

大学生酒店实习报告 (合集4篇)

篇1 : 大学生酒店实习报告

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.

2008年暑假,在社会环境的要求下,在校领导的努力下,学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台,我们07届生态旅游,酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习.或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

如我所愿,我被分配到了花园山庄的江南食府,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课,让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解.

我们实习的花园山庄是一所成立于2002年的四星级酒店,酒店管理先进,客源市场广阔,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工数名.

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,没有开过这门课,所以现在一切对我们来说都有是陌生的,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,后来,渐渐对一切都熟悉起来,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,的确是一件快乐的事,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,后来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,但真的做起来,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最大.人数达到历史最膨胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,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,你为什么要把撤下来的菜直接倒掉,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,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,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课,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来,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,更学到了一些课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,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体人员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,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质.执行力与制度,工资无关.后来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,作为一个领导者,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!

篇2：大学生酒店实习报告

一、xxx大酒店概况

xxx大酒店是隶属于xx市职教中心的一家现代化的三大酒店,位于xx市经济开

发和城市开发的黄金地段——xx市五台山北路65号。并与xx山、xx芦芽山和xx温泉度假村等风景名胜毗邻。酒店建筑面积13895平方米，于20xx年元月开业。为了加强酒店竞争优势，树立酒店良好形象，酒店于20xx年1月投巨资对客房、餐饮、会议室依照四标准进行了大规模的装潢改造。酒店现有职工200余名，共设有6个部门：餐饮部（包括会务中心）、客房部（包括康乐中心）、营销部、办公室、财务部和工程部。主楼10—15层为客房部，附楼一层为餐饮部，三层为多功能厅和会议室。后院为工程部锅炉房、洗衣房和餐饮部职工灶。

全店共有103间客房，其中包括豪华标准间、商务标准间、豪华单人房、豪华小套间和豪华大套间6种房型。房内配有中央空调、宽带网、程控电话、音响及闭路电视等现代化设施。附楼包括装修各异的大、中、小餐厅，可容纳700多人同时用餐，特聘酒店厨师主理，供给独具特色的中西菜点和地方风味的美味佳肴。酒店内还设有美容美发室、保健按摩室、足疗室、歌舞厅、咖啡厅、商务中心等功能齐全的消遣服务设施。是您进行商务活动、举行会议、休闲度假的理想场所。

二、我在xxx大酒店的实习状况

在我将近5周的实习时间内，共在酒店的客房部、餐饮部和营销部的总台这三个部门进行了学习。

1、客房部

在客房部，我向清扫员大姐和客房服务员学习了如何对客房进行清扫及查房。并向其他工作人员了解了客房部的日常工作规程。在这为期六天的客房部学习过程中，我学到了酒店内最基本的做床、卫生间扫清及简单的客房服务方法。使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

2、餐饮部

餐饮部是酒店内员工最多、工作量也是最繁杂最辛苦的部门。在此我进行了3周的学习。向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

3、总台

总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务工程，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在此我进行了为期1周的学习，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

三、对xxx大酒店的优势分析

1、地理位置优越

优越的地理位置是一家酒店经营成功最基本的前提。全球的饭店连锁集团——雅高集团就是依据着成功的酒店选址逐步踏上通往酒店王国巅峰之路的。xxx大酒店位于xx市内黄金地段，是市内的一家现代化的'三大酒店，拥有着同行业其他酒店所没有的优势。

2、特色的酒店名称和良好的口碑

酒店以蜚声全国的佛教圣地五台山为名，突出了自身特色，叫响了酒店名声，便利客人记忆，并且是为xx市人民所熟知的高级酒店，在市民心中有着良好的形象和声誉。

3、稳定的客源状况

酒店与市内的行政单位建立了良好的商业关系，保障了稳定的客源状况，一年四季都能维持酒店客房较高的入住率。餐厅和会议也往往爆满。

4、现代化的酒店设施

酒店装修豪华、高雅，餐厅有着独具异国风情的巴西烤肉厅和独特佛教文化特色的中餐包间。客房有着现代化的设施和独具品味的室内家具陈设。为了加强酒店的竞争优势，从今天一月份开始又以4酒店为标准进行了装修改造，使酒店在硬件设施上成为市内现代化的龙头。

