

精选酒店的实习报告范文合集六篇

在现实生活中，需要使用报告的情况越来越多，其在写作上具有一定的窍门。相信很多朋友都对写报告感到非常苦恼吧，下面是小编帮大家整理的酒店的实习报告6篇，希望能够帮助到大家。

酒店的实习报告 篇1

一、绿色酒店：

崇尚自然,保护环境,已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的重视,绿色饭店“就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说,在以成本控制为核心的基础上,能使管理水准有了一个新的提高,经营理念有了质的飞跃,同时提高酒店的公众形象和知名度,标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主,对旅游业的依赖并不十分明显,但总的来说,饭店业的发展是离不开旅游业的发展的,而旅游业的发展离不开环境的保护,同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施,满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量,满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看,饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显,而在第二个层面的支撑上则不够有力,有许多饭店不但没有起支撑作用,反而由于建设和经营造成景区环境污染,使景区风景质量骤降。而环境的破坏,最终也是对破坏饭店业

自身的破坏！所以，我们呼唤保护环境，不仅是呼唤意识的觉醒，更是呼唤坚实的行动。

二、服务质量

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矗而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。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开元，你的形象就是我们开元的形象。”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。

“

三、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。

四、

它让酒店看到很多新的机会。互联网的到来,给酒店带来了很大便利。它效率更高、成本更低、信息更准确、沟通变得更互动。互联网有利于酒店拓展潜在客户市场,使全球营销成为可能。互联网打破了时间和空间的限制,覆盖了整个世界。酒店通过互联网可以将自己的信息迅速传送到世界各地。世界各地的客户也可以通过网上浏览,马上获得酒店的所有信息,甚至立即完成网上购买。互联网营销扩大了酒店的市场范围,大大提高了酒店的营销能力。

五、1、前厅

- (1) 有与接待能力相适应的前厅,内装修美观别致;
- (2) 总服务台有中英文标志,分区段设置接待、问讯、结账;
- (3) 有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。
。保险箱位置安全、隐蔽,能够保护客人的隐私;
- (4) 在非经营区设客人休息场所;
- (5) 门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道,配备轮椅,有残疾人专用卫生间或厕位,能为残疾人提供特殊服务。

2、客房

- (1) 至少有40间(套)可供出租的客房;有单人间,套房;有残疾人客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求;有遮光窗帘;具备有效的防噪音及隔音措施;
- (2) 装修良好、美观,有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯,或为木地板。室内采用区域照明且目的物照明度良好;
- (4) 有彩色电视机、音响设备,并有闭路电视演播系统;
- (5) 客房内一般要有微型酒吧(包括小冰箱),提供适量饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单。

3、餐厅及酒吧

- (1) 有中餐厅;有独立封闭的酒吧;有咖啡厅(简单西餐厅);

(2) 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务。

4、公共区域

(1) 提供回车线或停车场；

(2) 3层（含）以上的楼房有足够的客用电梯；

(3) 有男女分设的公共卫生间；

(4) 有小商场,出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品；频繁调遣和上京述职。

六、小结

通过这次为期四个月的短期驻地实习和走访实习,使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性。为今后的理论学习进一步打下坚实基础同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友。

酒店的实习报告 篇2

短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般,飞速而逝,而这期间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全,在每日紧张漫长的工作环境中不觉间已经走过了x个月的实习期。回首这段实习期,内心充满着激动,也让我有着无限的感慨。

入店先是对饭店的简介,xx饭店全权委托首旅集团下属的首旅建国酒店管理有限公司管理,是集客房、餐饮、会议、娱乐多功能于一体的四星级商务饭店。酒店开业时间xx年9月,楼高12层,客房总数277间(套)。xx饭店座落在环境优美的xx,紧邻cbd中心区及配套商业设施区,位置优

越，交通便利。酒店时尚现代的商务标准间，温馨惬意的商务套间将会给宾客带来不同的旅途享受。高大的饭店大堂环境幽雅，独特的大堂酒吧各类世界名酒与饮料，口味纯正的日本料理，专业spa与健身中心，是宾客商务旅行、休闲娱乐的理想之所。

我在客房部实习，在此期间我学到了也懂得了很多。每个部门上岗之前，都要经过培训。当然，客房部也不例外。培训的主要内容就是怎样铺床。有我们主管培训我们铺床。

整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可；套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。

每一次进入客人房间，都要先敲门，然后进行床上用品的整理；擦尘也是一项重要环节，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处；吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。除了每天做房以外，我们还有查房、查洗衣等工作。查房就是在客人离开饭店时检查一下房间物品有无缺失，同时看一下客人是否有遗留物品，以便客人及时取走，与此同时，若客人有酒水消费，我们要将酒水及时入账。

查洗衣也是一项重要内容，每天早上10点开始查洗衣，其过程为客房服务员先问客人是否有洗衣，若有，请客人填好洗衣单，然后服务员签

上自己的姓名和收洗衣的时间，将洗衣收出后由工服放人员将洗衣收走。这些工作基本上是客房服务员的主要工作，当然还有每天的计划卫生，也不可忽略。

作为为一名刚刚接触社会的实习生，我深知自己要学的东西还有很多，而对即将踏入的工作岗位又有太多的陌生和神秘。在这种矛盾心理的促使下，我怀着信心和期待去迎接它。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，因为从来未接触过酒店管理，一切都需要学习摸索，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会。从踏入岗位的那天起，我就暗下决心自己一定要努力，不要让自己有遗憾。

