# 实习报告3000字16篇(精选)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2025-04-17

*实习报告3000字一佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一...*

**实习报告3000字一**

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，出租车外叫服务及飞机票订票业务。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，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，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。但是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

在房间退房之后，一般状况客房服务员需要20—30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。

但是在由于此刻的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。

在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。

因此，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定

这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

**实习报告3000字二**

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要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。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地。。或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，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。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。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。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、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。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。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。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

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，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

**实习报告3000字三**

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潜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xx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、实习时光和实习单位

2、1实习时光

20xx年04月08日-20xx年10月08日

2、2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx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。xx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、实习岗位与资料

3。1实习岗位

餐饮部

3、2实习资料

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本状况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能带给的主要服务项目、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资料、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状况。

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，熟悉自我的工作职责，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职责、职责范围。

9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每一天供应的品种;

**实习报告3000字四**

4、1实习收获

透过这次实习，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我的见解和认识。在酒店实习期间我不仅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，能够熟练地完成服务工作。透过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉能够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，能够向客人带给更周到便捷的服务，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xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人带给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xx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从业潜力的提高

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，从业潜力得到提高，在此过程中语言潜力，交际潜力，观察潜力，记忆潜力，应变潜力得到了提高。

(1)语言潜力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言潜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潜力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上持续匀速表达，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十分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带给更满意的服务

(2)交际潜力因为酒店是一个迎来送往的行业每一天要接待许多不一样的客人，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潜力，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，尤其是主管和经理必须要有自我的固定客源，因此从此刻开始就要锻炼我们的交际潜力，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十分重要的，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完美第一印象的关键。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，向朋友一样为客人带给对客人有力的选取及服务，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，不能因自我一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自我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)观察潜力的提高观察潜力的实质就在于善于想客人之所想，将自我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，又要使客人感到简单自如，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十分微妙地体此刻客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意透过客人的行为、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必须能获得客人的称赞。

(4)记忆潜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、准确的带给。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人带给优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自我存在的好处与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中能够遇见形形色色的人，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潜力，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职责，有效的培训能够减少事故，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潜力。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，培训就是按照必须的目地，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适宜的人才，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)从员工来讲能够帮忙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职责感。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，潜力素质等，不可能是完美无缺的，透过公司的培训，员工能够提高自我的素质，到达企业的要求，也是自我的进步。

(3)一个好的酒店就应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，在此刻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就应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，等酒店发展到必须阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**实习报告3000字五**

x月x号——x月x号

通过实地实习,能够深刻的了解其酒店经营的管理的过程,酒店的服务以及文化,加强管理的理论与实践的相结合。

xx酒店座落于xx路xx号，建筑面积x万多平方米，其了特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲集中于一体的综合性星级标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间;可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7∶30——17∶00

副班：8∶30——18∶00

中班：15∶00——24∶00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

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、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的!刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是最好的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼,所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层,也固定下了,熟悉之后会好办事吧。广交会期间,外宾很多,刚开始有点害怕与他们交谈,但主班不会英语,无奈只好由我说,和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事,只要我们把主要的意思说出来就行,不需要在意什么句型！但对于那些不会说英语的外宾,又没有翻译在身边,交流起来就有点困难了,说话完全听不明白,只有靠身体语言去理解了。

实习一个月,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,实习时间不是很长,在这短短的一个时间里,体会了很多东西,感受也很多。

刚来到酒店,住进员工宿舍,宿舍是是十六人间的上下床,两排柜子,一个空调,很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题,对那里的员工来说,条件是差了点,不够人性化。首先是人太多,即使不是住满十六人,也会让人感觉到拥挤,宿舍没桌子凳子不说,连厕所也没有,造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的,洗漱台很高,水龙头很远,厕所很多,能冲热水的就几个,其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那!这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变,但可以改善,现在最主要将厕所弄坏的东西修好,这也是对员工的关心,自然员工也会注意,不会轻易弄坏!

员工饭堂,饭堂饭菜一般,能吃的饱,只是早餐有点不好,每天都是米粉,吵的煮的,一个月就偶尔几次是不一样的.吃久了根本吃不下。早餐多点花样,吃的好心情好,才能工作的好。

员工服,衣服代表形象,员工衣服也就代表酒店的形象,我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的,几乎都有破烂,里面很烂看不到,外面的衣服袖子严重的,线掉了一半.这件衣服是一年四季不变的,冬天穿了觉得冷,夏天穿了又很热。洗衣时间又是定在周二和周六穿,时间相隔很远啊,夏天怎么能忍受穿这么久呢,自己洗衣服材料又是很难干那种,第二天又穿着湿衣工作。穿着破烂的衣服工作,既不舒服,被酒店客人见到还破坏酒店形象。目前十分有必要对员工服进行改革,原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了,加上已经很多破烂,换是很应该做的。

