可以凭房卡打开门，我问他是不是刚才打电话的那位客人，他说是的，我说可以。

后来客人下来说，他打不开门，领班告诉我房卡过了12点会自动消磁。然后那个客人就劈头盖脸的把我给骂了一顿，说什么耽误了他的时间之类的话，搞得人心情很不好。因为我以为只要在电脑上修改了资料就可以自动延房的。同事安慰我说没有什么，这个行业本来就是习惯被客人骂，而且要在被骂的同时保证工作不出错。看来做酒店业真是要有一个良好的心态，抗压的心态。

## 第十周

在酒店的这段时间，我还是像刚来的时候坚持早上早点到酒店，帮同事的办公室收拾一下，我知道任何事情都是贵在坚持，虎头蛇尾的话，会给别人留下不好的印象，也不利于自己的发展。

通过前几周的实习，我已经把前面的业务都基本学会了，但一接触新的业务，还是有一种挫败感。虽然在学校学习了那么多的理论知识，但真正运用到实践中还是需要一个过程的，我决定要抓紧时间里赶紧练习。这一周又是这么过去了，大家各忙各的，互相合作，每一个都是不可缺少的，各司其职，

各尽其责，相处得也很融洽，我觉得很有收获。

## 第十一周

周三早上的时候经理找我谈话，问我学的怎么样了，我想了想说，基本的流程，操作都会了，就是不够熟练，还有很多细节自己也不能够单独处理。经理还问，最近总台有什么问题吗？我想了想，突然间觉得讶异，因为刚来那几天，我觉得总台到处都是问题，很乱，意识也很不到位，然而当我自己融入这个集体的时候，我却看不到这些了。经理继续说，难道你到我这来是怎么学做服务生的吗？难道你不想以后做管理者吗？一定要把自己的高度站上去。我点点头，表示领会，不想当将军的士兵不是好士兵。

## 第十二周

周六那天下午，一同事被主管叫进办公室，因为隔音效果挺好，什么都没听到，但那同事出来后眼眶红红的……傍晚一起去食堂打饭的路上，那位同事忿忿然地向我们描述当时的场景，还说了一串主管的不好听的话……当然我学会了倾听，也学会了听过就算，安慰安慰就ok了。酒店业或者说服务业都普遍这样，面临着顾客、领导、同事等方面的压力，我们这些行业的工作人员要学会抗压、减压，才能在此稳住脚跟。如果遇上不顺心的事排解不了或者就想跳槽什么的，那在哪都干不长久。感觉我能这样想貌似是成长了，呵呵。

## 第十三周

虽然总体来说工作还是算顺利的，但时不时不管是不是你的错因总会有机会让别人数落，搞得人心情不是忒好。好在，周五下午的时候来了一对老年的夫妇，貌似是部队的退休干部，感觉很恩爱的样子呢，老太太问我大厅有没有热水，我就去帮她在餐厅打了一些开水，当我把杯子递给老太太的时候，她非常感谢，脸上流露出的笑容，让我觉得我所做的事

情是有意义的。在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实。

#### 第十四周

日益体会到的是，前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。最重要是我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。

#### 第十五周

这周来了几个新的服务生，从他们身上我看到之前我的影子——带着梦想与憧憬，用青涩稚嫩的眼光看着这个世界，小心翼翼地对待所有人。经过实战磨练，我的业务熟练了很多，能够独立地解决一些问题了。前台是酒店的信息中枢，业务量大，客人多的时候真的是忙的不可开交。看到忙碌的场面就像是一场混战。当班的时候就像是在战场上，客人一批一批的上，我们一批一批的打退，在前台我们都必须遵循一个原则——让客人尽快在你眼前消失，当然不是敷衍和搪塞。因为客人到前台都是来解决问题的，我们应该尽快的帮助客人解围，不仅节省客人的时间也减少我们的麻烦。

#### 第十六周

说到在前台上班可不是一件轻松的事情，是身心疲惫。由于



业务量大，每个班次都要完成自己的任务后才能下班，遇到客房率高的时候，拖延下班时间是常有的事情，而且要把遗留的问题与下一班次交接清楚，否则会引起麻烦。另外，责任一定要落实到个人，每一笔业务之后都要有当事人的签名，以免出现问题时找不到责任人。那天，终于熬到快下班了，同事作帐时发现少了900多元钱，很有可能是混乱之中出的差错，又找不到责任人，没办法，一个字——赔。

