# 旅游管理专业酒店实习报告（5篇范例）

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-01-12

*第一篇：旅游管理专业酒店实习报告旅游管理0707班学号：\*\*\*\*\*\*\*\*实习地点:湖南天玺大酒店实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.实习时间:XX-07-24——XX-07-2...*

**第一篇：旅游管理专业酒店实习报告**

旅游管理0707班

学号：\*\*\*\*\*\*\*\*

实习地点:湖南天玺大酒店

实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.实习时间:XX-07-24——XX-07-2

4一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。XX年9月正式通过四星级酒店评定。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程；距火车站4公里，10分钟车程；距步行商业街3公里，5分钟车程；距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

酒店拥有216套客房，其中包括总统套房；拥有可容纳700多人同时就餐的中、西餐厅，咖啡厅；还拥有29间包房的豪华ktv歌舞厅和可容纳100多人的修仙桑拿中心及酒吧书苑等。融现代风格和湘湖文化内涵的先进设计与合理的功能布局使旧点设备设施完善、先进，装修装饰豪华、典雅。酒店集住宿、餐饮、会议、写字楼出租、购物、休闲娱乐为一体。国际酒店集团现代化管理和先进的经营理念使天玺大酒店成为宾客旅游观光、商务活动、会议展览、娱乐修仙的最佳选择。

我实习所在的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层实习报告服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，07、21号房为商务单人房，07、07、07、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼-23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。07房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1.整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2.每日更换住客的床单和毛巾

3.适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4.配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5.必须接待好vip的客人，热情周到

6.每日清理工作车，保持常新状态

7.保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8.提供酒店订下的多有服务给入住客人

9.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

10.报告领班每日退房遗留情况

11.报告领班每日住客特殊情况

12.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

13.报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班： 7∶15——15∶30

d班： 8∶45——17∶30

中班b班：15∶15——23∶30

晚班c班：23∶30—— 7∶30

早班的工作流程：

1.7∶15准时到岗

1.1 整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态。

1.2 了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退房号、空房状态和实习报告维修房状态。

1.3 主任召开例会。

2.7∶45上楼层

2.1 巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2.2 对公共区域维修问题的检查及跟进

2.3 检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2.4 仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2.5 先做空房和维修房的卫生

3.8∶45打扫住客及退房卫生

3.1 完成服务中心传达的指令和服务

3.2 查退房的消费情况

3.3 做房间卫生的顺序：赶房-vip房-请即打扫房-走房

3.4 第二批早班接班，与领班交班

4.9∶00 d班接班

4.1 d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4.2 报告领班特殊事项

4.3 清理房间

5.10∶00

5.1 收洗衣（12∶00am之前除dnd/dl的房间，均须先打电话征询客人是否有衣服送洗，若无人接听电话则敲门进房询问）报告领班洗衣情况

5.2 补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5.3 清理房间

6.11:00-11:30 a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交实习报告班特殊事项）

7.11:30-12:00 d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7.1 整理工作车，7.2 检查是否已将洗衣送到洗衣房

8.13：00 继续清理房间

9.15：00完成房间的清理

9.1 工作车的清洁

9.2 清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9.3 a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9.4 a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10.a班下班，到房务中心签退

11.16：00 d班房务员继续清理房间

12.17：00 d班房务员完成房间的清理

13.工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14.17：30 d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

欢迎登录feisuxs[]，内容来自互联网,转载请注明出处！

**第二篇：旅游管理酒店专业 实习报告2024**

2024年暑假社会实践论文

题目在实践中成长

学生姓名祝孔林学号20091201396专业班级09级旅游管理系一班指导教师程金虎

2024年9月18日

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽天气炎热，烈日当头，我毅然踏上了社会实践的道路。亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。

在中国的经济飞速发展，又加入了世贸组织后，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

在我的打工生活中，我也明白了许多：在日常的工作中上级欺压、责备下级是不可避免的。虽然事实如此，但这也给我上了宝贵的一课。它让我明白到别人批评你或是你听取他人的意见时，一定要心平气和，只有这样才能表示你在诚心听他说话。虽然被批评是很难受的，而且要明确表示你是真心在接受他们的批评。因为这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我们要学会从那里跌倒就从哪里爬起来，这才是我所应该做的。

我也从工作中学习到了人际交往和待人处事的技巧。在人与人的交往中，我能看到自身的价值。人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定会交得到很多朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比获得更令人开心。不论做是事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。打工的日子，有喜有忧，有欢乐，也有苦累，也许这就是打工生活的全部吧。我不知道多少打工的人有过这种感觉，但总的来说，这次的打工生活是我人生中迈向社会的重要一步，是值得回忆的。现在想来，二十四天的打工生活，我收获还是蛮大的。我所学到的生活的道理是我在学校里无法体会的，这也算是我的一分财富吧。现今人才市场上大学生已不是什么“抢手货”，而在每个用人单位的招聘条件中，几乎都有工作经验。

在实践的这段时间内，我帮忙接电话，接待客人等，感受着工作的氛围，这些都是在学校里无法感受到的，而且很多时候，我不时要

做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。而且要得到被人的认可，你要去主动去做些事情。在家里，依靠着父母的我们从来不会为生活发愁，有父母悉心的照顾，每天只要用功读书，其它在生活方面的事情从不会动手。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力！

以前总是认为做学生只要做好学生就好了，学生也就是以学习为本分，可是随着社会就业竞争压力的加大，学习固然重要，可是个人的能力却更为重要。以后毕业了，总不能带着书本进入社会，那样总会被社会所淘汰的。

记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。同事，上司之间的关系都要搞好，而且要有能力拉揽客户，要在其中证明你有能力做这个案子。记得在校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感

受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，2年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才，我要在社会实践中多多学习，总结学到的经验，真正的消化为自己所用。

回想这次社会实践活动，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在学校里是学不到的。

在社会上要善于与别人沟通是需要长期的练习。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的酿造业，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

这次亲身体验让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。

**第三篇：旅游管理系专业酒店实习报告**

旅游管理系专业东莞松山湖凯悦酒店实习报告

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。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。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。

扒房：被设置在一个阳刚的氛围内，一传统为特色。餐厅为顾客提供来自世界各地的优质肉类及海鲜。顾客可从餐厅的开放式厨房观赏到肉类制作的全过程，从而给客人带来全心的餐饮体验。

荔枝吧：是一个高雅的，具有现代气息的鸡尾酒吧。专业的的调酒师会调制出具有创意的鸡尾酒。荔枝吧以其出色的，品种丰富的高质量的饮品而闻名，还配以个性化的服务和爵式背景音乐。

沁圆：采用全新的用餐理念，整个餐厅全部有私人包厢组成。私人包厢的用餐理念再亚洲十分流行，并成为中餐里比不可少的元素。沁园以提供顶级粤菜为理念配以豪华的包厢设施吸引本地高端市场！

大堂吧：是一个休闲场所，设在酒店的大堂。再这里顾客将享受有更多的空间去休息或阅读。

松山茶居：其设计灵感来自与时至今日仍十分受欢迎的传统“大排挡”。他的设计风格具有现代的风格，同时又结合了地方茶室的特色。即与所有酒店的建筑风格融为一体，但又快乐为客人提供随意，友善和没有压抑感的舒适环境。茶居还可被描述成一个整日饮茶的餐厅。

