# 最新酒店管理实习报告(十六篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-10-17

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店管理实习报告篇一岁月如梭，转眼...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店管理实习报告篇一**

岁月如梭，转眼间半年的实习期即将结束。在部门领导和同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。回首翘望，若谈自己，便有优点可待继承发扬，但也有不足之处需学习改进；若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

（一）实习时间

20xx年x月x日——20xx年x月x日。

（二）实习单位

1、实习单位

xx酒店。

2、实习单位简介

xxx大酒店——xx市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于中国首席4a级景区别墅典范——xx。xx恒大酒店于20xx年开业，客房数量为293间，占地面积为10万平米，建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“61”功能配套模式，包括会议、饮食、娱乐、运动、健康、商业六大中心；尤其以会议、运动功能尤为强大。

通过半年的实习，以xx恒大酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于xx恒大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此xx恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐，需要学习的内容有如下：

（一）了解酒店的规章制度和环境：如制服、仪容、

仪表的要求，宿舍管理制度等，酒店六大中心加酒店主楼的相关信息；

（二）了解部门的环境：如熟悉中餐零点厅、包房、宴会厅、桃园厅傢俬的摆放位置，酒店洗手间的位置等；

（三）时刻关注酒店的产品推广：要了解并熟记酒店每个季度的产品推广，在必要时可以介绍给客人；

（四）参与部门的相关技能培训课；

（五）熟练接待散客、宴会、包房的服务技能；

（六）了解部门的相关产品知识：如酒水知识、营业时间、优惠活动等等。

（一）体会

在中餐实习半年，发觉自己一天比一天更坚强，心理承受能力、人际交往能力以及餐饮服务技巧也得到了提高。在入岗培训、金利来春秋订货会、华南师大附中xx周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在滨江中学xx周年校庆、中南大材料xx周年同学聚会、xx企业成立xx周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴、恒大冰泉发布会以及恒大集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

（二）收获

1、从负责包房的接待，我学到了

（1）要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果；

（2）要做好餐前工作，备好所需的傢私以及备用的傢俬，这样在服务过程中可以避免慌乱，更容易把服务做好；

（3）要留意并记住餐桌上每一位客人的变化，例如注意客人的酒量变化。若酒量不胜时，为客人斟酒时适当地可以减少，不一定要时刻遵守酒店规定的斟酒酒量标准；

（4）为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

（1）斟酒礼仪：注意客人酒量，客人敬酒时需站在客人前方，方便为客人加酒，拿酒酌时手不能过低；

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（3）宴会结束后要提醒客人带齐随身物品，随后检查餐桌上与餐桌底下是否有客人遗留物品，若拾到客人遗留的物品，要及时上报当区的主管；

（4）若客人正与其朋友交谈时，则不应打断客人的谈话，若我们正在为客人斟茶水，可以通过手势来提醒客人注意烫；

（5）注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

（1）善与客人交谈，多用客人的母语与客人交谈，必要时可以为客人推荐一些酒店比较实惠的产品、酒店附近的旅游景点；

（2）要关注客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

4、交际能力

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。真诚地对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是抱有戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，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得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。

在中餐实习，第一次接待客人，紧张得忘了服务程序，也不敢张开口报菜名更不敢与客人交流。渐渐地，发现自己对餐饮服务也不是很厌恶，开始热爱上这份工作，享受与同事上班的时光，遇到不同的客人，自己也能应付得来，能做到服务热情、虚心学习、听取客人的意见。

5、应变能力

在酒店中可以遇见形形色色的\'人，当然也会遇到各种突发事件和矛盾，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。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，使客人能得到较满意的答案，并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

在中餐实习期间，遇到过客人不合理的要求、客人丢失物品、客人喝醉、客人醉酒后反锁在洗手间等等情况，当第一次遇到时，自己缺乏经验，不知道如何处理才是。渐进地，当自己第二次、第三次……遇到时，自己也能及时地、合理地处理好事件。应变能力的提高需要不断地学习与实践，需要不断地积累经验。

（一）管理方面

1、xxx大酒店为加强员工对产品知识的了解，实行每月进行两次质检，质检不过关者倒扣钱的制度。虽然这一制度在一定程度上可以提高员工对产品知识的重视度，但在很大程度上会令员工在每次质检时人心惶惶，想尽办法逃过质检。似乎这一制度只有惩罚并无奖励，长期下来会打击员工的工作积极性。酒店可以选择一些激励方法加强员工对产品知识的了解，适当地选择一些惩罚策子，但奖励的占主要成分。例如质检优秀员工可以奖励一些酒店优惠券……；

2、加强管理层人员的素质和沟通能力。如果每件事情都不能通知到位又或者管理者在这件事情上出现意见不合，在这种情况下，各自都安排底层员工完事，这样只会事倍功半。

（二）人力资源方面

xxx大酒店最突出的一次严重问题就是人手不够。每逢有会议团餐，都需要各个部门的支援，但是支援的员工却不了解中餐、西餐，这样下来就不懂得如何去服务。酒店目前是必须解决人手问题，在未解决该问题前，酒店可以加强部门内部交叉培训，在不忙时，可以互相交换一两名员工到其他部门见习。另外要注重员工情感，注重员工的个人价值，提高员工的满意度，降低员工辞职率。

（三）意识观念方面

加强员工服务意识，提高服务技能。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，来消费的人群大多数都是冲着一个名气，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。而服务员是酒店的一线员工，如果服务员都没有那种服务意识，见到客人就恼火，这样严重影响到酒店服务质量和酒店形象。

