

有关酒店的实习报告集锦九篇

在人们越来越注重自身素养的今天，报告与我们愈发关系密切，我们在写报告的时候要避免篇幅过长。一起来参考报告是怎么写的吧，下面是小编帮大家整理的酒店的实习报告9篇，希望能够帮助到大家。

酒店的实习报告 篇1

我是一名酒店管理专业的大学生，对于即将毕业的我们，学校安排我们去酒店进行为期一年的专业实习，我实习的岗位是中餐基层服务员。通过这次实习，巩固了我的专业知识，了解了酒店管理的职责和各个岗位的工作流程，掌握了酒店服务的基本技能，把理论结合到实践中去。作为一名实习生，实践工作虽然很累，但也带给了我更多的收获和体会。

这次实习我收获了很多，熟悉了酒店管理的基本职责和工作流程，巩固了理论知识的同时提高了动手能力，明白了酒店服务业是社会文明的窗口，热情，诚信和微笑是酒店管理的基本理念，服务质量在酒店管理里是最重要的，一个好的成功的酒店，必须有其特有的酒店文化。因为酒店文化是酒店经验的灵魂。

接下来说说我的心得。首先，一个出色的酒店服务业的对象是人而不是物，面对形形色色的客人，他们有不同的需求，因此要求我们要有很好的洞察能力和迅速处理问题的能力，知道客人需要什么，并及时提供服务，让客人满意。酒店的销售与消费同时进行，我们的服务意识等相关因素会直接影响客人对酒店服务的满意度，也就是服务显示出生产与消费的同时性。酒店服务没办法事先进行检测，就像上司要求我们工作的时

候要保持微笑，但是我笑没笑并没办法知道，所以，要求服务提升到优质状态，所以要有较强的服务意识和接待技能。还有就是，客房一天没被消费它的价值也就没了，我们要意识到这一点，积极灵活的掌握销售技能，将酒店产品的价值最大化体现。不管做哪一行都要遵循“顾客是上帝”这点，酒店服务当然也不例外。当顾客提出要求时，我们要灵活的以顾客为主，不要生搬硬套，当客人干预我们服务并且指导员工的服务行为时，我们要虚心接受。我们的服务体现在每个细节中。如今我国的酒店业进入了激烈的竞争时代，如何实现可持续发展，提高核心竞争力是摆在面前的重要问题。

经过这一年在酒店的实习，我明白了如今社会竞争是如此的激烈，想要在其中占一席之地，必须付出百分之百的努力。要不断学习，提高自己的能力，这样我们才会有更美好的明天。

酒店的实习报告 篇2

学校的学习生活转眼已经过了两年，通过两年对专业课的学习以及对相关专业的了解，我越来越感觉到实习对于管理专业的重要性。虽然书本上的知识掌握起来感觉很容易，但要运用在实际工作中还有很多困难，有很多新知识是在课堂学不到的。为了巩固学校学到的理论知识，将理论与实际相结合，我于20xx年3月在天津碧桂园凤凰酒店单位进行实习。

在实习过程中，我努力学习和专业有关的各种新知识，虚心请教周围的领导、同事，不断提高自己在专业方面的技能。经过一段时间的学习，我已经初步了解酒店工作的具体流程，熟练掌握酒店管理的相关软件和酒店工作的各种规章制度。通过与领导和同事的交流，我不仅

学到了更多的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对前景充满信心。

一、实习时间、地点、职务

20xx年3月于天津碧桂园凤凰酒店前厅部担任前台接待工作

二、实习内容

（一）、实习过程：

经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入天津碧桂园凤凰酒店单位。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提升。在学习过程中，我熟练掌握了中软酒店管理软件的使用，巩固了理论知识。