客房,在客房部实习,对客房工作当然是了解了。首先是班次安排,我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时,包括吃饭的时间,那还是要工作 9个多小时。有时还开会又要拖很久，而我们早上几乎要到九点才有事做,早早的来到是坐在哪里无聊的等待,下午四点以后就没事做,而中班的也来接班了,我们还是要坐在那里无聊的等下班。 工作时间可以稍微调整缩短,开会时间也不宜太长,不要超过员工下班时间太久。酒店的卫生不是很好,为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯,抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间,洗吧房也有用客用巾来擦的现象, 卫生当然很需要改进, 客用杯要用规定的洗洁剂洗,要消毒。可能是酒店年代久了,很多东西都用旧了,布草也不例外,床单有很多补丁,被套也有烂了一个洞的,这些酒店都需要改善。 旧的,烂的布草要换. 客房的设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最久的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工,在客房部工作,接触的都是些最基层的员工,和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的，早的是一个月前来的，晚的和我们差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了，甚至连辞工书也已经交上去，由于有广交会，酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导也是很大的问题。员工服，工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，酒店曾经很有名气，时间久了，跟不上时代，不仅酒店设施陈旧了，领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大，小到十六岁，大到三四十岁，文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。

**实习报告3000字六**

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

xx大酒店

综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是xx市的一家五酒店——xx，名字对于xx市民甚至是整个xx都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理xx为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来xx建于19xx年，是一家“九”的饭店——由一座四的xx饭店和一座五的xx酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？

第一部分：中餐部

xx的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

第二部分：西餐部

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始x起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢？

西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢？我们虽然在酒店只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢？

第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

**实习报告3000字七**

由于系领导和老师的细心和辛苦的安排，我们有幸去参观郑州光华大酒店，并对其进行一个星期的专业实习认识。对于我们从未接触高星级别的酒店的菜鸟来说，这无疑是一个天大的好机会，也是我们了解星级酒店的最佳途径。近距离接触如次大酒店的我，内心感受很深，有种\"如入其境，如临深渊\"的切实体验。现把我所了解和体验的描述如下。

郑州光华大酒店介绍

郑州光华大酒店地处高新区南部门户——瑞达路与合欢街交叉口，交通便捷，环境清新幽雅，人文氛围浓厚。无闹市的喧嚣浮躁与局促，有景区的休闲舒适与静谧。由世纪光华科技股份有限公司（上市公司）和（国家）郑州高新技术产业开发区管委会共同出资兴建，建成后的光华酒店挺拔秀丽又富有气势，成为集餐饮、住宿、会议、办公、健身、休闲娱乐为一体的高新区唯一一家高档豪华商务酒店，已成为郑州西区标志性建筑之一。

而随着我国对环保工作的加强监督，并且对其也制定相关的方针制度。并且人们对酒店的消费也提出了各种要求，希望得到更好更优的服务以缓解自己繁忙的工作压力，在这方面尤其是对绿色消费的欲望不断加强。而且，许多环保专家也竭力呼吁酒店的绿色消费，不断提升酒店的自然文化环境，减少由酒店带来的白色污染。因此，绿色饭店\"就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。

饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：

一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；

二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！

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。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：\"你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象\"。\"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。\"

**实习报告3000字八**

xx市xx花园大酒店

20xx年x月x日

酒店厨房小吃部成员

今年x月起，我在xx花园大酒店的厨房工作，xx花园大酒店是xx市的一家四星级大酒店，酒店共有三十层，其中第一层为酒店大堂，二三层为餐厅。第二层是负责散客以及小型宴会的地方，而第三层则是举办大型宴会的地方，再之上的第四层到二十九层，则是酒店的客房了，每一层有二十间房。而最顶上的三十层还有一个空中餐厅，顾客可以在这一层一边俯瞰整个xx市，一边吃饭。

我所负责的岗位是进行制作面点小吃。我在之前的厨师学校里学习的也是面点，所以这份工作也算是我的本职了。

进入酒店的第一天，我几乎没有什么动手的机会。因为酒店在xx市非常出名，在附近的城市也是非常有名的一家酒店。人流量非常大，每天都有上百名客人入住。除此外，酒店还承接了不少宴会，而散客食客也不少。整个后厨里的人都在忙来忙去，我穿着厨师服，来到了我所在的面点部。这里的师傅们也在忙碌，我向他们打了个招呼，这时候一个金领的厨师走来，我意识到这应该就是我的上司了，连忙像他问好。他看了看我胸前的名牌，简单的向我介绍了一番，然后让我跟着他们学习。毕竟他们也不放心第一天就把事情交给我来做，对于我他们还不怎么了解。

面点不只是包子馒头这样的东西。我看过酒店里的菜单，里面的小吃面点就有几十道，不同的面点做法不同。包子馒头这样简单的东西，酒店不是没有，但是包子里馅不一样，那包子做出来的效果就也得不一样。比如做肉包，就是正常的普通包子做法，而做柳叶包，就得把包子捏成柳叶状。如果是做核桃包，则需要将包子捏成核桃状，在做面团的时候，就得把面团染成棕色，然后包的时候把一小块核桃放进去，并装入一点奶油。这样的包子吃起来酥软可口，里面的核桃也因为蒸熟了而变软。包子大小和一个真核桃差不多大，一口一个，吃起来颇有风味。除此之外，还有灌汤包。灌汤包的做法需要把皮捏的特别薄，可以用吸管轻易炸透，但是又不能太薄了，否则容易破皮，流出里面的汤汁。一个好的灌汤包，你抓着他的包子尖提起来，皮也不会坏，这些都是需要技术的。

