

2023年大学生酒店实训总结报告(汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大学生酒店实训总结报告篇一

2，去祖国的中心看看：北京是我一直想去的地方，作为中国的政治文化中心，它的魅力深深的吸引着我。我真正体会到了那句话的真谛“身未动，身已远”。

3，更好的融入社会：作为学生，我们身上还有很多稚嫩的气息，在这短短的几个月时间我们需要做的是来一次华丽的转身，摆脱稚嫩，尽快步入社会青年的行列。要知道，属于我们的学生时代已经接近尾声，弱肉强食的时代才刚刚开始。为了我们的青春，更为了我们的梦想，我们要努力奋斗！

4，丰富阅历：我们年轻，我们的经历太肤浅，社会对于我们来说真的狠陌生，而我们所需要做的就是丰富我们的阅历，从基层做起，一步一步，稳扎稳打。稳重，踏实，老练这些品格正是我们所需要的！

二，实习时间

xx年1月12日到xx年5月4日

三，实习地点

北京首都机场希尔顿酒店

四，实习内容

我的实习岗位是在前厅部下设的礼宾部做行李员，行李员字面意思理解就是拉行李的，其实可没有想象的那么简单，我自身认为行李员几乎是无所不能，这个职位对于酒店来说太重要了，毫不客气的说客人对于酒店的印象直接取决于我们行李员。下面我就简单介绍一下行李员究竟是干什么的。

工作职责：

- (1) 协助住客搬迁行李。
- (2) 代客交收信件、包裹、便条及电报等。
- (3) 对客人保持友善，整洁及称职之形象。
- (4) 向客人提供优良及有效率的服务素质。
- (5) 听取住客之意见及解答住客之疑难问题。
- (6) 尽量满足住客的特别要求，如代客包装其物品等。
- (7) 负责所有电话询问及柜台询问事宜。
- (8) 保持行李搬迁能提供迅速及友善之服务。
- (9) 代理行李保管事宜和签发行李索取标签事宜。
- (10) 保养行李服务设备。
- (11) 保持行李储藏室之整洁。
- (12) 收集住客之退房门匙。
- (13) 熟识酒店之设备及服务，并对客积极介绍。

- (14) 提供大堂正门之开门迎宾服务。
- (15) 迎接客人，提供帮助，把客人引领到总台接待处。
- (16) 在正门开门及欢迎客人时，如遇雨天，需拿伞方便客人上、下车。
- (17) 从总台接待员手中接过钥匙后，再一次核对钥匙牌上的房间号码。
- (18) 带领客人到指定房间及介绍房间设备及其使用方法。
- (19) 住客退房时，引领其到收款台办理退房手续。
- (20) 把行李装上出租车，盘点行李件数及恭请客人确认。
- (21) 协助保持大堂区域清洁和整齐。
- (22) 对上向行李组主任报告及负责。
- (23) 负责其它由行李组主任所安排之任务。

不光是这些，还有帮客人指路，当导游，充话费，总之客人所提出的各种问题我们都会尽量给以解决。

五、实习心得与体会

短短的四个月的实习，我深有感触。来到酒店之后才知到什么是”人精”！

这句话还是我一个同事和我说的，我仔细想下其实也没那么可怕。就那我们部门来说吧！虽然有些都是社会混混，但是他们都挺不容易的，虽然有的时候为了钱会黑你一下，在背后可能会诋毁你，甚至说不定啥时候向经理就告上你一状。但是这都是和他们的生活环境有关，来北京工作的大多都是

北漂，一个月两千多的工资，有的甚至和妻子租20平米的房子过日子。他们的生活是如此的艰辛。以前我对北漂没什么感觉，但是借此次实习的机会，我认识了很多北漂一族，对于他们，我只能敬佩。北京其实并不是一个令人起敬的城市，它成就人们梦想的同时也摧毁人们的梦想。有些人来了又走了，有些人来了留下了。是啊！北京这座城市留下了太多人奋斗的足迹。我的足迹也算是印下了，此次实习真的让我成长了，让我学到了大学三年从未学到的知识。社会并没那么可怕，可怕的是我们被社会这个大染缸所染色。我们还年轻，我们拥有自己的梦想。我们毕业了，但依旧是学生时代的我们，真的，我们不需要什么改变。我们只需要保持我们这颗纯真，质朴，善良的心。

