# 酒店厨师实习日记范文

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-01-08

*相信大家都有写过酒店的实习日记了，这就一起看看吧。通过酒店实习我们知道，在工作岗位上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好服务的意识。你是否在找正准备撰写“酒店厨师实习日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！1酒店厨师实...*

相信大家都有写过酒店的实习日记了，这就一起看看吧。通过酒店实习我们知道，在工作岗位上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好服务的意识。你是否在找正准备撰写“酒店厨师实习日记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

**1酒店厨师实习日记**

一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生;在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常，酒店餐饮服务实习报告及心得体会。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品;最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务： 随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等;留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当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!”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是\_\_元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临!”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

二、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑......我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

(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，更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业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，餐饮业更加如此，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，寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对餐店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

**2酒店厨师实习日记**

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，觉得从中获益非浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么默生，虽然知道了怎么做,但终究没做过,一切都只是想象,可以说那时侯是急切地期盼着这一天的到来.对此我又高兴又害怕,高兴的是终于可以接触餐饮了,终于可以面客服务了,害怕的是不知道自己能不能胜任,能不能处理好与客人的关系.

来到浩海后,顾老师给我们介绍了酒店的发展史、酒店的各各部门及人员编排.这使我更加想好好的了解一下浩海,了解一个四酒店到底是怎么服务的,这个团队是怎样带起浩海的?这个酒店的营业能力为什么会在大同市众多五酒店都很出众?

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门,我们9个人分别在不同的部门,两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理,这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体验，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答,倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多,要学会观察,做好服务,服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在浩海酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢浩海酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望浩海国际酒店能够越来越好，也祝愿美林谷的明天会更好。

**3酒店厨师实习日记**

\_\_年我们\_\_\_级酒店管理专业的学生开始了在上海为期半年的专业实习。我班近50名同学参加了酒店的选拔，我去了华亭宾馆。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。半年前我带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了华亭宾馆，开始了我们的实习。实习的半年里，我感受颇多，受益非浅。

由于世博会的影响上海的酒店出现了十分严重的缺人现象，酒店客源不是问题，关键就是员工问题，一次国际盛会一次挑战也同时是一次莫大的机遇，这对酒店有着很大的利与弊，能否把握住这次机会要看就掉高层的判断与决策了，采用合理恰当的营销手段是至关重要的，这需要根据周围环境，国家政策等因素来做出明智的选择。

华亭宾馆是中国旅游业标志性饭店之一，位居上海新兴的商务娱乐中心——徐家汇地区，毗邻轨交1、3号线和内环高架路，使之处于便利的交通要道和优越的地理位置。宾馆附近还设有各种商店、办公楼、餐厅及娱乐设施。上海华亭宾馆是一座为商务和休闲旅行而设计的华亭宾馆，房间里有室内单独浴室、大床或双人床、国际直拨电话、国际卫星电视和房内小酒吧。对崇尚豪华的宾客，贵宾楼提供单独登记入住、单独休息室和24小时管家服务。宾馆拥有可容纳1200人的商务会议场所，并提供24小时商务中心服务。健身娱乐中心包括健身俱乐部、室内游泳池、桑拿、网球场、桌球房和保龄球。宾馆还配有国际标准的酒吧和餐厅，包括日本料理、上海本帮菜、港式粤菜、美国风味和其化国际特色的风味。

到酒店第一顿饭我印象很深刻，将近两百多平米的员工食堂很整洁，椅子放得井井有序，食堂的饭菜也可以看得出来员工的待遇还可以，一个酒店员工的待遇如果不好的话员工怎么还有热情去服务客人，甚至把酒店当成自己的家去对待呢。

开始的培训让我有所失望，两天的课堂式培训让我们倍感枯燥无聊，介绍酒店的背景，一些酒店的内部设施楼层情况还有酒店的消防设施，后来的岗位分配实在让人受不了，一个什么总监来到教室叫大家站起来一下，然后你你你什么花苑呀，宴会厅呀，客房呀，全是说英文，这也太简单了吧，哎……没办法，这就是酒店的选人选岗的方法吗?只能说我们是实习生没有什么资本经验。但两天的课堂培训我都在课堂上睡着过，而且不仅仅是我一个，因为下了火车就来培训真的让人有点吃不消，以人为本，何在啊?培训仅仅是语言方面，实际动手，酒店内部结构也是谈谈而已，没有具体的实际行动，这或许也算是酒店培训的不足之处吧!