第一天我就看着师傅们在做面点，学习他们的手法，同一种包子做法相同，捏出来形状也相同，但捏的人的手法就不一定相同了。我就一直观察着，比较着，也正是我这样的细致入微观察，让我在面点的技巧上有了很大的进步。

实习不易，我在xx花园酒店里工作了x个月，每天上班都累的不行，手酸腿酸，而且后厨又热，每天在蒸笼附近热的汗流浃背的。但是想想我做出来的面点，能让客人吃了开心，我就又有动力继续工作了。

**实习报告3000字九**

xx酒店：xx酒店坐落于xx区xx开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至xx机场，15分钟的车程至xx机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

20xx年xx月28号——xx月15号

就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于20xx年xx月28在学校的安排下进入xx大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

xx月29号上午开始进行基本的.培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

xx月30号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。前台作为酒店的第一接待部门，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。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，业务。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，而是选择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。

xx月4号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

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，养成了面对客人保持微笑的好习惯；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地了解。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、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，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行业内就业，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构架和业务经营，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。

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

**实习报告3000字篇十**

1. 良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益;工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动东区的给为同事积极工作，胜任东区大区经理工作;工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

2. 工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作;人品端正做事塌实行为规范对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见;高度敬业，表现出色

3. 工作认真刻苦，服务态度非常好，使经理在xxxxx的时候没有后顾之忧;工作积极,热情周到，有一定的领导能力，专业技能业务水平优秀，业务水平也在不断提高，关心每一位合鑫人，是我们大家学习的榜样;能胜任本职工作，爱岗敬业乐于助人，与同事相处融洽，服从整体安排，对本职工作兢兢业业，锐意进取，起榜样作用，为我们树立良好形象

4. 工作热情高;人品端正德行优良自身修养较高对待客户诚信;对待工作严谨处处为公司考虑，能够虚心接受同事给予的建议并改正;学习进步较快受到大多数客户的好评

5. 工作态度端正,业绩比较突出

6. 专业技能业务水平优秀，为公司创造好的企业效益

7. 工作认真，负责;工作认真负责，爱岗敬业，服从整体安排，形象良好;对本职工作兢兢业业，锐意进取，乐于助人，关心同事，与同事相处融洽，善于合作，起带头作用

8. 优秀的业务水平，为公司创造出较好的企业效益，与同事相处和谐

9. 工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作

10. 对本职工作兢兢业业，锐意进取，起到带头作用

11. 勤恳务实，善于学习，对本职工作兢兢业业，注重个人成长;工作成绩进步大，业绩发展迅速，或有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果;悟性较强，能很快适应新的岗位，在新的业务区域可以立即开展工作;能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长;能在业余时间精专业务知识，提高工作能力;悟性高，工作认真勤奋，吃苦耐劳，进步很快，在新人中起到了榜样作用

12. 该同事今年工作成绩进步大，工作认真，业务知识扎实，业绩发展迅速，工作态度端正，遵守公司规章制度，能积极完成公司的任务

13. 办事方法有改进，工作有进步，该员工做事情踏踏实实做人本分，能够虚心接受市场招商经理的建议，努力学习不足之处;大力开发所负责区域的空白品种，并积极和经理进行各种环节的沟通;在xx年x月份进步异常迅速;对待工作兢兢业业，处处为公司考虑，不记个人得失;

14. 工作认真，积极勤奋，进步很快。在短时间内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。

15. 工作上勤勤恳恳，任劳任怨，认真负责，业务水平也在学习中不断提高，关心同事，非常值得大家学习，新晋社会如此努力难能可贵

16. 工作成绩进步大，悟性较强，能很快适应新的岗位，能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长，能有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果。

17. 该员工平时工作仔细认真负责，不但执行力强，且工作配合度也好，有积极向上的工作心态，能主动协助其他同事工作，并且能按时完成上级领导安排的相关工作!

18. 该员工平时工作认真，有高速度高效率高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取!

19. 该员工平时积极向上，不仅配合度较好，且平时工作表现也很努力，在工作时能以认真仔细负责的心度去做好自己的工作。

20. 该员工平时工作能将自己的能力充分发挥出来，不仅工作认真做事效率好，而且上班的纪律也很好，值得各位同事学习

**实习报告3000字篇十一**

我实习的岗位属于前厅部，作为酒店一线部门，这个岗位让我有机会和客人接触，了解他们对酒店的需求和预期，同时又在和同事的沟通中，了解到酒店的经营模式、发展理念以及从业人员的收入水平等。总的说来，一个多月的实习，让我收获颇多，不仅我有机会将在课堂上学到的知识运用到实践中去，也让我对酒店行业的认识加深。在实习期间，我尝试从多角度、多层次去了解成都酒店行业发展的新常态。