四、酒店存在的问题分析

1、提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。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。xxx大酒店也应当紧跟行业新风，提高服务质量，加强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质水平。

2、建设酒店文化

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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依靠，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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个四处充塞着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必需更有知识、文化和教养。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，不仅更增加了品菜的乐趣，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。

在酒店的任何一个角落应当有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，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与教养。而对于外地客人而言，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人单独的住宿环境而来。新到一处，客人落脚酒店，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。酒店人对此都应十分熟悉，酒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。因此酒店需要有一种功能，能够依据地主的身份为客人提供尽可能多的便利。譬如介绍当地的旅游资源，譬如在当地进行商务办公的路径指示。这样，酒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。

五、sometips (一些小的建议)

1、酒店行业现在流行的一种在称呼客人时，冠以其姓氏的服务技巧，这样会给客人带来惊喜和温暖如家的感觉。

2、建立酒店VIP (贵宾) 客人档案。在总台进行实习时，我就对总台服务员的记忆力大加称赞，总台服务员不仅能够记住常住客人的体貌特征，更对其所在单位和证件号码都有所印象。这样不仅能够提高工作效率，而且能够使客人更加快捷的入住酒店。因此，我建议酒店建立一份关于酒店VIP客人的档案，这样能够更好的留住常客，更快捷的为客人服务，提高前台服务人员的工作效率和服务质量。

3、建立酒店内的小型图书馆。由于酒店的好多员工都在酒店住宿，并且酒店员工的素质普遍不高。建立小型的图书馆能够丰富酒店员工的生活，提高员工素质，更可以加强对员工的管理，减少员工工作时间闲聊和搬弄是非的机遇。

4、加强不同部门员工之间的交流。酒店员工对其他的部门的状况了解不够会给客人带来好多不便，酒店可以在淡季组织员工参观体会各个部门不同的工作，以加强部门之间的交流和协作。以便利客人、提高工作效率、加强部门之间的团结。

六、总结

在这为期5周的酒店实习生活中，我受益匪浅。短短的30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，体会到应当如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的理论学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。最终，更加感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机遇，也多谢同事们多日来无私的照料和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

篇3：大学生酒店实习报告

实习就是一次新的洗礼，一次新的挑战，是一次新的成长。这一次的酒店实习，对我来说就是这挑战和成长的新时机。这一次的酒店实习，让我帮助自己的专业知识得到了十足的收获。这一次的酒店实习，帮助我的工作经验得到了巨大的增加。所以我十分地感谢这次实习工作时机。

一、实习时间

2022年某某月某某日——2022年某某月某某日

二、实习地点

某某国际大酒店

三、实习目的

里面学习的都是酒店相关的理论知识，在具体的工作经验上面十分的少de。所以我为了完成学校的实习安排，也是帮助自己得到更多的理论知识，得到更多的酒店工作经验。同事帮助自己在人际交往和性格方面，得到更加多的收获。

四、实习过程

或许是因为在学习里面学习到的东西不够过，再加上自己也没有靠许许多多相关多的证书，所以面试的时候总是碰壁。面试的几家酒店总是以我的工作不够多而拒绝我。后来几经挫折这次找到一家新开的酒店通过了我的面试。也正是因为这样的挫折，才让我明白了工作的重要性，以及自己之前不好好学习的懊悔。所以在那个时候我就在心里面下定决心，在实习里面一定要好好学习，积累到更多的工作技巧。

在这家新开的酒店，我们要负责的地方特别多，客房部、餐饮部、前台，可以说这几个工作岗位我都有去做过。虽然工作特别的杂，工作也特别累，可是却真的帮助我学习到了许多的东西。要知道因为酒店是新开的，所以酒店的领导就十分的看重我们，给了我们很多学习锻炼的时机，而且还经常给我们培训，所以在酒店的工作技巧上面，让我得到了质的成长。在酒店的工作，是需要跟各色的客人打交道，所以帮助我在人际交往上面学习到了许多的东西，让我跟别人的沟通能力得到了飞一般的增加。