## 第十七周

为什么大学生初出来工作显得与社会格格不入呢？那天，我静下心来好好地想一想，所有这些问题的根源都来自一种心理——理想与现实的落差感。大学生走出纯洁理想化的象牙塔来到现实社会中，发现许多事情和自己想象的并不一样，甚至相差甚远，有很多人和事让我们看不惯，产生许多不平衡的心理，在这种心理的作用下，摩擦、冲突、矛盾开始在日常工作中产生。

在经过一段时期的磨合之后，我们的心也累了，激情也灭了，我们被现实的社会打败了，开始学会接受，重新定义这个社会。

## 第十八周

前台的业务很多很杂，而且机动性很强，这里还是酒店的信息中枢，酒店里的很多信息都要从前台过滤，因此要求前台的员工对各项业务都要非常熟悉，对酒店的情况十分了解（包括酒店周边地区），对各种信息掌握要相当及时，并时刻保持清醒的头脑，对客人的要求作出及时迅速的反应，动手要快、准、稳，细心，再细心也不为过。同时要养成一种良好的职业习惯，这是相当可贵的。到前台一段时间以后，我的动手能力增强了，而首先是我对这种服务的意识增强了，也许这是我实习后最大收获吧。

## 第十九周

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，我会很不认同，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，也许人就是要经过时间和经历历练过后才懂得一些道理，也算是事后诸葛亮吧，呵呵。

## 第二十周

回顾这二十周以来所经历的点点滴滴，发觉实习真的是一种经历，只有亲身体会才知其中滋味。比如，如何与同事，与领导，与顾客相处。人际关系是刚踏入社会的大学生需要学习的重要一课。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行；不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就能以不变应万变；也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的，摆在我面前的，是一条长长的摸索之路。

## 酒店顶岗周记篇三

### 酒店专业顶岗实习周记范文

20xx年xx月xx日这天，是我到××大酒店前台实习的酒店的前台毕业实习周记第一天。实习，虽然不能算是一个真正意

义上的工作，但是这却是我工作生涯上的一个起点，也是从学生的时代过渡到工作人士的一个不可或缺的必经的阶段。刚进入酒店的酒店前台毕业实习周记第一天，一切，对我来说都非常的陌生，但是也让我觉得非常的新鲜。一张张的陌生的面孔，虽然彼此并不认识但是都面带微笑很友善。特别是还有一位热心的同事，带着我逛这逛那，带我参观了一下公司的整体结构和各个部门，还给我介绍了几个同事给我认识。一周的时间很快就过去了，在这一周里，我尽量让自己更快地去适应环境，更快地融入这个大集体中，因为只有和上司、同事都处理好关系，才能有利于自己工作的展开。

前一周主要是处于需要熟悉各基本情况的状态，这周一的快到中午的时候，我被带到一位姐姐那，并被告知我以后就跟着她学，我很乐意，因为姐姐很热情地接待了我，还带着我和她一起吃了午饭，下午姐姐给我谈了一下她的工作概况和她的主要职责，我都记在了心里，因为这可能就是我将将来要承担的职责。这一周，貌似对周围的人和事相对熟悉了，没有酒店前台毕业实习周记第一周那么手足无措，还有就是还好遇上了比较好的同事们，教会我很多东西。

今天已经是酒店前台毕业实习周记第三周了，我对公司的环境已经基本熟悉，同事的名字我也基本能叫上来了，我的办事效率也因此提高了不少，因为去一个地方找一样东西不用再东找西找东问西问了，看来融入环境对干好工作是很有帮助的。这一周的主要工作是学接电话和其他公司进行业务上的沟通。在打电话的过程中，总会遇到一些困难。例如：对方说的专业词汇我不知道什么意思，根本无法交流，于是只能先记下来再向同事们请教，稍后再给对方回电话给出一个准确的答复。我就是这样一个从不懂到懂的过程中逐渐积累了很多相关的知识。

周四下午，部门经理说要给我们培训，我以为是给我们讲一些关于酒店方面的知识，但她说的酒店前台毕业实习周记第一句话就否定了我当初的猜测。她说，只是想以聊天的形式，

谈一下我们对未来的规划，并给出她个人对我们的一些建议。部门经理在酒店工作了五、六年，可以说是非常有经验了。她对人生有着独到的见解，用自身的经验现身说法。她告诉我们一定要重视对英语的学习，过硬的英语水平会在将来我们应聘工作时为我们增加成功的几率。哪怕是应聘和我们专业不对口的工作，即使专业性的知识并不很了解，但英语的听说能力强还是很有可能找到好工作的。除此之外，还建议我们去学一些手艺或继续深造，要有一技之长，从而拓宽我们的就业面，这样找起工作来就不那么困难了。

