# 酒店实习周记 酒店管理实习报告(模板12篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-05-24

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。酒店实习周记篇一根据...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**酒店实习周记篇一**

根据我院酒店管理专业的教学计划，通过自己联系，我于20xx年8月—20xx年2月，在东莞美怡登酒店进行了为期7个月的专业实习，实习的岗位主要在餐饮部。通过本次实习，巩固了所学的专业知识，尤其对餐饮部有了更加贴身和深切的感受，同时也对酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

1、实习单位：美怡登酒店（miraton hotel）

东莞美怡登酒店（miraton hotel）位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需5至10分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务度假酒店。与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高23层，精致典雅的装潢美轮美唤，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的club—mba夜总会，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2、实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有15间贵宾房、有同时可容纳400人就餐的大厅、可容纳180人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

1、熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2、熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东星斑、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3、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。

4、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。

5、酱料的搭配

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6、珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7、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。

8、、开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家俬，打开水的；有盘点家俬的；有入台布的；有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的；有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟；扫地、抹转盘；摆台等工作。

9、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。

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。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。

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。

1、从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了 ，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

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、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。

4、机械式管理，缺乏弹性

在酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，比如上班不打卡扣三十块，下班不打卡扣五十块，一个月迟到三次以上没有奖金等，我觉得酒店的这些制度都缺乏弹性，就拿上下班不打卡来说，其实你没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣你的钱，这无疑对员工来说是不公平的，等于你这一天白给人家干活了。这些我觉得也是他们缺乏以人为本的体现。

5、管理层人员素质不高

在酒店里，经常可以听到领导臭骂下属的声音，我觉得这是缺乏素养的表现，因为整体上管理层人员的素质不高，有很多员工都是因为受不了上级对自己严厉的呵斥，而选择了辞工。他们不顾下属的感受，只是站在自己的立场上考虑问题，从而伤害了员工的自尊。

6、培训机制不完善

在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。在此期间，曾被评为优秀员工一次。通过这短短七个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

**酒店实习周记篇二**

20xx年x月x日——20xx年x月x日我们按学校的安排到xx星级酒店进行实习，我所实习的单位是xx国际酒店。

本次实习主要是为了让我们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，从而帮助我们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。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“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，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，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消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

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。

是我心理落差最大的一个时期： 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。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。

在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了 ，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

**酒店实习周记篇三**

200\*年\*月——\*月，我在华厦大酒店采购部实习。这是我第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。半年来，我秉承自己一贯固有的踏实、认真做人的作风，以高度的责任感和事业心来为酒店服务，把自己多年来在学校所学到的知识应用于实践工作中，对自己严格要求，克尽职守；在领导支持及同事的配合下，较圆满地完成了这次实习。

此次实习工作中，我主要的实习内容是学习酒店采购部食品组采购流程。平时我所做的是日常电话接听、客户接待工作，以及给各种杂活。简单来说就是学习做一位办公室文员，却有与一般文员的工作不太一样。我是学旅游管理的，我在采购部不仅仅只是学做简单的文员那么简单，主要的还是多看，多问，多学，学习酒店的管理模式。刚开始上班时，真有些不习惯。面对着这么生疏的环境，心态还没有及时的转变过来。不过经过慢慢的适应自己也就同办公室的同事打成一片了。

“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到上级的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，上级的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。办公室主任也经常说：“读万卷书不如行万里路。”六个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。参加工作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很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是打打电话处理文件跟供应商联系，几乎没用上自己所学的专业知识。但办公室工作是一个特殊的岗位，它要求永无止境地更新知识和提高素质。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

一是向领导学。在办公室工作，与领导接触的机会比较多。半年来，我亲身感受了企业各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

二是向同事学。古人说，三人行必有我师。作为一名大学毕业生，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个工作人能力发展的瓶颈。正是不断地虚心向他们学习求教，我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。

三是在平时的工作中会遇到许许多多的问题，我就是在解决问题的过程中学习，当然这些问题一般是突发的，我们所不能避免的。

我记得有一次，跟我同组的主任休息，那一组就由我来独挡一面，当我正在输入数据的时候，由于程序不稳定，一下子做的东西全没了，文档里出现一片空白。我的头翁的一声，我也给懵了，这可是大问题，若不搞好，今天就没法工作了，明天的计划也下不了了。刚开始我很着急，试了很多种方法都不行，我深呼吸，强迫自己平静下来。其实我可以打电话请教主任，但由于各种原因，也是一种好胜，我最终没有打电话。我忽然灵机一闪，昨天不是另存在u盘了吗？个人简历我就把昨天的覆盖了那天的文挡，没想到居然好了，只是要再重新做一次刚才所做的。从这件事我知道我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。在酒店工作半年以来，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步，较好的完成了本职工作。

