

酒店服务员表扬信语 酒店客房服务员实习报告(汇总7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

酒店服务员表扬信语篇一

毕业实习报告题目：我的客房服务员经历专业班级：姓名：学号：个人联系电话：实习所在单位：实习单位地点：实习单位电话/传真：实习岗位：客房部服务员实习单位指导教师：客房部主管实习起始时间□20xx年11月28日实习结束时间：21012年3月27日满分30分实际得分：评分依据：学院指导教师签名确认：

大学生实习是为了在毕业进入社会前，将自己的理论知识与实践融合，并且完成从学生到职员的过渡。我认为大学生的实习是迈向成熟重要的一步，也是大学生正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，同时，也能开拓视野，完善自己的知识结构，达到锻炼能力的目的。我希望通过几个月的实习，能将自己这些年所学知识运用到工作中去，了解企事业单位的运作流程，加强自己的人际沟通能力，更好的处理与领导、同事间的关系。为接下来踏入社会奠定一定的经验基础。

亚龙湾五号度假别墅酒店位于亚龙湾国家aaaa级旅游度假区内，是由108栋独具热带浓郁巴厘岛风情的园林别墅和1栋会所组成。酒店总占地面积200亩，总建筑面积4.5万平方米。其中别墅建筑面积3.6万平方米；会所面积8千平方米；绿地面积9.5万平方米，绿化率达71%；并建有约1.4万平方米的人工湖泊。酒店由九种不同类型的单体别墅组成，共有房

间406间。户型包括行政别墅、三居别墅、四居别墅、情侣别墅、会所客房、五居别墅、国王别墅和总统别墅。每户均设客厅、餐厅、厨房、保姆房及庭院、泳池、花园、莲花池□spa亭、车位，将古朴与现代，开放与私密完美结合，追求“有若自然”的新贵族风范。

酒店客房服务员主要事项为别墅卫生的清洁。

在正式上岗前，酒店对我们做了为期一周的理论培训，在这一周时间里，我了解了酒店的经历，从20xx年3月1日正式营业始，酒店就一路昂扬奋进，荣获了很多荣誉。开业不久就荣获第四届中国酒店“金枕头”奖之“最佳新开业主题酒店”等称号□20xx年10月在上海揭晓的“20xx中国百佳酒店”评选中，亚龙湾五号度假别墅酒店榜上有名；继10月获得“20xx中国百佳酒店”殊荣之后，11月19日，亚龙湾五号度假别墅酒店在峰会评选中获得“中国最具特色精品酒店品牌”称号。

在培训中，酒店副总经理梁钊向我们介绍了酒店的经营理念“当客人走进五号，我们要像对待自家人一样为客人提供服务，我们要面带微笑，情切问候，主动与客人交谈，认真倾听客人的需求，努力超越客人的期望，让客人真正感到温馨如家；当我们来到五号，就成为一家人，我们要相互鼓励，相互帮助，团结合作，共同成长，对待工作我们勤奋刻苦、尽职尽责、坚持不懈。我们要为每一位员工的进步而感到自豪，要让每一位员工都体会到家人的关爱”。

其他各部门负责人分别向我们介绍了部门工作情况。最主要的是客房部，经理张平向我们讲述了自己的经理成长足迹，告诉我们做事一定要脚踏实地，努力做好当前的每一件事情。张经理也向我们介绍了客房部相关的规章制度：上班不得迟到，每天上班前和下班前均要到服务中心签到，见到客人要面带微笑，主动问好等。副经理梁海洋和主管陈太完向我们传授清洁房间的基本程序：进、收、撤、铺、洗、抹、补、

拖、查。理论培训结束后，我们就上楼层进行实际操作的练习。首先是铺床，教我们铺床的是主管陈太完，铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩床单、套被套并铺平、三线合一和套枕套等。首先的甩床单就很困难，要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地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气，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被套，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，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，而且枕套开口的方向也有要求，有大床与小床的区别：大床的枕头开口要朝里相对，小床的则要求朝外。在实操练习完成之后就是将我们分配给各区（酒店客房部共分a到f五个区），我被分到了a区，离食堂最近，同时也是最忙的区。

刚到在a区，由于是新人，都需要有师傅带，我的师傅是一个贵州旅游学院的一个18岁的女孩子，虽然是女孩子，但是做事的时候非常迅速，对酒店客房服务很是了解，在“师傅”的带领下，我很快学会了独自打扫别墅卫生。当我独自开始打扫房间的时候才发现，客房服务员的工作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。在工作中，服务员进房间要先敲门，且敲门力道不能过大，不然会吓到客人，但也要防止声音太造成客人听不见。还有一点就是当服务员到达房间门口时，若发现房门打开而房间内没有客人的情况，必须向服务中心上报，同时在房态表上清楚地记录进门时间。在实际操作中一般是两个人一起打扫房间，这样能避免房间物品及卫生情况有遗漏。一人负责打扫卫生间，主要清理玻璃、马桶和补毛巾与易耗品。另外一个则负责房间里面出卫生间外的地方，主要

包括铺床、扫地、抹尘、补物品以及拖地。我一般情况下负责卫生间以外的事项。

进门之后第一步是打开窗户给房间通风，然后收拾垃圾，倒掉，再换上新的垃圾袋；接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被套、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上；然后就是扫地，扫地时要特别注意房间死角，比如墙角与床底；下一步就是抹尘，抹尘所用的抹布最好选用不会掉毛的的抹布，按照顺时针或者逆时针方向从门开始抹尘，每一个小地方都不能放过。抹尘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，比如免矿、茶叶之类的易耗品（物品要特别注意，酒店中就发生过客人投诉没有补矿泉水的案例）。还有很多很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的铅笔头要向下且要将映有“亚龙湾五号”的标志正面朝上，在整个清理过程中都需要认真对待。完成以上步骤之后就剩下拖地，用拖把将地上的灰尘除掉，要注意拖把不能太湿，不然地板干了之后还会有灰尘的。最后一步便是检查房间卫生及物品是否都ok并告知领班查房。需要特别注意的是在打扫住客房时，必须认真填写楼层房态表，记录上进房时间以及房间中客人的贵重物品，打扫完毕还要记录上出来的时间。这是为了客人的财物安全以及服务员的自我保护。另外在打扫退房时要快速的查房，检查房间的非免费物品是否有遗漏或者损坏，若有应立即告知前台并向服务中心上报，前台将会向客人索赔费用。在我查房期间就发生过客人将小方巾放入了行李，在我查出来后才将其归还的事例。

在客房部，服务员除了清洁客房意外，还要对客服务，尽量满足客人所提的要求，在我们不能解决的时候，我们也不能说“不”字，要以客人为中心，立即向其他有关部门取得连续。如客人需要洗衣服务，我们必须先检查衣物是否完好无损，若有破损，须立即向客人确认后再与洗衣房联系。

客房部是一个很忙很累的部门，虽然酒店规定实习生每人管

两栋住客便能达标，但是绝大多数情况都是一住一退，而且由于在a区，前台在安排客人住房时都会先从a区开始，这就导致了在a区几乎是从早忙到晚，也就没有休息的时间，有时候还会赶房（也就是上批客人刚走，下批客人就到店），在这种情况下，我们要将平时3小时才能做完的房间在1小时左右完成。就因为太累，中途还有几个其他学校的实习生提前回校。

在五号客房部的四个月让我明白，客房部服务员的工作量虽然是很大的，但是客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练。所以说，万丈高楼平地起，我们要脚踏实地的走好前面的每一步路。在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样才能将人力资源的最大效用发挥出来。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其注意细节的人。酒店实习的日子结束了，但是在这段时间里，我学到了很多在学校学不到的东西：除了了解到客房服务的程序和技巧，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；更为重要的是，我领悟了人生的为人之道。

第一是“真诚”。当我们面对客户、领导、同事的时候，真诚无一不是打破僵持局面的最有力武器。在实习期间，有时候会遇到不苟言笑的客人，在这种时候，我们要易比平常更为灿烂的笑容与更为贴心的服务来融化其冰霜一样的脸庞。第二是“耐心”。酒店行业每天所做的工作都是一样，每次都是重复着昨天的故事，一颗有耐心的心在工作中能起到自我调节的作用。第三是“主动”。机会永远不会自己走进等待机会的人的手里，我们要主动去创造机会。在五号，我们

要努力了解客人的需求，做到“想客人所想，急客人所急”。最后便是要学会调节自己的心情，以平常心面对工作中的不公平，因为在工作中没有绝对的公平，在所有人面前，机会都是均等的。没有一定的挫折承受能力，以后再社会中时难以站住脚的。在实习期间，每当有些负面情绪的时候，我便会到月川广场那边看看川流不息的人群、流淌的河水与灯火辉煌的夜景。

总的来说，在四个月的实习期里，我完成了从一个涉世未深的学子到初入社会的社会人的角色转变，这将是这一生中宝贵的回忆。

酒店服务员表扬信语篇二

根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1、提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、部长对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；部门经理或部长主管对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对临时清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施

的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、墙纸胶等相关保养清洁用品。

3、控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4、客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

5、客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工——话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

重点：

- 1、部门建立工作管理制度(奖罚制度)
- 2、将部门管理层其员工定位
- 3、配合督促工程部将洗手间工程问题解决
- 4、把房间消费、布草统一标准管理(做到随时有交接无漏洞)
- 5、解决房间配置问题(必须统一标准化)
- 6、解决客房楼道间外观维修问题(墙纸、地毯、窗台等问题
建议以上问题，希望能得到各部门的配合和领导的支持尽快解决和完善。

以上报告和敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往，不负众望。为xx酒店的发展奉献绵薄之力!

酒店服务员表扬信语篇三

- 1、根据酒店的服务标准和要求，做好客房楼层的'清洁卫生及对客服务的一切工作。为客人提供优质的住宿服务。
- 2、清扫客房，认真核对房态，确保房态准确。按照工作程序和标准清扫房间及环境卫生。并达到卫生标准及质量要求。
- 3、按照标准补充各种客用品和棉织品。认真填写有关工作报告、表格及消费单据等。
- 4、负责客人离店前的房间设备、设施完好的检查，并报前台。正确处理客人遗留、消费等物品。
- 5、按照《宾客满意度》和《宾客意见书》满足客人合理的服

务要求。为住店客人提供优质服务。

6、严格执行钥匙管理规程，准确地执行钥匙发收管理规定。正确使用和保管责任区的钥匙。

酒店服务员表扬信语篇四

应聘职位：客房服务员

目前职位：服务员

学历：高中

工作经验：1-3年

现居住地：北京朝阳西坝河

自我评价

五官端正，身体健康，吃苦耐劳，高中文化。

工作经验

北京皇家大饭店

-9至-6任职服务员

教育经历

2003-9至-6开城高中会计专业

-2至现在北京建筑工程学院土木工程专业

语言能力

英语：一般

酒店服务员表扬信语篇五

- 1、负责酒店客房设施的'清洁和保养。
 - 2、正确使用清洁剂和清洁工具。
 - 3、负责营业区域的清洁。
 - 4、负责客用区域、走廊、客用卫生间的清洁。
 - 5、严格执行安全操作流程。
 - 6、领导安排的其他任务。
- 1、1年以上相关工作经验。
 - 2、身体健康、五官端正。
 - 3、会使用酒店清洁工具和设施设备。
 - 4、有良好的团队精神及服务理念，愿意服从公司管理制度。

酒店服务员表扬信语篇六

- 1、确认每天的客房清扫计划，检查清扫设备、用具的完好与齐备，按《客房不同房态的清洁与处理》要求做好客房清洁工作。
- 2、按客房规范操作流程清洁客房，保证客房清洁质量。
- 3、清扫过程中，发现房间内有损坏的设备设施及时报修。
- 4、清扫过程中，发现宾客遗留物品及时上交客房经理。

- 5、按《客房计划卫生操作规范》要求完成客房计划清洁工作。
- 6、做好交接班工作，记录好交接班时客房的状况。
- 7、保管好工作使用的各种钥匙，按规定做好钥匙的'领用、归还。
- 8、团结同事、积极工作，关心集体。完成领导交办的其他工作。

酒店服务员表扬信语篇七

- 1、确认每天的客房清扫计划，检查清扫设备、用具的完好与齐备，按《客房不同房态的清洁与处理》要求做好客房清洁工作。
- 2、按客房规范操作流程清洁客房，保证客房清洁质量。
- 3、清扫过程中，发现房间内有损坏的设备设施及时报修。
- 4、清扫过程中，发现宾客遗留物品及时上交客房经理。
- 5、按《客房计划卫生操作规范》要求完成客房计划清洁工作。
- 6、做好交接班工作，记录好交接班时客房的状况。
- 7、保管好工作使用的.各种钥匙，按规定做好钥匙的领用、归还。
- 8、团结同事、积极工作，关心集体。完成领导交办的其他工作。