# 酒店管理实习报告1万字

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2025-02-02

*酒店管理实习报告1万字3篇在酒店实习期间，酒店经理会对实习生进行系统的培训，以此提升大家的职业素养。今天，我们是时候准备一下酒店类的实习报告了。你是否在找正准备撰写“酒店管理实习报告1万字”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！>酒店...*

酒店管理实习报告1万字3篇

在酒店实习期间，酒店经理会对实习生进行系统的培训，以此提升大家的职业素养。今天，我们是时候准备一下酒店类的实习报告了。你是否在找正准备撰写“酒店管理实习报告1万字”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

>酒店管理实习报告1万字篇1

就读于山西财经大学的我在学习了3年多的理论知识后,终于有踏上社会进行实习的机会了。在寻觅中,思考后,我找到了山西大酒店,这个让我仰慕以久的四星级豪华涉外酒店。经过初试后,我得到了面试的通知,我4月13进入山西大酒店,在销售部预订中心的一个多月里我深入学习了山西大酒店营销手册,员工手册,并对预订工作进行了实践。所谓实习就是实践中学习,虽然在大酒店只呆了短短的一个多月,却学到了好多在课堂在学校所不能顾全的一些知识。下面一些是我对短暂实习的感受:

一、山西大酒店概况

山西大酒店于1989年5月8日开业,至今已经有16年的历史了,酒店在1994年评为全国三星级酒店,1997年2月通过四星级酒店的验收。大酒店始终领先山西酒店通行,创新是酒店永保青春的灵魂,酒店先后在1995-1996,20\_进行了2次大的装修。

山西大酒店是山西省首家四星级豪华型涉外饭店，地处太原市迎泽大街和新建南路交汇处，交通方便，地理位置优越。飞机场有专车接预订客人。酒店设有客房166套，其中有豪华四套间，豪华双套间，商务标间，普通标准间,设有先进的电话通讯设备IDD，DDD程控系统，科学高效的语音信箱系统和中央空调以及免费宽带(30兆)上网。商务楼层豪华方便舒适，与其配套的有：全天24小时服务的中，西餐厅，大堂酒吧，欧美风格的中世纪酒吧高雅温馨，设备先进的商务中心可为您代理复印，传真，电传，打字及文秘业务。中西餐厅和卡拉OK包间是您享受世界名吃，国内佳肴和浪漫情怀的好去处，而具有多功能的锦绣厅和翠岩厅是您举办宴会及大型自助餐会的理想场所。酒店内有先进组合音箱的迪斯科舞厅，乒乓球俱乐部，标准英式台球室，丰富多彩的娱乐设施为您的旅居生活增添情趣。室内游泳池，健身房，按摩室，桑拿浴室，美容室将使您拥有健康的体魄和青春焕发的容颜。购物中心为您提供日用百货，工艺品，丝织品，食品烟酒等。

在山西大酒店的历史上有许多荣耀：1995年获全国百家优秀星级饭店称号;1996年获全国星级饭店五十佳称号;1997年，获西班牙世界商贸企业最佳形象奖。山西大酒店在发展历程中创造了许多个第一：它是山西第一家四星级饭店;山西第一家使用计算机网络进行经营管理的饭店;中国第一批旅游标志性饭店之一;他们在山西饭店中第一家编撰出版了饭店管理书籍《山西大酒店管理模式与务实》;他们第一家创办了企业刊物《山西大酒店报》。

二、预订中心工作内容简介

客房销售是酒店销售工作的中心。客房收入的多少,客房出租率的高低是评判一个星级饭店效益的重要指标。预订工作是酒店销售客房的主要途径。在山西大酒店预订中心的日子里,我系统的学习了预订的程序,预订中心的工作项目,主要有下面几个方面:

(一) 预订客房

客房的预订工作主要可以分为散客预订,团体预订。散客是高价格人群,客房价格较高,团体客人是酒店与旅行社或者公司签订协议后设置的团队,团队客人是好多酒店的主要收入来源,但是团队价格相对较低。山西大酒店客房有166间(套),山西大酒店瞄准的是散客商务客人,客人档次相对高。预订工作针对商务客人要做的工作很多,特别是针对回头的商务客人,好多客人的喜好,来店次数都是需要统计的。针对新的商务散客做的工作就是要注意如何推荐客人使用商务客房,让他们感受房间,让他们有深临其境的感觉。

