

毕业酒店实习报告 酒店毕业实习报告 告(实用10篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的格式和要求是什么样的呢?下面是小编为大家带来的报告优秀范文,希望大家可以喜欢。

毕业酒店实习报告篇一

本站实习报告栏目为您提供《2018酒店毕业实习报告》最新范文,希望对您大家有所借鉴!

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，我得真的要提前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。

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！

毕业酒店实习报告篇二

根据酒店管理专业教学计划[]xx年9月-xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，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。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

（一）酒店前台接待

1、早班工作流程 化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，

掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

（二）酒店餐饮服务

- 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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。
- 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vip□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；

毕业酒店实习报告篇三

（一）实习单位介绍

1、实习单位：北京碧水庄园酒店

北京碧水庄园酒店——碧水庄园大厦坐落于北京郊区最近，最大和最豪华的高尚别墅区——碧水庄园内，地处京城上风上水，雄踞“龙脉”正北方□xx年12月落成开业，总建筑面积3万多平方米，主楼高16层，为京城北郊五环外标志性建筑。

碧水大厦自然环境优越。西有春华秋实、文化底蕴浓厚的西山，北连国家森林公园风景区和历史文物保护区，东南是精英云集的亚奥商圈，西南为著名的中关村科技区，静静的北安河依傍而卧，繁忙的八达岭高速路门前穿行，秀丽的沙河公园遥遥相对。环山抱水的地理位置独得天地之厚待。迷人的自然风光和诱人的风水宝地给碧水大厦平添了几分神秘的色彩！

碧水大厦是按四星级标准配置的综合会议、度假型酒店。设有独体别墅1栋，主楼拥有标准间、豪华单人间、套间共108间（套）。中餐、西餐、烧烤、酒吧等餐饮项目一应俱全；豪华别致多功能厅、富丽堂皇的宴会厅，让您有不尽的遐想空间；保龄球、羽毛球、台球、乒乓球、射箭、游泳、桑拿、健身、歌舞厅和美容美发中心等休闲娱乐设施，让您尽享身心愉悦；高标准的网球馆、高等级的高尔夫练习场，让高端人士实现高雅的志趣。

此外，具有浓郁田园风光的农场是热爱生命、衷情保健、喜爱自然的人们必去之所，绿色的果蔬，鲜美的禽、蛋、肉，观光采摘，美不胜收；仿古埃及设计的、地下3500米的地热温泉馆，集户内、户外和大池、包间于一体，舒缓压力、释放压抑、健身怡心，四季享用；湖畔酒吧凸现异国情调；拥有4000平方米湖边烧烤场，可举办丰富多彩的大型活动；乘龙舟游“龙”湖，碧波荡漾，清彻如镜，饱览湖光山色，尽收北美风情，似人间仙境，惬意寻常；湖边垂钓，怡然自得，令人流连忘返……！

2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐厅、西餐厅、宴会厅。

(1)、中餐厅——分为两个部分：一楼大厅和二楼包间。一楼大厅环境幽雅别致、古香古色，传统的“中国红”点缀，为您呈现出另一种别有韵味的盛宴风情。然而二楼拥有9个异国风情、风格各异的豪华包间。我们餐厅主要经营粤菜、湘菜等；另外餐饮部还推出碧水农场私房菜，均为无公害蔬菜、肉类、禽类。因为碧水庄园内有一个属于碧水自己的农场，是集畜禽养殖、蔬菜种植、果品生产、田园观光采摘农产品销售为一体的综合型绿色生产基地。

(2)、西餐厅——也是位于碧水大厦二层，风格悠静典雅，浪漫幽静，可同时容纳一百多人。

(3)、宴会厅——它的面积有800平方米，它本来就富丽堂皇，给人高贵优雅的感觉，而华美绝伦的水晶灯不仅点亮宴会厅内的每一个角落，还点亮了来这的人们的好心情。它承接各式大型婚宴、寿宴、公司庆典、年会等宴席；我在实习期间在这举办的婚礼，对宴会厅这个场地及我们的服务都感到很满意。这里还有专业的音响设备，让在场的人都能感受到我们的专业魅力。

(二) 实习职位介绍

高层服务员其实简单的说就是一个小小的服务员，在不同风格的包间里为用餐的客人提供优质的贴心服务，让客人对我们的服务感到满意，从而体现出酒店的形象。

(一) 高层服务员的日常工作

我们的工作就是餐间服务的十八项流程，我把它简单的总结了一下：

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，知道客人名字的要姓名称呼客人。

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、派送小毛巾巾：将已折好的小毛巾放入毛巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用毛巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用毛巾！”

4、服务茶水：询问客人喝什么茶，客人点完茶后，将茶壶放到折好的茶壶垫上，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。请点菜员前来为客人点菜。（因为我们酒店配备专业的点菜员）。点菜结束，会有菜单出来，我们及时询问客人是否可以起菜：对于集团内部宴请客者是常客，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。凉菜上齐，客人都已入座，要及时询问客人喝什么酒水，并推销饮品。

6、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。

7、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！”

8、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；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。

9、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。

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：归整坐椅，清洁地面卫生；收台、洗餐具、擦转盘、换新台布、开始从新摆台。

