# 有关实习报告范文办公室文员(推荐)(9篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-05-28

*有关实习报告范文办公室文员(推荐)一随着学校生活结束，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，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了...*

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)一**

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，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，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，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

1、实习时间

xx年x月x日-xx年x月x日

2、实习单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五星级酒店，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。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，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。

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一名师傅，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八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，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老土而且比较陈旧，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。

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，由希尔顿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。

1、实习岗位

餐饮部

2、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括:

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)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。

(3)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。

(4)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。

(5)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。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)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。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

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重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。1、各项规章制度及其落实不是特别到位

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。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，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，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿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。2、对餐厅卫生的管理和监督不是很到位

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。在餐厅实习的两个月的时间里，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。3、没有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几乎名存实亡。4、没有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。在两个月的实习过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅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。5、管理层之间缺乏有效的沟通和交流

一个企业要进步，要发展离不开一个好的管理团体。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。而经理与领班之间也是如此，听说是因为我们经理跟领班们以前都是一个酒店做服务员的，所以她们便有些气不过。总之，那是一个女人的战场。6、菜品及其服务不是很到位

据我所知，现在中餐厅的大多数人，包括老总、经理、主管、领班、服务员、厨师都是从大世界酒店出来的，所以，不管是从服务还是菜品方面都是照搬照抄，没有一点创新意识。

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在两个月的实习过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅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。所以才造成了其发展的滞后，经营管理的缺陷。如果它有一个能够凝聚人心的精神性的企业文化，那会是另一番新天地。

2、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

俗话说:人为财死，鸟为食亡，员工进酒店工作除了为钱以外还为了能有一个光明的前途，为了能干出一番大事业。可是如今的中餐厅没有一个公开透明的激励和晋升机制，新晋升的领班是在我们不知道的情况下晋升的，除了漂亮点外没发现有什么优点。再说酒店除了给我们开罚单外没给过我们任何的奖励，反而是我们倒贴钱，工资低不说还的赔钱，谁愿意留在那儿啊，我走的时候人已经辞职了一大半，留不住人如何发展?所以，建立一套公开透明的激励机制和晋升制度尤其重要。

3、加强餐厅卫生的管理和监督

在餐厅实习的两个月的时间里，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，除了不定期的检查手指甲。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。也许是因为时间的缘故没得时间洗，也许是因为酒店员工洗手间设在负五楼，而中餐厅在三、四楼而且还只有一部电梯的缘故，总之，加强对卫生的监督和管理迫在眉睫，酒店可以从几个方面加强完善，比如时间安排，比如通道改进等等。

4、建立健全一套完善的管理机制

毕竟希尔顿是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化、管理需要人性化人性化、操作需要规范化专业化，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。如此一来，既可以弥补其他方面的不足也可以体现其管理方面的水平。

5、加强创新意识，提高服务技能

创新是发展的灵魂，是发展的核心，一个企业如果不图进取，只知固步自封，是会慢慢被社会淘汰的。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来星级消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。

6、加强管理层之间有效的沟通和交流

如今的社会是一个信息高度集中的信息化社会，一个社会要进步、一个企业要进步，要发展离不开一个好的信息集中管理体系。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。试问，这样一个环境如何能带动酒店的发展?所以，实在是有必要加强领导班子之间的交流与沟通，实在不行的话可以撤掉个别领导，能者居之。

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。

1、1服务技能的提高

在这次实习中，我们培训了服务技巧和服务规范，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。

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。

2、实习体会

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。

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，在两个月的工作中，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，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

1、绪论

本人于xx年x月x日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1、1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1、2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1、3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平;在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2、实习岗位和内容

2、1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事:布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2、2实习内容

2、2、1迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、2、1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜:对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐;如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2、2、3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2、2、4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。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!”

2、2、5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2、2、6拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2、2、7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3、实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3、1实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3、2实习体会

3、2、1实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是:“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3、2、2微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说:“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说:“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说;“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、2、3服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到:微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而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。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。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。

3、2、4酒店需要合作精神

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)二**

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

20xx年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与xx集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们xx届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进入xx集团旗下的四个酒店实习或许是未曾踏出过社会，一切对我说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了花园庄的江南食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括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，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解

我们实习的花园庄是一所成立于20xx年的四酒店，酒店管理先进，客市场广阔，其餐饮部大致他成一楼江南食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是江南食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员数名。

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过这门，所以现在一切对我们说都有是陌生的，茫然的，我就像无头苍蝇，［完全不能领会工作的流程和要领只是听从领班的安排和他们手把手的教导，庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后，渐渐对一切都熟悉起，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一快乐的事，在服务过程中风们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了，我马上给他加满，没过一会又喝完了，我又微笑的走过去给他加满，前后加过几次水，后客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心虽然只是很平常的几句句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架。

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许？我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起，就要求打折，而一场婚宴做下，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学天了不少的东西除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些堂上很难学到的东西，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，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出了，也可以看到一个团队的精神，这个团队的能力和素质执行力与制度，工资无关后他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水像经理说的，作为一个，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)三**

根据学校安排我于xx年6月25日到武汉第四建筑公司武汉国企项目部进行建筑施工实习，这是一个让我了解施工现场的好机会，让我更深一步的了解理论与实际的差别。

本工程是武汉市东湖高兴国企投资公司开发的单身公寓楼，承建单位是武汉第四建筑公司，分别是五号和六号楼，及高尔夫球健身楼，地基由哮感第四桩基公司承建。由北京威斯顿设计院设计。采用框架剪力墙结构，柱子为异性柱。面积为13000平方米，由3栋楼组成的商住楼，现浇钢筋混泥土六层框剪结构。

