# 2024年酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告(十一篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-05-15

*酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告一根据酒店管理专业教学计划，xx年9月-xx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。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...*

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告一**

根据酒店管理专业教学计划，xx年9月-xx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。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)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。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告二**

在刚过去的两周时间我去酒店实习。本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比较简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的服务。

其次，还要对厨房里所能提供给客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间服务员记录的，难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的.印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就体现了细节决定成败了。

在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人来用餐之前，随处可见的是忙着打扫卫生的服务员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。

在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，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，这样实现的是整个企业的目标。

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，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告三**

前言

根据酒店管理专业教学计划，20xx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。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。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。

每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

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

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

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

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

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

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

（三）酒店客房服务

1、客房部楼层服务员：领取做房表→备车→推车至房门口→敲门→开门→拉开窗帘→清理烟缸,倒垃圾→做床→擦尘,检查设备→更换茶具→补充用品→地毯吸尘→调整窗帘→到卫生间开灯,冲水→撤棉织品→清洗面盆,浴缸,恭桶→擦镜子,墙面,毛巾架等→补充棉织品及客用品→查漏项→关灯,关门→锁房间门→填写清洁报告表。

2、客房部服务台人员：查看交接班记录→写房态表→前台报入住→改房态→通知服务员打水→通知总机开市话→结帐处报退房→改房态→通知服务员查房→通知总机查话费→做记录,报结帐处→补酒水→写房态表→夜12:00总结当日退房记录,计算房数和天数→填写客用品→分房,做房表→未完成工作记录在交接本上。

3、客房部工服房：发放楼层所需客用品→领取次日所需客用品→收、发客衣并记录→员工换洗工服并记录→与洗衣厂结算当天棉织数→月底客用品消帐,报财务洗涤费表。

4、总机：查看交接班记录本→一人负责接转电话,一人负责核对住房情况,检查空房是否关线并抄房态→按叫醒时间提供叫醒服务→前台报入住(散客)→开市话,长途并告知客人拨打方法→在房态表上登记入住→结帐处报退房→关线→在房态表上登记退房时间→检查是否有话费并报结帐处→夜12:00将当日全

部长话单报送结帐处.

5、大堂pa：到客房部领取所需客用品→拖大堂地面→倒烟缸,收垃圾,倒垃圾→扫大堂门口→擦净面盆→冲刷恭桶→擦镜子及台面→冲卫生间镜面→擦电梯→吸电梯地毯→擦楼梯扶手→擦大堂墙面及卫生间墙面→擦大堂玻璃→擦广告牌及大堂柱子→擦卫生间门,灯及大堂装饰→擦圈椅,茶几→擦立式烟缸→擦转门玻璃→拖大堂地面→倒烟缸→收垃圾。

三、实习收获与体会

（一）实习收获

1、熟悉了酒店管理的基本职责与工作流程

2、掌握了酒店管理服务工作的基本技能

（二）实习体会

1、酒店服务业是社会文明的一个窗口

2、诚信与微笑是酒店管理的基本理念

3、服务质量是酒店管理的永恒主题

4、酒店文化是酒店经验的灵魂

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告四**

（一）实习单位，实习时间

实习单位：广州市凤凰城酒店

（二）实习单位概况

1、碧桂园企业文化

目前，碧桂园真正实现了区域拓展和规模化的品牌连锁经营，不仅成功构建了“碧桂园家园模式”和“五星级的家”的生活方式，更开创性的建立了碧桂园“星级酒店连锁体系”、“全国领先的教育连锁体系”和以大型主题公园和高尔夫球会为内容的“休闲娱乐配套体系”。

“一年一个碧桂园”不仅反映出碧桂园强劲的生产制造能力\" >范文网，更是碧桂园营销、策划、品牌塑造的创新突破。在努力为社会提供高品质产品和优质服务的同时，碧桂园永远以一颗感恩的心对待社会，并尽可能的回报社会。在碧桂园看来，尽自己最大的努力回报社会才是碧桂园真正的成功。

在激烈的房地产竞争中，碧桂园人始终把“碧桂园，给您一个五星级的家”作为企业文化的核心思想，根据社会和人居发展的需求，不断丰富“大规模社区 优美环境 优质产品 优质管理服务 超级配套体系 合理定价” 为内涵的碧桂园家园模式，继续引领居住新潮流，让愈来愈多的人享受到五星级的生活，为追求幸福生活的人实现五星级的生活梦想。

人性化的星级“服务”也是碧桂园品牌最为独特的基因，是碧桂园品牌最大的魅力所在。对于消费者来讲，一个五星级的家，不仅应包括五星级的硬件设施，还应包括五星级的服务。而五星级的服务就是不管在何时何地，不管客人是哪种类型，只要是合理的需求，就应尽可能的满足。

五星级服务，还包括将生活中的小事也做到极致，做到完美。服务不能仅仅停留在保安的敬礼致意、服务人员的微笑上，更主要的是体现在急客人所急、想客人所想，认真对待客人的合理要求，将每一个客人的要求或抱怨转换为满意的微笑和赞赏。近年来碧桂园营销系统的每一个环节都在执行 “aa”标准，aa即“any time to anyone”，是公司要求不管何时何地对任何人都要提供高水平的五星级服务。

aa标准细致严格的规定了售前、售中、售后每一个环节，向客人提供服务的标准。公司还采用“神秘顾客”“检查团”等多种方式来检查aa标准的\'贯彻执行情况，并制定了严格的奖惩制度。