12、在这些服务过程中，我们一定要与客人眼神交流，在他没有说出话之前，做完他想让你做的事。如果客人从用餐到用餐完毕都没有叫一声：“服务员，帮我、、、？”那么你就成功了。

（二）餐饮服务员的vip接待工作

1、接待vip客人，必须要有娴熟的服务技能。

服务技能：

(1) 托盘

(2) 斟酒

(3) 语言表达能力

看似简单的文字，要做到不难，但要做好那就不那么容易了。

2、接待vip客人，要熟悉客人的基本资料。

让客人感受到酒店对他们的重视。

3、接待vip客人，要更细致和用心。

让客人觉得温暖和舒心。

(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

经过了将近半年的酒店实习，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。

（二）实习体会

1、实习不是

体验生活

实习占用了我大学里的最后一个学期，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我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，我不会因为还是在读大学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、实习期与碧水庄园的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护咱自己酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要令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，碧水庄园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。

毕业酒店实习报告篇四

东莞嘉华大酒店

西餐部文员

20xx年xx月—20xx年xx月

三月的校园已是春意盎然，百花含苞欲放的时刻，绿葱葱的树木下同学们精神饱满，又是一个新的学期开始了。与以往不同的是，我们一批同学来到了嘉华，开始了这学期不同于校园生活的实习。

带着大大的行李箱，我们来到了东莞，来到了嘉华。旅途的疲倦压抑不了我们兴奋好奇的心情。酒店给我们做了一系列的安排：入店住宿、就餐、体检、填职位申请表、入职培训、定岗、领工卡名牌和制服、部门培训、上班。紧凑又充实的安排让我们很快得从学生转变成了员工。

和正式员工一样，我们入住员工宿舍，同样打卡记录考勤，同样穿职业工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份，实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少又至关重要的一部分。稚气未脱的我们也许对工作对社会还有着许多的不适应，但我们有的是青春的热情，有的是对知识的渴求和对未来的向往。

在学校，对老师课件上的内容我们已了如指掌，我们也明白

了怎样的坐姿、站姿最优雅，也懂得了待人接物的礼貌礼仪，现在我们所要做的已经不同于学校里的填写试卷或回答老师的问题，我们所要做的是把我们所学的东西，用我们的行为举止展现出来，以嘉华的身份为客人服务，让客人感受到来自嘉华的优秀品质。

经过入职培训和见面定岗后，大家都被分到了各个部门，我算是幸运的一个，有幸分到了西餐部办公室做文员。虽然没缘学到专业的西餐服务技巧和对客之道，但却比其他人接触到了更多的酒店高层领导，也从他们身上学到了一些酒店内部管理方面的知识，虽只是一些皮毛，但对我这个刚步入社会的学生来说，也是受益匪浅。

进入岗位后，我学到的第一课便是秘书的职业道德——守口如瓶，我不可以将我在办公室听到的内部信息告诉给同事或朋友。作为一名文员，每天要做的最基本工作就是文件归档，打印复印，将每月员工的排班输入酒店考勤系统，月底要将下月各餐厅推出的套餐和自助餐菜单及台卡做好，同时协助秘书完成经理交给的其他工作。每天的工作是很琐碎的，我要求自己必须谨慎、细心、有耐心，还要有良好的电脑操作知识和熟练的中、英文打字技术。

记得刚来办公室时，正逢经理在制订系统的内部管理制度、服务程序与规范、酒水操作标准等规章制度，于是我便当了一星期的打字员，厚厚的资料打完了，同时可喜的是我的打字速度也有了飞速的增长，还学会了很多文件操作知识，回想起来还真有参加了魔鬼训练营的感觉。

嘉华正处于二期筹备的阶段，对于我们西餐厅来说，新增加了威尼斯西餐厅、迪拉斯烧烤餐厅、私人会所、会议厅等营业场所。每天都会有许多的图纸涌入办公室，而且还要针对新翼的规划制定大量的出文（呈报总经理审批的文件），同时还要将各分部递交上来的物品筹备清单进行分类归整，打印，审核，报批后还要填写物品采购单，我清楚的记得当时

我和秘书整整抄了两天，手都写酸了。

我的经理是个很注重锻炼下属的人，他吩咐下去的事情，从来不会告诉你“该怎么做”，他只会说“你要去做什么”。记得酒店新推出了钥匙管理制度，这可是总经理多年酒店工作经验的智慧结晶，制度推出前首先对各部门秘书进行了第一轮培训，由于我们部门的秘书休一个月长假，便由我去参加了这次培训。事后，经理便把我们部门的钥匙编排统计工作全部交给我来负责，同时还要根据酒店指示制定出我部门的钥匙管理制度，刚开始我压力很大，怕自己做不好，但经过各分部主管的配合，也圆满的完成了任务，还受到了经理的肯定，我很庆幸有这样一位领导，让我有机会学到了更多东西，也有了更大展示自己的平台。

几个月的工作下来，每天重复的工作开始使我感到乏味，琐碎而又大量的工作让我的心情坏到了极点，对人也不再那么客气柔和，工作不再像以前那么细心，做完的工作也不愿再去检查，甚至不想多看一眼，上班了想下班，下班了又不知道要做些什么，心中的热情，对未来的向往全被工作的寒流压抑了，脸上面无表情，失去了往日的笑容。