因为刚进公司的缘故，一些重要的事情我都没有涉及。我想只有从最基本的开始干起，一点一滴地积累，做好我负责的每一件小事，让领导和同事放心，将来才能成就一番大事业。早上，我基本能保证提前到酒店，在开始工作的前一段时间，帮着收拾一下，让大家工作得更舒适，心情更愉快，也能多教我一些东西啊。这一周基本是在忙碌和琐碎中度过的，不过虽然是一些琐碎的小事，却和学校里很不一样，我感觉，每一件小事都需要我亲历亲为，通过付出自己的劳动换来的成果很有价值，也很值得。

在慢慢的学习与进步中，我的实习周期也已经快一个半月了。大致的工作流程我有了基本的了解，也接触了操作了，比如接受电话预定、登记入住ok房、收发传真等等。今天领班的问我打算实习多久，我说可能几个月的样子，她问我以后打不打算留在酒店，我真有点不知道怎么回答她……有好几个同事都打算下个月辞职了，也来了很多的新人。酒店的人员流动量真是很大。不管怎么说，先做着吧，尽自己的能力去做好，先不考虑太多吧。

今天酒店接了一个会议，房间基本全满了，客人们通常都是一批十几个左右的来，帮他们登记的时候常常忙不过来，大多数客人都是很好的，会很耐心的等，有些客人就没有那么多的耐心。周二那天遇到了一个携程的客人，一个五十多岁的中年先生，由于客房还没有做出来，一同事就建议他把行

李先存起来，等客房做好了之后在入住，谁知道，那位先生突然就大发脾气，说什么酒店的管理怎么这样，为什么让他存行李？真是有点让人哭笑不得。我们只是好心提一些建议而已，结果还被客人骂了一顿，哎。

不知不觉时间快过俩月了。这周说一说我要负责的接待工作。就是负责接收信件，接待来访的客人，并把来访电话根据其需要转接到负责相关工作的工作人员的分机，方便他们直接进行业务交流。这也是我酒店前台毕业实习周记第一次做电话转机的工作，开始时有点紧张，担心张冠李戴，怕把来访电话转错部门，给同事的工作带来困扰和麻烦。好在几个电话接下来就适应了，发现这并没有想象中的那么复杂。这也算是我这次实习学会的另一项能吧！不管怎样，只要有收获就是好的，就算这一天天天的付出没有白费！

在酒店的这段时间，我还是像刚来的时候坚持早上早点到酒店，帮同事的办公室收拾一下，我知道任何事情都是贵在坚持，虎头蛇尾的话，会给别人留下不好的印象，也不利于自己的发展。通过前几周的实习，我已经把前面的业务都基本学会了，但一接触新的业务，还是有一种挫败感。虽然在学校学习了那么多的理论知识，但真正运用到实践中还是需要一个过程的，我决定要抓紧时间里赶紧练习。这一周又是这么过去了，大家各忙各的，互相合作，每一个都是不可缺少的，各司其职，各尽其责，相处得也很融洽，我觉得很有收获。

周三早上的时候经理找我谈话，问我学的怎么样了，我想了想说，基本的流程，操作都会了，就是不够熟练，还有很多细节自己也不能够单独处理。经理还问，最近总台有什么问题吗？我想了想，突然间觉得讶异，因为刚来那几天，我觉得总台到处都是问题，很乱，意识也很不到位，然而当我自己融入这个集体的时候，我却看不到这些了。经理继续说，难道你到我这来是怎么学做服务生的吗？难道你不想以后做管理者吗？一定要把自己的高度站上去。我点点头，表示领会，不

想当将军的士兵不是好士兵。

周六那天下午，一同事被主管叫进办公室，因为隔音效果挺好，什么都没听到，但那同事出来后眼眶红红的……傍晚一起去食堂打饭的路上，那位同事忿忿然地向我们描述当时的场景，还说了一串主管的不好听的话……当然我学会了倾听，也学会了听过就算，安慰安慰就ok了。酒店业或者说服务业都普遍这样，面临着顾客、领导、同事等方面的压力，我们这些行业的工作人员要学会抗压、减压，才能在此稳住脚跟。如果遇上不顺心的事排解不了或者就想跳槽什么的，那在哪都干不长久。感觉我能这样想貌似是成长了，呵呵。

