

【推荐】酒店类实习报告范文合集九篇

随着社会不断地进步，报告的适用范围越来越广泛，报告中涉及到专业性术语要解释清楚。我们应当如何写报告呢？以下是小编精心整理的酒店类实习报告9篇，仅供参考，欢迎大家阅读。

酒店类实习报告 篇1

一、引言

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了实习，而我在石家庄凯旋门大酒店餐饮部进行了为期四个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

二、实习时间和实习单位

1. 实习时间

20xx年11月20日-20xx年04月30日

2. 实习单位

石家庄高新区凯旋门大酒店

石家庄凯旋门大酒店位于石家庄主干道槐安路与高新区主干道天山大街交口，出行便利。酒店距高速路口仅5分钟车

程，由槐安路西行即可到达石家庄新火车站。酒店隶属于河北以岭医药集团，是一座集餐饮、住宿、会议为一体的会议型酒店。石家庄凯旋门大酒店拥有各类精致客房，房间均提供国际直拨电话、免费宽带上网接口等配套设施。店内还设有零点中餐厅，18个雅间、5个大小不同的多功能会议厅，可满足客人不同会务、商旅需求。酒店独有的超大停车场，方便自驾客人及大型会议车辆的停放，让宾客尽享超值、舒适的酒店服务。

三、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我都特别的友好，主管还专门为我每人安排了一名师傅，负责引导我的工作。在后面的日子里，我基本都能熟练各项工作了。

我每天的的工作除了摆台、折口布、上菜、撤台、打扫房间卫生外，有时也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。上班時間至少是八小时，但每月有四天公休，上班时间为上午九点半到下午两点、下午两点到晚上收拾好，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为酒店的服务员制服太过老土而且比较陈旧，常有破损的现象。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，他们并没有因为我是实习生而对我冷漠生硬；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。

四、实习岗位与内容

1. 实习岗位

餐饮部

2. 实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

- （1）酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- （2）酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- （3）酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- （4）酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- （5）酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- （6）酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

（7）参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

（8）熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；沽清的品种。

五、凯旋门大酒店存在的不足

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这几个月来我对重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。1. 对餐厅卫生的管理和监督不是很到位

曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。2. 没有树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在四个月的实习过程中，我发现凯旋门大酒店中餐厅似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

3. 管理层之间缺乏有效的沟通和交流

一个企业要进步，要发展离不开一个好的管理团体。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间

都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气。

六、改进措施及其建议

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在四个月实习过程中，我发现员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。所以才造成了其发展的滞后，经营管理的缺陷。如果它有一个能够凝聚人心的精神性的企业文化，那会是另一番新天地。

2、强餐厅卫生的管理和监督

在餐厅实习的四个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，除了不定期的检查手指甲。而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。也许是因为时间的缘故没得时间洗，也许是因为酒店员工洗手间设在负五楼，而中餐厅在三、四楼而且还只有一部电梯的缘故，总之，加强对卫生的监督和管理迫在眉睫，酒店可以从几个方面加强完善，比如时间安排，通道改进等等。

3、加强创新意识，提高服务技能

创新是发展的灵魂，是发展的核心，一个企业如果不图进取，只知固步自封，是会慢慢被社会淘汰的。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来星级消费

的人群大多数都是冲着名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。

4、加强管理层之间有效的沟通和交流

如今的社会是一个信息高度集中的信息化社会，一个社会要进步、一个企业要进步，要发展离不开一个好的信息集中管理体系。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。试问，这样一个环境如何能带动酒店的发展？所以，实在是有必要加强领导班子之间的交流与沟通，实在不行的话可以撤掉个别领导，能者居之。

七、实习主要收获和体会

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1、服务技能的提高

在这次实习中，我们培训了服务技巧和服务规范，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

2、从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

（1）语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

（2）交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误

和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度

八、总结

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见习。总的来说，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；更为重要的是，在两个月的工作中，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。最后感谢老师的帮助，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

酒店类实习报告 篇2

酒店实习报告

xx年2月15日——

8月15日我们按学校的安排到上海星级酒店进行实习，我所实习的单位是上海广场长城假日酒店，下面我来简单的介绍一下该家酒店。

本酒店的管理方是洲际酒店管理集团，1999年开始挂牌营业，酒店的英文名字为holiday inn downtown shanghai，属于该酒店管理集团旗下的holiday inn品牌。洲际酒店管理集团是世界最大的酒店管理集团，在全球拥有3520家酒店，它的旗下有7个酒店品牌：