在碧桂园，五星级服务，不是一句简单的口号，是碧桂园的决心、信心、耐心与诚心，是让物业持续保值、增值的能量，是一种让业主幸福一生的感觉！

2、凤凰城酒店概况

广州凤凰城酒店 —— 南中国首家以白金五星级标准建造、南中国至广阔的山水主题式酒店。 广州凤凰城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。完善先进的服务设施，温情个性化的五星级服务，令各方嘉宾倍感尊荣。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告五**

20××年1月16日—20××年8月21日。

前厅部，商务中心，预定部，客房部。

了解酒店的运作，经营管理及理论在实践中的应用。

海悦花园大酒店成立于20××年5月20日，座落广东省东莞市，具有“家具之都”之称的厚街镇，位于厚街镇行政，商业，娱乐中心地带，紧邻107国道及广深高速公路，距东莞市区仅十分钟车程，距香港车程2小时，深圳约35分钟，广州1个小时，每天多班豪华穿梭巴士直达香港，水陆方面从福永码头或虎门码头至香港国际机场约1小时，交通十分便捷。酒店现拥有320间客房，酒店本着“以客为尊，以大为本“的经营理念，努力打造海悦特色的企业文化，并以此作为酒店生命之所在，该酒店的目标是成为东莞及至广东省最出色，最受欢迎的国际五星级商务精品酒店之一。

很早以前就从老师，师兄师姐那里听到我们将有半年的实习时间，而我们的实习时间被安排到大二下半学期，终于等到实习的时候了，可以说是急切盼望着这一天的到来，因为我们都不想再忍受当前这日以继夜的只有理论，没有实践的教学方式，尽管从师兄师姐那里了解到实习并非想象中那样是一件快乐的事情，但还是想身心体会一下其中的奥妙，其中的酸甜苦辣。综合了自己的整体素质以及从师兄师姐那里了解到一点信息，我决定选择东莞海悦花园这个酒店，这是一家很普通的四星级酒店，规模也不是很大，它不是国际连锁，没有喜来登，希尔顿，凯悦那么赫赫有名，更没有它们那么金碧辉煌，雄伟壮观，它有的只不过是一个再普通不过的外壳。

初来到东莞心情落差极大，这不仅是我一个人的感触而是这一行十七人所共有的，我们从山水甲天下的桂林来到酒店业发展的东莞，在我们的想象中，东莞的任何一个地方都应是高楼林立，雄伟壮观的酒店。但我们错了，东莞也不过是一个很落后，治安又混乱的城市。拖着劳累的身体，跟着人资部文员来到员工餐厅，看着那么狭小的餐厅，桌子上放的全部都是炒面炒粉，看不到一个油条半碗豆浆，没有办法，勉强的填饱了肚子，拖着沉重的行李，我们被零零散散分到各个宿舍。打开门，迎面扑来的是一股浓浓的怪味，捂着鼻子，抬头一看，几种怪异的眼神盯着我们“干吗呀你们”就这5个字，真的狠狠的伤了我们的心，真的欲哭无泪。可想而知，面对着崭新且简陋的环境，陌生且又怪异的面孔，所以刚开始来没有几天有几个同学的思想就开始动摇了。他们就想回去，但怕学校的处分，所以这样的思想尽管有些压抑但一旦爆发出来后果将不堪设想，那时学校将无法面对酒店。其实我的内心深处也有极度的失落感，在当时的\'那么多酒店来招实习生，我连面试的机会都放弃了，至今选择了这一家，本来是想到这个酒店业发展的城市来感受一下高效率、快节奏的生活方式，学习一下发达地方的经营理念，以便为今后的发展打下坚实的基础，万万没有想到会是这样的结局。虽然我的思想跟同学们一样动荡很大，但我不敢表露出来，因为我是个领队，如果我先爆发出来后果将不堪设想，我压抑着自己并暗暗的告诫一定要坚持下来做好模范带头作用，向学校和单位交一份满意的答卷。所幸在这里的一个星期内（包括培训中），这里的领导在开始的时候给我们极大的关怀和支持，对我们又是盛情款待百般呵护，不论在生活上还是感情都给予极大的投资，这种思想也暂时缓了一下，但根本无法从根本上消除这种极度失落的情绪也为以后事件的爆发埋下隐患。

一、部门分配好了，真是有人欢喜有人忧。我的烦恼又多了，有几个同学又在因为分配不到自己所想去的部门耍脾气，又哭又闹的，逃跑的欲望越来越强烈了，我担心这种动荡的思想会一直存在着，担心它们的扩散会影响到整个团队，甚至会影响到学校的声誉。我努力的在与她们做好思想工作，人资部副理也在努力的给她们讲道理，最终目的还是希望大家不要给学校丢脸，不要给酒店带来麻烦，通过一连串的劝阻与开导，同学们终于平静下来了……