但一天我猛然被一句朴实而又富有哲理的话激醒了。

一天，我去人事部交文件，招工厅的阿琴正在接待以为难缠的应聘者，但无论那应聘者多么罗嗦，阿琴始终保持着甜美的微笑和柔和的声音。我很纳闷，事后我问她：“怎么每天见到你，你总是笑呵呵的呢，你们人事部那么多琐碎的事情，难道你不厌烦吗？”她只回了我一句：“给别人一个微笑，也给自己一个微笑。”

是啊，给别人一个微笑，同时也给自己一个微笑，多么简单的道理啊。我们总是忙忙碌碌，把自己陷入日常的琐碎之间，从而把自己的微笑隐藏了起来，忘记和忽略了把快乐带给别人和自己，我们所做的都是为了自己，忽略了身边的人和发

生的事。

我们每个人都会微笑，这是上天赐予我们每个人的法宝，它可以帮助我们化解生活中的矛盾，使人与人之间的心灵更好的融合。生活如镜，我为其笑，它必定会回我一个微笑，微笑的对待身边的每一个人，简单的两个字“您好”，别人也会以同样热情的方式回应你，这种快乐是可以传染的。

细细想一想，我这点儿工作的压力算得了什么，人生没有迈不过去的槛儿，工作中其实也有很多的快乐，只是我们忽略了它。快乐其实是一种习惯，当我们能换一种心态去看待自己的工作，并带着游戏般的愉快心情去面对工作，我们会发现自己的内在能量有多大，抗压应变的功力也会因此增进。对，不能再吝惜自己的微笑了，微笑着对待工作，微笑着对待身边的人，给别人一个微笑，也给自己一个微笑。

听说过这么一句话“当有情的领导，实施无情的管理”，这句话可以说是浓缩了管理的精华。所谓的“无情管理”其实意味着管理中的严格、严肃、严明，即对员工提出严格的要求，赏罚时必须“严明”。员工来酒店不是玩的，不能想干什么就干什么，不想干什么就不干什么，也不能想怎么干就怎么干。因此，作为管理者要对员工提出严格要求，告诉他们“干什么”、“怎么干”，让他们知道什么叫“干得好”，对员工提出要求，让员工觉得有很强的可操作性，便于员工操作也便于管理者的检查和做出评价。

在对员工提出要求后，作为管理者，必须按照提出的要求，给员工以身作则，不能不闻不问，还要对员工行为作出评价，及时为员工反馈信息，让他们知道自己干的好与坏，什么地方对，什么地方错，决不能含糊。

在对员工行为作出评估后，还要及时地对那些干得好的员工给予奖励，对那些有过失的员工进行批评，甚至给予必要的惩罚。管理者在对员工进行赏罚时，必须要公正，不能因私

人感情好，就对那些理应受处罚的人不惩罚，这样不仅不能使赏罚起到应有的作用，还会使管理者威信扫地。

管理是对人的管理，感情管理可以使员工具有凝聚力、向心力，要让员工为客人提供富有人情味的服务，那么管理者就不能诗歌感情上的贫乏者，就像要求服务员微笑服务一样，如果管理者每天都板着面孔，服务人员怎么笑得出来，如果管理者不能给员工一份爱心，员工又怎能给客人一份爱心，因此，有情的管理者在工作中“有情”，其实意味着理解，意味着管理，人只有在深切体味到自己被尊重、被理解、被关心的条件下，才会充分表现出“人情”的种种优点。作为管理者，在工作中，要让员工深切感受到自己不能是上司要求评价、赏罚的对象，而是上司尊重、理解和关心的对象。

对一个的尊重，是对他们价值的肯定，是对他的“独立自主”及“与众不同”的肯定，尤其是对一些职位较低的员工，更应该使他们感到被尊重，以此端正对工作的态度。使他们觉得自己是一个有价值的人，一个有贡献的人。而对员工仅仅是尊重，而不去沟通、去理解他，他们会觉得自己很孤独，很无助。相反，听到一句理解的话语，他就会非常地感动，会增添对管理者崇敬的心情，对管理者工作提出的要求主动进行深刻的理解，以求做到最好。因此，管理者要做员工的朋友，关心员工是管理者对自己“责任感”的体现，管理者应把自己当做员工的长辈、朋友，用自己的爱心去关心员工、倾听员工的心声，想员工之所想，急员工之所急，尤其在员工面临困难时，要挺身而出，全力为其解决后顾之忧，从而增强员工的归属感。

作为管理者要真正做到管理中的“有情”与“无情”，并且要善于将两者相结合，同时管理者必须以身作则，才能使员工喜爱自己的工作，愿意承担责任，从而充分发挥自己的聪明才智。

七月份时，林发电子负责人一行三人来我们酒店参加了特地

为他们公司安排的公司客人接待事宜的高层协调会。由于秘书不在，我便有幸随经理参加了这次会议，正是这次会议，给我留下了深刻的印象，感触良多。

首先林协理以“成功的企业不仅要向外看，更要向内看”拉开了其谈话的序幕。

他说道，很多企业都是一味地追求开拓新时常，而往往过于激进，令企业产品的品质下降，慢慢失去固有的市场。据统计，维护一个老客户和开发一个新客户的成本比例是1：6，这对任何企业来讲，开发新市场的成本是令人必须审慎和高度控制的，为什么不在稳固现有客户资源基础上，逐步占领新的市场呢？的确，“向内看”非常重要！

