

酒店客房实习报告 (合集4篇)

篇1：酒店客房实习报告

随着社会的快速发展，当代社会对我们即将毕业的大学生要求越来越高，对于我们而言，为了能更好地适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快地融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，我们管理系为我们11级和12级的同学安排了此次顶岗实习。

实习单位：浙江慈溪香苑大酒店

实习目的：理论联系实际，更好地巩固和提高学生在校所学的相关知识，培养我们的基本工作技能，提高我们的处理实际问题的能力和了解一些关于服务实操的主要内容。

实习时间：2012年01月01日----2013年02月25日

实习地点：浙江省慈溪市香苑大酒店

实习岗位：酒店客房服务员(值台服务会议员文员清位服务)

实习内容：

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。教我们铺床的是我们部门资历比较深厚的员工。当然,铺床时的每一个步骤都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等等都必须在三分钟内完成。先甩单，一般要求一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接着是给床包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求不能让床单和床垫之间有空隙，并且最重要的是床角必须包成45°与90°。否则床单将不能保持平整,简而言之,也就是徒劳无功。然后开始套被子，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里甩几下就行，其它可以细节整理，要求被子的中线要和床、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，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

然而当我正式去客房部工作之后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检查客房(值台)。接着是清理客房(清位)清理客房也要按规范去做的。实习期间，我了解到客房服务员的工作是要先敲门查房，说道敲门查房也是很有讲究的，在此我就不一一介绍了。在查房时如果发现物品丢失，要立即上报客房中心。查房时，第一步是打开窗户，再收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序换上。这一切结束之后开始打扫卫生，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，还要检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如：

擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要拖地。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上。另外，每位工作人员都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，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，让客人更满意。

除此之外，我还学习了会议员的工作职责即负责整场会议的圆满完成,当然还有作为文员的一系列工作要求等。

实习收获：

（一）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，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。

（二）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，可以熟练地完成服务工作。并且可以协助酒店经理主管的培训工作，并且随着服务技能的提高，我们也提高了工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

（三）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，应变能力都得到了不同程度的提高。

实习体会：

实习让我们对社会有了新的概念，让我们觉得这个社会是如此的复杂，有时会让人感到身心疲惫。在酒店实习期间，我变得成熟与老练，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稚嫩，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的，我怕他们知道会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了许多，我就把实习当做是体会社会和品读人生。从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事故，积累社会经验和处事之道，了解人际关系的复杂化----尔虞我诈和勾心斗角，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，不仅让我看到光明的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，我想这也是一个人进步的前提吧!

对实习的意见和建议

(一) 对学院的建议

1、提高实习生的生活补贴

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到几元钱一个钟，而且有些还是无偿加班，导致有些同学很不情愿地加班。建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费。

(二) 对酒店的建议

1、酒店的工程问题

酒店常有些工程问题出现，常有客人抱怨和投诉，问题是酒店设备逐渐老化和工程部工作人员少，建议酒店逐渐更新陈旧老化的设备及物品，多聘个工程部技能熟练的工作人员。

3、实习生评奖制度不够完善

在这次实习中，我们当中有许多学生做的非常优秀，但是我们实习生却没有像老员工那样得到肯定。所以建议酒店评奖应该采用管理层考评和实习参与的形式，做到公平公正，让实习生实习得更有激情更有意义。

实习期结束了，每个同学都有自己难忘的故事，两个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气氛真好，没了利欲之争，没有了上下级的分别，老师的谆谆教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，此次实习让我对社会有了新的概念，两个月里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，调养生息，重新整理自己，重新整装出发，迎接真正的就业。最后，感谢酒店，感谢老师让我有了这样一次难得的实习经历，谢谢你们！

篇2：酒店客房实习报告

实习生：XX

实习酒店：金台夕照会馆

实习部门：客房部

2010年12月31号我来到了金台夕照会馆，第一步以实习生的身份参加了入职培训。培训的会上靳总监讲的很激昂听得我也很兴奋。带着对会馆未来的憧憬到了客房部实习。实习之前要先进行培训。培训的第一步就是铺床，由黄领班交我们五人。铺床时每一步都有要求