具体工作内容：

前台接待工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件。

A) 检查仪容仪表，合格上岗

B) 查看每日活动报表

C) 阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可

D) 清点保险柜备用金，并与上班交接备用金交接记录情况，零钱是否够用

E) 查看账单、发票、收据是否足够用

F) 整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料

G) 检查电脑和打印机是否工作正常

H) 热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续

I) 查看当天预离客人欠费及退房情况

J) 将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

K) 扎账（现金、支票、信用卡）扎账，并核实上交钱数与备用金、信用卡金额数字、L) 与下班交接，待退或待结房间和已退房房间的做账情况

M) 应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱

N) 随时与下班同事取得联系

（二）、实习收获：

1、计算机在酒店管理中的应用随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率得完成工作，减少错误发生率。

（1）、国内外饭店计算机系统应用大体分为两类

全电脑化管理系统；局部电脑化管理系统

（2）、饭店前台计算机管理系统

预订房系统；前厅作业电脑系统；电脑化客房管理系统；电话系统电脑化；电脑防火系统；电脑门锁系统；客房保险箱电脑系统；电脑化会议管理系统

（3）、饭店后台计算机管理系统

电脑化能源管理系统；电脑化财务管理；人事工资管理系统；物资库存管理系统

（4）、我国饭店电脑化未来发展趋势

自动办理预订排房；自动办理入住登记；客帐结算全自动化；全自动信息查询与传递；办公室、财务、仓库等后台系统管理的全自动化；经理级管理电脑化；扩大电脑对饭店中各部门、人员、市场、物资等方面管理、控制中的应用范围和深度。

财务机构对酒店的益处：

以前说到酒店财务，大家就会想到记账、算账；说到酒店财务管理，大家同样会想到那是计财部的事，与其他部门没关系。而现代酒店财务管理则是酒店经营管理的核心，任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系，凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。

酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定酒店财务管理目标的实现目前，酒店行业的财务机构设置一般根据不同的规模、等级和内部管理的需要而制定，没有固定一成不变的模式。大部分酒店财务部共由五部分组成：会计核算、审计、收银、采购

和供应（库房），财务总监直接分管财务部及其采购、供应；财务部是直接由

总经理领导的一个重要部门，财务部的机构设置决定了财务部的特殊地位。从实践中我深深体会到这种财务机构设置的好处是：

其一，可以建立相应的职能机构和组织体系，以协调管理人员的日常工作

有利于节约和调动人力、物力、财力；统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作顺利进行，充分发挥财务与会计的“反映和监督”的职能。

其二，采购部与仓库直属财务部

便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：

1）、有利于酒店采购成本的控制。

酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店内对采购成本确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个“采购申请单”一定要充分调查，最后由财务总监决定，对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价。采购价格不会由采购部门和供应商说了算。

2）、有利于调控成本率。

餐饮部成本率高低如何变化与采购部进货价关系密切，如果发生餐饮成本率异常，财务部门就可以立即采取行动，降低采购品种和质量，从而调整到适当的价格和成本率。

3）、采购部直属财务部。

除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮情况的发生。

其三，设置专职的日审与夜审。

我国加入WTO多年来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员（日审）和夜间稽核员（夜审），由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。

其四，餐厅和其他收银由财务部管理

收银员不直接同客户接触；通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。

其五，总出纳集中管理酒店资金的统收统支

国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，“现金是金”的理念，深入人心。内部控制程序严谨又十分清晰。财务部对库存现金（含银行存款）要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点人是由日审（稽核）进行的，目的是保证库存现金的安全和合理使用。

按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、主管领导、财务经理、财务总监和总经理的审签同意，对总经理的开支，财务总监审批后还要报上级主管审批。缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，都必须通过“采购申请单”一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购业务，经财务部的验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。

国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，更不可能做到天天盘点，天天编制现金流量表，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买。而后总经理签字后即可到财务部报销支款，中途甚至不必验收。

另外，通过健全财务管理制度，达到营业收入控制的结果。控制是管理的基本职能之一，酒店销售收入控制是酒店内部财务管理的重要部分。由于营业收入控制环节中涉及岗位多，包括酒店服务员、收银员、房务中心、厨房、酒吧、前台、稽核员等多个岗位。要想搞好酒店收入控制，必须明确各岗位权限且协调统一，才能达到良好控制效果。