由于我住得离酒店还有一段路程，走路要走20分钟左右，还好，我所在的是后勤部门，上的是朝九晚六的班，也不用加班，相对与其他同学所在的部门来说，我幸运多了。但由于我所在的组只是一个办公室主任和我，且必须天天有人值班，所以我的休息时间很不固定。在学校习惯了正常的休息时间，来到这有时星期天也得上班，正常工作日却休息，这让我很不习惯。我们必须克制自己，心得体会不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

还是得认真完成。一直以来，我们都是依靠父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。也许工作以后，我们才能体会父母挣钱的来之不易。而且要开始有意识地培养自己的理财能力，我现在是实习生，工资水平不高，虽然酒店包吃包住，但除掉日常的开支，我常常所剩无几，一不留神可能就入不敷出成为月光一族，但此时的我再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我要合理支配我手中的这笔少的可怜的钱。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，对于还没出校门的我们很多时候无法适应。工作总结比如我们酒店做市场营销的同事，就是由于利益的关系，关系显得有点淡漠。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于酒店的发展。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是“多工作，少闲话”。且在离毕业走人仅剩的一年里，更加珍惜与同学之间的相处。幸好，我所在的办公室各主任之间都不存在什么利益关系，大家相处还算和睦。

作为办公室秘书，我的理解是没有什么谋求利益和享受待遇的权力，只有承担责任、认真工作的义务。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。在平时的工作中，对领导交办的工作，从不讨价还价，努力保质保量完成；对自己分内的工作也能积极对待，努力完成，做到既不越位，又要到位，更不失职。在同办公室其他几位同事的工作协调上，做到真诚相待，互帮互学。半年来，我的工作得到了领导的认可。

回顾我在酒店半年的实习工作，我的主要体会是多请示、多汇报、多通气、多动脑、多动笔、多请教，注意在干中学、学中干，不断在实践中增长知识才干。同时在半年的工作中，我了解到酒店的系统还不是很完善。就拿我所在的采购部所看到的来说吧，厨房下计划还是用手写，而且有时候写的字又很不规范，看不懂，这对我来说也是一个考验。对某些供应商（当然不是全部，这也跟供应商有关系）下计划也是打电话，要一项一项的读，这很容易出错。总的来说，这次实习我受到了部门领导的认可，对我的工作也很满意，但我清醒看到自身存在的问题和薄弱环节。

1缺乏工作经验，独立工作能力不足。

2在学习中还不够积极主动，认识还没有到位。

3对办公室工作情况缺乏认识，对秘书岗位工作情况估计不足。

4有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，上报情况不够及时。

酒店管理实习证明范文

大学生酒店管理实习报告

酒店管理毕业生实习报告

酒店实习调研报告范文

酒店管理实习证明

【推荐】酒店的实习报告范文合集九篇

**酒店实习周记篇四**

实习是每一个毕业生必经的一段经历，它使我们在实践中了解社会，巩固知识，实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，运用所学习的专业知识来了解会计的工作流程和工作内容，加深对会计工作的认识，将理论联系于实践，培养实际工作能力和分析解决问题的能力，达到学以致用的目的，为成功走向社会做准备。为此本站演讲稿栏目小编为大家收集整理了精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助!

\*\*\*\*管理学院旅游管理200\*级

\*\*实习单位：广西\*\*\*\*大酒店

实习时间：2024年9月——2024年11月

序言

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的`一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一!

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅gardenrestaurant”，我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想

大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店!

第四部分：总结

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工!有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

二、企业缺少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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励!

