# 推荐酒店大学生顶岗实习报告通用(八篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-03-11

*推荐酒店大学生顶岗实习报告通用一大学生实习是为了在毕业进入社会前，将自己的理论知识与实践融合，并且完成从学生到职员的过渡。我认为大学生的实习是迈向成熟重要的一步，也是大学生正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，同时，也...*

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用一**

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

xxx度假别墅酒店位于xxx国家aaaa级旅游度假区内，是由xx栋独具热带浓郁巴厘岛风情的园林别墅和x栋会所组成。酒店总占地面积xx亩，总建筑面积xx万平方米。其中别墅建筑面积xx万平方米；会所面积x千平方米；绿地面积x万平方米，绿化率达xx%；并建有约x万平方米的人工湖泊。酒店由x种不同类型的单体别墅组成，共有房间xxx间。户型包括行政别墅、三居别墅、四居别墅、情侣别墅、会所客房、五居别墅、国王别墅和总统别墅。每户均设客厅、餐厅、厨房、保姆房及庭院、泳池、花园、莲花池、spa亭、车位，将古朴与现代，开放与私密完美结合，追求有若自然的新贵族风范。

酒店客房服务员主要事项为别墅卫生的清洁。

在正式上岗前，酒店对我们做了为期x周的理论培训，在这x周时间里，我了解了酒店的经历，从20xx年x月x日正式营业始，酒店就一路昂扬奋进，荣获了很多荣誉。开业不久就荣获第x届中国酒店金枕头奖之最佳新开业主题酒店等称号；20xx年x月在xx揭晓的20xx中国百佳酒店评选中，xxx度假别墅酒店榜上有名；继xx月获得20xx中国百佳酒店殊荣之后，xx月xx日，xxx度假别墅酒店在峰会评选中获得中国最具特色精品酒店品牌称号。

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

其他各部门负责人分别向我们介绍了部门工作状况。最主要的是客房部，经理xx向我们讲述了自己的经理成长足迹，告诉我们做事务必要脚踏实地，努力做好当前的每一件事情。x经理也向我们介绍了客房部相关的规章制度：上班不得迟到，每一天空上班前和下班前均要到服务中心签到，见到客人要面带微笑，主动问好等。副经理梁海洋和主管陈太完向我们传授清洁房间的基本程序：进、收、撤、铺、洗、抹、补、拖、查。理论培训结束后，我们就上楼层进行实际操作的练习。首先是铺床，教我们铺床的是主管陈太完，铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩床单、套被套并铺平、三线合一和套枕套等。首先的甩床单就很困难，要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，那里要的不能让床单和床垫之间有空气，否则床单将不能持续平整。接下来开始套被套，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它能够细节整理，就应主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的三线合一。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要持续饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向也有要求，有大床

与小床的区别：大床的枕头开口要朝里相对，小床的则要求朝外。在实操练习完成之后就是将我们分配给各区（酒店客房部共分a到f五个区），我被分到了a区，离食堂最近，同时也是最忙的区。

刚到在a区，由于是新人，都需要有师傅带，我的师傅是一个贵州旅游学院的一个xx岁的女孩子，虽然是女孩子，但是做事的时候十分迅速，对酒店客房服务很是了解，在师傅的带领下，我很快学会了独自打扫别墅卫生。当我独自开始打扫房间的时候才发现，客房服务员的工作不仅仅仅仅是铺床那么简单。

客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有务必规范可寻的。在工作中，服务员进房间要先敲门，且敲门力道不能过大，不然会惊吓到客人，但也要防止声音太小造成客人听不见。还有一点就是当服务员到达房间门口时，若发现房门打开而房间内没有客人的状况，务必向服务中心上报，同时在房态表上清楚地记录进门时间。在实际操作中一般是x个人一齐打扫房间，这样能避免房间物品及卫生状况有遗漏。一人负责打扫卫生间，主要清理玻璃、马桶和补毛巾与易耗品。另外一个则负责房间里面出卫生间外的地方，主要包括铺床、扫地、抹尘、补物品以及拖地。我一般状况下负责卫生间以外的事项。