同时，酒店空间广、人员流动性大，顾客类别不一，酒店顾客中有当地客人、团体客人、有住店客人、非住店客人之分，而且这些客人层次各异，造成控制难度加大。酒店服务项目多，价格差异大，计价工作量大。仅酒店餐饮服务项目包括食品、菜肴、酒水饮料、香烟等上百个品种项目。再就是酒店收费打折有不同的标准，包括各种折扣、免费应酬接待、住店奖励、最低、消费、计时消费以及成人价、儿童价等多种价格形式，结帐方式呈多样化。

因此，酒店收入控制应依据这些特点，结合本酒店现实情况，研究制定最佳措施加以控制。

酒店的实习报告 篇3

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。增加对酒店行业的了解和对理论知识的认知和深层理解。

二 实习单位

实习单位：广东海神诺富特大酒店

实习时间：20xx年7月5日—20xx年1月4日

三

实习单位概况

广东海神诺富特大酒店是由法国雅高酒店集团管理的广东首家欧洲型商务酒店。酒店位于广东浦东陆家嘴金融贸易区的核心地带，紧邻东方明珠电视塔及国际会议展览中心，距浦东国际机场40分钟车程，距虹桥国际机场30分钟车程，距外滩仅5公里，交通方便，是商务活动、观光旅游的理想下榻之地。

广东海神诺富特大酒店客房设施先进，备有中央空调、电子报警系统、电子门锁系统、语音信箱、互联网电视、卫星电视、迷你酒吧、茶水装置等等。酒店拥有多座豪华餐厅，供应中西式美食，其中最为著名的是位于50楼的旋转餐厅，在享受美味的同时，还可以饱览大广东美丽景致。广东海神诺富特大酒店娱乐设施一应俱全，包括健身房、各种康乐部等等。会议室、宴会厅设有最先进的视听设备，适合举行各类会务及个人宴会。其中会议室可容纳10-200人，宴会厅可容纳500人。

四 实习岗位

酒店餐饮部，宴会厅实习生

五 实习过程和内容

刚到酒店的第一天下午，酒店人力资源部就对我们进行了面试，面试的过程比较简单也比较快，因为绝大部分人都会被分到餐饮部。由于我们所从事的岗位对专业技能要求不高，工作的分配更多的考虑到酒店各部门的空缺而非我们的性格和表现。在取得健康证以后，很快我就投入到了工作岗位上，在陌生的部门和一群陌生的人一起上班。刚上班的时候，经理指派了一位老员工带我熟悉工作环境和工作内容。在宴会厅领导和师

兄的帮助下，我逐渐地熟悉了宴会厅的工作内容，对自己的工作有了更多的主观能动性。

宴会厅的工作大体上分为两种：会议和宴会。会议是我们的主要工作，一般都集中在周一到周五。宴会大都是婚宴，有时候会有庆生宴，一般都在周末或公众假期。

通常，在工作日，我们会提前按照会议单的要求，铺设出客人要求的会议室，这其中包括会议台型、场内设施和指示牌、茶歇桌等，并与会议的负责人商议此类事宜，最终确定会议的各项内容；会议当天，我们要提前打开会议室的门并检查其中是否缺少物品，站在电梯的出口向客人问好并为他们指路；会议开始的时候，我们会站在各个会议室的门口，随时满足会议客人的各项需求；在客人休息的时候为他们指引茶歇区和卫生间，午休的时候要为客人锁门，收拾会议室的垃

圾，看管好客人的行李和资料；会议结束的时候要 and 客人道别，收拾会议室。在做会议进行的过程中，我们更多的不是与参加会议的客人直接接触，而是与他们的负责人商议，宴会厅在接待中更多的也是充当中间人的角色，协调酒店和客人之间的利益，充当二者联系的纽带。