其实我也不愿意独自旅行，危险到不说，那实在是太无聊了，而且还没有人给你照相！哈哈！但是到北京我所有的行程几乎都是一个人完成的。开始我真的是没有办法，因为没有人放假，放假他们也没有时间，我只能独自前往。但是时间久了我渐渐的爱上了这样的旅行方式，当然不是习惯而是真喜欢。熟悉的地方没有风景，当远处的风景和自己融为一体，那是多么美妙的感觉。除了北京城外我还去了定州、天津和承德。其实我本打算去一次黄山的，我当时的往返车票还有住宿都搞定了。结果我们经理给我来了个晴天霹雳把我的假期取消了！悲剧诞生了。我从未如此上火，甚至还和经理顶撞了下。但是我的理性还是让我服从上司，黄山之行算是泡汤了。为了此行我准备了足足的半个月，一想到我所定的旅行计划我就新潮澎湃！从小到大我为上上火。这次算是倒下了，我竟然得上了口腔溃疡！哎！真是的，这种感觉太难受了。哈哈，人生就是这样，什么都需要你亲身经历你才会有真的感悟。独立从一个人旅行开始，我现在终于可以理解书中的内涵，北京，不虚此行！我真的独立了！

大学生酒店实训总结报告篇二

根据教学计划的安排，3月7日至11年6月7分配到xxx酒店实习

酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识.....使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布，同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多!直至实习结束我在xxx酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工

作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1、起初的适应阶段

根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2、之后的积极工作，努力学习

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作

没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序(如饭市不能先上青菜等)也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

求职网小编为大家推荐相关实习报告范文：

酒店实习报告范文

大学生酒店实习报告

大学生社会实习报告

大学毕业生酒店实习报告

大学生酒店实训总结报告篇三

实习地点: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)

实习目的: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.

实习时间:xx年-6-20----xx年-8-20

1. 企业介绍

1. 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，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！

2. 台州开元大酒店

台州开元大酒店是开元旅业集团跨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，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，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崇与舒适。

酒店管理实行部经理负责制，酒店总经理对酒店整体的'经营管理活动统一领导，全面负责，酒店的重大方针，政策由总经理提交店务会议讨论决定，报集团公司批准后实施，酒店设总经理，副总经理以及各部门经理，经理助理，领班组成酒店的管理层，酒店下设10个部门，分别为人力资源部，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.

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, 以人为本为宗旨, 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.

二. 简要分析

大学生酒店实训总结报告篇四

对于一个酒店来说, 服务是形象之本、竞争之道、财富之源。酒店服务是有形产品和无形服务的综合, 酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”, 只有员工处在满意的愉悦状态才能为客人提供最优质的个性服务, 赢得客人满意和再次光临。对于从事就店业的员工来说, 培养优质服务意识更为重要。在服务中, 微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词, 也是最好的“武器”。通过实习, 了解到自身的不足, 总结了经验教训, 在以后的学习生活中我将明确自己努力的方向, 不断进行自我增值和完善, 为自己的职业生涯打下坚实的基础。

一、前言

（一）实习单位和时间

1、实习单位□xx大酒店□chinahotel——amarriotthotel□

2、实习时间□20xx年x月xx日——x月x日

（二）实习单位概况

1、酒店介绍□xx大酒店□chinahotel——amarriotthotel□1984年开业，是xx最早的几家五星级酒店之一，是国内首家中外合作经营的大型五星级酒店，是xx目前唯一一家由国际酒店管理集团管理的五星级酒店，也是xx唯一五星级的xx国际品牌酒店，更是xx国际集团在这个发展迅速的大都会的旗舰酒店，其业主是xx岭南国际集团。

在过去的二十年里，作为这个充满活力的国际大都市改革发展的中坚力量□xx大酒店引领着xx市乃至整个华南地区酒店业飞速发展的脚步□xx大酒店坐落于风景怡人的越秀公园与流花湖公园的环抱中，紧邻历史悠久的西汉南越王博物馆，地处xx繁华的市中心，邻近xx火车站，正对中国进出口商品交易会流花展馆，距新xx国际机场仅三十五分钟车程，位居地铁二号线越秀公园站上盖，宾客可乘地铁轻松直达中国进出口商品交易会琶洲展馆及xx火车东站，交通便利，环境舒适□xx大酒店不只是传统的商务酒店，它更为客人提供各种各样的设施，使无论是商务行政人员、商务旅游者还是于xx短期居住的家庭，都感到宾至如归□xx大酒店揉合了中西文化各自的韵味，传统的中国精神在其中熠熠生辉。