虽然总体来说工作还是算顺利的，但时不时不管是不是你的错因总会有机会让别人数落，搞得人心情不是忒好。好在，周五下午的时候来了一对老年的夫妇，貌似是部队的退休干部，感觉很恩爱的样子呢，老太太问我大厅有没有热水，我就去帮她在餐厅打了一些开水，当我把杯子递给老太太的时候，她非常感谢，脸上流露出的笑容，让我觉得我所做的事情是有意义的。在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实。

日益体会到的是，前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的酒店前台毕业实习周记第一印象。最重要是我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。

这周来了几个新的服务生，从他们身上我看到之前我的影子——带着梦想与憧憬，用青涩稚嫩的眼光看着这个世界，小心翼翼地对待所有人。经过实战磨练，我的业务熟练了很多，能够独立地解决一些问题了。前台是酒店的信息中枢，业务量大，客人多的时候真的是忙的不可开交。看到忙碌的场面就像是一场混战。当班的时候就像是在战场上，客人一批一批的上，我们一批一批的打退，在前台我们都必须遵循一个原则——让客人尽快在你眼前消失，当然不是敷衍和搪塞。因为客人到前台都是来解决问题的，我们应该尽快的帮助客人解围，不仅节省客人的时间也减少我们的麻烦。

说到在前台上班可不是一件轻松的事情，是身心疲惫。由于业务量大，每个班次都要完成自己的任务后才能下班，遇到客房率高的时候，拖延下班时间是常有的事情，而且要把遗留的问题与下一班次交接清楚，否则会引起麻烦。另外，责任一定要落实到个人，每一笔业务之后都要有当事人的签名，以免出现问题时找不到责任人。那天，终于熬到快下班了，某同事作帐时发现少了900多元钱，很有可能是混乱之中出的差错，又找不到责任人，没办法，一个字——赔。

为什么大学生初出来工作显得与社会格格不入呢？那天，我静下心来好好地想一想，所有这些问题的根源都来自一种心理——理想与现实的落差感。大学生走出纯洁理想化的象牙塔来到现实社会中，发现许多事情和自己想象的并不一样，甚至相差甚远，有很多人和事让我们看不惯，产生许多不平衡的心理，在这种心理的作用下，摩擦、冲突、矛盾开始在日常工作中产生。在经过一段时期的磨合之后，我们的心也累了，激情也灭了，我们被现实的社会打败了，开始学会接受，重新定义这个社会。

前台的业务很多很杂，而且机动性很强，这里还是酒店的信息中枢，酒店里的很多信息都要从前台过滤，因此要求前台的员工对各项业务都要非常熟悉，对酒店的情况十分了解(包括酒店周边地区)，对各种信息掌握要相当及时，并时刻保持

清醒的头脑，对客人的要求作出及时迅速的反应，动手要快、准、稳，细心，再细心也不为过。同时要养成一种良好的职业习惯，这是相当可贵的。到前台一段时间以后，我的动手能力增强了，而首先是我对这种服务的意识增强了，也许这是我实习后最大收获吧。

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，我会很不认同，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，也许人就是要经过时间和经历历练过后才懂得一些道理，也算是事后诸葛亮吧，呵呵。

## 酒店顶岗周记篇四

要求在实习过程中撰写顶岗实习周记，实施多年来，效果良好。今天，本站小编为大家带来了酒店文员顶岗实习周记，希望大家喜欢！

周六那天下午，一同事被主管叫进办公室，因为隔音效果挺好，什么都没听到，但那同事出来后眼眶红红的……傍晚一起去食堂打饭的路上，那位同事忿忿然地向我们描述当时的场景，还说了一串主管的不好听的话……当然我学会了倾听，也学会了听过就算，安慰安慰就ok了。酒店业或者说服务业都普遍这样，面临着顾客、领导、同事等方面的压力，我们这些行业的工作人员要学会抗压、减压，才能在此稳住脚跟。如果遇上不顺心的事排解不了或者就想跳槽什么的，那在哪个都干不长久。感觉我能这样想貌似是成长了，呵呵。