二、“前厅部“一个多么让人羡慕，一个让人向往的部门，而我却很幸运又很无奈的分配到这个部门，面对着前厅经理的百般要求甚至可以说是请求，我没有办法，无奈的答应了去当门女，虽然我知道现在门女真的很缺，我也知道我们必须服从酒店的安排，我知道我是一个领队，不能带头起反抗作用，但是我还是觉得心理特别委屈，特别的难受，我好想好想哭泣一场，但我始终不敢掉眼泪，即使掉眼泪我想也没有人去同情我。因为在同学们的眼中，我也许是最幸运的，门女也是一个特别不错的岗位，当我想到这一些，我不想再说什么，我知道我的痛苦只要我知道心里面知道。当我一想到明天就要以一个大学生的身份去站在大堂里为无数个客人拉门，我就很难受，甚至很愚蠢的想到对不起我的父母，那时，我真想忘掉一切，抛弃一切，不顾一切的拖着行李回家算了，但一想到既然当初选择了这里就不该后悔，选择了酒店这个行业，就应该从基层做起，要以这些为信念，我对自己说：要坚持，不但要坚持，而且一定要做好！

1月24日原本害怕的一天到来了，我不再感到害怕了，因为我已经做好了心里准备，摆好了心态。我接下来的日子里，我以标准的站姿与甜美的微笑一直默默的奉献给客人，为了让自己能过得充实一点，为了不让这个原本无聊的工作再失去原本的那一点点乐趣。我刻苦努力的向主任、领班学习礼宾部的知识，包括租车、租伞、接房、寄存行李、包裹、接机等等这些服务与工作程序。有时我站在大堂内，除了给客人提供开门服务，我还会细心的观察行李生的工作，去了解他们的工作职责，甚至连他们最细节的服务我也绝不会放过。比如：行李车的摆放，电梯的乘坐，运送行李的摆放，开车门的方位等等，每天都过得很开心，很充实。虽然有时难免会有一点不快乐，不爽，但我都会尽量不把它放在心上，比如：①风又大又冰凉，除了被一阵阵刺骨的寒风吹得身心寒冷酸痛，有时还没办法只能紧紧抓住门柄，一刻都不敢放松。②遇到那些没有素质的客人，热情与他们打招呼爱理不理的，③晚上遇到那些喝醉酒的客人，对你动手动脚的，来不及躲闪便被占便宜等。这一切一切有太多的无奈了，我不想把它往心里去，不想把苦衷跟上司说，也许他知道，只是在考验我；我也不想向我的同学诉苦，因为他们不会理解我；我更不想也不可能把我的痛苦与无奈向我的父母说，因为他们会很伤心甚至会很失望，惟独能做的只是“坚持”。2月28日，经理的一番话，从此让我结束了在礼宾部的实习生活，他让我1号到商务中心上班，当时我早预料到我不会在这里呆三个月，因为他一直夸我工作优秀，但我真的没想到会那么快。“商务中心”可以说是我一直向往的地方，今天我可以去了，但我却一直都开心不起来，因为这一个月来，对这里我早已埋下了深厚的感情，跟这里的同事早已结下了深厚的友谊，这里的领班、主任就像我的大哥哥一样指引我成长，教我做事、做人、在这里真的有太多的舍不得，可是我还是……

3月1号，终于如愿以偿的到了商务中心上班了，在这里除了在商务中心这个小小的办公室上班，还得去商场、行政酒廊上班，因为这都属于它的管辖范围，这也说明我将要学的东西也比较多。幸好在这里，同事们都很热情，对我都很好，热心的教我很多很多。时间过得很快，一转眼3个月了，经过我刻苦努力的学习，大概商务中心的工作流程及对客服务程序都已经掌握了。为了更深透的了解酒店，了解各个部门，学到更多有关酒店的知识，我大胆的向经理透露了我想去预定部学习半个月的欲望，本没抱着一点希望，但却出乎我的预料，经理同意了。我知道这跟平时优秀的工作表现有关，不管怎么样，很开心的我从商务中心调到了预定部，在这里度过了充实且快乐的半个月，在这半个月里通过同事的帮助，预定主任对我的教导，让我从中学到了很多可贵的有关预定与销售知识。半个月过去了，也意味着我们的实习时间即将结束了。一次偶然的机会，通过人资部领导及我的争取，我放弃了回家与父母共度暑假的机会，选择留在酒店多学习一个半月，而在这一个半月我将可以在客房部学习。我很珍惜这一次机会，我心里很开心，这也是酒店最累最辛苦的部门。面对好多人的劝阻，我无动于衷，我知道大家都是在关心我，怕我受苦受累，但我还是不能默认自己无能，以为那样无疑是给失败创造机会，我想试一下，我不怕，因为我相信自己，最后我还是毅然坚持了自己的观点，开始了实习生活的另一段具有考验的艰苦旅程。

