# 2025酒店个人实习报告范文

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-05-28

*20\_酒店个人实习报告范文（10篇）酒店的基本定义是提供安全，舒适，可以令利用者得到短期的休息或睡眠的空间的商业机构。以下是小编准备的20\_酒店个人实习报告范文，欢迎借鉴参考。20\_酒店个人实习报告范文（篇1）一、历程回顾时间如水，岁月如梭...*

20\_酒店个人实习报告范文（10篇）

酒店的基本定义是提供安全，舒适，可以令利用者得到短期的休息或睡眠的空间的商业机构。以下是小编准备的20\_酒店个人实习报告范文，欢迎借鉴参考。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇1）**

一、历程回顾

时间如水，岁月如梭。转眼之间来到\_\_已经快二个月了。其中在萝北基地接受培训二十五天，来到\_\_实习也快二十天了。培训加实习已经要结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有泪水，有汗水，也有苦涩，很难用一言两语说清楚。虽然这两个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的。其中经历了升学典礼，军事化训练，集体野外拉链活动，参加全县运动会检阅仪式，\_\_一日游(其中包括集体野餐，做游戏，参观黑龙江流域博物馆等)，萝北培训基地的汇报演出等，还有最重要的是系统的学习了酒店专业理论知识，留给我们太多太多的回忆了。通过这次培训真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在平时所学不到的，让我受益匪浅。

二、业务知识及通过实习对所在岗位认识

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我真正走上实习岗位之后，发现很多事情并不是我想象的那样简单，渐渐的我的激情熄灭了。之后才发现前台接待员的工作并不是客人来了，你给开个房间就算完成任务了，就里包括很多服务技巧。

前台主要包括前台接待和结帐，前台的工作主要负责接待，客房销售，入住登记，退房及费用结算，当然这其中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等工作，另外，前台作为客人直接接触，且是给客人留下第一印象和最后一个印象的地方，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门—前台，而且前台还要作为整个酒店的协调中央工作。在外人看来前台工作很简单，我也是这么想的。事实上，这项工作的程序复杂繁琐，因为前台是酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的，所以，酒店对前台服务人员的要求高一些。我做为一名前台服务人员，不仅要有扎实的业务技能，还要有服务技能，还要考虑到特殊情况下发生的问题。所以要努力提高自身业务水平，服务技巧，必须真诚的，微笑的服务，做到答一接二照顾三，才会换来客人的满意，才能给顾客留下深刻的印象，才能给酒店创造出效益。

三、值得学习的问题

作为前台服务人员，必须要求员工有较高的综合素质，业务技能，应辩能力，灵活性，身边的老员工大多数都能按照操作程序办理，而且有的非常细致，耐心，对我们这些实习也是非常的有耐心,而且她们在处理问题上非常的圆满,这些都是值得我们学习的地方。

四、收获

1.学会了什么叫“服从意识”。

2、我学会了如何的做人，做事和如何接受，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐。

3、我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会常常的想起这段难忘的回忆。

4、我同时收获了一个生存的技能，以及如何结交朋友。

五、今后工作目标

实习即将结束，每个学员都有自己难忘的故事。我要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。酒店即将面临试营业了，这就要求我们大家尽快进入状态，把在\_\_学到好的东西融入到\_\_去。在以后的工作中我要努力做到以下几点：

1.努力加强自身业务综合素质休养，提高前台的售房技巧，做好本职工作。

2.“服从”，服务业和军队一样，强调服从，是灵活的服从。

3、无论作什么一定要用心，因为细节决定一切，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。服务要有灵性，否则自己很难在这里立足。

4、不要太高傲，不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

5.无论作什么一定要用“心”，因为细节决定一切。做好每一件小事儿，小事儿虽小，但积累起来就是大事。以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，极其重视细节的人，并且将酒店的“金钥匙”方向发展。海尔集团总裁张瑞敏说过一句话“能够把简单的事情天天做好，就是不简单;能够把平凡的事情天天做好，就是不平凡\".以后在工作中，我要以这句话为准绳来要求自己。

6.在工作中，尊循“顾客就是上帝”， “客人永远是对的”，还要把“真情服务，永不言“不”及“二十字方针”运用到实际工作中去。

7.要勤快，要学会“忍”，在学习和工作上“不耻下问”。

8.用责任心做事，用感恩心做人，不辜负身边每一个人对我的期望，用心感动身边每一个人，努力实现社会价值和自身价值。

来到\_\_，我长大了，成熟了，同时也身在\_\_，我有一种与别人不一样的感觉。对社会也有了新的概念，我觉得我自己太眇小了，这个社会是如此的复杂，有很多潜规则在里面，有时候让人感觉到身心疲惫，我发现有时我的想法和观点是如此的幼稚，我的心胸还不够宽广，我只有静静的去观察.去感受.去磨练。

实习即将结束了，我明白自己要面临的是什么?不管如何我都会学会坚强，学会面对，我都要学会用自己的努力证明自己不是一个弱者。同时我也需要在逆境中成长起来。我没有辉煌的过去，也不会因它而炫耀或为此而悲伤，我要努力做好我自己，虽然我不是人才，也没有才，但我会努力，努力做好我的本职工作。我相信，功夫不负有心人，只要付出，就一定会有回报。

最后，感谢酒店所有的领导，同事，还有我的师傅们，谢谢你们对我这两个月的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店的明天会更好!

