

# 2023年客房实训总结报告(通用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 客房实训总结报告篇一

国际竹藤大厦

国际竹藤大厦坐落于北京市朝阳区望京开发区，毗邻第四使馆区及机场高速，地理位置优越，交通便利。它是一座以“竹藤文化”为主题的新型概念酒店，隶属于国家林业局国际竹藤网络中心。大厦设计独特，典雅，是商务会议的理想之所，由北京长城饭店所属的专业管理公司管理，以其自然脱俗，创新进取，乐于奉献的独特气质在酒店业独树一帜。

前厅部

前厅部设于酒店内宾客过往频繁的大厅内，是酒店服务群体中的先锋部队，代表整个酒店向客人提供客房销售，入住登记及帐务处理等各项服务的部门。总服务台是前厅部最显眼的部分，它执行前厅的大多数功能，是宾客最初接触的地方，是联络酒店前台和后台的纽带，总台因与客人之间密切联系，既是宾客投诉处，也是咨询查询处，又是一切服务的协调中心。因而理所当然就又成为宾客和酒店联系的纽带。

(1) 工作内容庞杂；

(3) 专业要求高。随着时代的进步，现代科技不断引入到各行各业的管理中，酒店前厅也大都实现了电脑管理，员工必须经过培训才能上岗操作，另外，在帮助宾客克服困难，回答其提出的问题时，也需要员工具备相应的能力与业务知识

背景，这就对员工的素质，专业技术水平，业务水平提出了较高的要求。

前厅部特定的工作内容对其员工提出了特定的工作要求

(5) 员工必须机智灵活，具备较强的应变能力。前厅是酒店的神经中枢，事务繁杂，每天必须妥善处理各种各样的人和事，因此，要求前厅员工发挥自己的聪明才智，随机应变。

### (1) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房

### (2) 正确显示房间状况

### (3) 提供相关服务

### (4) 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整最准确的资料，并对各项资料进行记录，统计，分析，预测，整理和存档。

### (5) 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。

### (6) 建立客帐

建立客帐是为了记录和监视客人与酒店见的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的帐单可以在预订客房时建立（记入定金或预付款）或是在办理登记手续时建立。

### (7) 建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案，记录相关内容。

## 客房实训总结报告篇二

酒店总体介绍：瑞湾南苑酒店于201x年11月28日开业，座落于天津市津南区双桥河镇经济开发区中泽道9号，总建筑面积达1.5万平方米，风格独特，在津南开发区的繁荣中，营造出一方静谧、安逸、舒适的家园享受。它是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性四星级标准酒店。酒店环境优雅、功能齐全，设有vip套房、豪华套房、商务房、标准大床房，标准双床房等近140间；酒店拥有3间功能完善的多功能厅及中型会议室，音响、投影等会议设施一应俱全。最大的集贤阁多功能宴会厅，可承接200人以内的各种形式的商务、会议活动，并可根据客人需求，提供相应的会议接待方案和个性化的会议服务，提供全方位的会议服务。酒店的支付方式为前台支付(visacard,牡丹卡,金穗卡,长城卡,龙卡,太平洋卡,东方卡,万事达卡,运通卡,大莱卡,jcbcard 现金)。

实习内容：

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班：08：00-16：30

中班：14：30-22：00

晚班：22：00-08：00

由于我刚进酒店，还不熟悉，被安排为早班。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由楼层主管召开例会及分配楼层。

早班服务员的责任就是负责指定客房的清洁及对客服务和保持客用楼道，小布巾室，服务区域包括火梯。我们要掌握所

负责楼层的住客状况，提供对客服务，管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收，严格执行安全制度，确保客房安全，负责对结帐房间的查房工作，负责查收客人洗衣、酒水的送回和补充工作，负责楼层公共区域卫生的清洁工作和部分房间的清洁工作，负责杯具的清洁与消毒工作，负责脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作，完成易耗品的每期盘点工作，完成领导交办的其它工作任务。清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、打扫卫生间等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，不仅速度慢，质量也差，往往累得不行还是铺不好一张床!刚开始每天被分到不同楼层，跟不同老员工工作，一起工作的同时，老员工会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房为5层，一二层位行政楼层，三四五为普通楼层。