在有宴会的时候，我们会与客人提前确定好宴会的场地、台型、菜肴以及人数，也是会提前一到两天铺出宴会所需要的台型和宴会场地，备好所需的餐具、酒水饮料，与婚庆公司的人合作布置好婚礼现场的舞台、地毯和背景等。宴会开始的时候，我们会根据人员的需要做传菜员或是值台员的工作。传菜员只需按照菜单和婚礼的节奏将菜端到传菜台上，收走值台员撤下的盘子和垃圾就行；值台员则要为自己负责的客人拆开

口布、倒酒水、按时上菜，为客人更换骨碟。在婚宴结束的时候，传菜员和值台员要通力合作，共同收拾婚宴场所和餐具、桌椅。

宴会厅是餐饮部中一个比较特殊的部门，因为我们既有自己独特的工作内容：布置会议和接待会议，还要和中餐厅和西餐厅的同事打交道，因为会议客人很多时候会在酒店用餐和住宿。所以我们的工作范围比较广，所要学习和应用的东西也比较多。虽然我是旅游管理专业的学生，去酒店实习也算是专业对口，但刚去酒店上班的时候，真是有点不知所措，可能是在学校学习的都是理论知识，所研究的都是怎样管理而非是怎样做一个基层的服务人员，而且自己也是第一次要进行如此长时间的工作，一个人要在一个完全陌生的部门和一群陌生的人在一起上班，自己的内心也是有些恐惧。好在宴会厅的领导和师兄都很友善热情，在他们的耐心教导和帮助下，我们很快就熟络起来了，我也逐渐适应了宴会厅的工作和环境。可能是我做事比较认真和踏实的缘故，随着我对工作的不断熟悉，领导对我也越来越信任，我也开始独立去完成一些工作了。

在实习进行了一个多月的时间，一大半的师兄都因为实习到期而离开了。虽然我们相处的时间并不是很长，但在共同的工作下建立的情谊还是比较深厚的，因此他们离开的时候还是有点恋恋不舍。之后，我就需要在工作中承担更多的责任。随着工作时间的逐渐增长，工作的内容逐渐雷同，对工作也没有了初到时的新鲜和热情了，每天所做的都是重复前一天的工作，就这样过了一段时间以后，自己终于意识到这次的实习只是一个开始，以后的工作还很长，自己不能一直这样混下去，必须要找到工作的乐趣，保持昂扬的状态，才能持续

的保持精力。之后，我在完成自己份内工作之外，开始向领导学习做账、安排每天的工作，思考酒店的运营制度，揣摩其中的合理性和有待改善的地方。

六 实习总结

六个月的实习，现在看来并不长久，但就在两个月前自己对每一天都感觉很漫长，因为在那里我们所要面临的不仅仅是工作，还要适应当地与自己在饮食方面的差异，承受广东高昂的物价等问题。此次实习，让我们从直观上看到了什么是酒店，以及酒店的运转流程，这无疑是对我们理论学习的一种补充。实习的过程让我学习到了很多，也感受到了很多。其中最重要的就是要脚踏实地，基层的工作虽然繁杂，但基层才能看到更多地问题，更深刻地理解酒店管理的缺陷何在。此外，我也更深刻地理解了“人才”这一个词的含义，平常多会一种技能，在关键时刻会变得多么重要。还有的话，我想说我们所学习的一切理论知识都需要在实际工作的积累中与实践相结合，学会去运用我们所学习的知识，这大概就是应用型人才的意义所在吧！此次实习，同学都分在了不同的部门和不同的酒店，彼此之间也一定会有比较和讨论，大家对岗位和酒店的满意程度不尽相同，对于岗

位，与自己本身的能力和性格关联比较大；对于酒店之间的差异，是学校的安排，我们无法改变，这本身应该和以后正式踏入社会的情形相似，大部分靠实力，还有一部分靠不确定性因素。所幸的是，我们坚持过了这六个月，顺利地完成了任务，当我们还经历实习时，我们希望时间快快过去；当实习结束时，我们也对实习的单位和同事恋恋不舍。实习归来，