木工)模板的种类及制作方法;)各种结构模板安装的质量标准;)现浇结构模板安装的质量标准;)现浇结构模板拆除的时间和顺序;)模板拆除的注意事项;)模板的清理，堆放和维修的方法及要求;：钢筋工)钢筋的种类及外形特征;)钢筋的焊接方法及质量要求;)钢筋冷加工的方法及工艺;)钢筋的绑扎的方法及质量要求;)钢筋绑扎的搭接长度要求;)各种构件保护层厚度的控制方法;)掌握隐蔽工程记录方法及主要内容;混泥土工)搅拌机的种类，规格，拌和的原理;)震动器的种类，适用范围;)施工配合比的换算及标志牌的内容;)施工缝的留设及其处理方法;)混泥土的养护方法及要求;)混泥土表面缺陷产生原因及预防处理方法;)混泥土工程的质量检查内容;三收获与体会首先说实习对我来说是个既熟悉又陌生的字眼，因为我十几年的学生生涯也经历过很多的实习，但这次却又是那么的与众不同。他将全面检验我各方面的能力：学习、生活、心理、身体、思想等等。就像是一块试金石，检验我能否将所学理论知识用到实践中去。关系到我将来能否顺利的立足于这个充满挑战的社会，也是我建立信心的关键所在，所以，我对它的投入也是百分之百的!紧张的一个月的实习生活结束了，在这一个多月里我还是有不少的收获。

实习结束后有必要好好总结一下。首先，通过一个多月的实习，通过实践，使我学到了很多实践知识。所谓实践是检验真理的唯一标准，通过旁站，使我近距离的观察了整个房屋的建造过程，学到了很多很适用的具体的施工知识，这些知识往往是我在学校很少接触，很少注意的，但又是十分重要基础的知识。

比如说混泥土的裂缝原因及处里这是一个很复杂的问题，那我就说说我的见解吧：

裂缝的原因混凝土中产生裂缝有多种原因，主要是温度和湿度的变化，混凝土的脆性和不均匀性，以及结构不合理，原材料不合格(如碱骨料反应)，模板变形，基础不均匀沉降等。

混凝土硬化期间水泥放出大量水化热，内部温度不断上升，在表面引起拉应力。

后期在降温过程中，由于受到基础或老混凝上的约束，又会在混凝土内部出现拉应力。气温的降低也会在混凝土表面引起很大的拉应力。当这些拉应力超出混凝土的抗裂能力时，即会出现裂缝。许多混凝土的内部湿度变化很小或变化较慢，但表面湿度可能变化较大或发生剧烈变化。如养护不周、时干时湿，表面干缩形变受到内部混凝土的约束，也往往导致裂缝。混凝土是一种脆性材料，抗拉强度是抗压强度的1/10左右，短期加荷时的极限拉伸变形只有(0.6～1.0)×104，长期加荷时的极限位伸变形也只有(1.2～2.0)×104.由于原材料不均匀，水灰比不稳定，及运输和浇筑过程中的离析现象，在同一块混凝土中其抗拉强度又是不均匀的，存在着许多抗拉能力很低，易于出现裂缝的薄弱部位。在钢筋混凝土中，拉应力主要是由钢筋承担，混凝土只是承受压应力。

在素混凝土内或钢筋混凝上的边缘部位如果结构内出现了拉应力，则须依靠混凝土自身承担。一般设计中均要求不出现拉应力或者只出现很小的拉应力。但是在施工中混凝土由最高温度冷却到运转时期的稳定温度，往往在混凝土内部引起相当大的拉应力。有时温度应力可超过其它外荷载所引起的应力，因此掌握温度应力的变化规律对于进行合理的结构设计和施工极为重要。

温度应力的分析根据温度应力的形成过程可分为以下三个阶段：

(1)早期：自浇筑混凝土开始至水泥放热基本结束，一般约30天。这个阶段的两个特征，一是水泥放出大量的水化热，二是混凝上弹性模量的急剧变化。由于弹性模量的变化，这一时期在混凝土内形成残余应力。

(2)中期：自水泥放热作用基本结束时起至混凝土冷却到稳定温度时止，这个时期中，温度应力主要是由于混凝土的冷却及外界气温变化所引起，这些应力与早期形成的残余应力相叠加，在此期间混凝上的弹性模量变化不大。

(3)晚期：混凝土完全冷却以后的运转时期。温度应力主要是外界气温变化所引起，这些应力与前两种的残余应力相迭加。

根据温度应力引起的原因可分为两类：

(1)自生应力：边界上没有任何约束或完全静止的结构，如果内部温度是非线性分布的，由于结构本身互相约束而出现的温度应力。例如，桥梁墩身，结构尺寸相对较大，混凝土冷却时表面温度低，内部温度高，在表面出现拉应力，在中间出现压应力。

(2)约束应力：结构的全部或部分边界受到外界的约束，不能自由变形而引起的应力。如箱梁顶板混凝土和护栏混凝土。

这两种温度应力往往和混凝土的干缩所引起的应力共同作用。

要想根据已知的温度准确分析出温度应力的分布、大小是一项比较复杂的工作。

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)四**

在xx中学一个学期的顶岗实习工作结束了。经过一个学期的锻炼和学习，我在教学技能方面有了很大的提升。教学技能关系到一名教师完成教学任务的技巧与能力，教师的课堂教学技能构成了教师教学技能的核心。所以，教学技能的高低，直接影响着我们完成顶岗实习教学任务的质量。

备课是一个完整课堂的前提准备阶段，对整个过程是否能够发挥应有的教育作用有很大的影响。如果尽心备课，将难懂与枯燥的体育动作通过联系日常生活中的情景讲解给学生，会令教学效果比没有充分备课的效果有明显的不同。

课堂导入是一个完整课堂的重要组成部分。精彩的导入能在第一时间抓住学生们的心，引起学生学习兴趣，激发学习动机；能引起学生注意，帮助进入学习情境；为新知识的教学做好铺垫，使学生明确学习目的。课堂导入有多种形式，在课堂教学的过程中起着举足轻重的作用，对于一节高中武术课来说更是如此。