7月1日，是我第一天在客房部上班，脱下前厅那套看似高贵的服装，套上那所谓号称“大妈”的灰色服，面对着镜子里的自己，感觉似乎有点老了，丑了。害怕自己会后悔，无数次在内心默默的对自己说：不能这样，一定要坚持，既然选择了就不要后悔，一定要认真在客房部做好，那才是最重要的。回到宿舍一躺在床上连动都不想动，想想今天的工作，只能用三个字概括————杂、累、脏。躺在床上全身又酸又痛，一想到明天又得拖着那么沉重的身体上班，真想大哭一场，但我对自己说：“不能哭，哭了就是弱者”就这样我忍受着，眼泪只在眼睛里转，就这样一天天地拖着疲惫的身体奋战在这劳累的工作岗位上。天天除了抹呀檫呀，还是重复这些工作，虽然心里觉得又累又没有意思，但心里还是特别的有刺激感，一个字“爽”，因为每天我们都在与时间赛跑，在客房部除了做房以外，还有好多杂七杂八的工作等着你去做，所以你必须加快速度。就这样，在匆匆忙忙地度过了一个半月，虽然这一个半月里有太多的怨言，太多的无奈，天天过着辛苦且无聊的生活，但还是觉得收获还是特别大，不但掌握了客房服务技能，对客服务程序，且更能近距离地接近客人，了解客人的生活习惯，体现“贴心服务、细心服务、用心服务”在酒店的重要性，还有在这个部门的一个半月实习；使我养成了吃苦耐劳的习惯，更坚定了自己对以后工作不怕苦不怕累的信念。

实习就这样的结束了，通过这七个月在不同岗位的实习，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。虽然海悦花园大酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着整个东莞的开发与建设，随着酒店在内部管理体制上的改革，海悦花园大酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福海悦花园大酒店明天更加辉煌灿烂！

实习生活并非学校生活那么的单纯，老师的谆谆教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实习，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧！

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告六**

<

东莞嘉华大酒店

西餐部文员

20xx年xx月—20xx年xx月

三月的校园已是春意盎然，百花含苞欲放的时刻，绿绿葱葱的树木下同学们精神饱满，又是一个新的学期开始了。与以往不同的是，我们一批同学来到了嘉华，开始了这学期不同于校园生活的实习。

带着大大的行李箱，我们来到了东莞，来到了嘉华。旅途的疲倦压抑不了我们兴奋好奇的心情。酒店给我们做了一系列的安排：入店住宿、就餐、体检、填职位申请表、入职培训、定岗、领工卡名牌和制服、部门培训、上班。紧凑又充实的安排让我们很快得从学生转变成了员工。

和正式员工一样，我们入住员工宿舍，同样打卡记录考勤，同样穿职业工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份，实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少又至关重要的一部分。稚气未脱的我们也许对工作对社会还有着许多的不适应，但我们有的是青春的热情，有的是对知识的渴求和对未来的向往。

在学校，对老师课件上的内容我们已了如指掌，我们也明白了怎样的坐资、站姿最优雅，也懂得了待人接物的礼貌礼仪，现在我们所要做的已经不同于学校里的填写试卷或回答老师的问题，我们所要做的是把我们所学的东西，用我们的行为举止展现出来，以嘉华的身份为客人服务，让客人感受到来自嘉华的优秀品质。

经过入职培训和见面定岗后，大家都被分到了各个部门，我算是幸运的一个，有幸分到了西餐部办公室做文员。虽然没缘学到专业的西餐服务技巧和对客之道，但却比其他人接触到了更多的酒店高层领导，也从他们身上学到了一些酒店内部管理方面的知识，虽只是一些皮毛，但对我这个刚步入社会的学生来说，也是受益匪浅。

进入岗位后，我学到的第一课便是秘书的职业道德——守口如瓶，我不可以将我在办公室听到的内部信息告诉给同事或朋友。作为一名文员，每天要做的最基本工作就是文件归档，打印复印，将每月员工的排班输入酒店考勤系统，月底要将下月各餐厅推出的套餐和自助餐菜单及台卡做好，同时协助秘书完成经理交给的其他工作。每天的工作是很琐碎的，我要求自己必须谨慎、细心、有耐心，还要有良好的电脑操作知识和熟练的中、英文打字技术。

记得刚来办公室时，正逢经理在制订系统的内部管理制度、服务程序与规范、酒水操作标准等规章制度，于是我便当了一星期的打字员，厚厚的资料打完了，同时可喜的是我的打字速度也有了飞速的增长，还学会了很多文件操作知识，回想起来还真有参加了魔鬼训练营的感觉。

嘉华正处于二期筹备的阶段，对于我们西餐厅来说，新增加了威尼斯西餐厅、迪拉斯烧烤餐厅、私人会所、会议厅等营业场所。每天都会有许多的图纸涌入办公室，而且还要针对新翼的规划制定大量的出文（呈报总经理审批的文件），同时还要将各分部递交上来的物品筹备清单进行分类归整，打印，审核，报批后还要填写物品采购单，我清楚的记得当时我和秘书整整抄了两天，手都写酸了。

我的经理是个很注重锻炼下属的人，他吩咐下去的事情，从来不会告诉你“该怎么做”，他只会说“你要去做什么”。记得酒店新推出了钥匙管理制度，这可是总经理多年酒店工作经验的智慧结晶，制度推出前首先对各部门秘书进行了第一轮培训，由于我们部门的.秘书休一个月长假，便由我去参加了这次培训。事后，经理便把我们部门的钥匙编排统计工作全部交给我来负责，同时还要根据酒店指示制定出我部门的钥匙管理制度，刚开始我压力很大，怕自己做不好，但经过各分部主管的配合，也圆满的完成了任务，还受到了经理的肯定，我很庆幸有这样一位领导，让我有机会学到了更多东西，也有了更大展示自己的平台。