近几年，中国经济增长速度有所放缓，但是，就酒店行业来看，中国仍然是亚太区酒店投资主战场。国际品牌酒店在华扩张的步伐并未因此放缓。从浩华管理顾问公司统计的数据来看，xxxx年第一季度国际中档及以上品牌在中国区新签约49家酒店，新签约酒店数量占亚太总数的份额扩大，由xxxx年第一季度的41%上升到xxxx年第一季度的49%。签约数量上来看，与上年同期相比增加3家。中国新签约酒店总数和客房总数占据了亚太市场的半壁江山。作为西部的重要城市，进驻成都的国际酒店品牌越来越多，竞争也更加白热化。但是，酒店的数量虽然在不断增长，酒店行业的发展并不像想象中的那样如火如荼。酒店行业进入了一个新的发展阶段，也遇到了新的挑战。

过去10年间，全球五星级酒店的每间客房平均收入年均增长率不超过2%，若考虑通货膨胀率，可以说是负增长状态。国内市场同样经历寒冬，xxxx年全国12803家占94.02%的星级酒店亏损59.21亿元，成为有史以来最大亏损年。就成都来说，我实习的成都瑞吉酒店，开业到现在就处于亏损状态。今年到现在的平均住房率也只有50%左右。同样，同一层次的丽丝卡尔顿住房率也持续走低。总的来说，xxxx年中国酒店业仍旧处于低谷，部分城市会有好转现象，但上升通道和下降通道取决于各地不一的供求关系。

酒店数量的不断增加和类型的日益丰富，使得酒店的个性化服务、硬件设施的保障、品牌的特色以及增值服务，都成为了年轻消费者考察的重点。对于最早进入成都的高端酒店品牌来说，在经历了成都酒店黄金期之后，迎来的是如雨后春笋般新开酒店的竞争。像凯宾斯基、香格里拉、索菲特、喜来登最早一批进入成都市场的酒店来说，将面临酒店设施老化陈旧等方方面面的问题。但另一方面来讲，这些酒店由于进入早，又有各自的客源基础，相对而言也比较稳定。

成都的博舍酒店就是其中典型的代表。在开业之前就已经受到大家的关注，在成都酒店行业淡季调价的时候，博舍也丝毫不受任何影响，依然领跑酒店行业。如今，成都的各大高端酒店也纷纷顺应节点和消费者的习惯，开出儿童园区、儿童套餐，或者周末早午餐等形式，以此来吸引消费者的注意力。

针对这个现状，我们采访了实习所在酒店的同事。xxxx年入驻成都的又一家奢华酒店，面对竞争，瑞吉酒店员工做出了这样的回答：“我们除了不断加快自身硬件设施的更新换代，管理层更将关注点放在提升客户体验和满意度，提高酒店员工的服务质量上面。”在成都瑞吉酒店，更准确的说是喜达屋酒店管理集团，有一个叫做宾客体验指数（gei）的项目，只要是在喜达屋旗下酒店住过的客人，都将收到一封调查问卷，上面的问题包括各种入住期间的服务细节，以及客人对酒店设施的满意程度。我每天的工作就有一项是负责将每天收到gei反馈录入到酒店建立的每一位客人的数据库里面。这种方式，非常直观地让酒店管理层看到客人入住的体验，以及他对服务的预期，对酒店开发新产品、提供超出预期的服务质量、提高宾客忠诚度都有较大帮助。

在阅读客人的反馈时，我也总结出了客人最看重酒店的哪些方面。首先，几乎所有客人都会提到瑞吉酒店的设施设备很先进；其次，客人会夸奖酒店的食物的味道，但也有抱怨菜难吃的；再次就是服务了，客人很在意酒店员工是否能够对他的要求作出及时的回应；等等。显而易见，硬件设施关系到客人能否休息好，而食物的质量和口感也很重要，服务水平更加是一家酒店区别于其它酒店的重要标志。酒店管理者要想让自家酒店脱颖而出，就应该把资源网这三个方面倾斜。

高星级酒店在中国发展的黄金十年，也是国际品牌在中国开疆扩土的黄金十年。伴随着国内房地产政策的收紧，开发商对引进高端品牌之后的酒店投资回报有了更理性的审视。于是，越来越多的开发商开始试探委托管理之外的其他模式，中国酒店市场环境的逐步成熟，也使得品牌集团开始考虑开放特许经营、策略联盟模式的可行性。

我在入职培训期间就被告知，喜达屋酒店管理集团在全球100多个国家拥有1200多家酒店。成都瑞吉酒店坐落在恒大广场，业主就是恒大集团。显而易见，一家奢华酒店能提升其他周边地产的商业价值。恒大不仅和国际酒店管理集团合作经营酒店，旗下还有自己的酒店品牌。此外，恒大还组织本土酒店的员工到旗下国际酒店交叉培训，以增加自身经营管理酒店的经验。其他国内酒店集团自然也不甘落后，以万达、绿地为首的房企在跟大牌酒店管理公司合作多年后终于出徒，强势推出自主品牌并已拓展到海外。我们乐于看到本土酒店能够打造成令人骄傲的国际品牌，实现全球化扩张。

