# 酒店前台文员实习报告3篇(实习心得：成长中的酒店前台文员)

作者：午夜清风 更新时间：2024-03-28

*本文主要介绍酒店前台文员实习经历及所学。在实习过程中，笔者了解了前台文员的工作职责与技能要求，吸收了许多酒店管理专业知识，为将来从事酒店行业工作打下了基础。第1篇时光匆匆而去，三年的大专生活已经接近尾声了，在这个充满了焦虑和喜悦的毕业季，我*

本文主要介绍酒店前台文员实习经历及所学。在实习过程中，笔者了解了前台文员的工作职责与技能要求，吸收了许多酒店管理专业知识，为将来从事酒店行业工作打下了基础。

第1篇

时光匆匆而去，三年的大专生活已经接近尾声了，在这个充满了焦虑和喜悦的毕业季，我们也迎来了自己的第一次实习。我是酒店管理的一名学生，在这三年的学习当中，我感觉自己对酒店行业也算是比较感兴趣的，所以在步入社会之前我也计划好了前行的方向，就是跟着自己的专业方向一直前进，希望能够在酒店行业中创造出一个还算不错的成绩来，这是我毕业前的一个规划。

带着自己的计划，我成功找到了一家实习酒店，就是挨着我们学校不远的一家四星级酒店，这家酒店被称为性价比最高的一家较为高档的酒店。一开始我很担心自己的学历问题，但是后面犹豫之后，我还是勇敢的带着自己的决心和坚强前往面试了，面试完之后我觉得自己表现的很一般，一开始还担心自己会不会错过这家酒店，但是后面让人惊喜的是，我还是成功的应聘上了这一家酒店。拿到通知单的那一刻，我真的非常高兴，我很开心能够进入这样的一个平台去体验一次了。

进入酒店之后，我首先是跟着一名叫姐的老员工学习，在前台工作上，很多时候都是需要保持一份谨慎的态度的，一开始进来的时候，我没有太大的工作意识，总觉得和在学校一样，时时刻刻没有认识到自己已经是一名工作者了，但是渐渐的，我慢慢发现自己在发生着改变，很多事情都是可以在慢慢的磨炼当中发生蜕变的。

我变得更加的开朗了，也变得更喜欢笑了。毕竟这是一份很要求态度的工作，所以我的职业素养也在慢慢的培养中越来越好了。时间越来越快，进步的日子也在一天天减少，但是这段经历给我的人生也增添了不少的阅历，让我对酒店行业也有了一个初步的了解，更利于我今后更好的进入社会当中去。

三个月的短暂经历其实为我还是带来了很多的感触的，以前不知道工作是这样一件需要耐心和恒心的事情。规律的生活让那个原本随意的我变得更加规矩，更加严格的要求自己了。其实生活就是这样，我们有了付出，才能收获到最好的回报。很多时候我们如若走错了路，那便是要绕很久才能绕出来，这是一件大可不必的事情，确定好了初心，未来的道路才会更加的通畅，未来的生活也才能因此而更加丰富多彩起来!

第2篇

不知不觉，进入xx酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢!下面，我将自己这一个月的实习情况报告一下：

一、负责酒店打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

1.本月期间我将酒店员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计;

2.对酒店各部门的员工上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新;

3.及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

初到xx酒店，由我负责酒店的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应本酒店的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

接待服务工作方面，主要是接待人员来访和接听外来电话。

来xx酒店这实习一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月的收获和认识向领导做一下汇报。

1.懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

2.工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

3.大家能在同一酒店上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

(1)工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果;

(2)工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

接下来的：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

第3篇

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，基本上都是从那里开始的。

xxx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，xxx%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，不出错酒店前台实习报告酒店前台实习报告。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。

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。

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状况酒店前台实习报告实习报告。

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。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com