虽然总体来说工作还是算顺利的，但时不时不管是不是你的错因总会有机会让别人数落，搞得人心情不是忒好。好在，周五下午的时候来了一对老年的夫妇，貌似是部队的退休干部，感觉很恩爱的样子呢，老太太问我大厅有没有热水，我就去帮她在餐厅打了一些开水，当我把杯子递给老太太的时候，她非常感谢，脸上流露出的笑容，让我觉得我所做的事情是有意义的。在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实。

日益体会到的是，前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的酒店前台毕业实习周记第一印象。最重要是我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。这周来了几个新的服务生，从他们身上我看到之前我的影子——带着梦想与憧憬，用青涩稚嫩的眼光看着这个世界，小心翼翼地对待所有人。经过实战磨练，我的业务熟练了很多，能够独立地解决一些问题了。前台是酒店的信息中枢，业务量大，客人多的时候真的是忙的不可开交。看到忙碌的场面就像是一场混战。当班的时候就像是在战场上，客人一批一批的上，我们一批一批的打退，在前台我们都必须遵循一个原则——让客人尽快在你眼前消失，当然不是敷衍和搪塞。因为客人到前台都是来解决问题的，我们应该尽快的帮助客人解围，不仅节省客人的时间也减少我们的麻烦。

到在前台上班可不是一件轻松的事情，是身心疲惫。由于业务量大，每个班次都要完成自己的任务后才能下班，遇到客房率高的时候，拖延下班时间是常有的事情，而且要把遗留的问题与下一班次交接清楚，否则会引起麻烦。另外，责任一定要落实到个人，每一笔业务之后都要有当事人的签名，以免出现问题时找不到责任人。那天，终于熬到快下班了，某同事作帐时发现少了900多元钱，很有可能是混乱之中出的差错，又找不到责任人，没办法，一个字——赔。

为什么大学生初出来工作显得与社会格格不入呢？那天，我静下心来好好地想一想，所有这些问题的根源都来自一种心理——理想与现实的落差感。大学生走出纯洁理想化的象牙塔来到现实社会中，发现许多事情和自己想象的并不一样，甚至相差甚远，有很多人和事让我们看不惯，产生许多不平衡的心理，在这种心理的作用下，摩擦、冲突、矛盾开始在日常工作中产生。在经过一段时期的磨合之后，我们的心也累了，激情也灭了，我们被现实的社会打败了，开始学会接受，重新定义这个社会。

## 酒店顶岗周记篇五

### 第一周

20xx年12月21日这天，我到大酒店前台实习的第一天。实习，虽然不是真正的工作，但却是我工作生涯的一个起点，也是从学生过渡到工作人士的一个不可或缺的必经阶段。刚进入酒店的第一天，一切都很陌生，也很新鲜。一张张陌生的面孔，不认识但是都面带微笑很友善。有一位热心的同事，带着我逛这逛那，带我参观了一下公司的整体结构和各个部门，还给我介绍了几个同事给我认识。一周的时间很快就过去了，在这一周里，我尽量让自己更快地去适应环境，更快地融入这个大集体中，因为只有和上司、同事都处理好关系，才能

有利于自己工作的展开。

## 第二周

前一周主要是处于需要熟悉各基本情况的状态，这周一的快到中午的时候，我被带到一位姐姐那，并被告知我以后就跟着她学，我很乐意，因为姐姐很热情地接待了我，还带着我和她一起吃了午饭，下午姐姐给我谈了一下她的工作概况和她的主要职责，我都记在了心里，因为这可能就是我将将来要承担的职责。这一周，貌似对周围的人和事相对熟悉了，没有第一周那么手足无措，还有就是还好遇上了比较好的同事们，教会我很多东西。

## 第三周

今天已经是第三周了，我对公司的环境已经基本熟悉，同事的名字我也基本能叫上来了，我的办事效率也因此提高了不少，因为去一个地方找一样东西不用再东找西找东问西问了，看来融入环境对于好工作是很有帮助的。这一周的主要工作是学接电话和其他公司进行业务上的沟通。在打电话的过程中，总会遇到一些困难。例如：对方说的专业词汇我不知道什么意思，根本无法交流，于是只能先记下来再向同事们请教，稍后再给对方回电话给出一个准确的答复。我就是在这样一个从不懂到懂的工程中逐渐积累了很多相关的知识。

## 第四周

周四下午，部门经理说要给我们培训，我以为是给我们讲一些关于酒店方面的知识，但她说的第一句话就否定了我当初的猜测。她说，只是想以聊天的形式，谈一下我们对未来的规划，并给出她个人对我们的一些建议。部门经理在酒店工作了五、六年，可以说是非常有经验了。她对人生有着独到的见解，用自身的经验现身说法。她告诉我们一定要重视对英语的学习，过硬的英语水平会在将来我们应聘工作时为我们