大部分中学生对武术的了解大部分来自武打电影和公园练习太极拳的爷爷奶奶们，武术对于大部分的中学生老说是非常神秘的，有的学生认为练习武术就能飞，就能打架很厉害，用一个小视屏和武打明星的故事来激起大家对学习武术的渴望，可以有效的吸引学生注意力，课堂更能有序的进行，学生更能快速的接受。

板书有着以下的作用：提示内容，体现结构和教学程序；启发思维，吸引学生的有效注意；强化记忆，使学生对主要知识有更明晰的印象。所以，板书在课堂中也起着重要的作用。我个人觉得板书技能对一位体育教师也是非常的重要的。

不属于教师，它是学生们的舞台，在体育教学中学生是主体，老师为主导。老师要给学生们更多的自我的表现机会，通过师生互动、生生互动让每个学生参与到体育课中来。

我在体育技术课教学形式上，多采用游戏和比赛，我与学生一起参与互动，寓教于乐。使学生们真正的喜欢上体育课。

良好的课堂组织技能，能够有效组织和维持学生的学习热情，引发学生学习动机和兴趣，培养学生的自信心和进取心，帮助学生建立起良好的学习和行为习惯，创造良好的课堂氛围，便于师生之间的感情交流。课堂组织技能的高低，对如何上好一堂体育课有着重要的作用。

首先，要把学生们的气氛调动起来。在上体育技术课的时候，我会结合本节课的教学内容，讲一些武打大明星的故事，比如说：xxx和xxx等，激发学生们的兴趣，调动课堂的气氛。其次，我把体育技术课分为了两部分，第一部分是学习新动作内容，教师运用示范法激发学生们学习兴趣；第二部分是比赛，根据前面所学习的新内容，进行分组练习，之后进行比赛，从而巩固学生们所学习的新内容。

以上，是我在xx中顶岗期间提高的几个方面。通过这五项教学技能的提高，为我将来从事教育事业提高了巨大财富。感谢我的指导老师，感谢xx中，感谢xx大学。

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)五**

这次暑假实习，我真的地感受到了在社会中，并不是每件事都会一帆风顺，挫折无处不在，这需要我们鼓起勇气迈出勇敢的第一步，吸取教训继续向前冲。我想，这次实习将会给我很大的启发，在这过程中，我不仅仅仅学到了有关保险的知识，对工作和社会也有了更加新的认识。

保险公司见习报告

1。实习时刻

xx年 2月 0日至xx年 月 0日

2。实习单位

中国xxx有限公司扬州电话销售中心

3。实习好处酷

在学校和系有关领导和老师的指导下，我们统一开展了大学生毕业接触实际，了解社会，增强劳动观点和社会主义事业心、职责感的实习活动，培养初步的实际工作潜质和专业技能。

1。了解保险企业及其他企事业单位的性质，企业的经营管理目标及构成的体制，企业文化与发展史;

2。了解保险企业内部的组织体系，管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分;

3。了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证;

4。了解保险公司在个险、团险、企业年金险营销中的主要环节、主要险种、相关单证;

5。了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，培养和提高在单位的工作潜质。

1、实习初期

时光荏苒，瞬间即逝。转眼间大学生活已剩最后一年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了三年的母校，踏入社会理解社会考验的时候了。为增加实践经验，我在xx年 2月 0日至xx年 月 0日期间由扬州职业大学信息工程学院的安排下到了中国xxx有限公司扬州电话销售中心实习。我很感谢扬州职业大学信息工程学院和中国xxx有限公司扬州电话销售中心给我这样的难得机会，同时由衷地感谢所有为我的实习带给帮忙和指导的的中国xxx有限公司扬州电话销售中心工作人员及我的老师，感谢你们为我的顺利实习所做的帮忙和发奋。

2。实习单位简介

中国人寿保险股份有限公司荣昌支公司。中国人寿保险股份有限公司前身是 949年随国建立的中国第一家保险公司，几经演变后，现公司于xx年6月30日根据《中华人民共和国公司法》注册成立，并于xx年 2月 7日、 8日及xx年 月9日分别在美国纽约、中国香港和上海三地上市。公司名列我国价值品牌前十名，是我国保险行业第一品牌;市场份额将近全国的 2，拥有最多的全国客户群体和独一无二的全国性多渠道分销网络以及遍布全国的客户服务支持，是中国寿险市场的;随着资产的不断提高，公司已透过为其控股的中国的保险资产管理者----中国人寿资产管理公司建立了稳健的投资管理风险管控体系;其经验丰富的管理团队将中国人寿在世界500强企业中的排行不断提高。中国人寿保险股份有限公司扬州电话销售中心是中国人寿新开辟的一种途径。

3。实习体验

根据我系面向本专业实习的号召，我怀着一份激动和好奇的情绪来到中国人保财险股份有限公司，开始了大学以来的第一次实习实践活动。此刻回想起来，虽然只有短短一个礼拜的实践期，但在这段时刻的实习中我学到了很多在课堂上学不到的知识，让我受益匪浅;并且接触了很多优秀、用心工作、热爱生活的人，在那里我度过了一段快乐而又难忘的时光。保险是将来面向的主要方向之一，在里面学到的很多东西对我终身受用，我觉得无论我们做什么都就应把它做的。实习结束之际，我想从专业知识和人生价值两方应对这周的参观实习做一个工作小结。