- 1、intercontinental
- 2、crowne plaza
- 3、indigo
- 4、holiday inn express
- 5、staybridge
- 6、candlewood
- 7、holiday inn

第一家假日酒店是在1952年由凯蒙斯·威尔逊（kemmons.wilson）在孟菲斯的田那西洲建立的。这家酒店的与众不同之处在于：整洁干净

、价格合理、儿童免费。

我在酒店的前厅部实习。前三个月在礼宾部做门童，后来一个突如其来的意外让我成了前台的接待员，我感谢制造这次意外的人们。

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，毕竟离开学校步入社会工作是第一次，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了，面对这个现实的社会我们边的没是没想法了。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。

在礼宾部做门童的时候，是我心理落差最大的一个时期：堂堂的大学本科生到一个四星级的酒店门口站岗，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。

刚刚上岗的时候感觉自己傻傻的，除了给客人做服务就是站在门口一动不动，像军人站军姿，又挺又直。因为我觉得门同是客人来到一家酒店后看到的第一个服务员，根据首因效应原理，我给客人留下的印象就是整个酒店给客人留下的第一印象，这样看来门童的位置还是很重要的。

到了后来，我发现那些老员工上岗的时候很随意地走动，服务也不是那么标准，使我不禁有些失望。难道客人注意不到这些小的细节吗，这些小的细节不会影响客人对酒店的评价吗？答案是肯定的，由于我们实习生与老员工所做的服务形成了鲜明的对比，所以我们经常得到客人的好评，当然小费拿的也相对较多。

客人的眼睛是雪亮的，所有的事情都逃不过客人的眼睛，他们能分辨出来谁是在真诚的做服务，谁是在功利心态下做服务。很多时候，一位长住客人临走时都会将小费悄悄的塞到我手里以示对我做的服务表示感谢，而帮他们装行李的行李员却没有得到。

提到行李员，我们门童（尤其是实习生）与行李员之间有一种心理隔阂。我们是站在门外做服务，他们是在门里做服务，仅仅一道门却阻挡了我们的交流与沟通，唯一的交流方式就是传接客人的行李，但是这唯一的交流方式却沾染上了利益分歧——小费，让我们望而止步。

为期一个月的短期实习,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基础.中国的酒店普遍还存在问题,学习管理知识是必不可少的。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,中国已面向全世界了,20xx中国奥运会与世界的距离又拉近了,交流不仅限于国内,对于英语还有待加强。

酒店类实习报告 篇4

尊敬的领导:

您好!

我是一个月前来酒店的实习生xx,目前在酒店的财务部门工作,当时是您面试的我,不知道我在您的心中是否还有一点印象,我非常感谢您之前对我简历的满意以及对我的赏识,也是非常的感谢您让一个那么有经验的财务部前辈来带领我工作,但是我今天并不只是跟您道谢的,很抱歉,我因为自身的一些原因我想我还是离职比较好,我知道这样就是对不起您的信任和栽培,但是我自己在财务能力上目前是个什么能耐我一清二楚,我也是结合了自己这段时间的财务工作情况才下这个决定的,有个词语叫做及时止损,我现在早点辞职也是让酒店少一点损失,酒店的人才栽培人

选您还是留给别人吧，用在我身上就是浪费了，也烦请您尽快的批准我的辞职。

我说自己的工作能力偏下不是没有道理的，我都在酒店工作一个多月了您看我有什么长进吗？虽说我是个实习生，但是学习能力也是有的吧，并且我还是这个专业的，学起来应该是事半功倍的，甚至可以说熟悉下工作就可以了，但是我目前为止还是干着财务部门最为简单的工作，这件事您让他带领我工作的那个“师父”最有发言权，他也想教我其他的啊，但是我连最简单的工作都做不好，时不时的还会出现这那的问题，有的毛病甚至都犯了好几次了，我的那个师父其实早就对我不耐烦了吧，我知道对于一个实习生来说，您对我算是十分的照顾了，我很抱歉，我好想真的不适合这份工作，其实我的简历上有一部分都是我胡乱捏造的，事实上根本没发生过，我的专业成绩在学校算是很差的，大学几年的学习过去了，我对我的这个专业顶多算是入门，本以来工作是最适合加强自身的，在学校没学好，说不定在工作的时候就学的通汇贯通了，但是事实证明是我想多了，想做这份工作，没有经验就得有非常扎实的理论知识，但是我呢什么都没有，我一个月完全就是在混日子，我在想就算我不跟您辞职，等到我那个师父跟您汇报我的工作情况的时候，您也会想着辞退我吧，所以我就在这个月一结束我就立马给您递交了这份辞职报告，我想来想去，我也没有必要继续工作下去了，我这样子就是在浪费自己的时间，我经过这段时间的工作也是决定了自己以后不会再从事财务工作了，所以我再继续在酒店的财务部门工作下去也是没有任何的意义。