五、实习心得

实习工作是十分的累的，在学习里面我想什么时候起就什么时候起，但是上班就必须得按时起，所以锻炼了我的自制能力，以及让我的心性强大了很多。还要就是我的忍耐力也增加了很多，在工作上面因为出来错误被人骂了，我也能够忍住自己的脾气。所以这一次的实习，总的来说还是十分的不错的，我也十分感谢酒店给我这一次工作的时机！

篇4：大学生酒店实习报告

回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

我们实习的单位是奥蓝际德国际酒店。它位于**市武清开发区,由天狮集团投**建的一家大规模的四星级酒店,由天狮集团旗下专业公司奥蓝际德酒店管理公司全权经营管理。酒店占地6万平方米,含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及8万平方米的生态园等设施。

奥蓝际德国际酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四星级知名旅游酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务,倡导以客为本和服务贴心。主打安康、绿色、时尚、温馨概念,最大限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制,由经理统筹安排,各分部主管管理本部门事务,与其它部门密切配合,合作完成工作。

作为一名刚刚走出校园的实习生,我深知自己要学习的东西有很多很多,面对即将踏入的工作岗位,又有着太多的陌生和神秘,在这种矛盾的心理的促使下,我满怀着信息和期待去迎接它。刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜,毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的,多有一股儿使不完的劲,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,那时负责人对我说:“在客房做服务员是体力活,为何不选择餐饮呢?”我是这样答复的:“餐饮服务我曾暑假时有尝试过,我想尝试没做过的事,是因为好奇,也是因为感兴趣。”但是理想和现实毕竟是有差异的,当我们正式走上工作岗位之后,发现很多事情并不是我们想像中的那样简单,渐渐的我们的激情熄灭了。

我在酒店客房部实习,在上岗之前是要经过培训的,而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的就是我们的主管,铺床时每一步都有要求,而整个铺床的过程包括:甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。首先是甩单就很困难,一般要求是一次完成,并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角,即把床单整齐的包进上下两个床垫之中,这里要的是不能让床单和床垫之间有空隙,否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子,这个也很讲究,也很有技巧性,即只要把被子和被套的角相对应,然后用力甩几下就行,其他可以细节整理,应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合,这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些,最后一步是把枕头放进枕套里,要保持饱满的一面朝向床尾,而且枕套的开口的方向朝向窗户,在酒店行业中,这是很有根据的,曾经就看过一个案例说,一个女客人误把项链放进枕套里了,这就是因为枕套开口的方向不符合规定。培训该记得都记得很清楚了,该怎么铺床也学会了,主管就让我们单独干活了,可是当我正式去客房部工作时才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房,清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到,服务员进房间首先要敲门,进门之后第一步是打开窗户,然后收拾垃圾,倒掉,接下来就是开始整理床,要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等,按照铺床程序一一换上,这一切结束后,开始打扫卫生,要注意的是这里湿布一般擦木制家具,干布则擦金属和玻璃制的家具,每一个小地方都不能放过,整体上擦拭次序呈环形,整个过程中还要把各种家具器皿归回原位,还有检查房间里消耗了多少日用品,很细节的事情,

如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时，由服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的。在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。

我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，丝毫不疏忽，从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是
对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小去抱怨。因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是防止不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在**的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如沧海一粟，小的不能再小了。这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。从社会的最底层做起，在开展实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与缺陷，毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说得摸不着头脑，施主们会用各种语气方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿承受新人们都会经历这种心理时期，在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了。当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢，所有这些都是自己的想当然罢了？现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，过去的成功与失败都已成为过去式。我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态来

迎接未来的挑战，人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远缺陷，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才能有***收。

通过四个月的顶岗实习，有了一些收获。主要有：

1、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题、有不懂得应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

2、突发事件应变能力提高

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言的，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

在社会实践中得到了锻炼，对这次的实习认识也有了新的升华，我体会到：

1、实习是一个接触社会的过程

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。

2、实习期与酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店严密的联系起来，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，为了一切的宾客。

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。感谢奥蓝际德国际酒店给了我这次实习的时机，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在奥蓝际德国际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。