此外，高层管理者应纠正心态。并不能说领导就是对的，理应多听取底层员工的意见，多提高自己的技能，多融入员工的工作生活。比如说餐饮部的高层也是从底层慢慢做到如今这样的地位，理应知道餐饮服务技巧，可是该管理者完全不熟悉自己管理下的各餐厅的餐桌牌号、上菜程序。

（四）员工培训方面

xxx大酒店在培训员工上多采用理论授课方式。例如：中餐部在新菜式推广的培训课上，一贯地照本宣科。这样的培训形式对员工熟悉新菜式起不到多大的效果，只会让员工停留在对新菜式想象中的层面上。在培训方面，酒店可以采用教材与多媒体相结合的形式，可以让员工实实在在地认识了解新菜式，又或者边讲解边展示新菜式的原材料与制作后的模样。

曾经有人对自己说：“半年的实习时间不足以改变一个人。”不能一口否定这句话，但是在这半年的时间里，自己已经悄悄地、慢慢地在改变自己，改变自己对外界的看法，自己究竟有没有在改变，有没有变得更成熟只有自己最清楚。在xx恒大酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在不断学会更坚强，学会正确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时由于种种不公平的待遇而发现酒店在管理上的缺陷，这是一次不错的学习与交流的机会。

**酒店管理实习报告篇二**

岁月如梭，转眼间半年的实习期即将结束。在部门领导和同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。回首翘望，若谈自己，便有优点可待继承发扬，但也有不足之处需学习改进；若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

（一）实习时间

20xx年x月x日——20xx年x月x日。

（二）实习单位

1、实习单位

xx酒店。

2、实习单位简介

xxx大酒店——xx市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于中国首席4a级景区别墅典范——xx。xx恒大酒店于20xx年开业，客房数量为293间，占地面积为10万平米，建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“61”功能配套模式，包括会议、饮食、娱乐、运动、健康、商业六大中心；尤其以会议、运动功能尤为强大。

通过半年的实习，以xx恒大酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于xx恒大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此xx恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐，需要学习的内容有如下：

（一）了解酒店的规章制度和环境：如制服、仪容、

仪表的要求，宿舍管理制度等，酒店六大中心加酒店主楼的相关信息；

（二）了解部门的环境：如熟悉中餐零点厅、包房、宴会厅、桃园厅傢俬的摆放位置，酒店洗手间的位置等；

（三）时刻关注酒店的产品推广：要了解并熟记酒店每个季度的产品推广，在必要时可以介绍给客人；

（四）参与部门的相关技能培训课；

（五）熟练接待散客、宴会、包房的服务技能；

（六）了解部门的相关产品知识：如酒水知识、营业时间、优惠活动等等。

（一）体会

在中餐实习半年，发觉自己一天比一天更坚强，心理承受能力、人际交往能力以及餐饮服务技巧也得到了提高。在入岗培训、金利来春秋订货会、华南师大附中xx周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在滨江中学xx周年校庆、中南大材料xx周年同学聚会、xx企业成立xx周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴、恒大冰泉发布会以及恒大集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

（二）收获

1、从负责包房的接待，我学到了

（1）要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果；

（2）要做好餐前工作，备好所需的傢私以及备用的傢俬，这样在服务过程中可以避免慌乱，更容易把服务做好；

（3）要留意并记住餐桌上每一位客人的变化，例如注意客人的酒量变化。若酒量不胜时，为客人斟酒时适当地可以减少，不一定要时刻遵守酒店规定的斟酒酒量标准；

（4）为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

（1）斟酒礼仪：注意客人酒量，客人敬酒时需站在客人前方，方便为客人加酒，拿酒酌时手不能过低；

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（3）宴会结束后要提醒客人带齐随身物品，随后检查餐桌上与餐桌底下是否有客人遗留物品，若拾到客人遗留的物品，要及时上报当区的主管；

（4）若客人正与其朋友交谈时，则不应打断客人的谈话，若我们正在为客人斟茶水，可以通过手势来提醒客人注意烫；

（5）注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

（1）善与客人交谈，多用客人的母语与客人交谈，必要时可以为客人推荐一些酒店比较实惠的产品、酒店附近的旅游景点；

（2）要关注客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

4、交际能力

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。真诚地对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是抱有戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，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得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。

在中餐实习，第一次接待客人，紧张得忘了服务程序，也不敢张开口报菜名更不敢与客人交流。渐渐地，发现自己对餐饮服务也不是很厌恶，开始热爱上这份工作，享受与同事上班的时光，遇到不同的客人，自己也能应付得来，能做到服务热情、虚心学习、听取客人的意见。

5、应变能力

在酒店中可以遇见形形色色的\'人，当然也会遇到各种突发事件和矛盾，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。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，使客人能得到较满意的答案，并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

在中餐实习期间，遇到过客人不合理的要求、客人丢失物品、客人喝醉、客人醉酒后反锁在洗手间等等情况，当第一次遇到时，自己缺乏经验，不知道如何处理才是。渐进地，当自己第二次、第三次……遇到时，自己也能及时地、合理地处理好事件。应变能力的提高需要不断地学习与实践，需要不断地积累经验。

（一）管理方面

1、xxx大酒店为加强员工对产品知识的了解，实行每月进行两次质检，质检不过关者倒扣钱的制度。虽然这一制度在一定程度上可以提高员工对产品知识的重视度，但在很大程度上会令员工在每次质检时人心惶惶，想尽办法逃过质检。似乎这一制度只有惩罚并无奖励，长期下来会打击员工的工作积极性。酒店可以选择一些激励方法加强员工对产品知识的了解，适当地选择一些惩罚策子，但奖励的占主要成分。例如质检优秀员工可以奖励一些酒店优惠券……；