客人因为知道我店的知名度，更相信主人家是服务一流，令人倍感尊贵，然则，事实上因为一些失误，客人并没有享受到自己所期望的服务，读一主人家及被邀请的客人都是一种难以言溢的尴尬。

林先生开玩笑地说道：如果嘉华的服务可以打折，那是否价钱也可以打折呢？

他举例道，厚街某大酒店，因一次酒水推销小姐的不恰当言语，令到他们将公司所有在其消费的项目全部撤出，再也没有光顾这家酒店，且这家酒店至今也不知道为何其公司突然间没有了消费。我们很庆幸这样的事没有发生在嘉华，但我想当时在坐的各位领导肯定有颇有感触。

在匆匆的40分钟里，这几位企业管理负责人给我留下了太多的启发和思索，令我有一种深受启蒙有截然不同的感觉，我想在坐的酒店领导们会有更深的领悟吧。

在短短的半年时间里，我遇到之前在学校未经历过的压力和困难，但这些具体难题正是实习的珍贵所在，是在校园里没

有机会接触的，而又是以后的工作中必须面对的。我感谢这次实习，使自己接受了更多的磨砺和锻炼。

现在美人蕉正开的鲜艳亭亭玉立，白玉兰刚刚旋开洁白幽香的花瓣，在这个美丽的季节，我们也正如这怒放的鲜花，开的刚刚好。嘉华给了我们展示自我的平台，让我们在这里绽放自己的美丽，如同鲜花般鲜艳动人，光彩夺目。

酒店管理毕业生实习报告

酒店毕业实习心得

酒店工作实习报告汇编八篇

酒店管理专业毕业实习报告合集六篇

酒店毕业生实习报告集锦四篇

酒店宴会实习报告

调研酒店的实习报告汇编五篇

酒店工作实习报告汇编十篇

毕业酒店实习报告篇五

实习，顾名思义，在实习中学习。在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实习中。因为任何知识源于实习，归于实习。所以要付诸实习来检验所学。现在即将面临毕业，实习对我们越发重要起来。刚结束的这段实习时间可以说是我大学四年来最辛苦也是最充实的一段时间。辛苦是因为刚踏上工作岗位，有很多方面不能很快适应；而充实则是在这段时间里，在校园无法学到的知识和技能，更提高了自己各方

面的素质。同时实习也给了我一定的工作经验。为将来谋求一份好职业打下了基础。现将这些日子在工作中取得的成绩和不足做个小结。一来总结一下经验，二来也对自己的工作情况有个系统的认识。

经过这六个月的实际运用，使我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、服务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奠定基础。

一. 前言

(一) 实习单位介绍

1、实习单位：北京碧水庄园酒店

北京碧水庄园酒店——碧水庄园大厦坐落于北京郊区最近，最大和最豪华的高尚别墅区——碧水庄园内，地处京城上风上水，雄踞“龙脉”正北方□xx年12月落成开业，总建筑面积3万多平方米，主楼高16层，为京城北郊五环外标志性建筑。

碧水大厦自然环境优越。西有春华秋实、文化底蕴浓厚的西山，北连国家森林风景区和历史文物保护区，东南是精英云集的亚奥商圈，西南为著名的中关村科技区，静静的北安河依傍而卧，繁忙的八达岭高速路门前穿行，秀丽的沙河公园遥遥相对。环山抱水的地理位置独得天地之厚待。迷人的自然风光和诱人的风水宝地给碧水大厦平添了几分神秘的色彩！

碧水大厦是按四星级标准配置的综合会议、度假型酒店。设有独体别墅1栋，主楼拥有标准间、豪华单人间、套间共108间(套)。中餐、西餐、烧烤、酒吧等餐饮项目一应俱

全;豪华别致多功能厅、富丽堂皇的宴会厅,让您有不尽的遐想空间;保龄球、羽毛球、台球、乒乓球、射箭、游泳、桑拿、健身、歌舞厅和美容美发中心等休闲娱乐设施,让您尽享身心愉悦;高标准的网球馆、高等级的高尔夫练习场,让高端人士实现高雅的志趣。

此外,具有浓郁田园风光的农场是热爱生命、衷情保健、喜爱自然的人们必去之所,绿色的果蔬,鲜美的禽、蛋、肉,观光采摘,美不胜收;仿古埃及设计的、地下3500米的地热温泉馆,集户内、户外和大池、包间于一体,舒缓压力、释放压抑、健身怡心,四季享用;湖畔酒吧凸现异国情调;拥有4000平方米湖边烧烤场,可举办丰富多彩的大型活动;乘龙舟游“龙”湖,碧波荡漾,清彻如镜,饱览湖光山色,尽收北美风情,似人间仙境,惬意寻常;湖边垂钓,怡然自得,令人流连忘返……!