几个月的工作下来，每天重复的工作开始使我感到乏味，琐碎而又大量的工作让我的心情坏到了极点，对人也不再那么客气柔和，工作不再像以前那么细心，做完的工作也不愿再去检查，甚至不想多看一眼，上班了想下班，下班了又不知道要做些什么，心中的热情，对未来的向往全被工作的寒流压抑了，脸上面无表情，失去了往日的笑容。

但一天我猛然被一句朴实而又富有哲理的话激醒了。

一天，我去人事部交文件，招工厅的阿琴正在接待以为难缠的应聘者，但无论那应聘者多么罗嗦，阿琴始终保持着甜美的微笑和柔和的声音。我很纳闷，事后我问她：“怎么每天见到你，你总是笑呵呵的呢，你们人事部那么多琐碎的事情，难道你不厌烦吗？”她只回了我一句：“给别人一个微笑，也给自己一个微笑。”

是啊，给别人一个微笑，同时也给自己一个微笑，多么简单的道理啊。我们总是忙忙碌碌，把自己陷入日常的琐碎之间，从而把自己的微笑隐藏了起来，忘记和忽略了把快乐带给别人和自己，我们所做的都是为了自己，忽略了身边的人和发生的事。

我们每个人都会微笑，这是上天赐予我们每个人的法宝，它可以帮助我们化解生活中的矛盾，使人与人之间的心灵更好的融合。生活如镜，我为其笑，它必定会回我一个微笑，微笑的对待身边的每一个人，简单的两个字“您好”，别人也会以同样热情的方式回应你，这种快乐是可以传染的。

细细想一想，我这点儿工作的压力算得了什么，人生没有迈不过去的槛儿，工作中其实也有很多的快乐，只是我们忽略了它。快乐其实是一种习惯，当我们能换一种心态去看待自己的工作，并带着游戏般的愉快心情去面对工作，我们会发现自己的内在能量有多大，抗压应变的功力也会因此增进。对，不能再吝惜自己的微笑了，微笑着对待工作，微笑着对待身边的人，给别人一个微笑，也给自己一个微笑。

每天各分部的主管都会来办公室开部门例会，提出营业中的问题，并反映员工的工作状态，常听到有些领班在抱怨员工工作效率低，服务态度差，不服从管理；同时，每月员工沟通会上，员工也会反映出好多领班的不足，比如，领班要求员工做的事，自己却不照办，这如何能服众呢？

管理好员工，从而让员工为客人提供高效而富有人情味的服务，确实不是一件容易的事，俗话说“当官难，当好官是难上难”，怎样才是以为称职的领导的？

在实际管理中，管理者有权、也有责任管理好自己的部下，既然要管就一定要严，管而不严等于没管。但对员工管理非常“严”，“严”的使人觉得一点人情味都没有，那么又怎样换来员工对工作的热忱、对客人和颜悦色地提供富有人情味的服务呢？

听说过这么一句话“当有情的领导，实施无情的管理”，这句话可以说是浓缩了管理的精华。所谓的“无情管理”其实意味着管理中的严格、严肃、严明，即对员工提出严格的要求，赏罚时必须“严明”。员工来酒店不是玩的，不能想干什么就干什么，不想干什么就不干什么，也不能想怎么干就怎么干。因此，作为管理者要对员工提出严格要求，告诉他们“干什么”、“怎么干”，让他们知道什么叫“干得好”，对员工提出要求，让员工觉得有很强的可操作性，便于员工操作也便于管理者的检查和做出评价。

在对员工提出要求后，作为管理者，必须按照提出的要求，给员工以身作则，不能不闻不问，还要对员工行为作出评价，及时为员工反馈信息，让他们知道自己干的好与坏，什么地方对，什么地方错，决不能含糊。

在对员工行为作出评估后，还要及时地对那些干得好的员工给予奖励，对那些有过失的员工进行批评，甚至给予必要的惩罚。管理者在对员工进行赏罚时，必须要公正，不能因私人感情好，就对那些理应受处罚的人不惩罚，这样不仅不能使赏罚起到应有的作用，还会使管理者威信扫地。

管理是对人的管理，感情管理可以使员工具有凝聚力、向心力，要让员工为客人提供富有人情味的服务，那么管理者就不能诗歌感情上的贫乏者，就像要求服务员微笑服务一样，如果管理者每天都板着面孔，服务人员怎么笑得出来，如果管理者不能给员工一份爱心，员工又怎能给客人一份爱心，因此，有情的管理者在工作中“有情”，其实意味着理解，意味着管理，人只有在深切体味到自己被尊重、被理解、被关心的条件下，才会充分表现出“人情”的种种优点。作为管理者，在工作中，要让员工深切感受到自己不能是上司要求评价、赏罚的对象，而是上司尊重、理解和关心的对象。

