# 2024年酒店实习周记(优质12篇)

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-09-03

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。酒店实习周记篇一（一）实习单位的介绍：1．实习单位：美怡登酒店（mirato...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**酒店实习周记篇一**

（一）实习单位的介绍：

1．实习单位：美怡登酒店（miratonhotel）

东莞美怡登酒店（miratonhotel）位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需5至10分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务度假酒店，与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高23层，精致典雅的装潢美轮美唤，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的club-mba夜总会，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2．实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有15间贵宾房、有同时可容纳400人就餐的大厅、可容纳180人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

（二）实习的内容

1．熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2．熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东星斑、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3．中餐的服务程序

从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4．酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5．酱料的搭配

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6．珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7．服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需证得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料；公更分更应朝上放。

8．.开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家h，打开水的；有盘点家h的；有入台布的；有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的；有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟；扫地、抹转盘；摆台等工作。

9．布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

（三）实习的收获

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1．对意志力的锻炼

实习报告

我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2．服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3．对饭店管理流程有了比较清晰的认识

通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的.设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

（四）实习的体会

1．从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了,在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事,还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2．微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3．员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4．机械式管理，缺乏弹性

在酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，比如上班不打卡扣三十块，下班不打卡扣五十块，一个月迟到三次以上没有奖金等，我觉得酒店的这些制度都缺乏弹性，就拿上下班不打卡来说，其实你没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣你的钱，这无疑对员工来说是不公平的，等于你这一天白给人家干活了。这些我觉得也是他们缺乏以人为本的体现。

5．管理层人员素质不高

在酒店里，经常可以听到领导臭骂下属的声音，我觉得这是缺乏素养的表现，因为整体上管理层人员的素质不高，有很多员工都是因为受不了上级对自己严厉的呵斥，而选择了辞工。他们不顾下属的感受，只是站在自己的立场上考虑问题，从而伤害了员工的自尊。

6．培训机制不完善

在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。在此期间，曾被评为优秀员工一次。通过这短短七个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中,我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

**酒店实习周记篇二**

一段辛苦的实习生活已经告一段落了，想必你学习了很多新方法，这时候，最关键的实习报告怎么能落下！那么你知道实习报告如何写吗？下面是小编收集整理的2024酒店管理实习报告，希望对大家有所帮助。

在xx国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

（一）实习单位介绍

1、实习单位：xx国际大酒店：xx国际大酒店位于xx道，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店.

2、实习部门：餐饮部。

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等.内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等.

（二）实习职位介绍

xx咖啡厅服务员。

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务。

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。

（1）礼貌问候客人并询问用餐人数。

（2）引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

（3）为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。

（4）点酒水，并服务酒水。

（5）点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）。

（6）服务面包和黄油。

（7）结合客人所点食品，为客人换餐具。

（8）服务菜品（同上同撤）。

（9）巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的.餐盘及不用的餐具。

（10）询问客人对主菜质量是否满意。

（11）当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

（12）建议甜品并记下订单。

（13）服务甜品、咖啡或添水。

（14）询问客人是否需要其他东西。

（15）确认客人的账单，结帐服务。

（16）感谢和欢送客人的光临。

（17）整理并摆台。

（一）实习收获

1、服务意识的提高：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。

2、服务水平的提高：经过了一年的酒店实习，让我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高：在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。

（二）实习体会

1、实习不是体验生活：实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

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，他们让我更深刻地了解了社会，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。

在毕业实习期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化，并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚的认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的。所以，在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

最后很感谢学校能给予我们这个机会，让我们能学习到很多在学校不能学到的知识，让我更清楚的了解了自己，这次的实习给我触动很大，相信这次自己收获到的将会伴随着自己飞的更高、更远！

**酒店实习周记篇三**

摘要:”年7月14日—20xx年10月31日，响应系领导的安排，我在广州凤凰城酒店前厅礼宾部担任酒店代表一职，了解酒店管理架构和熟悉酒店环境、设施的同时进行我的专业实习巩固所学的专业知识，在实践中寻找理论知识与实际操作的契合点。在礼宾部工作，和各相关部门的同事密切配合处理部门的各项业务，如信息查询、顾客咨询和接机接车服务、vip服务等等。经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业课程知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同，在实习过程中，发现自己在经验上的严重不足和酒店经营和管理的一些漏洞，希望自己能在日后的学习和工作中迎头赶上。三个半月的实习，让我获益不少并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。

关键词：凤凰城酒店、酒店代表、实习、工作

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

广州凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达7.8万平方米，是广州面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班（3人）和行李生（11人），酒店代表主管（1人）资深酒店代表（1人）和酒店代表（4人）。

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机（车）日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场（车站）工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

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.通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

经过了三个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、大学、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

通过这次实习，我比较全面地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，他们让我更深刻地了解了社会，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。

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，凤凰城酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

凤凰城酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对凤凰城酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

凤凰城酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

碧桂园集团已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

1赵西萍《旅游企业人力资源管理》南开大学出版社

2郑向敏等《酒店管理》清华大学出版社

3张四成等《现代饭店管理》上海人民出版社

4碧桂园人编辑部《碧桂园人》

感谢一直以来培养和教育我们的系主任——曾邦锐主任，感谢您在百忙之中为我们联系实习单位并全程指导我们的实习工作，感谢您为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。

