# 酒店前厅部实习报告

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-05-16

*第一篇：酒店前厅部实习报告酒店前厅部实习报告20xx年xx月xx日至xx月xx日期间，我在广州xx酒店客房部楼层做台班岗位。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成...*

**第一篇：酒店前厅部实习报告**

酒店前厅部实习报告

20xx年xx月xx日至xx月xx日期间，我在广州xx酒店客房部楼层做台班岗位。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。” 从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成主管、领班，同学变成同事，相处之道完全不同。还好xx的主管们都对我们的实习生很好，都很有耐心教导我们。在这巨大的转变中，我彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。二十多天的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

我担任的是台班一职，平时在工作只是迎送客人、登记好客人的出入情况，几乎没用上自己所学的专业知识。正因为是这样我必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教主管。

我上班的时间是下午5点至凌晨1点，由于现在还住校，所以每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。我就是每天就是帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入。也许工作以后，我才能体会父母挣钱的来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实习我看见很多的外国人，与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实习让我的口语提高了不少。广交会实习这十九天期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己的前途光明之路做准备!

**第二篇：酒店前厅部实习报告**

20xx年xx月xx日至xx月xx日期间，我在广州xx酒店客房部楼层做台班岗位。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。” 从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成主管、领班，同学变成同事，相处之道完全不同。还好xx的主管们都对我们的实习生很好，都很有耐心教导我们。在这巨大的转变中，我彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。二十多天的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

我担任的是台班一职，平时在工作只是迎送客人、登记好客人的出入情况，几乎没用上自己所学的专业知识。正因为是这样我必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教主管。

我上班的时间是下午5点至凌晨1点，由于现在还住校，所以每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。我就是每天就是帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，还是得认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入。也许工作以后，我才能体会父母挣钱的来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实习我看见很多的外国人，与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实习让我的口语提高了不少。广交会实习这十九天期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己的前途光明之路做准备!

**第三篇：酒店前厅部实习报告**

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！

二、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。

**第四篇：酒店前厅部实习报告**

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。

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”。”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。

2、人际沟通

沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

（1）与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

（2）与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为勾心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

（3）与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。

3、酒店文化

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中（标志附后）我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿大野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。

**第五篇：酒店前厅部实习总结**

酒店前厅部实习总结

\*\*\*\*\*年\*月\*日,我很幸运地来到了\*\*大酒店,在前厅部实习.现在我刚刚调到总台工作.在经过为期近四个月的实习期间，我不仅看了较多关于酒店前厅部的书，对前厅部门大体的管理制度有了很好的了解，而且在实践过程中我也从中学到许多关于如何在高星级酒店前厅直接对客部门中工作的宝贵知识。工作不仅仅是程序的问题，更多的是理论和实践和谐结合，使工作更科学，高效，人文等，是一个综合性的体系。在实习的过程中，通过有效率地工作还可以使自己同时在其他各领域的知识面也得以扩展,包括为人处事,专业学识等方面,为自己积累了必要的社会经验。所以在实习期间我感觉真是受益匪浅。刚开始我担任的是酒店GRO的工作,主要职责是维护与宾客关系工作.进入这个班组的第一印象就是工作很繁忙，这与我想象中GRO应是一个很清闲的岗位这种大相径庭。“三人行，必有我师”，进入班组后，每一个同事都是我的老师，他们无论在生活上，工作上都有着丰富的经验，独到的见解，这些都是我要学习的东西。特别是他们在工作上的认真负责的态度，我感受颇深。

首先在为人处事这一方面，在酒店这种服务性行业中工作真诚待人非常重要。在班组里，很多老同事一直很重视教授我如何做人的方法，一个人的人文素质重要性要远远大于科学知识的重要性。折射到具体生活中来，其中一方面就是要求我们要礼貌待人，真诚待人。其次在工作中我感觉勤学好问也是不可或缺的。进入酒店实习是我一个很好的接触社会，接触到社会中上层面的机率相对较大，是一个来充实自我，开阔眼界的很好学习机会。在酒店工作中，我们会遇到这样那样的问题，所以这就要求我们要养成勤学好问的好习惯，这样不仅能懂的更多，而且会终身受益。

在具体工作中要讲究原则性，条理性，原则的东西绝对不能改，做事要有一定的条理，但是有时情况的需要也要求我们懂得变通的道理，随机应变。坚持立场，但也要明白妥协。这样才能更好的开展工作。

除了对班组外，在整个实习期，我也感触到酒店的一些企业文化，管理理念等软性因素给我的印象也很深。例如在酒店里面管理中的上下级关系真的只是一种劳动的分工，绝不是很多企业中那些统治与被统治的关系；相反，\*\*酒店管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！正如有财务部一位老员工说过：“管理的核心问题应该是在避免利益冲撞的基础上，去如何实现价值最大化。而管理者与员工之间也存在着广阔的主观能动空间，这理应成为两者的基本共识。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。一个好的企业文化确实一种能够凝聚人心的精神性。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。

企业如果有一套有效的激励机制和晋升制度，对酒店整体发展真的是善莫大焉。当然酒店的激励机制中如果过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励也是不利于员工队伍的凝聚的。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

时间过得真的很快，感觉只是转眼，近四个月时间就已经飞驰而过。回想刚开始实习，感觉心中忐忑不安，生怕在学校学的东西无用武之地的，感觉首次参加工作是那么的神秘，那么的让人难以琢磨。但是学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。这需要我们要一直注意的

最后我要感谢所有为我的实习提供帮助和指导的领导老师们，感谢你们这么多天的照顾和帮助。相信这次珍贵的实习经历会一直伴随着我以后的工作生活。千里之行，始于足下，我会通过这次实习，更加懂得知识和实践的积累，不断充实自己。最后感谢酒店提供的机会！感谢老师的支持与关心！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！