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

————————

参考文献：

齐善鸿《新人力资源管理》1999年第一版海天出版社

蒋丁新《饭店管理》xx年第一版高等教育出版社

**酒店实习周记篇五**

经过xx个月的实际运用，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

xx酒店隶属于xx市xx区开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店，xx市政府会议采购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足10—500人的会议要求，容纳500人的会议室，可提供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影、led会标显示、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳700人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计107套，室内装修典雅，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的选择。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球、ktv、健身等项目，可满足您各种休闲需求。

酒店地理优越，交通便利，距西客站、桥交通枢纽仅分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

二、实习主要收获和体会

（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

经过了六个多月的酒店实习，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。

3、英语水平的提高

在准四的温泉会议星酒店中，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，对本酒店都不熟悉，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xx酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了\*，就要处处维护xx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，xx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。

三、实习想法和建议

（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18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。

是一个新生的涉外四酒店，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送洗衣物的归还工作，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24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。

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4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。

会议管理制度百密一疏，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。

**酒店实习周记篇六**

1、台州开元大酒店（驻地实习）

2、浙江瑞鹏汽车电器有限公司（走访实习）

通过进厂实地实习，了解企业生产经营组织过程，企业的组织结构，加强管理理论与实践的结合。

xx—6—20————xx—8—20

浙江瑞鹏汽车电器有限公司

浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了iso9002、qs9000&vda6。1国际质量体系认证。公司创建于xx年，位于中国汽摩配之都——浙江省瑞安市，并于xx年在吉林成立吉林瑞鹏汽车电器有限公司，形成以汽车暖风机总成为主产品的生产基地。公司总占地面积4897m2，建筑面积9800m2，现有职员400余人，其中大专以上学历100人，技术人员150人，高中级技术职称40人，产值达8000余万元，集产品开发、试制、生产和销售为一体。

公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。

经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐。xx年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。xx年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”。xx年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。

回顾过去，创业维艰，展望未来，任重道远。“为各类汽车生产优良品质的配件，以真诚的服务赢得用户的满意”是瑞鹏的经营理念。瑞鹏人愿与国内外朋友携手并进，共创辉煌！

台州开元大酒店是开元旅业集团踌地区连锁发展的第七家酒店，酒店地处台州经济开发区中心，位于台州市东环大道458号，毗邻台州市政府，距离黄岩机杨10公里，距离甬台温高速公路黄岩出口20公里，交通便利，酒店部投资2。2亿元。按四星级标准设计建造。xx年5月，台州开元大酒店建成并开始试营业，酒店占地24亩，建筑面积4万余平方米，楼高9层，共拥有各类豪华客房372套，大小餐厅7个，可容纳1000余人同时就餐，康体娱乐设施齐全，包括大剧场，ktv包厢，棋牌室，健身房，桑拿中心等数十个娱乐项目，拥有不同规模的会议室11个，多功能配备八声道同声传译，酒店目前为台州市档次最高，规模最大，设施最齐全的旅游涉外饭店之一，酒店所在地区集江。海，山于一体，无论商务会议，旅游观光，休闲度假均能令宾客倍感尊荣与舒适。

财务部，安全部，工程部，客房部，前厅部，康乐部，餐饮部，公关部，销售部。台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下，本着以服务为基础，以人本为宗旨，以品牌为核心，以连锁为模式，以市场为先导，以学习为动力，以绿色为形象，以文化为风骨的经营观念，依托集团公司的综合管理和投资平台，以饭店业为主导产业，塑造强势品牌，实施连锁化经营，积极发展房地产产业，形成具有竞争力的房地产业特色，导入导入和孵化相关产业，强化产业结合优势构建产业联动发展体系，力争在未来5年内，构建高效运行的综合管理和投融资平台，拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司，形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团。

**酒店实习周记篇七**

摘要：酒店管理专业并不象其他专业那样，非常注重理论知识，酒店管理的一大工作特点就是灵活性、突发性。很多事情的发生都是突然的，然后就算是针对同一类的事情，处理的方法也是不同的。所以酒店管理专业的学生应当非常注重工作经验的积累，才能在今后的工作岗位上适应自己的工作，做到最好的服务的同时，保护了酒店以及自己的权益。