自己深刻地对比工作与学校生活的差异，感受到了作为学生的幸福，也认识到了自己的不足，对自己的未来也有了更清晰的方向。

七 致谢

感谢所有的老师给予我酒店管理理论上的帮助，也很感谢实习指导老师黄雄英老师对于我在实习前和实习过程中的指导，以及在生活和工作中的帮助，帮助我顺利地度过了实习。

同时也感谢海神诺富特大酒店给我这次宝贵的实习机会，尤其是宴会厅领导Scott和Jerry对我工作上的指导和照顾，让我全面掌握了宴会厅的工作要领。也感谢他们对我的信任，让我也体验到做小领导的感觉，丰富了管理经验。感谢教我工作技能的Abner师兄和在工作中给我很大支持和帮助的Allen，你们都是我此次实习的最大收获。

酒店的实习报告 篇4

学院：xx学院

专 业：工商企业管理

姓 名：很好

实习地点：xx省xx县xx镇xx洲际大饭店

实习时间：XX年4月25日至XX年10月25日

一、实习单位简介

企业性质：私营、民营企业

经营范围：它是一家五星级酒店，它是集会议、度假、餐饮、娱乐、休闲、养生、购物、住宿为一体服务式酒店。

经营方式：独资

经营状况：营业额不断上升，服务水平比较高，酒店拥有专业管理人员三百余人，常年在岗人员约1000多人。

xx位于中国xx省xxxx自治州境内，由xx县至若尔盖县，纵横数百里，覆盖面积3000余平方公里，是九寨旅游区核心区域，是集会议、度假、寻根祭祖、森林探险、峡谷漂流、科学考察、民俗文化观赏等多功能于一体的大型综合性生态旅游度假区。它是集会议、度假、餐饮、娱乐、休闲、养生、购物、住宿为一体。整个建筑静卧在雪山与森林之中，钢拱架透明玻璃结构的6000平方米大堂、10000多平方米的温泉中心、会议中心、各色餐厅，以及具有浓郁xx风情的酒吧等生动而艺术地分布在绿树与流水之间，奇趣横生，温馨自然。这里拥有世界一流的会议硬件设施，能为全球顶级会议提供规范的国际化服务。这里还随时可为客人提供骑马、漂流、登山、攀岩、越野探险等特色旅游服务。

xx洲际大饭店力求最大限度地保持原始的生态环境，繁茂的高山花卉，争奇斗艳，水榭栈道依势而为，天鹅、鹭鸶、鸳鸯等水鸟，优雅地游弋，数百株原生地的高原冷杉——

银杏撑起满室绿意，巨大的玻璃穹顶，抖落一地阳光。散落在酒店各处的冰川纪“漂砾石”被时间抚摸的浑圆，如同震撼的“大地艺术品”沉默地不倦诉说。从大堂钢拱玻璃结构尾端，自然过渡到室外，面积11000平方米以民族文化的建筑风格被誉为“东方古堡”它由13座碉楼和中心广场构成，这里汇集了数十间风格各异的文化酒吧、各国风味餐厅成为中心最具文化沉淀的部分。蓝天白云、绿树花枝、小桥流水、鸳鸯嬉戏，建筑与自然完美地结合在一起。坐在小桥流水旁的茶座里，品上一壶淡香的绿茶，看着玻璃穹顶外绿的森林、白的雪山，尘俗的喧嚣就在不经意间悄然淋尽。

