

实用的在酒店的实习报告模板集锦8篇

在不断进步的时代，大家逐渐认识到报告的重要性，我们在写报告的时候要注意语言要准确、简洁。相信很多朋友都对写报告感到非常苦恼吧，下面是小编为大家整理的在酒店的实习报告8篇，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

在酒店的实习报告 篇1

前台作为酒店的第一接待部门，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。

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务。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，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、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，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子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。

在酒店的实习报告 篇2

一、实习目的

本次认知实习主要是为了让我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。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

二、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

三、实习过程

1、起初的适应阶段。

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习

的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2、之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

在刚过去的两周时间我去酒店实习。本次认知实习主要是为了让我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。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。

其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。

在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

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。

在酒店的实习报告 篇4

通过实习，使我们在社会实习中接触与本专业相关的实际工作，增强认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实习结合起来，提高实习动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。巩固英语专业的主要知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作中。

实习时间：

实习地点：

实习主要内容：

按照老师的安排，我们四位同学来到了老挝北部的乌多姆赛丹萨旺酒店，面对豪华的酒店，心里有点欣喜和担心，欣喜的是这两个月我将在这里开始运用自己学的专业来工作了。担心的是，要真正的开始踏入社会了，怕自己不能做的很好。不过，我会努力用心去做。

安排好一切，我们第二天就开始正式上班了，我们4人被分配成2组，在餐饮部和大堂两组。我被分在了大堂，经理说，在哪里也都是一样的，餐厅忙的话，大堂的也要过来餐厅帮忙。好好的运用你们学的知识开始锻炼你们自己吧。坐在大堂，我们的任务不单单是为入住客人登记资料，还要负责公函文件的翻译，跟随主管去市场采购，做现场翻译。开始跟随主管采购，他交我们如何选菜品，色泽，价钱，还有，最关键是要和那些商贩打好交到，这样可以得到最优惠的价格。其实，这买菜的过程里，也是一门很大的学问，学会与人沟通，与人交往，同时，也显示出了人际关系的重要性。

因为我们的老板是马来西亚人，不懂老挝语，我们就做她的随身翻译，跟随她出出入入，看她和人打交道，交流，处理事情等等，从她和人家打交道的一言一行中，我也学到了很多，讲话不能过急，稳重沉着，微笑待人。

在大堂，是我们最主要的工作点，这里，我们会遇到不同国籍的人，中国人，老挝人，美国人，欧洲人。。。。。。面对这些客人，用微笑对

待她们。当客人入住的时候，我们都要站起来，双手合十礼，说一声老挝语“撒拜迪”“您好”的意思。这个也是老挝的礼节，讲话也是不能声音过高，面带微笑，温柔的谈吐。当客人要走的时候，也要也要合十礼说一声慢走，下次再见等待之类的语言。我们和老挝方面的同事交流，不管是否会说错，我们也不怕，学语言，我想第一就是要先学会锻炼嘴皮子。动嘴动手动脑，三动合一，我相信就一定会学好！以前，在学校，总感觉不好意思去说，和别人交谈，从而，口语方面真的很差，有些话都是在脑子里转动，而说不出来，而现在，同过和老挝同事接触，交流，我可以开口就可以说，勇敢的和别人交流。她们也教了我们东西，教我们如何登记，收去现金，押金。还有统计处理表格，账目收入管理等等，以前，总觉得酒店的前台是一个简单的轻松的职业，而现在，自己真正踏入，才真正感受到其中的奥秘。没有任何事情是简单的，只有用心去做才能过很好的完成。

经理说，我们不仅仅要做好翻译这一块，还要懂得一个酒店的管理运作，餐饮部，客房部，商务部，她们之间是怎样联系的，是怎样一环扣一环的，懂得这些，对以后你们真正踏入社会也是非常重要的经验。

有一次，乌多姆赛的省长等省领导来酒店开会，用餐，我们一起穿正装去餐饮部服务。因为我曾在餐厅打过工，做过一年的业务经理，对餐厅的服务也有些大体上的了解，面对这样大的场面，我没有惊慌，从容应对。

发现老挝是一个爱唱爱跳的民族，享受着西方人的乐趣，边用餐边跳团结舞，因为人太多，我们服务有些累，但这热闹的气氛中，我们也在享受其中美妙音乐和舞姿的乐趣。

记的有一次，一位客人拿了一个杯子交我到酒，我因为太忙，没有顾得上看他的脸，倒好酒转身却不知道是谁的杯子，正好经理看见了，指给我看，我才解决了问题。下来，经理跟我说，服务，不仅仅是速度要快，而且还要做到万无一失，你要记住每一个脸，记不住脸，也要记住他穿的衣服式样，颜色。跟人打交道也是一样，首先，你要记住他长什么样，记住他的名字，职业，地位，这是很有用的同时也是对别人的一种尊敬。经理那天给我上的一课，让我铭记于怀。

在实习的期间，我也感到了自己的不足之处，英语不精通，不懂泰语，每当有欧美人来的时候，她们不会说老挝语，交流的时候就感实习在线编辑整理本文。

觉很困，泰国人，她们的语言勉强可以听懂一些，而且，她们听的懂老挝语，可以交流，但也只是一点点。这个让我知道，学习，不能只学习一面，最好的是把东南亚这区域的语言都学会，不说精通，只要交流没有问题都行。在酒店，我们要遵守酒店的保密制度，有些东西只克内传而不能外漏。

与同事的相处，因为我们都是不同国籍的人，保护祖国的荣誉，爱护自己的人格尊严。同时，也要尊重老挝人的风俗习惯。不嘲笑辱骂她人，友好相处，彼此团结。

翻译文件公函，对于这个好多人都一样，老文翻译成中文容易，而中文翻译老文难。我也不例外，本身的词汇量不多，或是没有更多的练习，才导致这样的问题的出现。

生活，在酒店，酒店没有包吃饭的问题，我们只有自己动手丰衣足食，去市场买米买菜自己做饭，每天下班就开始做饭，我们深感到生活的艰苦，但是，这些都锻炼了我们的动手能力和对社会的生存能力。

通过这两个月的实习生活，让我学到了很多東西，了解老挝，了解她们的风俗习惯，了解她们的历史，了解她们的为人处事，同时，使我在老挝语方面的知识得到了更多的锻炼，除了加强巩固原有的知识外，我还更应该去接触新的东西，跟时代走，改革，创新。做一个复合型人才，一个社会需要的人才。同时，也教会和锻炼我在社会上与人打交道的本领，扩张了交际能力。学语言，关键是要学会动用嘴皮子，多写，多说，多练，才能更好的学好语言，更好的运用到实际当中，更好的发挥。

在酒店的实习报告 篇5

第一节 概述及组织结构

一、概述

前厅部是酒店为宾客提供服务的中心环节，是酒店各种业务活动的神经中枢，主要负责为宾客办理入住登记手续、问讯服务、委托代办服务、商务服务、外币兑换及电话接转服务等。另外，酒店设立行政楼层，方便商务客人的住宿，为商务客人提供特别服务。大堂要为客人提供“金钥匙”服务，以满足客人的一切合理需求，充分体现酒店的管理特色。

前厅部的管理水平与服务質量直接影响宾客的满意程度，决定客人对酒店留下的第一印象和最后印象。因此，前厅部的员工必须具有很高的素质：性格外向，五官端正，身材匀称，气质

高雅，机智灵活，有良好的中外文表达能力（前厅必须要有中、英、日、韩、法、德等六种语言的对客服务功能）。

二、组织结构(见下页示意图)

第二节 岗位职责与素质要求

一、 办公室

（一）房务总监

直接上级：驻店经理

直接下级：前厅部经理、行政管家、秘书

岗位职责：

1.

负责监督、指导、协调、组织、控制全部房务工作，确保前厅、客房服务工作的高效率和高水准。

2. 拟订房务工作计划，向驻店经理做季度、年度总结汇告。

3. 负责房务工作预算，完成成本控制工作，

4.

加强部门之间的联系，不断改进工作，保证本部门工作的顺利进行。

5. 参加店务会议，传达落实会议精神。

6. 巡视房务工作区域，及时发现和解决问题。

7.

处理宾客投诉。

8. 主持召开房务工作例会，布置任务听取汇报。

9. 评估属下前厅部经理与行政管家的工作。

素质要求：

基本素质：具有强烈的事业心、认真积极的工作态度。能够妥善处理各种关系及矛盾。

自然条件：身体健康，五官端正，气质高雅。身高：男1.76米—1.80米，女1.67米—1.70米。文化程度：大本以上学历。

英语水平：高级英语水平，能用英语处理日常公务。

工作经验：5年以上前台管理和客房管理经验。

特殊要求：公正处理问题，精力充沛，具备完成工作的组织能力、协调能力、应变能力和交际能力。有海外学历及海外酒店管理经验为佳。

(二)客务部秘书

直接上级：客务总监

直接下属：无

岗位职责

1. 根据总监的指示做好各项文书工作。

2. 处理有关信函、电传及电话。

3. 做好部门会议记录和文件收发工作。

4. 保管和存放各类文件和工作报表。
5. 填写各种有关工作单据，报总监审批。
6. 翻译、整理并打印文档材料。

素质要求

基本素质：热爱本职工作，责任心强，工作主动。

自然条件：身体健康，身材匀称，气质高雅，年龄23岁以上，女性为宜。身高1.67～1.69米。

文化程度：大本以上学历。

外语水平：高级外语水平，能用英语起草或翻译有关文件或资料。

工作经验：熟悉客务工作程序和标准，有3年以上酒店工作经验。

特殊要求：语言表达能力强，精力充沛，工作细心。

（三）前厅部经理

直接上级：房务总监

直接下属：前厅部副经理、大堂副理、各主管、文员

岗位职责：

迎送客人，检查落实接待贵宾的各项工作；主持部门工作，提高部门工作效率；负责策划、组织、指导、控制和预算；协调与其他部门的矛盾，调配各部门的工作，保证高质服务，最大限度地提高房间出租率。

1.

报告和预测房间出租情况、订房情况、到店和离店情况以及房间帐目收入和其它一些由管理部门要求的统计情况。

2.

确保前台各部门（包括问讯处、接待处、商务中心和行李部等）运行顺利。按照奖惩条例对

各岗员工进行定期评估。

1) 向前厅部各员工解释他们的工作范围和相应的工作标准。

2) 指示各部门主管监督其所属部门的工作情况。

3) 在处罚员工之前，要及时和人事部经理取得联系。

4) 在面试求职员工时，必须向其描述其申请部门的具体工作情况。

5) 负责培训、督导、检查前厅部的所有员工，保证执行酒店制度。

3. 每天与进、离店的团队协调配合：

1) 提醒销售部，在团队到达前7天内及时了解该团队的具体要求。

2) 通过销售部指导团队的善后工作。

4.

检查大厅及公共区域并与管家部及工程部协作，确保其设备设施的完好和正常运作。

5. 抓好员工纪律和仪容仪表、确保大厅井然有序，门前交通畅通。

- 1) 每月回顾各部门主管提供的员工出勤情况。

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/398074006131006135>