实习的时间虽然不长，但我受益匪浅。对成都酒店行业发展新常态的调研，虽然经过实地考察，现场采访，但由于我实习期较短，仍然存在很多不足的地方。在接下来的学习与实践中，我会采取更多元化的方式，理论结合实际，对成都酒店行业作进一步的了解，为今后的工作打下基础。

**实习报告3000字篇十二**

酒店业作为典型的服务行业，以为顾客提供住宿和餐饮服务为主。既然是对顾客的服务，那么顾客对于服务质量的预期与酒店实际提供给他们的服务质量水平之间就会形成对比，从而获得客人的满意度。

经过我截至目前四个多月的实习观察发现，对于服务的管理，酒店是十分重视的。任何员工新入职的时候都会进行为期三天半的入职培训，培训内容大部分都和服务有关，比如明星服务标准，明星补救计划等等，都围绕着如何提供超越客人期望的服务。

酒店主要是想通过前期的培训，让大家都知道自己应该怎么做或者做什么来让我们的客人满意。当然就只依靠前期的培训便想让所有人都了解具体的服务流程或者标准，是不大可能的。所以，当每位员工回到自己的岗位，会有部门专门的人员来给大家进行培训，并且会要求大家按照各自部门标准和程序来为客人提供服务。

西方学者普遍认为，顾客感知服务质量包括两个基本方面，即技术质量(又称结果质量)和功能质量(又称过程质量)。技术质量是服务的结果，也就是顾客通过相关人员提供的服务受到了什么，是服务的有形内容，因此顾客容易感知而且评价客观性比较大。而功能质量则是酒店如何提供服务以及顾客是如何得到服务的，这涉及到服务人员的仪表仪态、态度方法和程序等等。

酒店行政管理人员深谙服务质量管理的重要意义所在，所以不论是从技术质量层面还是从功能质量方面都严格要求每一位员工让顾客体验到超越他们期望的服务。在技术质量方面，不管是住宿还是餐饮，酒店都秉承细致优雅体贴周到的服务，从食材的采购到制作整个流程，几乎每一个环节都做到一丝不苟。

说到这里不得不说，酒店的四大传统，uncompromising一丝不苟，bespoke量身定制，seductive魅力，address首善之地。酒店所有办公区域的走廊办公室的墙上都能看到这四大传统，就像是随时都在提醒着所有工作人员我们就是要为顾客提供一丝不苟量身定制的服务，让酒店的魅力能够吸引更多的客人，并且酒店的愿景，就是成为西南地区工作、下榻和投资的首善之地。

每一个部门都有自己办事的标准和程序，当然这些标准和程序都旨在超越他们的期望。似乎在培训期间，我听得最多的就是beyond这个词汇，超越，超越，超越。

对于主观性较强的功能质量来说，酒店是非常看重的。不管是前面说到的服务的标准和程序，还是酒店对于员工仪容仪表以及行为礼仪的要求是非常严格的。培训花费了大量的经历在向我们讲述明星服务标准以及补救计划。这其中就包含了很多关于员工在为客人服务时的礼仪要求等等。比如明星服务标准starser vicestandard，其中s代表smilean dgreet，t代表talk and listen，a代表answerand predict，r代表resolve。微笑与问候则是要求我们要提供给客人宾至如归的感觉，当我们能够称呼出他们的名字并且致以真诚的微笑的时候，他们感受到酒店对于他们的重视。通过与顾客的交流，我们需要学会辨别出顾客真正的需求是什么，并在顾客开口之前提供给他们，耐心地倾听顾客的遭遇或者投诉，让他们知道我们对他的遭遇感同身受。随时准备好回答顾客的问题，并学会预测顾客可能有什么样的需求。对于客人提出来的问题或者要求我们要做到圆满地解决。

看来，这具有主观性的服务质量的管理似乎对服务人员的情商要求比较高。这让我想起参加培训后总经理让我们回家写的一份作业，从认识自己的情绪和学会控制自己的情绪方面来谈如何把情商的这两个方面运用进你之后的生活。

情商的管理也算是为提高服务质量的基础工作吧，因为我们的行为所体现出来的情绪都有可能影响到顾客对于服务质量的感知，不管是我们的肢体语言还是说话的言辞，都能体现出我们的情绪。

作为直接接触客人的服务人员来说，他们的行为代表的不只是自己，更是整个酒店，或者说是整个酒店集团。所以，酒店致力于将员工的主人翁意识深入每个人的心中，同时也让他们明白自己对于酒店业务的重要性，从而激励员工努力工作让顾客满意，最后达到较高的服务质量。