在中国xxx有限公司扬州电话销售中心实习的一个月的时刻里，我了解了有关保险的知识，学到了很多在课堂上和书本上根本就学不到的知识，受益匪浅，并体验了一种新的生活。在中国xxx有限公司扬州电话销售中心，我先后理解了保险业基本理论和中国人寿新推出的险种——鸿康和安心百分百的基本条款及规定的培训，参加了听讲新人培训会与每周例行的大小型晨会，参与保险代理人资格证的考试培训。透过在公司的培训与工作的参与，我学到了很多宝贵的实用知识搜集整理，主要是：( )保险搜集整理以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识，理智的决定，也激发了我对金融学的深化了解和欲学以致用的兴趣。(2)透过对已知资料的分析和与同事们的交流，提高了自我的思考认知潜质，透过对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业取向的思虑，帮忙了我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计(3)对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了发奋和改善，透过与同事们和众多的业务员的交往、接触，学到了珍重的人际交往技巧和处世经验，交到了几位能够虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪(4)电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的潜质和经验

，强化了我对扩展知识和提高潜质的学习欲望。(5)勤奋、踏实、认真、负职责做事风格的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

对于交际工作潜质和专业技能也有具体要求如下：1 、培养从事经纪中介工作的业务潜质。了解并熟悉保险业务员的日常业务和工作流程，学会进行工作。2、理论联系实际，学会运用所学的基础理论、基本知识和基本技能去解决经纪中介实践中的具体问题。3、虚心学习，全面提高综合素质。在实习中拜广大工作人员为师，虚心学习他们的好品质、好作风和好的工作方式，提高自己的综合素质，把自己培养成为合格的经济工作者。4、培养艰苦创业精神和社会职责感，构成热爱专业、热爱劳动的良好品德

4。业务流程

保险公司的主要业务流程分为以下三类：

保险展业

保险展业是保险公司引导具有同类风险的人购买保险的行为。保险公司透过其专业人员直接招揽业务称作“直接展业”，保险公司透过保险代理人、保险经纪人展业称为“间接展业”。

业务承保

保险人透过对风险进行分析，确定是否承保，确定保险费率和承保条件，最终签发保险合同的决策过程。

保险理赔

保险公司在承保的保险事故发生，保险单受益人提出索赔申请后，根据保险合同的规定，对事故的原因和损失状况进行调查，并且予以赔偿的行为。

5。经验汇报

在实习的这段时刻里，我学会了工作方面的一些处理办法，也就是我们内部人所说的“拒绝处理话术”。看似稀奇搞笑的对白却隐藏着不少专业和技巧，我在那里和老师、领导们汇报一下：

( )对保险没兴趣

a)没兴趣，这太好了，假如说你对保险充满兴趣的话，不但是保险公司，连我都会害怕，正因一个说他对保险有兴趣的人，往往有问题存在，而你对保险没兴趣，说明你不会有道德风险，身体健康，正是我们的承保对象，我想带给的资料给你参考，耽误您几分钟好吗?

b)保险不是讲兴趣，而是讲需要，保险不是奢侈品，而是必需品，不如我简单地为你做一下说，如果您觉得有需要再买也不迟。

c)先生女士，您必须对保险没兴趣，象您此刻在事业这样好，生活这样安定，怎样会有精力关心风险?而我的服务正是为您居安思危做准备的。

(2)思考一下，过一段时刻再说

a)当然了，这是一张长期的契约，思考也是十分重要的，只但是风险不是我们思考好了才发生，早一天投保，早一天受益，要是以外发生了，再说就晚了，既然您已认识到了保险的好处与功用，早晚都要办，您还等什么呢?

6。实习小结

我觉得实习能够让我们更实际的机了解和熟悉工作实际的机会，只有在实际工作中，我们才能够知道工作到底是怎样一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关联等等，这将有助于我们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己;善于发挥自己的长处，敢于理解批评，弥补不足------这就是我对自己实习的态度。

1。从事任何工作都不能浮躁，发奋做到一丝不苟。

当你刚进入新单位的时候，刚开始的业务会正因觉得新鲜，一天下来感觉还挺好，但两三天之后我就有点心浮气躁了，工作效率也明显降低了，而且容易走神。其实这是个磨合阶段，只要你尽力集中注意力，自我开导，慢慢地就挺过来了。总之，在基本业务的这一关能够顺利走过去，以后即使换成其它工作，你也能做得很好。

2。渐渐学着融入新的环境，适应也要有个过程的。

回头想想，一个礼拜前的我和此刻的我在别人看来没什么差别，但我在不知不觉中和公司人员的关联已经发生了一些变化。刚来时总会不由自主的把自己当外来者看，没有什么归属感，我想大家进入时就应也一样吧。经过近一个礼拜的实习，我的这种陌生感基本没有了，但要真正做到以司为家的境界还是需要更多的经验和发奋。

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)六**

许继集团有限公司位于河南省许昌市，以电力系统自动化、保护及控制产品的研制、生产为主导，为用户提供供电网调度自动化、配电网自动化、变电站自动化、变电自动化、电网安全稳定控制系统、继电保护及自动化装置、电源装置、仪器仪表、配电装置、通信设备，开关、变压器等设备，从二次设备到一次设备的配套产品及服务。是以产品生产、研发、销售为主的国有大型控股企业。许继集团是我国电力装备行业的大型骨干和龙头企业，是国内综合配套能力最强、最具竞争力的电力装备制造商及系统解决方案提供商。公司前身是1946年“四野”生产军用步话机的兵工厂，“一五”期间为苏联援建的156个重点项目之一，1970年从黑龙江阿城搬迁至河南许昌，至今已有60多年的发展历史。其研制的重大装备产品在国家重点工程中得到广泛应用，先后为“西电东送”、“西气东输”、“南水北调”工程及核电建设、铁路建设等国家大型工程项目提供成套设备，为加快我国重大装备国产化进程、推动国家能源战略实施、缓解我国能源生产与消费分布不均衡局面、促进我国能源资源的优化配置、提升电力工业的整体运行水平作出了重要贡献。经过30多年发展，现已成为蕴含电力装备、民用机电、电子商务、环保工程、金融资产管理等五大产业为主的综合性电气设备供货商。

生产实习是学校教学的重要补充部分，是区别于普通学校教育的一个显著特征，是教育教学体系中的一个不可缺少的重要组成部分和不可替代的重要环节。它是与今后的职业生活最直接联系的，学生在生产实习过程中将完成学习到就业的过渡，因此生产实习是培养技能型人才，实现培养目标的主要途径。它不仅是校内教学的延续，而且是校内教学的总结。可以说，没有生产实习，就没有完整的教育。实习是大学教育最后极为重要的实践性教学环节。我深刻地理解实践的重要性，理论无论多么熟悉，但是缺乏了实践的理论是行不通的，正所谓“读万卷书，行万里路”。通过实习，使我们在社会实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，使我们成为具有较强实践动手能力，能分析问题和解决问题的高素质人才，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础！

20xx年3月31日——20xx年4月4日

1、熟悉实习单位的工作环境和工作方式。

2、记录企业针对职工及现场操作安全所采取的各项保护措施。

3、了解主要供配电的继电保护装置及大型变压器的结构原理。

4、记录和学习实习企业的供配电系统运行维护和简单设计计算所需的基本理论和基本知识。

5、学会安装和运用继电保护装置及大型变压器。

实习的第一天上午我们听了老师给我们讲安全讲座课。今天主要讲的是许继的历史以及主要的成就及电气安全，例如接地保护等在当今企业中的地位和我们这次实习应该注意的问题。让我们加深了解，对实习的目的有所认识。许继电气主要是以发变组保护为主，是安全专业在电力上的一个应用，和我们的专业息息相关，因此继电保护是我们学习的重点。老师提到的现场安全管理措施也是企业执行“安全第一，预防为主”理念的重要方法，它通过现场的各种标语和警示牌时刻提醒每个人严格遵守安全规章制度和法律法规，规范自己的行为，预防事故的发生。在实习车间中，我们可以随时看到这样的提示，并通过对职工的“安全三级教育”增强安全生产技术知识，从根本上解决安全生产问题。许继对安全管理的重视程度由此可见一斑。并让我们观看了事故发生后及时抢救的纪录片（火灾、触电、摔伤等）是我们对安全事故的处理有了明确的认识，避免了由于人为不当的处理使人致残、死亡。

实习的第二天当然先参观许继的设计展厅及公司。在许继领导热情的安排下，我们进入他们的培训基地，参观了发电，输电，配电，用电四个环节产品的展示。专业技术人员的耐心讲解和许继的雄厚实力展现在我们面前，让我触动很深。首先从发电开始说起，专业人员给我们介绍了大型发变阻保护，包括水力发电，火力发电，风力发电和核电四大发电板块，其中1997年以泰山核电站为示范进入了核电领域。在讲解员的带领下，我们看到了宣传栏上许继所创造的辉煌。随着讲解员的讲解让我知道许继集团公司的主要开发、生产领域为：高压、超高压输电线路保护、大型发电机、变压器等主设备保护，电气化铁道成套保护，发电厂、变电站综合自动化系统，电力载通信设备等。目前产品共计1000多个品种，10000多个规格，可向各种电压等级、各种容量的变电站、发电厂提供从机电型、整流型、晶体管型到集成电路型、微机型的各类保护控制继电器、装置、屏和监控自动化系统，是全国同行业中产品品种最多、规格最全、配套能力最强的企业。产品国内市场占有率高达三从之一，用户遍布全国，在葛洲坝、龙羊峡、电气化铁道、首钢、大庆乙烯和上海金山石化工程、大亚湾核电站、隔河岩水电站等百项国家重点工程中获得采用，并出口到20多个国家和地区。近年我公司还开发了微型继电器、高低压开关柜、高压六氟化硫断路器、干式变压器、直流电源屏、自动门、立体车库、母线槽、电缆桥架多种机电产品。

第三天，我们还是在昨天的教室，今天由许继集团的老师给我们进行msn型低压柜体结构讲解。老师为了方便我们理解将每一个课题分部做成ppt，实例的每一部分都配以照片，让我们更清晰明了的了解msn型柜体的具体结构，对于我们不懂的问题也耐心的举例解答，例如模数单位是如何规定的啊，德国施奈德公司生产的设备是如何快速方便的更换抽屉柜的，它又是如何做到安全保护措施的等等。老师很耐心的讲解，让我们对这种从来没接触过的柜型有了全方面的认识。下午老师带领我们进行了友谊篮球比赛，以及到许继活动中心自行娱乐。

第四天上午在教室里由闫海英老师给我们讲解高压馈电柜型。在这次的讲解中，我们接触到了很多课本里的知识，例如什么是固定柜和手车柜，户内整体式开关柜是什么样子，中压开关柜的常用柜型，其特点是什么等等。老师用他丰富的工厂实践知识向我们展示了基础知识的重要性。也向我们说明了科技快速发展的现状，我们必须学好知识才能将其应用的更完美。

而下午老师就带我们进入工厂，给我们讲解的高压馈电柜。在工厂我看到了老师讲解的固定柜和手车柜等等一系列高压柜型，有xgn2—12、jyn1—12、kyn28a—12型的等等，还尝试亲手拆装了手车柜，真的是很方便又简便维修。科技的发展还真是无穷，人类的想象力也很是丰富。

第五天上午，在老师的指导下我们亲自上手进行实践，我完成了一个配电柜的部分接线工作，整个过程并不是很困难，唯一的要求就是要细心，不能接错了线路。感觉还是挺好玩的。

通过一个星期的认识实习，关于供用电专业的性质和工作的基本程序有所了解，为今后学习专业知识打下深厚的理性认识基础；应学会运用所学的基本知识分析实习中遇到的问题，初步提高分析问题和处理问题的能力；在对供用电专业的了解性质和工作的基础程序了解的基础上，对今后的就业意向有一个初步的考虑等。生产实习是本专业学生的一门主要实践性课程。是将理论知识同生产实践相结合的有效途径，增强我的群众性观点、劳动观点、工程观点和建设有中国特色社会主义事件的责任心和使命感的过程、通过生产实习，使我学习和了解工厂企业所需的电力从进厂起到所有用电设备入端止的整个供配电线路及其中变配电设备，培养了树立理论联系实际的工作作风，以及生产现场中将科学的理论知识加以验证深化、巩固和充实。并培养学生进行调查、研究、分析和解决工程实际问题的能力，为今后继专业课的学习、课程设计和毕业设计打下坚实的基础。同时，通过生产实习，可以拓宽我的知识面，增加感性认识，把所学知识条理化系统化，学到从书本学不到的专业知识，并获得本专业国内、外科技发展现状的最新信息，激发我向实践学习和探索的积极性，为今后的学习和将从事的技术工作打下坚实的基础。

这次的实习对我来说是很重要的，在实习过程中的确觉得很累，而且从理论到实践的这个过程并不想想象的那样简单，从开始就不断地遇到问题和困难，但是这样更锻炼了自己的思维，如何去把理论和实践结合，许多事情经过了自己去想，有思考，有实践，就会有收获，收获就意味着我的技术有了提高。

我还认识到我在课堂上学的知识还有很大的不足，有些东西并非从课本上真正学到而只能现场感受到。实践是检验真理的唯一标准，在这次的实习中我深刻感受到了，这也是我的重要收获。

通过这次在河南许昌的实习，我对供配电技术的实际应用及管理的实施有了一次比较全面的感性认识，进一步理解接受课堂上的知识，将所学与所看结合起来，使理论在实际的生产中得到了运用，重要的是怎样融入企业，提高工作能力。供配电工作要更好地为企事业生产和国民经济服务，切实保证企业生产和整个国民经济生活的需要，这对于从事供配电专业的同学来说，既是一个机遇，也是一个挑战。而作为将要走出学校的学生来说，更应该在有限的时间内，掌握更多的专业知识，加强实践能力，这样更有利于将来的发展，使自己在此领域内也有所作为。

最后，感谢许继集团为我提供一个非常好的实习场所，感谢学院为我们提供这次实习机会，更感谢闫老师和郭老师及许继的那些师傅们，他们默默为我们提供便利，默默的传授我们知识。

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)七**

实践是检验真理的惟一标准。在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学。实习就是将我们在课堂上学的理论知识运用到实战中，它可以为我们提供了一个了解和熟悉工作实际的机会。只有在实际工作中，我们才可以知道工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于他们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。

我们怎样才能把课本上的知识灵活恰当的运用到生活、工作当中去，成为对别人对社会有用的人才？我们怎样才能适应当今飞速发展的社会，怎样才能确定自己的人生坐标，实现自己的人生价值呢？抱着这种想法，我走进了中国xx财产保险股份有限公司佛山分公司。在那里，我接受了更为有用的保险知识，而每天细致的工作和经常的培训活动，又增强了我的实战能力，使我们迈出了成功的一步。

我感觉，在“中国xx”为期两个月的实习中，我学到的知识很多。“我今天学到了什么内容，我今天解决了什么问题;我今天得到了什么启事，我打算在今后如何使用;我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己;我应善于发挥自己的长处，又敢于接受批评弥补不足”——————这就是我对自己实习的态度。感谢中国xx保险公司给我提供了这样一个机会。

中国xx保险（集团）股份有限公司是中国第一家以保险为核心的，融证券、信托、银行、资产管理、企业年金等多元金融业务为一体的紧密、高效、多元的综合金融服务集团。公司成立于1988年，总部位于深圳。截至20xx年12月31日，集团总资产为人民币3，197.06亿元，权益总额为人民币335.22亿元。20xx年1月9日，公司市值超过1，000亿港元，跨入国际大型金融保险机构行列。

20xx年，中国xx保险（集团）股份有限公司名列福布斯全球20xx强企业第539名、中国入围企业第10名（唯一入围的中资保险企业），20xx中国最具生命力百强企业排名第一，是超速成长的典范企业。

中国xx是中国金融保险业中第一家引入外资的企业，拥有完善的治理架构，国际化、专业化的管理团队，公司控股设立中国xx人寿保险股份有限公司、中国xx财产保险股份有限公司、xx养老保险股份有限公司、xx资产管理有限责任公司、xx健康保险股份有限公司，并控股中国xx保险海外（控股）有限公司、xx信托投资有限责任公司。xx信托依法控股xx银行有限责任公司、xx证券有限责任公司。

财产保险是中国xx保险集团长期以来经营和发展的基矗自1988年成立以来，中国xx产险业务规模逐年攀升，业务发展稳健;在产品开发方面不断创新，目前经营的险种包括机动车辆保险、财产保险、飞机保险、家庭财产保险、建筑工程险、公众责任保险、医疗事故责任保险等主险127个，附加险200个。近年适时开发推出了个人抵押贷款房屋保险、律师责任保险、会计师责任保险、医师责任保险、公司董事及高级职员责任保险、国内贸易短期信用保险、外派劳务人员履约保证保险、旅行xx意外伤害保险等70多个符合市场需求的新险种。

嵌镶于珠江三角洲腹地的佛山，历史悠久，人杰地灵，曾是中国“四大名镇”之一;曾有过商业鼎盛，街市繁华的辉煌;曾有过“南国陶都” 、“南国红豆”的美誉。有禅城、顺德、南海、三水、高明五区，其中顺德区和南海区分列20xx中国经济最发达十强县（市）第一和第六位。佛山正以无愧于祖国重托的自信和豪迈，走向繁荣，走向民主，走向文明，走向现代化。

中国xx财产保险股份有限公司佛山分公司是经中国保险监督管理委员会批准，由中国xx财产保险股份有限公司作为唯一发起人设立的。20xx年公司三大业务齐头并进，总保费收入达到26000万元，并以18%的市场占有率在佛山产险市场上位列第二。公司业务规模、经营管理、品质、成本等各项指标得到持续改善，在xx系统内均稳居前列。

1、xx保险公司的企业文化和管理模式

xx企业文化以中国传统文化精华为基础，以儒家文化之仁、义、礼、智、信为做人的基本准则，融合西方先进的科学技术和现代管理经验，以专业、价值作为做事的基本准则。

xx文化通过每日晨会、司歌，以及xx礼仪、日常用语改变员工外在状态和内在精神，让xx人沿袭中华民族优秀文化传统，宽容、仁爱、谦和、诚信，从而赢得客户的尊重与信赖。同时xx又遵循保险行业的竞争法则，努力进取，并为之建立起一整套行之有效的管理规则。“仁、义、礼、智、信、廉”背后的人文精神，是xx企业文化的精神，现代商业企业的工作模式和经营理念，是xx企业文化的物化准则，孔子和牛顿分别代表的中西方文化精神在xx融汇贯通，化为独特的xx文化，进而化入xx日常管理，形成庞大而有效的管理机器。

xx的管理模式简单地可以概括为“一个中心，三个系列。三个保证”，即以目标管理为中心，划分为业务管理系列、行政管理系列和营销系列，通过考核制度、评分制度和内部激励机制发实保证各项工作均有序高效运转。

在业务管理方面，我们竭力学习和借鉴国内外保险业先进的经验和技术，大胆创新，独具一格;在行政管理方面，xx建立了一套完整严格的规章制度，保证了各项工作都能按照预定的工作流程进行高效运转。行政制度与业务配套，规范员工的行为，使公司的经营管理正常运作，保证公司的发展，沿着预定的轨道井然有序地进行。

我觉得xx给我影象最深的应该是其“晨会制度”。每天早晨，公司各单位集中全体员工于大厅，每个员工轮流主持晨会，齐唱公司司歌，诵读公司训导，使“平安精神”时刻铭记在每个员工心中，通过晨会强化员工人社会责任感和工作责任心，起到团结、沟通、振作士气、增强凝聚力的作用。

公司积极为员工营造一个整洁舒适且人际关系轻松和谐的内部工作环境，使员工对公司有强烈归属感和自豪感。同时注意使员工与各界建立和保持良好的交往，以寻求必要的关心，支持和帮助。

2、车险承保流程及费率计算

我在中国xx财产保险股份有限公司佛山分公司的实习岗位是车险核保岗，主要从事的是车辆保险的承保工作。通俗的说，就是当业务员拉来了一份或一批保单时，我们对承保标的（也就是车辆）进行车况的分析，然后根据公司的相关政策对其进行费率的计算，最后确定该车保费。总的来说就是两点，即：

（1），该车我们能不能承保？因为对于一些风险相对集中或高风险的车辆（如宾利、法拉利、保时捷、奔驰跑车、奥迪a8等），我们公司一般是不与承保的;

（2），若该车符合公司的承保政策，我们应该以什么样的费率来承保？这就牵涉到费率的计算了。

中国xx财产保险股份有限公司机动车辆保险条款由：车辆损失险、第三者责任险、全车盗抢险和附加险四部分组成。附加险又包括玻璃单独破碎险、车辆停驶损失险、自燃损失险、新增加设备损失险、代步车费用险、车身划痕损失险、车上人员责任险、车上货物责任险、无过错损失补偿险、车载货物掉落责任险、全车盗抢附加高尔夫球具盗窃险和交通事故精神损害赔偿险。其费率计算公式为：

（1）车辆损失险的保费计算：车辆损失险基准保费=固定保险费+车辆损失险保险金额×基准费率车辆损失险实际保费=基准保费

（2）第三者责任险的保费计算：第三者责任险签单保费=基准保费

（3）全车盗抢险的保费计算：全车盗抢险签单保费=基准保费

（4）附加险保费计算附加险签单保费=基准保费

（5）投保车辆应支付的签单保费为：签单保费=车辆损失险签单保费+第三者责任险签单保费+全车盗抢险签单保费+附加险签单保费

3、其他收获

一般而言，保险公司招收实习生时比较倾向于具有计算机、金融等专业背景的学生，因为他们具备相关的专业知识，比较容易适应工作。保险公司对实习生的要求通常是一种综合素质的要求，其中接受能力以及人际关系的处理等尤为重要。考核内容不仅局限于工作质量及完成数量，还会注意其基本技能。对实习生的评估是依据其在工作中体现出的综合能力来进行的。

在中国xx财产保险股份有限公司佛山分公司的两个月的实习中，我发现原来学校学习知识虽然并不能马上完全的体现在日常的工作当中，但与我们学习的知识会有很大的联系，运用知识的能力尤为重要。例如在工作中，我们车险核保岗经常要对各种数据做一些统计，并制作统计报表。这不正是我们统计学专业的人拿手的吗？但后来我发现，他们是用一种公司自制的软件来完成这些工作的，如果不能很好的理解和掌握该软件，我们原来学习的统计知识就根本没有用武之地。

团队意识的增强是我的另一个收获。在工作中，一般都是以小组或团队的形式去迎接问题并解决问题，各个小组之间既竞争，又合作，这样既提高了大家工作的积极性，又提高了工作效率。

两个月的实习对我们来说真的是一个非常难得的学习经历，也给我提供了一个感受xx企业文化、了解保险市场的宝贵机会。我们在工作、生活、人际交往等方面都有许多的体会，对保险行业也有了更深刻的认识。通过实习，我们可以将自己所掌握的理论知识运用于实际，加深对书本知识的理解和巩固，提高在理论知识的指导下观察、分析和解决问题的实际工作能力。了解工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等。

初步完成从理想到现实的心理转换和从学生到职员的角色转换。在实习的过程中，要多思考、多比较，用心体会，多尝试把所学的书本知识应用于工作实际;认真及时地总结实习经验和心得，尤其是对实习中遇到的问题，要多分析、多请教，找出问题的症结所在，并努力克服，不断提高。

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)八**

时间飞逝，在不知不觉中，我的实习生活结束。通过实习，让我真正感觉到了做一个教师的难处，特别是幼儿教师的难处，不过在这次实习中，也让我收益颇丰。

在实习过程中，让我懂得了，要因人施教，不能一个模式一刀切，面对不同的幼儿用不同的方法。因为每个孩子都有差异，都有自己的内心世界，他们好比一把锁，老师就是开启那把锁的主人。真正走进他们的内心世界，去改变他们，教育他们，那么，这个世界就是天才的世界。

活动不能死板硬套，要因地制宜，因环境的改变而改变。我们要用心去捕捉每个幼儿身上的可爱之处，及不足之处，并帮助他们去改正，不仅要关心和照顾幼儿，和幼儿家长的沟通也尤为重要，而且需要艺术。在实习期间，我与每个家长打交道，一起与他们分享幼儿在家和在园的表现。实习让我有了更多有益于自己今后发展和成长的收获，也让我的实习生活画上了完美的句号。

在实习过程中，让我深刻体会到了实习的重要，更增强了实习过程中我的学习欲望。

首先，在保教工作方面，我积极和保育员老师搭配，体现了“教中有保，保中有教”。在户外活动时，提醒幼儿慢跑，如果热了，要主动提醒幼儿增减衣服;回教室时，要记住告诉幼儿在外边玩耍时有细菌，提醒幼儿洗手。洗手时，要注意打上肥皂消毒杀菌，而且水龙头不要放太大，以免弄湿衣服;喝水时，要排队，不要拥挤，并且不能说话，以免被水呛到;吃饭时，要遵守习惯，提醒幼儿饭前要洗手，吃饭时不能讲话，不能挑食，不吃剩饭，要安静就餐，不随意扭动，以免把饭菜弄洒，烧到自己;在睡觉方面，要及时提醒幼儿大小便，盖好被褥，安静睡觉，睡觉时不讲话。后来，我实行了小红花制度，给主动解大小便，不讲话，安静入睡的幼儿评奖小红花。

其次，上课。在第一次主题课中，由于对幼儿的了解太少，对他们提出的问题难以应付，显得有点不知所措。在上课期间，我也没有好好整顿好幼儿常规，在上课过程中，教具不小心掉在了地上，引得全班幼儿哈哈大笑，那时候我更显得不知所措，不知道该怎么办才好。这时，助教老师交给我了一个方法，当东西掉在地上时，不要过分紧张，根据上课的内容，适时把东西捡回来，给幼儿间其它方面的知识，吸引他们的注意力，这样他们就不会对掉东西而耿耿于还了。在第二次讲课时，我吸取了前一次的经验。知道不论什么事情都随着幼儿的思路走，不论对错都附和他们。对幼儿的表扬和批评要及时和适度，经过多次的“实战演习”让我积累了更多经验。

再次，听课，看常规，做好记录，谈听课感想。在几天的听课过程中，我懂得了在上课期间，必须做好充分的准备，随机应变幼儿各种怪异的提问，前往不能让幼儿觉得老师什么都不会。

另外，家长工作。在幼儿教育中，家长工作也尤为重要，我们要虚心听取家长的合理化建议，同时对于无理的要求，要妥善处理，幼儿在园的表要及时通告家长，同时给予表扬和批评。取得家长的充分信任，家长工作千万不能忽视，否则，将会给我们的工作带来不必要的麻烦。

经过这段时间的学习，让我真正感悟到作为教师我们要秉着吃苦，忍耐，拼搏，奉献，合作的精神去服务好每一位幼儿，每一位家长。

经过这次实习，让我真正了解了要想当一名合格的教师，特别是幼儿园教师是那么的不容易。

和孩子在一起的喜怒哀乐，现在回想起来就像一串串冰糖葫芦，紧紧地串在一起，甜甜的。

我愿用我的热心，换取孩子们的安心;我愿用我的真心，换取孩子们的开心;我愿用我的实心，换取所有人的诚心。

欣喜中有困惑，欢乐中有感悟。幼儿的教育和成长，都掌握在幼儿教师的手中，我真正感受到了这份责任的重大。只有不好的老师，没有不好的孩子，只有不对的老师，没有不对的家长，实习间，让我增长了见识，做老师难，做幼儿教师更难。我知道了自己的不足，我要在今后的工作中，不断充实自己，弥补缺口。

实习结束了，我舍不得我们班的孩子，虽然他们对我还很陌生，很陌生，但一想到要走我就想哭!我舍不得我们班的老师，因为他们教会了我很多很多!虽然就这么短短的几天，但对于我来说是很美好的回忆!天下没有不散的宴席啊!是啊!我想微笑着走，微笑着离开我所实习的幼儿园!我永远也忘不了我们班的孩子，我们班的老师。因为他们给我指明了方向，给了我学习的欲望，工作的动力!我有决心，有信心，今后能做一名优秀的幼儿教师!

**有关实习报告范文办公室文员(推荐)九**

经过两年多的学习积累，最后开始了人生的一个新的历程——实习。作为酒店专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

深入工作岗位，了解具体的工作内容，使自己所学的理论知识与实际相结合。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电

话转接，出租车外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，

但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无

保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的时间里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却

是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的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。

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！