

2023年酒店顶岗实训报告总结(汇总6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。报告对于我们的帮助很大,所以我们要好好写一篇报告。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。

酒店顶岗实训报告总结篇一

在正式进入餐饮部实习之前的培训中,通过酒店的王总经理给我们介绍xx大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候,传达了一个很明确的信息给我们,那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故,在我正式进入餐饮部之后,我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜,活动范围基本在厨房,而女生则被安排进包间,对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的,但事实上也并不是这样,不容易,要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉,这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间,这才是给客人满意的服务。

其次,还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解,包括菜肴的种类、价格和用料等等,有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的,难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三,传菜员一定要保持自身干净整洁,因为在酒店中随时都有可能遇见客人,给客人良好的印象是是很重要的,这可能成为客人信任酒店的开始,这就体现了细节决定成败了。

这一点在xx大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

. 在xx大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

尽管这次xx大酒店里能看到比较规范化的工作秩序，但在一些地方还是存在很多问题。首要一点是基层员工素质普遍不高。管理者的素质无可厚非，但基层员工通常表现为在客人面前很卫生礼貌，一旦回到和其他员工在一起就变得另外一个素质低下的人了。厨房也不是真的很干净，在留在传菜口期间我就发现走道地面很脏，而走道两边就是厨房的出菜窗口，走道是每次传菜必经之路。另外在包间里面的各种餐具并不是真正干净，因为通常服务员打扫包间卫生时一块抹布要连擦好几个包间里的餐具才会换一下的。而且桌布破了也没有更换。我想在很多时候这些问题都是细节的不，但是作为一个四酒店，就应该重视起来，而不能把这些问题简单处理，因为最终利润还是来自于消费酒店提供的服务的客人。

同样在去客房部实习之前我们都有半天时间培训，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的服务员是在省级酒店铺床比赛中得过奖的，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气，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，一般是两个人，一个专门打扫卫生间，主要清理地板和马桶等；另一个用湿抹布和干抹布擦拭房间各个角落。要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布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。和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，服务员还应对本旧点和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

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的，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。

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设三个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是个楼层个房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的xxx□为客人提供个方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店是办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有.碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们解决来了解前厅部员工的应急能力。

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。

酒店顶岗实训报告总结篇二

我是xx大学酒店管理专业的一名学生，我叫xxx。这次在毕业之际，我进入了社会实习，在xx酒店餐饮部担任服务员的工作。虽然说只是简单的服务员工作，但是在这个过程当中，我发现自己成长了很多，之前之所以选择酒店的服务员工作，也是因为我想在这份最为基础的工作上去锻炼一番自己。加上自己现在距离真正踏入社会还有一段时间，我想我应该去这样的一个岗位上实习一次，丰富自己的经历和见识。

进入酒店之后，我认识了很多的朋友，有的年纪和我差不多，也有的年纪和我们父母差不多。其实在这样的集体之中，也正是让我们变得成为成熟的一个基础。有时候如若我们待在一个与自己同龄的群体里，我们往往进步都是跟随着集体去前进的。如若我们待在一个年纪稍大于我们的集体里，我们就会跟随着他们的脚步去前进了。

方向不同，我们每个人成熟的速度也就不同，对于自身的成长而言，更是不同的了。所以这次在这个比较中和的环境里，我认为自己还是处于一个不错的状态里的，让我也逐渐变得更加的沉稳，做事也更加的有目标性了。

服务员的工作看上去是一件很简单的事情，不过就是端端碗筷吗。当然不是，服务员的主要任务是要服务顾客，服务每一位来到酒店就餐的宾客。在我实习的这一段的时间里，酒店的生意一直都很好，而酒店的企业文化也就是要热情微笑服务他人，我们作为一名服务员，这一定会贯穿到我们的工作当中去的。

生意越火爆，我们服务员的工作压力就越大，我在的那两个月，生意一直都是往上走的，所以平时在工作上，我几乎没有太多的空闲时间去管别的事情了，把自己的工作管理好就已经很不错了。在这样的忙碌当中，我自然也是成长了很多的，这是一个必然的经历。

这段实习生活里，我吃了不少苦，也忍受了不少的委屈，这是一个刚进入社会的新人需要去锻炼和磨练自己的地方，我不会抱怨，也不会因此而放弃。我享受每一刻成长的空间，即使那会非常的让人难以忍受，但是我也会珍惜好这样的机会，继续去为自己的人生谱写一段美好的经历。实习已经结束了，对于我来说，或许真正的生活现在才正式开启。毕业之后，我也会带着这次学习到的精神，一直往前走，绝对不后退。