**实习报告3000字篇十三**

20xx年5月26日—20xx年6月3日

xx省xx县xx镇xx洲际大饭店

客房中心文员

学习客房中心文员工作

时光飞逝，这周已经是实习的第5周，按照学校的要求，我的实习周期的一半已经过去了。回顾这过去的5周时间，我从一个对人对环境一切都很陌生的实习生慢慢地开始熟悉环境，熟悉周围的人和事并能独立处理一些事的人。刚进酒店，我从打扫客房、保持工区卫生，带新员工开始，到后来，经过主管的指点和提拔，我被调到客房中新当文员，学习新的知识，了解新的工作流程，客房中心文员的工作主要时刻关注房态，对总台报来的入住或退房信息作好记录，有房态显示牌的或电脑中有房态显示的，要及时做好房态的更改，以免出现差错，尤其不能出现漏登记，使总台产生重复排房；管理钥匙，负责办理钥匙的收发手续及保管工作；负责宾客出借物品的登记与保管；做好客房每日住房报表及月度报表的制作；房务中心作为客房事务处理、中转中心，要处理好客人提出的一些要求，并及时安排人员去完成这些要求；及时填写维修项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果；接收送洗客衣，并将每日的客衣的帐输入电脑；及时、有礼貌地接听电话，及时记录并以最佳方式回答客人的问题，满足客人的要求，对外线打入的私人电话只作记录不能转接；记录每日酒水消耗情况，及时核对吧单，按照吧单发放酒水，并负责酒水饮料的调配、保管工作；统计每日从客房中收回的水果数量，及时通知餐饮部收回；遗留的登记和归档。由于我勤奋好学，便很快上手。

实习的期限越来越近了，实习已经这么久了，感觉书本上的东西与实际不相符合，通过自己对酒店的理解真正为酒店着想，为顾客服务。实习应该学什么？这是我一直在考虑的问题。实习不应该是简单的操作，更重要的是学习工作的态度，对学习业务措施，培养自己的工作情操。

**实习报告3000字篇十四**

岁月如梭，转眼间半年的实习期即将结束。在部门领导和同事的热心帮助下，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位。回首翘望，若谈自己，便有优点可待继承发扬，但也有不足之处需学习改进；若谈同事，便有许多优点值得向他们学习以及与同事工作半年之间的点点滴滴值得去回忆、怀念。

（一）实习时间

xx年9月5日――xx年2月20日

（二）实习单位

1、实习单位

xxx

2、实习单位简介

xxx大酒店――xxx市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于xxxxxx。xx酒店于xx年开业，客房数量为293间，占地面积为10万平米，建筑传承欧陆新古典主义风格并独创“6 1”功能配套模式，包括会议、饮食、娱乐、运动、健康、商业六大中心；尤其以会议、运动功能尤为强大。

通过半年的实习，以清远恒大酒店为例子，可以实地了解到酒店的管理与运作，在工作中可以灵活地运用所学到的知识以达到巩固知识的目的。此外，还可以提高自身的实践能力、丰富社会阅历、积累工作经验等等。

实习岗位是餐饮部中餐服务员，而中餐是承接会议团餐最多的一个部门，此外还承接一些散餐、包房集团接待餐。由于清远恒大酒店地处优越的地理位置，山水风景美、占地面积广、会议功能齐全，因此清远恒大酒店成为众多公司举办年会、培训的选择之一。因此中餐在接待会议团餐时，相对需要的人力大，尤其是在每年年末与年初，各公司举办年会时。

在中餐，需要学习的内容有如下：

（一）了解酒店的规章制度和环境：如制服、仪容、

仪表的要求，宿舍管理制度等，酒店六大中心加酒店主楼的相关信息；

（二）了解部门的环境：如熟悉中餐零点厅、包房、宴会厅、桃园厅h的摆放位置，酒店洗手间的位置等；

（三）时刻关注酒店的产品推广：要了解并熟记酒店每个季度的产品推广，在必要时可以介绍给客人；

（四）参与部门的相关技能培训课；

（五）熟练接待散客、宴会、包房的服务技能；

（六）了解部门的相关产品知识:如酒水知识、营业时

间、优惠活动等等。

（一）体会

在中餐实习半年，发觉自己一天比一天更坚强，心理承受能力、人际交往能力以及餐饮服务技巧也得到了提高。在入岗培训、xxx春秋订货会、xxx周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在xxx69周年校庆、xx25周年同学聚会、xx业成立15周年答谢晚宴、xxx医疗激光公司晚宴、xx发布会以及xx集团年会晚宴的筹备与服务中，每一次的加班都让自己内心变得更坚强，每一次的接待都可以让自己发现自身的不足并予以改进。自己内心很感激和珍惜这一次实习，无论在工作上还是生活上都获得了宝贵的财富，学到了技能也认识了一群工作上的好友、同事。这次实习将会是我真正步入社会工作前的一次很好的尝试和工作经验。

（二）收获

1、从负责包房的接待，我学到了

（1）要时刻注意客人的用餐情况，看准时间上水果；

（2）要做好餐前工作，备好所需的硭揭约氨赣玫h，这样在服务过程中可以避免慌乱，更容易把服务做好；

（3）要留意并记住餐桌上每一位客人的变化，例如注意客人的酒量变化。若酒量不胜时，为客人斟酒时适当地可以减少，不一定要时刻遵守酒店规定的斟酒酒量标准；

（4）为客人倒茶时，杯中的茶水不能太满，不然显得客人很小气，并且留意客人如果许久不喝茶水，要及时帮客人换上另外一杯热茶，这样显得服务员很细心、贴心、周到。

2、从宴会的接待，我学到了

（1）斟酒礼仪：注意客人酒量，客人敬酒时需站在客人前方，方便为客人加酒，拿酒酌时手不能过低；

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（3）宴会结束后要提醒客人带齐随身物品，随后检查餐桌上与餐桌底下是否有客人遗留物品，若拾到客人遗留的物品，要及时上报当区的主管；

**实习报告3000字篇十五**

20xx年x月，我在xxx进行了为期xx的实习，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，面对华丽大堂，整洁有序的工作，我就明白等待的会是什么样的挑战。

记得我们在办公室经过x天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的资料，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了xx，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，以前在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，但是我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，之后师傅说了，必须要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就能够了，到之后每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎样去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“xxx”的主题演讲，一向以来我都不敢去表达自己心中的感受，以前简单的一次自我介绍都不敢表达，之后在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，最后跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

在xx的这些日子，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而此刻的我到了xx又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是务必要有的：一是素质要好，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理潜力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，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，那就能够问心无愧了。

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x星级的服务员该怎样应对客人的不同要求。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。当我们去做一桌客情，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。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再之后就是x主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。此刻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，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅仅要完成领导交给自己的事，还就应用心地站在领导的角度思考问题，这样不仅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，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会用心主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了用心地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，立刻实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么。

一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就能够主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

**实习报告3000字篇十六**

为我们以后正式走上工作岗位打下良好的基础。学校安排由我们班总共xx人却需要被分成x批去到x个酒店实习，我很幸运地分在xx个人的大部队，去到xx酒店实习。为了能更好的学习和完成学校的任务，现对这段时间的实习做出以下总结报告：

实习单位概况：

1、xx酒店简介：xx酒店成立于20xx年，是xx在xx地区首家x星级标准酒店。酒店坐落于xx省xx市xx区，位于xx市xx小区的核心位置，交通便利，环境优美宁静，生态绝佳。酒店规划建筑面积达x万多平方米，拥有完善的设施设备，xxx间风格迥异的客房，装修华丽的xx轩中餐厅，情调高雅的xx咖啡厅，以及十几间装潢典雅、功能完善的会议室，集客房、餐饮、会务、娱乐、休闲等项目于一体。

2、实习部门：根据酒店的实际经营需要，结合我们实习生的人数，我们分别被安排实习的部门有：前厅部、客房部、中餐厅和西餐厅。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期x个月的实习时间里，学校和酒店还给我们安排了轮岗，让我们更多的了解和实践酒店各部门的工作。

1、岗前培训x月x日，我们带着简单的行李，浩浩荡荡地来到xx酒店。迅速办理完入住及入职等一切手续，剩下半天的时间整理宿舍、调整心态，去迎接接下来的挑战。第二天，我们便开始了为期x周的岗前培训。x月的xx依然是炎热的，我们坐在凉爽的培训室接受培训，每天x点开始到下午x点结束，除了培训的内容有所改变，同样的时间，同样的地点，同样的事情，每天都在重复，我们有着些许抱怨。我想那时候的我们没有根本没有想到接下来的实习生活会更苦更累更乏味。培训内容从酒店概况到礼貌礼仪，岗前培训的确给我们后面的上岗实习带来了不小的帮助。

2、上岗实习幸运地是，我先后被分在西餐厅和前厅部的总机实习。

a.西餐部，也就是xx咖啡厅。本酒店的西餐厅是以经营自助餐为主，散点为辅。因此，我们每天最主要的工作就是围绕早晚两次的自助餐开展的：

①开餐前准备：检查并清洁自助餐台，帮巴菲炉加水，根据菜品摆放相应的餐具、菜牌；检查餐台用具摆设及台椅定位情况，保持餐厅整洁；检查工作柜里餐具等备用是否齐全；然后等候客人到来。

②开餐服务：开餐后，要随时将客人用过的空餐具撤下，保持餐台的整洁，方便客人用餐，并随时注意客人的需求，满足客人的要求，确保客人用餐愉快！

③餐后清理和摆位：客人离开后，要尽快清理客人用过的餐具，刮台，摆台，重新摆好台位；清理巴菲台和巴菲炉，为下一次的自助餐做好准备。除此之外，餐厅还接待散点和提供24小时送餐服务。这就需要我们去学习和熟练接听电话、点单、下单和上菜等等。众所周知，西餐礼仪是很复杂的，就拿上菜来说，要遵循左上右下，食物要一道一道上，等客人吃完了收走餐具后才能上下一道菜，切不可同时上桌，每道食物所配备的餐具也是不一样的，包括食物食用的顺序都是很有讲究的：头盘沙律汤，主菜，甜品咖啡茶。

b.前厅部的总机。到了总机才知道，这里是总机、商务中心、预订部三个部门合并而成，也就意味着除了总机的工作，我们还需要承担预订部和商务中心的工作。虽然是三个部门的工作量，但相较于西餐还是轻松的，这里更多的是脑力活。首先是报岗，报岗分内外线，很简单。商务中心的工作也很简单，复印、打印、收发传真等等，只要记清各项收费标准就可以了。总机和预订部的工作可能相对就复杂一些，压力也大一些，不能出一点差错，否则就可能会造成很严重的影响。总机的主要工作内容是：