感谢我们凤凰城酒店实习小组的指导老师——易婷婷老师，感谢老师对我们循循善诱的教导，以及对我们实习期间的无微不至地关心和照顾。

感谢我们旅游管理系的所有老师，感谢老师的教学为我们的专业学习打下良好的基础，感谢老师们为我们介绍经验，给我们进行心理辅导，为我们提供良好的学习环境和氛围。

感谢凤凰城酒店给了我这次实习的机会，提供了我学习之余提高自己能力和实践经验的机会。感谢凤凰城酒店前厅经理吴晓东先生的培养，感谢礼宾经理张伟文先生的教导，感谢礼宾部所有领导和同事给我的帮助，感谢在凤凰城酒店照顾和帮助过我的所有人，感谢他们让我实践的同时还获得良好的人缘，让我学会做人做事。

感谢和我一起在凤凰城酒店实习的其他3位同学，他们在这几个月里就像兄弟姐妹一样照顾我呵护我，让我倍感温暖。还要感谢在背后默默支持和关心我的亲人，有了他们的支持，让我有了更大的动力去奋斗，今后我一定会更加努力，一定会在自己的工作岗位上做出成绩，让他们为我而骄傲。还有其他可敬的师长、同学、朋友给了我言的帮助，在这里请接受我诚挚的谢意！同时祝愿华南师范大学增城学院旅游管理系培养更多更优秀的人才！

**酒店实习周记篇四**

经过xx个月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。

我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

一、实习单位介绍

xx酒店隶属于xx市xx区开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店，xx市政府会议采购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足10—500人的会议要求，容纳500人的会议室，可提供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影、led会标显示、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳700人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计107套，室内装修典雅，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的选择。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球、ktv、健身等项目，可满足您各种休闲需求。

酒店地理优越，交通便利，距西客站、桥交通枢纽仅分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

二、实习主要收获和体会

（一）实习收获

1、服务意识的提高

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、通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

经过了六个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高

在准四的温泉会议星酒店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对本酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

（二）实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

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，他们让我更深刻地了解了社会，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。

3、实习期与xx酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了\*，就要处处维护xx酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就业

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，xx酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

三、实习想法和建议

（一）实习想法

初步接触了酒店业和x酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

是一个新生的涉外四酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供送洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

会议管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

**酒店实习周记篇五**

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道。我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

1、服务意识的提高

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。 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

经过了六个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜看质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是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，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，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。饭店人对此都应非常熟悉，饭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。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单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭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。

**酒店实习周记篇六**

”年7月14日—20xx年10月31日，响应系领导的安排，我在广州凤凰城酒店前厅礼宾部担任酒店代表一职，了解酒店管理架构和熟悉酒店环境、设施的同时进行我的专业实习巩固所学的专业知识，在实践中寻找理论知识与实际操作的契合点。在礼宾部工作，和各相关部门的同事密切配合处理部门的各项业务，如信息查询、顾客咨询和接机接车服务、vip服务等等。经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业课程知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同，在实习过程中，发现自己在经验上的严重不足和酒店经营和管理的一些漏洞，希望自己能在日后的学习和工作中迎头赶上。三个半月的实习，让我获益不少并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。

关键词：凤凰城酒店、酒店代表、实习、工作

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

广州凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达7.8万平方米，是广州面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班（3人）和行李生（11人），酒店代表主管（1人）资深酒店代表（1人）和酒店代表（4人）。

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机（车）日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场（车站）工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

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.通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

经过了三个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、大学、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

实习占用了我们大学里的\'最后一个暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

通过这次实习，我比较全面地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，他们让我更深刻地了解了社会，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。

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，凤凰城酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

凤凰城酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对凤凰城酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

凤凰城酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

碧桂园集团已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

**酒店实习周记篇七**

xxx班酒店实习报告，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭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。

它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就领先于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。酒店可以利用多媒体技术，把酒店整体的设施设备、内部环境装饰、各种特色服务等在互联网上动态地表现出来。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。

酒店的网站，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。

酒店集团的网站，可以让客人在网站上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。互联网营销对单体酒店的帮助更大。在没有互联网之前，连锁酒店有分布在全球各地的销售网络，有其独立的订房系统，在客源上有一定范围的垄断优势。此时，单体酒店缺乏竞争力，但有了互联网，单体酒店可以通过跟各订房网合作，同样实现资源共享，利益共享。另外，单体酒店能在面对市场变化时表现得更灵活，能根据市场的变化快速调整应对策略。相对连锁酒店虽然有整体的营销模式和策略，能形成轰动效应，但它不可能适合所有的市场，往往容易患“水土不服综合症”。

互联网的到来，给酒店带来了很多便利。它效率更高、成本更低、信息更准确、沟通变得更互动。互联网有利于酒店拓展潜在客户市场，使全球营销成为可能。互联网打破了时间和空间的限制，覆盖了整个世界。酒店通过互联网可以将自己的信息迅速传送到世界各地。世界各地的客户也可以通过网上浏览，马上获得酒店的所有信息，甚至立即完成网上购买。互联网营销扩大了酒店的市场范围，大大提高了酒店的营销能力.

通过这次为期一个月的短期驻地实习和走访实习,使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实础.同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友.

**酒店实习周记篇八**

1、迎宾、问候客人:当一切准备工作全部就绪后,要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时,要微笑地问候客人,知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后,要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座,但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的,要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾:将已折好的香巾放入香巾托,服务于客人的左手边。并说:“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名,要说:“王总,请用香巾!”