大学生酒店顶岗实习报告9

在刚过去的三个月的时间我参加了学校组织安排的到市xx大酒店的顶岗实习。本次顶岗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，这次酒店顶岗实习的经验将有助于日后就业。这次认知实习主要在xx大酒店的餐饮部、客房部和前厅部门，具体情况如下：

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍xx大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上

也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。

其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候，这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。这一点在xx大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要立即采取办法处理一下。在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

在xx大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

尽管这次xx大酒店里能看到比较规范化的工作秩序，但在一些地方还是存在很多问题。首要一点是基层员工素质普遍不

高。管理者的素质无可厚非，但基层员工通常表现为在客人面前很卫生礼貌，一旦回到和其他员工在一起就变成另外一个素质低下的人了。厨房也不是真的很干净，在留在传菜口期间我就发现走道地面很脏，而走道两边就是厨房的出菜窗口，走道是每次传菜必经之路。另外在包间里面的各种餐具并不是真正干净，因为通常服务员打扫包间卫生时一块抹布要连擦好几个包间里的餐具才会换一下的。而且桌布破了也没有更换。我想在很多时候这些问题都是细节，但是作为一个四酒店，就应该重视起来，而不能把这些问题简单处理，因为最终利润还是来自于消费酒店提供的服务的客人。

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设四个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是各楼层各房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的xx[]为客人提供各方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店时办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们来了解前厅部员工的应急能力。

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。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。

酒店顶岗实训报告总结篇三

我刚到食善仅仅4天，没有调查就没有发言权，按理说我没有任何言语的权利。但为了表示我的认真，同时感谢李俊经理及食善所有同事这些天来的关心和指导，特此把自己心里一点想法写出来。可能话语及其不在点子上但都是真心的，因为我的眼睛所能看到的都是和谐，心脏所能感受到的都是舒服。食善不管是从管理人员的组织和引导还是从基层员工的言行上评价都是完善而其都特色的。

1、实施第三方监督制度

2、改革薪酬制度，实施综合评价制度

首先是要进行市场环境分析，其中包括餐厅优劣形势分析，客户定位分析，竞争对手分析，周边环境分析，广告投入分析等；其次是目标市场分析，目标市场即最有希望的消费者组合群体。目标市场的明确既可以避免影响力的浪费，也可以使营销有其针对性。没有目标市场的营销无异于“盲人骑瞎马”。目标市场应具备以下特点：既是对酒店产品有兴趣、有支付能力消费者，也是酒店能力所及的消费者群。酒店应该尽可能明确地确定目标市场，对目标顾客做详尽的分析，以更好地利用这些信息所代表的机会，以便使顾客更加满意，最终增加销售额。顾客资源已经成为餐厅利润的源泉，而且现有顾客消费行为可预测，服务成本较低，对价格也不如新顾客敏感，同时还能提供免费的口碑宣传。维护顾客忠诚度，使得竞争对手无法争夺这部分市场份额，同时还能保持饭店员工队伍的稳定。此外还要分析新的客户来源，针对性的进行广告宣传等。

1、我的营销对象(具体待分析)

(1)、外市(县)驻昆明办公室，与他们合作成为餐饮接待中心；

(2)、私营企业;

(3)、婚庆公司,于他们合作让食善成为他们的婚礼策划场所;

(4)、商业联合会,使食善成为他们的主要聚会和议事场所;

酒店顶岗实训报告总结篇四

华天大酒店顶岗实习,总共实习七天。尽管实习时间有限,没有完全的直接对客服务,但通过深入了解前厅、客房、餐饮三大部门的岗位职责和观看酒店员工的对客服务,这七天很快过去,收获也颇多。

xxxx酒店位于常德市最繁华的武陵大道南段,座落在最繁华的商业中心,距商业步行街仅300米,距载入吉尼斯世界记录的常德诗墙公园仅500米,地理位置得天独厚。xxxx酒店是华天集团开设的第四家连锁店,酒店于于20xx年2月8日正式荣膺四星级酒店,并于当年引入了“金钥匙”服务理念。酒店主楼高21层,拥有238套各式客房,并拥有旋转特色厅、中西式餐厅、咖啡厅、美容美发中心、桑拿中心、国际会议中心、商务中心等综合服务设施,可为中外宾客提供尽善尽美的服务。