关键词：工作经验 理论结合实际

酒店管理专业并不象其他专业那般重视理论的积累，它对于经验的积累是非常重要的。原因就在于，酒店管理的一大工作特点就是灵活性、突发性。很多事情的发生都是突然的，然后就算是针对同一类的事情，处理的方法也是不同的。面对每一位顾客，你的接待方式和处理方式都应该是不同的，而这些是无法在书本上学到的，只有通过实践，也就是亲身去服务顾客，积累经验，才能做到能够接待各种各样顾客的优秀服务员，从而成为优秀的酒店管理人员。可还在校园里面的我们这班学子却从未接触过酒店服务工作，从未真正了解过酒店服务工作的难度，从未长时间地去从事一项服务工作，并且我们这群学生的社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真真正正地走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践走进国际五星级酒店，长沙顶尖酒店，长沙运达喜来登酒店健身中心实习。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不仅仅要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，从实践中学其他知识，不断地从各方面来充实自己，来武装自己，才能在竞争中突出自已，表现自已，最终获得成功。

在健身中心里，顾客往往一眼就能看出我是实习生，虽然我的服务流程很规范也很熟练，但是从脸庞上流露出的就是未经历社会，未经历风雨的样子，不过也许就是因为这份年轻，在我并不熟悉的会员来到时，我的接待没有那么的娴熟他们也会很理解我。我也并没有因为我在他们面前没有多少经验而感到胆怯，而退后，我相信我也能做的像其他员工一样做好这方面的接待工作。我的岗位是健身中心服务员。我的工作是在健身中心的游泳池担任救生员以及在健身中心前台担任服务员。虽然去的时候正好是健身中心的旺季，工作会非常辛苦非常累，但是热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触到了社会，了解到了酒店工作的详情。在健身中心，虽然我的岗位是分配好了，但是本着实习生多做点也是给自己锻炼的机会的想法，我也会做很多不用我做的工作，比如说清洁卫生会有负责清洁卫生的员工去做，不过在我不忙的情况下，我会帮着他们一起做清洁卫生；在游泳池职守的时候，我也会多职守一会儿；在前台的时候，我也会帮着前台的同事去叠布草，去接电话，去切水果，去送饮料等等不同的工作。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以便提高自己的综合能力！走进社会，走进工作岗位，我接触到了各种各样的顾客、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对和处理这些我从未面对过的种种。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。

在学校，我们确实学习了很多理论上的东西，但是那终归只是学习，并没有通过实践而内化为自己的东西。但是通过实习，我真的感受到了书上所说的理论，在实际工作生活中的运用是非常的实用，也真的感觉到了理论联系实际所产生的力量。比如说直线职能制的运用，马斯洛需求理论等等理论知识当运用到实际工作生活当中去的时候，确实感觉到非常便利非常有用。在此，我要好好感谢老师们孜孜不倦地教导，一些理论知识的学习，使我发挥了大学生该有的能力，使得酒店内的同事都非常赞赏我的专业知识和能力。有些问题在课堂有过探讨，有过认真听讲，有过认真消化，又有平时作业作为补充，使得我比其他同事能看得更广，想得更多，站的更高，也让我有了更加丰富的知识层面去应付各种工作上的问题。作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各种各样的人进行交往，处理自身各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践是必不可少的一环。今后我要尽自己最大的可能为社会做出自己应做的贡献。只懂得纸上谈兵是远远不行的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己，使自己成为一名合格的、对社会有用的人才，我一定会认真地学好知识，并将知识运用于实践当中，去不断的深化对理论知识的理解，从而内化为自己的能力，提高自己的综合素质与综合能力。

我很感谢这次能获得这样的实习机会，通过两个月的实习，让我接触到了真正的酒店工作，体会到了什么是服务，如何去做服务，使我对酒店行业的认识从纯理论上升到了实践的欢界，并能够从实践的感性认识上升到了更加深可得理性认识，在实习的过程中深刻认识到了管理知识的重要性。在剩下的两年大学生活当中，我应该更加注重对酒店管理知识的学习，多阅读专业书籍，多看一些案例分析，自己主动进行思考，如何将学习到的理论知识运用与实际的管理当中去，为今后的职业生涯打下良好的基础。

**酒店实习周记篇八**

学校的学习生活转眼已经过了两年半，通过两年半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”本”(专业名称选填一下)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，也为了了解更多关于本专业的专业技能，遵照学校的指导与安排，我于xx年xx月在xx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，我不仅学到了更多关于专业方面的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习加深了我对本专业的了解，为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对专业前景充满信心。

(这个你自己写一下吧)

2.1 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xx(记得填上)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(你要觉得不合适就改一个别的)的使用，巩固了理论知识。

c)阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可

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

j)将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

(在这加一些你们培训的，新的知识。做简要介绍。就把你的笔记抄一段) 2.2 实习收获：

2.1.1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。一个良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。

