# 最新酒店实习报告(汇总14篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-05-24

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店实习报告篇一将尽半年的实习结束了!从对酒店操作...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店实习报告篇一**

将尽半年的实习结束了!从对酒店操作的一无所知到现在能熟练的掌握酒店技能;从实习前的冲动鲁莽到实习后的耐心细致这一切的改变都是我再在酒店实习期间所学到所感受到的.在凯悦我学到了许多东西,无论是专业知识还是人际关系.接下来我就详细介绍一下我实习的情况以及我的个人感受。

怀着期待的心情我踏上了赶赴东莞的汽车.三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了松山湖凯悦酒店.第一次与凯悦酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的.那时的松山湖凯悦酒店还在全面施工,这和我们想象中的完全不同.本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地!那时侯我们心里都有些不高兴,一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些!因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同!接下来就是入职培训了,这才是我们正式接触凯悦接触凯悦的文化.一周的入职培训让我对凯悦有了初步了解.接下来我就介绍一下凯悦酒店.

东莞松山湖凯悦酒店是一家涉外五星级酒店，由世界著名的凯悦国际酒店管理集团进行管理，旅游管理系专业酒店实习报告。与著名的上海金茂君悦大酒店、北京东方君悦大酒店及香港君悦大酒店属同一管理集团，实习报告《旅游管理系专业酒店实习报告》。酒店坐落于松山湖畔，四周荔园飘香，环境秀美。酒店占地总面积300亩，主要设施有：300间豪华客房，雄伟大堂、中西特色餐厅、多功能宴会厅、一座国际化多功能会议展览中心、扒房、酒吧、健身中心、会议室、桑拿水疗中心及卡拉ok娱乐中心。

这些都是酒店的硬件最重要的是凯悦集团的理念他的管理模式才是我们最想知道最想了解的.经过短暂的入职培训对凯悦集团也有了初步了解---凯悦集团总部在芝家哥,亚太区的总部在香港.全球一共有200多家凯悦酒店.集团下设三个品牌;包括凯悦,君悦和柏悦.其中柏悦是凯悦集团中的最高品牌.凯悦集团下设的酒店都一五星级为标准其客源多为商务渡假客人.集团以为客人提供最优质的服务为宗旨,通过豪华完善的设施,一流的服务来吸引和留住客人.

集团采用四级管理模式即---服务员,领班,副理,经理!这样的管理模式将权利下放给员工,更有利于员工自身的成长.凯悦把员工当成自得客人.我们再做入职培训的时候说过在凯悦有四个客人即----客人,业主,集团,员工，其中最重要的客人就是我们的员工！在凯悦他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的发展计划会给你做最系统的培训。

我们旅专的六个实习生有四个被分到餐饮部有两个被分到客房部，我被分到宴会服务部实习！因为酒店还在建设当中所以酒店给我们作系统培训。内容设计餐饮的各个方面包括中餐西餐酒水等。我们的培训员都是各个餐厅的进理副理他们都有丰富的经验还有先进得理念！下面我就介绍一下我们餐饮部的组织架构：

送山湖凯悦酒店餐饮部下设八个经营部门，包括：咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色！

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖”能最好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供高质量的服务和美食。

**酒店实习报告篇二**

对大学生而言，实习不仅可以加深对本专业的了解、还可以为职场过渡做准备以及增加就业竞争优势，下面是本站小编为大家带来的酒店管理实习报告范文，欢迎大家阅读，更多精彩范文请关注本站。

酒店管理实习报告范文一

前言

见习通向实际工作的一个人生转折，对于我来说，它似乎来得好突然，因为这是我暑假返校后才接到的通知，回来后的第二天，我就开始了我的见习生活。带着激动和憧憬，见习正式开始了。当然见习是残酷的也是收获成功和希望的，我们都紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的见习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，争取不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个优秀的人，不论从工作还是学习。

见习目的

1.真正的达到学习与见习相结合的目标，通过见习，来完善我们在学习专业知识中的不足与欠缺。

2.更加生动，形象，系统的了解熟知有关饭店的构成，服务，运作与管理等。

3.通过见习，增加我们的阅历，丰富我们的经验，增强我们的信心，培养我们吃苦耐劳等精神，“吃得苦中苦，方为人上”。

4.见习中会遇到好多意想不到的事，不断锻炼中教会我们如何冷静解决问题，如何与人交流等等。

见习单位介绍

xx集团位于xx半岛的港口城市------xx市，这里地处xx经济带，东临xx、南靠xx、西依xx港、北与xx隔海相望，地理位置优越，水、陆、空交通十分便利。xx集团经过三十年的艰苦创业，现已发展成为以民营股份制经济为主体，多产业并举发展，进入中国企业500强行列的国家级大型企业集团。目前，xx集团辖属三个园区(xx工业园、南xx海旅游度假区、xx旅游区)，十三个居民生活区，40 余处企业，xx集团以工业生产为主相关服务业为辅，集生产经营和资本运营为一体，拥有能源、铝业、纺织服装、建材、葡萄酒、旅游、高尔夫、教育、房地产、金融等十大主导产业。主要产品：电力、氧化铝、电解铝、铝型材、高精度铝板带箔制品、精纺、呢绒服装、塑钢型材、塑料管材、散热器、葡萄酒、装饰板材、家具等。为满足公司国际贸易不断发展，目前，xx集团在澳大利亚、美国、意大利、香港等国家和地区均设有分公司。而这次我们见习的单位就是xx集团辖属的xx国际会议中心 。

xx国际会议中心由a、b两栋楼及xx大剧院构成，是xx首家挂牌的五星级酒店，坐落景色秀丽的xx风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五星级设施配备是商务、政务和旅游度假的最佳场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务。xx国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房(北区)、行政套房(北区六楼)、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅(b1豪华宴会三个，b3大宴会一个)、中(b1)、西餐厅(三楼)，咖啡厅(一楼)，风格各异的高雅包房(b3)，美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅(五楼)，宽敞明亮的健身房、桑那浴(北区b3)、美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务。以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的xx大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12.5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。走过昨天，创造今天，迎接明天，xx“追求发展，永无止境”。

礼仪。还有一些具体细节的培训，例如：酒店服务人员的站姿，走姿，坐姿，手势等，还有一些鞠躬礼，点头礼，目光礼及经常遇到的托盘方面的知识，培训我们的张经理还让我们进行了实际操作，他说：“接受能力很快啊，好好加油哦”。有领导，老师的鼓励，或许我们就豁然开朗了吧!而之下来的日子，就是我们真正开始锻炼的时候了。2024年的8月29日，我们进行了部门分配，由各个部门的经理，主管进行了挑选。我们十几个人被分到了客房部，当时还有些心情失落，“为什么没分到其他部门，客房有什么可以锻炼的吗?还不直接接触顾客，没意思”。对于我们这些学生来说，我们的高姿态怂恿我们如是想。但接下来的日子，也让我慢慢的忘记了之前所想的，开始真真正正地学习，认认真真地锻炼着自己。我们被分到了各个楼层，而我在北区五楼，跟着房嫂蒋晓燕，韩清华两个姐，之后韩姐去了北区一楼。

即使开始了工作，我们还是有时间就进行着培训，因为之前毕竟没接触过这些!上午在上班，下午由万领班和张领班分别对我们细致的讲述客房的有关知识，例如：1.客房服务员的素质要求：有较高的自觉性，为人诚实;责任心强，踏实，能善于和同事良好合作;动手能力强，身体素质要高，工作效率要高，等等。其实，也不光在客房，在其他的岗位，我想这都是必要的。

2.客房的主要任务：搞好客房卫生，为客人提供舒适的办公场所;做好接待服务，保证客人的安静环境;物品的消耗，维护客房正常设备的运转;协调好与其他部门的关系，保证客房服务中心的需要;配合前厅部销售，提高客户利用率，等等。

3.客房在饭店中的地位和作用：客房是饭店的主体，是饭店重要的部门之一;客房是饭店的主要创收部门，是饭店经济收入的主要来源;客房服务质量是饭店服务质量的标志;客房管理是影响整个饭店管理水平的部门之一，等等。

4.如何满足客人的住房心理：求整洁心理;求安静心理;求方便心理;求安全心理;求尊重心理，等等。

5.走客查房内容，即查退客房：检查有无遗漏物品，及时上交房务中心或者前台，但注意，送往前台的东西要问清接收人姓名等;检查客房迷你吧有无消费情况及代买情况;检查房间设施设备有无损坏或者丢失情况，等等。

服务员不得携带包裹进入工作区域，客人遗留物品一律上交部门;工作中注意说话轻、走路轻、操作轻;谈吐得体、态度温和，不得高声喧哗或扎堆聊天，不得与宾客争辩，宾客有无礼言行时，应克制忍让，报告上级妥善处理; 对部门工作有意见或建议应通过正当渠道向上反映，不乱做评论，不得造谣中伤其他员工;根据时间有礼貌地向宾客打招呼，尽可能称呼客人姓氏和职称;在岗工作期间严禁接打私人电话;在饭店任何地方看到杂物均须拾起;保持工作区域每一个地方都干净、整齐，包括防火楼梯和员工出入口; 客房服务员在离开客房时，须将客人离开忘记关上的灯、电视关上; 在酒店内发现任何物品损坏、丢失或其他异常现象立即报告上级管理人员;不得接听、拔打住客房内的电话;严禁向客人索要或变相索要小费;客房部员工必须树立强烈的服务意识，努力为宾客提供优质服务，对于宾客的正当要求不可拒绝;客房部员工必须努力钻研业务技能，以便为宾客提供更加专业、标准、人性化的服务;酒店或部门组织的培训及会议，不得无故缺勤。这些对于我们来说，很重要，无论在哪里都是用得到的。

7.客房清扫准备工作：房态表;房卡;了解房态;按顺序确定清扫的房间;准备工作车;准备吸尘器，等等。

8.客房清扫程序：进入房间先按门铃、敲门，同时报身份“服务员”。开门在确认房内无动静后，使用钥匙将门轻轻打开三分之一并报明自己的身份，询问“可以进来吗?”后方可进入。拉开窗帘，打开窗户。巡视检查，并在“客房清洁报表”内作好记录。发现已消费的酒水，填写酒水单，在下班时递送前台收银处并报告领班。有顺序的清扫垃圾。之后铺床单，铺被单，套枕套，放枕头。按顺序使用抹布擦拭床板、椅子、窗台、门框、灯具及桌面，达到清洁无异物。检查，核对和检查电视频道，检查多功能柜的功能，检查整个房间是否打扫整洁、物品摆置是否到位。按照规定的数量补足客用物品。离开房间，关窗户，检查并整理好窗帘。将清洁用品放回车内。擦拭门把手、关灯，并对大门做安全检查。最后进行登记，写好做房时间，有关消费，损坏等情况。

其实在真正的工作中，我们学的不止这些。客房的工作是比较细致的，它不容我们半点马虎，白天工作，我们要定期开例会，之后开始一天的工作，各楼层分好工，主管向我们交代今天着重要做的事项，但并不代表其他基本工作就要放弃，每天的清洁是必要的。有时会有接待，有时还要盯客，有时要布置房间用于会谈，等等，客房的工作很多。在上夜班时，我们要进行查夜房，做夜床，还要满足客人的正当要求，如，为客人加张麻将桌，客人有带小孩来的要加床，要上盘水果等等的事情，我们都要时刻准备着。当工作不是很忙时，我们会对自己层的物资进行清点、核对，卫生，消防安全等方面更要时刻谨记。记得在十月份，我们还进行了整个饭店的消防知识考核。因为被分到了北五，有时我的任务有些重，这一层会经常接待重要客人，无论是市委政府的客，还是公司企业的客人，我们都要做到最好!

见习中遇到的问题及解决方法

在见习过程中，我们每个人也都遇到了不同的问题，例如：

1.在我们饭店有位常住客——t小姐!她对我们的要求就很高，“五星级酒店，我们就要享受五星级待遇”，为此，主管及有关领导叮嘱我们要尽自己最大能力，做好服务，让客感到宾至如归。所以对我们刚来的见习生来说，更是倍加小心，细心耐心服务。对唐小姐的习惯我们也是谨记在心，真诚服务!有一天晚上我和同事值夜班，t小姐让擦皮鞋，还要立刻送回，当我把鞋子送回去时，门上打着“请勿打扰”，接下来我陷入矛盾中，送还是不送，想了想，先打个电话问问吧，回到值班室，接起电话，问道“你好，t小姐，打扰你了，鞋子已经帮你擦好了，现在要送过去吗?”t小姐也很有礼貌的说拿过来就好，把鞋子送去的同时，我还带去了两个擦鞋布，这让t小姐很高兴，还说了句“辛苦了!”这一局简短的话，却是顾客对我工作的认可。

2.有一次北五有个市委重要接待，有些领导要在房间里会谈，客房部选了几个人站位，而我也在其中，被我服务的是位和蔼可亲的老领导，虽说有些紧张，但一切进行的还好，第二天他去的时候，我看到他没有带自己的水杯，于是让其他服务员就帮忙拿过来了(因为当时自己不能走开)，老领导很高兴，还在领班那夸奖了我，“这孩子不错啊，很细心。”当时的话还很清楚地记得。虽是一些小事，却可以反映出大的问题。生活中我们就要让自己变的细心。

3.在见习过程中，我们经历了好多场大雪，面对这些，我们没有落后于其他部门，起早去扫雪，十分积极。扫雪是很累的，因为xx这边的雪下得都很大，而且你边扫雪雪边下，就好像在跟你开玩笑，可我们的身影还是出现在风雪中，为了给我们鼓劲，主管拿来了数码相机，给我们找了点乐子，雪扫完了，我们的欢乐也留下来了!

4.在见习过程中，我接触到了好多外宾，这是我感受到我的外语水平还有待于提高，所以，我找来了旅游酒店英语类的书籍，增加自己的知识储备，还让朋友教了几句常用的韩语和日语，因为xx这边韩国人和日本人也是很多的。

见习总结

四个月的见习很快结束，2024年1月1号，我们又一次坐上了景区专线车，但这次却是要回到学校，继续我们的学习，结束这一次的见习。清晨，我们拎着行李挤在车上，天又一次重复了我们刚来见习的情景，又下雨了，这是我们的心情却是伤感的，主管，领班来送我们，我们眼里有了泪水，她们一样，毕竟在一起生活了四个月之多，我们之间也有了感情，我们互相道着别“回去好好学习，记得回来看大家”，一句句话语流露着真情，流露着不舍与惜别!

四个月里让我感触颇多，熟悉了酒店的基本机构，及每个工作机构的基本工作流程。通过自己的努力见习自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，在实际中提高自己对管理的理解和感悟，为以后的工作打下基础，学会如何做人，在实际工作中，不断发现了自己的缺点和优点。在工作中学习在学校学不到的实际知识，学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵自己，要学会和同事之间好好的相处，找好自己的定位，不要心高气傲，要平心静气的踏实工作，只有这样才会得到别人的认可和称赞的!当然不止这些，学习时无止境的，社会在发展，我也要时刻给自己加油，补充能量，争取在激烈的社会竞争中，为自己占有一席之地，打下强有力的基础。

最后，感谢自己的辅导老师，带队老师以及曾经帮助过我的见习领导和朋友!

酒店管理实习报告范文二

一、见习目的

在见习之前，学院给我们开了一个顶岗见习动员大会。从目前的社会就业形势看，培养具有实际操作技能的人才，是我学院对我们旅游专科班的教学方向。学院找到理论知识与实际操作的结合点，为我们联系了惠东xx度假酒店，根据学校的教学安排，酒店的需要，安排我们于2024年4月21日到2024年10月21日到xx度假酒店实地见习，从而使我们了解酒店的生产经营，组织管理的过程，酒店的服务及文化，加强我们的酒店管理理论与实践相结合。让我们学会酒店里的服务精神，培养我们的服务意识。

二、见习内容

(一)见习单位概况

1、 惠东xx度假酒店简介

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，2024年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(最大可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、 见习部门

惠东xx度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部见习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的见习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

(二)见习工作过程

1、岗前培训

我见习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗见习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部见习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练;晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2上岗见习

我们所在的见习酒店是个滨海旅游度假区， 旅游行业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季进行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季进行的，所以我们实际操作内容也就只是熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在 “五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责(栋主)，一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去“支援”，在“五一”这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次(早班、中班、晚班)上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分见习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老见习生”带“新见习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老见习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

3、各部门见习

由于每位同学以后的择业方向不同，每位同学对不同部门的兴趣程度不同，加上“十一”过后，旺季开始转入淡季，在最后的一个月，酒店安排根据岗位的不同，让同学们到自己想去的部门见习。

三、见习效果、见习体会

在六个月的见习里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这一角色的转换，除了有较强的适应力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

四、对见习的意见、建议

(一)对学院的建议

1、见习动员大会要详细

由于见习前，我们只是知道要去见习的大概，等到去了见习单位后，觉得与我们预期想象中的见习大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的见习动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和见习单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码可以给学生做正确的思想指导。

(二)对酒店的建议

1、酒店客房的工程问题

在客房部，客人的投诉最多的不是我们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能及时解决工程问题。

2、酒店的物品配备

在我们作房的时候，由于物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法及时的完成，建议酒店在采购物品方面做到及时配备。

3、对员工的福利

在见习期间，许多老员工都在我们离开之前离职了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提高员工福利，更加关心下属。

酒店管理实习报告范文三

随着改革开放的日益深化，我国与外国的交往日益频繁，旅游业的迅猛发展，旅游饭店、酒店如雨后春笋般迅速发展起来，对于酒店管理人员提出了更多、更高的要求。酒店急需一批既有理论知识又有实践能力的技术性应用型一线人才。通过对饭店管理的学习,我们可以全面了解酒店管理的各个方面基本内容，对饭店管理的基本原理有一个初步的、较全面的认识，初步熟悉饭店管理的各种管理活动，掌握从事饭店管理的基本技能、技巧;通过本课程的学习，我们在了解有关酒店管理的基本原理的基础上，着重掌握餐饮服务的基本方法。培养自己酒店管理的基本能力、基本素质，训练自我发现问题、分析问题和解决问题的基本能力，对饭店的一些部门进行科学规范的管理实践。从而使自己成为现代饭店所需人才。

理论与实践相结合无疑是学好本课程的最佳途径，因此应老师的要求我们走访了xxxx大酒店并寻机会在此饭店工作。

xxxx大酒店于xx年开业是xx机构的龙头单位，位于xx市文化路和建设大街交叉口，地处繁华的市中心，是三星级旅游涉外商务酒店，首批国家绿色 aaaa级酒店。是xx21世纪城市标志性建筑物之一。 酒店主体楼高108米，地上21层，拥有6种户型客房108间，是“网通奥运宽带酒店”，房间举架高、空间大，服务配置标准齐全，并新增加了宽带电脑。酒店拥有各种客房，内设中央空调、24小时热水、闭路电视、idd电话、室内酒吧、保险柜、消防全自动喷淋系统、电视监控系统及酒店宽带增值服务等完善的配套设施。房间采用欧式做床，房间四季花色如春内饰古朴典雅，临景落地玻璃窗俯瞰城市中心，东观秦皇日出，西望碣石遗风，堪称xx空中花园，房间透过落地玻璃窗可俯瞰市区全景，观山望海，如诗如画，堪称xx的空中花园酒店。酒店餐厅采用xx区县名称和著名旅游景点名称命名，并配图片及展示柜，将地方风情及著名景区特色展示给宾客。餐饮以港式粤菜、海鲜、海参为主，佐以上海本邦菜、杭州菜及清真菜等，大小餐厅环境优雅、风格迥异，可供700人同时就餐。堪称港城饮食一绝。酒店还拥有商务、会议等配套服务设施。店内“天地洗浴”让您洗去征尘;“零点夜总会”让您夜彩斑斓;“蓝月酒吧”温馨浪漫。使您尽享\"亲情 xx，温馨家园\" 。为最大限度地方便顾客，酒店提供网上预订服务，客户可通过公司网站,预订客房、餐饮、会议、婚宴、xx卡等，并可享受价格优惠。

xx大酒店的经营管理现状

一.经营理念：亲情xx，温馨家园

释义：在服务客人、服务业主、服务员工的三个服务中，充满亲情，使xx成为客人旅居在外、员工工作、生活、学习的温馨家园。

二、企业精神：诚信、团结、进取、卓越

诚信：xx人在服务客人、服务业主、服务员工的三个服务中，本着诚信经营的原则处事;

团结：企业制定目标并不难，难的是有一个团结、沟通、合作并善于学习的团队，去坚定不移的完成目标。

进取：我们要有鹰的精神，勇敢搏击长空，取得事业辉煌。

卓越：一流的xx人，一流的管理和服务，一流的事业。用优越的地域位置，以接待商务客户为主，旅游散客、小型团队为辅，通过标准化、亲情化的服务品质，争取高效的市场占有率”。

三.实施品牌战略的经营导向

xx大酒店创建初期就确定了以品牌取胜的经营战略。其选择以回报社会、加强员工队伍建设为主要突破口，经过八年的努力，凝聚了团队精神，赢得了社会的认可和顾客的信任。

1、把企业品牌置身于构建和谐社会的环境里

xx 年以来，xx大酒店一直坚持开展公益活动，慰问敬老院、孤儿院、部队、学校、赞助国学、植树绿化等，不仅在社会上提高了知名度、增加了社会美誉度，而且把企业的商业化功利色彩褪去，使企业融入到xx和谐社会的大家庭，得到了顾客消费市场的广泛认可，也使的xx大酒店成为了xx市社会经济生活的具备亲情人格化的一员。

2、把品牌建立在高素质员工和优质服务的基础上

酒店十分重视加强员工队伍建设，根据国家法规政策要求，合理安排员工福利待遇。通过坚持开展各种企业文化活动激励和促进了员工工作的主动性与积极性;坚持开展岗位技能练兵、技能服务大赛等多种工作，全面提升服务质量;坚持组织“一对一谈心”、“民主生活会”“每月员工生日会”等活动，给员工提供参与酒店经营与管理决策的平台机会，使员工以主人翁的身份积极投入到酒店经营建设中。员工稳定，工作积极性高涨，服务意识提高，传承了创优理念及企业文化，为顾客提供了超值服务，得到了顾客的一致好评，有效提高了顾客的忠诚度，使 xx的服务品质得以保持和发展，形成了良好的服务品牌。

二、关注市场，按市场规律做好经营

以顾客需求为导向，充分利用价格杠杆作用，时刻了解、分析、掌握市场动态，有计划、有步骤的做好适时营销。

1、个性化、针对性服务。除了常规服务以外，在个性化服务上下功夫，对酒店常住客人采取情感式、个性化的针对性服务，如为生病客人制作病号饭、为常住客人预留喜欢的房间、专用餐位、车位、为常住客人提供个人喜爱的专用生活用品等。以此在服务上形成特色模式，赢得了顾客的认同和感动，迎来了大批回头客和常住客，如：某位韩国客人入住以来，为其安装韩国kbs台、房间四季摆放鲜花、专用的生活用品、设专用茶坐、专用餐位、餐具，特制的专用菜谱每年为其举办特色生日宴等。由于服务好在开业八年来他一直长住酒店，而且他也为酒店带来了新的客源。婚宴业务在餐饮市场中所占比重非常可观。在全面做好婚宴服务中，重点突出做好对新娘的个性化服务上下功夫。酒店想到结婚当天新娘一定特别累，新娘从早上到中午甚至下午、晚上都非常辛苦，又要迎客、敬酒、拜天地及化妆、补妆，再敬酒、送客等繁琐环节。就为新娘置办了一间非常具有人性化的新娘房。从细节考虑提供服务：有棉托鞋可以让新娘歇歇脚、有沙发可以躺会、坐会，有热水可以饮用及净手，有水果、干果可以利用此时间一解空腹产生的饥饿感，有梳妆台可以补妆及存放首饰;有衣架，可以撑起换下的衣服等等。房间内布置的大红喜字、寓意吉利的祝福对联、祝贺早生贵子的宝宝图，这些都使整个房间营造出新婚气氛，让新娘尽量放松心情，减轻疲劳，保持愉快的心情。-我们有针对性的服务为酒店赢得好的口碑和市场。酒店婚宴收入已连续三年保持良好的上升势头。

2、挖掘潜力、增加边际量。xx的客房出租率和餐位上座率始终较高，经营较好，但由于市场呈现出地区旅游淡、旺季的`特点，为提高营业额也留下了5%-15%的空间。客房是特殊商品，时间性较强，一天就是一次商品，如当天没有人购买，它的价值就全部消失。所以淡季的xx会在提高出租率、提高边际量的经营思路上下功夫。因此在网络、旅行社、边缘目标客户上充分利用需求定理中价格杠杆的作用，增加竞争优势，扩大需求量以扩大客房出租率，还有就是与餐饮销售相结合，商务套餐、旅行团餐等，增加餐位的出租率，并制定了多套有针对性的标准菜单。经过这一经营思路的调整、整合，使销售总量得到较大的提高。

三、打造特色餐饮，促进人均消费

餐饮做为酒店重要经营项目之一，对酒店的整体经营收入和资源的有效利用的提高具有保障和拉动作用，该酒店经常组织厨师外出学习考察，不断推出特色饮食出品，如引进了穆斯林菜系、御厨海参等品牌项目，提高餐饮品位，初步形成了“5515”特色格式：即五大菜系、五个特色菜品、一个特色点心、五种特色宴席。每年根据节气、节日推出各类优惠活动、惠民活动等拉近与大众的信息沟通，有力地将企业各类信息传递到社会人群，保证了营销措施的落实，如婚宴菜单、满月宴优惠政策、同学聚会活动宣传等。酒店还定期的对自助早餐进行调整，不仅花样多品种全，而且经常更换品种，中西结合，如早餐凉菜品种达到28种、点心类达到18种等丰富品种。有利地促进了客房的回头客，提升了客房的入住率。

xx大酒店经过八年的经营管理，始终坚持诚信经营、优质服务、不断创新，以满足客人的不同需求，在社会中树立了良好的品牌形象，赢得了顾客的认同。形成了一批忠诚客户，使 xx大酒店应对各种环境的能力不断提高，特别是在xx年奥运期间，xx以自身的竞争实力保持了一定的优势，餐饮、客房的经济收益较好，尤其是客房出租率达到了全市唯一一家百分之百的出租率。

但是该饭店也存在一些问题

l、营销工作处于初级阶段，营销模式传统

2、科技含量低、营销网络体系不成熟

3、追求短期销售目标，缺乏营销规划

针对这些问题提出相应应对策略

内部营销策略

(1)管理者要增加员工的让渡价值

(2)要能使员工对企业各项经营活动有更高的参与度，并且影响员工参与的作用力是“拉”式的，这和未实行内部营销的“推”式的员工参与有着很大的不同。

2.无线网络营销策略

高科技信息系统和产品在饭店中的运用使饭店营销、管理专业化，成本降低。在饭店营销中，可以引入无线营销策略这一新颖营销模式。无线营销就是一种基于交互式、随时随地、全时连通的通讯技术的营销手段，它通过移动通信平台，以客户数据库为基础，选择合适的时间、地点开展广告发布、销售产品、提供基于移动性的服务等销售活动，通过与客户个性化和人性化的接触，与客户保持长期互动的关系，培养客户的品牌忠诚度。

饭店实施无线营销策略可以采用为客人发送短信和设置彩信的方式。通过企业短信能随时随地与员工、顾客、供应商进行沟通，实现客户管理、信息采集和处理、通讯管理等功能。企业短信可以促进企业内部员工的沟通，提高工作效率和服务质量的同时增强企业的凝聚力;短信促销、市场调研、广告、用户关怀和提醒、订购以及服务等与客户互动的服务可以提高沟通的效率和收益，增强营销决策的科学性和及时性，有效提升企业和产品的品牌形象，提高顾客的忠诚度，这些都为市场开拓打下了坚实的基础。还可以将彩铃应用到企业销售中，将回铃设置成统一的企业歌曲、广告宣传语、问候语等对内增强公司的凝聚力，让员工接受饭店的文化和精神的熏陶;对外推荐饭店产品，宣传饭店企业文化，展示饭店形象，促进品牌宣传;拓宽饭店与外界沟通的渠道，以统一的形象与客户接触的同时可以针对不同的客户群在不同的时间设置不同的回音，增强沟通效果。无线营销不仅为饭店提供一种全新的营销模式，丰富了饭店的营销和服务手段，而且缩短了饭店与顾客之间的距离，使饭店能够更详细地了解顾客，有利于顾客建立长期的关系，并以相对较低的成本进行品牌建设和维护。

3.关系营销策略

许多顾客都有与饭店建立友好关系的潜在要求，他们希望能长期从该饭店获得个性化服务，写服务人员熟悉他们、关心他们、主动与他们联系，为他们提供高质量的服务。许多饭店在处理与客人的良好关心时，常用的手段有：常客优惠、以快速办理登记和结帐、记录常客以往信息等方法。还可以通过以下方面来处理好与客人的关系。

(1)常客计划营销策略。它是指饭店针对经常购买或大量购买的顾客提供积累奖励。这种奖励不断向顾客灌输忠诚会得到的回报并鼓励他们去设法获取。奖励可以采用多种形式，比如采用与航空公司、俱乐部、旅行社以及其他饭店联合制订奖励计划，共同操作，共同收益，通过这种长期的、相互影响、增加价值的关系，确定、保持和增加来自最佳顾客的产出，赢得顾客的不断回头，培养顾客对饭店的忠诚。

(2) 数据库营销。2l世纪是一个崭新的时代——感性消费和消费多元化时代，即情有独钟的时代。在以“感性消费和消费多元化”为基本消费特征的新时代，消费者的消费观念向外在化、个性化、多元化的方向发展，其消费行为逐渐由“目的消费”转向“手段消费”，精神消费和心理消费的程度越来越高，这就迫切需要企业与顾客之间以更多的交流来相互实现各自的需要与利益。所以，可以通过数据库信息让饭店清楚地知道客人的期望，可准确地了解他们的消费爱好，并通过资料考察客人的消费心理，实施针对性有把握促销。洲际、香格里拉等跨国饭店集团，通过基于客户登记信息建立的“常住客人信息库”，已经实现能对客人的喜好进程分析。他们把客人的生活习惯、住店细节、从丢烟头到点菜的特点、起居的时间等都存入电脑，供世界各地的连锁饭店使用。这些客人无论走到本集团世界各地的什么地方，都会得到个性化的服务。

(3)追踪营销。这项营销策略是许多饭店所忽视的，其实，客人离店是饭店现有业务的结束也是新一轮业务的开始。对于主要顾客，饭店尤应提供一些后续跟踪服务，积极掌握顾客的心理感受和个人情况，仔细加以分析并采取相应措施。比如，我们可以采取如组织大客户的联谊、客户夏令营等策略，满足重要客户的归属需求，从而刺激饭店与客户之间关系像“拉链式”的紧密结合，建立以客户为目标的人际关系网络，以提供优质服务，提升饭店产品的附加值，从而促进他们对饭店的忠诚度。

5、细节营销策略

随着营销竞争日趋激烈，一来二去，在许多行业，基本的、面上的游戏规则，大家十分相似，具有某种均质性。再竞争往往就是细节营销的竞争。不敢说：“细节决定成败”，但从典籍回归细节，的确是抓住了营销的真谛，“营销常因细腻而卓越”。营销细节恰恰影响顾客对你产品的选择它可能是一个程序、动作，也可能是一句话、一个眼神。细节营销的灵魂是真诚。企业上下每一个部门、每一个员工都应建立真诚对待每一位顾客的价值观，培育其真诚的营销文化。细节是所有从消费者需求出发的，是对消费者的关怀行为。

只有经历人生的种种磨难，才能悟出人生的价值。严冬过后是春天，风雪过后艳阳天。酒店亦是如此，只有经历挫折汲取经验教训才能不断发展，我相信我们的未来很美好，xx大饭店也将拥有更辉煌的未来!

**酒店实习报告篇三**

在实习之前，学院给我们开了一个顶岗实习动员大会。从当前的社会就业形势看，培养具有实际操作技能的人才，是我学院对我们旅游专科班的教学方向。学院找到理论知识与实际操作的结合点，为我们联系了惠东xx度假酒店，根据学校的教学安排，酒店的需要，安排我们于20xx年xx月xx日到20xx年xx月xx日到xx度假酒店实地实习，从而使我们了解酒店的生产经营，组织管理的过程，酒店的服务及文化，增强我们的酒店管理理论与实践相结合。让我们学会酒店里的服务精神，培养我们的服务意识。

（一）实习单位概况

1、惠东xx度假酒店简介

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，20xx年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（可容300人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、实习部门

惠东xx度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

（二）实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，因为我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房实行实际操作上的培训和熟练；晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

我们所在的实习酒店是个滨海旅游度假区，旅\*业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季实行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季实行的，所以我们实际操作内容也就仅仅熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在“五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责（栋主），一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去“支援”，在“五一”这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，逐步的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次（早班、中班、晚班）上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的`同学，因为时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老实习生”带“新实习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便仅仅暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

3、各部门见习

因为每位同学以后的择业方向不同，每位同学对不同部门的兴趣水准不同，加上“十一”过后，旺季开始转入淡季，在最后的一个月，酒店安排根据岗位的不同，让同学们到自己想去的部门见习。

在六个月的实习里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这个角色的转换，除了有较强的适合力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我理解到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我持续的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

（一）对学院的建议

1、实习动员大会要详细

因为实习前，我们仅仅知道要去实习的大概，等到去了实习单位后，觉得与我们预期想象中的实习大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的实习动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和实习单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码能够给学生做准确的思想指导。

（二）对酒店的建议

1、酒店客房的工程问题

在客房部，客人的投诉最多的不是我们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能即时解决工程问题。

2、酒店的物品配备

在我们作房的时候，因为物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法即时的完成，建议酒店在采购物品方面做到即时配备。

3、对员工的福利

在实习期间，很多老员工都在我们离开之前离职了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提升员工福利，更加关心下属。

**酒店实习报告篇四**

经过这六个半月的实际运用，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。

(一)实习单位介绍

北京凯悦莱温泉会议中心隶属于北京市房山区燃气开发中心,是一家设施完备、功能齐全的准四星级综合性温泉度假酒店，北京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，是您下榻休憩的最佳选择。

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。

酒店位于北京市生态休闲度假重镇房山区长阳镇，东部毗邻亚洲最大的垂钓园碧溪垂钓园、长阳加洲水郡高尔夫球场;南部紧靠北京良乡大学城;西部有天然氧吧上方山国家森林公园、地质奇葩石花洞、银狐洞、仙栖洞，北方小桂林十渡，北方名刹云居寺，人类始祖居住地周口店北京猿人遗址等旅游景点;北部有正在建设中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理优越，交通便利，距北京西客站、六里桥交通枢纽仅30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

在准四星级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。

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、实习期与北京凯悦莱温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凯悦莱酒店的权益，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，北京凯悦莱温泉会议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北京凯悦莱温泉会议酒店，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。

北京凯悦莱温泉会议酒店是一个新生的涉外四星级酒店，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。

酒店的北京凯悦莱温泉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。

(二)个人建议

燃气开发公司下属凯悦莱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。

1、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。

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。

酒店管理实习报告范文3000字【二】

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!

1、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。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，而是选择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央进行工作。

客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”， “客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们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。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。

时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店--酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过,我们即将结束实习,希望能留在这里,稳定的环境学习,不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化,那样只会让我们更加混乱,学不到什么东西的,但是酒店不能接受我们的建议,最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习,学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了,在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

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饭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。 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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

**酒店实习报告篇五**

在实习之前，学院给我们开了一个顶岗实习动员大会。从目前的社会就业形势看，培养具有实际操作技能的人才，是我学院对我们旅游专科班的教学方向。学院找到理论知识与实际操作的结合点，为我们联系了惠东xx度假酒店，根据学校的教学安排，酒店的需要，安排我们于20xx年4月21日到20xx年10月21日到xx度假酒店实地实习，从而使我们了解酒店的生产经营，组织管理的过程，酒店的服务及文化，加强我们的酒店管理理论与实践相结合。让我们学会酒店里的服务精神，培养我们的服务意识。

（一）实习单位概况

1、 惠东xx度假酒店简介

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，20xx年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（最大可容300人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、 实习部门

惠东xx度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

（二）实习工作过程

1、岗前培训

我实习所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗实习，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部实习成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练；晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

2、上岗实习

我们所在的实习酒店是个滨海旅游度假区， 旅游行业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季进行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季进行的，所以我们实际操作内容也就只是熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在 “五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责（栋主），一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去“支援”，在“五一”这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次（早班、中班、晚班）上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分实习的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老实习生”带“新实习生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老实习生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

三

（一）对学院的建议

1、实习动员大会要详细

由于实习前，我们只是知道要去实习的大概，等到去了实习单位后，觉得与我们预期想象中的实习大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的实习动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和实习单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码可以给学生做正确的思想指导。

（二）对酒店的建议

1、酒店客房的工程问题

在客房部，客人的投诉最多的不是我们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能及时解决工程问题。

2、酒店的物品配备

在我们作房的时候，由于物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法及时的完成，建议酒店在采购物品方面做到及时配备。

3、对员工的福利

在实习期间，许多老员工都在我们离开之前离职了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提高员工福利，更加关心下属。

（一）对学院的建议

1、实习动员大会要详细

由于实习前，我们只是知道要去实习的大概，等到去了实习单位后，觉得与我们预期想象中的实习大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的实习动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和实习单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码可以给学生做正确的思想指导。

（二）对酒店的建议

1、酒店客房的工程问题

在客房部，客人的投诉最多的不是我们的对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能及时解决工程问题。

2、酒店的物品配备

在我们作房的时候，由于物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法及时的完成，建议酒店在采购物品方面做到及时配备。

3、对员工的福利

在实习期间，许多老员工都在我们离开之前离职了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提高员工福利，更加关心下属。

**酒店实习报告篇六**

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！

**酒店实习报告篇七**

广西xxxx大酒店

20xx年9月——20xx年11月

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅gardenrestaurant”，我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

**酒店实习报告篇八**

根据旅游管理专业教学计划，xx年9月-xx年3月，我在上海吉臣酒店进行为其6个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

上海吉臣酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点――曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻。距南京西路商务区、上海展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的理想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌--皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。

二、实习岗位与内容

（一）酒店前台接待

1、早班工作流程化妆，签到―了解住宿情况及重要事项――交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，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。

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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店实习报告篇九**

将尽半年的实习结束了!从对酒店操作的一无所知到现在能熟练的掌握酒店技能;从实习前的冲动鲁莽到实习后的耐心细致这一切的改变都是我再在酒店实习期间所学到所感受到的在凯悦我学到了许多东西,无论是专业知识还是人际关系.接下来我就详细介绍一下我实习的情况以及我的个人感受。

怀着期待的心情我踏上了赶赴东莞的汽车.三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了松山湖凯悦酒店.第一次与凯悦酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的那时的松山湖凯悦酒店还在全面施工,这和我们想象中的完全不同.本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地!那时侯我们心里都有些不快乐,一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些!因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同!接下来就是入职培训了,这才是我们正式接触凯悦接触凯悦的文化.一周的入职培训让我对凯悦有了初步了解.接下来我就介绍一下凯悦酒店.

东莞松山湖凯悦酒店是一家涉外五星级酒店，由世界著名的凯悦国际酒店管理集团进行管理，旅游管理系专业酒店实习报告。与著名的上海金茂君悦大酒店、北京东方君悦大酒店及香港君悦大酒店属同一管理集团，实习报告《旅游管理系专业酒店实习报告》。酒店坐落于松山湖畔，四周荔园飘香，环境秀美。酒店占地总面积300亩，主要设施有：300间豪华客房，雄伟大堂、中西特色餐厅、多功能宴会厅、一座国际化多功能会议展览中心、扒房、酒吧、健身中心、会议室、桑拿水疗中心及卡拉ok娱乐中心。

这些都是酒店的硬件最重要的是凯悦集团的理念他的管理模式才是我们最想知道最想了解的经过短暂的入职培训对凯悦集团也有了初步了解---凯悦集团总部在芝家哥,亚太区的总部在香港.全球一共有200多家凯悦酒店.集团下设三个品牌;包括凯悦,君悦和柏悦.其中柏悦是凯悦集团中的最高品牌.凯悦集团下设的酒店都一五星级为标准其客源多为商务渡假客人.集团以为客人提供最优质的效劳为宗旨,通过豪华完善的设施,一流的效劳来吸引和留住客人.

集团采用四级管理模式即---效劳员,领班,副理,经理!这样的管理模式将权利下放给员工,更有利于员工自身的成长.凯悦把员工当成自得客人.我们再做入职培训的时候说过在凯悦有四个客人即----客人,业主,集团,员工，其中最重要的.客人就是我们的员工！在凯悦他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的开展方案会给你做最系统的培训。

我们旅专的六个实习生有四个被分到餐饮部有两个被分到客房部，我被分到宴会效劳部实习！因为酒店还在建设当中所以酒店给我们作系统培训。内容设计餐饮的各个方面包括中餐西餐酒水等。我们的培训员都是各个餐厅的进理副理他们都有丰富的经验还有先进得理念！下面我就介绍一下我们餐饮部的组织架构：

送山湖凯悦酒店餐饮部下设八个经营部门，包括：咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色！

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖〞能最好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供高质量的效劳和美食。

**酒店实习报告篇十**

这一年的`实习中让我学到了很多东西，感觉自己一下子长大了。重要的是让我对自己有了一个很好的定位，并且明确了自己以后的发展方向，还有找到了一种良好的心态来面对一切。在这精彩的一年中，经历了社会上的形形色色和酒店的实践，有苦有甜，欢笑与泪水，我想这应该是自己以后人生路上的宝贵财富吧!

我想我应该是超额完成了实习，不只是在规定的时间上，而且在学到的东西上比预期的要超出很多，内容上要丰富很多，学到了很多原来没有想到的东西。总之，我的所得大大超过了当初的期望值。

从一开始学酒店管理专业，酒店的魅力与酒店的文化从就深深吸引了我，并促使我不断的去学习与实践，去探究酒店里的世界。实习给了我更好的机会，尤其是在北京，在这个到处是顶级酒店的城市里，空闲时间我会到不同酒店，去看，去感受，去学习，有时还会去亲身体验一下不同酒店的服务。每一个酒店都有它独特的文化，在不同酒店中行走，它们独有的文化会给我不一样的感觉。酒店文化的建设对一个酒店来说非常的重要，在我所实习的酒店中，发生的一起非常严重的投诉，其最大的一点原因就是酒店文化没有深入到每一个服务人的心中，之后，我们酒店也做出了加强员工酒店文化培训的决定。这次重大的投诉事件与我所牵连，在与领导谈话中我与我们处理这次投诉的领导借此对酒店文化交谈了很多。之后我对很多著名酒店管理集团的酒店文化做了涉猎，令我印象最深的是利兹卡尔顿的酒店文化培训，我看过广州富丽利兹卡尔顿的新员工培训视频，他们的培训师让我有了毕业想去利兹卡尔顿工作念头，我觉得他们的文化与我所理解的很相像。努力吧!

在最后工作的日子里，我做了我们吧台的负责人，负责管理吧台的事物。再给新员工培训的时候，我着重给他们培训服务人修养，我认为，任何一个员工最慢在两个月后都会掌握工作岗位上的一切事物，但是个人修养却是一个长期地工程。我根据我在图书馆所学到的、在学校中学到的知识、在工作中的体会，针对日常在他们身上发现的问题，为他们进行服务人修养的培训。因为作为他们的培训者，我认为最重要的是引导他们找到酒店文化的魅力和酒店工作的动力，至于岗位的技能与流程相对于此要次要一些，因为找到动力以后，学习其岗位技能也会主动认真起来。在教育界有一种说法，让学生掌握学知识的方法远比让其掌握一些知识重要。也不知道，我的这种培训方法，对他们有没有用，现在效果还不明显，保持联系，以观后效吧!

很多人说，“社会很残酷”“社会上到处都是阴谋与暗算”，我想免不了会有一些此类此类的成分在里面，竞争的不良所至。我想，社会的大部分还是好的。我一年的实习中几乎是在同事与领导的照顾中度过，同事的竞争都是良性的，相互帮助的。也许这是我的幸运，也许我没发现残酷的事，总之，我几乎是在别人的帮助中度过一年的实习，这也教会我怎么来做teamwork,对，是团队工作，团队精神。在实习之前，我是最缺乏团队精神的一个，因此，我的工作、学习、生活都遇到很多麻烦，我为此付出了代价，我的团队没有放弃我，慢慢的，我懂得了什么是真正的团队。其实我一直知道团队的重要性，只是实习之前和实习初期从来没有实践过，也无法体会其奥妙。我没有一个很好的方法，让自己融入团队，没有一个很好的方法来为团队的提高做贡献。后来通过大家的帮助，通过我的学习，我开始体会到团队的意义，找到了融入团队的方法。等到自己做了负责人后，带领一群人来工作，我觉得那时我才真正明白了团队的意义，因为我需要我所带的团队有团队精神，我需要他们凝聚在一起来完成工作。在给他们培训时，我重点讲团队精神，给他们讲我所遇到的麻烦，我所体会的团队，同时我也是在做回顾学习。所谓团队精神，不是知道了一个定义就能懂得什么是团队的。要懂得合作，就要在实际团队中自己去体会去磨合。

以前我总想着自己把工作做到极致，坚持着付出极大的努力，通过自己来影响身边的人来一起努力，以此来带动整个团队。我是这么做了，我是很努力，可是结果我错了，我个人的努力不但影响不了身边的人，反而我身边的人会认为我在表现，认为我特殊，我或多或少受到了些排斥，因为我的“出众”。在最后的一段时间，与领班的交谈中，领班说过年终的优秀员工奖中我，可是经理说你太出众，反而与西餐厅的团队显得不融洽，我因此失去了这奖。我认为我的想法与思维顺序是对的，可是我的做法却存在问题，直到现在我都没想到答案，就是如果我当时怎么做会跟好一点，怎么做才是正确的,以后自己慢慢找吧，我想多听取老师同学的建议会找到的!等我开始带领一个团队时，有一个人跟我刚来时很像，自己的工作做得很好，可是缺乏团队精神，当我站在我现在这个角度时，我知道我需要他怎么去做，我也知道别人该怎样帮助他，就像我是新员工时一样。于是我想，每一个缺乏团队精神的人，只要他不放弃自己，团队不放弃他，他会慢慢体会到团队的真正意义，合作的思想会慢慢渗入他的思想，想想我不就是这样一点一点走来的吗?我感谢我的团队，我感谢我自己，假如说一年的实习，让我只学会了合作，这也就足够了。

**酒店实习报告篇十一**

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！

**酒店实习报告篇十二**

为了完成自己的实习任务，我来到了x酒店，进行了为期三个月的实习任务。在实习期间，我的岗位是负责，酒店的服务员。在这个看起来简单的工作中，自己却花了很多的时间去学习，但是在工作中和同事相比却任然有不小的差异。

三个月的时间转眼过去，但是我的学习却还没有结束。我认识到自己距离一名真正的服务员还有很长的距离，但是现在时间却已经结束了。从这次的实习中，我看到了工作的不容易，也认识到了不能小看任何的工作。为了今后的工作，我还要继续努力的提升自己！现在，我将这三个月的工作总结如下：

实习中，我作为最基本的服务实习生进行一些简单的工作。一开始的时候我以为不过是些体力劳动，但是在一次完成了工作后，我却受到了批评。在领导的指点下，我看到自己因为一点偷懒没有完成的工作所造成的问题。尽管只是少做了一点点，但是领导依旧都看在眼里。这样的压力下，让我不得不重新看待这份工作。

在这些日子的工作中，我认识到我们的领导真的非常的严格，且非常的负责。在酒店的工作，他每次都会亲自的检查，亲自的走访，对我们在工作当中的认真与否都了若指掌。在这样的管理下，我真正的体会到了工作的压力。

这让我们在之后的学习和工作中也更加的认真和负责。在每天的培训中，我严谨的学习，并主动的.学习酒店的规定以及要求，提高自己的工作能力，同时强化自己的工作纪律。

在工作中，我认真负责，完成好自己的工作后，我都会认真的检查一遍，防止再出现遗漏和问题。在过去的时候，我一直认为服务员的工作非常的简单，但是在x领导的带领下，我认识到，最简单基本的服务员工作，也是最能体现酒店服务的地方。为此，我在工作中不敢有一丝懈怠，认真、热情的为酒店的客人提供的服务。

自己在实习中的问题，还是在心态方面。尽管在领导的纠正中，我认识到了我们工作的重要，但是我却没有准备好一颗服务员该有的心态。在工作中，我只能死板的工作，遇上突发事件不能像又准备的同事们一样做好应对。这也给我带来了一些麻烦。

这次的实习中，我认识到了基本工作的重要，也学会了如何去通过自己的贡献提高团队的优势。尽管只是简单的工作，但是人有许多值得我们学习的地方。

**酒店实习报告篇十三**

实习的主要内容

一、实习目的：为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流

程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结

合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

二、实习时间：2024年8月至12月，共5个月。

三、实习单位：信阳市浉河王子酒店

四、实习岗位：餐饮部

五、工作性质：传菜员。

工作内容：1）餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：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。

这里不仅可以认识餐饮业的专业人士，您还有机会接触许多国内外的客人。这将是您事业发展的新起点。作为国内知名的餐饮管理集团，我们的使命是：致力发扬光大中华饮食文化，成为餐饮业中社会各界的首选，使客人真正品尝到健康、美味的菜肴和体会到优质的服务。我们的价值观是：通过优质的服务从客人处取得回报，员工通过自身的努力为公司创造利润，同时亦改善自己及家人的物质生活。同时，我们也深切了解自已身为社会企业公民应负的责任，并会竭尽全力成为热心公益及重视生态环境的良好企业公民。信阳王子酒店位于信阳市羊山新区百花之声，是委托王子饮食管理集团进行经营运作的顶级粤菜饮食酒店，是唯一一家地市级管理，也是唯一一家与政府合作联营单位。

在实习之前,同学们和我对实习充满了这样那样的猜想,但大家肯定都没有猜到实际的情况,社会上的复杂性真的给我们这些在校的大学生好好的上了一课.在实习刚开始的时候,我们多少有点不适应，心里有点波动。因为之前大家都没有这种实践的经历。突然间干些重活累活是有些吃不消,好在我们在积极的调整大家都很快的适应了岗位。

在实习过程中,我们大家表现出了吃苦耐劳的精神,表现出了集体主义精神，在工作过程中大家都表现出良好的职业道德,我们兢兢业业，严格按照酒店的相关规定与制度做好自己的分内工作，同时，遇到不懂的问题时虚心向老员工或主管请教，在与员工的交往中大家都表现得非常热情,结交了好多的朋友.这次实习中最让我感到高兴的事就是增进了同学们之间的距离,加强了班级的凝聚力,大家在一起不再像是以前那种死气沉沉的感觉了而是有说有笑非常的热闹,有什么事情大家一起解决,谁需要帮助大家都积极的向前,实习过程中正是有了同学们的陪伴才把枯燥的工作变得有了色彩！

一、实习的收获

通过这次实习,让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.。

这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓,使我们更容易将所学与实践联系起来;实习使我们认识到自身知识的缺漏,必须重拾书本,虚心请教老师,弥补自身的不足;实习使我们更加明确自己的努力的方向,必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养.这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来.我们要经常跟踪专业新技术,新动态,时刻走在时代的前列;还要注重积累经验,增长自己的见识.还要注重养成终身的学习习惯,扩大自己的知识面,才能促进自己不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识,增长了见识.实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会,明白了社会是与校园完全不同的.我们要学习的还有很多,我们要思考的还有很多,我们要想通的也有很多.总体的就业形势不容乐观,我们必须不於余力的去提升自己,不断的充实自己,才有能力迎接社会给我们的一次次的挑战。

这次实习还让我体会到了英语的重要性,在接待的顾客中,有很大一部分是外国人,于他们沟通交流需要的就是英语.以前身边生活的都是中国人,没觉得英语有什么用处,通过这次实习可是有很深的体会了,让我认识到了自己的不足,给了我努力学习的动力。

另外，这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心,要负责任,要动脑子.要正确认识自己的长处和不足,虚心学习他人成功的工作经验,踏踏实实地做好实习工作;在实习的过程中,多思考,多比较,用心体会,多尝试把所学的书本知识应用于工作实际;要认真及时地总结实习经验和心得,尤其是对实习中遇到的问题,要多分析,多请教,找出问题的症结所在,并努力克服.在实习过程中大家表现的都非常的有责任心,既然选择留下了,大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责,认真的干好本职工作,不偷懒,没有为班级和学校摸黑。

总而言之，这次实习，不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来，锻炼了自己，同时也给自己敲响了警钟,为今后的学习指明了方向.更震撼了自己的心灵,使自己的心态回到现实中,用现实的眼光去看待自己与社会。

二、实习的体会

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。

自身存在的不足

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常光顾王子酒店的客源主要是国内客人以及日外国客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。

另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，容易忽略一些不易发现的细节问题，如偶尔会忘记抹掉玻璃上的水迹；还有就是工作心态不够好，有时由于周而复始的工作而产生厌烦情绪，对工作不够热情，一些小事就引起心情的烦躁，由于坚持己见，不够虚心接受同事的批评，另外，由于过于追求完美，对一些重要的环节过于重视，因而导致在时间上的不必要浪费，影响了工作效率。

在通过这四个多月的实习锻炼和老师的殷勤教导，我逐渐发现了自己的缺点和不足，缺点、错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，在实习的最后阶段，当我意识到我的缺点后，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，同时也利用业余时间自学英语，争取在毕业后的工作岗位上把工作做得更好。

实习内容：本人于\*\*年\*月\*日至\*月\*日在广州中国大酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我被分配在\*\*\*\*公司实习。宴会部是中酒最辛苦的部门，也是最多东西学的部门，宴会部的工作不同于酒店其他部门，并不是像其他部门那样每天重复着同样的工作，而是保持本质不变每天都在变化创新的工作，每天都可以接触不同的人，不同内容、不同形式的会议，不同风格的宴会，是一个很好的实习部门。

实习时间：\*\*\*

实习生：\*\*\*

实习地点：\*\*\*

公司简介：\*\*\*\*酒店位于陕西韩城，公司本着以服务为基础,以人本为宗旨,以品牌为核心,以连锁为模式,以市场为先导,以学习为动力,以绿色为形象,以文化为风骨的经营观念,依托集团公司的综合管理和投资平台,以饭店业为主导产业,塑造强势品牌,实施连锁化经营,积极发展房地产产业,形成具有竞争力的房地产业特色,导入导入和孵化相关产业,强化产业结合优势构建产业联动发展体系。

实习目的：

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学一个多月的时间，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折毛巾和创造最大的利益。

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洗衣房的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人衣服，同时还结识了很多很好的同事和阿姨，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、个人与公司的关系

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，凤铂尔曼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。

实习主要收获和体会

（一）实习收获

酒店是一个综合各类各色人才、汇集和传播各种信息的复杂社会的缩影。经过这次实习，我受益匪浅，为不久的将来踏入社会提供一次重要的锻炼机会。

（8）我了解我们的酒店；（9）我预先估计客人的需要；（10）我对工作了如指掌；

（11）我欢迎每一位客人；（12）我遵守电话礼仪；（13）我关注每一位客人的个别需要；（14）我使客人在酒店得到个人化的服务；（15）我让每一位客人感到尊贵；（16）我给客人留下难忘的第一印象；（17）我保持灵活性；（18）我是一个亲切有礼的主人；（19）我会多做一点；（20）我对客人表示真诚的感谢。

2、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,为其再次光临奠定基础，而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。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，酒店服务员必须做到用心服务，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。

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。

4、工作能力的提高通过这次实习，我深切的体会到自己有能力做的事情必须自己做这个道理的深刻内涵。只有培养自己的独立处事能力，能够自己做的事情自己做才能更好地锻炼自己的处事能力，才能发现自己的不足，才能有更多思考创新的空间，才能在工作中不断进步。在工作上，有问题，有不懂的就应该大胆地请教同事和领导，而不是不懂装懂，自以为是；还要有团队合作精神，相互合作，相互帮助，团结一致。独立思考，认真总结经验教训，积极学习同事的优点，主动承认错误并改正总结，虚心接受别人的批评和意见，最后得到的才是最适合自己的东西。

（二）实习体会

1、自身的不足之处通过这次实习，我发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。在宴会部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都可以接触到，而在咖啡厅的多数是广交会的商客，由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情况都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

2、酒店存在的问题中酒是广州首批五星级酒店，我充满了希望与激情去实习，但实习开始之后，我发现一切都不是自己所期望的那样，现实与理想相差太远了，原来所谓的五星级酒店也不过如此。我个人认为中酒在建筑设计、管理方法、员工培训、员工素质等很多方面都存在着许多问题。以下两幅地图向我们充分展示了中国大酒店地理方位的利与弊。

实结：

直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。在中国大酒店我感受最深的是它并不能做到人尽其能，物尽其用。我了解到中酒长期都有实习生和帮工，酒店的人力资源非常充沛，甚至是过多了，但酒店的管理人员好象并不重视这个问题。还有酒店的从业者素质参差不齐，学历比较低，员工的工作经验都比较丰富，但宴会部的员工都比较年轻，而且素质都比较差，粗言秽语泛滥，虽然部门的高层管理人员知道存在这个问题，但并不引以重视。中酒的团队精神比较强，部门间的沟通和联系比较畅通，工作起来比较顺利，能够更好地为客人提供满意的服务。我觉得酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”，只有员工处在满意愉悦的状态才能为客人提供最优质的个性服务，赢得客人满意和再次光临。酒店要多提供员工培训机会，使员工的服务更加熟练化、标准化、规范化；特别加强员工素质培养，树立良好的服务形象；要有合理的薪酬制度，这是对员工工作的认可和生活的保障，也是提供优质服务的前提。员工满意是客人满意的基础。

**酒店实习报告篇十四**

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！

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