作为一名中职酒店管理专业的老师,理论知识基本都不欠缺,主要欠缺的还是酒店的岗位的实践能力,所以这次xxxx酒店的顶岗实习是中职学校酒店管理专业培训的一个组成部分。由于时间有限和教学的需要,我们这七天需要对酒店的前厅、客房、餐饮三大部门的各个具体岗位有更深入的了解,所以每个部门我们轮流换岗基本上实习了2天,对各个岗位有了一个深入的了解。我们实习的酒店岗位有餐饮部的旋转餐厅、金阁、美食街;客房的楼层服务;前厅的前台接待、行李员、大堂副理。

酒店21楼圆形的旋转餐厅，它是一个在用餐时可以旋转的自助餐厅，由于是酒店最高楼层，所以客人在享用特色餐的同时可以俯瞰整个城市的风景，十分的惬意。在实习期间，我们对旋转餐厅的岗位职责和工作室的布置进行了考察，同时也进行了摆台和对客服务等部分工作。

金阁主要是宴会和包厢服务，工作量比较的繁重。在实习期间，我们进行了简单的宴会和包厢服务，对其工作流程有了一个实践性的了解。

美食街是酒店的一个美食休闲的场所，汇聚各地美食和小吃。工作量相对于金阁来说要轻松些，工作流程也比较简单。

前台接待、行李员、大堂副理是前厅的三个主要岗位，在实习期间，我们对这三个岗位进行了观摩和站岗，对其工作流程和职责有了具体了解。

客房的清洁和对客服务是客房部的主要工作，工作量也比较繁重。通过与酒店员工的合作，对客房清洁的程序和对客服务有了实践操作的能力。

尽管实习时间有限，在各个岗位没有长时间的停留，但这几天的收获还是不少，总得来说我的收获主要有以下几个方面：

- 1、对酒店三大部门岗位职责和流程有了详细的了解，同时实践操作能力有了一定的提升，将理论和实践进行了结合，对以后的教学具有指导作用。

- 2、根据饭店星级评定的要求，对酒店进行了暗访调查。在调查暗访的过程中，发现酒店现在处于装修升级的阶段，很多设施设备都处于需要更换的状态，不然感觉现在离四星的标准有点差异，但由于经营时间长的原因，这也可以理解；同时也存在它的特色和好的地方。比如：21楼的旋转餐厅，有些餐台台面上的玫瑰花早就枯萎，叶片已经发霉，却没有及

时的更换；布菲炉上的菜牌用黑色水彩笔写成，但用作菜牌的白色骨碟上脏迹非常明显；但同时用餐的环境布置的十分舒适，菜的摆放和造型设计很有美感，特色菜前都有中英文的菜牌名。

3、尽管没有完全的对客服务，但通过实习，明白了星级酒店服务工作的不容易，也不再是以前简单的端盘和清洁工作，在工作期间有很多需要注意的细节和礼仪，要想能够完全胜任工作，需要具备各种能力，所以可以说做好服务员也是一门学问。

通过这几天的实习，对自己的思想还是有一定的冲击，不管是在以后的教学还是酒店的经营方面有了自己的一些看法。

1、面对理论和实践操作的差异，我认为可以实行课堂教学与企业职业氛围相结合，实现课堂、酒店一体，加强酒店和学校的联系，从而可以使书本和实际相结合，比如可以根据课程的需要进行酒店参观和安排学生顶岗实习等等。

2、酒店应该建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。在实习的这几天，我和酒店的员工聊天，感觉到了他们对酒店薪酬的不满意。其实酒店基层员工的工资低是普遍的问题，这也是造成人才流失的主要原因，所以我个人认为建立一套公开透明的激励机制和晋升制度十分的重要。因为酒店基层服务员的工作本来就比较辛苦和不规律的轮班制工作形式，而且现在的服务要求越来越高，如果连基本的物质基础都不能保障的时候，人才流失这是很正常的事情。

