

最新酒店的实践报告(精选5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店的实践报告篇一

每次的实践总是伴随着辛劳和收获，对于在校大学生而言，通过开展社会实践是我们现阶段接触社会的唯一途径。由此可见实践对我们的重要性。为此，根据学习计划安排，我专门到一家酒店进行了为期一个月的实践，此次实践的具体内容为：

一、酒店管理实践的收获

(1)、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

(2)、服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实践，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)、服务能力的提高

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，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

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。

二、酒店管理实践的体会

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的`生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念

是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店的实践报告篇二

前言：

酒店管理，识于书、鉴于行、鉴短师长而长于行。在湖南财信国际商务酒店为期半年的专业实践使我对酒店了解的更为透彻。此间实习岗位分别为餐饮服务 and 前台接待。巩固了专业，了解了流程，提高了基本技能。酒店管理实践虽苦犹甜，引给我更多的思考。

摘要：酒店业作为服务行业的支柱产业，服务质量管理理所当然的是服务的核心。在提高服务意识与服务质量的同时，企业文化重视与否更是酒店核心竞争力的关键。要建立良好的企业文化则基于人力资源管理。所以高素质的管理团队、

良好的培训、人性化的管理、以企业为家的员工群体等才是酒店业发展的重心所在。

关键字：

酒店服务企业文化人力资源

一、实习岗位

前台接待(财信酒店)

二、实习内容以及工作流程

酒店前台接待：

1、早班工作流程

整理易容仪表，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班(了解房态仔细阅读交班本)——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。

三、实习收获与体会

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

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。经过了多月的酒店实习，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。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、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、菜肴质量的优质，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。

4、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，

所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒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，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚酒店，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。酒店人对此都应非常熟悉，酒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。因此酒店需要有一种功能，尽可能多的帮助客人解决难题。

5. 员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其姓什么，入住什么类型的客房、需要那些服务、以至于喝什么茶、吃些什么点心，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

6. 机械式管理，缺乏弹性

在诸多酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，即使没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣钱，这无疑对员工来说是不公平的。法责严明固然重要，但法不外乎人情，应该更为人性化的予以调整。

5. 管理层人员素质不高

在酒店里，嫉才妒能，以及整体上管理层人员的素质不高，经常有用人不当，一旦出现差错互相推诿，自己无能动辄拿员工出气。如此缺乏素养致使有诸多员工都是无辜受气，而选择了辞工，致使人员流动加快，人力资源不足、工作效率降低以及酒店人力成本增加。

6. 培训机制不完善

谈及培训，许多酒店只是挂在嘴边说道而已。入职固然要参加培训，但培训必须有的放矢。每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感，实用价值颇低，而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了专业实习。通过这短短数月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的

坚强。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店的实践报告篇三

引言:假期已接近尾声，但在这短短的一个假期里，让深居象牙塔的莘莘学子们走出校门走进社会，投入到社会实践活动，要让在校的大学生深入社会基层，了解社会现状，进而培养大学生处理社会事务，与人沟通交流的能力。所以说，实践是巩固知识的必要手段，也是大学生成才成长的重要途径。可见其对大学生综合素质的提高有不可或缺的关键作用。

为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解，学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

一、实习时间和实习单位

2.1 实习时间

04月08日-月08日

2.2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

二、实习岗位与内容

21实习岗位

餐饮部

22实习内容

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

三、实习主要收获和体会

3.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

3.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

3.1.2 从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2) 交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

(3) 观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。

(4) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

酒店的实践报告篇四

在暑假实践这段时间，我是服装城里面的导购员，该店一共有12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：

酒店的实践报告篇五

17寸液晶电脑, 30兆的的免费上网适合了商务客人的胃口。从5月以来, 这些客房得到了客人的好评。

(二) 始终如一坚持客人永远是对的的方针

客人是酒店业的灵魂,没客人那么酒店就不会存在了。“客人永远是对的”这句话向服务人员提出了什么样的要求呢?简单的说,就是作为服务人员应该记住,不要说客人“不对”。即使事实上客人是不对的,你也不要说客人“不对”。客人是来“花钱买享受”的,是来接受服务的,而不是来接受批评的。如果服务人员批评客人,说客人“不对”,客人就会认为这是把“花钱买享受”变成了“花钱买气受”所以服务人员不应该批评客人,说客人“不对”。在一个多月的实践中,我没见过一次山西大酒店人与客人斗气,挣输赢的事件。