对一个的尊重，是对他们价值的肯定，是对他的“独立自主”及“与众不同”的肯定，尤其是对一些职位较低的员工，更应该使他们感到被尊重，以此端正对工作的态度。使他们觉得自己是一个有价值的人，一个有贡献的人。而对员工仅仅是尊重，而不去沟通、去理解他，他们会觉得自己很孤独，很无助。相反，听到一句理解的话语，他就会非常地感动，会增添对管理者崇敬的心情，对管理者工作提出的要求主动进行深刻的理解，以求做到最好。因此，管理者要做员工的朋友，关心员工是管理者对自己“责任感”的体现，管理者应把自己当做员工的长辈、朋友，用自己的爱心去关心员工、倾听员工的心声，想员工之所想，急员工之所急，尤其在员工面临困难时，要挺身而出，全力为其解决后顾之忧，从而增强员工的归属感。

作为管理者要真正做到管理中的“有情”与“无情”，并且要善于将两者相结合，同时管理者必须以身作则，才能使员工喜爱自己的工作，愿意承担责任，从而充分发挥自己的聪明才智。

七月份时，林发电子负责人一行三人来我们酒店参加了特地为他们公司安排的公司客人接待事宜的高层协调会。由于秘书不在，我便有幸随经理参加了这次会议，正是这次会议，给我留下了深刻的印象，感触良多。

首先林协理以“成功的企业不仅要向外看，更要向内看”拉开了其谈话的序幕。

他说道，很多企业都是一味地追求开拓新时常，而往往过于激进，令企业产品的品质下降，慢慢失去固有的市场。据统计，维护一个老客户和开发一个新客户的成本比例是1：6，这对任何企业来讲，开发新市场的成本是令人必须审慎和高度控制的，为什么不在稳固现有客户资源基础上，逐步占领新的市场呢？的确，“向内看”非常重要！

客人因为知道我店的知名度，更相信主人家是服务一流，令人倍感尊贵，然则，事实上因为一些失误，客人并没有享受到自己所期望的服务，读一主人家及被邀请的客人都是一种难以言溢的尴尬。

林先生开玩笑地说道：如果嘉华的服务可以打折，那是否价钱也可以打折呢？

他举例道，厚街某大酒店，因一次酒水推销小姐的不恰当言语，令到他们将公司所有在其消费的项目全部撤出，再也没有光顾这家酒店，且这家酒店至今也不知道为何其公司突然间没有了消费。我们很庆幸这样的事没有发生在嘉华，但我想当时在坐的各位领导肯定有颇有感触。

林先生强调，即使一个企业方针体制多么先进，但操作人员的思想他们是无法控制的，管理层很多时候并不一定了解员工的心态，也不知道他们在做什么，故而，一定要有一套管理方法，统一员工的工作思想，服务理念和待客之道。他骄傲的开玩笑道：“我公司前台的接待小姐，冲一百杯咖啡，都是一样的味道，这就是我们的管理水平。不错，我们原本可以做到更好，获取的经济效益更多，那为什么不争取呢？我们总是期望客户可以在我们出现问题后再多给我们点时间改进，但是我们真的不明白，客人可以给我们时间，可竞争对手会给我们时间吗？

在匆匆的40分钟里，这几位企业管理负责人给我留下了太多的启发和思索，令我有一种深受启蒙有截然不同的感觉，我想在坐的酒店领导们会有更深的领悟吧。

在短短的半年时间里，我遇到之前在学校未经历过的压力和困难，但这些具体难题正是实习的珍贵所在，是在校园里没有机会接触的，而又是以后的工作中必须面对的。我感谢这次实习，使自己接受了更多的磨砺和锻炼。

现在美人蕉正开的鲜艳亭亭玉立，白玉兰刚刚旋开洁白幽香的花瓣，在这个美丽的季节，我们也正如这怒放的鲜花，开的刚刚好。嘉华给了我们展示自我的平台，让我们在这里绽放自己的美丽，如同鲜花般鲜艳动人，光彩夺目。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告七**

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矗

(一)实习单位介绍

1、实习单位：广州凤凰城酒店

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。

2、实习部门：前厅礼宾部

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)。

(二)实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机尝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。

(一)酒店代表日常工作

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。

(二)酒店代表的vip/大客户接待工作

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。

(三)酒店代表交易会期间的工作

1、打影接机接车报表”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。

(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。

印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……

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。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、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、实习期与凤凰城酒店的关系

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。

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。

(一)实习想法

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玻酒店内部职权不清，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。

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。

(二)个人建议

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。

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。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。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告八**

学校的学习生活转眼已经过了两年，通过两年对专业课的学习以及对相关专业的了解，我越来越感觉到实习对于管理专业的重要性。虽然书本上的知识掌握起来感觉很容易，但要运用在实际工作中还有很多困难，有很多新知识是在课堂学不到的。为了巩固学校学到的理论知识，将理论与实际相结合，我于20xx年3月在天津碧桂园凤凰酒店单位进行实习。

在实习过程中，我努力学习和专业有关的各种新知识，虚心请教周围的领导、同事，不断提高自己在专业方面的技能。经过一段时间的学习，我已经初步了解酒店工作的具体流程，熟练掌握酒店管理的相关软件和酒店工作的各种规章制度。通过与领导和同事的交流，我不仅学到了更多的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对前景充满信心。