最后我也是祝愿酒店能发展的越来越好，我辞职一事还请您见谅。

此致

敬礼！

辞职人：xx

20xx年x月x日

酒店类实习报告 篇5

实习报告是指各种人员实习期间需要撰写对实习期间工作学习经历进行描述文本。它是应用写作重要文体之一。下面是小编整理酒店咨客实习周记报告，希望对你有所帮助！

一、实习目的

本次实习主要是为了帮助我们将酒店管理课堂上所学理论知识与实践经验相结合，为日后课程学习打下良好基础。另外，毕竟课堂上理论知识跟实际情况中应用技能是存在一定差距，对实际经验积累和感受也有助于我们增加日后走出校园走进社会时就业机会。

二、 实习内容

XXX酒店为我们实习生提供部门有很多种，其中有房务部、财务部、客服部和餐饮部。相对应岗位有前台服务员、门童、商务中心文员、各中心收银、运动中心客服、各类餐饮服务人员和咨客。

经过面试，我最终岗位是艾威格兰西餐厅和雄冠餐厅咨客。咨客这个岗位相对来说用到体力活动较少，但需要用到脑力地方会比较多。另外工作内容比较繁琐，例如西餐厅方面，西餐厅主要是早餐营业，还有团队

用餐等。我们要站在门口咨客台后面向客人问好。早餐要刷房卡，因为大部分客房是有包含两份免费早餐，所以要以刷房卡形式来记录。如果是一些房间没包含早餐，或是房间里住三个人其中一份超出了要买单，这种情况我们就需要去打账单，然后在人山人海餐厅里找到那位客人，然后给他签单。早餐结束后还要下总单、打报表和计算营业额等等；团队用餐话要收餐券、下总单、找签单人签单、计算营业额和交核数等等。

团队用餐找签单人签单时候比较麻烦，因为咨客是不认识签单人，手里只有个名字，连手机号码也没有，所以工作起来难度很大。于是动一动脑，虽然我不知道签单人是谁，可是我可以问啊！而询问对象也有很多，一是我们部门经理或主管；二是这个团队跟单人；而最后一点，也是我觉得最有用一点（因为第一二点话不能保证在关键时刻能找到经理和跟单人），就是问这个团队客人。因为客人在进餐厅用餐和已用完餐要离开时候都会经过咨客台，我只要礼貌地说：“您好！不好意思打扰一下，请问某某先生/小姐（签单人名字）是哪位啊？”大多数情况下都会由此知道答案。而还有一个办法就是靠自己观察，一般情况下，签单人也会是负责人，所以仔细观察，看起来经常在组织或者经常过来跟我方交代事情或咨询问题就是签单人了。有了大概答案之后等他走过我身边时候我就跟他确认一下，通常都会准确无误。

而雄冠餐厅，它是以足球为主题吃西餐餐厅，它主要是接散客零点。同样，这边咨客也要站在门口迎客，还有下单、结账之类。

到后面两个月，因为部门内部要岗位交叉培训，所以我岗位换成了服务员。服务员是比较辛苦一个职位，做事情也很杂，而且是比较

需要体力。基本工作内容是开市、为客人倒茶、用托盘为客人上菜和收盘子、尽量满足客人需求、收拾桌子、换台布、清理垃圾、擦餐具和杯子、叠餐巾，还有一些搬搬抬抬工作等等。在自助餐中我们用托盘去为客人收盘子时候，有些客人会把全部要收盘子都往我们托盘上堆，完全没有考虑到我们单手托着托盘托不托得了这么多，而我们也只能硬着头皮帮客人收走，所以，这对我们臂力和腕力都是一个很大考验。

在酒店里，没有说一个萝卜一个坑，你是哪个岗位就在哪个岗位，而是哪里需要支援我们就要到哪里去。在实习5个半月期间，我去支援过会议中心几次，而去中餐厅也支援过十几次了。去会议帮忙主要是帮他们拉齐会议桌和椅子，削铅笔，摆文件夹和笔之类。而去中餐厅帮忙方面，虽然一样都是服务员，可是具体工作内容却不太一样，毕竟中餐和西餐是存在一定差异。去中餐帮忙主要是服务大型宴会围餐，每三个人看两桌，负责酒水、上菜，还有收拾台面、换台布、摆中式餐位等等。