2、实习部门: 餐饮部

餐饮部包括: 中餐厅、西餐厅、宴会厅。

(1). 中餐厅——分为两个部分: 一楼大厅和二楼包间。一楼大厅环境幽雅别致、古香古色,传统的“中国红”点缀其(,为您呈现出另一种别有韵味的盛宴风情。然而二楼拥有9个异国风情、风格各异的豪华包间。我们餐厅主要经营粤菜、湘菜等;另外餐饮部还推出碧水农场私房菜,均为无公害蔬菜、肉类、禽类。因为碧水庄园内有一个属于碧水自己的农场,是集畜禽养殖、蔬菜种植、果品生产、田园观光采摘农产品销售为一体的综合型绿色生产基地。

(2). 西餐厅——也是位于碧水大厦二层,风格悠静典雅,浪漫幽静,可同时容纳一百多人。

(3). 宴会厅——它的面积有800平方米,它本来就富丽堂皇,给人高贵优雅的感觉,而华美绝伦的水晶灯不仅点亮宴会厅

内的每一个角落，还点亮了来这的人们的好心情。它承接各式大型婚宴、寿宴、公司庆典、年会等宴席；我在实习期间在这举办的婚礼，对宴会厅这个场地及我们的服务都感到很满意。这里还有专业的音响设备，让在场的人都能感受到我们的专业魅力。

(二) 实习职位介绍

高层服务员其实简单的说就是一个小小的服务员，在不同风格的包间里为用餐的客人提供优质的贴心服务，让客人对我们的服务感到满意，从而体现出酒店的形象。

二、实习内容

(一) 高层服务员的日常工作

我们的工作就是餐间服务的十八项流程，我把它简单的总结了一下：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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

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、派送小毛巾：将已折好的小毛巾放入毛巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用毛巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用毛巾！”

4、服务茶水：询问客人喝什么茶，客人点完茶后，将茶壶放到折好的茶壶垫上，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。请点菜员前来为客人点菜。（因为我们酒店配备专业的点菜员）。点菜结束，会有菜单出来，我们及时询问客人是否可以起菜：对于集团内部宴请客者是常客，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。凉菜上齐，客人都已入座，要及时询问客人喝什么酒水，并推销饮品。

6、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。

7、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！”

8、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；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。

9、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。

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：归整坐椅，清洁地面卫生；收台、洗餐具、擦转盘、换新台布、开始从新摆台。

12. 在这些服务过程中，我们一定要与客人眼神交流，在他没有说出话之前，做完他想让你做的事。如果客人从用餐到用餐完毕都没有叫一声：“服务员，帮我....?”那么你就成功了。

(二) 餐饮服务员的vip接待工作

1. 接待vip客人，必须要有娴熟的服务技能。

服务技能：(1) 托盘

(2) 斟酒

(3) 语言表达能力

看似简单的文字，要做到不难，但要做好那就不那么容易了。

2. 接待vip客人，要熟悉客人的基本资料。

让客人感受到酒店对他们的重视。

3. 接待vip客人，要更细致和用心。

让客人觉得温暖和舒心。

三. 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

经过了将近半年的酒店实习, 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。

(二) 实习体会

1、实习不是

体验生活

实习占用了我大学里的最后一个学期, 但是这和以往打的暑期工不同, 在工作过程中, 我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, 我不会因为还是在读大学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、实习期与碧水庄园的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护咱自己酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要令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，碧水庄园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。

毕业酒店实习报告篇六

推荐：

（一）实习单位介绍

1、实习单位：北京碧水庄园酒店

北京碧水庄园酒店——碧水庄园大厦坐落于北京郊区最近，最大和最豪华的高尚别墅区——碧水庄园内，地处京城上风上水，雄踞“龙脉”正北方□xx年12月落成开业，总建筑面积3万多平方米，主楼高16层，为京城北郊五环外标志性建筑。

碧水大厦自然环境优越。西有春华秋实、文化底蕴浓厚的西山，北连国家森林风景区和历史文物保护区，东南是精英云集的亚奥商圈，西南为著名的中关村科技区，静静的北安河依傍而卧，繁忙的八达岭高速路门前穿行，秀丽的沙河公园遥遥相对。环山抱水的地理位置独得天地之厚待。迷人的自然风光和诱人的风水宝地给碧水大厦平添了几分神秘的色彩！

碧水大厦是按四星级标准配置的综合会议、度假型酒店。设有独体别墅1栋，主楼拥有标准间、豪华单人间、套间共108间（套）。中餐、西餐、烧烤、酒吧等餐饮项目一应俱全；豪华别致多功能厅、富丽堂皇的宴会厅，让您有不尽的遐想空间；保龄球、羽毛球、台球、乒乓球、射箭、游泳、桑拿、健身、歌舞厅和美容美发中心等休闲娱乐设施，让您尽享身心愉悦；高标准的网球馆、高等级的高尔夫练习场，让高端人士实现高雅的志趣。

此外，具有浓郁田园风光的农场是热爱生命、衷情保健、喜爱自然的人们必去之所，绿色的果蔬，鲜美的禽、蛋、肉，观光采摘，美不胜收；仿古埃及设计的、地下3500米的地热温泉馆，集户内、户外和大池、包间于一体，舒缓压力、释放压抑、健身怡心，四季享用；湖畔酒吧凸现异国情调；拥有4000平方米湖边烧烤场，可举办丰富多彩的大型活动；乘龙舟游“龙”湖，碧波荡漾，清彻如镜，饱览湖光山色，尽收北美风情，似人间仙境，惬意寻常；湖边垂钓，怡然自得，令人流连忘返……！