在这x个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成我们的每一份工作。我们不要把事情想得太糟糕，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得工作的疲惫与乏味。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”微笑的去对待每一位客人，我们所得到的不仅仅是微笑，更是客人对我们饭店的认可，对我们饭店发展的支持与赞赏。

为期x个月的短期实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实的基础。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友.，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处

事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习英语口语是锻炼到了，英语真的很重要，但是对于自己的英语还有待加强。

酒店的实习报告 篇3

我们的班次主要分为三个班次：早班、正常班和晚班，早班是早上七点到十点，我们要在早上七点之前到岗，做好准备工作，打开电脑，登陆好收银系统，到前台领取备用金和钱柜的钥匙，因为在早上酒店要为住房的客人提供自助早餐，我们的工作也很简单，就是在刷卡机上刷一下客人的房卡，确定早上的用餐人数，餐厅规定，每个房间的只能有两个人吃早餐，其中有一个人刷房卡，另一个则要做无卡登记，就是在一张无卡登记的卡上，将其登记在其所住房间号上，如果在他们同行中还有第三个人，我们就要按每人48元的标准去收费，一般这种情况很少，但是也存在，有时候也会有客人趁我们不注意就悄然无声的进去。所以要我们特别注意。询问客人的房号以及人数，做好确认工作。最后要将人数统计起来，交到前台确认签字。

我们的正常班就是早上10点到下午的一点，晚班是下午一点到晚上九点，我们要提前10分钟到岗，检查收银工作设备是否处于工作状态，查看零钞是否充足，如果不够，就要打电话给出纳，问是否可以兑换零钞，她说可以，我们就要准备好自己需要的整钱去出纳办公室兑换，一定要点清楚钱数。我们上正常班和晚班的时候，上一个班次的人会与我们交接现金库存，这时候我们需要认真的点一下钱数，确定金额，以便确定责任，并且查看交班本记录上上一班未解决的事情，查看上个班次收银自查账目，交账以及其他物品的交接，接收收银台所有抽屉、保险柜的钥匙，接收发

票结余金额、收据，发票和收据一定要连号，接班无误后再交接班签名确认并请上一班收银员将自己工号退出系统，使用本班次收银员工号进入系统，收银员的工号密码不可以泄露，这样是为了明确责任。还需要把吧台卫生打扫干净，物品摆放整齐，以备领导的检查。

在正常班和晚班的时候结账的数目比较大，结账方式也有很多种，比如现金，刷卡，挂房账，用消费卡，签单等等，刚开始听到这些真是一个脑袋两个大，这些结账方式不同，让我们做账的方式也不同，记住这些真的是很难，刚开始总是一不小心就犯错。

1

现金结账，要核对人民币票面各处的防伪标志和人民币票面是否完整无损，师傅给我说，如果收到假币自己当时没发现，事后发现要自己赔偿，所以一定要辨认清楚，师傅还教了我辨认假币的方法，

一看：看钞票的水印是否清晰，有无层次感和主体效果，看是否有安全线的存在，看整张票面图案是否统一。

二摸：第四套人民币五元以上券别均采用了凹版印制，触摸票面上凹印部位的线条，是否有凹凸感。

三听：钞票纸张是特殊纸张，挺括耐听，用手抖动时会发出清脆的声音。

四测：用紫光灯检测无色荧光反映，用磁性仪检测磁性印记，用放大镜检测图案印刷的接线技术及底纹线条。师傅给我讲了这些方法，我都一一实验过，在收银工作中对假币的辨认很是重要，虽然到现在为止也没有发现假币，但是还是希望不要发生的比较好，我也很庆幸到现在也没发生

过这样的事，刚开始工作的自己还是比较紧张的，万一发生也会手足无措。

2

信用卡结账，用pos机先刷一下客人所持的卡，核对信用卡背面签名及正面凸出来的数字是否一致，按照提示步骤操作，输入顾客所消费的金额，然后让客人输入密码，最后pos机会出小票，将一张小票给客人，另一张保存好，信用卡结账时持卡人必须在消费小票上签名。

3

签单结账，所有签单客户必须有消费客人签名，所有签单客户结账时需要对照签单申请表的签名样式才可以挂入签单账户中，非酒店签单客户必须担保人签名后，消费客人在账单上注明其单位名称，姓名，联系电话才可以挂账。

4

客账结账，客人要求挂房账时，先让客人出示房卡，确定是本酒店顾客后，打电话到前台是否能挂账，确定后让客人在账单上签名写房间号。餐厅收银员立刻把账单送到前台，收银员核对房号、签名、金额，核对无误后双方收银签名确认，再由餐厅收银员从系统转入此房间账户。

5

会员卡结账，酒店会员卡分为明珠卡、白金卡、金卡、消费卡，所有的会员卡结账时必须打印卡号。明珠卡，金卡，白金卡散客打8.5折，不可以结5桌以上的散客，会议，婚宴，消费卡结算时都没有折扣，所有的会员卡均不开发票。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/168017036003007
012](https://d.book118.com/168017036003007012)