(二) 预订会议

会议的预订也是当今酒店一大业务。山西大酒店有各种会议室,有大的多功能厅,可以接120-150人的大型会议,也有圆桌型的三楼会议室,同时还有适合商务客人的商务洽谈间。会议的预定主要探清客人的意图,人数,以及他们所要的价位。

(三) 票务预订

商务客人有好多在到酒店后就开始对自己的行程做安排,要求购买预订下一站的机票,火车票。在做预订的时候主要要对客人航班,时间,姓名等弄个清楚,要经过客人的确认方可出票。对客人购票的单据现金要妥善保管。

(四) 旅游咨询

旅游团队特别是外宾在山西大酒店的团队客人中占了大多数。外宾对中国,对山西兴趣浓厚,\"地上文物看山西,地下文物看陕西\",外国客人对旅游的途径,安排经常是筹划的特别精确,因此经常会看见外宾拿着一大堆资料来到预订,对自己的旅游做个规划,叫个懂旅游的给他做个安排。旅游咨询做好了对客人提高对酒店的好感有着至关重要的影响。

三、山西大酒店永保青春的优势

做了一个多月的预订工作,我对酒店的客房,餐饮,娱乐都有了了解,对大酒店的规章制度,管理模式也有了感性认识,我从一个预订员角度来看大酒店的资本优势;

(一)永远做创新者,做领头羊

在大力推行创新的年代,无论做什么行会什么工作,创新始终是灵魂。酒店工作更要作好创新工作,不能一味的学习别人,模仿别人,要从自己与别人的不同点充分挖掘自己的优势,这样才能立于不败之地。山西大酒店是山西首个四星级涉外豪华型酒店,年接待外宾的数量占全省60%以上,山西大酒店有自己的资本,但是大酒店从来没有只靠这些。创新无处不在,在1997年后,太原高星级酒店一个接一个出现,大酒店创新提出创造商务客人优良港湾的目标,并朝着这个目标前进。20\_年,山西大酒店领导经过深思熟虑,决定利用20\_年春季,旅游市场相对淡的时机,进行规模较大的主楼改造工程,经过两个多月的紧张工作,修葺完善大酒店终于迎来新妆面容,此举象征着山西大酒店即将引来它的\"第二春\"。这次装修主要是把以往的普通标间,10层以下的商务间做了大规模的整改,装修以后大幅度增加了商务大床间,这就意味着山西大酒店又向商务客人发出了信号,没有最好,只有更好。17寸液晶电脑,30兆的的免费上网适合了商务客人的胃口。从5月以来,这些客房得到了客人的好评。

(二)始终如一坚持\"客人永远是对的\"的方针

客人是酒店业的灵魂,没客人那么酒店就不会存在了。“客人永远是对的”这句话向服务人员提出了什么样的要求呢?简单的说，就是作为服务人员应该记住，不要说客人“不对”。即使事实上客人是不对的，你也不要说客人“不对”。客人是来“花钱买享受”的，是来接受服务的，而不是来接受批评的。如果服务人员批评客人，说客人“不对”，客人就会认为这是把“花钱买享受”变成了“花钱买气受”所以服务人员不应该批评客人，说客人“不对”。在一个多月的实习中,我没见过一次山西大酒店人与客人斗气,挣输赢的事件。

(三)员工的服务意识强

酒店员工是直接提给客人提供服务的,员工每天会接触不同档次,不同籍贯的人,针对不同对象进行个性化服务是酒店提高服务质量的根本。以预订部员工为例,员工虽然很少见客人面,但是从声音来辨别出客人是谁,然后进行预订登记,然后记下他来店次数,以及客人爱好等等,这些无不体现了服务意识。前几天有个台湾客人发出了山西大酒店是全球最好的酒店的心声。

(四)各部门联系紧密

山西大酒店作为一个四星级酒店,包括销售部,餐饮部,客房部,保安部,工程部,人力部财务部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的,比如团队餐单,行李单,果蓝单,定餐单,还有订房中心过来的返佣单,这些都需要与各大部门合作,协调,员工之间的包容,谅解要做的很好,哪个部门出了错误过失,其他部门要给予改正指出。山西大酒店人始终以酒店为大家,以部门为小家。不记个人得失,为酒店谋利益为目标。

(五)员工的基本素质强,专业素养高.

