# 酒店管理学生实习调查报告范文

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-05-26

*在酒店实习，酒店会对我们进行系统的培训。实习期间，我们还会写酒店管理学生实习调查报告，把实习过程中经历的事情都记录起来。实习中，我们学会了如何调整自己的心态。下面是小编为大家收集有关于酒店管理学生实习调查报告，希望你喜欢。1酒店管理学生实习...*

在酒店实习，酒店会对我们进行系统的培训。实习期间，我们还会写酒店管理学生实习调查报告，把实习过程中经历的事情都记录起来。实习中，我们学会了如何调整自己的心态。下面是小编为大家收集有关于酒店管理学生实习调查报告，希望你喜欢。

**1酒店管理学生实习调查报告**

20\_年\_月至\_月，我们在\_\_酒店开展了为期三个月的实习，在实习中我们学到了很多书本上学不到的知识，学会了怎样待人接物，学会了聆听别人意见，学会了做事要有责任心等等……

作为初次接触工作的实习生，我们有的只是书本上的知识，没有任何社会经验的我们第一次面对社会多少显出一点青涩。当我们来到同一间酒店实习，分到不同的部门工作。部门的不同也决定了我们工作内容的不同，工作素质的不同，服务客人方式的不同。对于餐饮部的同学来说，服务方式是一种直接对客服务。所以餐饮部的同学要有具备一种热情且性格外向，这有利于推销菜式，达到最大的收入。而对于客房部的同学来说，最主要的是“暗服务”，很少会接触客人，但它的工作量是很大，并且需要很细心。

对于一个酒店，它的大部分的收入是来自客房，而开房率又间接带动其它部门的收入。倘若我们没有足够的责任感、没有足够的热情、没有足够的进取心。那么，我们的服务质量必将下降，从而影响酒店总体的服务质量。毕竟客人在酒店最长的地方是客房，客人很多时候会找到客房服务人员解决问题。因此，给客人留下印象最深的往往就是客房服务人员。在分配工作岗位时，很多同学们被分到客房部，这也印证了客房部的工作量是相当大;但是，一些同学们认为这些工作很不体面，担忧今后的就业前景，开始怀疑这个专业，甚至想离开这个专业，态度比较消极。

就在第二个星期，学院领导及系里的老师来到宿舍，探望我们，并且详细地把合约相关的内容给我们解释，鼓励我们要坚持下去。老师也我们一一解答在工作中出现的问题，同学们也把一个星期的工作经过和趣闻跟老师分享。在剩下的几十天中，我们以一种正式员工的心态对待自己，更可贵的是，没有一个同学出现缺席，餐饮部的全体同学还得到高层管理者的高度赞扬。这对我们学生来说是一个认可，对学校的教育来说是一个肯定。我们的工作也为学院增光添彩。

通过这次实习，我们发现了自己有很多的东西需要改善，例如自信心不足，遇到挫折容易发生情绪化，并把这一情绪放在工作上，影响了服务质量;喜欢跟其它部门作比较，其它部门工作量比较轻松，就产生不平衡的心理，埋怨分配不公平。的确那种分配方式有不科学、不合理的地方，但是我们现在是一个大学一年级的学生，一点经验都没有，我们真的没有任何资格挑选职位。善于思考，善于分辨是非也是我们需要改善的，我们总是受到别人思想的左右，容易发生跟风行为。我们并不是木偶人，我们要学会找到缘由，辩证客观地分析问题，找到最合理的方法来解决问题。不要随便用极端的行为来发泄，也不要随便影响其他同学的思想。要保持一种“不以物喜，不以己悲”的心情对待每件事。当我们发现酒店出现管理问题，我们要积极主动地思考，提出合理的解决方案。因此，我们要提高个人的专业素质，服务技能，沟通能力，并树立坚定的意志，让自己成为一名优秀的酒店人做好基础。