随着我在酒店学习的时间长了，主管也开始安排我上中班和晚班。中班和晚班都是一个人。中班每天提前十五分钟到客房服务中心，领钥匙，开始做固定的工作任务，在早班下班后，与早班主管交接，待6点时为每位客人开夜床，然后就是在客房中心待命，为客人提供及时的服务。夜班每天提前十五分钟到客房服务中心与中班人员交接，留在客房中心待命，夜班主要是为夜间客人出现的问题给予及时的解决，为客人提供更贴心的服务。

实习近六个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，在这短短的半年时间里，体会了很多东西，感受也很多。刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是8间的上下床，两排柜子，一个空调，一个电视，很简单。条件还算不错，热水24小时的，很方便，卫生间也很干净。至于员工饭堂，饭堂饭菜一般。这里的领导都非常的好，非常关心员工。老员工对待新员工就像对待自己的孩子一样，完全不像进酒店前所听说老员工总是欺负新员工那样。客务部的经理对实习生很关注，为我们实习生能够多解酒店经营管理过程，酒店的服务和文化，及对各岗位的认识，为我们安排交换实习，让我在

实习期间不仅仅了解了客房的管理知识还对前台接待有了更深的认识。实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的。

## 客房实训总结报告篇三

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。

## 客房实训总结报告篇四

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的度。通过自己几天来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得。本人认为做好以下几个方面的工作对客房实训很有帮助：

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅要检查的结果，更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大，在接下来的工作中我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的这一道关。

在上面我提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，还要让客人有在家一样的感觉，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，

更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。以后的工作中我将会以最佳的方式处理客人的不满和疑问，多和客人沟通，及时了解客人的意见和建议，想在客人前面，做到客人心里，并且还要在员工面前起到带头作用，努力维护好酒店的形象和利益。

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只关注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的.客房清洗工作。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我认为应当号召全体员工从重、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，是同事给了我鼓励，使我对工作更有信心。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。在天际大酒店工作的这段时间，我对酒店的一些工作也或多或少有些了解，对于曾经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。

## 客房实训总结报告篇五

本周我实习的部门是客房部，客房部的实习班次是：

6月16日：8：00——15：00了解4f7f8f房间房型及工作流程

6月17日：9：00——16：00了解北楼南楼工作流程

6月18日：8：00——15：00了解9f11f12f房间房型及工作流程

6月19日：7：00——14：00了解pa公共区域的划分和工作流程

6月20日：8：00——11：00了解房务中心工作流程

14：00——18：00了解洗衣房工作流程

按照以上时间表上班外，每天拿出1个小时的时间到其他岗位进行了解、熟悉环境并作简短的总结。每天提前十分钟到房务中心签到、签退，然后由经理召开例会并将我分配相应的主管人员。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗迷你吧、检查所售物品等；在房务中心的主要工作就是前台预定、楼层服务员之间的传达、沟通、协调；是主要负责个公共区域的卫生清洁、绿植的`保养工作，我感觉是最累的一天；洗衣房的工作就是高温作业，有点受不了，贵都的餐饮上座率、客房出租率是相当高的，这就无形当中，给洗衣房的员工增加了工作量，几乎一停不停的在忙碌。都很辛苦。我每天被分到不同楼层、不同区域，与不同主管人员一起工作的同时，无论是余风霞经理、迟志良主管、李慧、张会英、马媛、王翠香、刘海霞、周保平等领班，



还是普通员工，他们都会教我一些技巧，有问必答，也很关心我，在客房部的这一周，我很开心，当然也学到不少的东西。

穿这么久呢，自己洗衣服材料又是很难干那种，中，也结识了很多同事和朋友，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入这家酒店的部分经验和一些应该明白的问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和待人接物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习，感觉英语真的很重要，中国已面向世界了，奥运会又与世界的距离拉近了，酒店的外宾也越来越多了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

几点建议