2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐厅、西餐厅、宴会厅。

(1)、中餐厅——分为两个部分：一楼大厅和二楼包间。一楼大厅环境幽雅别致、古香古色，传统的“中国红”点缀，为您呈现出另一种别有韵味的盛宴风情。然而二楼拥有9个异国风情、风格各异的豪华包间。我们餐厅主要经营粤菜、湘菜等；另外餐饮部还推出碧水农场私房菜，均为无公害蔬菜、肉类、禽类。因为碧水庄园内有一个属于碧水自己的农场，是集畜禽养殖、蔬菜种植、果品生产、田园观光采摘农产品销售为一体的综合型绿色生产基地。

(2)、西餐厅——也是位于碧水大厦二层，风格悠静典雅，浪漫幽静，可同时容纳一百多人。

(3)、宴会厅——它的面积有800平方米，它本来就富丽堂皇，给人高贵优雅的感觉，而华美绝伦的水晶灯不仅点亮宴会厅内的每一个角落，还点亮了来这的人们的好心情。它承接各式大型婚宴、寿宴、公司庆典、年会等宴席；我在实习期间在这举办的婚礼，对宴会厅这个场地及我们的服务都感到很满意。这里还有专业的音响设备，让在场的人都能感受到我们的专业魅力。

(二) 实习职位介绍

高层服务员其实简单的说就是一个小小的服务员，在不同风格的包间里为用餐的客人提供优质的贴心服务，让客人对我们的服务感到满意，从而体现出酒店的形象。

(一) 高层服务员的日常工作

我们的工作就是餐间服务的十八项流程，我把它简单的总结了一下：

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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客

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、派送小毛巾巾：将已折好的小毛巾放入毛巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用毛巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用毛巾！”

4、服务茶水：询问客人喝什么茶，客人点完茶后，将茶壶放到折好的茶壶垫上，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。请点菜员前来为客人点菜。（因为我们酒店配备专业的点菜员）。点菜结束，会有菜单出来，我们及时询问客人是否可以起菜：对于集团内部宴请客者是常客，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。凉菜上齐，客人都已入座，要及时询问客人喝什么酒水，并推销饮品。

6、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。

7、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！”

8、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；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。

9、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。

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：归整坐椅，清洁地面卫生；收台、洗餐具、擦转盘、换新台布、开始从新摆台。

12、在这些服务过程中，我们一定要与客人眼神交流，在他没有说出话之前，做完他想让你做的事。如果客人从用餐到用餐完毕都没有叫一声：“服务员，帮我、、、？”那么你就成功了。

（二）餐饮服务员的vip接待工作

1、接待vip客人，必须要有娴熟的服务技能。

服务技能：

（1）托盘

(2) 斟酒

(3) 语言表达能力

看似简单的文字，要做到不难，但要做好那就不那么容易了。

2、接待vip客人，要熟悉客人的基本资料。

让客人感受到酒店对他们的重视。

3、接待vip客人，要更细致和用心。

让客人觉得温暖和舒心。

(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

经过了将近半年的酒店实习，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。

（二）实习体会

1、实习不是

体验生活

实习占用了我大学里的最后一个学期，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我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，我不会因为还是在读大学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、实习期与碧水庄园的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护咱自己酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要令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，碧水庄园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。

毕业酒店实习报告篇七

xxx酒店于1989年5月8日开业，至今已经有16年的历史了，酒店在1994年评为全国三星级酒店，1997年2月通过四星酒店的验收。大酒店始终领先山西酒店通行，创新是酒店永葆青春的灵魂，酒店先后在1995-1996年进行了2次大的装修。

xxx酒店是山西省首家四星级豪华型涉外饭店，地处太原市迎泽大街和新建南路交汇处，交通方便，地理位置优越。飞机场有专车接预订客人。酒店设有客房166套，其中有豪华四套间，豪华双套间，商务标间，普通标准间，设有先进的电话通讯设备IDD程控系统，科学高效的语音信箱系统和中央空调以及免费宽带(30兆)上网。商务楼层豪华方便舒适，与其配套的有：全天24小时服务的中、西餐厅，大堂酒吧，欧美风格的中世纪酒吧高雅温馨，设备先进的商务中心可为您代理复印，传真，电传，打字及文秘业务。中西餐厅和卡拉OK包间是您享受世界名吃，国内佳肴和浪漫情怀的好去处，而具有多功能的锦绣厅和翠岩厅是您举办宴会及大型自助餐会的理想场所。酒店内有先进组合音箱的迪斯科舞厅，乒乓球俱乐部，标准英式台球室，丰富多彩的娱乐设施为您的旅居生活增添情趣。室内游泳池，健身房，按摩室，桑拿浴室，美容室将使您拥有健康的体魄和青春焕发的容颜。购物中心为您提供日用百货，工艺品，丝织品，食品烟酒等。