作为风情独具的度假酒店，7栋高低错落的建筑，依山势扇形排列，后现代主义的建筑风格与浓郁的民族文化与自然结合，1020间五星级客房，总面积达8万平方米。房间配备有木制观景阳台、纯手工制作的藏式家具饰品、卫星电视、宽带接口等。豪华型房间更配有电控壁炉。错层、阳台、山景、壁炉是最大的特色。浓郁的山地别墅风情和独特的xx特色，带给客人别样的居住感受，置身于宁静的客房中，触摸那些装饰独特的羌藏家具，民间老艺人的精湛手艺，令时光仿佛倒流，徜徉在观景阳台上，树影婆娑，似乎所有的墙壁都消失不见，令天地都无限辽远。

二、实习主要内容

在酒店里我主要做的是客房中心文员的工作，职责大概就是下面的工作：

1、时刻关注房态，对总台报告过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；

2、管理钥匙，负责办理钥匙的收发手续及保管工作；

3、负责宾客出借物品的登记与保管；

4、做好客房每日住房报表及月度报表的制作；

5、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；

6、及时填写维修项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果；

7、接收送洗客衣，并将每日的客衣的帐输入电脑；

8、及时、有礼貌地接听电话，及时记录并以最佳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；

9、记录每日酒水消耗情况，及时核对吧单，按照吧单发放酒水，并负责酒水饮料的调配、保管工作；

10、统计每日从客房中收回的水果数量，及时通知餐饮部收回；

11、遗留的登记和归档。

三、实习中的工作表现

在实习期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉严格要求约束自己，不畏严寒，认真工作，基本做到了无差错事故，并在上下班之余主动做些其他的事情，理论联系实际，不怕出错、虚心请教，同带我们的老师共同商量业务方面的问题，进行分析，大大扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义。

在工作中遇到困难我积极面对，认真学习知识，尽量在短时间掌握工作要点和技巧，并将他们合理的运用在工作中，并主动向老员工学习来充实自己。在生活中我关心同事，礼貌待人，得到同事的好评，无论是工作还是生活中都得到大家的认可。

在这里我不知不觉地融入了整个团队。当自己的工作干完时主动帮助他人，在工作中我都做的很好，同时我的工作表现和工作态度也得到了大家的好评。而且我也学会了对人说话时，语气要平和有礼貌，遇到不懂的地方要认真询问，千万不能马虎大意，这样才能更好的促进我们的人际交流。

四、实习体会

通过这次实习，我真正感觉到步入社会后我们要学习的东西还很多，差距还是有的。专业知识的欠缺、动手能力不足等等。我也知道这不是一两天就能学会的，但是我相信我能做到这一点。回顾我走过的点点滴滴，实习的过程即难忘又充实。这段实习期间，让我一个从未接触过实际操作客房中心文员的学生，逐渐了解和熟悉了中心文员的业务流程，使我受益匪浅。

人们常说，大学是个象牙塔。确实，学校与职场、学习与工作、学生与员工之间存在着巨大的差异。在角色的转换过程中，人们的观点、行为方式、心理等方面都要进行适当的调整。所以，不要老是抱怨公司不愿招聘应届毕业生，有时候还得在自己身上找找问题。而实习提供了一个机会，让大家接触到真实的职场，有了实习的经验，毕业后工作时就能更快、更好的融入新的环境，完成学生成功向职业人士的转换。

其实，在学校期间学校也为我们安排了大型实训的课程，但是那是相对比较简单的，还是缺少实战经验，我们只须做出工作流程图就行了，没有太大的难度。而真正接触到酒店时，才知道自己的水平也跟初学者一样的迷茫。而且发现了很多自己专业知识的不足的地方，激发了自己的一种学习的动力。把以前学过的专业知识巩固，把以前没有学过的专业知识学好。这样就可以取长补短。在实习的期间我觉得有很大的收获就是酒店方面的知识得以转化为自身的一种能力和酒店以外的其他知识，比如说酒店各个部门的文员、酒店服务员的服务意识。这当然多亏了领导的悉心教导和同事的耐心指导下我终于基本上理解客房中心文员