增加成功的几率。哪怕是应聘和我们专业不对口的工作，即使专业性的知识并不很了解，但英语的听说能力强还是很有可能找到好工作的。除此之外，还建议我们去学一些手艺或继续深造，要有一技之长，从而拓宽我们的就业面，这样找起工作来就不那么困难了。

## 第五周

因为刚进公司的缘故，一些重要的事情我都没有涉及。我想只有从最基本的开始干起，一点一滴地积累，做好我负责的每一件小事，让领导和同事放心，将来才能成就一番大事业。早上，我基本能保证提前到酒店，在开始工作的前一段时间，帮着收拾一下，让大家工作得更舒适，心情更愉快，也能多教我一些东西啊。这一周基本是在忙碌和琐碎中度过的，不过虽然是一些琐碎的小事，却和学校里很不一样，我感觉，每一件小事都需要我亲历亲为，通过付出自己的劳动换来的成果很有价值，也很值得。

## 第六周

在慢慢的学习与进步中，我的实习周期也已经快一个半月了。大致的工作流程我有了基本的了解，也接触了操作了，比如接受电话预定、登记入住ok房、收发传真等等。今天领班的问我打算实习多久，我说可能几个月的样子，她问我以后打不打算留在酒店，我真有点不知道怎么回答她有好几个同事都打算下个月辞职了，也来了很多的新人。酒店的人员流动量真是很大。不管怎么说，先做着吧，尽自己的能力去做好，先不考虑太多吧。

## 第七周

今天酒店接了一个会议，房间基本全满了，客人们通常都是一批十几个左右的来，帮他们登记的时候常常忙不过来，大多数客人都是很好的，会很耐心的等，有些客人就没有那么

多的耐心。周二那天遇到了一个携程的客人，一个五十多岁的中年先生，由于客房还没有做出来，一同事就建议他把行李先存起来，等客房做好了之后在入住，谁知道，那位先生突然就大发脾气，说什么酒店的管理怎么这样，为什么让他存行李？真是有点让人哭笑不得。我们只是好心提一些建议而已，结果还被客人骂了一顿，哎。

## 第八周

不知不觉时间快过俩月了。这周说一说我要负责的接待工作。就是负责接收信件，接待来访的客人，并把来访电话根据其需要转接到负责相关工作的工作人员的分机，方便他们直接进行业务交流。这也是我第一次做电话转机的工作，开始时有点紧张，担心张冠李戴，怕把来访电话转错部门，给同事的工作带来困扰和麻烦。好在几个电话接下来就适应了，发现这并没有想象中的那么复杂。这也算是我这次实习学会的另一项技能吧！不管怎样，只要有收获就是好的，就算这一天的付出没有白费！

## 实习周记一

开始上班也有一周了，这一周是忙碌的，因为是刚进酒店，很多的事情需要去学习，要接手的東西也要慢慢的去处理。也会帮着别的会计做一些简单的凭证啊什么的，所谓的万事开头难，这下我是真的体会到了，虽说学的是这一行，但是真正的接触到时才知道自己所学的万万不够的。刚刚接手工作就出了很多问题，但这并不足以打败我，我会以加倍的时间去适应，更快的掌握这个流程。

## 工作体会

刚刚接触到实际操作时，什么都不懂，脑子里一片空白，搞的我焦头烂额的。然后我就只有找师傅求助，师傅让我不要着急，慢慢来，要用平常心去对待。我向师傅请教了许多问

题，她也帮我一一解答了，这样我才松了一口气。好好的把思绪理顺了才投入到工作中。

这一周中发生了很多的事，也很忙碌，但总的来说还是收获了不少的东西。遇到事情的时候要不焦不燥，才能更好的去解决。不至于在遇到紧急事情的时候不知道这样处理，遇事要冷静，只有这样才能很好的去解决。

## 实习周记二

这是实习的第二周了，时间过的挺快的，转眼就半个月了，我对酒店的了解也多了很多，也用不着事事都要询问别人了，也慢慢知道了自己该做些什么了。

这周我主要是把领班分给我的房间在规定的时间内打扫完，填写进房的时间和出房时间。刚刚独自打扫客房的时候也蛮苦恼的，对房间的物品摆放情况不是很了解，遇到很多问题，幸好酒店的同事都比较热情，我问的他们都帮我解答了，这让我意识到我的功底还不扎实，还需努力去学习。