开始上班什么也不懂，领班主管带着做事，迷茫中还有点兴奋，由于培训的不足在后来的工作中开始凸现出来，铺台，托托盘，一些服务流程等等问题不少，可见前期培训的重要性，但我认为学校应该也去多注意学生的动手实际操作能力，不仅仅去依靠酒店的培训，理论与实际相结合，结果应该会是很好的。

在后来的工作中遇到很多事，被领导说，打破餐具，还有各种各样的小错，犯错是必然的，虚心吸取教训才是真正要去领会的。如果忍受不了一时的苦恼，坚持不住而选择离开逃避，是一个很失败的过程，人的信心和毅力是在不断积累中练就的，吃点苦遭点罪对现在的我们是好事，起码知道赚钱的辛苦，以后花起钱来慎重仔细一些。

酒店有时人手不够需要从外面请parttime，一个组根据所分配的事来安排parttime，其实他们来酒店做事出卖的是体力，几乎什么事累就叫他们去做，但我们也没办法，有点技术的事他们做不来，他们做事都是我们带着他们做，他们不知道真正该怎么去做，慢慢发现更累，不是身体累是心累，听话还好说有的不听你的话，你是干着急，这时候要耐住性子，采用适当的办法让去听你的话也算是与人相处，慢慢你会发现不知不觉中学到很多。

除了上班休息之余部门组织去踢了四次球，虽不是上班但上下级的关系依旧有那么点复杂，经理要球的时候大家还是那么的给力啊，适当的一些娱乐很好的让大家的关系变得融洽一些，这为平时上班有了很好的促进。踢完球的那顿饭让我有些崩溃，敬酒时少不了的，小小的一杯酒或多或少代表了一些，以后这样的场合一定会是很多的，似乎挺复杂啊，慢慢吸取教训，利用好这种机会，意识一种成功之道。

最后临走之前我真的失望之极，世博期间酒店的生意格外的忙，我们都挺过来了，一个总监的那句最后会发奖金的话也算是我们坚持到最后的一种精神支柱，但最后翻脸了，我们一号走，二号发奖金，真的没人道啊，钱多少先不提也算是一种慰藉吧，但这件事真的让人鄙视那些高层领导，信誉很重要，失去了信誉相当于断送了酒店的前途，还好我们是实习生。现在回想起酒店的一些行为真的让人不敢相信这竟然是五酒店，卫生吗?有规章制度吗?哎……一心只为了利益。

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，在半年的工作中，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。所以在学校的时光里，好好的珍惜吧，以后回忆起来，没有遗憾而是有一种成就感，自豪感。

**4酒店厨师实习日记**

我实习的部门是\_\_酒店的宴会部。宴会部是由宴会部厨房、宴会营销部和宴会服务部组成，宴会部的工作范围分别是三楼的\_\_厅、粤海厅和几个规格不同的厅房。在还没有去实习前，我对宴会部的认识仅仅是宴会的摆台和上菜，至于其它的部分及流程都不太了解。当我第一天正式上班时才发现，准备一场宴会或会议并不是那么简单。在十二月正值是宴会部旺季的开始，各种会议和宴会都比较集中地在此时举行。所以在短短的几周工作时间内，我基本上了解了公司宴会、婚宴、会议的操作。

虽然在学校的一次专业实习周里面曾经做过宴会设计这一环节，但是由于当时没有实际操作的经验，单凭书本和网络提供的资料，很难能够真正地去理解一个宴会筹备的整个过程。然而通过在粤海酒店的实习，在实际工作当中能够很好地体会和认知宴会工作完整的流程。与学校的学习和生活节奏相比，在粤海的工作必须相当地快而且多，无论是走路还是上菜给客人都要以最快的速度和尽量多地搬运物品来完成，并且达到最好的效果。由于个人的体能问题和对物品存放的位置不熟悉，搬运物品对于我来说是相当困难的，尤其是刚刚工作的头几天，搬运物品常常要花费很长的时间，常常要跑好几趟，非常辛苦。在这种情况下，我曾经有想过放弃，但是后来仔细思量就觉得这样做不仅学不到任何东西，而且对个人信誉也造成不良的影响;在工作统筹上，由于普通话说不好，自己又不敢主动去包间，所以只能硬着头皮找领班和我一块盯，对于我来说一开始很难适应，后来我发现我的不足在这成了长处，但还是有一种莫名的紧张感，生怕会出错;而且我还体会到了许多人为什么说酒店业是份辛苦的工作，不仅仅体现在轮班制度上，还体现在具体工作内容上。服务业不同于制造业，所有的服务只能够一次性地、按次序地、准确无误地完成，这样的工作对一个人来说无疑是一种巨大的挑战。一旦其中一个环节出错，必将影响到客人对酒店的看法和认知，所以要做得又快又好，就必须反复操作基本流程，达至熟练，这样才能保证服务质量。另外，宴会部的每个小组都有很强的团队精神，虽然工作又苦又累，但是他们的热情都十分地高涨。我在校期间都曾经参与过社团的工作，大家都因为兴趣而聚集在一起的，所以大家对社团的工作产生热情。可是我在粤海所感受到得那股工作热情源于对自我的挑战，挑战自己在最短时间内完成摆台，挑战一个团队在最短时间内完成设场……，他们的热情是持续不断的，即使已经做得很累了，但是很多同事都还是精神奕奕地、斗志昂扬地继续坚持完成工作任务。这一点让我深受感动。

最后，谈一下关于人员数量和工作管理的问题。正值旺季的宴会部，婚宴和会议都非常多，一做完婚宴或会议马上就要翻场(注：行内话，意思是重新布置会场)。然而现在正式员工和实习生的总人数仅能应付淡季的工作量，人数严重不足时，女的常常当男的用，另外依靠十几个个帮工利用他们剩余不多的时间进行清场和翻场。如果帮工们到点下班而剩余的工作又很多，那么我们就会很有可能无限期延长下班时间。因而造成我们每天工作时数长达15个小时，人均睡眠时间约8小时。在如此超强度、超负荷的工作下，人的工作效率自然会有所下降。在工作管理上，人员大量流失是宴会部十分突出的问题。宴会部很少在淡季招聘新的成员，常常在旺季来到前的一个月才招人，缺乏给新人适应和过渡的时间。所以经常出现新人还未来得及岗前的基本培训，就立即上岗工作，与此同时，工作压力大导致新人做了一个星期都不够就离开，造成员工流失率远高于其它部门。

**5酒店厨师实习日记**

我的本科母校——海南大学——为我们提供了很多的选择和实习机会，从面试招聘会前的指导到专场招聘，海南绝大部分的豪华酒店都来进行招聘。我所理解的实习便是一次锻炼的机会，一次对自己未来选择的尝试，一次深入社会直接面对工作的契机，抛开学校的象牙塔体验现实的残酷。

我的毕业实习确定过程可以说是一波三折，从最初被三亚万豪放弃到错过海口文华，到三亚凯宾斯基的门童与华宇度假酒店的前台，由于自己对于酒店行业的期待与憧憬，最终还是选择了出国实习，选择了新加坡。实习酒店是新加坡圣淘沙湾W酒店——这座位于世界著名旅游目的地的豪华度假酒店。

来之前，自己对这个酒店了解甚少，甚至一开始就不知道这个品牌，是网上的资料图片让我大概知道了这个酒店的概况;来之前，自己也听说了前几批从新加坡回来的同学感叹非常艰苦非常累;来之前，自己也做足了心里准备，不管多么艰难，也一定要坚持下去，尊重自己的选择。确实，在经历了比自己预想过的还要糟糕的时候，在面对了突如其来的责难与文化上融入受阻的时候，在面对生活上种.种不如意发生的时候，我想，如果自己有机会再次面对毕业后社会上或是工作时的各种问题时，应该会淡然从容许多吧。我很感谢这次实习机会给我带来的成长，角色转换的过程是撕心裂肺的，但唯有坚持，才能最终成长。

Wow，这才是W酒店!

酒店实习体会三篇实习报告 实习总结W酒店属于喜达屋酒店与度假村国际集团旗下酒店，是我们经常听说的圣·瑞吉斯、威斯汀、喜来登等豪华酒店的姊妹品牌。1998年首家W酒店在纽约开业，直到现在，W酒店在全球共有44家正式营业酒店，包括近年刚在广州开业的W酒店及公寓。W酒店定位为现代奢华时尚生活品牌，目标群体是时尚潮流的创造者和追随者。

我所实习的新加坡W酒店，英文全称是\_\_\_，于20\_\_年9月份开业。几乎所有的W酒店都秉承了相似的文化，但分散在世界各地的W酒店又包含自己独特的设计。酒店以“音乐，潮流，设计”为主线，“随时随需”(Whatever Whenever)的服务理念，W独特的大堂起居室设计、室内设计以及独特的香氛气味和设计名称。酒店员工被称为“Talent”(天才)，酒店大堂又叫做“Living Room”(起居室)，酒吧叫做“Woo Bar”，商务中心叫做“Weird”，员工食堂被称作“Green Room”等等这些有着独特意思的称呼。除了奢华精致的装修，这些名词是我刚来时前厅部副经理Jim Wu带领我参观酒店印象最为深刻的地方，我被W的酒店文化所震撼并深深的吸引。W酒店是想让客人在踏入大门的瞬间就可以震惊于眼前所呈现的一切，让他们感到“Wow，这才是W酒店”。

我不是行李生，我是欢迎大使

我所在的部门是Welcome Office，也就是一般所说的前厅部，而我则是一位Welcome Ambassador(欢迎大使)，直属于酒店Concierge(礼宾部)。工作的主要职责是开关酒店正门，开关车门，送(取)行李，帮助客人叫车，租借自行车雨伞，送报纸，擦鞋，问候往来客人，指引方向，接送客人，协助客人解决问题，保证正门区域清洁等等。简而言之，我们负责酒店正门几乎一切的工作。虽然都是一些看似简单的“小”事情，但要做到十分顺利的与客人沟通交流，实现客人的愿望并使客人满意，还需要非常多的历练。

每天的工作时间是九个半小时，轮班制度有五种：A班从上午七点半到下午五点;B班是从下午一点半到晚上十一点;C班是从晚上十一点到第二天早上八点;F班是从每天上午十一点到晚上八点半;H班是从下午四点半到第二天凌晨两点。以下是我每天的工作流程：来到酒店换好工作服之后到前厅部办公室开会(Briefing)，在交代了今天的工作重点和注意事项之后便回到自己的岗位——酒店正门和行李房——准备开始一天或一夜的工作。一般比较忙的时间是在接近正午到下午晚饭时间，如果有活动(婚礼、会议等)便会非常忙碌。

作为新人，刚开始工作的主要内容是熟悉周围的工作环境，熟记一些酒店以及酒店周围的设施，做一些简单的事情如开关门、问候客人以及拿行李。在一周之后，领队会带我们去房间熟悉里面的设施，告诉我们送行李的技巧和注意事项以及客人会问到的问题。然后便会带上我一起送行李，让我在旁边观察他的言行举止，之后便可以自己承担送行李的任务了。

小到开关门，大到送行李，我的每一个工作内容都是有标准和要求的。在酒店正门区域：看到客人从二楼大堂下来，自己必须主动迎上前去问候客人，问客人是否需要帮助，必须是面带微笑热心服务。如果客人拎有行李但没有坐电梯，自己必须冲上去问客人是否需要帮助拎包，一般是要帮助客人拎下来。见客人坐电梯下来，自己要提前守在电梯口问候客人并问是否需要帮助。新来的客人(带有行李)，你要首先检查行李上是否有客人名字(行李标签、航班标签)，最好用客人姓名问候他们，并强调欢迎他们来W酒店。如果客人从外面回来，除了问候客人，要强调欢迎回来。帮助客人叫车，一定要提醒客人是否有其他客人排在他之前，并适当提醒所需的时间。绝对不能拒绝客人，如果遇到你不清楚不确定的问题，要及时请同事或者上司帮忙。在送行李时，10分钟之内必须送达到客人房间，除非有特殊情况(如房间没有准备好或是客人有其他特殊要求);送行李时一定要用客人的姓名问候，拿行李进房间时一定要注意房门是打开的，并询问客人是否有特殊放置要求;送完行李时也要询问客人是否需要其他帮助，并谢谢客人，祝他们入住愉快。这只是我们工作中最主要的两个部分，其中的复杂过程和突发情况不一而足，琐碎的事情数不胜数，要注意和改进的地方时刻都存在。

