

2025 年酒店实习报告模板集锦七篇

酒店实习报告 篇 1

一、实习地点

__有限公司占地面积近 100 平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳 300 人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

__有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

二、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近 20 人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

三、实习过程

__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，我们就像无头苍蝇，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们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，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。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，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，但每个月都会有个中提成，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，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员太过简单而且比较陈旧，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；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还是会对没有做好工作的下属发发脾气。

四、实习看法

（一）各项规章制度落实不是特别到位。所有酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，毕竟__饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

（二）加强对餐厅卫生的管理和监督。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。在餐厅实习的一个月的时间里，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。

（三）建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

（四）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。在一个月的实习过程中，我发现泉州太子酒店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。

五、实习总结

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；更为重要的是，在一个月的工作中，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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

酒店实习报告 篇2

在酒店客服部实习，上岗之前是要经过培训。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门领班李小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客服部。经过几天的工作后，我发现客服部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

最后是生存危机意识。这个社会是一个竞争的社会，是一个现实的社会，而最大的现实就是“残酷”，你的机会往往是建立在“牺牲”别人的基础上的。我们从小学一直读到本科，基本是衣食无忧，进入社会后就要靠自己了。不要给自

已留退路，不要遇到一点困难就离职回家去休息，还让父母养你。要想在社会立足，要想实现你的理想，你就必须抱着肯拼搏、肯吃苦的精神才行。

我一直以为，大学生是酒店业未来的中坚，是未来酒店的管理层的骨干力量。酒店业是传统的服务行业，知识经济的大潮下更迫切要求传统行业尽快与新经济接轨，经验固然重要，但作为酒店的决策层和管理层更需要知识。酒店高层管理人员从现在开始就要开始花大力气来培养大学生了，为酒店的将来未雨筹谋。

酒店实习报告 篇3

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

天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为。——《孟子》

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。

老当益壮，宁移白首之心；穷且益坚，不坠青云之志。——唐·王勃

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。

酒店实习报告 篇4

半年的实习少纵即逝，在__度假酒店的实习，我学会了也懂得了许多在校园里面无法取得的人生哲理。在实习中阅历了日子中的波折和失利后，现在的我变得干事会深思熟虑，也使我理解了社会竞赛的严酷与实践，真实领会到了爸爸妈妈素日的辛苦，让我一夜之间成熟了许多，也越挫越勇……

一、实习意图

在实习之前，学院给咱们开了一个顶岗实习动员大会。从现在的社会作业局势看，培育具有实践操作技术的人才，是我学院对咱们旅行专科班的教育方向。学院找到理论常识与实践操作的结合点，为咱们联系了惠东__度假酒店，依据校园的教育组织，酒店的需求，组织咱们于__月__日到__月__日到__度假酒店实地实习，然后使咱们了解酒店的生产运营，组织办理的进程，酒店的服务及文明，加强咱们的酒店办理理论与实践相结合。让咱们学会酒店里的服务精力，培育了咱们的服务知道。

二、实习内容

（一）实习单位概略

1、__度假酒店简介：坐落__沿海旅行度假区，坐落在连绵十几公里的银色海滩的黄金地段上，具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，酒店按四规范规划兴修，__月全新投入使用，建有奢华别墅海景房和园林

房，特征亲海小屋、套房共 260 间，一起具有大型的海景餐厅，私家海滨浴场和五沐浴阁，以及巽寮标志性修建——欧式灯塔，并具有多个不同标准的奢华会议室（可容 300 人），是一家集休闲度假、会议训练、餐饮住宿、康体文娱于一体的归纳型度假酒店。

2、实习部分：__度假酒店所分部分有：人力资源部、出售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩归纳文娱部。酒店人力资源部依据酒店的实践运营需求，结合咱们班人员总数，分别把咱们组织到前厅部、客房部、保安部、沙滩归纳文娱部实习。为了能使咱们全面的触摸酒店的各个部分的作业，在为期六个月的实习时刻里，酒店还组织了一些同学分期的轮岗准则和见习，给有意往酒店方面开展的同学更多的时机了解实践酒店各部分的作业。