在xxx酒店的历史上有许多荣耀：1995年获全国百家优秀星级饭店称号；1996年获全国星级饭店五十佳称号；1997年，获西班牙世界商贸企业最佳形象奖。xxx酒店在发展历程中创造了许多个第一：它是山西第一家四星级饭店；山西第一家使用计

算机网络进行经营管理的饭店；中国第一批旅游标志性饭店之一；他们在山西饭店中第一家编撰出版了饭店管理书籍《xxx酒店管理模式与务实》；他们第一家创办了企业刊物《xxx酒店报》。

二、预订中心工作内容简介

客房销售是酒店销售工作的中心。客房收入的多少，客房出租率的高低是评判一个星级饭店效益的重要指标。预订工作是酒店销售客房的主要途径。在xxx酒店预订中心的日子，我系统的学习了预订的程序，预订中心的工作项目，主要有下面几个方面：

（一）预订客房

客房的预订工作主要可以分为散客预订，团体预订。散客是高价格人群，客房价格较高，团体客人是酒店与旅行社或者公司签订协议后设置的团队，团队客人是好多酒店的主要收入来源，但是团队价格相对较低。xxx酒店客房有166间(套)xxx酒店瞄准的是散客商务客人，客人档次相对高。预订工作针对商务客人要做的工作很多，特别是针对回头的商务客人，好多客人的喜好，来店次数都是需要统计的。针对新的商务散客做的工作就是要注意如何推荐客人使用商务客房，让他们感受房间，让他们有深临其境的感觉。

（二）预订会议

会议的预订也是当今酒店一大业务。xxx酒店有各种会议室，有大的多功能厅，可以接120-150人的大型会议，也有圆桌型的三楼会议室，同时还有适合商务客人的商务洽谈间。会议的预定主要探清客人的意图，人数，以及他们所要的价位。

（三）票务预订

商务客人有好多在到酒店后就开始对自己的行程做安排，要求购买预订下一站的机票，火车票。在做预订的时候主要要对客人航班，时间，姓名等弄个清楚，要经过客人的确认方可出票。对客人购票的单据现金要妥善保管。

(四) 旅游咨询

旅游团队特别是外宾在xxx酒店的团队客人中占了大多数。外宾对中国，对山西兴趣浓厚，“地上文物看山西，地下文物看陕西”，外国客人对旅游的途径，安排经常是筹划的特别精确，因此经常会看见外宾拿着一大堆资料来到预订，对自己的旅游做个规划，叫个懂旅游的给他做个安排。旅游咨询做好了对客人提高对酒店的好感有着至关重要的影响。

毕业酒店实习报告篇八

根据酒店管理专业教学计划□xx年9月—xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，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。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

1、早班工作流程：化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

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vip□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；

毕业酒店实习报告篇九

xx大酒店于19xx年5月8日开业，至今已经有16年的历史了，酒店在xx年评为全国三星级酒店□xx年2月通过四星级酒店的验收。大酒店始终领先xx酒店通行，创新是酒店永葆青春的灵魂，酒店先后在xx—xx□xx进行了2次大的装修。

xx大酒店是xx省首家四星级豪华型涉外饭店，地处xx市迎泽大街和新建南路交汇处，交通方便，地理位置优越。飞机场有专车接预订客人。酒店设有客房166套，其中有豪华四套间，豪华双套间，商务标间，普通标准间，设有先进的电话通讯设备idd□ddd程控系统，科学高效的语音信箱系统和中央空调以及免费宽带（30兆）上网。商务楼层豪华方便舒适，与其配套的有：全天24小时服务的中，西餐厅，大堂酒吧，欧美风格的中世纪酒吧高雅温馨，设备先进的商务中心可为您代理复印，传真，电传，打字及文秘业务。中西餐厅和卡拉ok包间是您享受世界名吃，国内佳肴和浪漫情怀的好去处，而具有多功能的锦绣厅和翠岩厅是您举办宴会及大型自助餐会的理想场所。酒店内有先进组合音箱的迪斯科舞厅，乒乓球俱乐部，标准英式台球室，丰富多彩的娱乐设施为您的旅居生活增添情趣。室内游泳池，健身房，按摩室，桑拿浴室，美容室将使您拥有健康的体魄和青春焕发的容颜。购物中心为您提供日用百货，工艺品，丝织品，食品烟酒等。

在xx大酒店的历史上有许多荣耀□xx年获全国百家优秀星级饭店称号□xx年获全国星级饭店五十佳称号□xx年，获西班牙世界商贸企业最佳形象奖□xx大酒店在发展历程中创造了许多个

第一：它是xx第一家四星级饭店□xx第一家使用计算机网络进行经营管理的饭店；中国第一批旅游标志性饭店之一；他们在xx饭店中第一家编撰出版了饭店管理书籍□xx大酒店管理模式与务实》；他们第一家创办了企业刊物□xx大酒店报》。

客房销售是酒店销售工作的中心。客房收入的多少，客房出租率的高低是评判一个星级饭店效益的重要指标。预订工作是酒店销售客房的主要途径。在xx大酒店预订中心的日子，我系统的学习了预订的程序，预订中心的工作项目，主要有下面几个方面：