三、 实习体会

从20xx年9月5日到20xx年2月20日，我们整整实习了5个半月。这段时间说长不长，说短也不短。刚刚来时候是几天入职培训，这让我们总体认识了不只是XXX酒店，还有XX集团总体概况。然后是部门面试，经过面试，我被餐饮部西餐部录取了。其实一开始对这个职位并不是很熟悉，因为在学校课堂上很少涉及餐饮，就算偶尔有涉及到，也是讲中餐讲得比较多。

在西餐部这个小家庭里我学到了很多东西，下面分几个方面来说一下。

（一）

基本工作技能方面

我认识到了各种刀叉和杯子摆法，以及服务员、咨客、送餐员、领班、主管，甚至是经理工作职责和服务技能。忙时候我们还要去会议和中餐支援，所以我们学到不单单只是西餐东西。

（二） 人际关系方面

我学到了如何和同事以及上级和睦相处。其实最难处理应该是和客人之间服务关系，有些客人素质并不能跟上时代文明脚步，而我们却不能跟他们吵，这时候就是考验我们反应能力和沟通能力时候了。像去中餐帮忙时候，因为多是晚宴，所以客人很喜欢一边喝酒一边抽烟。可是宴会厅里面是禁止吸烟，因为那些台布和地毯都是易燃物，一不小心话是很可能发生火灾。另外，吸烟也会造成空气浑浊。此外，多人吸烟话还会造成烟雾报警器启动，然后导致自动洒水。这些都是比较严重。可是我们不能直接说“这里是不可以吸烟”，因为对客人说“不”是最大忌讳，于是我想了想，我就跟客人说：“先生，不好意思，这里面是无烟区，如果您想吸烟话，外边有个专门供客人吸烟地方。”这样说出来客人就不会太抵触，而且觉得你为他提供了一个解决方案。这就是我在人际关系方面进步。

（三） 个人思想方面

经过这5个多月磨练，我团队精神更加强了，我学到了如何和同事们和谐地合作，将工作效率值达到最大。还有就是我抗压能力更加好了，其实服务员不是很好当，有来自家人压力，觉得辛辛苦苦培养了十几年本科大学生竟然去当服务员；有来自客人压力，觉得服务员就是低人一等，可以尽情使唤，尽情刁难；有来自上级压力，有各种批评，各种加班，各种不体谅。外界环境改变不了，但我们可以改变我们心态

。只要自己不看不起自己，努力学习东西，努力做好份内事情，虚心接受前辈指导，我相信我可以做好一切，我也真做好了一切。

（四）生活方面

因为西餐主营早餐，而我班次基本都是早班，所以每天要凌晨5点半就起床，上6点半班。而在冬天凌晨，特别是下大雨冬天凌晨，很冷很冷，要在这种天气起床真很不容易，可是我还是每天克服这个困难，每天都没有迟到。我觉得在以后生活中，我自控能力会为我人生带来益处。虽然每天上8个小时班，有时还要加班，可是我还是挤出了很多时间来学习我感兴趣东西。在这5个半月里，我利用零零散散时间看了8本书，3本关于人生哲学，5本关于平面设计；此外，学了PS软件和AI软件部分操作；完成了一个围棋游戏界面设计；另外还背了1161个英语单词，练了39节英语口语。忙和累并不是不学习借口，其实只要自己有心学就会有时间学。

这半年时间，对我自己来说是一个蜕变，它让我成为了更好自己。人或许就是要经历一些，才会更珍惜一些，也才会更成长一些。在以后不管是工作、学习还是生活道路上，我想我都会感谢曾经在XXX酒店实习过，我相信，我会越走越好，只要坚信自己，用心做好该做事，我可以。

四、对实习建议

这次实习虽然让我学到了很多，可是也有一些不足地方。例如酒店规定每个月培训，基本每个月都有四五次培训，可是培训内容和形式都不是很好。我觉得可以适当减少培训次数，把重心转到提高培训质量上来。

另外，我们实习生去实习，并不应该把我们也当成正式员工来分配。毕竟我们还是学生，是去酒店学东西，是去酒店学管理，不应该让我们觉

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/687150152142006
156](https://d.book118.com/687150152142006156)