4、服务茶水:将口布折成正方形放于一骨碟中,将茶壶放到口布上,拇指扣于壶把上,其它四指接于骨碟盘底,站在客人右手边一只手为客人倒茶,并说:“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名,要说:“王总,请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意,否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水:询问客人是否可以点菜,并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜:对于集团内部宴请或者是常客,可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单,所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜,如有vvvip,同时要问主人是否要求分餐;如要求,有果盘的话,要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单:将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份,菜品一份)。每份一式四联,一联交厨房或者吧台(菜品交厨房,酒水交吧台),一联交前台,一联交传菜,一联自己留底备查。

7、服务酒水:如客人有特殊要求的话,按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求,则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底,不要全部连底倒完。

8、上菜服务(分餐):上菜时,要在客人比较稀疏的地方上菜,或者选择不重要客人的位置;上汤时,将汤上到桌上后,要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人,每次要将菜品上桌后报菜名,给客人做一个展示,按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名,并请客人慢用。所有菜品全部出完后,要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了,请慢用!”

9、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒):烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时,要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完,要马上问主人是否要再加。

10、结帐:集团内部高层可到前台签单,但要注意提醒;正常客人结帐,到前台拿帐单到主人面前,不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度,将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客:客人起身要离开时,要马上上前帮女士或贵宾拉椅,然后到包间门口送别客人,并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12.餐后整理工作:归整坐椅,清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品,再收酒杯等玻璃制品,最后收瓷器制品,将垃圾各脏餐具运送至洗碗间,将玻璃转盘从桌上搬下清洁,收掉脏台布。

实习收获与体会

工作是一种美丽,也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑,听到客人的道谢;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣,客人露出满意的微笑;当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道......我的内心仿佛吹过春天的和风,温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业,在工作中收获快乐,在微笑中赢得尊重,在实习中体验生活。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

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。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;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

经过了六个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,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的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说airport时,就要猜到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

(二)实习体会

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看,酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的酒店,越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有质量意识,管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根,才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度,既要具有物质上的适用性,如设施设备、菜看质量的优质,又要具有精神上的适用性,如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高,服务质量就越好;反之,则服务质量就越差。要提高服务质量,就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高,质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是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,礼仪文化不仅使饭店人素质提高,也在有益地影响着客人,提升着整个社会的素质与涵养。新到一处,客人落脚饭店,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。饭店人对此都应非常熟悉,饭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。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单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能,能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源,比如在当地进行商务办公的路径指点。这样,饭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。

[]

**酒店实习周记篇九**

1、迎宾、问候客人:当一切准备工作全部就绪后,要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时,要微笑地问候客人,知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后,要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座,但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的,要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾:将已折好的香巾放入香巾托,服务于客人的左手边。并说:“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名,要说:“王总,请用香巾!”

4、服务茶水:将口布折成正方形放于一骨碟中,将茶壶放到口布上,拇指扣于壶把上,其它四指接于骨碟盘底,站在客人右手边一只手为客人倒茶,并说:“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名,要说:“王总,请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意,否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水:询问客人是否可以点菜,并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜:对于集团内部宴请或者是常客,可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单,所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜,如有vvvip,同时要问主人是否要求分餐;如要求,有果盘的话,要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单:将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上(酒水一份,菜品一份)。每份一式四联,一联交厨房或者吧台(菜品交厨房,酒水交吧台),一联交前台,一联交传菜,一联自己留底备查。

7、服务酒水:如客人有特殊要求的话,按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求,则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底,不要全部连底倒完。

8、上菜服务(分餐):上菜时,要在客人比较稀疏的地方上菜,或者选择不重要客人的位置;上汤时,将汤上到桌上后,要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人,每次要将菜品上桌后报菜名,给客人做一个展示,按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名,并请客人慢用。所有菜品全部出完后,要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了,请慢用!”

9、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒):烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时,要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;如 果所点的酒水已喝完或马上喝完,要马上问主人是否要再加。

10、结帐:集团内部高层可到前台签单,但要注意提醒;正常客人结帐,到前台拿帐单到主人面前,不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度,将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客:客人起身要离开时,要马上上前帮女士或贵宾拉椅,然后到包间门口送别客人,并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作:归整坐椅,清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品,再收酒杯等玻璃制品,最后收瓷器制品,将垃圾各脏餐具运送至洗碗间,将玻璃转盘从桌上搬下清洁,收掉脏台布。

三、实习收获与体会

工作是一种美丽,也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑,听到客人的道谢;当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣,客人露出满意的微笑;当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道......我的内心仿佛吹过春天的和风,温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业,在工作中收获快乐,在微笑中赢得尊重,在实习中体验生活。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

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。 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;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

经过了六个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,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的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务,他们通常是不太会说英语的,所以,我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如:当客人用蹩脚的英语说airport时,就要猜到他是想到机场,要我们安排免费的送机服务,接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

(二)实习体会

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看,酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的酒店,越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有质量意识,管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根,才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度,既要具有物质上的适用性,如设施设备、菜看质量的优质,又要具有精神上的适用性,如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高,服务质量就越好;反之,则服务质量就越差。要提高服务质量,就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高,质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是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,礼仪文化不仅使饭店人素质提高,也在有益地影响着客人,提升着整个社会的素质与涵养。新到一处,客人落脚饭店,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。饭店人对此都应非常熟悉,饭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。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单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能,能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源,比如在当地进行商务办公的路径指点。这样,饭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。