20xx年3月于天津碧桂园凤凰酒店前厅部担任前台接待工作

经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入天津碧桂园凤凰酒店单位。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提升。在学习过程中，我熟练掌握了中软酒店管理软件的使用，巩固了理论知识。

前台接待工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件。

a）检查仪容仪表，合格上岗

b）查看每日活动报表

c）阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可

d）清点保险柜备用金，并与上班交接备用金交接记录情况，零钱是否够用

e）查看账单、发票、收据是否足够用

f）整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料

g）检查电脑和打印机是否工作正常

h）热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续

i）查看当天预离客人欠费及退房情况

j）将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

k）扎账（现金、支票、信用卡）扎账，并核实上交钱数与备用金、信用卡金额数字、l）与下班交接，待退或待结房间和已退房间的做账情况

m）应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱

n）随时与下班同事取得联系

1、计算机在酒店管理中的应用随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个良好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率得完成工作，减少错误发生率。

全电脑化管理系统；局部电脑化管理系统

预订房系统；前厅作业电脑系统；电脑化客房管理系统；电话系统电脑化；电脑防火系统；电脑门锁系统；客房保险箱电脑系统；电脑化会议管理系统

电脑化能源管理系统；电脑化财务管理；人事工资管理系统；物资库存管理系统

自动办理预订排房；自动办理入住登记；客帐结算全自动化；全自动信息查询与传递；办公室、财务、仓库等后台系统管理的全自动化；经理级管理电脑化；扩大电脑对饭店中各部门、人员、市场、物资等方面管理、控制中的应用范围和深度。

以前说到酒店财务，大家就会想到记账、算账；说到酒店财务管理，大家同样会想到那是计财部的事，与其他部门没关系。而现代酒店财务管理则是酒店经营管理的核心，任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系，凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。

酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定酒店财务管理目标的实现目前，酒店行业的财务机构设置一般根据不同的\'规模、等级和内部管理的需要而制定，没有固定一成不变的模式。大部分酒店财务部共由五部分组成：会计核算、审计、收银、采购和供应（库房），财务总监直接分管财务部及其采购、供应；财务部是直接由

总经理领导的一个重要部门，财务部的机构设置决定了财务部的特殊地位。从实践中我深深体会到这种财务机构设置的好处是：

有利于节约和调动人力、物力、财力；统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作顺利进行，充分发挥财务与会计的“反映和监督”的职能。

便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：

1）、有利于酒店采购成本的控制。

酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店内对采购成本确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个“采购申请单”一定要充分调查，最后由财务总监决定，对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价。采购价格不会由采购部门和供应商说了算。

2）、有利于调控成本率。

餐饮部成本率高低如何变化与采购部进货价关系密切，如果发生餐饮成本率异常，财务部门就可以立即采取行动，降低采购品种和质量，从而调整到适当的价格和成本率。

3）、采购部直属财务部。

除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮情况的发生。

我国加入wto多年来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员（日审）和夜间稽核员（夜审），由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。

收银员不直接同客户接触；通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。

国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，“现金是金”的理念，深入人心。内部控制程序严谨又十分清晰。财务部对库存现金（含银行存款）要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点人是由日审（稽核）进行的，目的是保证库存现金的安全和合理使用。

按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、主管领导、财务经理、财务总监和总经理的审签同意，对总经理的开支，财务总监审批后还要报上级主管审批。缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，都必须通过“采购申请单”一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购业务，经财务部的验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。

国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，更不可能做到天天盘点，天天编制现金流量表，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买。而后总经理签字后即可到财务部报销支款，中途甚至不必验收。

另外，通过健全财务管理制度，达到营业收入控制的结果。控制是管理的基本职能之一，酒店销售收入控制是酒店内部财务管理的重要部分。由于营业收入控制环节中涉及岗位多，包括酒店服务员、收银员、房务中心、厨房、酒吧、前台、稽核员等多个岗位。要想搞好酒店收入控制，必须明确各岗位权限且协调统一，才能达到良好控制效果。

同时，酒店空间广、人员流动性大，顾客类别不一，酒店顾客中有当地客人、团体客人、有住店客人、非住店客人之分，而且这些客人层次各异，造成控制难度加大。酒店服务项目多，价格差异大，计价工作量大。仅酒店餐饮服务项目包括食品、菜肴、酒水饮料、香烟等上百个品种项目。再就是酒店收费打折有不同的标准，包括各种折扣、免费应酬接待、住店奖励、最低、消费、计时消费以及成人价、儿童价等多种价格形式，结帐方式呈多样化。

因此，酒店收入控制应依据这些特点，结合本酒店现实情况，研究制定最佳措施加以控制。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告九**

实践出真知，如果我们只是单单在课堂里学知识，而不到外界去实践和锻炼，也不算真正的掌握了知识，学会了技能。所以，我们利用大三的一个学期到xxx实习，一方面是让我们的知识更巩固，技能更熟练;另一方面是为我们踏出社会做准备，积累经验。这五个半月的实习，不管是学习，还是做人，都让我学到了很多东西，感触很深，让我对我的专业更加认识和肯定。