**20\_酒店个人实习报告范文（篇2）**

随着改革开放的不断深化，我国经济社会发生了翻天覆地的变化，在短短二十多年间，就从开始实施家庭联产承包责任制，国有企业改革过度到建立现代企业制度，到最终寻求确立社会主义市场经济体制，每一次的巨大转变都意味着社会地位体系、社会阶层架构的大变迁。应该说，我国近二十多年普通民众生活水平的改善，见证着我国在经济改革上前进的每一步，而第三产业(尤其是餐饮服务业)的发展水平往往是评判一个社会文明程度的摘要标志。

因此，笔者充分利用\_\_年暑假近半个月的时间，先后到了北京市海淀区四道口路的四川泸州烤鱼店和四道口路北路方向的彩云滇食坊两个饭店打工，就是想通过亲自体验一下挣“小钱”的感受，来寻求自己在大都市中的定位，目睹理想和现实的差距，思索关于自己，关于未来，关于人生的一些话题，加深对社会的认识和对人生的感悟。同时也想对社会流动和职业分化，做一个相对真实的接触。因此，笔者将结合自己暑假社会实践所得，联系相关理论知识，自觉运用社会工作个案工作、团体工作的方法以及组织社会学的相关知识，从社会学、心理学的角度对第三产业(尤其是餐饮服务业)的发展现状及其对社会个体发展的影响，做初步的探讨。

经过这半个月的打工实践，使我们对中小型饭店的经营运作有了一定的了解，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;体验到了饭店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1、四川泸州烤鱼店

地处北京市海淀区四道口路十字路口，地理位置优越，人流量大，白领群体占多数，周围有大厦林立，由四川老板开办的一家川菜麻辣味的特色餐厅。旨在充分利用北方人对川菜的猎取心理，以及喜好川菜的人对川菜的归属和认同感，来扩大销售。饭店根据泸州先人早期“河取鱼烤之而得食，觉味鲜”的传说，高薪聘请泸州当地厨师来京，运用现代厨艺加以改造，推出的一道兼有“豆鼓味”，“泡椒味”和“麻辣味”的烤鱼系列川菜。这道菜即保留了烤食的清香和淳朴，又成功的避免了烧烤不易熟透，易上火的不足，配上汤汁和免费赠送的榨菜泡椒，味道极佳，笔者也有幸品尝其美味。店内环境优雅，给人整洁清新的感觉。其中有饭桌13张，服务员3名，以及厨师、配菜员、杂工均1人，属于中小型饭店。2、彩云滇食坊

位于海淀区四道口路北路方向，艺海百货商城对面，北邻西郊食品冷冻厂，是一家以特色川滇风味、家乡焖饭、小锅米线等为主的特色滇味餐厅，店内有云腿茶树菇、两吃鱼、傣式风情烤鱼等诸多特色菜肴，原料充分出自云南各地区，有号称云南饮食“三宝”之一的宣威火腿、文山三七和烹调方法和口味深受川菜影响的汤爆肚、酥红豆、竹荪、罗汉笋、牛干巴。还有滇南地区的汽锅鸡、鸡丝草芽、开远的甜头等。当然，由于受做菜原料的制约，很多菜只是停留在菜谱上而已。

本饭店以店内经营味主，同时还兼有到艺海百货商城卖快餐，也开展外买经营。饭店厨师长是云南昭通人，操着一口略带昆明口音的昭通话，为人厚道直爽，幽默风趣，深受店内服务员的喜欢。饭店老板是三十刚过的女强人，碰巧正有身孕在身还每天坚持到店内，其精神实在让人钦佩。彩云滇食坊也属于中小型餐厅。

二、实习时间及地点

1、\_\_年7月12日至7月15日四川泸州烤鱼店2、\_\_年7月15日至7月29日彩云滇食坊

说明：自己在短短的半个月的实习中换了两个地点，其实是有原因的。当自己看到四川泸州烤鱼店里存在的餐厅食品质量安全内幕(见下面的)，以及店内员工福利和待遇极差时，但最主要的还是因为自己初来乍到，无法适应每天艰苦的工作，所以就选择离开当初的实习地点，没有向老板讨取一分工钱而另辟蹊径。