2、加强管理层人员的素质和沟通能力。如果每件事情都不能通知到位又或者管理者在这件事情上出现意见不合，在这种情况下，各自都安排底层员工完事，这样只会事倍功半。

（二）人力资源方面

xxx大酒店最突出的一次严重问题就是人手不够。每逢有会议团餐，都需要各个部门的支援，但是支援的员工却不了解中餐、西餐，这样下来就不懂得如何去服务。酒店目前是必须解决人手问题，在未解决该问题前，酒店可以加强部门内部交叉培训，在不忙时，可以互相交换一两名员工到其他部门见习。另外要注重员工情感，注重员工的个人价值，提高员工的满意度，降低员工辞职率。

（三）意识观念方面

加强员工服务意识，提高服务技能。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，来消费的人群大多数都是冲着一个名气，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。而服务员是酒店的一线员工，如果服务员都没有那种服务意识，见到客人就恼火，这样严重影响到酒店服务质量和酒店形象。

此外，高层管理者应纠正心态。并不能说领导就是对的，理应多听取底层员工的意见，多提高自己的技能，多融入员工的工作生活。比如说餐饮部的高层也是从底层慢慢做到如今这样的地位，理应知道餐饮服务技巧，可是该管理者完全不熟悉自己管理下的各餐厅的餐桌牌号、上菜程序。

（四）员工培训方面

xxx大酒店在培训员工上多采用理论授课方式。例如：中餐部在新菜式推广的培训课上，一贯地照本宣科。这样的培训形式对员工熟悉新菜式起不到多大的效果，只会让员工停留在对新菜式想象中的层面上。在培训方面，酒店可以采用教材与多媒体相结合的形式，可以让员工实实在在地认识了解新菜式，又或者边讲解边展示新菜式的原材料与制作后的模样。

曾经有人对自己说：“半年的实习时间不足以改变一个人。”不能一口否定这句话，但是在这半年的时间里，自己已经悄悄地、慢慢地在改变自己，改变自己对外界的看法，自己究竟有没有在改变，有没有变得更成熟只有自己最清楚。在xx恒大酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在不断学会更坚强，学会正确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时由于种种不公平的待遇而发现酒店在管理上的缺陷，这是一次不错的学习与交流的机会。

**酒店管理实习报告篇三**

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。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，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。

1、实习时间

xx年x月x日-xx年x月x日

2、实习单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五星级酒店，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

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一名师傅，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八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，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，由酒店统一发放换洗，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。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由希尔顿是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

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。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一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、各项规章制度及其落实不是特别到位

所有高星级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。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿是一个涉外的高星级酒店，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。2、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。3、没有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几乎名存实亡。4、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。在两个月的实习过程中，我发现希尔顿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。5、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，乌烟瘴气一团糟。而经理与领班之间也是如此，听说是因为我们经理跟领班们以前都是一个酒店做服务员的，所以她们便有些气不过。总之，那是一个女人的战场。6、菜品及其服务不是很到位

据我所知，现在中餐厅的大多数人，包括老总、经理、主管、领班、服务员、厨师都是从大世界酒店出来的，所以，不管是从服务还是菜品方面都是照搬照抄，没有一点创新意识。

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在两个月的实习过程中，我发现希尔顿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。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、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

俗话说:人为财死，鸟为食亡，员工进酒店工作除了为钱以外还为了能有一个光明的前途，为了能干出一番大事业。可是如今的中餐厅没有一个公开透明的激励和晋升机制，新晋升的领班是在我们不知道的情况下晋升的，除了漂亮点外没发现有什么优点。再说酒店除了给我们开罚单外没给过我们任何的奖励，反而是我们倒贴钱，工资低不说还的赔钱，谁愿意留在那儿啊，我走的时候人已经辞职了一大半，留不住人如何发展?所以，建立一套公开透明的激励机制和晋升制度尤其重要。

3、加强餐厅卫生的管理和监督

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，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，比如通道改进等等。

4、建立健全一套完善的管理机制

毕竟希尔顿是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化、管理需要人性化人性化、操作需要规范化专业化，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。如此一来，既可以弥补其他方面的不足也可以体现其管理方面的水平。

5、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一个名气，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。

6、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。

1、实习收获

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、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。

1、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。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。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。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，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)记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在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。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

2、实习体会

酒店培训的重要性。随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的.经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。?

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

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。

1、绪论

本人于xx年x月x日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1、1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1、2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1、3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平;在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2、实习岗位和内容

2、1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事:布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2、2实习内容

2、2、1迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、2、1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜:对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐;如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2、2、3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2、2、4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

2、2、5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2、2、6拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2、2、7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3、实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3、1实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3、2实习体会

3、2、1实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是:“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3、2、2微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说:“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说:“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说;“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、2、3服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到:微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而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。

3、2、4酒店需要合作精神

**酒店管理实习报告篇四**

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地。。或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的.工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

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。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

**酒店管理实习报告篇五**

20xx年xx月，我在酒店进行了为期3个月的实习，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，知道面对我的会是什么样的挑战？

（一）、初步的收获

记得我们在培训室经过三天的短期培训后，经过孟老师谆谆教诲，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

记得我第一次服务就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来学姐和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到

后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

（二）、宴会部的全面学习

在独处的这3个月，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级

管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是作为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在宴会部，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是杨主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主

动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

1、餐前摆台

在计划接待的前一天我们就开始按要求摆台形、落椅子、铺台布、上转盘、定骨碟、摆餐具还有易耗品的其他一切准备工作。

2、迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

3、拉椅让座

当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

4、派送香巾

将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

5、服务茶水

将口布折成正方形放置骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：

“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

6、呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

7、服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务（分餐）

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

9、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

10、拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

11、餐后整理工作

归整椅子，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

12、看会场布展和撤展

每次大型宴会，因为布展公司要提前布展，多数布展是在宴会前一天晚上，所以要有人守夜看布展，规范他们的行为，保护酒店财产。

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道、、、、、、我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的\'工作是一项美丽的事业，在工

作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

（一）、实习收获

1、服务意识的提高

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础、而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了3个月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

（二）、实习心得

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜看质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒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。

（三）、实习情怀

短短3个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，图经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期

间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学、谦虚谨慎，认真听取老员工的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

（四）、实习小结

为期3个月的实习结束了，我在3个月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅、现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益匪浅。

**酒店管理实习报告篇六**

xx酒店：xx酒店坐落于xx区xx开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至xx机场，15分钟的车程至xx机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

20xx年xx月28号——xx月15号

就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于20xx年xx月28在学校的安排下进入xx大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

xx月29号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

xx月30号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。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。

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，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。

xx月4号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的.责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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础，而且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

**酒店管理实习报告篇七**

经过两年多的学习积累，最后开始了人生的一个新的历程——实习。作为酒店专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

深入工作岗位，了解具体的工作内容，使自己所学的理论知识与实际相结合。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电

话转接，出租车外叫服务及飞机票订票业务等工作。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，而是选取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。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，

但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的.一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无

保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的时间里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却

是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

**酒店管理实习报告篇八**

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧;体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富;了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

(一)实习单位介绍

1、实习单位：xx城酒店

xx城酒店——位于x东路x路段，是x首家以白金五星级标准建造、x最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的x山，面朝仪态万方的x湖。整体占地面积达x万平方米，建筑面积达x万平方米，是x面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

x酒店由x园集团斥资约x亿元重金兴建，x酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善x的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动x“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班(x人)和行李生(x人)，酒店代表主管(x人)资深酒店代表(x人)和酒店代表(x人)。

(二)实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

(一)酒店代表日常工作

1、利用xx酒店的“x酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机(车)日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场(车站)最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

(二)酒店代表的vip/大客户接待工作

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

(三)酒店代表交易会期间工作

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场(车站)工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的`调度工作。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

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础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象.通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了三个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的xx客人(大多数是来自酒店大客户——x公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……

3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对x对x酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

(二)实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习期与x酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护x酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就业

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，x酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

(一)实习想法

初步接触了酒店业和x酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满x岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

x酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是x小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对x酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训x天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

xx酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

(二)个人建议

xx集团已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

**酒店管理实习报告篇九**

在酒店是实习生活很快就过去了，现在回想起来还有点意犹未尽，我想我是选对了专业了，因为我在实习的工作过程中一直都是心情愉悦的，我找到了适合自己的行业，能从事自己喜欢的岗位，是件非常不容易的事，并且我这次实习的单位还不是一般的好，我算是三生有幸，才进入了x国际酒店实习，我才刚从学校结业出来实习，接触到的第一家酒店就是这个行业数一数二的存在，这是何等的幸运，在这个过程中我最大程度的了解到豪华酒店的规模、工作理念以及其对待顾客的服务态度，这个过程中我无时无刻不再汲取新的知识，我觉得在这里实习的这三个月，比我在学校学习的三个月还要学的多，果然实践才是提升自身能力的最好办法。

x国际酒店是x市首家国际五星级酒店，也是唯一一家五星级酒店，成立于19x年，其规模一种由128层。在全国都是远近闻名的存在，也是唯一的一家不开连锁的酒店，也就是说在全世界，仅此一家。就算它资金再雄厚，名气再大也秉承着酒店创始人的`理念，绝不开分店。x国际酒店位于x市x路x号，地理位置可以说是非常好，位于市中心，顾客们想去那都十分的方便快捷，附近3a级景点、旅游区、公园、温泉数之不尽。x国际酒店被赋予“中国酒店集团20强”、“全球五星级酒店100强”是我国西南部地区最大的国际酒店品牌。

我在酒店的实习岗位是巡查人员，主要的工作就是每天跟着酒店值班经理去巡视酒店的各种情况，然后做好汇总，交到酒店质管部门，保证酒店没有任何因素影响到顾客的消费体验。每天至少进行三次巡查，主要分为两个区域：

1、酒店环境

(1)酒店车辆的停放，看是否有违规停放车辆的顾客，以及车辆的门窗是否锁好，保证顾客的财产安全。

(2)酒店周围的卫生情况，比如有时候在酒店就餐的顾客难免会喝多，然后在外面吐的情况，发现后要及时处理。

(3)户外照明的情况，保证酒店的每一个角落的灯都是完好无损，能够正常使用的。

2、酒店内部问题

(1)检查酒店大堂、公共卫生间、消防通道的卫生情况，保证没有一丝污染。

(2)前台工作人员状况，有没有按照酒店的标准化淡妆，操作服务流程是否规范，有没有每次都对顾客进行微笑服务。

(3)检查酒店厨房情况，保证厨房干净整洁，各项厨具的电源是否关闭，记录餐具消毒状况。

这三个月的实习时间对我来说是短暂的，我有点习惯这份工作了，在实习期一定要保证自己勤奋好学，吃苦耐劳，不要在上级领导面前表现出一点，厌倦、辛酸的神态，作为酒店的工作人员，精神面貌一整天都要是很好的，只有我们拿出自己的最佳状态去工作，才能在实习期学到更多。经过这三个月的锤炼，我的心性以及思想已经得到极大的升华，我考虑事情时会想的更加全面了，这次实习我的收获很大。