一、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

二、饭店前台计算机管理系统

三、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

四、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。

2.1.2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两年多来，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。

营业收入控制的同时，因成本费用直接影响酒店的利润，是现代酒店管理工作的一个重要环节，是财务管理不容忽视的问题之一。在激烈的市场竞争中，要不断降低成本费用，提高经济效益，增强竞争优势，就必须转变成本控制观念，扎扎实实认真做好成本控制工作。

总之，一个健全的财务机构对于现代酒店是至关重要的。财务系统健全了，才能使酒店进入一个良好的循环模式，为酒店发展营造一个良好的空间。

3.1 经过这一段时间的实习，我对我的工作做出了如下总结：

3、无规矩不成方圆——开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

4、团队精神——团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热心的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的东西，我都迅速了解以及掌握。大大加速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快得融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

3.2 实习感受

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对一个刚从大学校门迈出脚步进入社会的大学生是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好得服务社会。

实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节!一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

经过实习，我感觉我更加深了对本专业的理解，也使我能够更好得运用专业知识。并且了解到本专业还有很大的发展空间，我所掌握的知识还远远不够，要达到我心中所想要达到的目标还有很长的路。

实习只是工作的前奏，在工作中更好得发挥自己的才能，取得更大的进步使我今后要努力追寻的目标。作为新世纪的大学生，我应该表现出大学生所应该具有的能力和素质，在工作岗位上严格要求自己，不断提升自己，使自己永远走在专业的前列。

**酒店实习周记篇九**

xxx班酒店实习报告，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。

它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就领先于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。酒店可以利用多媒体技术，把酒店整体的设施设备、内部环境装饰、各种特色服务等在互联网上动态地表现出来。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。

酒店的网站，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。

酒店集团的网站，可以让客人在网站上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。互联网营销对单体酒店的帮助更大。在没有互联网之前，连锁酒店有分布在全球各地的销售网络，有其独立的订房系统，在客源上有一定范围的垄断优势。此时，单体酒店缺乏竞争力，但有了互联网，单体酒店可以通过跟各订房网合作，同样实现资源共享，利益共享。另外，单体酒店能在面对市场变化时表现得更灵活，能根据市场的变化快速调整应对策略。相对连锁酒店虽然有整体的营销模式和策略，能形成轰动效应，但它不可能适合所有的市场，往往容易患“水土不服综合症”。

互联网的到来，给酒店带来了很多便利。它效率更高、成本更低、信息更准确、沟通变得更互动。互联网有利于酒店拓展潜在客户市场，使全球营销成为可能。互联网打破了时间和空间的限制，覆盖了整个世界。酒店通过互联网可以将自己的信息迅速传送到世界各地。世界各地的客户也可以通过网上浏览，马上获得酒店的所有信息，甚至立即完成网上购买。互联网营销扩大了酒店的市场范围，大大提高了酒店的营销能力.

通过这次为期一个月的短期驻地实习和走访实习,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础.同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友.

**酒店实习周记篇十**

关于在晋江马哥孛罗大酒店从事鲍鱼公主的实习报告

1概述

1.1实习单位简介

晋江马哥孛罗大酒店座落于晋江市中心，是该市第一家按照五星级规格建造的国际级酒店，为商务及休闲旅游者提供舒适的住宿和高标准的服务。马哥孛罗宴会厅及多功能会议厅可容纳1,200人，是举办各类宴会，会议和知名社会活动的理想场地。酒店设有室外游泳池、按摩浴池、宽场的健身场所以及最时尚流行的健身设施。酒店设有马哥孛罗咖啡厅，今井日本餐厅及汉唐盛宴中餐厅，为您提供最地道的美食。

1.2实习过程的基本回顾

回想起实习过程挺艰辛的，由于我的岗位是鲍鱼公主，所以在酒店实习的生涯都是在厨房度过的。每天工作除了打荷，备餐具外，也得兼职勤杂工，比如：扛桌子椅子，打扫卫生，搬厨房用品等重活。到岗初期，几乎都是做一些零零碎碎的东西。后来，总厨开始培训我们了，教我们做一些自己岗位职责的事情。比如：“堂煮过桥米线”“煎鹅肝”“煎鲍鱼”“果木片皮鸭”等等。由于平常很少拿刀，所以果木片皮鸭对于我来说是一个难题，看着同伴学得快，心里挺有压力的。我虚心向总厨学习，通过一段时间的努力，已经能开始片鸭子了。