三、实习职位介绍

本人以担任传菜员及餐厅服务员为主，同时也可以协助点菜、送外卖，到厨房偶尔打点杂工。以苦力活为主，但在工作中充满着乐趣，具体内容请见正文部分。阶段一：试用期

此期间熟悉各位员工尤其是大厨;跟随主管了解传菜技巧，力求达到快而稳;餐具摆放与餐厅清洁工作要点;了解餐桌上菜倒酒的动作和与食客交流的礼貌言行;学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列饭店服务生工作项目。

阶段小结：尽快融入这个团体，就意味着以开始你就要比别人付出更多。认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。阶段二：实战练习

继续熟练第一阶段的各项服务要求。

此时基本上消除了员工之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感饭店是我家;依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。阶段三：工作娴熟期

通过前面几个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作;

开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。

偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

阶段小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。阶段四：重用期

经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些关于川菜和滇菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事(如修电灯等)，大部分时间都在外奔波，出没于商场、网吧、写字楼甚至KTV送外卖。

阶段小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象,这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

四、实习主要收获和体会(一)实习收获1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲,服务质量无疑是其的核心竞争力之一,是它的生命线.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,为饭店树立良好的品牌和形象.通过饭店的学习和平时的强化练习，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

经过了半个多月的实习，使我们对饭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，饭店更加如此，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、实习才刚刚开始

实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

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饭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、实习与未来的就业

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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇3）**

通过这次实习，我比较全面的了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了行行色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻的了解了社会，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。

作为酒店的一员，穿上了\_\_就要维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密的联系起来，要另自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢\_\_酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在\_\_酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇4）**

一、引言

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在\_\_宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。二、实习时间和实习单位2.1实习时间

\_\_年04月08日-\_\_年10月08日2.2\_\_宾馆

\_\_宾馆座落于山东龙口\_\_工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。\_\_宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。三、实习岗位与内容3.1实习岗位餐饮部

3.2实习内容

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;四、实习主要收获和体会4.1实习收获通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。4.1.1服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了\_\_景区的一些基本旅游知识，和\_\_附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解\_\_的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4.1.2从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务(2)交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。(3)观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。(4)记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。4.2实习体会

4.2.1酒店培训的重要性随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2)从员工来讲可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇5）**

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，并且更加熟练了。另外，在管理上最重要的是要妥善处理和下属员工的关系，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，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

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。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。

这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿\_\_酒店生意越来越红火。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇6）**

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面?还有那方面需要改进?抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右(酒店138间客房)，，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停(只洗中西餐的厨衣)。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。出现这样的问题的原因有三，

第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪;

第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合;

第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因。

综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

第三部分实习总结

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解了自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升。从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见!

一、建议我系筹建“旅游管理系实训处”。在系里组织的学生实习工作取得成绩的同时应该考虑到长远发展，建议从幕后工作开始，为学生实习提供辅助，具体职能请根据实际情况来定;

二、建议加强学生实习前思想教育工作。把学生在实习中容易出现的问题，以及问题的解决方式通过灵活的方式，畅通的渠道传达到每一个学生;

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人!

**20\_酒店个人实习报告范文（篇7）**

实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习结束已经有l两个月了，回头看的时候，让自己能拿出来和别人分享的东西很少，而让自己脸红的却很多，酒店前厅部实习报告。

能到凯瑞林实习可以说是一个“意外”——几百人的面试队伍，一丝不苟的面试过程。更让自己脸红的可能就是：我还迟到了!不过这也促成了这个酒店历史上一次前无古人的面试——在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，匆匆的进行了简单的面试。当然最后的结果让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道!第一个月的工作是很轻松的，主管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了“老员工”。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至更多的努力。而这时侯发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事——我找不到酒店唯一一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，该做的或许都没有做好…… 慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力——身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人!在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习!

酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了!同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住!所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

经过两个多月的积累和锻炼，最后的一个多月，工作不但“轻松”而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们，实习报告《酒店前厅部实习报告》。虚荣心是得到了最大的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上结束的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。雅高集团创始人之一的贝律森的侄子现任ACCOR集团CEO的MR.PELISON先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了CEO的口头的表扬，当然这也是我们所想要的结果。酒店最后设宴款待了我们!

带着这次接待工作成功的喜悦和自豪，我结束了四个月的实习!