3、根据现在社会的需要，在教学的过程中也要加强学生英语交流能力的提高，实行双语教学。

4、做好服务工作是一门很深的学问，需要很强的综合能力，因而在教学的过程中也要注意学生综合素质的教育，比如价值观、人际交往能力、应变能力等等，从而使学生能够更好

的适应工作和社会。

5、针对实践操作能力的重要性，在以后的教学方面要注重学生实践动手能力的培养，开设必要的专业课程，并根据酒店岗位的实际情况进行教学。

经过这七天的顶岗实习，我对酒店有了更深的认识，也有机会将理论和实践结合起来，体验到了基层服务员的艰辛与不易，也体会到了收获的快乐。总的来说，在这几天里自己确实学到了不少的东西：除了了解到酒店各岗位的服务程序和技巧，也使自己的实践操作能力得到了提高，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，在这几天实习中，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教学的方向和侧重点，为以后的教学工作奠定了坚实的基础。

以上是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，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，感谢有这么个机会参加培训、参加实习。

酒店顶岗实训报告总结篇五

酒店顶岗实习报告

顶岗实习时间：2019.10.12——2019.1.12

顶岗实习地点：咸宁万豪温泉谷度假区

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们三年的大学时光就要结束了，在这个时候，我们非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候，我来万豪咸

宁温泉谷，在这里进行我的毕业顶岗实习。

（一）酒店简介

万豪温泉谷度假区，位于湖北咸宁温泉潜山国家级森林公园正门，距离武汉市区1小时、长沙市区2.5小时车程，有京广铁路、京珠高速、武广专线经过，未来城际铁路开通后武汉至咸宁仅28分钟。

酒店依托咸宁具有14xx年的原生态温泉地热水资源，着力打造湖北首席温泉度假养生胜地，是咸宁目前档次最高、设施最全、温泉文化最浓的休闲养生中心和游客接待中心。现已建成的酒店，设计新颖、风格别致、功能齐全、手笔大气；规划占用地30亩，建筑面积31000平方米，分为带温泉浴的别墅区和主楼公寓区两大部分，其中别墅区建筑面积5600平方米；有各式别墅28套，主楼公寓区建筑面积25000平方米、有各式普通标准间117间；豪华标准31间；情趣套房9套；商务套房14套；总统套房1套，有大、中、小各式会议厅8间；大型西餐厅1间及风格各异的餐饮包房31间，客房可供526人同时入住；餐饮可供1000人同时就餐，酒店主体建筑共八层，设有：桑拿按摩保健、干湿蒸汽浴□spa水疗按摩，中医理疗、中医减肥、中老年健身□ktv包房等，同时为了突出温泉特色，开设有水上娱乐中心，分别建有：海浪池、洄流池、戏水池、水下健身区、儿童戏水乐园、石板浴、沙石浴、光波浴、桃花浴等大小浴池31个。所有温泉水均采自地下500米的温泉地热水资源，富含钙、镁、钾钠、氡等十多种有益人体身心健康的元素，尤其富含的氡元素，有双重保健、养生的作用，是不可多得的龙泉玉水，配以40余种传世秘方，融养生、休闲于其中，是旅游休闲、商务会议、娱乐健身、养生度假的绝好去处！

（二）顶岗实习的过程

1. 实习前的培训

由于我们此次是顶岗实习，所以我们的工作和正式员工的工作是一样的。入住酒店宿舍、进入饭店后，我们就开始了为期两天的短期培训。通过酒店各部门负责人的介绍和讲话，我们基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，之后我们就被分配到了各个岗位。

2. 上岗工作：客房服务员

进到客房的第一天，我觉得自己什么都没学到，只是跟着师傅“做房”（也就是打扫退房），一直在铺床铺床……后来才知道是因为时间比较紧，住客又比较好，所以才让我们没怎么培训就上岗了。但是客房上班时间相当好！在中餐没有时间，在客房属于自己的时间显得相当充裕。在客房虽然工作很紧凑，没有什么停歇，但我们实习生几乎都上早班，只要忙完，下午三点半就可以下班。就算没忙完，顶多也就是推迟一小时。这对我们来说实在太好了，可以利用下班的这段时间学一点东西。虽然我们只是充当一名普通客房服务员的角色，但我们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。

在客房，铺床的每一步都是有要求的，整个过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在规定时间内完成。首先的甩单就很困难，一般要求一次性完成，并且要保证床单的中线要和整张床的中线吻合。然后是给床包角，就是把床单整齐地包住床垫，而且不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后开始套被子，这个很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应后用力抖几下就行了。其它的可以细节整理，应该注意的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是前面所说的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，套整套也有技巧，要保持饱满、看起来很平整。稍不注意，枕头就会饱满不一致，鼓鼓囊囊，很是难看。而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业，这是有根据的，因为有的客人会不小心将自己物品，如手链等放入整套内。这都是由于

枕套开口方向不符合规定引起的。

三、顶岗实习的作用

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识有一定的感性认识，从而帮助我们将课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后的课程学习打下良好的基础，更有利于对专业知识的学习、理解和掌握。同时也有助于我们日后就业。

四、实习总结及体会：

我怀着美好的期盼来到咸宁温泉国际酒店开始为期几个月的实习生活。酒店管理是一门很大的学问，有太多太多需要学习的地方。即使是工作了这快半年的时间，我觉得我还是有很多很多需要学习的地方，还有很多很多我不懂不明白的地方。不过，这段不寻常的经历让我获益不少，并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。实习也让我们对社会有了新的概念，真的觉得自己真的如同沧海一粟，实在是太渺小了，这个社会是如此的复杂，无能为力的事太多了，有时候真让人感觉到身心疲惫。实习的有一段时间里我变得沉默寡言，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点竟是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，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机会，我还可以继续学习，走向更高点，让我这个被现实社会击打的“小孩”，重新整装出发。实习的这段时间让我明白，学习是多么重要。以前的我，不懂得珍惜实习的机会，只顾着自己生活舒适，却忽略了最重要的未来。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。

我在实践中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。实习生活就像一个放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将我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。了解到自身的不足，总结了经验和教训。在实习中经历了挫折和失败后，我学会也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。现在的我变得做事会深思熟虑，也使我明白了社会竞争的残酷与现实。我成熟了许多，相信我会越挫越勇……把实习当作是体味社会和人生，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，也许这才是我们实习生活中最重要的。

对酒店有了自己的认识，在服务中，微笑是最简洁、最直接的欢迎词，也是最重要的“武器”。服务是有形产品和无形产品的综合，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一。高质量的服务不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临奠定基础，而且还能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。通过实习，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，养成了面对客人露出真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯；学会了用标准的礼貌礼仪待客；做到了无论在工作岗位上，还是在走廊上，只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。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，这样的实现是整个企业的目标。从我在客房部的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管都是从基层服务员干起一步一步走上去的，对基层工作很了解，也很熟练。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是领班甚至主管亲自整理客房，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。客人的要求，要认真倾听，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；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定

总是对的，面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是要用微笑和耐心去打动他。另一方面，我认为酒店各部门应多交流，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。

五、致谢

大学三年学习时光已经接近尾声，在此我想对我的母校，我的实习单位，我的父母、亲人们，我的老师和同学们表达我由衷的谢意。感谢我的家人对我大学三年学习的默默支持；感谢我的母校咸宁职业技术学院给了我在大学三年深造的机会，让我能继续学习和提高；感谢咸宁职业技术学院的老师和同学们三年来的关心和鼓励。工作中领导对我的关心，同事们对我的支持。老师们课堂上的激情洋溢，课堂下的谆谆教诲；同学们在学习中的认真热情，生活上的热心主动，同事们的指导，所有这些都让我的三年充满了感动。这次顶岗实习设计我得到了很多老师和同学的帮助，其中我的指导老师对我的关心和支持尤为重要。每当我们遇到困难或者生活中的一些事情，郭老师都会找我面谈，对我开导，教育，遇到困难郭老师会为帮我想办法解决困难。同时还在思想给我以无微不至的关怀，在此谨向郭老师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。在此，我再一次真诚地向帮助过我的老师，同学，公司的领导和同事表示感谢！

酒店顶岗实训报告总结篇六

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协助下，我很快适合了环境，适合了新的工作岗位。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，便有很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酒店为例子，能够实地了解到酒店的管理与运作，在工作中能够灵活地使用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还能够提升自身的实践水平、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。因为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，所以xx恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。所以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。

在中餐厅，需要学习的内容有如下：

（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, 心理承受水平、人际交往水平以及餐饮服务技巧也得到了提升。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, 每一次的接待都能够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个次实习, 无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富, 学到了技能也理解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;

(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, 要即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

(2) 勤帮客人换骨碟、加茶水, 凸显酒店优质的服务;

(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。所以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

(2) 要注重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。

以前有人对自己说：“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酒店实习半年，虽然身体酸痛、双脚长茧，独自哭泣，但自己在持续学会更坚强，学会准确对待别人的眼光，学会如何与各色各样的人交流。自己学习的同时因为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。