当我们选择走酒店行业时，我们就意味着日夜颠倒的三班轮流制，面对这数自不清杂乱的客房，闻着厨房飘之不尽的油烟味，遇到毫不讲理的客人，站足几个小时的台班，每天不少于30次的“您好”等等。每天的工作是如此的艰辛、繁琐、无趣。而这份工作是需要的忍耐、细心、责任心。面对即将到来职业生涯，我们要从容入世。当我们没有力量去改变现状时，我们要学会服从。

经过这次历练，我们要懂得：想得到一件东西，我们必须有所付出。努力读书是我们作为学生的职责，努力工作是我们作为实习生的职责。我们的国学大师王国维在他的《人间词话》中写出了三个人生境界，这三句本来都是言情话相思的佳句，却被王国维用以表现“悬思——苦索——顿悟”。

“昨夜西风凋碧树。独上高楼，望尽天涯路”。意为我们要立志，下定决心。“衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴”，意为我们要有执着的追求、忘我的奋斗。不管遇到再大的困难，还要坚持奋斗，继续前进，为了事业，一切在所不惜;世上没有平坦之路，要勇于创新，也要善于等待。“众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在，灯火阑珊处。”经过磨练之后，人就会变得成熟，通过细心观察，查出原因，看到别人看不到的东西。用心铸造，水到渠成，事业上就会有独特的贡献。如今我们作为学生就要有鸿鹄的大志，用荆棘鸟的精神铸就事业。正处于豆蔻年华的我们，青春是我们的资本，我们不需过于妄自菲薄，能力的提升是需要时间的酝酿，时间会证明一切。

我们要知道这份合约是来之不易的，它能到我们的学校，是因为师兄师姐在白云以出色的表现得到高层的高度赞扬，通过学校的全力撮合。倘若没有他们的努力，\_\_学院就没有\_\_班的存在。我们不能辜负师兄师姐的努力，学校的期待。我们要饮水思源，以我们的努力来回报我们的学院。

面对父母亲的10年育之恩，我们要知道父母之恩，水不能溺，火不能灭，要懂得知恩图报。在一个人海茫茫的世界能聚在一个起，这是一个缘分，通过一年的学习，生活，工作，我们互相帮助，互相关心，互相信任。我深信一个强大的班集体将是我们成功的强力后盾。最后，在三年前我们是39个人的班集体，三年后也是39人的班集体。don’tbe lost one guy。也送一首诗句给在坐的每一位同学，“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”谢谢!

**2酒店管理学生实习调查报告**

前言

实习通向实际工作的一个人生转折，对于我来说，它似乎来得好突然，因为这是我暑假返校后才接到的通知，回来后的第二天，我就开始了我的实习生活。带着激动和憧憬，实习正式开始了。当然实习是残酷的也是收获成功和希望的，我们都紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，争取不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个优秀的人，不论从工作还是学习。

实习目的

1.真正的达到学习与实习相结合的目标，通过实习，来完善我们在学习专业知识中的不足与欠缺。

2.更加生动，形象，系统的了解熟知有关饭店的构成，服务，运作与管理等。

3.通过实习，增加我们的阅历，丰富我们的经验，增强我们的信心，培养我们吃苦耐劳等精神，吃得苦中苦，方为人上。

4.实习中会遇到好多意想不到的事，不断锻炼中教会我们如何冷静解决问题，如何与人交流等等。

实习单位介绍

\_\_集团位于\_\_半岛的港口城市------\_\_市，这里地处\_\_经济带，东临\_\_、南靠\_\_、西依\_\_港、北与\_\_隔海相望，地理位置优越，水、陆、空交通十分便利。\_\_集团经过三十年的艰苦创业，现已发展成为以民营股份制经济为主体，多产业并举发展，进入中国企业500强行列的大型企业集团。目前，\_\_集团辖属三个园区(\_\_工业园、南\_\_海旅游度假区、\_\_旅游区)，十三个居民生活区，40余处企业，\_\_集团以工业生产为主相关服务业为辅，集生产经营和资本运营为一体，拥有能源、铝业、纺织服装、建材、葡萄酒、旅游、高尔夫、教育、房地产、金融等十大主导产业。主要产品：电力、氧化铝、电解铝、铝型材、高精度铝板带箔制品、精纺、呢绒服装、塑钢型材、塑料管材、散热器、葡萄酒、装饰板材、家具等。为满足公司国际贸易不断发展，目前，\_\_集团在澳大利亚、美国、意大利、香港等国家和地区均设有分公司。而这次我们实习的单位就是\_\_集团辖属的\_\_国际会议中心。