（二）实习作业进程

1、岗前训练：我实习地点的部分一开端便是客房部，由于咱们此次是顶岗实习，也便是说咱们的作业和正式职工的作业是相同的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里咱们都能正式上岗，白日，咱们客房部实习成员分红两个小组，跟着不同的工头到客房进行实践操作上的训练和娴熟；晚上，跟着咱们部分的司理学习客房部的理论常识和作为一名客房部服务员应该知道的对客常识。

咱们地点的实习酒店是个沿海旅行度假区，旅游业自身就具有显着的淡旺季之分。所以，咱们为期两周的训练都是在四月份的冷季进行的。正是由于咱们的岗前训练是在冷季进行的，所以咱们实践操作内容也就仅仅了解铺床罢了。真实由一间客人刚退的脏房，由里到外的清扫成一间等候客人入住的洁净客房，是在“五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，咱们由开端的分组训练改为每栋楼由几个同学担任（栋主），一栋楼的客房大约有 18、20 间。加上工头和老员作业为机动人员到每一栋去“援助”，在“五一”这短期的旺季里，咱们都能很快的完结客房清洁，并且保证质量，并且还面临面的与客人触摸，浅笑耐性的对客服务。这些都是在校园学不到的东西。

“五一”时期往后，紧接着的小周末都是繁忙的，咱们在那繁忙的日子里，逐渐的了解了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了到达人力资源的合理使用，咱们部分开端分班次（早班、中班、晚班）上班，正式进入“职工”作业状况。

后来的'两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时刻紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎样训练就直接上岗了，可是直接上岗也不是乱分配的，咱们部分的工头采纳留在本部分的“老实习生”带“新实习生”，尽管轮岗会给酒店带来一些不方便，但这种不方便仅仅暂时的，咱们新老实习生分工合作，作业仍是有质量有速度功率的。

2、各部分见习：在六个月的实习里，我从一个在校大学生到一个作业的社会人，这一人物的转化，除了有较强的习惯力和活跃的达观心态之外，更重要的是得益于半年时刻的磨炼和技术的培育。在社会中，真的让我知道到什么是实践。杂乱的人际联系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着怎样做人。当然，在半年的训练中，给我的还仅仅是开始的阅历堆集，关于迈向社会仍是不行的。

三、对实习的定见、主张

（一）对学院的主张

1、实习动员大会要具体：由于实习前，咱们仅仅知道要去实习的大约，比及去了实习单位后，觉得与咱们预期幻想中的实习截然不同，同学们的心境不免有些丢失，主张学院今后的实习动员大会能给同学供给具体一点儿的息。

2、教师长时刻驻点伴随：在咱们岗前训练的时分，酒店的归纳楼工程没有完结，酒店就将咱们岗前训练的时分抽出来被组织去搞归纳楼的卫生，这使同学们的心情很消沉，并且又没有教师驻点伴随，导致一些同学的心情无处可泄，作出一些不利于校园和实习单位的极点行为，主张学院今后派教师驻点伴随。由于教师的伴随，最少能够给学生做正确的思维辅导。

（二）对酒店的主张

1、酒店客房的工程问题：在客房部，客人的投诉最多的不是什么都有任你选们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，主张酒店能及时处理工程问题。

2、酒店的物品装备：在咱们作房的时分，由于物品装备的不齐，导致有时分咱们的作业无法及时的完结，主张酒店在收购物品方面做到及时装备。

3、对职工的福利：在实习期间，许多老职工都在咱们脱离之前离任了，他们的意思都是由于与邻近的酒店比较，薪酬太低，待遇较差，福利不行好，主张进步职工福利，愈加关怀部属。

篇 5

一、酒店总体介绍

山西鑫四海大酒店(太原)酒店位于太原市杏花岭区经园路 281 号,是一家具有现代化综合服务型的酒店。邻近太原东客站,毗邻朝阳街、迎泽大街两大商业区,地理位置优越,距环城高速公路 1 公里,地理位置优越,交通方便快捷。酒店拥有双人标间、大床间、豪华小套房、豪华大套房等多种房型共百余套。酒店设施齐备,装饰豪华典雅,附设会议室、大型宴会厅、餐饮包间、多功能厅、健身活动中心、桑拿、KTV 超市、室等多项服务、娱乐设施。 酒店开业时间 10 月 1 日,主楼高 16 层,副楼高 4 层,客房总数 123 间(套)。

二、准备工作

酒店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几个月,由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导,几个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解,这也得

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/917021016106010034>