**酒店管理实习报告篇十**

光阴飞逝，转眼之间大学三年的时光都已从指间流走，我们在校园里只是单纯学习的日子也似乎已经结束了!可是对于自己能否适应这个复杂多变的社会的需要，平时在课本上学习的理论知识能否跟实际工作很好的结合，心里始终存在疑虑。带着这样复杂的心情，我开始了自己在一家酒店的实习之旅。

出纳是对出纳单位的经济业务从数和量两个方面进行计量、记录、计算、分析、检查、预测、参与决策、实行监督，旨在提高经济效益的一种核算手段，它本身也是经济管理活动的重要组成部分。出纳作为一门应用性的学科、一项重要的经济管理工作，是加强经济管理，提高经济效益的重要手段，经济管理离不开出纳，经济越发展出纳工作就显得越重要。

xx酒店是一家位于xxxx的一家个人独资企业。企业注重人才的培养，为人才搭建展示和创业的平台，企业本身也为员工增加了更多晋升及施展才能的机会。企业实行人性化管理，注重企业文化的宣传和个人素质的提升!

实习是一种经历，只有亲身体验才知其中滋味。实习也是挑战更是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的意义。

通过这段的实习，我懂得了出纳的一些流程：

1、根据经济业务填制原始凭证和记账凭证。

(1)、原始凭证：是指直接记录经济业务、明确经济责任具有法律效力并作为记账原始依据的证明文件，其主要作用是证明经济业务的发生和完成的情况。填写原始凭证的内容为：原始凭证的名称、填制凭证的日期、编号、经济业务的基本内容(对经济业务的.基本内容应从定性和定量两个方面给予说明，如购买商品的名称、数量、单价和金额等)，填制单位及有关人员的签章。

(2)、记帐凭证：记帐凭证是登记帐薄的直接依据，在实行计算机处理帐务后，电子帐薄的准确和完整性完全依赖于记帐凭证，操作中根据无误的原始凭证填制记帐凭证。填制记帐凭证的内容：凭证类别、凭证编号、制单日期、科目内容等。

2、根据出纳凭证登记日记帐。

日记帐一般分为现金日记帐和银行存款日记帐;他们都由凭证文件生成的。计算机帐务处理中，日记帐由计算机自动登记，日记帐的主要作用是用于输出现金与银行存款日记帐供出纳员核对现金收支和结存使用。要输出现金日记帐和银行存款日记帐，要求系统初始化时，现金出纳科目和银行存款出纳科目必须选择“日记帐”标记，即表明该科目要登记日记帐。

3、根据记账凭证及所附的原始凭证登记明细帐。

明细分类帐薄亦称明细帐，它是根据明细分类帐户开设帐页进行明细分类登记的一种帐薄，输入记帐凭证后操作计算机则自动登记明细帐。

4、根据记账凭证及明细帐计算产品成本。

根据记帐凭证及明细帐用逐步结算法中的综合结转法计算出产品的成本。

**酒店管理实习报告篇十一**

为我们以后正式走上工作岗位打下良好的基础。学校安排由我们班总共xx人却需要被分成x批去到x个酒店实习，我很幸运地分在xx个人的大部队，去到xx酒店实习。为了能更好的学习和完成学校的任务，现对这段时间的实习做出以下总结报告：

实习单位概况：

1、xx酒店简介：xx酒店成立于20xx年，是xx在xx地区首家x星级标准酒店。酒店坐落于xx省xx市xx区，位于xx市xx小区的核心位置，交通便利，环境优美宁静，生态绝佳。酒店规划建筑面积达x万多平方米，拥有完善的设施设备，xxx间风格迥异的客房，装修华丽的xx轩中餐厅，情调高雅的xx咖啡厅，以及十几间装潢典雅、功能完善的会议室，集客房、餐饮、会务、娱乐、休闲等项目于一体。

2、实习部门：根据酒店的实际经营需要，结合我们实习生的人数，我们分别被安排实习的部门有：前厅部、客房部、中餐厅和西餐厅。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期x个月的实习时间里，学校和酒店还给我们安排了轮岗，让我们更多的了解和实践酒店各部门的工作。

1、岗前培训x月x日，我们带着简单的行李，浩浩荡荡地来到xx酒店。迅速办理完入住及入职等一切手续，剩下半天的时间整理宿舍、调整心态，去迎接接下来的挑战。第二天，我们便开始了为期x周的岗前培训。x月的xx依然是炎热的，我们坐在凉爽的培训室接受培训，每天x点开始到下午x点结束，除了培训的内容有所改变，同样的时间，同样的地点，同样的事情，每天都在重复，我们有着些许抱怨。我想那时候的我们没有根本没有想到接下来的实习生活会更苦更累更乏味。培训内容从酒店概况到礼貌礼仪，岗前培训的确给我们后面的上岗实习带来了不小的帮助。

2、上岗实习幸运地是，我先后被分在西餐厅和前厅部的总机实习。

a.西餐部，也就是xx咖啡厅。本酒店的西餐厅是以经营自助餐为主，散点为辅。因此，我们每天最主要的工作就是围绕早晚两次的自助餐开展的：

①开餐前准备：检查并清洁自助餐台，帮巴菲炉加水，根据菜品摆放相应的餐具、菜牌；检查餐台用具摆设及台椅定位情况，保持餐厅整洁；检查工作柜里餐具等备用是否齐全；然后等候客人到来。