①礼貌、准确地转接内外线电话；

②受理客人的电话留言；

③及时、准确地提供住店客人的叫醒服务；

④为客人提供长途电话的代拨、计费及其他咨询服务。预订部则是接预订，做预订。接到预订电话或预订单，快速核查酒店房态，确认客人预订日期内所需要的房型和数量是有的，才能接受该预订。这就需要我们时刻关注和了解当日房态的变化情况。然后询问清楚客人的姓名、联系方式、付款方式和特殊要求等基本情况。

接受预订，客人的姓名、联系方式、入住和退离日期、房型和数量、付款方式及特殊要求这几项是缺一不可的，若是免押挂账还需问清担保销售。接受预订后应向客人复述一遍，以确保信息的准确性。然后就是做预订单。预订单分为个体和团队两种，做完之后检查并保存，确保无错和遗漏等情况出现。

1、实习中的工作表现

在实习期间，我严格要求和约束自己，自觉遵守酒店的各项纪律和管理制度，不怕苦不怕累，认真工作，保质保量完成工作任务，并主动向老员工学习来充实自己。在工作中遇到困难，我积极面对，虚心向其他同事请教，并认真思考，举一反三，尽量在短时间掌握工作要点和技巧，并将他们合理的运用在工作中。而且，礼貌待人，与同事相处和谐融洽，看到事情主动去做，尽可能地帮助别人，在这里我不知不觉地融入了整个团队，我的工作表现和工作态度也得到了大家的认可。

2、实习体会

为期xx月的实习，这一路走的很辛苦，也很幸福。从最初的迷茫与无措到后来的熟练和从容，这一个过程是艰难的。尤其是对于我们这一代90后，从小被父母捧在手心里惯着宠着，没做过什么活，动手能力真的很低。刚开始实习，自己能力的不足，加上对工作内容的不熟悉，使自己在工作时明显的效率低下，也略显生硬。工作的辛苦是毋庸置疑的，不是没想过退缩，但幸运的是我遇到了一群好朋友、一个好团队。由衷地感激他们，能够顺利地走完这几个月，他们无论是在精神上还是工作上都给了我很大的帮助和鼓励。在实习结束的欢送会上，有同学也提到说实习增进了同学之间的联系和感情，的确，有他们，这一路我走得很幸福。

在这段实习期间，无论是在思想上还是专业技能上，我们都取得了巨大的进步和收获。对我来说，最大的收获还得当属于思想和心态上的改变吧。工作的辛苦，上司的严厉，各种客人的各种要求或刁难，一系列的困难与磨练，让我学会了细心，学会了忍耐，学会了坚强，学会了一份努力一份收获……其中以下几点对我的影响最大：

①主动好学。记得刚到部门的第一天，什么都不懂，什么都不会，那种巨大的茫然感让我不知所措。看着其他同事忙忙碌碌，自己却什么也做不了，只能晾在一边看着。于是我开始试着去看，去观察其他同事做什么工作，是如何工作的，然后记下来。抓到哪个同事比较空闲，赶紧问东问西请教他们。后来才明白，别人都有自己的工作，没有人有义务来教你什么，必须你自己主动去问去学。别怕别人会烦你，其实只要你肯学，他们还是很乐意教你的，但首先你要学的态度必须在，必选让他们看到。而且，只有你主动去问，别人才知道哪些是你不懂的。

②责任心。不管是谁，至少要对自己的行为负责。在我的理解范围里，这一点体现在工作上就是要对自己的工作负责，很讨厌那些一样工作做一半就丢下去做另一件事，原先的工作却需要别人去帮他收尾。这不关乎工作能力，完全是责任心的问题。能力不够可以向别人寻求帮助，大家一起努力完成。但没有责任心，一件事没做完就自顾自地去做其他的事情，也不知会其他人，等到最后都结束工作了才发现还有工作没完成，这极大地影响了工作效率和工作成果。更何况，我相信帮别人收尾是每个人都不愿意做的，己所不欲，勿施于人。

③团队合作。我何其幸运，遇到了一个那么强大的团队。工作不是一个人的事，能力再强的人，也不可能一个人完成所有的工作，这时就需要团队的分工与合作了。合理的分工，团结的合作，同事之间的那种默契度，大大提高了工作效率。这是我在实习中感触最深的几点之一，很开心遇到这一群人，融入这样一个团队，拥有一段难忘的经历。

通过这次实习，我感觉若要步入社会我们需要努力的地方还很多很多，专业知识的欠缺、动手能力不足等等。学到的越多，却发现没学到的更多。我甚至觉得x月的实习时间不够，要学的还有很多，我们接触到的不过是酒店业的冰山一角。当然，我也知道这不是一两天就能学会的，但是我相信我能做到这一点。回顾这几个月来走过的点点滴滴，庆幸上司的严格要求，感谢同事的帮助和鼓励，实习的过程既难忘又充实。

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！