，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、套枕套等都必须在三分钟内完成。第一步练习甩单，由打开到甩出去然后包角各个步骤逐一有序完成，看着领班坐着很娴熟到自己做的时候发现有点难，成功率很低，一遍一遍的练双臂都酸了做的还像点样子了，第二步练习套被子，套被子是一个技巧活但也是体力活。首先要把被子的角和被罩的角对齐像给被子穿衣服一样然后用力甩让被子和被罩合体，之后就可以铺平了记住要三线合一。铺床的好与坏与被子铺的好坏有直接的关系，因为被子就像整张床的脸面。第三步套枕套，套枕套比较简单也像给枕头穿外套似的，一只手抓住枕头另一只手掀开枕袋，把枕头套进去然后整理饱满即可。剩下的就是铺床尾搭和摆抱枕了，我认为这两步是画龙点睛之笔，能增加的床整体的美观。铺床看似简单其实做好每一步并不容易。记得周领班说过你做完床要自己欣赏一遍就像欣赏艺术品一样。

熟悉了铺床的步骤了然后就开始要求质量和效率了，我们被要求在三分钟内完成并且要有质量。我们觉得对于我们来说简直不可能，但是随着练习的不断进行我开始慢慢找到了感觉和掌握了一点的技巧从开始的十几分钟一张床到最后的三分以内，我完成了蜕变把不肯能变成了可能还有一点小小的成就感。其实我感觉铺床也没那么难，关键在于自己去消化理解各个步骤然后去实践，懂了就简单了。

培训大概持续了一个月的时间，然后我们实习生就开始进入实操阶段了开始是跟师傅做，我跟张燕燕师傅，跟师傅很聊的来同时也学得了好多技巧。到了客房实操才发现做房远非只是做床那么简单，还有清理卫生间和擦尘。清理房间要有一点点的顺序的步骤进房间前要先敲门，进去后首先要开窗然后清理垃圾，之后做床更换客人用过的床单被罩，住客还好如果不脏是不用换的。做好之后开始清理卫生间，卫生间先从马桶开始，然后浴缸最后梳妆台，要按照从里到外由上到下的顺序。都结束之后开始擦尘吸地、补充日用品并作记录。一步一步的都要细心才能做出合格的房间经得起领班严格的检查。尤其一些很细小的事情如便笺纸边上的铅笔头的朝向和电视机后边角的灰尘以及卫生间地面上的头发。我觉得如果从客房部出来到家里整理房间会百分百的得到老妈的夸奖。

离开师傅后就开始自己做了没了师傅开始感觉没底了，自己做一间房居然一个多小时而且很累，开始找自己的错主要是自己的顺序有问题多次往返车与房间并且都是没有用的步骤，慢慢的开始减少繁杂无用的步骤加快自己的速度，到现在自己最快完成一件标准房的时间是二十五分钟，忙的时候还是有一些遗漏的每次领班都会耐心的给我指出，很感谢他们。

客房服务员除了清理房间还有对客服务，对客服务我们首先要注意自己的礼貌，和客人交谈要用文明用语，为客人提供优质的服务。我觉得我们心中要有一颗热情的心其次还要掌握一定的知识当客人味道我们的时候应该回答的上来，避免尴尬。

从学校出来到社会我还有很多东西要学习，带着对未来美好的期望走到这里，看到了不少学到了很多，说实在的开始我是很反感客房的之前的同学们说过客房除了累、枯燥你什么也感觉不到，到最后人都会麻木的。但是我认为无论你到哪做什么只要用心去做用心去感受去体会你也许能发现除了累和枯燥之外的另一些东西。不错客房是很累尤其是一天十二间房，但是做完一天的房感觉就像在健身房锻炼了一天似的很充实也锻炼了身体。什么事情换一个思维

想就不一样了，马上就要去前台了在客房剩下最后两天希望自己有一个好的结尾。同时也很期待前台的工作。

篇3：酒店客房实习报告

实习时间：4月3号——5月2号

实习目的：通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

酒店总体介绍

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“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。

实习内容

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。

实习体会

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，炒的煮的，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，早早的来到是坐在那里无聊的等待，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。

篇4：酒店客房实习报告

随着实习的马上到来,我们酒店方向的同学马上就要进入实习,为此我们应在专业课上提前得到一定的认知,为以后实习及工作打下坚实的基础。为了能够加深了解客房的实操,同时能够提高我们酒店方向同学的操作能力,客房管理课程提供这次去酒店实验室操作的机会,让同学们加深对客房的了解。

实习单位:桂林理工大学酒店实验室

实习目的:理论联系实际,更好地巩固和提高学生在校所学客房管理的相关知识,培养我们的基本工作技能,提高我们的处理实际问题的能力和了解一些关于服务实操的主要内容。

实习内容:

我们这节课酒店客房实习主要内容就是怎样铺一张床,老师演示铺床每一个细节,整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。先甩单,一般要求一次完成,并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接着是给床单包角,即把床单整齐地包进上下两个床垫之中,要求不能让床单和床垫之间有空隙,否则床单将不能保持平整。然后开始套被子,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里甩几下就行,其它可以细节整理,要求被子的中线要和床、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,而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

同时我们还学会了清理客房。清理客房也要按规范去做的。第一步是打开窗户,再收拾垃圾,倒掉。接下来就开始整理床,要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等,按照铺床程序换上。这一切结束之后开始打扫卫生。

小组实习心得感受:

刘凯同学心得,当初在选择专业方向的时候,自己也是犹豫了很久,因为我觉得我个人的性格是比较安静的,比较符合酒店这一服务环境,而且对酒店业也有一种难以言喻的向往感。正所谓在我们这个还有机会来选择的年龄,为什么不追随内心的声音呢,以来觉得服务行业就像是西方商人把“Never say NO to your customer. Customer is always right.”当作是至理名言。偶尔我们也会犹豫也会徘徊,为什么我们不去做customer,而是我们去服务别人,其实当你看着那些customer在你的服务下解决了问题给予你最真挚的微笑时,你也就创造和实现了你的人生价值,我希望我能在酒店服

务业继续创造我的人生价值,来为我的客人服务。其实customer不是god,是我们的friends。

感觉做客房,很多时间都是单岗,所以,会有点孤独,即使比较闷,令人难以忍受,可对于我来说,这刚好是一种锻炼,做客房让人学会忍耐,学会独立处理一些事情,应对一些突发情况,忍耐,这不单是一种职业能力更是一种人生态度,忍耐叫人慢慢去等待,不要急功近利,当你每天都不停地做房,很累的时候,依然能坚持自己的信念,心平气和去做平凡,在别人看来根本不起眼工作,这不是每个人都能做到的,这需要时间去磨练,做客房让我从中得到实际的锻炼与成长,并从中找到真正的快乐,我根本不需要自怨自艾。

XX同学心得:本次客房实验操作大致包括三个内容:1、进房服务2、中式铺床3、房间清洁。本次实验操作主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识,从而帮助我们将客房服务与管理课堂上所学的理论知识与实践相结合,为日后课程的学习与生产实习打下良好的基础,更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。

任何一个岗位都有你实现自己的机会,同样值得为自己喝彩,也有人说做客房会很累很辛苦,但是细数每个行业都是这样,能有几个人能悠闲地工作,在现在这个社会什么都是“赶”出来的。只要自己摆正心态,才能在岗位中乐在其中。

XX同学心得:通过客房实训操作,使我初步简单了解到了客房服务的一些基本流程,但从事客房服务需要掌握的技能还没有完全掌握。

首先是进房服务,基本流程理论上已基本掌握,实际操作上还有待学习。这里主要讲的是中式铺床,其他的比如房间清洁、客房清洁检查、客人离店查房理论上一了解了一点,实际操作还需要到实际中去学习。

通过中式铺床实训,我对现为大多数星级酒店所使用的做床方法的基本流程已掌握,但因为实际操作还很欠缺,所以还没有熟练掌握这种做床方法,对于铺床中需要注意的一些细节问题,也还没有发现,也不能对这种做床方法提出多有建设性的意见,因为没有经过熟练操作和仔细研究而提出意见,就不能算是意见。

总而言之,通过客房实训操作,学到的东西有限,留下的疑问太多,学习的路程还很长,还需要我们不断去学习探索。