（一）预订客房

客房的预订工作主要可以分为散客预订，团体预订。散客是高价格人群，客房价格较高，团体客人是酒店与旅行社或者公司签订协议后设置的团队，团队客人是好多酒店的主要收入来源，但是团队价格相对较低□xx大酒店客房有166间（套□□xx大酒店瞄准的是散客商务客人，客人档次相对高。预订工作针对商务客人要做的工作很多，特别是针对回头的商务客人，好多客人的喜好，来店次数都是需要统计的。针对新的商务散客做的工作就是要注意如何推荐客人使用商务客房，让他们感受房间，让他们有深临其境的感觉。

（二）预订会议

会议的预订也是当今酒店一大业务□xx大酒店有各种会议室，有大的多功能厅，可以接120—150人的大型会议，也有圆桌型的三楼会议室，同时还有适合商务客人的商务洽谈间。会议的预定主要探清客人的意图，人数，以及他们所要的价位。

（三）票务预订

商务客人有好多在到酒店后就开始对自己的行程做安排，要求购买预订下一站的机票，火车票。在做预订的时候主要要

对客人航班，时间，姓名等弄个清楚，要经过客人的确认方可出票。对客人购票的单据现金要妥善保管。

（四）旅游咨询

旅游团队特别是外宾在xx大酒店的团队客人中占了大多数。外宾对中国，对xx兴趣浓厚，“地上文物看xx，地下文物看陕西”，外国客人对旅游的途径，安排经常是筹划的特别精确，因此经常会看见外宾拿着一大堆资料来到预订，对自己的旅游做个规划，叫个懂旅游的给他做个安排。旅游咨询做好了对客人提高对酒店的好感有着至关重要的影响。

就读于xx财经大学的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。在寻觅中，思考后，我找到了xx大酒店，这个让我仰慕已久的四星级豪华涉外酒店。经过初试后，我得到了面试的通知，我4月13进入xx大酒店，在销售部预订中心的一个多月里我深入学习了xx大酒店营销手册，员工手册，并对预订工作进行了实践。所谓实习就是实践中学习，虽然在大酒店只呆了短短的一个多月，却学到了好多在课堂在学校所不能顾全的一些知识。

毕业酒店实习报告篇十

实习单位：广州市凤凰城酒店

实习时间：201x年7月14日——201x年10月31日

1、碧桂园企业文化

碧桂园诞生于1992年，从奠基的那天起，碧桂园便以“用心建设，关怀住户，回报社会”的企业开发与经营理念，在房地产领域矢志耕耘到今天，已经为众多的成功人士营造了十多个“环境优美，配套齐备，星级服务，严密保安”的五星

级超大规模综合社区。

目前，碧桂园真正实现了区域拓展和规模化的品牌连锁经营，不仅成功构建了“碧桂园家园模式”和“五星级的家”的生活方式，更开创性的建立了碧桂园“星级酒店连锁体系”、“全国领先的教育连锁体系”和以大型主题公园和高尔夫球会为内容的“休闲娱乐配套体系”。

“一年一个碧桂园”不仅反映出碧桂园强劲的生产制造能力”，更是碧桂园营销、策划、品牌塑造的创新突破。在努力为社会提供高品质产品和优质服务的同时，碧桂园永远以一颗感恩的心对待社会，并尽可能的回报社会。在碧桂园看来，尽自己最大的努力回报社会才是碧桂园真正的成功。

在激烈的房地产竞争中，碧桂园人始终把“碧桂园，给您一个五星级的家”作为企业文化的核心思想，根据社会和人居发展的需求，不断丰富“大规模社区优美环境，优质产品，优质管理服务，超级配套体系合理定价”为内涵的碧桂园家园模式，继续引领居住新潮流，让愈来愈多的人享受到五星级的生活，为追求幸福生活的人实现五星级的生活梦想。

人性化的星级“服务”也是碧桂园品牌最为独特的基因，是碧桂园品牌最大的魅力所在。对于消费者来讲，一个五星级的家，不仅应包括五星级的硬件设施，还应包括五星级的服务。而五星级的服务就是不管在何时何地，不管客人是哪种类型，只要是合理的需求，就应尽可能的满足。

五星级服务，还包括将生活中的小事也做到极致，做到完美。服务不能仅仅停留在保安的敬礼致意、服务人员的微笑上，更主要的是体现在急客人所急、想客人所想，认真对待客人的合理要求，将每一个客人的要求或抱怨转换为满意的微笑和赞赏。近年来碧桂园营销系统的每一个环节都在执行“aa”标准□aa即“anytimetoanyone”□是公司要求不管何时何地对待任何人都要提供高水平的五星级服务。

aa标准细致严格的规定了售前、售中、售后每一个环节，向客人提供服务标准。公司还采用“神秘顾客”“检查团”等多种方式来检查aa标准的贯彻执行情况，并制定了严格的奖惩制度。

在碧桂园，五星级服务，不是一句简单的口号，是碧桂园的决心、信心、耐心与诚心，是让物业持续保值、增值的能量，是一种让业主幸福一生的感觉！

2、凤凰城酒店概况

广州凤凰城酒店——南中国首家以白金五星级标准建造、南中国至广阔的山水主题式酒店。广州凤凰城酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达7.8万平方米，是广州面积最大、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。完善先进的服务设施，温情个性化的五星级服务，令各方嘉宾倍感尊荣。