②开餐服务：开餐后，要随时将客人用过的空餐具撤下，保持餐台的整洁，方便客人用餐，并随时注意客人的需求，满足客人的要求，确保客人用餐愉快！

③餐后清理和摆位：客人离开后，要尽快清理客人用过的餐具，刮台，摆台，重新摆好台位；清理巴菲台和巴菲炉，为下一次的自助餐做好准备。除此之外，餐厅还接待散点和提供24小时送餐服务。这就需要我们去学习和熟练接听电话、点单、下单和上菜等等。众所周知，西餐礼仪是很复杂的，就拿上菜来说，要遵循左上右下，食物要一道一道上，等客人吃完了收走餐具后才能上下一道菜，切不可同时上桌，每道食物所配备的餐具也是不一样的，包括食物食用的顺序都是很有讲究的：头盘沙律汤，主菜，甜品咖啡茶。

b.前厅部的总机。到了总机才知道，这里是总机、商务中心、预订部三个部门合并而成，也就意味着除了总机的工作，我们还需要承担预订部和商务中心的工作。虽然是三个部门的工作量，但相较于西餐还是轻松的，这里更多的是脑力活。首先是报岗，报岗分内外线，很简单。商务中心的工作也很简单，复印、打印、收发传真等等，只要记清各项收费标准就可以了。总机和预订部的工作可能相对就复杂一些，压力也大一些，不能出一点差错，否则就可能会造成很严重的影响。总机的主要工作内容是：

①礼貌、准确地转接内外线电话；

②受理客人的电话留言；

③及时、准确地提供住店客人的叫醒服务；

④为客人提供长途电话的代拨、计费及其他咨询服务。预订部则是接预订，做预订。接到预订电话或预订单，快速核查酒店房态，确认客人预订日期内所需要的房型和数量是有的，才能接受该预订。这就需要我们时刻关注和了解当日房态的变化情况。然后询问清楚客人的姓名、联系方式、付款方式和特殊要求等基本情况。

接受预订，客人的姓名、联系方式、入住和退离日期、房型和数量、付款方式及特殊要求这几项是缺一不可的，若是免押挂账还需问清担保销售。接受预订后应向客人复述一遍，以确保信息的准确性。然后就是做预订单。预订单分为个体和团队两种，做完之后检查并保存，确保无错和遗漏等情况出现。

1、实习中的工作表现

在实习期间，我严格要求和约束自己，自觉遵守酒店的各项纪律和管理制度，不怕苦不怕累，认真工作，保质保量完成工作任务，并主动向老员工学习来充实自己。在工作中遇到困难，我积极面对，虚心向其他同事请教，并认真思考，举一反三，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。而且，礼貌待人，与同事相处和谐融洽，看到事情主动去做，尽可能地帮助别人，在这里我不知不觉地融入了整个团队，我的工作表现和工作态度也得到了大家的认可。

2、实习体会

为期xx月的实习，这一路走的很辛苦，也很幸福。从最初的迷茫与无措到后来的熟练和从容，这一个过程是艰难的。尤其是对于我们这一代90后，从小被父母捧在手心里惯着宠着，没做过什么活，动手能力真的很低。刚开始实习，自己能力的不足，加上对工作内容的不熟悉，使自己在工作时明显的效率低下，也略显生硬。工作的辛苦是毋庸置疑的，不是没想过退缩，但幸运的是我遇到了一群好朋友、一个好团队。由衷地感激他们，能够顺利地走完这几个月，他们无论是在精神上还是工作上都给了我很大的帮助和鼓励。在实习结束的欢送会上，有同学也提到说实习增进了同学之间的联系和感情，的确，有他们，这一路我走得很幸福。

在这段实习期间，无论是在思想上还是专业技能上，我们都取得了巨大的进步和收获。对我来说，最大的收获还得当属于思想和心态上的改变吧。工作的辛苦，上司的严厉，各种客人的各种要求或刁难，一系列的困难与磨练，让我学会了细心，学会了忍耐，学会了坚强，学会了一份努力一份收获……其中以下几点对我的影响最大：

①主动好学。记得刚到部门的第一天，什么都不懂，什么都不会，那种巨大的茫然感让我不知所措。看着其他同事忙忙碌碌，自己却什么也做不了，只能晾在一边看着。于是我开始试着去看，去观察其他同事做什么工作，是如何工作的，然后记下来。抓到哪个同事比较空闲，赶紧问东问西请教他们。后来才明白，别人都有自己的工作，没有人有义务来教你什么，必须你自己主动去问去学。别怕别人会烦你，其实只要你肯学，他们还是很乐意教你的，但首先你要学的态度必须在，必选让他们看到。而且，只有你主动去问，别人才知道哪些是你不懂的。

②责任心。不管是谁，至少要对自己的行为负责。在我的理解范围里，这一点体现在工作上就是要对自己的\'工作负责，很讨厌那些一样工作做一半就丢下去做另一件事，原先的工作却需要别人去帮他收尾。这不关乎工作能力，完全是责任心的问题。能力不够可以向别人寻求帮助，大家一起努力完成。但没有责任心，一件事没做完就自顾自地去做其他的事情，也不知会其他人，等到最后都结束工作了才发现还有工作没完成，这极大地影响了工作效率和工作成果。更何况，我相信帮别人收尾是每个人都不愿意做的，己所不欲，勿施于人。

③团队合作。我何其幸运，遇到了一个那么强大的团队。工作不是一个人的事，能力再强的人，也不可能一个人完成所有的工作，这时就需要团队的分工与合作了。合理的分工，团结的合作，同事之间的那种默契度，大大提高了工作效率。这是我在实习中感触最深的几点之一，很开心遇到这一群人，融入这样一个团队，拥有一段难忘的经历。

通过这次实习，我感觉若要步入社会我们需要努力的地方还很多很多，专业知识的欠缺、动手能力不足等等。学到的越多，却发现没学到的更多。我甚至觉得x月的实习时间不够，要学的还有很多，我们接触到的不过是酒店业的冰山一角。当然，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。回顾这几个月来走过的点点滴滴，庆幸上司的严格要求，感谢同事的帮助和鼓励，实习的过程既难忘又充实。