2中餐部工作简介

2.1部门的介绍

汉唐盛宴中餐厅是晋江马哥孛罗大酒店的高级粤菜厅，位于酒店三楼，供应广东佳肴，并设有不同大小的贵宾厢房，满足客人不同的宴会及会议要求。餐厅设有5间装潢豪华的贵宾厢房，可容纳6至60名客人。酒店同时于四楼及十二楼提供较大型的贵宾厢房，可容纳36至180名客人。中餐厅还包括汉唐宫宴会厅，御花园，玫瑰厅，四季厅等等。

2.2改部门管理模式

该部门在厨房采用了“五常法”内容为：常组织、常整顿、常清洁、常规范，常自律的环境管理模式，用简单的方法规范每个细节，通俗易懂，效果明显。在餐厅采用全员素质培训，包括：新员工岗前培训，职业道德教育培训，职业礼仪，外语，服务规范，服务技巧的培训。例如：马哥孛罗酒店在每周一会对员工进行培训。

3实习内容综合分析

3.1本人主要工作介绍

本人岗位职责是出厅堂在顾客面前对鲍鱼进行加工，展示烹煮鲍鱼的技巧。还有客人点到的菜需要堂做的，例如：过桥米线，黑椒牛仔骨，果木片皮鸭等。

3.2专业知识的技术应用

酒店是一个“与人打交道”的行业，我学的专业是旅游英语，而酒店也是属于旅游的一部分。我的工作几乎是要跟客人接触的，所以在口才上能够锻炼自己。英语在一家国际性的酒店显得很重要，很多客人是来自国外的，所以经理也会定期地给我们上英语培训课，提高自己的英语表达能力。有一次，在一个包厢里为客人煮东西，刚好这客人是外国人，他简单地向我打招呼，而我也很友好地跟他打了招呼，得到了客人的赞赏。

3.3遇到的问题与探讨

还记得第一次出去为客人堂煮过桥米线时，一位客人指着米线对我说：“过桥米线出自于哪里？”这么一个简单的问题，我居然回答不出来。从这一点可以看出，专业知识不够全面，应该要不断提高自己的专业知识。还有，在酒店为了避免跟外国人接触时尴尬，应该要提高自己的英语口语水平，争取更大的进步。

4实习总结

4.1实习的收获与体会

第一次出去为客人堂煮时胆子很小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和总厨说了，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，到后来每次在客人面前煮时，我都会热情、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!

5致谢词

感谢雷老师和曾老师老师们为我们介绍经验，给我们进行心理辅导，为我们提供良好的工作环境和氛围。

感谢一直抚养我的父母，没有他们的细心培养，就没有今天的我，感谢我的父母一直以来对我的支持，关怀与爱护。我将会用我的一生与成功来回报他们的恩情！感谢在背后默默支持和关心我的亲人和朋友，有了他们的支持，让我有了更大的动力去奋斗，今后我一定会更加努力，一定会在自己的工作岗位上做出成绩，让他们为我而骄傲。

最后祝愿武夷山职业学院餐旅系培养更多更优秀的人才！

6参考文献

[1]都大明：《现代酒店管理》，复旦大学出版社20xx年版

[2]郑向敏：《酒店服务与管理》，机械工业出版社20xx年版

[3]熊四智、唐文：《中国烹饪概论》，中国商业出版社20xx年版

**酒店实习周记篇十一**

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。

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

经过了六个多月的酒店实习，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日本客人（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）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。

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。

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。

**酒店实习周记篇十二**

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、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。

3、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!”

4、服务茶水:将口布折成正方形放于一骨碟中,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。

5、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。

6、下点菜单及酒水单:将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份,菜品一份)。每份一式四联,一联交厨房或者吧台(菜品交厨房,酒水交吧台),一联交前台,一联交传菜,一联自己留底备查。

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、结帐:集团内部高层可到前台签单,但要注意提醒;正常客人结帐,到前台拿帐单到主人面前,不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度,将客人意见及时反馈给服务经理。

11、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。

12. 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。

三、实习收获与体会

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

经过了六个多月的酒店实习,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日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)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)实习体会

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。

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。

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