一、实习体会

1、酒店之潜规则

(1). “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉——被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界!所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错,错的只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。

(2).“领导上司永远是对的”。 从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转;如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标;万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。(以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的?!》)服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇8）**

根据教学计划的安排，20\_\_年暑假到年底我被安排在\_\_大酒店实习。刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

\_\_花园大酒店\_\_花园大酒店座落在\_\_之上，是历史古城\_\_中的一座优雅酒店，在六朝古都\_\_的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原\_\_香格里拉大酒店，\_\_花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近\_\_机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。\_\_花园大酒店x%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定\_\_宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，\_\_，\_\_等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为\_\_宾馆的重要盈利点。

作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对的要求都会高一点，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。\_\_花园酒店的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有资深老员工带着。我到\_\_后，经理安排主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。

培训每天的任务就是跟着师傅在操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们学的是在的技能，可纵观全局也练就了我们与客人的沟通的能力。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇9）**

专业：\_\_师范大学\_\_学院x级旅游管理专业

学号：\_\_

姓名：\_\_

实习单位：\_\_市\_\_宾馆

实习时间：20x年x月x日至20\_\_年x月x日

实习内容：餐饮部中餐厅服务员

20\_\_年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们x级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运, 也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到\_\_宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了\_\_宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——\_\_宾馆是一所成立于\_\_年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括漓江厅、七星厅和多功能厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是\_\_宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对\_\_宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。\_\_宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是当地话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用当地话的员工大有人在，毕竟\_\_宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，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。

四、树立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。在一个月的实习过程中，我发现\_\_宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道;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，在一个月的工作中，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学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢\_\_宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿\_\_宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**20\_酒店个人实习报告范文（篇10）**

临近毕业的最后半年，是我们真正实习生活的开始，是汇报我们这两年来在学校学习成果的开始，是步入社会大展宏图的开始。在这为期8周的酒店实习生活中，我受益匪浅。短短的40多天内，我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，也学会了如何调整自己的心态，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，同时，更被酒店人员的无私敬业精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事工作有了一个良好的开端。

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，并且把它结合实际的工作生活中。面对许多非常棘手又无奈的问题，通过过去大学里所积累知识的，是远远不够的，因为那只是理论而已，实际的工作与所学知识是有一定距离的，与应用知识的距离就更为遥远。今后需要针对实际环境，进一步学习相关的知识。另外感触最深的是，要提高自己交际能力，跟别人合作。一支真正的团队是一个能够真正为他人付出汗水的而不是虚伪在表面上做功夫，交往的目的是得到他们的认可与他们的信任。如何做到呢?这些完全取决于自己的言行之中需不偏不倚，需以身作则，需修身养性。因此待人要真诚，时时为人着想，处处为人行事，能够把自己溶入群体，而不耻向同事学习。要想立于不败之地，还要将理论思想知识与实际行动真正地结合，只有二者进行结合，才能在最短的时间里使自己处于领先的地位，进而起着不可替代的作用，因为我将会比其他人付出更多创造、更多价值。另外还要特别注意以下几点：

1、一定不能和领导产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的，这真的很需要去适应。另外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，其实应该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，一举多得，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会适应和主动。

2、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了，你才能有收获。争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。并根据这一目标，给自己制定计划，开始按章执行，对于自己的每一步都做出了一个明确的规划。这个工作计划必须是可实施的，每一个工作目标不是空话，必须是可实现的，这不仅仅是做给上级看的，更是做给自己看的，只有在实现了一个个目标之后，工作才会更有动力。

3、错了就要认，认了就要改。只有通过不断的努力，不断的尝试，不断的积累经验，才能够发现自己的不足，然后在弥补不足的时候，我们便实实在在的提高了自己。所以我告诉自己：犯错并不可怕，但如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才是最可怕的。

4、不断提升自身素质。酒店员工是直接提给客人提供服务的，针对不同对象进行个性化，标准化的服务是酒店提高服务质量的根本。员工的穿着干净大方，站姿端正，发型规整，专业服务的用语规范，礼貌，语气轻缓，态度不卑不坑等都是每个员工必须做到的。可据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，结帐也是同样情况，让客人很不耐烦。

5、注重企业文化。每个酒店的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以学到的。企业文化是一个酒店带给顾客的标志。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。于是，在酒店工作的人们必须更有知识、文化和涵养，让客人无时无刻不受着文化的熏陶。这些宝贵经验都是通过实习获得的，人往往都是这样，没有经历过的话，永远都不知道事情到底是怎么一个样子，是真的那么难，还是并非如此，所以不管怎么样，即使是自己完全陌生的事情，只要有机会，都一定要去尝试，努力去做好。如果没有经验，那么就需要做更多的准备工作。另外就是不要害怕失败，只要用心去做就可以了。等到熟练了，那么成功将是水到渠成的事情。

或许这次实习仍有许多不足，但通过这次的尝试，对我之后的学习和工作都能起到极大的推动作用，自己也通过不断的经历和尝试检验了自身的水平和适应能力。所以今后不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我知道只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，你就能获得成功。

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