宴会厅：被优美的松山湖所环绕，建筑设计注重现代气愤和实际结合。先进的视听技术，高雅的桌面装饰品，精致的食品和漂亮的鲜花相结合，构成了这里最大的特色！

在我们培训阶段我们系统地学习了餐饮的各方面知识。知道了许多以前从不知道的东西见到了许多以前没见过的的东西。培训的内容很细致，从怎样收盘子怎样擦杯子开始都一一讲到。可培训的最终目的是为了作用于实践让我们有统一的服务标准。但在培训阶段我们接受的实践几乎就是没有，只能凭空去想象怎么服务。虽然有时回搞一些模拟实操可还是不怎么真实，没有哪个人能进入状态。这一点是我在培训阶段最郁闷的事！培训的前一阶段很有新鲜感所以听的也格外认真。可随着对知识掌握程度的加深对培训的内容有些厌烦了。可不管怎样我的收获很的！餐饮的专业知识也了解的差不多了！我们的培训也不是只是讲，有的时候回有一些实际的东西让我们去尝试！比如说再讲到咖啡的时候他们就搬来了咖啡机拿来了咖啡豆现做咖啡给我们品尝，这样我们对知识的掌握就更深入了！

培训阶段给我最大的感受就是自己的英语欠缺太多！没有英语几乎不能交流。尤其在这种国际管理集团可人大部分是外国人，你不会英语就等于是哑巴！不过每天的英文培训也使我的英语水平慢慢的提升起来。

结束了长达三个月的培训终于等到了酒店试业。酒店的运营也慢慢开始。我们也都进入自己的部门！刚进酒店的一段时间我们很闲。因为就点的一些小工程还没有完工还不能正式对外营业所以我们都去到自己的部门进行小部门培训！我到宴会厅接受的第一个培训----其实与其说是培训还不如说是自学。就是认识各种杯子。当时刚到我们宴会厅的员工就被调去验收那些杯子！那些作过酒店的老员工都清楚杯子的名称和用途而我却不知道，所以我就边做事边问他们！这是我进入酒店学到的第一样东西！

随着时间的推移，酒店的设施也渐渐完善。虽然还不能对外营业可已经可以内部试营业了。就是把内部客人当成真正的客人去对待！那一段时间我们的员工没天都再不同的餐厅用餐。测试每个餐厅的服务。有什么不足有什么需要改进的都和会回馈给这个餐厅让他们改进！那一段时间对员工都是一个提升。作服务的员工提高了自己的服务技能，用餐的同事看到别的同事的不足也自己也会加以改进的。

我们宴会厅真正的试业只在七月中旬。那时正好来了一批新员工酒店为了测试我们宴会厅把就把新员工的入职培训设在我们宴会厅搞。中午还在我们宴会厅吃自助餐。那个时候心理特别紧张，虽然一直想去做真正的服务可是真的到了服务的时候还真的紧张。该做什么都不知道了。幸好有领班指导才勉强作好！那几天总是被老大骂！因为自己没有经验所以有的时候回不知道该作什么，做一些无用功。那几天的我意志特别消沉，不过在领班和同事的帮助下很多问题都得到了解决心态也慢慢转变过来。不在那么急噪做事也不在那么鲁莽，那几天觉得自己长大了好多。

宴会厅是个蛮锻炼人的地方，在这里你要考虑的东西要特别全面做事要非常细心。其实做宴会就是你亲手把它建造起来有要亲手把它毁掉的过程。从空荡荡的宴会厅到客人来时是富丽堂皇其中的一点一滴只有宴会厅的员工才能体会的到。当宴会圆满结束的时候你会觉得特别有成就感。为自己而感到自豪有的时候真的有写不相信这是我们搞出来得。做宴会讲求的的是效率，没有效率就等于没有一切。初到宴会厅动作不怎么快总是被老大说，随着工作的熟悉我的动作也快了起来做事也不在盲目。领班经理对我的表现都很满意。

再凯悦酒店实习挺幸运的，既接受了凯悦系统的培训又被分到宴会厅实习。从凯悦的培训中让我的软件得到了充实再宴会厅实习让我的实践技能和思维方式得到了提高。我的经理告诉我很多东西，他和我的经历有些相似----他也是从实习生做起在他成为上海君悦正式员工的三个月后他被升为领班一年后被升为副理。现在是他进入酒店业的第五个年头现在已经做到经理，真的很佩服他！他对我说只要你想把事情做好就一定可以，再他的人生信条里只有第一，要做就做最好！