### 工作体会：

通过这周的学习，我了解了酒店的很多细节上的事情，不再那样的迷茫了。而我也发现了我的基础功底不够扎实，要回去好好充实一下，为以后更多的工作打下基础。还有就是做事要细心，特别是在做卫生的时候更是要细心，做错了就会给客人留下不好的映像，也会给工作带来很多的麻烦。还有就是要把钥匙保管好，千万不能遗失了，这是非常重要的。

## 实习周记三

这周我换了工作，工作内容主要是保持公共区域的卫生。到了一个新的工作环境，这个工作比较轻松，很容易上手。有了前两个周的经验教训，以前的工作经验告诉我，一定要仔

细，不能够马虎，当我第一次尝试工区的工作，更应该做好本职工作，为了确保万无一失，我把所有工作的流程记在心里，以便于随时运用；经过这一过程我发现，在工作时也方便多了，时间也节约了不少。就这样慢慢的我也得到了同事的认可，和他们也渐渐的熟起来。领导也夸奖我对工作认真，在工作上能够及时的克服不足，改正自己的错误。

工作体会：

时间过得如此之快，三个周就这样过去了，在这三个周我感受最深的就是会计这个行业是需要绝对的细心和耐心的，千万不可以有任何的大意否则就会带来相当大的麻烦。

实习周期的三分之一已经过去对酒店的环境已经基本熟悉，同事的名字我也基本能叫上来了，我的办事效率也因此提高了不少，不会为了找一样东西而问东问西了，看来融入环境对于好工作是很有帮助的。

实习周记四

实习已经有一个月了，感觉是时间过得太快了，这个周和前三周没有太大的区别，的不同就是这个周要带新员工，此外负责安排新员工的工作，洗尘，抹尘，洗玻璃，清洁吸尘器等，带新员工熟悉工区的东西，比如如何洗尘和抹尘。但并没有让他实际操作，我还得带着他们全部学一下，巩固和加深映像。

工作体会：

回顾一个月的历程让我学到的不仅仅是工作方面的专业知识，更多的是做人做事的一种态度与信念。在领导的认可下，让我这个新员工变成了老员工，放心让我带新员工，也是他们对我工作的认可，对我充分授权，我对新员工的要求也很高，要他们完全可以独挡一面才会把他们交给主管，领导也十分

相信我。

这将对以后的人生路上一种很大的推进。只有坚持学习新的知识，有一个热爱工作的心才会使自己更加提高，而这里就有这样的气氛，每个办事人员都热爱自己的岗位和工作。这是在学校里好难学到的，如果一个人不敬业的话，他的工作是不会长久的，可能做几个月就走了！这样的工作还不如不干！要知道兴趣和热情都是可以培养的。所以工作需要一颗敬业的心。

## 实习周记五

时光飞逝，这周已经是实习的第5周，按照学校的要求，我的实习周期的一半已经过去了。回顾这过去的5周时间，我从一个对人对环境一切都很陌生的实习生慢慢地开始熟悉环境，熟悉周围的人和事并能独立处理一些事的人。刚进酒店，我从打扫客房、保持工区卫生，带新员工开始，到后来，经过主管的指点和提拔，我被调到客房中新当文员，学习新的知识，了解新的工作流程，客房中心文员的工作主要时刻关注房态，对总台报来的入住或退房信息作好记录，有房态显示牌的或电脑中有房态显示的，要及时做好房态的更改，以免出现差错，尤其不能出现漏登记，使总台产生重复排房；管理钥匙，负责办理钥匙的收发手续及保管工作；负责宾客出借物品的登记与保管；做好客房每日住房报表及月度报表的制作；房务中心作为客房事务处理、中转中心，要处理好客人提出的一些要求，并及时安排人员去完成这些要求；及时填写维修项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果；接收送洗客衣，并将每日的客衣的帐输入电脑；及时、有礼貌地接听电话，及时记录并以方式回答客人的问题，满足客人的要求，对外线打入的私人电话只作记录不能转接；记录每日酒水消耗情况，及时核对比单，按照吧单发放酒水，并负责酒水饮料的调配、保管工作；统计每日从客房中收回的水果数量，及时通知餐饮部收回；遗留的登记和归档。由于我勤奋好学，便很快上手。