随着经济的发展，旅游服务行业，特别是酒店的竞争越来越激烈，越来越进步了，如果我们只是呆在学校里，是很难有大的突破和进步。所以，我们进行了为期五个多月的实习，目的是为了让我们更好的把课堂上抽象的知识运用到实际当中，了解旅游业现状，熟悉整个酒店的运作，经营管理过程，企业的服务及文化。同时增强我们的专业技能，培养我们的专业意识，为我们以后专业课的学习有很大的帮助，增加了经验，认识了自我，锻炼了自己，也是我们毕业后找工作的`一笔财富。

xxx是由香港xxx集团投资20亿元打造的“一站式”旅游王国。项目首期投资7亿元，由主题公园、度假酒店、大型温泉、拓展训练、森林公园等几大板块构成。很荣幸我分到的酒店是xxx这个大家庭，而且我分配的岗位是火山温泉前台的一个接待员。一进到xxx，我怀着满心的期待和好奇，先是一个星期素质培训，和企业介绍，接下来是部门的岗位技能培训。培训完了，我们也就正式上岗了，我们都是一个老员工带我们熟悉岗位的一些基本操作和注意事项。渐渐的我们也可以一个人独立的站岗了，一开始我还是比较不习惯八个小时的站姿服务，而且都是穿着高跟鞋的，那里的老员工和领导也对我们很照顾我们，经常让我们累就去休息，做错事情也耐心教导。不用一个月，我对前台的接待也基本上手了。为了学到更多的东西，我还学习了前台收银的一些基本知识，比如数钱，出票，做报表等。在这里我们每天上班前都会开会，经理每天都会跟我们讲出我们的问题所在，让我们及时改正，跟我们强调服务和细节，调动我们上班的激情。在这里我们还经历了两个黄金周，就是国庆黄金周和春节黄金周，虽然在这几天我们都累到说不出话，可是这样才真正锻炼了我们的意志。我看到了中国旅游业扎堆的现象，我感受到了游客的心理和需求，我明白了在这个服务行业生存应有的态度和精神。当然在这五个半月里，我结识了很多朋友，与那里的员工打成一片，变成了家人，我们一起哭一起笑，团结互助。

在这个大家庭里，我看到了xxx的管理文化和服务精神，这五个半月里我和森波拉一起前进，一起成长，一起收获快乐。这段时间的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性,对旅游管理这个专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实础。同时，通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在我们课堂上所学不到的，学以致用，让我们的专业技能有了一定程度的提高，待人处事方面的技巧也有了提高。在这里。我也看到了随着社会经济文化的迅速发展和对外交往的不断扩大，我国旅游业迅速发展，不但成为我国第三产业的重要方面，而且已形成一个新的经济增长点，对于我们是个很好的机会，机会与挑战同在。所以这次实习回来，我也要下定决心，好好学习我的专业只是，继续充实自己，为毕业后找工作做好准备

其实这次的实习也做的不完善的地方，我希望可以然我们轮流换一下岗位，餐饮酒店客房的岗位都可以尝试一下，让我们可以体验到不同岗位的不同要求，对企业可以有更全面的了解。同事，我也希望可以定期的组织我们和企业进行沟通和交流，能及时反应我们的问题和指出我们的不足，让我们进步可以快一点，进步的空间可以大一点。

吃得苦中苦，方为人上人，这次的实习体验，不管是专业，还是做人，我都收获了很多，我很珍惜这次的实习机会，我也有了自己的目标，并决定下定绝的心朝这个这个方向走下去。最后，非常感谢xxx和学校，学院给我的这次实习机会，相信在以后的学习工作中我会更加努力!

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告篇十**

20xx年xx月至xx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。

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。

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。

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。

尽心履职,全心全意做好工作，做好基层

作为办公室秘书,我的理解是没有什么谋求利益和享受待遇的权力,只有承担责任、认真工作的义务。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。在平时的工作中,对领导交办的工作,从不讨价还价,努力保质保量完成;对自己分内的工作也能积极对待,努力完成,做到既不越位,又要到位,更不失职。在同办公室其他几位同事的工作协调上,做到真诚相待,互帮互学。半年来,我的工作得到了领导的认可。

回顾半年的工作，我的主要体会是多请示、多汇报、多通气、多动脑、多动笔、多请教，注意在干中学、学中干，不断在实践中增长知识才干。同时在半年的工作中，我了解到酒店的系统还不是很完善。就拿我所在的采购部所看到的来说吧，厨房下计划还是用手写，而且有时候写的字又很不规范，看不懂，这对我来说也是一个考验。对某些供应商(当然不是全部，这也跟供应商有关系)下计划也是打电话，要一项一项的读，这很容易出错。总的来说，这次实习我受到了部门领导的认可，对我的工作也很满意，但我清醒看到自身存在的问题和薄弱环节。

1. 缺乏工作经验，独立工作能力不足。

2. 在学习中还不够积极主动，认识还没有到位。

3. 对办公室工作情况缺乏认识，对秘书岗位工作情况估计不足。

4.有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，上报情况不够及时。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个酒店时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习这半年期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。

**酒店管理毕业生实习报告 酒店管理毕业实践报告篇十一**

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。

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。

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。

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。

从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解了自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还必须

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！