其实我们实习生最大的问题就是心态没有调整好，总是眼高手低。看似简单的事不去做遇到难事又作不了。我们半只脚才踏入社会无论从经验上还是资力上都不高。而我们要成功要作好怎么办？只有从最基层做起而且态度要端正！我发现实习生总是觉得自己不如老员工，其实这样想就错了。我们经验可能不如他们可我们不比他们笨只要我们肯学我们会和他们一样甚至比他们作的还要好！

当五个月的实习即将到期的时候。我们几个同学作出了一个很多人难以理解的事情。就是延长实习期二十天（不是学校开学我们会多延长一些时间实习）当时正式酒店用人之际再者我们是第一批经受最系统培训的员工所以酒店非常欢迎我们留下来！同事和我说你们傻了啊放着暑假的机会不玩在这里累死累活的？我对他们说现在是苦点可是我现在吃些苦一会让我以后少吃些苦而且我也不想放弃这个能多学东西的机会！事实证明我的做法是对的。我放弃了暑假回家的机会却换来了更多的经验我觉得很值！

再酒店里让我感触最深的一句话就是“把简单的问题复杂化，把复杂的问题简单化”我们不要把自己当实习生看待，要把实习看成是一份真正的工作去做。不要给自己留有后路没有前进就会掉入悬崖！你要是总想我是实习生我不会应该的，我作不好应该的这样你就错了！你不可能当一辈子实习生吧。总有一天你会踏入社会！所以我想告戒还没有去实习的同学端正自己的态度！还有就是凡事要忍，即使遇到不开心的是也不要冲动要学会忍受你才会成熟起来！

在凯悦让我知道了人际的重要性，其实不仅仅是在凯悦在任何地方人际都很重要。还有英语更重要！现在有些庆幸自己是大二实习了因为这样的话我们大三回来还有查漏补缺的机会，知道自己的欠缺所在在未来的一年中改进它我们会变的更出色！总之凯悦让我的眼界开阔了思维宽广了，知道自己欠缺什么再大三的一年里我会弥补我的不足让自己变的更强的！

**第四篇：旅游管理专业酒店实习报告**

通过实习可以使大学生亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程，下面是小编为大家整理的旅游管理专业酒店实习报告，仅供参考，欢迎大家阅读。

一、实习内容

1.西餐厅零点服务

（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。

2.自助餐服务

①自助餐的准备工作：

a.绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等

b.在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好

c.对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁

d.要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物

②自助餐待客须知：

a.当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。

b.服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水。

c.开单并写上人数、台号、经手人的名。

d.当客人去取食物时，提醒客人带好自己的贵重物品，并将客人的餐巾折好。

e.客人取食物回位时，要替客人拉椅。

f.要不停地替客人斟冰水及换酒杯。

g.客人食完的餐碟要立即撤走。

h.当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净。

i.客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。

j.买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误。

k.结账后要谢客，并欢迎再次光临。

③自助餐台的注意事项：

a.做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具。

b.特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量。

c.食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样。

d.要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等。

e.自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净。

f.餐台要时常保持干净。

g.留意布菲炉的水是否足够。

h.自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

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，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；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

经过了一年的酒店实习，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。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对XX对XX国际大酒店都不熟悉，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国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护XX国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就

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国际大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。

**第五篇：旅游管理专业酒店实习报告集合[范文模版]**

旅游管理专业酒店实习报告集合5篇

在经济飞速发展的今天，报告的使用频率呈上升趋势，通常情况下，报告的内容含量大、篇幅较长。为了让您不再为写报告头疼，下面是小编为大家整理的旅游管理专业酒店实习报告5篇，欢迎大家分享。

旅游管理专业酒店实习报告 篇1

根据酒店管理专业教学计划，XX年9月-20xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5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，酒店毕业实习报告。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

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。

（二）酒店餐饮服务

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。

旅游管理专业酒店实习报告 篇2

学号：\*\*\*\*\*\*\*\*

实习地点:湖南天玺大酒店

实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.实习时间:XX-07-24——XX-07-24

一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。XX年9月正式通过四星级酒店评定。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程；距火车站4公里，10分钟车程；距步行商业街3公里，5分钟车程；距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

酒店拥有216套客房，其中包括总统套房；拥有可容纳700多人同时就餐的中、西餐厅，咖啡厅；还拥有29间包房的豪华ktv歌舞厅和可容纳100多人的修仙桑拿中心及酒吧书苑等。融现代风格和湘湖文化内涵的先进设计与合理的功能布局使旧点设备设施完善、先进，装修装饰豪华、典雅。酒店集住宿、餐饮、会议、写字楼出租、购物、休闲娱乐为一体。国际酒店集团现代化管理和先进的经营理念使天玺大酒店成为宾客旅游观光、商务活动、会议展览、娱乐修仙的最佳选择。

我实习所在的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层实习报告服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，07、21号房为商务单人房，07、07、07、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼-23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。07房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1.整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2.每日更换住客的床单和毛巾

3.适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4.配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5.必须接待好vip的客人，热情周到

6.每日清理工作车，保持常新状态

7.保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8.提供酒店订下的多有服务给入住客人

9.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

10.报告领班每日退房遗留情况

11.报告领班每日住客特殊情况

12.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

13.报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班： 7∶15——15∶30

d班： 8∶45——17∶30

中班b班：15∶15——23∶30

晚班c班：23∶30—— 7∶30

早班的工作流程：

1.7∶15准时到岗

1.1 整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态。

1.2 了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退退房号、空房状态和实习报告维修房状态。

1.3 主任召开例会。

2.7∶45上楼层

2.1 巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2.2 对公共区域维修问题的检查及跟进

2.3 检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2.4 仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2.5 先做空房和维修房的卫生

3.8∶45打扫住客及退房卫生

3.1 完成服务中心传达的指令和服务

3.2 查退房的消费情况

3.3 做房间卫生的顺序：赶房-vip房-请即打扫房-走房

3.4 第二批早班接班，与领班交班

4.9∶00 d班接班

4.1 d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4.2 报告领班特殊事项

4.3 清理房间

5.10∶00

5.1 收洗衣（12∶00am之前除dnd/dl的房间，均须先打电话征询客人是否有衣服送洗，若无人接听电话则敲门进房询问）报告领班洗衣情况

5.2 补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5.3 清理房间

6.11:00-11:30 a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交实习报告班特殊事项）

7.11:30-12:00 d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7.1 整理工作车，7.2 检查是否已将洗衣送到洗衣房

8.13：00 继续清理房间

9.15：00完成房间的清理

9.1 工作车的清洁

9.2 清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9.3 a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9.4 a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10.a班下班，到房务中心签退

11.16：00 d班房务员继续清理房间

12.17：00 d班房务员完成房间的清理

13.工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14.17：30 d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

旅游管理专业酒店实习报告 篇3

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。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。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。

扒房：被设置在一个阳刚的氛围内，一传统为特色。餐厅为顾客提供来自世界各地的优质肉类及海鲜。顾客可从餐厅的开放式厨房观赏到肉类制作的全过程，从而给客人带来全心的餐饮体验。

荔枝吧：是一个高雅的，具有现代气息的鸡尾酒吧。专业的的调酒师会调制出具有创意的鸡尾酒。荔枝吧以其出色的，品种丰富的高质量的饮品而闻名，还配以个性化的服务和爵式背景音乐。

沁圆：采用全新的用餐理念，整个餐厅全部有私人包厢组成。私人包厢的用餐理念再亚洲十分流行，并成为中餐里比不可少的元素。沁园以提供顶级粤菜为理念配以豪华的包厢设施吸引本地高端市场！

大堂吧：是一个休闲场所，设在酒店的大堂。再这里顾客将享受有更多的空间去休息或阅读。

松山茶居：其设计灵感来自与时至今日仍十分受欢迎的传统“大排挡”。他的设计风格具有现代的风格，同时又结合了地方茶室的特色。即与所有酒店的建筑风格融为一体，但又快乐为客人提供随意，友善和没有压抑感的舒适环境。茶居还可被描述成一个整日饮茶的餐厅。

宴会厅：被优美的松山湖所环绕，建筑设计注重现代气愤和实际结合。先进的视听技术，高雅的桌面装饰品，精致的食品和漂亮的鲜花相结合，构成了这里最大的特色！

在我们培训阶段我们系统地学习了餐饮的各方面知识。知道了许多以前从不知道的东西见到了许多以前没见过的的东西。培训的内容很细致，从怎样收盘子怎样擦杯子开始都一一讲到。可培训的最终目的是为了作用于实践让我们有统一的服务标准。但在培训阶段我们接受的实践几乎就是没有，只能凭空去想象怎么服务。虽然有时回搞一些模拟实操可还是不怎么真实，没有哪个人能进入状态。这一点是我在培训阶段最郁闷的事！培训的前一阶段很有新鲜感所以听的也格外认真。可随着对知识掌握程度的加深对培训的内容有些厌烦了。可不管怎样我的收获很的！餐饮的专业知识也了解的差不多了！我们的培训也不是只是讲，有的时候回有一些实际的东西让我们去尝试！比如说再讲到咖啡的时候他们就搬来了咖啡机拿来了咖啡豆现做咖啡给我们品尝，这样我们对知识的掌握就更深入了！

培训阶段给我最大的感受就是自己的英语欠缺太多！没有英语几乎不能交流。尤其在这种国际管理集团可人大部分是外国人，你不会英语就等于是哑巴！不过每天的英文培训也使我的英语水平慢慢的提升起来。

结束了长达三个月的培训终于等到了酒店试业。酒店的运营也慢慢开始。我们也都进入自己的部门！刚进酒店的一段时间我们很闲。因为就点的一些小工程还没有完工还不能正式对外营业所以我们都去到自己的部门进行小部门培训！我到宴会厅接受的第一个培训————其实与其说是培训还不如说是自学。就是认识各种杯子。当时刚到我们宴会厅的员工就被调去验收那些杯子！那些作过酒店的老员工都清楚杯子的名称和用途而我却不知道，所以我就边做事边问他们！这是我进入酒店学到的第一样东西！

随着时间的推移，酒店的设施也渐渐完善。虽然还不能对外营业可已经可以内部试营业了。就是把内部客人当成真正的客人去对待！那一段时间我们的员工没天都再不同的餐厅用餐。测试每个餐厅的服务。有什么不足有什么需要改进的都和会回馈给这个餐厅让他们改进！那一段时间对员工都是一个提升。作服务的员工提高了自己的服务技能，用餐的.同事看到别的同事的不足也自己也会加以改进的。

我们宴会厅真正的试业只在七月中旬。那时正好来了一批新员工酒店为了测试我们宴会厅把就把新员工的入职培训设在我们宴会厅搞。中午还在我们宴会厅吃自助餐。那个时候心理特别紧张，虽然一直想去做真正的服务可是真的到了服务的时候还真的紧张。该做什么都不知道了。幸好有领班指导才勉强作好！那几天总是被老大骂！因为自己没有经验所以有的时候回不知道该作什么，做一些无用功。那几天的我意志特别消沉，不过在领班和同事的帮助下很多问题都得到了解决心态也慢慢转变过来。不在那么急噪做事也不在那么鲁莽，那几天觉得自己长大了好多。

宴会厅是个蛮锻炼人的地方，在这里你要考虑的东西要特别全面做事要非常细心。其实做宴会就是你亲手把它建造起来有要亲手把它毁掉的过程。从空荡荡的宴会厅到客人来时是富丽堂皇其中的一点一滴只有宴会厅的员工才能体会的到。当宴会圆满结束的时候你会觉得特别有成就感。为自己而感到自豪有的时候真的有写不相信这是我们搞出来得。做宴会讲求的的是效率，没有效率就等于没有一切。初到宴会厅动作不怎么快总是被老大说，随着工作的熟悉我的动作也快了起来做事也不在盲目。领班经理对我的表现都很满意。

再凯悦酒店实习挺幸运的，既接受了凯悦系统的培训又被分到宴会厅实习。从凯悦的培训中让我的软件得到了充实再宴会厅实习让我的实践技能和思维方式得到了提高。我的经理告诉我很多东西，他和我的经历有些相似————他也是从实习生做起在他成为上海君悦正式员工的三个月后他被升为领班一年后被升为副理。现在是他进入酒店业的第五个年头现在已经做到经理，真的很佩服他！他对我说只要你想把事情做好就一定可以，再他的人生信条里只有第一，要做就做最好！

其实我们实习生最大的问题就是心态没有调整好，总是眼高手低。看似简单的事不去做遇到难事又作不了。我们半只脚才踏入社会无论从经验上还是资力上都不高。而我们要成功要作好怎么办？只有从最基层做起而且态度要端正！我发现实习生总是觉得自己不如老员工，其实这样想就错了。我们经验可能不如他们可我们不比他们笨只要我们肯学我们会和他们一样甚至比他们作的还要好！

当五个月的实习即将到期的时候。我们几个同学作出了一个很多人难以理解的事情。就是延长实习期二十天（不是学校开学我们会多延长一些时间实习）当时正式酒店用人之际再者我们是第一批经受最系统培训的员工所以酒店非常欢迎我们留下来！同事和我说你们傻了啊放着暑假的机会不玩在这里累死累活的？我对他们说现在是苦点可是我现在吃些苦一会让我以后少吃些苦而且我也不想放弃这个能多学东西的机会！事实证明我的做法是对的。我放弃了暑假回家的机会却换来了更多的经验我觉得很值！

再酒店里让我感触最深的一句话就是“把简单的问题复杂化，把复杂的问题简单化”我们不要把自己当实习生看待，要把实习看成是一份真正的工作去做。不要给自己留有后路没有前进就会掉入悬崖！你要是总想我是实习生我不会应该的，我作不好应该的这样你就错了！你不可能当一辈子实习生吧。总有一天你会踏入社会！所以我想告戒还没有去实习的同学端正自己的态度！还有就是凡事要忍，即使遇到不开心的是也不要冲动要学会忍受你才会成熟起来！

在凯悦让我知道了人际的重要性，其实不仅仅是在凯悦在任何地方人际都很重要。还有英语更重要！现在有些庆幸自己是大二实习了因为这样的话我们大三回来还有查漏补缺的机会，知道自己的欠缺所在在未来的一年中改进它我们会变的更出色！总之凯悦让我的眼界开阔了思维宽广了，知道自己欠缺什么再大三的一年里我会弥补我的不足让自己变的更强的！

旅游管理专业酒店实习报告 篇4

前言

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

第三部分对酒店的认识

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

在与公司管理层接触的除了我所在的部门负责人以外，作为学生代表，从与人力资源部经理的接触中，我发现她是一位很有责任感的女士，但她的工作能力稍欠火候。也就是在这个过程中，我透过她，了解到公司人事建设还处于空白的状态，例如，酒店中现在存在着三部分人，一是原西北航的员工，这部分人掌握着酒店各部门的基层权力；一是酒店管理公司空降的总公司人员，这部分人行使着酒店的最高权力；一是酒店重组后新纳进来的员工，这部分人大多处于公司的最低层，但不乏各级管理层中的人员。可以说，酒店中人事状况极为复杂，尤其是各部门与各级之间的交流极为缺乏。严肃地来说，航展接待工作对于机场酒店来说是极为重要的事情，但是酒店上下并没有完全进行思想的沟通，更多的是停留在表面以及高层，在基层直接工作的负责人根本没有机会参与到酒店的航展接待计划的制定中，从而为在航展中出现种种问题埋下伏笔。

旅游管理专业酒店实习报告 篇5

1月至7月6个月期间，我在华厦大酒店采购部文秘岗位实习。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。半年来,我秉承自己一贯固有的踏实、认真做人的作风，以高度的责任感和事业心来为酒店服务，把自己多年来在学校所学到的书本经验用在实践工作中，严于律己，克尽职守；在领导支持及同事的配合下，较圆满地完成了这次实习。

此次实习，主要实习内容是学习酒店采购部食品组采购流程。平时我所做的是日常电话接听、客户接待工作，以及给各种杂活。简单来说就是学习做一位办公室文员，却有与一般文员的工作不太一样。我是学旅游管理的，我在采购部不仅仅只是学做简单的文员那么简单，主要的还是多看，多问，多学，学习酒店的管理模式。刚开始上班时，真有些不习惯。面对着这么生疏的环境，心态还没有及时的转变过来。不过经过慢慢的适应自己也就同办公室的同事打成一片了。

“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争,无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到上级的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，上级的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。办公室主任也经常说：“读万卷书不如行万里路。”六个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

自学能力

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是打打电话处理文件跟供应商联系，几乎没用上自己所学的专业知识。但办公室工作是一个特殊的岗位,它要求永无止境地更新知识和提高素质。为达到这一要求,我十分注重学习提高：一是向领导学。在办公室工作,与领导接触的机会比较多。半年来,我亲身感受了企业各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术,使我受益匪浅,收获甚丰。二是向同事学。古人说,三人行必有我师。作为一名大学毕业生，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个工作人能力发展的瓶颈。正是不断地虚心向他们学习求教,我自身的素质和能力才得以不断提高,工作才能基本胜任。三是在平时的工作中会遇到许许多多的问题，我就是在解决问题的过程中学习，当然这些问题一般是突发的，我们所不能避免的。我记得有一次，跟我同组的主任休息，那一组就由我来独挡一面，当我正在输入数据的时候，由于程序不稳定，一下子做的东西全没了，文档里出现一片空白。我的头翁的一声，我也给懵了，这可是大问题，若不搞好，今天就没法工作了，明天的计划也下不了了。刚开始我很着急，试了很多种方法都不行，我深呼吸，强迫自己平静下来。其实我可以打电话请教主任，但由于各种原因，也是一种好胜，我最终没有打电话。我忽然灵机一闪，昨天不是另存在U盘了吗？我就把昨天的覆盖了那天的文挡，没想到居然好了，只是要再重新做一次刚才所做的。从这件事我知道我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。在酒店工作半年以来,我个人无论是在敬业精神、思想境界,还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步,较好的完成了本职工作。

工作很辛苦

由于我住得离酒店还有一段路程，走路要走20分钟左右，还好，我所在的是后勤部门，上的是朝九晚六的班，也不用加班，相对与其他同学所在的部门来说，我幸运多了。但由于我所在的组只是一个办公室主任和我，且必须天天有人值班，所以我的休息时间很不固定。在学校习惯了正常的休息时间，来到这有时星期天也得上班，正常工作日却休息，这让我很不习惯。我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。象我就是每天就是坐着对着电脑打打字，输入数据，汇总，打印，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，一个小小的错误可能会给我带来巨大的麻烦，给酒店带来很大的损失，还是得认真完成。一直以来，我们都是依靠父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。也许工作以后，我们才能体会父母挣钱的来之不易。而且要开始有意识地培养自己的理财能力，我现在是实习生，工资水平不高，虽然酒店包吃包住，但除掉日常的开支，我常常所剩无几，一不留神可能就入不敷出成为月光一族，但此时的我再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我要合理支配我手中的这笔少的可怜的钱。

同事相处

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，对于还没出校门的我们很多时候无法适应。比如我们酒店做市场营销的同事，就是由于利益的关系，关系显得有点淡漠。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于酒店的发展。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是“多工作，少闲话”。且在离毕业走人仅剩的一年里，更加珍惜与同学之间的相处。幸好，我所在的办公室各主任之间都不存在什么利益关系，大家相处还算和睦。

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！