xx大酒店主要设施：

（1）会议设施□xx大酒店拥有多间舒适优雅、气势不凡的会议室和多功能厅房。它们集中分布于酒店二层，由大堂乘坐电梯直接可达。这里配备有最先进豪华的会议设施和高效而

周到的专业团队。同时，丰富的中西知名宴会美食亦会让您的商务活动和各类盛会大为增色，圆满成功。包括大型宴会厅——丽晶殿、钻石厅；多功能宴会厅——1-14厅、逸致轩、水晶轩等。

（2）康体娱乐设施：无论您是想要舒展筋骨还是进行锻炼，中酒宽敞的健康中心都能够满足您的需要。健康中心各种设施一应俱全：桑拿室，阳光泳池，有氧运动室和网球场。这里独特的推拿按摩将使您倍添青春活力。包括健康中心、游泳池、网球场、模拟高尔夫球场、花园、儿童欢乐天地、健行轩沐足中心等。

（3）酒店餐饮：食街：酒店一层，共设220座和四间厅房。食街休闲的装修和布置为您营造一个轻松愉悦的就餐环境。对于想遍尝亚洲各地风味美食的客人来说，食街无疑是最理想的选择；四季厅：酒店一层，共设xx座和八间厅房。四季厅布置豪华宽敞，气派不凡，并有独立厅房，可按您所需设计您的特别宴会；丽廊咖啡厅：酒店二层，共设xx座。在布局雅致的丽廊咖啡厅，您既可以尽情享用为您全新奉献的花样繁多，品质上乘的中西自助餐，也可以根据零点菜单选择您钟爱的各种美食。无论用餐还是小坐，这里优雅的气氛均会让您倍感舒适；钢琴吧：酒店一层，共设xx座。xx大酒店全新奉献的钢琴吧将是您享用美食、娱乐、休闲的心水之选。在此您既可以欣赏美妙爵士乐，也可以品尝特色小食、饮品及各种马天尼酒。还有凌霄阁扒房、龙野城日本餐厅、美食阁。

（4）房间设施：酒店客房格调高雅、设施齐备的高级客房及套房。富于时代感的房间完美地融合了中国传统元素与现代化的先进技术，我们的宾客将体验到无可比拟的温馨和无处不在的周到服务。

（5）服务设施：宴会厅、送餐服务、游泳、酒店内餐厅、洗衣服务、停车场、咖啡厅、叫醒服务、酒吧/酒廊、礼宾司服

务、医疗、商务中心、水疗服务、儿童看护、会议室、旅游服务、前台贵重物品保险柜、美容美发、擦鞋服务、提供泊车位、健身、大巴或轿车租赁服务、桑拿、外币兑换、会讲英语的服务员、蒸气浴□atm取款机、会讲日语的服务员、接机、票务处、邮局、国际网络。

(6) 购物设施：精品店、名店城。

2、管理集团介绍□xx国际集团是全球首屈一指的酒店管理公司，业务遍及美国及其它xx个国家和地区管理超过xx家酒店，提供约xx间客房。该公司的总部设于美国首都华盛顿特区，共有员工xx人。xx在20xx财年的营业额达到xx亿美元□xx还被《财富》杂志评为酒店业最值得敬仰企业和最理想工作酒店集团之一。

3、业主介绍：岭南国际企业集团有限公司是20xx年x月组建的隶属于xx市国资委的国有资产授权经营公司，总资产超过人民币xx亿元，是xx市第三大商业航母，集团以酒店为主业，以旅游、商贸、物流为辅业，旗下包括花园酒店□xx大酒店、广之旅等知名品牌。为加快集团酒店业务发展步伐，岭南国际企业集团根据市场发展趋势，整合集团资源，正在全力打造中高档经济型连锁酒店品牌岭南佳园酒店，计划以珠江三角洲为基础，力争在3年内打造华南经济型连锁酒店领导品牌。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

大学生酒店实训总结报告篇五

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，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！

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，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！

第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生长下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了铁道大厦又认识了同事、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，深受到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，还有就是做为三星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。

在中餐厅，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，再后来就是刘主管，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。

(二)

一、实习岗位与内容

(一)酒店餐饮服务

当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓

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)

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、菜肴质量的优质，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。