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

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

客房部是一个很忙很累的部门，虽然酒店规定实习生每人管两栋住客便能达标，但是绝大多数状况都是一住一退，而且由于在a区，前台在安排客人住房时都会先从a区开始，这就导致了在a区几乎是从早忙到晚，也就没有休息的时间，有时候还会赶房（也就是上批客人刚走，下批客人就到店），在这种状况下，我们要将平时3小时才能做完的房间在1小时左右完成。就因为太累，中途还有几个其他校园的实习生提前回校。

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

第一是真诚。当我们应对客户、领导、同事的时候，真诚无一不是打破僵持局面的最有力武器。在实习期间，有时候会遇到不苟言笑的客人，在这种时候，我们要易比平常更为灿烂的笑容与更为贴心的服务来融化其冰霜一样的脸庞。第二是耐心。酒店行业每一天所做的工作都是一样，每次都是重复着昨日的故事，一颗有耐心的心在工作中能起到自我调节的作用。第三是主动。机会永久不会自己走进等待机会的人的手里，我们要主动去创造机会。在xx，我们要努力了解客人的需求，做到想客人所想，急客人所急。最后便是要学会调节自己的情绪，以平常心应对工作中的不公平，因为在工作中没有绝对的公平，在所有人面前，机会都是均等的。没有务必的挫折承受潜力，以后再社会中时难以站住脚的。在实习期间，每当有些负面情绪的时候，我便会到月川广场那边看看川流不息的人群、流淌的河水与灯火辉煌的夜景。

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

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用二**

尊敬的领导：

您好！

在酒店我一直过得很好，很感谢公司领导对我的关照和同事对我的帮助，但是由于薪酬和工作时间问题，我很抱歉我决定辞职。做为酒店行政文员，我每天做的事情很多很杂，工作上让我分不清文员跟行政文员的差别，工资上也是如此。我每天都在做这些事情；办公设备的管理，计算机、传真机、签字长途电话、复印机的具体使用和登记，名片印制，邮件和报刊的收取、分发工作，低值易耗办公用品的发放、使用登记和离职时的缴回，各类办公用品仓库保管，每月清点，年终盘存统计，做到入库有验收、出库有手续，保证帐实相符，完成各项勤杂、采购工作等等大量很杂的工作，然而我的工资却每个月只有一千多，而且每周工作6天，我觉得我的付出跟收获不对等，我也不能对我目前的现状改变什么，因此我选择辞职。

希望领导能够批我的辞职请求，在我正式辞职的这段时间我会做好交接工作。

此致

敬礼！

辞职人：

20××年××月××日

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用三**

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。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，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。中国20xx年上海世界博览会，是第41届世界博览会。于20xx年5月1日至10月31日期间，在中国上海市举行。此次世博会也是由中国举办的首届世界博览会。我很荣幸此次是奔赴上海去实习。

上海xx酒店：上海xx酒店坐落于上海xx区xx高新技术开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至上海浦东机场，15分钟的车程至上海虹桥机场。毗邻xx商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

20xx年4月28号——8月15号

就读于xx学院的我在学习了3年多的理论知识后,终于有踏上社会进行实习的机会了。我于20xx年4月28在学校的安排下进入上海xx大酒店实习,三个月先后在前台和商务中心进行学习。4月28号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。4月29号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。4月30号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，业务。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心进行工作，5月4号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀……有好多的感想：上班真的是不容易呀，我们只是实习就这样了，那些正式员工不是更累呀！想着想着，又想到了父母，他们奔波了一辈子说累的有几次！为了不让他们担心，每次打电话我们都不说累，一切都很好……人在成长过程中，长大一点，才能够理解父母一点，当我们做了父母才能够完全理解父母，人是晚知动物，也许，这就是人类可悲的一点吧！只有亲身经历了才能真正懂得，真正理解……想着想着就睡着了……