**酒店实习周记篇十**

一、前言

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。

二、实习时间和实习单位

（一）实习时间

2024年9月5日——2024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——清远市首家白金七星标准的绿色国际会议度假酒店，位于中国首席4a级景区别墅典范——清远恒大金碧天下。清远恒大酒店于2024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。

三、实习目的

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。

四、实习内容

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；

（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。

五、实习体会与收获

（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、金利来春秋订货会、华南师大附中30周年同学会的筹备与服务中，因穿着高跟鞋脚痛我哭了。在滨江中学69周年校庆、中南大材料25周年同学聚会、新恒隆企业成立15周年答谢晚宴、科医人医疗激光公司晚宴、恒大冰泉发布会以及恒大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；

（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

（2）勤帮客人换骨碟、加茶水，凸显酒店优质的服务；

（5）注意出品问题：宴会接待量大，难免会出现出品问题，如汤中有头发、蒸蛋中有蚊子等。因此我们在食品上桌前应检查清楚出品的质量。

3、从散餐的接待，我学到了

（2）要关注客人的饮食情况和用餐人数，不能为了营业额而不停为客人推荐菜式。

4、交际能力

留下美好第一印象的关键。真诚地对待每一位客人，客人第一次来到酒店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抱有戒备心理的，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，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，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，不能因自己一时的失误和思考得不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

在中餐实习，第一次接待客人，紧张得忘了服务程序，也不敢张开口报菜名更不敢与客人交流。渐渐地，发现自己对餐饮服务也不是很厌恶，开始热爱上这份工作，享受与同事上班的时光，遇到不同的客人，自己也能应付得来，能做到服务热情、虚心学习、听取客人的意见。

5、应变能力

在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各种突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，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，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。

在中餐实习期间，遇到过客人不合理的要求、客人丢失物品、客人喝醉、客人醉酒后反锁在洗手间等等情况，当第一次遇到时，自己缺乏经验，不知道如何处理才是。渐进地，当自己第二次、第三次遇到时，自己也能及时地、合理地处理好事件。应变能力的提高需要不断地学习与实践，需要不断地积累经验。

六、实习建议

（一）管理方面

2、加强管理层人员的素质和沟通能力。如果每件事情都不能通知到位又或者管理者在这件事情上出现意见不合，在这种情况下，各自都安排底层员工完事，这样只会事倍功半。

（二）人力资源方面

xxx大酒店最突出的一次严重问题就是人手不够。每逢有会议团餐，都需要各个部

门的支援，但是支援的员工却不了解中餐、西餐，这样下来就不懂得如何去服务。酒店目前是必须解决人手问题，在未解决该问题前，酒店可以加强部门内部交叉培训，在不忙时，可以互相交换一两名员工到其他部门见习。另外要注重员工情感，注重员工的个人价值，提高员工的满意度，降低员工辞职率。

（三）意识观念方面

加强员工服务意识，提高服务技能。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来星级消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。而服务员是酒店的一线员工，如果服务员都没有那种服务意识，见到客人就恼火，这样严重影响到酒店服务质量和酒店形象。

此外，高层管理者应纠正心态。并不能说领导就是对的，理应多听取底层员工的意见，多提高自己的技能，多融入员工的工作生活。比如说餐饮部的高层也是从底层慢慢做到如今这样的地位，理应知道餐饮服务技巧，可是该管理者完全不熟悉自己管理下的各餐厅的餐桌牌号、上菜程序。

（四）员工培训方面

xxx大酒店在培训员工上多采用理论授课方式。例如：中餐部在新菜式推广的培训课上，一贯地照本宣科。这样的培训形式对员工熟悉新菜式起不到多大的效果，只会让员工停留在对新菜式想象中的层面上。在培训方面，酒店可以采用教材与多媒体相结合的形式，可以让员工实实在在地认识了解新菜式，又或者边讲解边展示新菜式的原材料与制作后的模样。

七、总结

目 录

一、摘要3

二、前言3

1、实习时间3

2、公司简介3

3、工作概况3

三、公司现状剖析4

1、 公司在人力资源管理方面存在不完善之处4

2、 公司在行政管理方面存在有不完善之处5

四、 对上述问题给出的建议及措施6

1、公司人力资源管理的解决方案6

2、公司在行政管理方面的解决方案7

五、 主要收获和体会7

六、 参考文献7

一、 摘要：

针对南宁市餐饮市场人才需求情况及在我市在经济发展中的作用及现状，结合我在南宁荣荣大酒店有限公司实习期间的收获和感受，分析该公司的发展环境和运行情况，针对公司在人力资源管理方面与行政管理方面不完善个人的建议和解决方案。

关键词：人力资源管理 行政管理 团队意识 三方共赢

二、前言

1、实习时间

2024年2月10日~2024年5月18日

2、公司简介

我实习的单位是南宁荣荣大酒店有限公司，它是由香港俪都国际有限公司投资兴建并由其旗下的南宁荣荣大酒店有限公司经营管理的按照国际标准设计的五星级酒店，2024年12月26日开始试业。酒店楼高十五层，总建筑面积达五万多平方米，是广西省南宁市江南区唯一一家五星级酒店，地处邕江南岸国家经济开发区的核心位置，毗邻机场高速入口，交通便利，商务环境和地理位置十分优越。南宁荣荣大酒店有限公司作为香港荣荣国际集团旗下的新锐成员，秉承着董事长林金川先生开创的企业理念：“市场与消费者是我们工作的核心。我们服务于消费者，消费者也造福于我们。单单赢过竞争对手还不够，而是要努力实现公司与消费者的双赢”。酒店地处南宁市江南区南宁经济开发区，共设有总统套房、行政套房、标准间等各类豪华客房308间，配有高品质的现代化设施。设有豪华宴会厅、西餐厅、日本料理餐厅、中餐厅、大堂吧等拥有近2024个餐位。

3、工作概况

要带点轻快。总而言之，要求很严格。在荣荣大酒店有限公司实习工作的这段时间里，我发现自己成长了很多，特别是在自己的心理抗压能力方面，遇到突发事件紧张与困惑的时候，我都能够从容不迫的对待。我会很虚心地向经验丰富同事请教，他们每个人都是我的老师。每次上级委派给我的任务我都会认真地完成，对于顾客提出的问题，我也会很耐心地回答，遇到不懂或不清楚的问题，我都先会请教主管或领班，并且尽量以最好的服务态度和最快的速度为客户解决问题。经过这3个多月的工作，我发现自己在口语交际方面以及考虑问题更加全面和周到，做事的方式和技巧也有了很大的提升，在西餐厅当服务员我并不觉得是一件很卑微的工作，相反，我很感谢我的选择，在这里,让我获益不少并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。也在工作中见识了形形色色的客人，学会了怎样服务他们怎样面对社会各阶层的客人。工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道,当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。

三、公司现状剖析

户最佳的选择的目标而做了很多工作，实施了很多方案。但与此同时，公司不完善的地方还是有的。通过在南宁荣荣大酒店有限公司为期3个月的工作，我感慨公司良好的发展前景的同时，也发现了许多不完善之处。以下是我对南宁荣荣大酒店有限公司存在的主要不完善之处及解决方案提出的一些看法和建议。

1、公司在人力资源管理方面存在不完善之处

（1）、酒店各部门协调不够完善的问题。荣荣酒店的组织机构共设有是各部门及总经办，即前厅部、客房部、餐饮部、销售部、财务部、采购部、人力资源部、行政部、工程部、保安部。就餐饮部而言，客人们对食物的选择有了更高层次的提升，他们想在吃中餐的饭局上也能吃到西餐的牛扒，所以这就需要我们餐饮部的几个部门共同协作。但是在现实中却没有能够得到很好地衔接，远远不能满足顾客的要求，主要体现在：即使我们经常会搞部门交流活动，但是还是没有达到增进感情的的目标，我们没有快速的衔接跟进别的餐厅的求助，以致顾客经常反映要等很长时间才能吃到他们所点的菜。为此，我觉得公司很有必要考虑协调各部门的关系，这样既有利于酒店本身的利润的增长又有利于增强客户的忠诚度和满意度。反之，很可能对酒店日后的发展造成很大的影响。

（2）、员工招聘及选拔不够完善的问题。在实习的这段时间，我发现该酒店的一个很严重的问题，那就是人才选拔不够完善的问题，主要体现在以下方面：

a、员工招聘。作为一个五星级的酒店，选拔人才要选高学历的当然是无异议，所以酒店招聘的大多是刚从高校毕业出来的学生，第一他们综合素质比较高形象气质比较好很符合五星级标准，第二他们刚出校门对薪资没有太大要求，酒店可以节省一笔新资费。但是餐饮市场竞争激烈，餐饮行业属于手工劳动型的劳动密集型行业，它在人才要求上要的不仅是学历还要经验，但是这些学生没有什么工作经验，只是把酒店当做是事业的踏板，所以在平时的工作中并没有发挥应有的作用，而且他们的定性不够，流动性很大，公司招聘人员时应该是选择那些有经验的有定性的员工，而不是一味只注重学历。b、人员内部选拔制度。酒店在选拔一些中层高层员工时，我觉得一个公司应该着力建设培养自己的梯队，选拔人才时尽可能地从内部选拔，从而激励员工，让员工有美好的未来。

（3）、员工对业务流程不够熟悉。我在该公司实习的这段时间，发现公司内的员工对业务流程不够熟悉。即使是老员工也会经常出现错误，更不用说是新员工了。我觉得造成这个问题主要是两个原因：一是公司在处理一些问题的方法在不断的变化中，导致员工一时之间无法放弃旧的处理问题的方式；二是公司内的工作人员来自不同的专业，他们对餐饮服务的工作内容和所必备的素质不清楚，有时候即使培训老师花很多时间去培训新员工也难以达到他们所期望效果。不管是什么原因造成员工对业务流程不熟悉，我觉得公司都应该尽快改变现状，因为如果工作人员连自己的业务都不熟悉的话，他们根本就无法为客提供优质的服务，而服务质量不好必然会导致客户的流失，对于一个公司而言，如果客户量不但不增加反而减少的话，公司谈何发展，谈何壮大呢？因此公司必须立即采取行动，让员工熟悉业务流程，减少不必要的业务差错，减少不必要的时间浪费。

指教，甚至是遇到工作上或生活上的不顺心也可以相互倾诉，舒缓压力。与之相反，如果员工之间的凝聚力不强，同事之间总是勾心斗角的，高强度夫人工作压力和生活压力本来就让服务员难以承受，加上同事之间的关系紧张，很容易影响员工的工作情绪和工作积极性。