雨伞事件

在实习过程中，发生过许多意想不到的事情，有被酒店经理严厉的责难过，也有被部门经理表扬过，都是与客人相关的细节问题，雨伞事件是其中最值得说的一件事。

那时候刚过完春节，大年初二(2月11日)的下午班。晚上下小雨有一位客人借伞，我在开门过程中答应了借伞给客人，但因仍有来往的客人我先选择保持大门的开启，借伞客人因为雨势小了婉拒后离开，被正在酒店大堂巡视的酒店经理(Hotel Manager)看到误以为我拒绝了客人，并派值班经理来和我沟通。当时值班经理的严肃使我意识到问题的严重性，但自己并没有拒绝客人，也向她说了当时的情况。最后是我拿着雨伞去追客人并送到客人手里，但因为自己当时太紧张又忘记问客人的房间号或者姓名作记录而又遭到了经理的责骂，不过最终客人将伞还回事件得以解决。

因为初来咋到还没有习惯当地的工作与生活，当时真是沮丧到了极点，说实话，自己真有辞职回家的冲动，其实主要还是因为自己的工作流程与变通性。在日后的实习中，通过对工作内容的重复及体会，越来越得心应手的处理这些事情。渐渐发现，习惯之后，之前遇到的事情都是非常正常而且可以理解的。

微笑待客，终有回报

某日中午，一对夫妇需要出租车，他们曾住过我们酒店，恰好我也帮助拿过行李，对他们有些印象。当时只是坚持自己微笑对人的习惯去热心服务，与他们交谈沟通，确定目的地并叫了车，因为外面比较热，就请他们在里面等。他们当时也认出了我，夸奖我的笑容以及热心，还特意问了我的名字，走的时候还给了我小费(叫车一般是没有小费的)，当时真是太开心了，微笑与热情得到了认可。

还有一次，我从接到的客人行李箱上认出了名字，便亲切称呼，并将其行李送到房间，之后只要见到他进去酒店，我都能称呼客人的名字并打招呼问候，在第二次问候的时候，客人惊讶的看我：“你竟然记得我的名字?”不论何时何地，不管你自己的情绪如何，只要是与客人接触或在帮助客人，你都要拿出自己应有的精神面貌微笑热心的服务，最终会有好的结果。

结语：建议与收获

在我三个月的实习工作中，犯过很多错误：行李险些送错房间，对客人姓名称呼不熟练，与同事之间的沟通不够顺畅导致一些不必要的麻烦，时常弄错出租车顺序等等。但也收获颇丰：学会开Buggy送客人买东西，尝试了赛格威(Segway)，坚持始终微笑面对客人(不论自己心情的好坏)，掌握了每天的工作流程以及送行李的关键要点，体会了夜班的辛苦等等。

对于自己的不足我也有了清晰的认识：性格比较安静导致自己与客人的对话放不开;英语的语言劣势导致自己在称呼客人姓名时容易出错，有时候不敢用客人姓名称呼;文化的不习惯导致同事之间的沟通并不十分顺畅，有时会影响工作速度;因自己的专业问题，酒店行业的一些知识技能在一开始并不熟悉，导致自己对于一些名词和在处理问题时考虑不周到;在比较忙碌的时候还是会比较着急慌张，容易出错。所以会始终坚持语言的学习，更新自己在酒店管理方面的知识技能，增加自己的工作经验，尤其是要抓住出国学习的机会。

对学弟妹的建议：工作实习对自己的帮助是非常大的，不论是增加工作经验还是让对自己即将踏进的社会有一个新的认识，或是对自己以后所从事的工作有一个初步的认识，帮助自己调整择业观念。所以一定要认真选择自己的实习岗位，脚踏实地的完成短短几个月的实习工作。

对学校的建议：学校以及学院为面临实习的同学们组织专场招聘会，提供了很多的实习机会，对找到实习工作帮助非常大，但许多同学在未来择业方面还是犹豫不决，应该提供专门的讲座为同学们理清思路;有些同学因为考研考公务员等其他事情影响了实习，学校以及学院应考虑为这类同学群体提供更多的实习机会;在实习过程中，常常会遇到许多意外或是困难而使得许多同学半途而废，学院以及学校应该在同学们的实习过程中提供更切实际的帮助，使同学们可以顺利完成实习。

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！