虽然在前台只呆了短短的一个多月,却学到了好多在课堂在学校所不能顾全的一些知识。

由于酒店的工作需要，我于6月1号被安排在商务中心工作，务中心工作内容简介：

1、预订票务：2、接、发传真3、复印、打印服务4、预定会议5、旅游咨询6、世博门票的出售。

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。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！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很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

在实习过程中也不是一切都顺利。也会出现小错而引出不大不小的麻烦，还好客人们很有绅士风度，道了歉就不再追究。偶尔也会遇到一些不讲理有要求苛刻的客人，对待这样的客人也要微笑，尽量达到客人的要求，最重要的就是有耐心，不能跟客人急，再过分的客人也就跟你急不起来了。这锻炼了我们的耐心。干什么都不容易，尤其是服务行业，即使是客人的不对，也不能与客人急，“不理解，不认同，但也要绝对服从”是服务行业的待客理念！

在忙碌中，三个月的实习就过去了，八月十六日坐上了火车，离开了这座刚刚熟悉的陌生城市。还记得刚来时的兴奋与期待，现在就离开了，真有点不舍……这次实习，不只让我对服务业有了一定的了解。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到各界各色的人，作为一只生活在单纯的学校的我，这真是进入社会钱的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长了见识……

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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,为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯；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

经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。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、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

1、实习才刚刚开始

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，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，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行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

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饭店的组织构架和业务经营，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、实习与未来的就业

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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用四**

甲方(出租方): 省 市 房地产开发有限公司

地 址： 市 路

法定代表人：

乙方(承租方)：香港 酒店管理有限公司

地 址： 省 市 路386号

法定代表人：田力

甲方将位于 路与 路交接处“ 酒店”整体租赁给乙方经营。根据《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规，为明确甲、乙双方的权利和义务，经甲、乙双方充分协商，共同订立本合同并同意遵守以下条款。

第一条 租赁物业定义

1、租赁的具体范围、面积及单价、总金额

指甲方根据合同条款出租给乙方的位于 路与 路交接处的“ 酒店”。该房产整体租赁，建筑面积为33494.5平方米(最终精确面积由房产部门测绘确认为准)，单价为30元/平方米/月，计币：壹仟贰佰零伍万捌仟元/年。

2、配套设施设备

甲方提供租赁的物业可以满足对方需要的相应配套的水、电(含增容动力、照明、配电)、燃气、消防安全设施、通讯设施、冷暖气空调设施、电梯、环保设施(排水、排污、排烟等)等由乙方确认具备正常使用功能的设备。

甲方的物业附带现有的配套设施(具备正常使用功能)出租给乙方，甲乙双方并据此作为约定相应的合同条款的因素。

第二条 期限定义

1、合同期限

租赁共20xx年，即自20xx年5月1日起至20xx年4月30 日止。

2、物业交付日期

甲方在20xx年5月1日前，将竣工的物业交付乙方。如逾期不能交付，本条规定的合同期限根据逾期交付天数相应顺延，每逾期一天甲方应补偿乙方经济损失1万元，逾期超过6个月的，乙方可选择终止合同。

第三条 租金及增幅

租金：按照乙方租赁的房屋建筑面积计算，基本租金为每月每平方米人民币30元。 增幅：从租金计算日第三年起，在基本租金基础上每一年递增5%。

第四条 租金支付方式

乙方按月支付租金给甲方，甲方于每月月首前5个工作日向乙方提供符合当地税务及相关部门要求的租赁费发票，乙方在收到上述发票后3个工作日内将当月租金交付甲方。

第五条 保证金

为了使本合同在合同有效期内顺利履行，乙方需向甲方支付人民币200万元作为保证金，开业前将保证金存入双方共管账户中，甲乙双方预留印鉴进行共管。保证金支付方式为合同签订后付100万元，开业时付100万元。乙方在15个工作日内(如有特殊原因，乙方可顺延5个工作日)，将上述款项转入指定账户，待甲方依合同约定能顺利完工，能在规定时间内顺利交付物业而不影响乙方正常经营，乙方可在开业后10个工作日内将该款项转入甲方账户。由甲方按银行一年期贷款利率按季向乙方支付保证金利息，直至合同履行期满，甲方一次性退还乙方保证金。

如遇甲方不按规定时间交付物业或物业不符合乙方经营的要求，致使乙方无法进行正常经营时，乙方有权解除合同，甲方应按法律规定返还双倍保证金。

第六条 租赁

甲方拥有将所建的“ 酒店”整体出租给乙方经营的权力，并特声明酒店出租已取得购买酒店业主的同意，如甲方因酒店使用权不清，发生有关纠纷，造成乙方损失，概由甲方负责赔偿。

第七条 设施设备

甲方提供给乙方的设施、设备在保修期内由甲方负责与设备供应商联系维修，甲方在接到设施、设备故障报告应立即组织维修，甲方未及时实施上述行为，乙方有权自行联系维修，费用由甲方承担。保修期过后因设施、设备老化造成无法正常使用，乙方负责更换，更换之新设施、设备应不低于现有设施、设备的标准;乙方负责所有设施、设备的年检和物业内正常的维修、维护。

第八条 甲方的权利和义务

1、甲方拥有 酒店的物业使用权，甲方租赁物业给乙方作酒店经营，并保证符合法律法规的规定。

2、甲方需保证所提供的物业符合和具备乙方经营酒店的基本条件(含基本装饰、二次装修、消防、冷暖气空调设备、停车场、电力、室外排污、排水及出入口的完备)。具体要求见国家酒店评定标准、星级酒店计分标准，上述基本条件在约定交付使用时必须同时具备。

3、甲方有权按合同条款定期向乙方收取租金。因甲方提供的租赁费发票未能达到当地税务局或政府其它部门的要求致使乙方被要求补交税款、罚款或遭受其它损失的，由甲方负责赔偿乙方实际损失，乙方可以选择从应付甲方的租金中直接抵扣上述损失。

4、甲方出租给乙方的房屋，其房产税、土地使用费、租赁登记管理费、如增加建筑面积需补交的地价和当地有关部门规定收取涉及房产的相关费用概由乙方负责。

5、甲方确保设施、设备完好移交给乙方，双方当场验收清点后签字确认，物业移交前如设备存在故障或不能正常使用的，由甲方出资修复。

6、甲方提供出租房屋有效、合法的土建、消防工程竣工及消防验收合格批文的复印件给乙方备案。

第九条 乙方权利和义务

1、乙方必须遵守中华人民共和国的政策、法律、法规，依章纳税，按双方商定的场地使用用途在工商行政管理和税务部门办理工商营业执照、税务登记以及办理其它经营所需的缴交税收及各种费用。

2、有关证照申领后，乙方必须将各种证照的复印件交壹份给甲方备案，以便进行有效的监督。

3、乙方按照当地规定领取营业执照，并按照营业执照规定的经营范围，自主经营，自负盈亏承担相应责任。如因违反有关法律法规或发生劳资纠纷而造成的后果及责任，全部由乙方承担。

4、乙方须合理科学的使用甲方提供的设施。如因乙方原因，造成甲方损失，由乙方承担。

5、乙方须按时向甲方交纳房屋租金。向有关部门交纳水电、卫生等费用及政府规定的各种税费。

第十条 不可抗力及维修责任

1、房屋租赁期内，房屋及设备如遇不可抗力的原因导致损毁和造成损失的，双方互不承担违约责任。但因不可抗力或不可归责于乙方原因而致使房产、设施损坏或不可正常使用的，其修缮、更换的责任由甲方负责使其恢复正常使用的功能。如因上款原因致使乙方停业或不能正常营业，甲方有权向乙方收取在此期间的租赁费。

2、酒店经营属于主体结构本身造成的原因需要维修的，由甲方负责无偿维修;若引起乙方财产损坏，甲方负责其损坏财产部分的直接经济损失。乙方造成甲方房屋结构损坏的，乙方必须负责赔偿。

3、如因不可抗力或甲方原因，导致该物业任何部分被损坏之后7天内甲方不进行重建复原工程，乙方有权进行以下行为：

a、乙方可进行所有必须的重建复原工程，而甲方应补偿乙方由此而引起的所有花费及开支，或由乙方在租金中扣除。

b、如因甲方原因重建复原工程在发生损失之后30天仍未动工，严重影响乙方正常经营的，乙方可选择终止本合同，并由甲方承担违约责任。

第十一条 抵押

签订本合同时，甲方保证如实提供场地和建筑物有无任何的抵押情况及有无被执法部门采取查封等强制措施。如有上述事实，甲方应如实向乙方提供具体内容，并向抵押权人或相关执法部门取得认可租赁的文件。在租期或任何延期内，如甲方将其土地使用权或其建筑物的所有权抵押予其他人，甲方应保证乙方在本合同中享有的权利不因甲方的抵押行为而受影响和改变。否则由此造成的一切损失由甲方赔偿，并承担违约责任。

第十二条 违约责任

1、合同执行过程中，甲方不得以任何借口影响正常营运，否则视为违约。

2、在本合同执行过程中，由于一方违反本合同的约定或违反国家有关法规及相关规定或造成合同变更、解除或终止本合同，即为违约。违约方须向对方支付500万元的违约金及补偿对方受到的具体损失。

3、乙方如不能按时向甲方缴交场地租金，时间超过10天，经甲方催讨，自第11天起，每延迟一天按拖欠的总金额的0.2‰每天向甲方缴交滞纳金(10天允许期为考虑假日或人为疏失，超过60天则属违约，并承担违约责任)。

4、如因甲方对租赁物的权利出现暇疵或因甲方提供的物业出现质量问题，给乙方带来损失，甲方须赔偿乙方实际损失，乙方有权选择终止合同。

5、如因甲方与其它单位的纠纷致使乙方正常营运受到影响的，甲方应赔偿乙方实际损失。

第十三条 争议解决凡因执行本合同所发生的或本合同有关的争议，双方应友好协商解决;协商不成，则提交 市仲裁委员会裁决，裁决结果对双方均有约束力。

第十四条 通知

一方发给另一方的通知或信件必须是书面的，按本合同所示地址发送。上述通知或信件必须由邮局传递、专人传递或通过传真传送。如邮局传递或专人传递，则于送达时视为正式送交。如以传真发送，则以传真确实收到该通知为准。更改地址、执照内容等重要文件要在7天之内以书面通知对方。

第十五条 保密

甲乙双方不得向传播媒介或他人透露本合同以及双方在具体接触过程中，所了解的对方关于经营、决策等方面的非公开的内容。

第十六条 合同终止的约定

本合约期满后如乙方想继续承租本合同所指物业，在同等条件下，甲方应遵循优先权原则将出租房屋继续出租给乙方，甲、乙双方重新订立新的租赁合同。

第十七条 其他

如因与甲方有关的其他特殊约定，导致停水、停电、停业;所造成的一切经济损失由甲方负责。

第十八条 附则

1、合同适用于中华人民共和国的有关法律。

2、本合同未尽事宜，经双方协商的可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、如本租赁合同不能生效，甲乙双方各自承担在此间产生的一切费用和损失，并互不追究责任。

4、本合同自双方签字，盖章后生效，合同期满终止。

5、本合同一式十份，甲方执四份，乙方执四份，房屋租赁管理部门存档一份，工商部门存档一份。

签署： 签署：

甲方(盖章)： 乙方(盖章)：

法定代表人： 法定代表人：

签约地点：

签约时间： 年 月 日

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用五**

尊敬的各位领导：

20xx年xx月xx日很抱歉给您写这封辞职报告。在酒店工作达九个月的我，虽然时间很短暂，但对这里有着一种格外亲切的像家一样的感觉，脑海里留下了美好的印象。在与每一位员工相处过程中，能够从他们身上学到好多有利于酒店管理的知识;为此，非常感谢领导给我提供的这个工作平台和升职机会;感谢领导对我在工作中的引导和在生活中的无微不至的关怀。工作时间虽然很短，对我人生而言却很有意义，是一种激励、鞭策、锻炼。九个月管理体验使我逐步懂得了如何工作才能成为一名合格的酒店中层管理者，学会了如何处理与同事之间复杂的人际关系，学会了理解和宽容。

同时，也让我从自身查找或怀疑自己的性格是否不适合做酒店管理;二是感觉自己离胜任酒店副总经理的要求的差距很大;三是自己缺乏酒店管理的专业知识太多;四是认识到做好三酒店管理不是靠“点将”和一时的热衷就能够把日常的酒店管理工作抓到位的，关键是靠系统的专业人才去脚踏实地干出来的;五是我目前的工作压力愈来愈大。以上这几点是我递交辞职的主要因素，同时由于孩子都在读书，家庭的经济压力也在猛增，这也是一个很现实的问题。最终是考虑到酒店今后的发展和100多名员工的生存问题，不想因为我的因素阻碍酒店管理的健全。经过深思熟虑后才做出此选择，其实当我写下这封信的时候心中的波澜久久不能平静，因为我来的时候就是作为一个长线计划。

借此机会，感谢以刘经理为首的酒店管理层和全体同事，是他们用以身作则和不怕得罪人的工作精神感染了我，使我从中学到很多关于酒店和;是他们让我找到了工作的快乐和友情的温暖;是他们对我工作中存在的缺点的理解和包容。

如果有机会的话我还会回来的，相信我在我离开这一阶段中，我会用心学习酒店管理知识，并掌握一整套的系统的现代化的管理模式，到时候与大家共同努力，共同进步，实现意杨之乡大酒店创建人和全体员工的梦想。

最后，衷心的祝愿宿迁市房地产开发有限公司兴旺发达!意杨之乡大酒店生意兴隆，蒸蒸日上!同时也给热爱酒店并好学的同事们提供一个酒店管理的学习网址-----东方迈点博客。因为在这段时间里我阅读了大量行业内精英写的管理和博客营销案例，以及一线员工工作中的贴身感受，让我请求领导给予批准，谢谢!在工作有不足之处，望领导见谅!

此致

敬礼!

辞职人：xxxxxx

20xx年xx月xx日

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用六**

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。

综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是xx市唯一的一家五星级酒店——明园新都大酒店，名字对于xx市民甚至是整个xx都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于19xx年，是一家“九星级”的饭店——由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。

陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——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吗？

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。

第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部、西餐部和酒水部。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，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！

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中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、粤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

明园新都的西餐厅名字叫做“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，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！

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，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用七**

同学中有的在这个假期去了xx香格里拉实习，有的回家找了工作历练自己，也有同学去了很多地方旅游，增长见识，还有的回家参加学习班提高自己……我在这个假期中到了xx县服装城进行了社会实践，在这次社会实践当中，我接触了社会，做了服务人员，了解到服务行业的种种规矩与其中的艰辛，我的专业是酒店管理，也是第三产业服务行业，这次暑期实践让我对服务行业有了更深刻的认识与了解，相信对我以后的工作会有很大的帮助。

大足县位于xx盆地东南部，xx市西北部，地处川中丘陵与川东平行岭谷交接地带，东连xx县，xx市，西接xx县，北依xx县、xx县。西距xx市xx公里，东离xx市xx公里大足县是驰名中外的＂石刻之乡＂，人文自然景观十分丰富，有被列为世界文化遗产的大足石刻，省级风景名胜区龙水湖—玉龙山森林公园、黄花岗72烈士之一的饶国梁故居国梁白鹭自然保护区、白椤桫园、龙水湖温泉等一大批人文景观。是全国首批甲级旅游开放县，国家确定的长江三峡旅游线的起点，先后荣获中国优秀旅游城市、全国优秀旅游城市、全国文明示范景区、首批aaaa景区，xx市最佳旅游景区等殊荣。大足县是一个旅游城市，每年都有很多游客以及境外旅游者来这里参观游览，因此也带动了当地的经济发展。我暑期实践的服装城位于大足县步行街口，地理位置很好，每天都有大量的游客以及本地人在店里购买衣物。

在假期实践这段时间，我是服装城里面的导购员，该店一共有xx名服务员，每名导购员负责几排衣物，每个人都有自己的区域，衣物都由自己保管归类，衣物遗失也由自己负责赔偿。作为一名导购员，每天早上是八点半上班然后在自己打扫自己区域的清洁，拖地，抹灰，擦衣架等等。晚上九点半下班，时间很长，不过该服装城的管理体制是三天休息一天，然后每名服务员轮流到各个卖点。在实践期间，我最怕的是收钱，有时候很可能收到假钱或者给别人返错钱，这些都是自己负责赔偿的。该店有几名管理人员，负责看守货物和兑换零钱，如果电力人员特别多的话，他们还会帮忙买衣服。总的来说，该点的管理和体制都还好，不过也存在很多缺陷需要改进，以下是我自己的看法：

第一：该店应当装修适宜，门面太过老旧。在步行街，服装城共三家，其余两家装修都很好，空调设备很齐全，而本店则没有。本店的顾客对象主要在普通大众，所以每天都有很多人来店里试穿衣服，而店里又没有空调，就会导致很多顾客试穿衣服的情绪烦躁，这就不利于买卖成功，而且其余两家服装城的优势就会更加突出。从成本问题来看，电风扇与空调，从长远的说，这种改进都是利大于弊的。

第二：该店应该设置收银台。对于这样大型的商城来说，收银台似乎是必要的，让店员负责不同区域的衣物，一面要收钱，一面要警惕小偷，还要热情的面对顾客，这对于服务员来说似乎有困难，难免会发生错误，或者导致服务员顾此失彼，不能很好的面对顾客，对服装城来说也是不利的。

第三：该店的管理体制应当修改。例如工作时间太长了，虽然是三天休息一天，但是一天超过八小时的工作，再加上挂货，排货等工作，都对服务员来说很是严峻，我觉得该店应该采取两班倒的工作制度，并且采取一定的奖惩制度，比如说每个月的总收入达到两万就奖励五十块钱，在每组当中选取一名组长，有组长管理她的三名服务员，她来分货，排货等等，这样让服务员有更好的工作环境也能更加激励服务员的工作积极性，并且也减少了管理上的难度，让管理人员能更好的对店里的运作进行了解和处理。

第四：该店应该提高对服务人员的素质要求。大足是世界闻名的石刻之乡，当地有很多国外游客回来观光游览，也会进行购物，该店地理位置很好，很多外国游客都来过，可是店里的服务人员素质都不是很高，学历最高的是高中生，而且店里的服务人员年龄偏大，应当对他们进行培训，要求会基本的英语问答。除此之外很多服务人员的工作态度也很是不好，经常出现辱骂别人的现象，或者不积极给顾客推销等现象。

第五：该店应该推出一些促销策略。为了在三家服装城中进行竞争，获取顾客的好评，我觉得必要的促销是有积极作用的。比如说可以采取有学生证的学生可以打折出售，九折什么的。对于节假日也可以相应的进行促销，该店以往的经营方式是定价销售，不打折不议价，但是对于其他潜在的消费者，我们可以通过促销的方式吸引他们，从而比其他两家服装城就有了一定的竞争优势，赢得顾客的青睐。

以上仅仅是我个人的看法和一间，或许还不够深刻，不够明确，但是这是在市静安当中的一点点想法而已。当然通过这次暑假实践活动，我也学到了很多在学校学习不到的东西，有了一些实践体验：

第一：要学会说话；在服装城当导购员最经常做的就是利用自己的口才让顾客买下自己的衣物，通过这一个多月的实践，我学会了怎末面对不同年龄，不同阶层，不同性格的人去说话，去观察他们的行为动作，通过自己的介绍来让他们喜欢这些衣服，让本来不够喜欢或者他们挑剔不满意的地方，让他们忽略，让他们喜欢。这些工作更是锻炼了自己的察言观色能力。

第二：要学会为人处世；在服装城当中有xx个服务员，虽然大家都负责不同的区域，但是工作当中的人际关系还是非常重要的，这样才能让自己的工作更加顺利，也同时让自己的心情更加开朗。在工作当中，我很受那些姐姐的照顾，大家都很友好，经常帮忙我，让我能更好的适应工作。为人处世的能力对于以后进入社会是很重要的，它不仅影响自己的工作，还会影响自己的情绪。

第三：要有吃苦耐劳的精神；在实践中，每天超长时间的工作以及挂货，排货是非常累的，要有一定的肯吃苦的想法，要对工作负责，认真，吃苦是一定的。

第四：要有一定的服务精神；作为一名服务人员，服务精神是必须的，在工作当中，自己就完全不是学生了，要转换角色，自己也不再是家里的公主，作为服务人员就要有自己的服务精神，对于顾客的要求，就要尽力去满足，不能随着自己的脾性来胡乱做事。对于以后从事酒店管理工作，我觉得服务精神是非常必要的，这次暑假实践活动真的让我体会到了服务人员应该要有的准则和态度。

第五：要随时提高自己；在大足工作，我经常能遇到一些外国游客，当他们在店里买东西的时候，英语的交流能力是必须的，我深刻感受到英语的重要性。当你在进行服务的时候，你完全不能依赖别人和其他工具，你只有依靠自己的知识去进行处理，以前在学校，和外教交流，不懂可以用电子典，可以向朋友寻求帮助，但是在工作当中，你的一句话可能就是这个交易成功的关键。英语真的很重要，随着今年北京奥运会的成功举办，以后来中国旅游的人会越来越多，英语是一个重要的工具，与时俱进，语言是关键啊。

假期结束了，我的实践活动也成功完成，通过这次实践，我接触了社会，了解了社会，更多的是发现了自己的很多不足，自己的渺小。社会是丰富多彩的，很多东西不是用数学，用统计，用母就可以完成，我还有很多东西很多知识需要学习和了解，但是这次实践我也更加明白，学校知识我们是必须好好掌握的只有在学校掌握了知识，才能以后在社会中学以致用，完善自己，提高自己，让自己与时俱进。

**推荐酒店大学生顶岗实习报告通用八**

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。

20x年x月至x月，共x个月

xx酒店

四、实习岗位

餐饮部、客房部、经理助理助手

经理助理助手

1)监督餐饮服务工作。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。

2)监督客房服务工作。客房部的工作流程：上班需提前10分钟到达房务中心，检查自身仪容仪表，化好淡妆，签到，通过房务中心工作人员领取房卡、通讯工具、工作本、房态本等，查看白板上有无当天的交代事项，房态本上借用物品与白板记录是否相符--按酒店上班时间开班前会议--到达工作间后对工作车进行简单整理，检查工作车上物品是否配备齐全，根据房态做好棉织品。--查看房态，按房间的清扫顺序。在平时清扫对客服务过程中要做到主动、热情、友好、细心、耐心，发现问题及时向领班反映，一边及时解决，及时反馈维修结果。--接受配合领班、主管、经理对工作程序及质量的检查、指导。--必须整理工作间，工作车必须按规定方法摆放物品及配备数量，车身的保洁，工作车上垃圾要用袋子装好放在工作间内，不要在走廊卸，以免弄脏地毯，下班时将垃圾扔到指定位置。其他清洁工具，抹布要清洗干净分类放好。--填好相关表格(棉织品盘点表、计划卫生表、易耗品领用表、工作日志)等有无特别交班的事项报给房务中心，有无遗留物品交给房务中心做好记录，签字。下班前与领班核实房态，维修情况，交房卡、通讯工具等到房务中心人员手中确认，签字下班。

3)经理助理助手。负责协助经理助理处理公司日常事务;积极配合经理助理的工作，协调员工内部矛盾;认真听取经理助理，员工的意见或建议，并改正其不良作风;接受领导的安排，完成公司赋予的任务;要从小事做起，从自我做起，细节决定一切，树立模范带头作用;不断搜集有用信息来辅助公司正常运行;督促员工积极上进，按时完成公司安排任务;发现问题，及时上报经理助理，协助经理助理解决。

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!

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.以前觉得英语用处，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。

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。

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。日常入住xx酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。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。

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！