2、公司在行政管理方面存在有不完善之处

（1）、员工的流动性很大。该公司招聘新员工的频率很高，其中最主要的原因是公司本来的员工流失量大所造成的。根据我的调查所知，很多员工因为无法承受心理上的或生理上的压力而辞职，有些员工则因不满公司的制度而选择辞职。其实我觉得员工流动性大对公司造成的损失可以说是无法估量的，因为员工辞职后，他们很可能到同行业的竞争对手那里就职，公司的一些服务技巧很可能也随之被竞争对手所运用。另外，培训新员工所花的成本很高，新员工所占公司人员的比率高还有一个弊端，那就是新员工对公司的工作流程不熟悉，处理业务的速度比较慢，出错率比较高，容易引起客人的不满甚至引起客户的投诉，会对酒店的声誉带来不好的影响。为此我觉得公司应该加倍重视该问题，以免降低公司的竞争优势。

（2）、加班制度落实不到位。公司在加班制度表明：员工因工作需要延长工作时间或需要加班的需要填报加班单，经公司同意后进行，公司以补假或者发放加班费的形式给予补偿。若在法定假日（元旦、春节、国庆节、劳动节）加班，加班工资按照国家相关规定计算。平时加班是以员工自愿的原则进行的。酒店在实际的运行中，基本上按照制度对加班员工给以相应的补偿，但是很多员工反映酒店对加班问题并非以自愿的原则进行，而是强制性地规定员工加班，很多员工常常抱怨这个问题。我觉得公司根据实际情况要求员工加班是难以避免的问题，可是公司要求员工加班的时间要适度，这样既不会影响员工的作息时间同时也不会让员工产生不满的情绪。员工很可能因为这个问题而工作效率低，工作积极性差，严重的话甚至会影响酒店的声誉。

（3）、请假制度执行力度不够。公司请假制度规定，员工因病为能上班，应该及时通知所属的上级负责人，并向有关部门提交由三级医院开具的病假证明、发票、病历。有综合事业部门审核员工是否符合带薪病假假期，如果发现员工伪造病假资料按旷工情况处理，而旷工一天要扣罚当天的三倍工资。制度本身是比较完善的，但在执行的过程中很多员工没有按照规定做事，事后补假条的情况频繁出现，很多员工出现临时请假情况。例如，上早班的员工因为觉得上早班太累了，早上不想太早起床就找借口说是路上塞车需要临时请假半小时才到。公司目前对员工临时请假是没有任何的处罚，也没有规定每个月临时请假的次数。我觉得公司应该适当地修改一下请假制度，不能没有约束地让员工临时请假，因为酒店曾经因临时请假的员工人数多而导致大家随波逐流，工作的精神面貌都不是很好。这样不仅会影响员工的服务质量，并且降低客户对酒店的满意度。

四、对上述两大问题给出的建议及措施

1、公司人力资源管理的解决方案

服务。交流中不断提高提高酒店员工的素质，完善公司的制度，提供更优质的服务。酒店会因此而获的更多的利润和寻找到更好的市场机会。

（2）、基于员工招聘及选拔不够完善的问题。我建议公司的`人力资源部公司招聘人员时要考虑餐饮行业的特殊性质，它属于手工劳动型的劳动密集型行业，它在人才要求上要的不仅是学历还要经验，但是这些学生没有什么工作经验，只是把酒店当做是事业的踏脚石，所以在平时的工作中并没有发挥应有的作用，而且他们的定性不够，流动性很大，公司招聘人员时应该是选择那些有经验的有定性的员工而不是一味只注重学历。加大在员工选拔工作上的力度，让每个员工都有一个美好的明天。

（3）、针对员工对服务流程不熟悉的问题。我建议酒店加大员工的培训力度，致力于优化管理，提高人才素质，并进行人才发展培养员工应有的工作技巧和业务知识。而员工的培训可以分为新员工入职培训和员工在职培训。新员工的入职培训可以有综合事业部与其他项目组负责，让员工对公司背景和本职业工作的概念知识有所了解，尽快适应工作环境。而员工的在职培训需要开展业务培训，使员工学习掌握执行所必备的专门知识和技术，开发自身能力，提高修养，从而获得更大的进步和发展。这种类型的培训有利于加强员工对业务流程的熟悉，同时有可以让员工其他方面的提升。

（4）、针对公司合作意识和凝聚力不够强的情况。我建议公司定期地举行一些文娱活动，让员工之间有更多的接触机会和沟通机会，从而加强员工之间的友谊。根据研究表明人际关系影响员工的工作绩效和员工的满意度，影响员工的身心健康，影响员工的自我发展和完善。员工的人际关系和谐，不仅可以促使员工心情舒畅地进行工作，他们还可以互帮互学，相互促进，减少彼此之间的相互竞争的动机。

2、公司在行政管理方面的解决方案

（1）、针对员工的流动性很大的问题。我建议公司可以通过以下的方法来解决：a、领导经常给员工做思想工作，减轻员工的思想负担，给员工提供舒缓工作压力的环境。b、公司应该注重企业文化对员工的影响力，如果员工非常认同公司的文化，并且将个人的目标与之紧紧地联系在一起，将有利于员工提高工作的积极性和主动性。实践证明：如果公司目标被视为员工的观念和信仰的一部分，就会获得巨大的激励力量，c、趋于人性化的管理，公司员工普遍反映公司规定员工的吃饭时间太短，只有20分钟左右。看似很小的问题却给员工带来极度的不满。我个人认为公司很有必要适当的延长员工的吃饭时间。