\_\_国际会议中心由A、B两栋楼及\_\_大剧院构成，是\_\_首家挂牌的五酒店，坐落景色秀丽的\_\_风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五设施配备是商务、政务和旅游度假的场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务。\_\_国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房(北区)、行政套房(北区六楼)、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅(B1豪华宴会三个，B3大宴会一个)、中(B1)、西餐厅(三楼)，咖啡厅(一楼)，风格各异的高雅包房(B3)，美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅(五楼)，宽敞明亮的健身房、桑那浴(北区B3)、美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务。以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的\_\_大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12.5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

走过昨天，创造今天，迎接明天，\_\_追求发展，永无止境。

礼仪。还有一些具体细节的培训，例如：酒店服务人员的站姿，走姿，坐姿，手势等，还有一些鞠躬礼，点头礼，目光礼及经常遇到的托盘方面的知识，培训我们的张经理还让我们进行了实际操作，他说：接受能力很快啊，好好加油哦。有领导，老师的鼓励，或许我们就豁然开朗了吧!而之下来的日子，就是我们真正开始锻炼的时候了。20\_\_年的8月29日，我们进行了部门分配，由各个部门的经理，主管进行了挑选。我们十几个人被分到了客房部，当时还有些心情失落，为什么没分到其他部门，客房有什么可以锻炼的吗?还不直接接触顾客，没意思。对于我们这些学生来说，我们的高姿态怂恿我们如是想。但接下来的日子，也让我慢慢的忘记了之前所想的，开始真真正正地学习，认认真真地锻炼着自己。我们被分到了各个楼层，而我在北区五楼，跟着房嫂蒋晓燕，韩清华两个姐，之后韩姐去了北区一楼。

即使开始了工作，我们还是有时间就进行着培训，因为之前毕竟没接触过这些!上午在上班，下午由万领班和张领班分别对我们细致的讲述客房的有关知识，例如：1.客房服务员的素质要求：有较高的自觉性，为人诚实;责任心强，踏实，能善于和同事良好合作;动手能力强，身体素质要高，工作效率要高，等等。其实，也不光在客房，在其他的岗位，我想这都是必要的。

2.客房的主要任务：搞好客房卫生，为客人提供舒适的办公场所;做好接待服务，保证客人的安静环境;物品的消耗，维护客房正常设备的运转;协调好与其他部门的关系，保证客房服务中心的需要;配合前厅部销售，提高客户利用率，等等。

3.客房在饭店中的地位和作用：客房是饭店的主体，是饭店重要的部门之一;客房是饭店的主要创收部门，是饭店经济收入的主要;客房服务质量是饭店服务质量的标志;客房管理是影响整个饭店管理水平的部门之一，等等。

4.如何满足客人的住房心理：求整洁心理;求安静心理;求方便心理;求安全心理;求尊重心理，等等。

5.走客查房内容，即查退客房：检查有无遗漏物品，及时上交房务中心或者前台，但注意，送往前台的东西要问清接收人姓名等;检查客房迷你吧有无消费情况及代买情况;检查房间设施设备有无损坏或者丢失情况，等等。