**酒店管理实习报告篇十二**

20xx年x月中旬，按照常例，我们20xx级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理x班的其中x名学生有幸来到了xx国际酒店，也包括我在内，进行我们为期x个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的x个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

xx国际酒店20xx年开业，设计上加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番郑和远航的乐趣。xx国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

来到xx国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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x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x个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，x个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了x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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是x小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

在服务过程中，我接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢。当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道。当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑，我的\'内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

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础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯。学会了用标准的礼仪礼貌待客，更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，餐饮业更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

**酒店管理实习报告篇十三**

（一）实习单位介绍

1. 实习单位：南通雷迪森大酒店(landison hotel nantong)

南通雷迪森大酒店是雷迪森旅业集团有限公司、台州市鸿宇置业有限公司共同投资的按五星级标准打造的豪华商务酒店。南通雷迪森大酒店地处美丽的黄海之滨、长江入海口，毗邻知名的国际贸易港口-洋口港，拥有风格各异的中西餐厅、酒吧，配套齐全的宴会厅、会议室及健身中心、室外游泳池等休闲娱乐设施。酒店独特的庭院式设计将传统魅力与现代奢华完美结合, 提供非一般的尊贵享受。拥有总统套房、豪华套房、好莱坞房等客房209间，其中行政楼层位于酒店2楼，包含23间装饰精美、风格别致的行政客房，绝妙的视野，揽窗远眺，尽享浅水湾水上公园美景。行政楼层设有独立的洽谈室和接待处，提供独立、快捷的商务空间。

2. 实习的部门：夏宫中餐厅

餐位216个，包含包厢和零点大厅，12个豪华包厢，5个雅致包厢， 以地道有机原材料，配合特色制作，主理港式粤菜、官府菜、淮扬菜、如东本地海鲜特色菜，是宴请宾客的首选之地，，招牌菜：金牌酱鲳鱼，花雕酒香鸡，牛气冲天。

（二）实习的内容

1. 中餐的服务程序

从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2．酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3．服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的.，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需证得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料；公更分更应朝上放。

4．布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

（一） 实习收获

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1．对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2．服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3．对饭店管理流程有了比较清晰的认识

通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

（二） 实习的体会

1．微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

2．员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客

的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

（三）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。

**酒店管理实习报告篇十四**

1. 平时工作敢说敢管，工作效率高。通过员工投票，被选为优秀员工。

2. 作为一名主管，在管理方面有很大的进步，起到了很好的榜样作用。

3. 作为一名保洁工，从不看轻自己的岗位。工作勤勤恳恳，一丝不苟，对晚辈非常关心和照顾。

4. 不管是做服务员还是当领班，只要分给她工作，她会完成得很好。工作总是带头干，从不计较个人得失。

5. 在餐厅曾多次被评为最佳领班，为人不错，与同事相处融洽。

6. 工作有经验，处事有方寸，考虑周全，凡事身体力行。

7. 作为一名传菜员每次都是做好自己的工作又去协助别人，尤其是收废品这一块，总是起早贪黑，从无怨言。作为炉灶组一名师傅，每天坚持完成本职工作外，始终如一的坚守岗位，带领初加工组的人员作好一切准备工作，菜肴质量很好。

8. 作为一名老员工，在炉灶组能够主动协助别的岗位，起到了一名老员工的\'带头作用。

9. 作为一名老员工，不但炒菜水平进步很快，而且菜肴质量很稳定。

10. 作为配份的主力，对本职工作完成的很好，经常在做完本职工作之余又主动去协助其他岗位的工作。

11. 进店时间不长,但工作表现很好,对工作热情,尤其是微笑服务一直受到顾客的称赞,现在已经被大家推选为领班,工作很努力。

12. 自从担任迎宾工作以来，工作井井有条。能积极地帮助新来的员工，很热爱自己的工作岗位。

13. 作为一名服务员,工作上进,各方面的业务能力强,不论服务还是工作技巧都是全店员工学习的榜样。

14. 担任主管工作以来，工作尽职尽责，能力较强，积极配合分店工作。

15. 工作积极主动，团结员工，吃苦耐劳。

**酒店管理实习报告篇十五**

本人于xx年4月8日至xx年5月5日到广州越秀区xx酒店进行为期一个月的酒店业务实习。基本了解以及掌握了xx酒店的日常运作，本人在实习期间主要负责前台工作。通过实习，学会了礼仪礼貌的重要性，了解了酒店管理的基本职责前台和客房部的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名国际旅游专业的学生，酒店与旅游业是息息相关的，我从中学到了很多。

关键词：酒店，前台，服务意识

引言

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店里要学到的东西很多，基本工作外，锻炼了口语。还有就是做为准四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。

一、 xx酒店及实习工作简介

酒店简介及其管理理念

xx酒店是一家集住宿、会议、餐饮、康乐为一体的综合性商务宾馆。

广州xx酒店拥有商务客房、行政客房共152间，装修一新的xx酒楼可同时接待500多人就餐，另设有多功能会议室、商务中心、美容美发厅、球场、大型室内、室外停车场；院内还设有自然疗法健康中心和体育运动健身中心；为宾客办理飞机票、火车票业务；各项配套服务设施完备。

广东xx酒店北与麓湖公园相邻，南与友谊商店、环市路商务区、淘金购物区相接。至广州白云国际机场只需25分钟车程，至琶洲国际会展中心和流花交易会馆也只需20分钟。环境优雅，交通便利.。