（2）、基于加班制度落实情况不到位的问题。经常加班特别是强制性地长时间加班很容易引起员工的不满，而员工的不满又必然会降低员工的工作积极性和主动性。为此，我建议公司通过以下方案解决该问题：a、合理地增加员工人数和设施设备，满足客户的需要的同时又可以增强员工对公司的忠诚度；b、领导经常激励员工，与基层的员工沟通好，使员工降低对加班的厌恶感；c、需要加班应该尽可能提前通知员工，让员工有心理准备。

（3）、关于请假制度执行力度不够的问题，相关领导应严格按照请假制度执行任务。如果出现特殊情况，领导应该灵活处理问题。领导可以规定员工每个月的临时请假不能超过多少次，否则要受到相应的处罚。最好是按照工资的百分之几扣除不按制度办事的工作人员的工资，时刻提醒员工要有时间观念和责任感，采用这种制度不仅减少员工随意请假的次数，同时对遵守纪律的员工而言会显得更加公平。

五、主要收获和体会

时间飞逝，转眼间我的实习期就要满了，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我一起工作的同事们，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次实习。在这段时间里我觉得自己真的学会了很多在书本上没有学到的知识，同时也遇到了很多在学校学习时没有遇到过的难题。我为自己学到知识而感到欣慰，同时又感慨学生的生活一去不复返，特别是遇到工作上的挫折和困难时，心里就特别难受，特别想念大学生活。但是时代的步伐是永远都是前进的，而我也只有坚强、进取、积极地工作才会找到属于自己的一片天地。在以后的日子里，我会更加努力地学习、工作，更加认真地生活，保持一种积极、乐观的态度去面对一切。在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，尽快让自己成熟起来。

一、前言

根据教学计划的安排，14年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识......使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多!直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我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，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1，起初的适应阶段.

也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的积极工作，努力学习。

备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

3，最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的潜规则。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗?难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗?难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗?但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3,健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平.

4,增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

六、实习心得

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的武器。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了想不通和心理障碍把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了皇帝，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

一看到他都会主动打招呼：李先生，早上好!他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的，e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句thankyou。很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为天之骄子的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要忍气吞声，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

一、实习岗位

前台接待（财信酒店）

二、实习内容以及工作流程

酒店前台接待:

1、早班工作流程

整理易容仪表，签到—了解住宿情况及重要事项——交接-班（了解房态仔细阅读交-班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接-班准备。

2、中班工作流程

交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接-班准备。

1

3、夜班工作流程

交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接-班准备。

三、实习收获与体会

1、服务意识的提高

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。 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。经过了多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，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。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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜看质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

4、酒店文化是酒店经营的灵魂

工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，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，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，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，不仅更增添了品菜的乐趣，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都是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涵养。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。酒店人对此都应非常熟悉，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。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单独的住宿环境而来。因此酒店需要有一种功能，尽可能多的帮助客人解决难题。

5．员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其其姓什么，入住什么类型的客房、需要那些服务、以至于喝什么茶、吃些什么点心，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

6．机械式管理，缺乏弹性

在诸多酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，即使没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣钱，这无疑对员工来说是不公平的。法责严明固然重要，但法不外乎人情，应该更为人性化的予以调整。

5．管理层人员素质不高

在酒店里，嫉才妒能，以及整体上管理层人员的素质不高，经常有用人不当，一旦出现差错互相推诿，自己无能动辄拿员工出气。如此缺乏素养致使有诸多员工都是无辜受气，而选择了辞工，致使人员流动加快，人力资源不足、工作效率降低以及酒店人力成本增加。

6．培训机制不完善

谈及培训，许多酒店只是挂在嘴边说道而已。入职固然要参加培训，但培训必须有的放矢。每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感，实用价值颇低，而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中,我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

4

**酒店实习周记篇十一**

根据我院酒店管理专业的教学计划，通过自己联系，我于20xx年8月—20xx年2月，在东莞美怡登酒店进行了为期7个月的专业实习，实习的岗位主要在餐饮部。通过本次实习，巩固了所学的专业知识，尤其对餐饮部有了更加贴身和深切的感受，同时也对酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

1、实习单位：美怡登酒店（miraton hotel）

东莞美怡登酒店（miraton hotel）位于常平镇繁华的商务、购物和休闲、娱乐集一体的中心地段，拥有便捷的交通网络，距常平火车站、丽都赛车场及中信常平高尔夫俱乐部仅需5至10分钟车程，是按国际四星级标准建造的涉外商务度假酒店。与此同时，酒店已加入国际“金钥匙”组织。酒店楼高23层，精致典雅的装潢美轮美唤，是新亚洲建筑风格的完美体现酒店采用先进的红外线智能化管理，设身处地地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的club—mba夜总会，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多国餐饮美食。

2、实习的部门：中餐厅

酒店的中餐厅位于酒店的二楼，有15间贵宾房、有同时可容纳400人就餐的大厅、可容纳180人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗粤港菜式，并兼有川湘等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予“国家五钻级酒家”称号，同时也是国家餐饮协会会员。

1、熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过粤菜，对粤式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和粤菜知识。如比较著名的点心：马蹄糕、虾饺、烧卖、河粉等；比较有名的菜肴有：乳猪、白灼虾、火凤凰、水晶鸡、脆皮烧鹅以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2、熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个“汗鸭子”，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些部长就教我认识海鲜以及它们的做法，比如龙虾、苏眉、东星斑、桂花鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3、中餐的服务程序

从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4、酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5、酱料的搭配

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6、珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7、服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需证得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料；公更分更应朝上放。