6.客房规章制度：熟知饭店和本部门的主要服务项目,能随机应答宾客的有关问题;爱护饭店的一切工作用具,定期保养,不得损坏公物;在保证工作质量的前提下,节约各类材料、用剂,降低费用,延长设备寿命;各级管理人员须做到尽心尽职，现场督导，严于律己，做员工表率，不得以权谋私，以情违章;严格按照各部位班次表上班、休假，提前到岗上班，以便有足够的时间更换\_，准时签到;不能无故旷工，因有事不能前来工作(或在岗因事不能继续工作)，应事先向主管请假，如果迟到要先向主管说明理由方能上岗;调班必须经过主管同意;坚守工作岗位，不得擅自进入其他工作区域与其他服务员一起工作或交谈(遇有特急任务得到主管的委派除外);非工作时间不得在楼层和饭店其他区域逗留和休息，影响他人工作;服务员不得携带包裹进入工作区域，客人遗留物品一律上交部门;工作中注意说话轻、走路轻、操作轻;谈吐得体、态度温和，不得高声喧哗或扎堆聊天，不得与宾客争辩，宾客有无礼言行时，应克制忍让，报告上级妥善处理;对部门工作有意见或建议应通过正当渠道向上反映，不乱做评论，不得造谣中伤其他员工;根据时间有礼貌地向宾客打招呼，尽可能称呼客人姓氏和职称;在岗工作期间严禁接打私人电话;在饭店任何地方看到杂物均须拾起;保持工作区域每一个地方都干净、整齐，包括防火楼梯和员工出入口;客房服务员在离开客房时，须将客人离开忘记关上的灯、电视关上;在酒店内发现任何物品损坏、丢失或其他异常现象立即报告上级管理人员;不得接听、拔打住客房内的电话;严禁向客人索要或变相索要小费;客房部员工必须树立强烈的服务意识，努力为宾客提供优质服务，对于宾客的正当要求不可拒绝;客房部员工必须努力钻研业务技能，以便为宾客提供更加专业、标准、人性化的服务;酒店或部门组织的培训及会议，不得无故缺勤。这些对于我们来说，很重要，无论在哪里都是用得到的。

7.客房清扫准备工作：房态表;房卡;了解房态;按顺序确定清扫的房间;准备工作车;准备吸尘器，等等。

8.客房清扫程序：进入房间先按门铃、敲门，同时报身份服务员。开门在确认房内无动静后，使用钥匙将门轻轻打开三分之一并报明自己的身份，询问可以进来吗?后方可进入。拉开窗帘，打开窗户。巡视检查，并在客房清洁报表内作好记录。发现已消费的酒水，填写酒水单，在下班时递送前台收银处并报告领班。有顺序的清扫垃圾。之后铺床单，铺被单，套枕套，放枕头。按顺序使用抹布擦拭床板、椅子、窗台、门框、灯具及桌面，达到清洁无异物。检查，核对和检查电视频道，检查多功能柜的功能，检查整个房间是否打扫整洁、物品摆置是否到位。按照规定的数量补足客用物品。离开房间，关窗户，检查并整理好窗帘。将清洁用品放回车内。擦拭门把手、关灯，并对大门做安全检查。最后进行登记，写好做房时间，有关消费，损坏等情况。

其实在真正的工作中，我们学的不止这些。客房的工作是比较细致的，它不容我们半点马虎，白天工作，我们要定期开例会，之后开始一天的工作，各楼层分好工，主管向我们交代今天着重要做的事项，但并不代表其他基本工作就要放弃，每天的清洁是必要的。有时会有接待，有时还要盯客，有时要布置房间用于会谈，等等，客房的工作很多。在上夜班时，我们要进行查夜房，做夜床，还要满足客人的正当要求，如，为客人加张麻将桌，客人有带小孩来的要加床，要上盘水果等等的事情，我们都要时刻准备着。当工作不是很忙时，我们会对自己层的物资进行清点、核对，卫生，消防安全等方面更要时刻谨记。记得在十月份，我们还进行了整个饭店的消防知识考核。因为被分到了北五，有时我的任务有些重，这一层会经常接待重要客人，无论是市委政府的客，还是公司企业的客人，我们都要做到!

实习中遇到的问题及解决方法

在实习过程中，我们每个人也都遇到了不同的问题，例如：

1.在我们饭店有位常住客T小姐!她对我们的要求就很高，五酒店，我们就要享受五待遇，为此，主管及有关领导叮嘱我们要尽自己能力，做好服务，让客感到宾至如归。所以对我们刚来的实习生来说，更是倍加小心，细心耐心服务。对唐小姐的习惯我们也是谨记在心，真诚服务!有一天晚上我和同事值夜班，T小姐让擦皮鞋，还要立刻送回，当我把鞋子送回去时，门上打着请勿打扰，接下来我陷入矛盾中，送还是不送，想了想，先打个电话问问吧，回到值班室，接起电话，问道你好，T小姐，打扰你了，鞋子已经帮你擦好了，现在要送过去吗?T小姐也很有礼貌的说拿过来就好，把鞋子送去的同时，我还带去了两个擦鞋布，这让T小姐很高兴，还说了句辛苦了!这一局简短的话，却是顾客对我工作的认可。

2.有一次北五有个市委重要接待，有些领导要在房间里会谈，客房部选了几个人站位，而我也在其中，被我服务的是位和蔼可亲的老领导，虽说有些紧张，但一切进行的还好，第二天他去的时候，我看到他没有带自己的水杯，于是让其他服务员就帮忙拿过来了(因为当时自己不能走开)，老领导很高兴，还在领班那夸奖了我，这孩子不错啊，很细心。当时的话还很清楚地记得。虽是一些小事，却可以反映出大的问题。生活中我们就要让自己变的细心。

3.在实习过程中，我们经历了好多场大雪，面对这些，我们没有落后于其他部门，起早去扫雪，十分积极。扫雪是很累的，因为\_\_这边的雪下得都很大，而且你边扫雪雪边下，就好像在跟你开玩笑，可我们的身影还是出现在风雪中，为了给我们鼓劲，主管拿来了数码相机，给我们找了点乐子，雪扫完了，我们的欢乐也留下来了!

4.在实习过程中，我接触到了好多外宾，这是我感受到我的外语水平还有待于提高，所以，我找来了旅游酒店英语类的书籍，增加自己的知识储备，还让朋友教了几句常用的韩语和日语，因为\_\_这边韩国人和日本人也是很多的。

实习总结

四个月的实习很快结束，20\_\_年1月1号，我们又一次坐上了景区专线车，但这次却是要回到学校，继续我们的学习，结束这一次的实习。清晨，我们拎着行李挤在车上，天又一次重复了我们刚来实习的情景，又下雨了，这是我们的心情却是伤感的，主管，领班来送我们，我们眼里有了泪水，她们一样，毕竟在一起生活了四个月之多，我们之间也有了感情，我们互相道着别回去好好学习，记得回来看大家，一句句话语流露着真情，流露着不舍与惜别!

四个月里让我感触颇多，熟悉了酒店的基本机构，及每个工作机构的基本工作流程。通过自己的努力实习自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，在实际中提高自己对管理的理解和感悟，为以后的工作打下基础，学会如何做人，在实际工作中，不断发现了自己的缺点和优点。在工作中学习在学校学不到的实际知识，学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵自己，要学会和同事之间好好的相处，找好自己的定位，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，只有这样才会得到别人的认可和称赞的!当然不止这些，学习时无止境的，社会在发展，我也要时刻给自己加油，补充能量，争取在激烈的社会竞争中，为自己占有一席之地，打下强有力的基础。

最后，感谢自己的辅导老师，带队老师以及曾经帮助过我的实习领导和朋友。

**3酒店管理学生实习调查报告**

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。

一、实习目的

深入工作岗位，了解具体的工作内容，使自已所学的理论知识与实际相结合。

二、实习内容

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。

三、实习体会

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。

四、实习总结

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。

**4酒店管理学生实习调查报告**

寒假的愉快生活一眨眼就这样过去了，今年的寒假我过得与众不同，我按照自己的意愿去了上海爱晚亭酒店实习，我收获的还是挺多的，特别是在对于以后所工作的熟悉方面，明白以后工作是在做什么，还有了解这个社会，具体的说是上海这个地方的圈带社会。这次实习让我体会到了很多。首先体验到生活;实习让我明白了社会的真实与残酷性，让我在接下来的学习阶段中能够更加勤奋。

在上海爱晚亭酒店学习的东西有很多，和老员工的相处也就是从师傅、徒弟这样称呼调节和融洽起来的，在每天的跟班学习中都可以了解不少的服务技能，回过头看看当初的生疏和胆怯现在都消减了不少，如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们着想，如何在不影响酒店正规制度的情况下，做到客人和领导都满意。在实习期间我应用所学的酒店管理知识，做到理论与实践结合，了解并掌握酒店的有关服务流程与技能。同时，提升自身素质，完善自己的知识体系，达到锻炼能力的目的。

在正式实习之前。我们经过了一周的培训，培训的内容有：酒店的产品知识与服务技能，单位的规章制度等等。在后面的实习期间，我熟悉掌握了酒店的各项流程与技巧，并很好的实施于我的工作当中，同时，自我的服务意识与技巧在不断的得以提升，给顾客最为满意的服务。

磨刀不误砍财工，之前的锻炼也就是为迎接上岗所准备。初尝当班是提着心吊着胆的，可是当你站在工作台边看见客人对你谦和的微笑的时候那就是一种满足、一种很莫名的成就感。以下就是我实习的心得。

1、你必须具有非常好的沟通能力。2、你心思缜密，具有很好的处理突发事件的能力。在工作之中我们必须掌握服务意识与技巧。

服务意识是指酒店全体员工在与一切酒店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。而且它所提供的服务不涵盖个人职位大小，都要以竭诚服务态度去面对每一个顾客，使他们感受到真正的宾至如归。

服务技巧是指酒店的全体员工在酒店经营时间内，对于任何损害酒店利益或遭到顾客投诉，都要有机敏的工作方式予以服务的周到，争取在最短的时间内发现问题亦或是突发事件，都得到及时纠正，做到上情下达，互相合作，使得在不损害顾客利益的情况下把酒店利益最大化。

礼貌是一个人综合素质的集中反映，对于酒店更加如此，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。始终如一坚持\"客人永远是对的\"的方针.客人是酒店业的灵魂,没客人那么酒店就不会存在了。

在酒店的实习过程中，我了解到了很多酒店文化。饭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。

**5酒店管理学生实习调查报告**

转眼间，五个月的实习生活已顺利结束，现在回望一路走来的日子，感想、感悟、感动颇多。现就小发一下感慨，记录一下我的难忘酸甜并在的实习生活。

首先，感谢学校给我们提供的这个珍贵的实习机会，使我们相对容易的和社会接轨，将理论运用于实践，给我们提供一个犯错误的机会，让我们更早的认识社会，明确自己的发展方向，更好的提升自我，投入到实习后短暂而珍贵的大学生活中。

怀揣着种.种期待，少许激动，我来到了天津一家四星级的酒店。经过简单的介绍与了解以及考核，很幸运我被分到酒店客房部担任客房文员一职，和我期待的更多的与人接触，培养自己应对突发事件的反应力、解决力以及学习更多人身上的闪光点的愿望要求相满足。在这种感谢与幸运中，我开始了我的工作。

期间遇到很多状况，让我收获了很多，认识了很多，学习了很多。通过与客人的交流以及解决客人的要求与问题中，让我意识到了高质量服务的重要性。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，学会了用标准化礼仪礼貌待客，明白了学好外语的重要性。

经过五个月的酒店实习，我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。礼貌是一个人的综合素质的集中反映，酒店更是如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到：口到、眼到、神到。对于客人的要求要尽量帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其它解决办法。

在与同事一起合作学习的实习工作中，我认识到我不只是一名实习生，是和其他酒店员工密切合作的员工。和各部门同事密切合作，维护酒店形象和创造最大利益，不会因为自己是实习生而受到特别的礼遇和其它新员工一样，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。所以要坚强，要独立。

文员的工作要求我要比较全面地了解酒店的组织架构和经营业务，接触形形色色的客人，同时与各部门的同事进行密切合作与交流。这让我了解到人际沟通、理解、包容的重要性，让我更深刻地了解社会，拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会，融入社会。

实习生活让我认识到我的方向。我将利用实习给我的启发，珍惜最后在校的学习时间，不断提升自我，朝自己的理想不断努力。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn