# 金陵饭店人力资源部实习报告-精品

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-05-16

*第一篇：金陵饭店人力资源部实习报告-精品毕业设计（论文）实习报告题目名称：金陵饭店人力资源部实习报告 院系名称： 班 级： 学 号： 学生姓名： 指导教师：2024年4月前言实习是每一个学生必须拥有的一段经历,它使我们在实践中了解社会，让...*

**第一篇：金陵饭店人力资源部实习报告-精品**

毕业设计（论文）

实习报告

题目名称：金陵饭店人力资源部实习报告 院系名称： 班 级： 学 号： 学生姓名： 指导教师：

2025年4月

前言

实习是每一个学生必须拥有的一段经历,它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后走上社会工作岗位打下坚实的基础。毕业实习是理论与实践相结合的重要方式，对管理认识从理论高度上升到实践高度的重要途径，对人力资源管理从概念到具体的企业实践。通过毕业实习，让自己认识社会，感触职业人的转变，在角色上从一名学生转变为企业管理者，将课堂所学理论知识转化为实践，运用理论知识认识问题，辨别问题，分析问题，解决问题，归纳问题，全面提高基本技能和专业知识，增强独立发现、分析和解决实际问题的能力。

经过三年多的专业学习后，在掌握了一定的管理基础知识的前提下，为了进一步巩固理论知识，将理论与实践有机地结合起来，按照学校的计划要求，本人于2025年2月8日至同年4月8日在南京金陵饭店集团有限公司进行了为期两个月的实习。实习是教学环节的一个重要组成部分，是实践性教学的主要方式。这两个月的时间里，经过我个人的实践和努力学习，在同事们的指导和帮助下，对公司的概况和管理机构有了一定的了解，对公司的人力资源管理及内部制度有了初步的认识，在人力资源部的实习中，在与其他人事人员交谈过程中学到了许多难能可贵经验和知识。通过这次实践，使我对管理实务有了了解，也为我今后的顺利工作打下了良好的基础。以下是我的实习报告。

目录

一、实习目的.........................................................................................1

二、企业概况.........................................................................................1(一)企业简介............................................1(二)公司公司人力资源工作简介............................2

三、实习公司人力资源管理操作流程.................................................2(一)入职离职处理程序...........................................................................3(二)试用期转正制度及程序...................................................................4(三)医务室诊病处理程序.......................................................................4(四)考勤制度及程序...............................................................................4(五)新员工入职培训程序.......................................................................5(六)员工国内培训程序...........................................................................6(七)员工出国培训程序...........................................................................6

四、具体实践工作.................................................................................6

五、实习心得.........................................................................................7

一、实习目的

1.深入社会实践，接触实际工作，了解企业现实状况和现代企业管理理念与发展潜力，调查企业人力资源管理工作中存在的问题以及其需求模式，发现和发掘企业现实的管理方式。特别是现代企业人力资源管理的发展趋势。

2.熟悉现实企业中人力资源管理的运作体系和管理流程，把所学理论知识应用于实际，锻炼社会实践能力，并在工作中学习新知识，对所学的知识进行总结提升，以指导未来的工作重点和职业发展方向。

3.掌握企业管理和人事管理工作的组织形式与基本方法，综合运用所学知识进行调查斫究，以培养发现问题解决问题的能力。

4.学习人力资源管理的实践经验，向从事人力资源管理工作方面的公司人员学习具体的人事操作，结合所学的理论知识，领会掌握，融会贯通，并培养实际操作能力，从宏观上了解人力资源管理的方法。

二、企业概况

(一)企业简介

南京金陵饭店集团有限公司是在原南京金陵饭店的基础上，经江苏省人民政府批准成立的国有独资公司。公司主要经营酒店业务，兼营国有资产经营、管理、转让、投资、资产重组等业务。

近年来，金陵饭店集团综合效益快速提升、主营业务迅速拓展、竞争实力持续增长，是江苏省政府“十一五”现代服务业实施纲要的重点项目企业。现金陵饭店集团拥有全资、控股、参股企业25家，在管高星级连锁酒店64家，集团公司核心企业---金陵饭店股份有限公司于2025年4月成功上市。

2025年7月在世界酒店业权威杂志《HOTELS》公布的全球酒店业300强排行榜中，金陵饭店集团名列全球第73位，是全球酒店集团100强、中国本土酒店集团前三强的知名企业。

南京金陵饭店，是中国现代酒店的先行者，明慧敦厚，婉约热忱；细意浓情的服务在国际酒店业盛受赞誉。金陵饭店是南京城市的 “中心地标”，东西方文化在这里交相辉映。作为“世界一流酒店组织”的成员，饭店以典雅舒适的尊贵客房，荟萃环球美食的各式餐厅，先进、快捷的商务会议设施，以及功能齐备的康乐服务，接待了无数海内外宾客及政要名流。金陵饭店矗立于六朝古都市中心。周边商业、外贸、银行等机构众多，往来机场、车站、码头十分便捷，是商务旅客及旅游者之理想选择。1983年开业至今，金陵饭店多次成功地接待世界多国政要及名流巨商。尊贵宾客、高端商务、精英会议已然将金陵饭店视为首选。金陵饭店雍容典雅，又不失为城市的先锋、业界的风向。豪华舒适的600间客房以及多种空间的会议场所，体现世界新潮的风格与品位。金陵饭店对环球美食具有自己的概念与创意，20余年研炼妙传，炉火纯青，中外宾客对“金陵”菜系赞不绝口。金陵饭店的氛围舒心温馨，员工热情专注，淡定大气，绵绵创新，这些，无不体现金陵饭店对酒店文化的深刻理解与千锤百炼。

(二)公司人力资源工作简介

人力资源管理是指在一定范围内的人口总体所具有的劳动能力的总和；或者说是指能够推动整个经济和社会发展的具有智力劳动和体力劳动能力的人们的总和。

人力资源管理是指根据企业发展战略的要求，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对企业中员工的招聘、培训、使用、考核、激励、调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥员工的潜能，为企业创造价值，确保企业战略目标的实现。是企业的一系列人力资源政策以及相应的管理活动。这些活动主要包括企业人力资源战略的制定，员工的招募与选拔，培训与开发，绩效管理，薪酬管理，员工流动管理，员工关系管理，员工安全与健康管理等。即：企业运用现代管理方法，对人力资源的获取（选人）、开发（育人）、保持（留人）和利用（用人）等方面所进行的计划、组织、指挥、控制和协调等一系列活动，最终达到实现企业发展目标的一种管理行为。21世纪是全球化、市场化、信息化的世纪，是知识主宰的世纪。在新经济条件下，企业人力资源管理必然要发生相应的变化。因此，企业人力资源管理系统将构筑在计算机网络平台上，形成新型的人力资源管理模式。我所在实习的公司注重人力资源培养，通过积极开展各种培训活动，着力提高员工的综合素质；通过优化业务流程，提高运营效率，降低运营成本，以目标化、细分化、程序化、量化来保证各项工作高效低成本的顺利执行与完成。

我的职位是人事助理，其职责主要包括：

1.协助上级建立健全公司招聘、培训、薪酬、绩效考核、劳资关系等人力资源制度建设。

2.管理劳动合同、员工信息资料及各类人事档案资料；执行人力资源管理各项实务的操作流程和各类规章制度的实施，配合其他业务部门工作。3.收集相关的劳动用工等人事政策及法规，负责员工社会保险办理；协助执行招聘工作流程，发布招聘信息，筛选简历及安排面试，办理员工招聘、入职、离职、调任、升职等手续。

4.协同开展新员工入职培训，业务培训，执行培训计划，联系组织外部培训以及培训效果的跟踪、反馈；帮助建立员工关系，协调员工与管理层的关系，组织员工的活动。

5.完成上级安排的其他工作。

三、实习公司人力资源管理操作流程

(一)入职离职处理程序

1.招聘程序及步骤

（1）招聘原则：因事设岗，因岗择人；先店内，后店外；公开招聘，平等竞争，择优录用。

（2）用人部门根据本部人员编制及淡旺季等情况通过与人事部协商有计划地招聘人员。

（3）员工提出辞职，部门应在三天之内以书面形式上报人事部，以便人力资源部提前进行人力调配。

（4）面试：任何面试人员必须首先到人力资源部面试，经人事主管考核签字后方可到用人部门进行第二次面试，由用人部门确定职位、工资、入职日期（每周一，若有特殊情况请预先通知人力资源部），后返回由人力资源部经理复核，再逐级审批后方可到人力资源部办理入职手续，否则视为无效。

（5）入职前员工必须准备好如下资料：身份证、本人有效学历证、相关资格证书、计划生育证、健康证、照片、制服押金300元。全体员工须办理南京户口担保手续，保安员须有户口所在地公安部门“无犯罪纪录”证明书。

（6）入职手续办理时间为每周一，入职培训时间为每周二及周三，到部门报到时间为每周四，部门在三个月内必须安排新入职员工进行部门内部的业务知识及技能培训。

2.离职手续办理

（1）员工辞职须向部门提交书面辞职申请。试用期内提前七天，试用期后提前三十天，否则扣除七天（试用期）或三十天（转正后）工资作为提前通知款。

（2）部门在收到员工辞职申请后，应首先了解辞职原因（可以挽留应尽量挽留），后由部门填写离职审批单，经员工本人及部门经理，总监签字后于三天内送交人力资源部依照审批权限审批。

（3）如员工属自动离职（连续三天旷工），则部门应于第四天将离职审批表报人力资源部。

（4）被开除员工的部门应于当天上报离职审批表至人力资源部并通知员工。被开除员工须于即日办理离职手续，酒店将永不再录用。

（5）如部门根据营业需要进行裁员，应提前七天（试用期）或一个月（转正后）通知员工本人，并在三天内以书面形式上报人力资源部。

（6）经过以上级别逐一审批后，在最后工作日由员工本人到人力资源部领取离职清单，并于三天内办完全部离职手续及结账手续。

（7）如因劣迹被酒店开除或辞退的员工将永不再录用，被裁员的员工将根据其表现在一年以后考虑再录用。

(二)试用期转正制度及程序

1.试用期合格后，先由员工本人填写“新员工部门入职培训检查表”及试用期内之工作总结。再由部门出具“人事考核/变动表”，对该员工试用期内之总体表现做书面考核，后统一报至人力资源部，经逐级报批后方可生效。

2.如不能通过试用期，部门应出具“人事考核/变动表”注明原因及延长试用期。如员工在试用期内表现不合格、体检不合格或被发现个人资料有虚假成份，酒店有权予以即日辞退并不予任何补偿。

3.转正员工享受酒店规定之工资及福利待遇。

(三)医务室诊病处理程序

1.医生接诊后要详细询问病史、发病症状、曾有否用药治疗，何种药品，目前病情发展如何。传染病者要询问家庭及个人传染病史，问诊要耐心。

2.检查要按各科疾病分科进行。专科疾病根据医生专业特长检查。并根据医务室现有器械及设备进行检查。

3.用药情况要详细在登记本上登记。

(四)考勤制度及程序

1.上、下班：员工必须按所在部门编排的班次上班、按时上、下班。上、下班时必须按规定由本人在打卡机上计打时间，不得委托别人代为打卡。

2.已到上班时间，本人还未到岗位时即视为迟到，凡未到下班时间，提前离岗打卡下班即为早退。如果员工打卡后没按规定时间到达指定工作岗位，同样视为迟到。迟到或早退每次均以十分钟为限，超过十分钟则按两次迟到或退计算，如果员工每月迟到一次扣除工资的1%，两次2%，以此类推，五次以上者扣除当月工资。

3.旷工：凡超过迟到时间1小时以上，或超过规定上班时间1小时未到达指定工作岗位，又无充分理由补假手续者，视为旷工。旷工扣除当日工资，并罚款5%的工资，旷工两天者，给予最后警告，罚款50%工资，连续旷工三天或三天以上者按自动离职处理，并扣除当月工资。

4.部门在每月月末前将部门考勤做好，当月考勤如有变动应提前做好记录。人力资源部有权随时查阅各部考勤纪录，并按考勤核查在岗位人员。如不在岗位或脱岗并不能说明原因将按旷工论处。

(五)新员工入职培训程序

1.准备工作

（1）由培训部通报培训人员名单，制定新员工培训计划；（2）培训教室和培训时间，确定培训科目和训导师；

（3）提前3天通知总经理及有关部门，准备好各类培训材料； 2.培训安排

（1）所有新员工到指定地点签到，请总经理与新员工见面并致欢迎辞；（2）请有关部门的经理与员工见面并简单介绍本部门的情况；（3）培训结束后进行考核，并将考核成绩记入本人培训档案；

（4）请各部门领导迎接新员工到岗，对新员工培训考试合格后，方可正式上岗。3.培训内容

（1）入职培训：酒店的历史，职业道德，酒店的组织结构图，酒店的管理人员任职名单，各部门所担当的角色、职能及产品，酒店的规章制度和工作程序，培训和发展机会，防火安全。

（2）部门培训：部门的职能与目标，部门与岗位的组织结构图，本部门、岗位与酒店其它部门、岗位之间的关系，部门及酒店的有关政策、规章制度和操作程序，参观介绍部门各部位，工作标准与评估。

(六)员工国内培训程序

1.推荐：填写培训申请表，部门直接主管签字，部门负责人同意并签字，报告内容：时间，地点，经费。上报总经理批示。2.费用控制

（1）酒店总经理批准的培训其报名费、教材费、考试费或比赛费原则上酒店给报销，但必须是考核合格，凭合格证书按三年分次报销，第一年30％，第二年30％，第三年40％报销。考试不合格，费用自理；

（2）一切和培训有关的费用，均需人力资源部部经理签字，经人事行政总监审核，报总经理批准后方可报销。总经理批准后，参加人需到培训部填写登记表。内容有：姓名、职务、部门，内容、费用、地点、组织者；

（3）汇报，对参加培训的人员，学习结束后到培训部汇报培训情况，并填写培训人员汇报表。

(七)员工出国培训程序

1.资格审查：工作满一年以上的有潜力的管理干部，业务骨干，技术尖子，根据酒店的业务发展，特别需要到国外学习、培训的员工。

2.申报：确定出国受训人选，确定出国培训计划，上报人力资源部经理、人事行政总监审核。

3.审批：总经理签字。

4.完善出国培训计划和具体安排并办理有关出国的各种手续，财务部审查出国人员培训经费预算。

5.签约：人力资源部组织出国受训人员签定出国受训人员协议书 必须为酒店服务满5年，并组织当地公证处作出国培训公证，若其在酒店工作未满期限其产生的经费必须分年摊销补偿。

6.总结、存档：提交培训报告及评估报告，副本提交培训部经理、人力资源部总监、总经理，参加海外培训的证书或有关信函都要存入受训人员的个人档案，受训人员回店工作安排。

四、具体实践工作

本次顶岗实习，我们以学生和准员工的双重身份进入到该实习单位。以学生身份进入该实习单位——在实习的过程中，我积极协助上级建立健全公司各项人事规章制度，并且在业余时间抓紧学习劳动合同及其相关内容，对工作中的劳动合同管理起到了重要作用。同时，利用互联网关注和收集最新的劳动用工等人事政策及法律法规，熟练运用办公软件对员工信息进行了整理归档，各类人事档案资料也整理得井井有条。我充分运用大学所学的管理专业知识，将理论与实践相结合，熟练地掌握了公司人力资源管理各项实务的操作流程和各类规章制度的实施，密切配合了其他业务部门的工作；凭借自己在招聘方面的长处，经过招聘主管的许可后，我积极协助招聘人员发布招聘信息，筛选简历及安排面试，以及办理员工招聘、入职、离职、调任、升职等手续，从未出现过差错，得到了同事们的认可和鼓励；和其他同事协同开展新员工入职培训，业务培训，执行培训计划，联系组织外部培训以及培训效果的跟踪、反馈，取得了良好的效果。另外，我还有效地完成了上级临时安排的其他工作。

五、实习心得

这次的实习经历让我终生受益匪浅。在工作中把每个人都当作良师益友，那么才有可能在工作中收获的更多。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的意义。以下是我在实习中总结的几点经验：

1.首先，要认真了解公司的整体情况和工作制度。只有对本公司有所了解，工作起来才能得心应手。

2.在实习的这段时间里，我的工作表现得到了公司部门领导的肯定和认可，赢得了领导的高度赞扬，公司承诺等我毕业之后将马上与我签订劳动合同。同时，整个实习过程中我还学到了很多在学校学不到的东西，也认识到了自身的诸多缺点和不足。

3.通过这段时间的亲身体验，感觉到实际的东西与学校学得的书本知识差距还是很大的，理论与实际的结合是需要磨练的。理论与实践相结合。书本上的理论看起来很乏味，有时也难以理解，但经过自己的亲身实践和操作，慢慢地就觉得很熟练，从而做到熟能生巧。如果不将理论上的东西指导自己的亲身实践，根本无法真正透彻理解它的真正含义。4.善于把握机会。如果上级把一件超出自己能力范围或工作范围的事情交给自己做，一定不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了可以随时学习，因为这也许是上级对自己的能力考验或是一次展示自己工作能力的机会。

5.以一名正式员工的身份要求自己。尽管只有三个多月的实习时间，但我努力把实习当成自己的第一份工作，把自己当成单位的一名正式员工来要求，经常思索自己该如何为企业带来更好的声誉和效益，在每一个细节上都严格遵循公司的规章制度，不放松，不懈怠。

6.强烈的责任感。既然在公司的岗位上实习，就要承担起这个岗位应有的责任。遇到任何事情都要有责任感，对负责的事情要负责到底，对确实有困难的工作直接向主管说明，决不能因含糊应承而影响工作的按时保质保量完成。

7.团队精神至关重要。众人拾柴火焰高，一个人的力量总是有限，在工作过程中这一点更能体现出来。团队在完成一个项目时，需要有能力的领导来合理分工，合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，默契配合，共赴成功，这才是现代管理的精髓。

这一次实习虽然时间短暂，但是依然让我学到了许多书本上无法得来的知识。通过实习，能够更好的了解自己的不足，了解会计工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划。

**第二篇：金陵饭店战略分析**

金陵饭店战略分析 1.酒店简介

南京金陵饭店集团有限公司下属的金陵饭店位于南京市鼓楼区汉中路2号，新街口商圈地带，是江苏省首家五星级酒店，是国有独资企业。先后荣获“全国最佳五星级饭店”、“2025年全国质量管理先进企业”、“中国饭店业民族品牌先锋”、“中国最佳商务酒店”、“中国十大最受欢迎酒店”等称号。曾多次成功接待党和国家领导人及德国前总理科尔、美国前总统老布什等。拥有豪华舒适的600间客房以及多种空间的会议场所，并与全球500强企业、国内大公司、世界著名旅行代理商建立了密切合作关系，拥有南京地区最大份额的境外客源市场，商务客人比例高达95%以上。同时，金陵饭店是曾经的南京第一高楼，南京的标志性建筑。金陵饭店是曾经的南京第一高楼，南京的标志性建筑。金陵饭店曾经的荣誉：中国第一高楼；中国第一家由中国人自己管理的大型现代化酒店；中国第一个高层旋转餐厅；中国第一部高速电梯；中国第一个高楼直升机停机坪。

2.酒店客源及业务

金陵饭店是经国务院批准成立的全国首批旅游涉外饭店之

一、江苏省首家五星级酒店。1983年开业至今，金陵饭店多次成功地接待世界多国政要及名流巨商。尊贵宾客、高端商务、精英会议已然将金陵饭店视为首选。金陵饭店雍容典雅，又不失为城市的先锋、业界的风向。豪华舒适的客房以及多种空间的会议场所，体现世界新潮的风格与品位。金陵饭店对环球美食具有自己的概念与创意，20余年研炼妙传，炉火纯青，中外宾客对“金陵”菜系赞不绝口。

3.金陵饭店多元化经营主要战略

（1）持续创新打造精品形象

立足精品商务型酒店，金陵饭店不断创新经营理念，充分发挥资源优势，优化客源结构，锁定海内外商务、精英会议及高端客户，建立了“金陵市场营销系统”，系统直接订房量就达到了每月客房总量的75%，与在宁60多家世界五百强企业签订了长期订房协议，商务客人比例保持在96%以上。公司用心传承中华

美食文化，充分挖掘餐饮文化特色，提升精品环境和餐饮附加值，不断推陈出新、做精做细，引领高层次、精品化消费需求，倡导绿色、营养、健康的理念，并与现代时尚有机融合。注重从传统的产品经营上升到经营理念、经营文化，“精品金陵”形象和美誉度不断上升！

金陵饭店把“以客为尊，追求卓越”的服务理念、创新和效率融入经营管理的各个环节，着力营造高雅、温馨的精品酒店氛围。金陵饭店将人文理念融入酒店的经营中，为宾客提供更加贴心、安全、舒适的服务环境，给予更多的人文关爱。金陵饭店将生态理念融入经营管理，绿色环保引领消费时尚。

金陵饭店还从采购源头抓起，坚持使用绿色生态原料。金陵饭店与所有供应商签订了食品安全质量承诺书，严格执行各项检测制度，把好验货、加工、保管、烹饪的每道环节，确保了食品健康和安全，体现出一流的规格水准。

（2）注重信息化建设，引入高科技提升服务水平

金陵饭店不仅以人本管理和精细服务赢得竞争优势，更注重信息化建设，聘请了IBM公司为专业顾问，与处于行业领先地位的西软、金蝶、Platinum等多家公司合作，形成了酒店前台运营、市场营销、物流管理、人力资源、财务管理、办公自动化等IT系统，通过信息化技术逐步实施营销全球化、服务精细化、采购网络化，增强了科技领先优势，实现了利用现代高科技手段提升传统服务业的全新突破。中央预订系统、金陵贵宾计划、语音信箱、呼叫中心、短信平台陆续投入使用，金陵饭店网站成为国内酒店业第一家拥有强大在线功能的“中字号”网站，金陵饭店物资采购系统成为酒店业电子采购的示范样板，建立了4000多个酒店物资品种，320家供应商已实现网上交易，系统的专业化运作和规模化效应大幅度降低了酒店成本费用。

（3）“高星级酒店+商业地产”扩张稳步推进

金陵饭店发展战略是“重资产”扩张，利用上市打造资本运作平台，通过收购、控股、参股等途径，推进“高星级酒店+商业地产”联动发展模式，兼顾长、短期投资收益，实现资源共享、优势互补,进一步扩大资产规模和利润空间。投资高星级酒店能延伸品牌效应，带来稳定回报，并推动物业增值，实现企业稳健增长；就成长性而言，商业地产开发包括高档写字楼、酒店式公寓、精品商铺等，可租可卖，灵活度高、变现能力强。

（4）充分利用政策优势，推行上市战略

金陵饭店股份有限公司由南京金陵饭店集团有限公司作为主发起人（控股股东），联合新加坡欣光投资有限公司、江苏交通控股有限公司、江苏省出版印刷物资公司和南京消防技术服务事务所四家发起人，于2025年12月30日发起设立，2025年12月31日进入上市辅导期。于2025年4月6日正式上市。金陵饭店集团公司是在原南京金陵饭店基础上组建，于2025年10月成立的省属国有独资企业。2025年7月，作为优秀民族品牌的“金陵”被江苏省政府列入“十一五”期间《关于加快发展现代服务业的实施纲要》予以重点扶持。作为控股股东的金陵饭店集团公司在政策上具有先天优势，其上市策略是金陵饭店集团公司抓住机会做出的正确抉择。从而为之后的融资扩张提供了重要的资本来源。

（5）积极构筑高素质、专业化人才平台

公司系统实施了人力资源的规划、开发和培训，有计划地为管理人员和员工设计了最适合其自身特点的职业生涯规划；建立了先进的人才培养、引进和激励机制，健全了科学的薪酬分配体系，加大专业化培训力度，坚持针对性、前瞻性、系统性相结合，加强了人才梯队建设，不断培养、引进优秀管理人员和技术骨干。

4.金陵饭店战略主要策略探析(1)企业文化的统一和强化

金陵饭店将企业文化赋予新的时代内涵，努力为员工创造一个“真实”的环境，强化员工的危机感和竞争观念，形成了热爱企业、珍惜品牌、诚实守信、注重管理和服务细节的企业文化，“诚信、团结、专业、创新”的企业精神深入人心，成为贯穿企业经营发展的灵魂。企业目标：建设中国人自己管理的、具有国际影响力的百年老店。企业经营宗旨：以客为尊，追求卓越。

企业经营哲学：致力于为宾客提供超越期望值的高品质产品和服务，为宾客营造温馨的生活空间；致力于提升市场竞争力、国际影响力和持续发展力，为公司创造最大的盈利空间；致力于凝聚人、引导人、激励人，塑造高素质精英团队，为员工创造职业成长空间；致力于关注民生，创造丰富的物质财富和精神财富，为社会创造更大价值空间。

(2)持续创新的管理模式

金陵饭店持续的创新能力主要体现在管理创新、产品创新、服务创新和技术创新上。从“酒店经营”走向了“经营酒店”。建立了先进的质量管理体系，既有国际一流水准，也有自己的特色。曾获得“全国质量管理优秀企业”，成本控制体系、薪酬分配体系也在全国多次获奖。

“金陵饭店”的品牌、人才和文化优势是源于它对于创造民族品牌的责任感、使命感、荣誉感；源于它通过高起点的先仿后创、不断创新，创立了融合国际水准和中国传统文化的经营管理体系；源于它企业自身的战略建设、制度建设、文化建设。为打造百年老店、保持企业肌体健康，金陵饭店每一个员工都把诚信、责任、求实烙脑海中，把永不满足和创新、创造精神放在企业文化的重要位置。

(3)创新的经营理念

金陵饭店大力实施精品战略，通过创新经营理念，整合优势资源，锁定海内外商务、精英会议及高端客户，实现了发展目标客户的新突破。企业用心传承中华餐饮文化，不断博采众长、推陈出新，做精做细金陵美食，提升经营环境和附加值，使金陵美食始终走在南京餐饮市场的最前沿。

(4)企业扩张模式发展途径

“品牌+资本+管理 ” 新型扩张模式“酒店+商业地产”联动发展模式外延式扩张战略重资产扩张战略

[1] 曾国军旅游企业战略管理[M].1.旅游教育出版社, 2025。

[2]蔡红 加强企业战略管理,增强企业核心竞争力[J].中国商贸,2025,(27):118-119.[3] 金陵饭店股份有限公司《金陵饭店股份有限公司 2025 年报告摘要》。

**第三篇：饭店实习报告**

很早以前就听到了大三的下半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，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。综合自己的总体计划，我决定选择酒店实习，并且经过父母的介绍安排到了一家酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店——桃园大酒店, 名字对于许昌市民来说都非常熟悉，原来桃园大酒店建于1995年，是一家三星级酒店。我对这家许昌人耳熟能详的酒店抱有很大的兴趣——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么。这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？我抱着这些疑问进入了这家酒店。

第一部分：中餐部

桃园酒店的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括芝兰厅、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）。我和新去实习的10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每3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感到挺满意的，这也正和我的心意。

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。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芝兰厅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！

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？

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！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，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。

第二部分：西餐部

桃园的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”，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。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始抗议起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢？

西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢？我们虽然在酒店只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢？

第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门。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！

第四部分：总结

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：

一、应该改变传统的对待员工的态度。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。

二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。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，使我对酒店行业有了深入的了解，对我自身能力也有了很大的提高，希望今后能多参加这种实习，不断地提高自身的水平和素质。

**第四篇：饭店实习报告**

饭店实习报告

饭店>实习报告

（一）实习地点：广州金桥酒店

实习目的：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。更重要的是让我们学会一种服务精神，培养服务意识。

实习时间：20\*\*.10.14------20\*\*.10.30

企业介绍：、金桥酒店（Golden、Bridge、Hotel）、位于五羊新城商业区、毗邻珠江新城、琶洲国际会展中心、广州火车东站、地理位置优越、交通方便。

该酒店成立于1994、年、隶属广州发展集团有限公司，20\*\*、年

3、月进行全面装修改造，20\*\*年

10、月

13、日、重新营业、并委托岭南花园酒店管理有限公司进行经营管理，20\*\*、年

10、月被全国旅游饭店星级评定委员会评定为四星级酒店。

改造后的金桥酒店、简约时尚、极具现代感。302、间客房、中西餐厅、酒吧、多功能会议室、健体中心、美容美发、旅行票务中心、银行、商场等配套设施一应俱全、是旅游与商务人士的最佳选择。

实习部门：客房部套清新淡雅的客房及套间、均备有特大睡床或双人床、以及全景落地式大窗、客人可以俯瞰酒店270、度扇形中空大堂抑或是饱览城市醉人夜色。照顾到每位客人商务居停的每处细节、所有客房均提供宽带上网服务。

为了满足高级商务人士的个性化需求、酒店设有独立的行政楼层、为他们提供一系列独享的优惠及尊崇服务。

位于酒店四、五楼的高级房均备有特大睡床或双人床、全景落地式大窗，以及齐全的客房设施，为客人创造舒适、温馨的居停空间、。酒店六楼设有专门的行政楼层，环境豪华典雅，专为商务精英人士度身订做。

酒店的员工等级制度非常严明，这一点在客户部表现得更突出，各个“、阶层”、的员工都有：帮工、实习生、普通员工、Captain、副领班、领班、主管、副经理、经理等等，各自的服装上会有所不同，我们也可以根据服装猜测一个员工的“、等级”、不同级别的员工在同一个工作场所工作，都是为了更好地服务客人。员工之间关系融洽，工作环境比较轻松与和谐。

工作内容：我在酒店的职位是二楼的台班员、做的是比较基础的台班员工作、每天准时到管家部办公室报到、领取二楼的楼层台班表和当天该楼层的客人名单、领完之后、便到二楼的主厅值班、将客人的资料填入楼层台班表、客人进出时、要为他们按电梯服务、每一位客人的房号和样貌都是我必须记住的重点、每一个房客出入情况必须记录在案、他们有任何问题、或者需要服务、我都必须尽力去解决得让他们感到满意、这个职业说重要也不重要、说不重要也挺重要的。

以上是我最主要的职责、另外、因为我任职的楼层是二楼、那里分布着一个迷你形的餐厅、酒吧和酒店的大部分办公室、所以、有时我在早餐期间、还帮忙收早餐券、而且必须熟悉楼层的客房和办公室的分布、以便于为不清楚方向的顾客指路。

总之、说到底、我的一切工作都是为了保障该楼层每个房客的人身安全和财产安全、以及让每位房客有宾至如归的感觉、有时、我感觉到自己不仅是酒店的一名实习生、而且还成为客人的朋友呢！

专业知识应用：与上次的实习相比、这次的实习中、我的专业知识算是应用得淋漓尽致了、我们的专业课程中、酒店英语修得相当少、而且本人对本专业课程重视程度不高、可是在这次工作过程中、唤回了我以前很多知识、在与老外沟通中、尤其是给他们解决问题时、很多在课程中学到的专业词汇与术语都应用到了、而且在工作过程中、不仅运用到课堂中所学到的知识、还学到了许多课堂上所学不到的术语与专业词汇、一些只有在酒店才会用到的句型、只有在那里听到人家在说、才会真正进入脑子、成为自己的东西、而且一些东西、如果没有身临其境、没有亲自进入那个工作环境、是有可能永远学不到的、或者是你永远不会意识到那片知识区域是空白的、我认识了很多客房部里的术语、有客房里的一些设施与设备的英语专业术语、一些客户服务的专业用语、由于兼顾了北吧那边的服务、我也学了一些餐厅的专业用语、这是我觉得这些都是这次实习中、最大的有形的>收获。

另外、我还学到了在社会中的一些特有的东西、首先、学会如何沟通、这就包括了我与同事之间、我与领导之间、我与客人之间的沟通、与同事的沟通以及与领导的沟通完全不存在任何问题、因为他们对我都非常的好、非常的照顾、领导把我们当晚辈一样看待、每当走过我的岗位时、都会>慰问几句、让我感觉分外暖和、他们都很肯教我们一些东西、当然、涉及酒店的一些程序或机密的、就当然对我们保密了、毕竟我们只是实习生而已、每个部门的同事、不是把我们当妹妹、就是把我们当朋友、感情好得不得了、每天楼面部长、服务生、领班、行李生、餐厅员工都会来和我聊天解闷、调侃说笑、让我感觉整个酒店就是一个大家庭、很多大哥哥、大姐姐疼着的感觉真好、与这两者相比之下、与客人的沟通的难度就高一些、因为毕竟这是酒店、客人都是来自全球各地的、各种人都有、所以我几乎啥脾气的人都对付过了、脾气好的人占大多数、我非常感激他们、只要他们回应我的问候、或者说一声谢谢、甚至只有他们礼貌地点一下头、我都会非常感激的、遇到难缠的客人、我只能硬着头皮对付、勉强挤出微笑面对他们、面对客人无理的埋怨与责怪、我也当作耳边风、这是那里工作经验丰富的工作人员教授给我的方法、看到酒店的工作人员、觉得有点无奈、年纪和我差不多、甚至比我还小、就有一种看透红尘的苍桑感了。

不足之处与努力方向：、既然学得到东西、那就证明我还存在着不足的地方、首先、专业知识不足、有很多时候、我连一些最基本、最简单的家电器的英文都不会说、一些酒店行业专业用语还不懂、其次、事前准备工作做得不足、对酒店不够了解、以致有时客人问路时、我也无法及时为他们解答、最后、也是最重要的一点、就是学生气太重了、学不懂如何将自己的情绪掩饰得更好一些、当有些客人无理地埋怨和责怪时、我承认我确实不开心、但是仍然保持微笑、可是又觉得委屈、事后就觉得自己的笑容太假了、僵在脸部、事后、又自己独自伤心、拿别人的错误来惩罚自己、还没能做到像那里的员工一样泰然处之。

这次实习就这样结束了、舍不得那里的每一个人，舍不得那里的环境、最后、拍了很多照片作为美好时光的留念。

饭店实习报告

（二）实习时间：20\*\*年8月2日--20\*\*年1月30日

实习地点：广西南宁民族大道129号最佳西方（精品）红林大酒店

实习内容：红林大酒店宴会部

红林大酒店宴会部不单单接宴会，还要接会议。而开会议的人将入住本酒店，吃呢，可以到二楼的西餐厅吃自助和零点；也可以在三--四楼的中餐豪华包厢去吃粤菜；当然了，还可以在二楼的红林厅吃。所以说会议将带动客房、西餐、中餐和宴会部的收入。宴会部在酒店还起很大的相连作用啊。

在这次为期6个月的酒店实习，我就在宴会部实习的。

在宴会厅呢，就是根据客人的要求来定台型。比如说：婚宴呢；就要用红台面、红椅套和红地毯。庆典呢；也可以用红桌面，也可以用黄桌面啊。台型呢，就根据客人的数量，结合主人的要求来摆了。摆好台型就摆餐具：筷子、筷架、翅碗、味碟、勺子、骨碟、餐巾。还有杯子：饮料杯、红酒杯和白酒杯。他们都要按一定的距离和排位摆整齐、美观。当然，还要确保它的干净、无破损和卫生。这摆台还是很花工夫的。摆好了就站位，等待客人的来临。接着就由中餐传菜人员传菜进来，我们就开始服务客人了。客人吃完离开宴会厅后，我们又要拆台了，把脏的餐具拿出去，有管事部的阿姨叔叔们把他们拉走。做完了拆台就收脏桌布和椅套，然后打扫客人留下的垃圾。要是地面很脏的话，就要叫PA（public、area）部来洗地毯，洗地毯呢，就要把桌面全部滚出去。这样就要加大我们的工作量。如果明天还有宴会的话，就要把明天的台型拉出来。要是那样的话，就要凌晨2点多才能下班了。真的很累人啊！

而会议室呢，也一样啊。根据客人的数量，结合主人的要求来摆。遇到一些重要的会议和一些调蛮的客人，迟迟都不能定下台型，摆好的台型客人觉得不满意的话，就要马上另外换啊。随时都有加减开会的人员数量，所以就要随时加减椅子和茶具。而且，家茶水的时间是5分钟一次。还没有加完一次，前面的人已经都喝完了，所以要加快速度加茶水，真的折磨人，很累的。别的部门都说，宴会部的女人当男人来用，男人当超人来用呢。说的还真的很对啊。

实习感受：、还是学到了很多知识

一、对待客人的服务知识，“客人就是我们的上帝”要有这个意识在我们的心中，服务就会正规化一点，服务客人要做到“三轻”“四勤”，要用眼神去和客人交流，、要懂的他真正想要什么，懂的客人要什么就能针对的个性服务。从而达到客人的满意。但是在服务当中还是会遇到一些提出过分要求的客人，我们还是不能说“不”、，只能婉转的告诉他，“对不起。我们这里„„”。客人就不会在说什么了，所以我总结了一个链：只要顾客满意就能达到效益满意，只要效益满意老板就满意，这样就能为员工带来满意了。嘿嘿。

二、了解了很多粤菜代表菜：

盐锔鸡「特点」制法独特，味香浓郁，皮爽肉滑，色泽微黄，皮脆肉嫩，骨肉鲜香。

炖柠檬鸭「特点」原汁原汤、汤清肉烂煲仔鱼丸。以广西武鸣的最出名。

夏秋时节，岭南酷暑炎热，时令的菜肴如\'八宝鲜莲冬瓜盅\'、\'百花酿鲜笋\'、\'蚝油鲜菇\'、\'白灼鲜鱿\'、\'白灼海虾\'、\'油泡鲜虾仁\'、\'清蒸海鲜\'、\'白切鸡\'、\'明炉乳猪\'、\'挂炉烧鸭\'，烤乳猪、白灼虾、龙虎斗、太爷鸡、香芋扣肉、红烧大裙翅、黄埔炒蛋、炖禾虫、狗肉煲、五彩炒蛇丝、菊花龙虎凤蛇羹等都是饶有地方风味的粤名菜最体现南国的风味特色及岭南人喜爱清淡、爽口的食性。

三、粤菜的特色：

粤菜用料十分广泛，不仅主料丰富，而且配料和调料亦十分丰富。为了显出主料的风味，粤菜选择配料和调料十分讲究，配料不会杂，调料是为调出主料的原味，两者均以清新为本。讲求色、香、味，型，且以味鲜为主体。粤菜选料广博奇异，品种花样繁多。、用量精而细，配料多而巧，它的口味比较清淡，而且随季节时令的变化而变化，夏秋偏重清淡，冬春偏重浓郁，追求色、香、味、型。食味讲究清、鲜、嫩、爽、滑、香；调味遍及酸、甜、苦、辣、咸；此即所谓五滋六味。

四、粤菜系的摆台方式

1、定位：从主人座位开始，沿顺时针方向定盘，与桌边1cm，盘与盘之间距离相等。10人或12人将桌面平均分好距离。

2、摆筷架和筷子：筷架摆在餐盘的右上方，筷子后端距桌边0.5cm,距餐盘边1cm摆在筷架上并且图案向上。

3、翅碗和味碟：翅碗放摆在餐盘的左前放，距骨碟1cm，味碟则在骨碟的正前方。

4、勺子：则放在翅碗里面，勺柄则向左方向。

5、杯子：宴会用三个杯子，葡萄酒杯，白酒杯和水杯。先将葡萄酒杯摆在骨碟的正前方，白酒杯摆在右葡萄杯的右边，水杯摆在葡萄杯的左侧，距葡萄酒杯1cm，三杯横向成一直线。

6、牙签：在筷子的右方，并距离1cm,离左边3cm.7、餐巾：把餐巾折叠成形状后打开放在骨碟上。

8、摆烟缸：烟缸摆在正付主人的右边，其他的三个就和主人位成一个十字架相对摆。

9、摆菜单：摆在正付主人的对面，也可竖立摆在转盘上面。

五、自己的一点看法

酒店赢利必须提高服务质量

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。而且能够使顾客得到虚荣的满足，达到心理需求的满足而满意，从而为企业树立良好的品牌和形象。在红林大酒店我们看到，酒店领导不是很重视员工服务的>培训，对于我们长期实习生，是经过培训后才上岗。但是对于新的员工就没有那么的在意了，尤其是临时来的钟点工和一些新的中专实习生，所以，我认为对员工进行培训和指导，才能不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们酒店，你们的形象就是我们酒店的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”、等等话语。

也希望高层领导也能言出必行，能做到表率的作用。这样，员工才能和领导一心为酒店服务，才能为酒店创最大的收益额。就向中国--东盟贸易会一样，“合作共赢”员工、酒店还是客人都能获利。

六、实习总结

通过这次为期六个月的广西南宁最佳西方（精品）红林大酒店实习的酒店管理实习，使我比较全面地直观地了解了一个酒店从开始装修到试营业再到营业的全部过程，认识劳动是多么的辛苦，酒店开荒的经历让我刻骨铭心，天天在尘埃和油漆味道里面穿行，天天吸尘和吸“毒”啊，但是，我都坚持下来了，没有半途而废打退堂鼓。开荒，是我难得的为酒店出的一份力。我可以骄傲的给新来的员工说我那时候的经历。这半年来让我理解到了管理实践的重要性。为我的理论知识打下坚实基础。也为我以后的工作打下了一些经验基础。

有了这份工作经验，我就想以后如果我靠不到导游证的话，如果就当地的旅游景点连地陪和景点讲解员都做不了的话，如果我在旅游行业闯不出来一条路的话，我还可以继续做酒店啊。因为我还有这么宝贵的酒店实习经验啊。

饭店实习报告

（三）我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习，不同的同学在不同的部门，有在前台换币的、在餐饮服务的，也有在客房服务，我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习，巩固自己所学的专业知识，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，但同时也带给了我更多的思考。

一、目的与任务

1、通过实践教学，加快学生对专业知识的掌握，使学生在理论的指引下，熟悉饭店各部门的工作性质和任务，参与饭店的经营管理过程，被淹基本专业技能和心理素质，树立敬业精神，同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游>心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动有机结合，能够进一步加深对理论知识的理解，培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

二、基本要求

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下，在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤，有目的、有计划地进行实习，并通过实习。

三、实习内容

（一）、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

（二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商品不一样的要求。比如很重要很重要的是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可能代表的意义，纪念章纪念的是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1、下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

（1）签单

饭店商品与普通商品最大的不一样也就在于它可以签单，可签单这一要求也是很严格的，也是很重要的。如果是普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

（2）现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

（3）支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜台，五天后客人可凭柜台开的粉色小票来取现金。

（4）信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和对客人的笔体。

（5）送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

（6）开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

（7）商品部工作流程

早班：提前十分钟打卡，擦柜台，查点货物情况，及时上货，迎客做商品，交接班，下班十分钟后打卡

晚班：提前十分钟打卡，交接班，查点货物情况，及时上货。迎客做商品，做账，关门，下班十分钟后打卡

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出缺勤状况的。

（8）注意

A、交接班是很重要的，一定要把没做完的工作交代好，是有客人要货，还是有客人要取货或是别的B、做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对什么产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。

C、晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

D、有关于打折的问题在直接拒绝，实在没有办法的问主管，不可以自作主张。有其他的任何特殊情况都找主管

2、在饭店的服务要做到

（1）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。问候是随时随地的，不管是什么样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

（2）在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

（3）要尊重客人，特别是有些客人觉得你只是个实习生或者只是个普通的服务员，他会觉得你没有很多权力来决定他所需要的，所以就算你跟他已在强调的事情他还是会让你问一下你的上层，为了表示随客人的尊重，那么即使是在知道的情况下也要问一下，以示对客人的尊重（4）完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有个的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

（5）服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一。棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。

3、特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

四、实习总结

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道„„我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活，一句话：忙并快乐着，累并快乐着！

（一）实习收获

1、服务意识的提高

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，我们是来实习的，是来吃苦的，是来锻炼的，所以门不再是等人服务的人，而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯，微笑不仅仅是北京最好的明信片，更是服务的明信片。

2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，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 credit card时，就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。

3、原来学习是那么的重要

强硬、专业的业务知识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大，那里的人学历没我们高，但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足，许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是那么的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

（二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

在xx饭店的日子让我强烈地感到饭店时社会文明的窗口，各种各样的恩因为各自的原因几句饭店的时候，他们会无形地进行交流，饭店内核饭店外以及客人之间，他们每个人都在传播者关于自己的文明见闻。在接待外宾的时候，优秀的饭店服务展示的是中国的形象，是中国的社会文明。提高饭店的服务水平，在迎接外宾的时候，是在提高中国的社会文明和形象

2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽自己的一切努力让客人感到满意。我们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。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。

3、推销产品要先推销你自己

据调查，有71％的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。

4、坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站姿的，总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的利礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼，希望我们能用我们的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

可是我的最大体会是：每个人都习惯于自己的角色，在角色种欢欣地表演，在角色之外我们还有多少东西呢。我们到现在为止西欧那个小到大的角色一直都是学生，土地让我要自己长大，我们要开始去当在社会中一个独立人的角色，而即使是这个角色也不是我们最终的角色，那我们怎么办呢？我们要在实习中学会角色的转换，而且这个角色的转换不会影响我们正常的生活，那么我们就要使因不同的角色，重要的是是我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习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实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将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。

**第五篇：饭店实习报告**

---------------

饭店实习报告

（4）完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有个的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

（5）服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一.棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。3.特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，--------------

---------------还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

四、实习总结

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道......我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活，一句话：忙并快乐着，累并快乐着！

（一）实习收获

1、服务意识的提高

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，我们是来实习的，是来吃苦的，是来锻炼的，所以门不再是等人服务的人，而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯，微笑不仅仅是北京最好的明信片，更是服务的明信片。

2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，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 credit card时，就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。3.原来学习是那么的重要

强硬、专业的业务知识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大，那里的人学历没我们高，但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足，许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是那么的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

（二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

在xx饭店的日子让我强烈地感到饭店时社会文明的窗口，各种各样的恩因为各自的原因几句饭店的时候，他们会无形地进行交流，饭店内核饭店外以及客人之间，他们每个人都在传播者关于自己的文明见闻。在接待外宾的时候，优秀的饭店服务展示的是中国的形象，是中国的社会文明。提高饭店的服务水平，在迎接外宾的时候，是在提高中国的社会文明和形象

2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽自己的一切--------------

---------------努力让客人感到满意。我们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。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。3.推销产品要先推销你自己

据调查，有71％的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。4.坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站--------------

---------------姿的，总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的利礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼,希望我们能用我们的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

可是我的最大体会是:每个人都习惯于自己的角色，在角色种欢欣地表演，在角色之外我们还有多少东西呢。我们到现在为止西欧那个小到大的角色一直都是学生，土地让我要自己长大，我们要开始去当在社会中一个独立人的角色，而即使是这个角色也不是我们最终的角色，那我们怎么办呢?我们要在实习中学会角色的转换，而且这个角色的转换不会影响我们正常的生活，那么我们就要使因不同的角色，重要的是是我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习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实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经历风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善--------------

---------------自我，让自己成熟起来。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将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 本新闻共3页,当前在第2页 1 2 3

--------------

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！