员工的培训工作是一项重要工作。对酒店新员工的封闭式军训不仅练就了员工的意志,而且员工学习了岗位的基本业务技能,使他们进入岗位后能快速的融入酒店的氛围中。预订中心员工英语口语水平一流,能处理各种事件,能正确的运用推销技巧推销房间,这些都是专业素养高的体现。正因为有上述这么多优势,山西大酒店才能在山西省酒店行业中独树一帜。

(六)酒店文化氛围浓厚

这里，处处有文化的渗透，处处有文化的表现，处处可以品味文化。酒店里，管理文化、装饰文化、服务文化、餐饮文化、休闲文化、环境文化，到处都能感受到文化的感染与熏陶。在室内外装修中，他特别追求绿色面积的增多与适度，同时重视文化氛围的营造和高档次、合理性。动用资金千万元美化庭院，使布局更加合理。

但是从我一个多月的观察,我也发现山西大酒店在一些小方面还是存在一些需要改进的地方。

四、山西大酒店存在问题分析

(一)转正前员工的待遇问题

酒店每次招收的新员工都需要6个月以上的转正时间。我觉得想在这个酒店长期做的员工肯定会更快更好的融入酒店的大集体中。但是没转正的员工无论从物质上还是精神上都与正式员工有所出入,从工资上来看,工资连正式员工的一半都没有,好多员工都认为太低。工资与正式员工有区别可以原谅,但是员工的就餐补助也只有一半,那么员工就觉得做的太没意义了,同样是为酒店谋效益差距太大一点。新员工不仅给酒店带来效益,而且给酒店增添了活力。所以我觉得应该有所改善。

(二)酒店应该成立自己的票务中心

山西大酒店是以商务酒店为目标的,所谓商务客人也就是从事商业活动叫多的客人,这种客人可能长住酒店但也可能住一天就走,长住的也有可能中途哪一天会出差几天,这也就涉及到了票务问题,成立票务中心可以减少预订部员工烦琐的算钱,记帐工作,还可以体现商务酒店的特色。

(三)传菜员带口罩是好还是坏

我在预定中心的时候时常见到传菜员从门口经过,但奇怪的是他们带个白口罩。经询问才知道这个习惯是从非典的时候开始的,大家都认为这是留下来的好习惯,但我却不认为。酒店员工服务中微笑服务是必须的,员工漂亮的微笑会为给客人增加对酒店的好感,增加对食品的兴趣。员工带上口罩以后有多重不好的影响:第一,对微笑产生了一些影响。其次,员工带上口罩很难跟客人沟通,缺少沟通客人会觉得是对自己的不尊重。第三,口罩一般都是医院的护士带的,传菜员带上口罩,让客人看见会觉得很别扭,\"我是来酒店了还是来医院了?”这种想法可能会在客人脑海中浮现。

(四)提升客房一次性用品的档次

偶然间去客房看见了一块香皂,一盒火柴,这些都是酒店客房所用的一次性用品。一次性用品是酒店每位客人所需要的,如牙膏,牙刷等,一次性用品也是酒店成本的一大块。但是山西大酒店接待的是以商务客人为主要目标群的酒店,接待档次高,要求也相应有所增加 。正如那位台湾客人说的那样,是时候提高一次性用品档次的时候了。

(五)节约问题可以做的更好

酒店成本的减少能够从本质上增加利润,这是每一个管理者都知道的,管理者都希望员工把节约应用到自己的每一个岗位,但是事实上有些员工做的不是很好。酒店电话基本都是办公电话,按规定的话都不可以打私人电话,但是经常会看见打私人电话的现象。这增加了酒店的成本,但是更重要的是,如果你用的是办公电话的话,那么客人有事找你的话怎么办,毕竟客人是第一位的。还有有一次吃中饭时候,一位员工吃完了,正准备走,另一位员工叫住了他,从袋子里掏出了一大叠纸巾,我看在眼里想在心里,这明明是餐厅的用纸嘛!怎么能让员工随便拿了,还在这么多人面前宣扬,后果很是严重。节约需要酒店的制度完善,同时需要员工自己提高自己的酒店人意识,自己是酒店的一份子,酒店的利益是与自己的利益密切相连的。

(六)办公电脑陈旧

员工用的电脑特别是总台接待,预订中心的电脑用的频率特别高。所以对电脑的配置有所要求,相比而言,预订的电脑要差的多。记得有一天早上,电脑就死了5次机,严重影响了预订质量。客房新加了17寸液晶电脑,那么什么时候预订也换电脑呢?

(七)大厅客用厕所问题

厕所问题历来都不是等闲小事。相反，在越来越关注生活质素的今天，它反而一跃而成头一等的大事。有人不是说了嘛：考察一国的文明程度，不用看这看那，单查查那里的“厕所文化”，也就昭昭然可下断语了。考察一个酒店同样要关注厕所问题,在山西大酒店经常发现客人开了房间就探着头在我们预定门口转悠,\"请问厕所怎么走?\"这句话经常从客人嘴里冒出,然后PA或者是行李员带着客人去厕所。厕所设置的不规范,或者说没指示牌这问题已经显现出来。

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。

山西大酒店人将并州城的灵气与隽永,丝丝融进对您细致入微,周到热忱的服务中,用文化理念,特色服务诚邀五湖四海的嘉宾!

>酒店管理实习报告1万字篇2

金秋贺喜，实习亦丰收，半年时光飞逝而去，在本酒店的实习，我懂得了很多在学校无法体会到的人生哲理，在实习中经历了许多艰辛和挫折之后，让我越挫越勇。在实习中经历了许多成功和喜悦之后，让我越来越自信。半年的实习，使我们在课堂上的书本理论知识充分运用到实习工作中去，对社会具有了一定的了解，体会到了社会的残酷与现实的无奈，我学会了如何做人做事，尤其在即将毕业的时光里让我清楚了目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。在那里我们养成了吃苦耐劳的习惯，更坚定了自己以后工作不怕苦不怕累的信念，也使我们重返校园后，更加珍惜学习的每一分钟，加倍努力学习，为以后适应工作打下坚实的基础。这半年实习经历将是我人生的一大笔财富!

实习概述

实习类别： 顶岗实习

院(系)： 旅游与地理学院

专业班级： 酒店管理

学生姓名： \_\_\_

实习单位： \_\_\_\_度假酒店

实习时间：20\_年 \_\_月\_\_日—20\_年\_\_月\_\_日

校内指导教师姓名： \_\_副教授

一、 实习目的

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在\_\_度假酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

二、 实习内容

(一)实习单位概括

度假酒店简介

位于\_\_县\_\_滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共291间，同时拥有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及\_\_标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2.实习部门

酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

(二)实习过程

1.岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的实习岗位。

2.上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

(1)沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部(沐浴阁)就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常幸苦，干的是又脏又累的基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

我所在沙滩娱乐部主要工作是租赁海上娱乐用品、买水票、验票、提供烧烤和篝火前准备、清洁沐浴阁卫生、清洁酒店沙滩的垃圾。在这沙滩部两个多月的工作里，我们几个同学一起努力经营起沐浴阁，一起努力创建高服务高效率的服务团队，其间有过许多艰辛与挫折，有过成功与失败，有过快乐与失落，我们不怕苦累脏，勤奋尽职，面对形形色色的客人我们依然微笑面对服务，镇定自如地去解决所出现问题。

(2)客服部

最后的两次轮岗我被分到客服部实习，后四个月的实习时间我在客服部度过，7月份开始正值于旺季，酒店入住率很高，所以我去到客服前几天是边工作边培训，客房部人手不够，后来加上暑假工还好一点，天天汗颊背流，满头大汗，真正体会到钱的来之不易。

客服部的主要工作是做房、保洁、和对客服务。每一件工作都要非常仔细认真去完成，否则将出现服务破绽，给入住客人留下不好印象，有损酒店良好形象。一般主管或领班安排我们2个人一栋楼共有20间房左右，天天铺床、洗厕所、拖地、搞 清洁、配一次性用具、保洁、对客服务，天天重复同样的工作，正是因为如此，才锻炼了我吃苦耐劳和注重细节的性格。面对客人的百般刁难我并没有退缩，而是主动地微笑着耐心跟客人解释清楚。面对客人的要求，我尽可能去满足。面对好心客人对你(服务员)的关怀，我感动至极。面对主管或领班的工作细微要求，我尽自己的努力去完成。由于我班男生少，在我完成自己任务的同时我也常去帮助女生，工作作风尚且等到了酒店上级的赞可，让我欣慰。

三、实习效果、实习体会

在六个月的实习时间里，我各获得了酒店颁发的6月份和8月份优秀实习生荣誉称号，工作得到了认可，颇感欣慰。我从一个大学生转换到社会工作人员的角色大转变，半年的磨练使得我的适应能力大大提高，体验到社会竞争的残酷，现实的无奈。学会了如何处理复杂的社会人际关系，更重要的是懂得该如何去做人做事，得到了很多宝贵的社会经验财富，认识到了自己的不足，总结了经验和教训，在以后的学习工作中我将不断增值自己，为以后自己的创业之路做好准备。

四、对实习的意见和建议

(一) 对学院的建议

1.应该详细介绍实习前准备事宜

在这次的实习当中，实习前的实习动员大会院系只讲了些大概况，我认为有必要向同学们讲清楚该带的哪些物品，此次因为不知道那里的气候，去到实习单位后才真正发现海边晚上比较凉快，常吹海风，不带外套去实习的话容易着凉感冒，有些同学因为不知情没带外套，刚去就水土不服感冒了一两个星期，严重影响了良好的实习状态。

2.实习班主任的效果不明显

实习班主任余老师每隔一个月来酒店一次，在那边实习，一个月会发生许多事，出现许多问题，老师一来累积了一个月的实习状况同学们或许会有许多都忘了，问题得不到及时解决，导致同学们情绪波动很大，做出一些极端行为。建议实习班主任来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。

3.提高实习生的生活补贴

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到2.5元(前三个月)或2.9元(后三个月)一个钟，导致有些同学不愿意加班，工作进程延误。建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费。

(二) 对酒店的建议

1. 酒店的工程问题

酒店常有些工程问题出现，常有客人抱怨和投诉，问题是酒店设备逐渐老化和工 程部工作人员少，建议酒店逐渐更新陈旧老化的设备及物品，多聘个工程部技能熟练的工作人员。

2. 酒店里的正式员工问题

酒店的个别正式员工常有不尊重不关心实习生的行为举此，男生宿舍电视房经常是正式员工霸占着且音量大阻碍我们实习生的正常休息，导致我们实习生比较少看电视。有时候我们工作累到极困的时候得到的是冷漠，却得不到关心与尊重。建议酒店应该常教育正式员工作为培训员工素质的一部分，酒店应更加关心和尊重我们实习生。

3. 实习生换岗应公正公开透明

在这次的实习中，三次换岗机会，同学们都有些情绪波动，我认为是不够公开透明，建议酒店在换岗之前应召集各部门负责人开个会议说明些本次换岗的一些情况，让同学们有心理准备。

4. 实习生评奖制度不够公平公正

>酒店管理实习报告1万字篇3

20\_年\_\_月中旬，我们\_\_级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理\_\_班的其中九名学生有幸来到了\_\_国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、实习时间

20\_年\_\_月\_\_日——20\_年\_\_月\_\_日。

二、实习地点

\_\_国际酒店20\_\_年开业，是\_\_首家以“\_\_”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文\_\_，科技\_\_”的宗旨，在设计上以“\_\_”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

\_\_国际酒店包厢均以\_\_的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番\_\_远航的乐趣。\_\_国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

三、实习内容

(一)准备工作

来到\_\_国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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。

(二)实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

四、实习收获

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。

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，还有就是做为四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。：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。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

五、总结

在郑和酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业实习我认为我的选择没有错，因为在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识，虽然服务员的工作简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供最优质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，更为重要的是，在7个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿\_\_国际酒店生意越来越红火，学院越办越好。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找