(三) 员工的服务意识强

酒店员工是直接提给客人提供服务的,员工每天会接触不同档次,不同籍贯的人,针对不同对象进行个性化服务是酒店提高服务质量的根本。以预订部员工为例,员工虽然很少见客人面,但是从声音来辨别出客人是谁,然后进行预订登记,然后记下他来店次数,以及客人爱好等等,这些无不体现了服务意识。前几天有个台湾客人发出了山西大酒店是全球最好的酒店的心声。

(四) 各部门联系紧密

山西大酒店作为一个四星级酒店,包括销售部,餐饮部,客房部,保安部,工程部,人力部财务部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的,比如团队餐单,行李单,果蓝单,定餐单,还有订房中心过来的返佣单,这些都需要与各大部门合作,协调,员工之间的包容,谅解要做的很好,哪个部门出了错误过失,其他部门要给予改正指出。山西大酒店人始终以酒店为大家,以部门为小家。不记个人得失,为酒店谋利益为目标。

(五) 员工的基本素质强,专业素养高.

员工的培训工作是一项重要工作。对酒店新员工的封闭式军

训不仅练就了员工的意志,而且员工学习了岗位的基本业务技能,使他们进入岗位后能快速的融入酒店的氛围中。预订中心员工英语口语水平一流,能处理各种事件,能正确的运用推销技巧推销房间,这些都是专业素养高的体现。正因为有上述这么多优势,山西大酒店才能在山西省酒店行业中独树一帜。

(六)酒店文化氛围浓厚

这里,处处有文化的渗透,处处有文化的表现,处处可以品味文化。酒店里,管理文化、装饰文化、服务文化、餐饮文化、休闲文化、环境文化,到处都能感受到文化的感染与熏陶。在室内外装修中,他特别追求绿色面积的增多与适度,同时重视文化氛围的营造和高档次、合理性。动用资金千万元美化庭院,使布局更加合理。

但是从我一个多月的观察,我也发现山西大酒店在一些小方面还是存在一些需要改进的地方。

四、山西大酒店存在问题分析

(一)转正前员工的待遇问题

酒店每次招收的新员工都需要6个月以上的转正时间。我觉得想在这个酒店长期做的员工肯定会更快更好的融入酒店的大集体中。但是没转正的员工无论从物质上还是精神上都与正式员工有所出入,从工资上来看,工资连正式员工的一半都没有,好多员工都认为太低。工资与正式员工有区别可以原谅,但是员工的就餐补助也只是一半,那么员工就觉得做的太没意义了,同样是为酒店谋效益差距太大一点。新员工不仅给酒店带来效益,而且给酒店增添了活力。所以我觉得应该有所改善。

(二)酒店应该成立自己的票务中心

山西大酒店是以商务酒店为目标的,所谓商务客人也就是从事

商业活动叫多的客人,这种客人可能长住酒店但也不可能住一天就走,长住的也有可能中途哪一天会出差几天,这也就涉及到了票务问题,成立票务中心可以减少预订部员工烦琐的算钱,记帐工作,还可以体现商务酒店的特色。

(三) 传菜员戴口罩是好还是坏

我在预定中心的时候时常见到传菜员从门口经过,但奇怪的是他们带个白口罩。经询问才知道这个习惯是从非典的时候开始的,大家都认为这是留下来的好习惯,但我却不认为。酒店员工服务中微笑服务是必须的,员工漂亮的微笑会为给客人增加对酒店的好感,增加对食品的兴趣。员工戴上口罩以后有多重不好的影响:第一,对微笑产生了一些影响。其次,员工戴上口罩很难跟客人沟通,缺少沟通客人会觉得是对自己的不尊重。第三,口罩一般都是医院的护士带的,传菜员戴上口罩,让客人看见会觉得别扭,我是来酒店了还是来医院了?”这种想法可能会在客人脑海中浮现。