管理理念：合法经营，民主，科学，高效。

金苑酒店的竞争优势及特色

特色：①酒店整体环境闹中取静，而且武装部队驻扎在酒店，安全程度高。

②餐厅设有四百多个餐位，拥有风格迥异的设计风格，设计考究。

③环境优雅，功能齐全，舒适安全，绿色酒店。

④荣获全国绿色餐饮企业，国家特级五钻酒家，广州市a级食品卫生单位，广州市“百佳”餐饮企业等多项荣誉。

实习所在部门的工作程序

1.熟悉楼层客情，切实掌握每间房的住客情况。

2.如有来访，请房客说出房客的名字，并出示有效身份证。

3.给客人按电梯，帮助客人到达所在楼层。

4.给贵宾楼客人端茶送水，以及烟灰缸等所需用品。

5.留意住客及访客的进出时间，所带行李，暗中做好记号。

6.来访客人必须在23:00前离开，在22:30分打电话给来访房间，提醒客人离开。

7.在凌晨1：00中之前拒绝客人入住。

酒店经营管理介绍

1.经营理念

①合法经营，民主，科学，高效。

②效益：企业永远只有两人说了算，一个是顾客另一个是数字。

③效命：员工效命于企业，企业效命于社会。 酒店经营管理中的不足及改进建议

酒店页设计应该更吸引人

越来越多的人通过络来订房，我们酒店的页我个人觉得不是很吸引人。在广州有数千家酒店，竞争是分激烈，如何从众多酒店脱颖而出？页就必须吸引人的眼光，让页有更多的新鲜时尚感，而浏览者就更可能订房于该间酒店。

用个性化打造酒店的核心竞争力

酒店的客人来自五湖四海，每个人都有各自的生活习惯和喜好，能提供即时、灵活、体贴入微的\'个性化服务，就会使酒店比以往的标准化服务更具亲切感，同时可以形成有特色的核心竞争力。

员工绩效改革

酒店行业服务员相比其它行业来收入少、太辛苦、自由空间少，所以吸引不了高学历人才进驻酒店，然后恶性循环，这已经严重制约了酒店行业的发展，并且似乎是一个不可逾越的瓶颈。为了稳定员工队伍，提高员工工作积极性和招聘成功率，增加酒店经济效益。我觉得酒店应绩效改革，体现“按劳分配、多劳多得”的劳动体制。

个人服务内容

在这短短的一个月的酒店工作中，我有两个不同的工作岗位，前一个工作是酒店b座前台，后一个是a座酒店的来访登记员。两个工作服务的工作范围不同，但共同之处就是与客人的交流，尤其是外国客人。

个人实习工作体会

在实习期间，除了学到酒店工作人员服务程序和技巧、基本的礼仪礼貌和化妆等课堂上所能学到的东西外，更学到一些课堂上不学到的东西。

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都是现实实习中我们所需要面对学习的。

**酒店管理实习报告篇十六**

xx市xx花园大酒店

20xx年x月x日

酒店厨房小吃部成员

今年x月起，我在xx花园大酒店的厨房工作，xx花园大酒店是xx市的一家四星级大酒店，酒店共有三十层，其中第一层为酒店大堂，二三层为餐厅。第二层是负责散客以及小型宴会的地方，而第三层则是举办大型宴会的地方，再之上的第四层到二十九层，则是酒店的客房了，每一层有二十间房。而最顶上的三十层还有一个空中餐厅，顾客可以在这一层一边俯瞰整个xx市，一边吃饭。

我所负责的岗位是进行制作面点小吃。我在之前的厨师学校里学习的也是面点，所以这份工作也算是我的本职了。

进入酒店的第一天，我几乎没有什么动手的机会。因为酒店在xx市非常出名，在附近的城市也是非常有名的一家酒店。人流量非常大，每天都有上百名客人入住。除此外，酒店还承接了不少宴会，而散客食客也不少。整个后厨里的人都在忙来忙去，我穿着厨师服，来到了我所在的面点部。这里的\'师傅们也在忙碌，我向他们打了个招呼，这时候一个金领的厨师走来，我意识到这应该就是我的上司了，连忙像他问好。他看了看我胸前的名牌，简单的向我介绍了一番，然后让我跟着他们学习。毕竟他们也不放心第一天就把事情交给我来做，对于我他们还不怎么了解。

面点不只是包子馒头这样的东西。我看过酒店里的菜单，里面的小吃面点就有几十道，不同的面点做法不同。包子馒头这样简单的东西，酒店不是没有，但是包子里馅不一样，那包子做出来的效果就也得不一样。比如做肉包，就是正常的普通包子做法，而做柳叶包，就得把包子捏成柳叶状。如果是做核桃包，则需要将包子捏成核桃状，在做面团的时候，就得把面团染成棕色，然后包的时候把一小块核桃放进去，并装入一点奶油。这样的包子吃起来酥软可口，里面的核桃也因为蒸熟了而变软。包子大小和一个真核桃差不多大，一口一个，吃起来颇有风味。除此之外，还有灌汤包。灌汤包的做法需要把皮捏的特别薄，可以用吸管轻易炸透，但是又不能太薄了，否则容易破皮，流出里面的汤汁。一个好的灌汤包，你抓着他的包子尖提起来，皮也不会坏，这些都是需要技术的。

第一天我就看着师傅们在做面点，学习他们的手法，同一种包子做法相同，捏出来形状也相同，但捏的人的手法就不一定相同了。我就一直观察着，比较着，也正是我这样的细致入微观察，让我在面点的技巧上有了很大的进步。

实习不易，我在xx花园酒店里工作了x个月，每天上班都累的不行，手酸腿酸，而且后厨又热，每天在蒸笼附近热的汗流浃背的。但是想想我做出来的面点，能让客人吃了开心，我就又有动力继续工作了。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找