的所有流程了，久而久之工作起来也得心应手，很感谢酒店能给我这个学习与进步的平台。能接纳我们这种刚走出大学校门的学生。

在实习期间，我慢慢的对酒店的工作熟悉了起来，对于客房中心文员的流程也是得心应手了，不像刚开始那样束手束脚的了。刚开始时，每天的工作都是别人安排的，自己很迷茫的不知道要做什么，慢慢的过了半个多月，我就能自己安排时间做事情，把每天的事情做的妥妥当当的。

我是一个比较开朗的人，善于与人交流，很快与同事融为一体，酒店宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从学生到职员的转变。我谨记学校培养我们的宗旨“能做、能说、能合作”的精神，把它运用到实际的工作中来，这才让我明白原来融入社会也不是那么困难的。

如何运用知识和对知识的学习“师傅领进门，修行在个人”，自己要敢于提问，接受意见，善于观察学习。

在酒店里，我学会了使用办公自动化设备，如传真机、复印机等。而我们在学校学习的office软件在这里也得到使用并有所提高，一个人的工作能力是各方面综合知识的表现，在当今竞争日益激烈的社会，我们光有专业知识是不够的，还要向多方面发展，拓展自己的知识面，才能在如此激烈的竞争中生存，才能在当中有立足之地。

在这期间，我不仅跟着学习了酒店的工作，我还利用空余的时间向别人学习了一些其他方面的知识，比如餐饮，财务等方面的知识我也去做了相应的了解，提高自己的能力。

经过这几个月，我现在已经能够独立处理工作中的问题，整理部门内部各种资料，从整体上把握酒店的客房中心文员工作的运作流程。

经过我这段时间的实习,我也领悟到学生和社会工作者的区别。工作说不辛苦那是假的,参加工作后让我进一步领悟到生活中的本质东西,即你要成功,你想得到你所希望的状态,首先你必须付出12分的努力。实习以后,我们才真正体会父母挣钱的来之不易,而且开始有意识地培养自己的理财能力。“在大学里学的不仅是知识,更是一种叫做自学的能力”。参加实习后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外,课本上学的理论知识用到的很少。在这个信息爆炸的时代,知识更新太快,靠原有的一点知识肯定是不行的。我们要在以后的工作中要勤于动手慢慢琢磨,不断学习不断积累。遇到不懂的地方,自己要虚心请教他人,并做好笔记认真的去理解分析。没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰

这是我的第一份工作,我学到了很多,感悟了很多;工作中不仅要具备较高的业务水平,更需要具备良好的职业素质和心理素质。而在会计方面,我的收获颇多的,对于酒店的`知识我也有所了解,各个部门的流程也有大体的了解,客房部的工作可以得心应手,知道了怎么样操作,客房部的流程也是相当的熟悉,这是最重要的。我们应该努力工作,即使在那些平凡岗位上也要做出不平凡的事迹,为社会做贡献。

当然,初入职场,难免出现一些小差小错,比如做事情不够仔细认真,没有完全适应公司的生活开始的时候还是会有些贪玩好动,考虑问题太片面等等。常常因为粗心大意做错事情,接受新事物的速度有点慢,但我的态度绝对是很端正的,错了我就不一定会该,不懂的也就一定会问。前事之鉴,后事之师,这些经历也让我不断成熟,在处理各种问题时考虑得更全面,杜绝类似失误的发生。在此,我要特地感谢部门的领导和同事对我的入职指引、帮助、提醒和指正。

因为酒店的发展迅速，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望自己以后能做的更好，迅速融入社会这个大家庭中，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值。在部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧解难，专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教。不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，尽快实现自己的理想和抱负，为社会做出贡献。

这次的实习经历对我来说是很难忘的，它也相当于我的第一份当中，在当中不仅学到了我想学的，还教会了我许多为人处事的道理，让我在其中成长了不少，不再像当初那个做事不计后果的学生，而是真正的长大了。

酒店的实习报告 篇5

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期几个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对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，进行了四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一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训，大学生酒店餐饮部实习报告。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

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/895011214012011
310](https://d.book118.com/895011214012011310)