8、、开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家俬，打开水的；有盘点家俬的；有入台布的；有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的；有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟；扫地、抹转盘；摆台等工作。

9、布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识

通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

1、从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了 ，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2、微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

4、机械式管理，缺乏弹性

在酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，比如上班不打卡扣三十块，下班不打卡扣五十块，一个月迟到三次以上没有奖金等，我觉得酒店的这些制度都缺乏弹性，就拿上下班不打卡来说，其实你没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣你的钱，这无疑对员工来说是不公平的，等于你这一天白给人家干活了。这些我觉得也是他们缺乏以人为本的体现。

5、管理层人员素质不高

在酒店里，经常可以听到领导臭骂下属的声音，我觉得这是缺乏素养的表现，因为整体上管理层人员的素质不高，有很多员工都是因为受不了上级对自己严厉的呵斥，而选择了辞工。他们不顾下属的感受，只是站在自己的立场上考虑问题，从而伤害了员工的自尊。

6、培训机制不完善

在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。在此期间，曾被评为优秀员工一次。通过这短短七个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

**酒店实习周记篇十二**

本次实习这次实习是服务实习，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，而且我想通过这次实习了解秦皇岛酒店发展的真实情况。更重要的是让我们学会一种服务精神，培养服务意识。主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实践的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

20xx年6月28日——20xx年1月13日

我们实习的酒店是杭州太虚湖假日酒店，它是东方旅业集团旗下的一个品牌，是华东地区首家以东方文化为主题的休闲酒店，融园林文化、休闲文化与养生文化为一体，以会议会展、休闲度假和疗养体检为特色的酒店，杭州太虚湖假日酒店总建筑面积近8万平方米，整体设计东方文化色彩浓郁，古朴典雅中尽显豪华气派，其自然环境优越，依山面湖毗邻千亩红豆杉生态林，拥有“中国休闲度假胜地”、“浙江省优秀品质饭店”之美誉，酒店拥有各类豪华客房，共有5个中西式餐厅，可同时容纳2200人同时就餐。xx00平方米的国际会议厅与20个大小不等的会议室是举办国际、国内高端会议的场所。附属的东方疗养院配备资深的医师和先进的诊疗仪器，提供专业的疗养和诊疗服务;多元化的娱乐设施和大型的室外游乐，滑草、游船、射击、垂钓等活动一应俱全。

酒店总共有517间客房，期中五的福朋楼297间客房，分别是丽景房214间，丽诗房30间，丽致房42间，家庭套房9间，名雅套房1间，总统套房1间。四的宾朋楼179间，三的紫微楼和紫竹楼共81间。

在楼层工作时我作为一个整房员和管家，我的体会是必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。必须坚守自己的岗位，履行自己的职责。房务员的主要职责是：整理客房，适当补充客房内易耗品(免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包)，配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作，必须接待好vip的客人，热情周到，每日清理工作车，保持常新状态，每天换领布草，保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具，迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考，而且最重要的是你永远不能对客人的问题说“不知道”，填写工作报表(日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等)交-班注意或重要事项，报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项等。总之工作内容繁琐众多。

楼层的工作是枯燥而孤独的，尤其是等你已经熟悉这一切时，你会越发了解他的枯燥。他也是孤独的，因为一个楼层在你工作的时候是属于你一人的，即使你的工作已经做完，你也不能擅离职守。到楼层后，师傅首先教我怎样铺一张床，连铺床时的每一步都有要求，而整个铺床过程中包括甩单、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。然而我一直到实习结束都没能做到3分钟，它对我来说还是很犯难的。师傅还教我清理卫生间与刷马桶浴缸等细节步骤，当我和师傅一起做的时候，我觉得一间房间也不是很费时间的事情。当我正式开始一个人做房后才发现房务部整房员的工作不是那么简单的。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得。首先敲门也是一个大学问。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识，额外的，服务员还应对酒店主销的商品、酒店的情况和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。后来我被分配去上中夜班，主要的工作就是对客服务，这是一个技术性的工作，我觉得。上这个班，真的什么客人都可以碰到，什么怪事都会遇到，他们的个人素质或高或低，或者刻意刁难的人比比皆是，但是对于他们提出的要求，再怪再难，作为一个服务员，我也只能微笑去完成，当完不成时，也只得微笑的道歉，接受责骂。这是一个锻炼忍耐力的工作，我只鞥这样说。当然，也会有高素质的客人，当为他们服务，听到他们发自内心的感谢时，我觉得，一切都是值得的，这对我就是一种鼓励。中夜班的工作虽然主要是对客服务，工作也比较单调，但是却让我学到最多的东西。这是技术，也是艺术。

首先让我感受最深的就是态度上，作为一名服务工作者，在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

为期六个月的长期实习,使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实础.中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友.，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。从我在客房部实习的这半年中可以明白，客房部的工作量是很大的，不管是领班、主管还是经理，都是从最基层的服务员一步一步走上来的。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们每一天的工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的，我们要做的就是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态去面对每一天，因为快乐的心态会使我们不觉工作的辛苦。只有积极的心态才会催促我们成功催促我们成长。

在这半年里面，我有过笑有过泪，但是这半年却使我迅速成长了。让我明白了人是需要磨练才能成功的，一次次的失败并不是我永久的失败，它让我在未来的工作打下了基础，不要做不切实际的幻想，而是实实在在，脚踏实地的去做事。酸+甜+苦+辣=一个完美的人生。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn