

2023年酒店总结报告开场白(优秀8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店总结报告开场白篇一

酒店筹备是根据酒店开业筹备需要和相应酒店的星级要求，采取酒店专业人士定期或不定期到现场的方式，全方位协助业主筹备酒店开业前从工程验收到开业庆典的一切工作。下面是本站小编为大家搜集的酒店筹备工作报告，希望你喜欢！

一、工作总结：

(一)、筹建办的前期工作：

1、由于公司前期没有进行专业的酒店可行性详细分析，原有方案对公司酒店项目定位不清，欠缺准确，因此，筹建办开始运作初时，首先对毕节市的酒店行业进行了多方面的市场调研，对毕节在营的三星级以上酒店和比较有特色的商务酒店进行了实地考察，对已立项、在建、即将立项的新酒店项目进行信息搜集。通过实地的酒店市场考察和相关行业数据的分析，对毕节市目前酒店行业的经营情况做出了合理的评估，对毕节市酒店行业未来的发展趋势进行方向性的预测。

2、根据对毕节市酒店行业的调研和发展趋势的预测，与公司领导及各相关部门进行多次反复的探讨和论证，对酒店项目的市场定位进行了重新调整，确认“商务·休闲·娱乐”的主题，致力打造毕节市杜鹃花城最具特色的商务度假酒店。

3、制订了酒店项目的总体筹建计划书，对项目筹备各阶段的工作进行了细分，初步拟定了各阶段的工作任务和时间进度

安排，并持续跟进。

4、根据公司确定的酒店项目大部分项目以招租经营为主的经营模式，结合当地市场的需求和发展预测，以及酒店项目的区域特色，与公司领导及各相关部门共同对酒店项目的经营项目和功能分区进行反复论证和规划，确定了以复合商务办公、复合休闲娱乐、复合餐饮为主体，配以设计装修精美商务客房的复合型四星级商务酒店的酒店定位。确定了客房、休闲桑拿、特色餐饮三大经营板块以招商形式经营的前期策略。

5、为了更高效地开展酒店项目筹建工作，成立了跨部门的筹建工作小组，明确工作分工，主导统筹酒店筹建工作。

(二) 筹建办具体工作的实施：

1、对酒店项目工地进行实地勘察，将现场勘察与原有图纸中出现出入的问题汇集后，与各部门进行磋商和确认，并根据未来酒店项目经营和管理的实际操作需要对相关问题提出了多项修改建议。

2、根据筹建计划书，对酒店项目的消防、给排水、中央空调、机电、室内外装修等工作，从酒店设计和未来经营的角度提出了专业性建议，根据公司的部门分工，协助工程部做好相关工作。

3、根据筹建计划书，起草制订了酒店项目的智能化系统工作，制订了酒店智能化系统设计任务书和招标文件，明确了智能化系统集成需求及设计要点。根据需求，多方联系专业公司，寻求解决方案，通过努力，已有多间专业公司提供了设计方案，为设计及工程招标做好了准备工作。

4、根据招商和装修工作的需要，对黔西周边城市最具特色的酒店和娱乐场所进行考察，对酒店项目各经营场所进行具体

的细分设计，做好了招商谈判准备工作。

5、根据筹建计划书，跟进酒店项目中酒店大堂、酒店客房和后勤区域的设计要求。

6、对酒店项目项目的停车场设计进行了重新的调查和论证，制订了酒店停车场的需求量分析。

7、根据筹建工作的需要，初步草拟了未来酒店的组织架构和人员编制计划，制订了未来酒店的运作管理模式。

8、根据筹建工作的需要，逐步草拟未来酒店运作的各项规章制度和操作流程。

9、根据筹建工作需要，逐步收集未来酒店经营和管理需要的相关信息和资料。

10、根据筹建工作计划书，进行了酒店智能化系统集成设计及工程、室内装修设计招标准备工作。

1)对酒店软、硬件进行投资经营估算；

2)对酒店室内装修和工程费用进行估算；

3)对酒店经营费用进行估算和营业收入的预测；

4)对酒店配套经营性收入进行估算。

12、根据筹建工作进度，广泛收集配套设备厂商资料并与厂商洽商，为下一步过渡到开业筹备阶段做准备。

(三)酒店项目招商方面：

1、跟进酒店项目的招商工作，对项目的租金进行广泛的市场调查和论证，制订了招商方案和租金处置方案。进行了相关

的信息发布，跟进、联络和洽谈工作，逐步筛选合作经营商家，并按酒店功能分区分类进行重点谈判。

2、为突出酒店项目的特色，制定了经营项目、经营品类和营业比例的方案。

3、确定招商对象和招商工作执行：

1)确定招商档次；

2)寻找招商客户，对目标客户和上门客户进行区分；

3)逐步与客户联系沟通合作方案；

4)多渠道发布招商信息。

4、根据招商工作进度及需要，完善酒店项目招商手册，包括招商优惠方案、装修期、租金标准等，为下一步招商工作做好准备。

二、存在问题：

1、筹建办本来应该作为酒店项目的专责部门，负责整个项目的统筹工作，担当对酒店项目的各项相关工作决策性建议的角色。在筹建办成立运作之前，公司的机电、水电工程师已经跟进了部分酒店项目的机电和给排水的前期计划工作，为保证工作的延续性和人员的综合使用，酒店项目机电和给排水的筹备工作继续由公司原有的水电工程师跟进。由于部门分工、部门职权、沟通协调等多方面因素，筹建办无法对机电、水电项目的推进真正发挥统筹和决策性建议的角色，从而也出现了目前机电和给排水等在实际操作中项目冲突，进展缓慢甚至停滞的局面。

2、招商工作是酒店项目工作的重中之重，从正常的运作角度，

招商是属于营销部的专项。目前，招商由筹建办负责，由于专业性、招商人员、招商推介力度等多方面因素，导致招商工作进展缓慢。

3、酒店项目的筹建工作是一环扣一环的衔接过程，任何一个项目的拖延都会影响到下一个衔接项目的进展。土建项目是基础，由于土建工程变数过多，土建主体工程一直未能开工，其它各配套项目一直处于观望和等待状态，导致后续工作无法有效推进。

三、工作建议

1、希望能明确酒店项目土建工程的具体工期，土建工程能尽快开工，以便后续工作能够有效推进。

2、为确保酒店项目筹建工作的顺利推进，筹建办希望筹建工作小组各工作分工人员能统一由筹建办负责安排和协调相关工作任务及进度要求，提供决策性建议方案报公司做最终审批。

3、在酒店各项设施设备的招标工作中，建议公司重新制订招标程序，首先细化和明确并向竞标商传达自身的需求及目标，由竞标商做出符合公司要求的方案，经过初审-方案修改-复审-方案完善-终审的程序，为公司获得最优化和最具性价比的方案。

四、进行中的工作

4、制订了酒店管理手册及各种单据的印刷，与公司领导联系并确定了酒店所有开业物品采购。

5、对员工进行了招聘并开展了酒店新员工入职前系统培训工作。

(1) 协调施工方保证工程建设能够按计划进行，并确保工程质量；

(2) 由于酒店的内外装修时，专业性很强，筹建办将会主导提出各专业意见，监督工程实施，提高质量，为公司节约费用。

2、组建酒店开业管理班子，建立酒店经营团队，确定酒店经营管理模式。

(1) 经营管理组织机构；

(2) 人员编制配备、工资水平；

(3) 各部门经营管理程序；

(4) 制订经营管理的方针和政策。

3、进行酒店市场营销及销售的前期准备工作。

(1) 调查研究，进一步确定酒店的目标客源结构与市场定位；

(2) 组织酒店对外宣传；

(3) 组织酒店对外公关工作；

(4) 建立销售网络。

4、筹备酒店经营管理物品。

(1) 客房用品、设施；

(2) 大堂吧餐厅用品，设施；

(3) 办公用品、设施；

(4) 其它的基本物品筹备；

5、编制酒店经营预算。工作内容包括：

(1) 试营业预算；

(2) 正常营业预算；

(3) 五年营业规划与测算。

6、招聘人员与实施培训。

(1) 继续招聘中、高级酒店经营管理人员；

(2) 继续招聘酒店基层服务人员；

(3) 继续实施全员培训。

7、进入酒店试营业阶段。

酒店管理者在做好上述各项准备工作基础上，对酒店设施、设备进行验收、接管，然后着手酒店的试运转，逐步过渡到酒店的正式开业。

20xx年，筹建办将按筹建工作进度计划，优选地、按部就班地完成各项工作，为以后客房、休闲开业经营打下坚实的基础。

筹建办的工作目标，不单是建起一间酒店，更重要的是要将酒店打造成一间具有鲜明经营特色、具有先进经营理念、具有高度核心竞争力的行业标杆；不但要在筹建的过程中用最少的钱做最好效果的酒店，而且更要确保在未来的持续经营中用最经济的经营成本达到最大化的经营利润。

认真作好筹备工作，确保大酒店早日试营业。从集团董事会

确定筹备运作大酒店至正式试营业中，在大酒店内部装修“一片空白”“一无所有”的情况下，员工需要、招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重。能否早日试营业，像一块石头压在大酒店领导一班人的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，集团董事会的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要确保大酒店早日试营业。为此大酒店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，夜以继日的开展工作。一是成立了筹备运作领导机构。先后多次召开会议，研究制定了筹备工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了员工招聘和培训方案；制定了人员的工资标准；制定了当前一段时间的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障大酒店早日营业。二是成立了物品采购领导小组。具体负责物品采购方案的落实。在集团董事会的支持帮助下，在短短时间里，大酒店的筹备物品进行集中采购，按照集团公司规定的要求，对需要采购的大宗商品，严格按照规定实行标准采购，并组织人员及时安装放置到位。三是按时完成了员工招聘工作。员工招聘是大酒店筹备工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是大酒店能否早日营业的关键，也是大酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 通过多方了解、接触交流，聘请了酒店总经理杨继斌及餐饮部、客房部、财务部、保安部等部门管理人员和厨师长等人。2. 在漫川周边村镇张贴员工招聘广告200多份，广泛宣传，尽可能让更多的人知道*大酒店的招聘事宜；3. 认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；4. 组织员工体检，确保受聘人员身体健康；5. 对招聘的新员工进行了军训，主要目的就是强化员工的整体观念和组织纪律性，经过军训取得了较为明显的效果。6. 组织新员工进行岗前业务培训，经过20天的学习培训，新聘员工初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时40天，共招聘培训各类普通员工90余人，为大酒店的运营奠定了良好的人才基础。四是岁末年首，对酒店员工进行慰问。酒店虽然在试营业中，员工也是刚刚招聘的新

员工，但是在春节即将到来之际，为了使大家能够感受到浓浓的节日气氛，为了鼓励大家在新的一年里有个好兆头，具体由杨经理向所有员工发放慰问品。目的是祝愿大家新年有个新气象，共同为我们*大酒店美好的明天努力奋斗！

正视运营存在问题，努力提高酒店管理水平。酒店在试营业期间发现存在的问题：一是员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的部门管理人才，造成日常管理上的漏洞，服务质量有差距，服务意识不强；二是规章制度落实的不够坚决，有随意性和面子的现象，管理机制上还有待于进一步完善；三是员工培训还要加强，员工规范管理不到位；四是需要管理费用和营业外费用仍然偏高，成本核算。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

服务效益同等重要，高点起步谋划来年工作□20xx年的任务目标是计划争取实现营业收入550万元，保证500万元，计划实现净利润55万元。1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，努力完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚管理机制。为了让酒店不局限在本地这个小的范围之内，在酒店正式开业后，根据经营管理长期发展的需要，向有关部门申请“三星级旅游涉外酒店”，通过检查和评定，尽快挂牌，为今后进一步开拓市场奠定良好的基础。2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对酒店员工进行在岗训练，个别中层骨干还要有计划的外派培训学习，同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。开展明星和优秀服务员评比活动，在员工中树立“服务质量第一”的思想，激励员工的工作热情，弘扬努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。3、准确定位，转变观念，加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是酒店生存和发展的基本前提。

要根据不同季节制定营销计划，注重稳定地方客户，联系固定客户，发展新的客源。并建立起符合酒店实际的奖励机制，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。要抓住“春节”“五一、国庆、黄金周”等机遇，开展活动，树立古镇接待服务的良好形象。4、认真做好财务核算，努力增效节支。一是抓好财务管理。

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，要使财务部门确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向，保障酒店生产经营的正常运行。二是要抓好节支，减少费用就是增加利润，增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店将号召全体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。三是要严把进货关。物品采购要一个执行集团公司规定，采取横向比较，货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失。四是对一次性消耗品，实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备一次性物品过程中，未使用过的不再补充，客人不退房的继续使用。5、认真做好安全保卫和设备保养维修工作。酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，“安全重于泰山”。切实加强了对设施设备的维护保养，保证大故障不过天，小故障不过时，确保酒店水、电的正常供用。认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防安全事故，充分发挥酒店领导层的作用，最大限度地提高每一个员工服务水平。6、开展文化娱乐活动，为了使酒店员工工作愉快，朝气蓬勃，酒店将在“五一”“七一”“国庆”等重大节日期间举行文化娱乐活动，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境。

各位员工，金龙辞旧岁，银蛇迎新春。我们在在新的一年里，

振奋精神，扎实工作，为*大酒店美好的发展前景而努力奋斗。在此，我代表酒店向全体员工拜个早年，祝大家新年愉快，工作顺利，身体健康，合家幸福。谢谢大家！

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90别墅装修；主楼装修完成90(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成80。

x年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含20xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。

实习期从x年1月3日至x年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆

续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

酒店总结报告开场白篇二

前台是酒店的窗口，是至关重要的一个部门，也是顾客光临时的第一印象，我们要始终秉承礼貌热情，耐心周到的服务理念，让客人真正感受到宾至如归。

首先要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美好的一面去迎接客人，让每一位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时如果是熟客我们要准确的说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息，并尽

的努力满足客人，让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者，提供个性化服务。在客人办理入住手续时，我们要多关心客人，多询问客人，如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情，主动向他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速的办好登记手续；当客人退房时，客房查房时需要等待几分钟，这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限，所以面对客人的投拆与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通的过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时应保持与客人有时间间隔的目光交流，不可低头或是长时间直视客人。要多倾听客人的意见，不中断客人讲话，听的过程中要不断点头示意，以示对客人的尊重，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。只要我们保持微笑就会收到意想不到的效果。我认为只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更加出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

在20xx年始，我会认真回顾过去，反省自己的不到之处，更加端正自己的工作态度，努力提高各方面的业务能力，新的一年，我将和同事们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

酒店总结报告开场白篇三

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对xx酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使xx酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时□xx酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为xx酒店总经理，向大家作xxx年的。

回顾xxx年的主要工作:xxx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓、抓培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方

式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

1. 重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其责的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

1. 抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

2. 抓文化培训：酒店一直把对的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务

上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是xx酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

3. 抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较高有低，纵向比

较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之xxx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，xx酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们xx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

酒店总结报告开场白篇四

本人于20xx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1 实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。

该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2 实习内容

2.2.1 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。

2.2.1 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VVIP同时更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。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3 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。

2.2.4 上菜服务

2.2.5 餐间服务

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。

2.2.6 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。

2.2.7 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。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。

对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3.1 实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3.2 实习体会

3.2.1 实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3.2.2 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3.2.3 服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量多一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而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。

3.2.4 酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的互相合

作，部门间的互相配合，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始，我们就开始为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

[1]索晓光. 如何在激烈竞争中提高酒店管理水平[j].北方经济□
xx(9)

[2]张序，张士泽. 现代酒店经营管理学. 广东旅游出版社□
xx□(7)

[4]郑亚民. 酒店管理探析[j].渝州大学学报□
xx□(3)

[5]刘天驹. 中国酒店业人力资源及薪酬状况[j].中外酒店□
xx□(9)

酒店总结报告开场白篇五

20xx 年公司监事会共召开三次会议;会议召开和决议情况如下:

1□20xx 年度监事会

公司监事会于 20xx 年 4 月 27 日上午在公司所属新都酒店 7 楼公司会议室召开会议，公司 3 名监事全部与会。会议审议通过了20xx年度监事会工作报告□20xx 年年度报告□20xx 年度财务决算报告、对以前年度会计差错进行追溯调整的议案□20xx 年度内部控制评价报告以及 20xx 年第一季度报告。

2、公司监事会于 20xx 年 8 月 1-4 日以通讯表决的方式召开 20xx年第一次监事会，公司 3 名监事全部与会。会议审议通过了公司20xx年半年度报告。

二、监事会履行监督检查义务的情况汇报

- 1、公司能依照国家有关法律、行政法规和本公司章程的有关规定，建立健全法人治理结构，建立了比较完善的内部控制制度；公司决策程序基本符合有关规定；未发现现任公司董事、经理等高级管理人员执行公司职务时有违反法律、行政法规、本公司章程及损害公司利益的行为。
- 2、公司 20xx 年度财务报告真实公允地反映了公司的财务状况和经营成果。立信会计师事务所有限公司对公司 20xx 年度财务报告出具的无保留意见的审计报告是真实、客观和中肯的。
- 3、报告期内，公司无募集资金投资项目；其他投资项目和投资资金支出均经过了必要的决策程序和审批程序。
- 4、报告期内，公司无重大收购和资产出售行为；
- 5、报告期内，公司无重大关联交易行为；未发现有关损害公司利益的其他交易行为。
- 6、关于董事会内部控制的评价意见，监事会已经审阅了公司内部控制自我评价报告。报告期公司在内部控制的健全和完善方面开展了卓有成效的工作，公司出具的内部控制自我评价报告对公司内部控制制度建设、重点控制活动、存在的问题以及改进计划和措施等几个方面的内容作了详细介绍和说明，评价结果比较客观地反映了公司内部控制的真实情况。

酒店总结报告开场白篇六

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。

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

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。

在我工作的客房部中，下辖客房部、洗衣房以及pa部，客观来讲客房部从业人员的综合能力远远低于前厅以及办公室的从业人员。但是，我想经过了实习后，我认为这些部门的重要性不亚于后者，因为你不能让一个能力以及素质不高的人去从事背客服务，直到出现了问题后，由你的“酒店精英”

去解决，这样的话只会加大酒店的运营成本，更重要的是酒店无形资本的流失。

因此，我想不在乎争论酒店中各部门的重要性，更重要的是把一碗水端平，真正做到共同促进。把各部门人员的培训工作长久进行下去，建立学习型的团队。这样下去，酒店的各项工作中出现的问题才会减少，才会从根本上解决酒店运营中的难题，使得酒店这艘航母平稳前进。

建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。

感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

酒店总结报告开场白篇七

2015年1月1日

2012年7月2日我来到了富豪环球东亚酒店开始我长达半年的实习生活。在这半年的实习中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。大堂吧是一个轻松但又锻炼人的地方，也是我认为最适合我的部门。每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的绝大多数问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。

顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。但对于不合理的要求我们也要学会去处理、婉拒。

一：实习的时间、地点、部门

时间：2012年7月2日到2015年12月31日

地点：上海富豪环球东亚酒店

部门：大堂吧

二：实习的目的

了解酒店服务业这个行业，增强自身在社会的存在感，适应能力，让我们了解到时间与理论的异同点，了解实践的重要性。学习在社会上的基本生存法则，为未来的工作以及工作方向拟定一个基础。

三、实习岗位与内容

1、迎宾、问候客人：大堂吧不接受预定，而且来的人，时间等上都特别的不规律。当客人来到小前台时，我们要以最快的速度，用微笑地问候客人，如果知道客人名字的要姓名为去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入大堂吧后，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。

3、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。当客人举棋不定时主动推荐适合的酒水，特色菜或者是当天的厨师精选。

4、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）。每份一式三联，一联

交厨房一联交收银，一联自己留底备查。

5、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。

7、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；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。

9、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。

10. 餐后整理工作：收台：先收酒杯等玻璃制品，再收口布、香巾等布草制品，清洁桌面，归整坐椅，清洁地面卫生，然后将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，摆好桌上的setting

四、实习收获与体会

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人送去不小心落下的东西时，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道时我的内心就好激动。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。我们的服务意识提高了，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。服务水平也提高了，经过了六个月的酒店实习，

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。

完善自我，让自己成熟起来。也让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。

五：存在问题。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋认真，耐心，谨慎言行，责任感强，认真听取老同志的指导，对于同事提出的工作建议虚心听取。并仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。但我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些温诺，不能以激进心面对一些问题。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，在需要帮忙时他们会说麻烦你了，累了说声辛苦了。

六：致谢

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。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让

我受益良多。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。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。

一、实习酒店

上海海神诺富特大酒店

二、实习岗位

行政酒廊服务员

三、实习日期

2015年7月~2015年1月

四、实习的目的意义

实习是理论与实践相结合的重要方式,是提高学生思想水平、业务素质和动手能力的重要环节。通过实习,能更好的巩固和提高学生在课堂上学的专业知识,培养我们基本的工作技能、服务意识以及职场意识,提高我们的实际处理问题的能力,了解很多关于酒店服务实际操作的主要内容和酒店各个部门的主要工作职责和实际运作等。

五、实习的完成情况与过程

我在酒店行政酒廊实习,岗前经过两次培训:先培训我们掌握本集团的发展过程和管理理念,以及本单位的整体工作环境和酒店情况;然后针对自己实习岗位工作的内容进行系统培训。

岗位培训主要教我们每天不同班次的工作流程:包括本部门相关物品的使用及其规定的摆放位置,练习常用咖啡和酒水做法,常见突发状况处理,早班开档,按规定摆好早餐餐具,

早餐对客服务程序，如何满足客人用餐需求，早会，收洗餐具，中班换布草，摆放好happy hour餐具，故事记录，对客服务细节，盘点物品开单领货，收档关门等。

当然，具体工作没有书面列举这样具体简单，工作是复杂而具有多变性的，必须在每天实习工作中不断强化练习和补充。通过每天实习，熟练掌握工作要领，强化服务意识，学到了许多餐饮服务知识和对客经验，以及如何处理许多酒店客人要求的状况，懂得了许多酒店、服务、工作内容、职场上许多有用的小细节，提前探索了一些职场和社会经验。许多酒店内部运作，各部门工作以及本部与其他部门的分工合作关系都是在不断的实习积累中逐渐了解的。

刚接触酒店实习工作，觉得很吃力，酒店结构很复杂，职场上的同事不好相处，上司很严厉还不教给我们工作知识，酒店制度福利也不好，还犯了许多错误，受到过各种严厉批评，这让我感到很沮丧，觉得自己什么都做不好，笨手笨脚，甚至觉得自己不适合这份工作，开始质疑自己的专业和就业目标，觉得实际工作跟平时在学校学习的知识一点关系也没有，产生了为什么要浪费时间读大学这种思想。我开始思考，我觉得自己不能总是这样，我要改变一下自己，端正自己的心态，找出自己的原因。通过一段时间的适应调整，勤奋学习，我逐渐适应了实习生活，跟同事相处的也很不错，对工作掌握也熟练了，对酒店更加了解了，也不会再老是犯错了，这让我的自信心再次树立起了，也让我掌握了很多好的学习方法，提高了我的适应能力，通过这段时间的学习，让我学会在实际工作中运用专业知识，甚至针对本部门提过一些建议，受到了主管的采纳和应用，提高了本部门的工作效率。同时还学习到了很多对自己许多方面有用的东西。

实习让我有许多工作方面的收获：首先突发事件应变能力提高。在行政酒廊工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住用餐的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，

而且在行政酒廊用餐的大多数是酒店的重要客人，所以面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全至关重要，这是一个考验，也是一个积累经验提高自己的好途径。其次，服务技能提高。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。并且可以协助酒店经理主管的培训工作，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。再次，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。最后，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。

六、实习心得体会

在在酒店实习时，我发现自己在许多方面无法适应，真正面对这样的社会，我才发现自己的想法和观点是如此的幼稚，我的思想还不够宽广，觉得工作很吃力，做错了许多事情，也受到许多批评教育，这让我认识到自己的不足。我只能尽快调整好心态，积极面对，静静地去观察，去感受，去磨练，勇于认错，总结自己的经验教训，必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升，以弥补自己的不足。通过一段时间的工作，我的思想放开了许多，也学到了许多。远离学校，把自己当成一个职场人，多学多问，从新人做起，从社会的最底层做起，找到学习方法，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处事

之道，了解人际关系的复杂，不断的进步，也许这才是我们实习的意义。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

实习让我们对工作、对酒店、对职场、对社会都有了新的认识和见解，让我们认识到要用怎样的心态对待工作，要怎么做工作；让我们了解现实中酒店的实际运作和管理；让我们了解职场，使我们的思想更加成熟；让我们了解自己与社会、与企业需求之间的差距。这个社会是如此复杂多变，实习给了我们一个机会让我们提前认识它，让我们知道我们需要不断成长，不断成熟，才能立足社会。很感谢这次实习机会，让我学到了许多宝贵的经验，认识到许多人，开阔了自己的视野，增加了我的自信心，让我更加喜欢酒店服务业，让我坚定了自己在此行业从业的志向和目标。

酒店实习报告

实结报告

一、实习的意义和目的

根据教学计划的安排，2015年5月28号至2015年11月28号我被分配到万戴国际大酒店实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了万代酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分内蒙的烹饪方法及饮食习俗，懂得了内蒙古的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对内蒙餐饮的行业有个初步的认识..... 使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是

实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在万戴国际大酒店的实习共做了三个月零五天的备餐员和三个月零十天的服务员，后因特殊原因我们提前半月结束实习返校。

二、实习期间的工作内容和过程

1、起初的适应阶段 由于北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的寒冷，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，特别是因我体积庞大没有工作制服穿的时候，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应万戴，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到服务员学习，当时心无杂念，劲头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和

酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了。

作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了呼和浩特人的精神面貌，消费观念等。

3、最后的态度消极，低调工作前期4个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对万戴人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们会甘愿吗？

但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。如假期，过节福利等六个半月的实习使得我对整个万戴餐饮行业有个更为深刻的认识和了解，从目前的发展和现状中也发现了很多的不足和美好前景。

三、实习收获

（一）专业理论知识和服务技能方面的收获

酒店服务业竞争激烈，但人们的需求旺盛自从来到了万戴才真正感受到酒店的数量多，档次高，规模大，效益好，前景广阔。人民的生活追求的已经是从当年的物质享受转为精神享受，万戴的酒店真的是不胜枚举，有纯餐饮的，有商务的，有综合性的；有高端的，中等的，对于这样的一个大城市虽然给人一种消费不起的感觉，但他本身的供应能力又是能满足各种层次的消费人群，因此这里的消费能力真的很强，无论是自身的消费人口多，经济发达，还是外来的流动人口多，继而使得万戴的服务业竞争激烈！

（二）社会实践能力方面的收获：

1、组织管理能力

春节前的一段日子里，来自外地的员工争相回家团聚，而酒店自身的生意有那么旺盛，在这个阶段出现劳动力供需紧张的局面，但公司往往采取一些手段留住人员，因此的压制员工的情绪不良，影响工作，影响酒店的服务质量。特别是一些中层管理者，这些不是太监胜似太监的工作作风是激起下属不满的祸根，由于本身行业的灵活性强，工作琐碎，变化快等特点，所以这些中层管理者但有不懂管理的人员采取强制甚至压迫，要挟的手段盲目要求那些年龄娇小，且文化较低的员工做事，这好像是资本主义的剥削与被剥削关系，因此呢这个行业的发展必须加强管理，提高员工的普遍素质，这既是行业发展的需要，这也是社会发展的必然要求，这样

才更能创造更大的利润和价值！3，酒店服务工作不固定，无明确的标准酒店行业的灵活性，个人要求的差异性这也就要求我们员工和领导要灵活对待，个性服务，在标准化服务的基础上增强个性化服务，不能片面强调员工怎么做，做什么！特别是服务员要根据时令推销菜市，根据菜市准备服务程序，同时还要兼顾客人的特殊需求，这一系列的工作是复杂而烦琐的！例如有的客人想先吃大闸蟹，有的想最后吃大闸蟹，因此呢如果片面的按顺序上菜就有可能遭到客人的投诉不满等！当然如果没有什么的特殊要求就要按照当地的风俗和人们的习惯而按部就班的做事，一般都是民族的不同而导致的差异，地区的不同等而导致的这些共性的差异是存在的，不可避免的！特别是根据酒店的生意情况而开展工作的时候，由于人员的多少，客人的多少，来选择加台等工作时候是最麻烦的时候，有些酒店到了生意旺盛的时节，时间就必须根据情况而选择不同的工作内容去加台，撤台等！特别是工作的安排，人员的调动最容易让员工不满，最容易激发员工的情绪，因此管理者一定要增强顾全大局的能力，统筹兼顾，做到公平！员工满意才是公司管理的最高境界！

2、沟通协作能力

金融危机，酒店也危机面对有美国次贷危机引发的金融危机迅速波及全球，作为经济发达的万戴一家企业更是胆战心惊，如履薄冰，近一段时间，酒店就一直再强调开源节流，小到一个牙签，一度电，一滴水，大到酒店的采购，员工的福利，中层领导的电话费都在采取一系列的措施进行节制，但根据酒店最近的生意情况好像没有一点危机的迹象，但已经有的报纸报道几家酒店纷纷转让，停业，但比起过去的一段时间酒店的生意好像大有好转，但比起去年的这个时间可能生意相对的差了点，但对于这个灵活性，周期性非常强的酒店企业来说，面对此次严重的金融危机，增强忧患意识，采取有效措施是应对此次危机的重要方法，这也是万戴企业家能够立足的根本因素！

3、团队合作意识

酒店管理的员工危机通过这几个月的实习，使我真的明白了什么是资本主义，什么是中国特色的社会主义，什么是剥削和被剥削，就我们酒店的经营状况和管理模式，是采取的投资方和管理方双重管理的形式，这在一定程度上给管理者莫大的压力，因此导致的在管理过程中员工福利很差，员工待遇很低，对员工的剥削程度很强，对员工的压迫进而导致员工的辞职不断，流动性较大，致使不断的培训，不断的流失，不断的招聘，不断的辞职，特别是在这个特殊的城市里，大多的员工来自外地的打工者，每逢佳节就急需回家团聚，因此导致在春节的大好时节。

4、心理素质和职业道德

酒店的员工辞职的很多，员工的危机，生意的旺盛，导致的人员的不足，引起服务质量的下降，是酒店在次阶段的最大危机，特别在全球金融危机的影响下，酒店要全力提高自身饭菜和服务质量，提高自身企业的竞争力，只有这样才能经受起考验，度过难关保持较好的经济效益，摆脱这次经济危机带来的负面影响！让损失降到最低限度！

四、课堂所学知识在实习中的应用

（一）联系紧密的知识

（二）不足之处

酒店现有的员工大多都是外地的不足20岁的农村小兄弟，小妹妹，每逢这个隆重的春节，都急切的回家团圆，这对于一些酒店是一个非常不利切影响巨大的员工流失因素，如果酒店不能妥善处理好员工的待遇，就会直接的导致员工的离职！

（三）对专业教学和实习的意见和建议

员工的受尊重问题是影响员工工作热情的重要因素，如果一味的强调员工尊重上司，而领导不能换位地考虑一下员工的感受，这在管理学中是违背现代企业管理理念和宗旨的。酒店的员工处罚制度如果得不到健全和完善，是对员工辞职的基本因素，如果因为一点的小事就处罚，批评，这是对员工的不尊重，尤其是作为上司要处处当楷模，时时作表率，只有这样才能在员工错误的时候让员工心服口服，绝对不能采取强制性的扣罚，必须从心里上让员工服。工作的数量和质量上要本着公平合理的原则，人就是人，无论做什么事情虽然有无穷的潜力，但只能发挥出有限的的能力！所以对待员工要人性化！不能当牛马用，当大-炮使！

五、对实习单位（实习行业）的现状和前景分析

六、其他收获、自己的学习感受等

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

寸的处理和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。总之，半年多的实习我也曾经因困难而想退缩过，半年多的实习我也曾认为没有用过，半年多的实习我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的接触餐饮、了解餐饮而自豪过，半年多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但半年多的实习经历是我最大的收获。我可以以次经历中的事

情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的！他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的学校的一年半的时光里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们最大的收获，最大的财富，最好的结果。

签名：_____ 2015. 11. 26

酒店总结报告开场白篇八

xx年寒假。

xx大酒店康乐部。

锻炼自己，积累经验。

寒假一个半月的时间，一晃而过，这个假期说短不短，说不长也不长，在这个假期，通过社会实践，让我领悟很多东西，而这些让我终身受用，这些日子有辛酸有快乐，现在回想都觉得不可思议，一句话可以概括：纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行(陆游)。

实践过程：一听到有一个半月的寒假，就在抱怨说在家会无聊死去，一定要找事做，和一个朋友说好腊月二十之前决不回家，死也在长沙，可是我们的思想很单纯，以为找工作很容易，好似只要我们去寻找到处有事做，可惜这种想法经过无数次拒绝变得很凋零，后来和朋友还去了中介所交了一些钱，其实我们都知道中介所是骗人的。可还是希望中介所能给我们一些机会，经过几次交道，深深知道为什么有很多人上那些很简单的圈套，是因为人在无路可寻时，只要有关他的目的地什么都会相信。回来对找事做的心还没有死，打假期

工好像是我理所当然要做的事，懵懂的以为只要表现的勤恳老板就会聘请我，可现实是那么的无情，对方只要听说短期工就直摇头，找事做的那份心慢慢的冷却下来，加上父亲不怎么赞成去打工。决定最后去一次面试，冒然的闯进xx□领班带我到七楼的总经办公室，主任拉了一张表让我填。认真的填了交给他，可主任一下认出我是假期工，问他原因说是你的字迹，学历，还有你问题分析都说明你还是个学生，说你以后在填简历表要注意，知道这次又没戏呢，和主任聊了很久，从他口中了解现实的无情，作为人力资源部的难处及一些官腔话，看到宋总进来连忙与主任道谢说打扰，出门找事做的心彻彻底底的死了，决定在家好好的呆着，第二天就接到电话说我可以做，前提是要做三个月，就这样交了押金领了两件衣服。

上班是三班倒早班是上午8:00~16:00，中班11:00~19:00，晚班16:00~24:00，第一天经理第一句话“欢迎进康乐部”，然后知道是假期工，接着说了一句时刻提醒我自己的话“说真的，我并不喜欢假期工，第一大学生眼高手低，第二人力物力培养划不算”，就明白做服务员我要拿出勇气面对挑战自己，然后出去实习，第一天过后就知道做服务生并不容易，除了勤劳，还要眼观顾客所需求以及避免跑单，听顾客的呼叫建议以及上级的要求建议，做事要及时并不出错，我认真学习姐姐们怎么待客，以及注意的细节问题，刚开始脚疼得很厉害，她们要我休息会儿，我倔强的摇摇头，坚持下去，因为我知道“吃得苦中人，方为人上人”如果对自己不严厉些，以后累了就会办法休息，就像军训一样咬着嘴唇没有倒下去，就这样一直坚持，体味生活，了解社会，在实践中提升认知，增长经验，对自己的目标更加清晰，同时丰富假期生活。

一责任心贵重。“责任心使我们约束自己，完善自己所必需的，它将伴你成长(胡纓)”，在校学生的责任只是读书，而在大学里多了一份对自己负责的责任心，马哲思想告诉我们“责任心能培养我们成为主人翁，”在康乐部做服务生深

知一个标准的服务生的责任是对顾客负责也对自己负责，做服务生会出现很多差错，像茶水端错，账单开错记错，跑单等是自己服务区域出现的问题，上级一查到第一时间承担责任，不要找借口推卸责任，不要用无所谓的态度甚至出现态度不好处理差错，第一形象不好，第二影响不好。一个服务员最大的成就莫过于得到顾客的称赞和上级的赏识，一个人只要带着责任心，会使你有颗坚定的心，努力完美的做好每件事，以至每天重复简单的服务不至于很枯燥，一份责任心让我明白很多的道理，在工作中它能让你的工作让顾客满意，上级满意，同事满意，自己满意，同时工作水平和质量就会得到不断的飞跃，所以作为一个学生有责任的学好专业知识，拓展知识面，增加自身的综合素质。

大学过了一年，回想起来好像是虚度过得，比尔·盖茨曾把人生比作在燃烧的“火灾”，说一个人所能做的就是必须做的就是竭尽全力在这场“火灾”中抢救些东西过来，时间是这样，我们大学生以为自己什么也不多，多的却是时间，把它奢侈的消费在玩耍网络游戏空虚中，须不知进了社会才辛酸的明白没有好好的珍惜大学四年珍贵的时间。社会圈子与学校的圈子，毕竟学校的氛围要纯真多了，在社会圈子里，你会真正的懂得“浪费别人的时间就是刽子手”，时间问题影响报酬的问题，报酬在工作中是每个人敏感的话题，迟到要扣工资，开例会不准时要工资，在工作中，顾客要求有所推移，准会受到责备甚至是责骂。一天工作八个小时很容易过，早晨是搞包厢的卫生，十一点到是十四点都是忙不赢的，只有在交班那段时间才会清闲些，忙起来就像是在抢时间，因为怕顾客投诉，怕上级责骂。在这四十几天中我的早晨的生物钟又恢复了正常工作，自从高考后一直是放松，生活没有时间观念，在大学中总是想把睡眠时间延长，养成爱睡懒觉的坏的习惯，可在这里上班，上班的时间逼迫自己不得不早起，现在这个习惯纠正过来，以后在学校也要坚持早起，在空闲的时候我会计算我的时间，它用在哪里，将会用在哪里，感触最深的是我的时间在也不能让它悄悄地溜走，只留下懵懂，在以后要在学业和工作上忙碌，把时间计划好，这

样做起事来不会想一盘散沙，我们每个人要好好的珍惜时间，创造受于自己的人生价值。

在校的学生都有过这样的感想大学就是一个小的社会，所谓“林子大了，什么鸟都有”，大学这个小社会远比社会要纯真，单纯多了，毕竟我们都是拥有那没有退却的幼稚，用着稚嫩的心去面对眼前的一切，遇到挫折，有亲人老师朋友来庇护。()像我这种娱乐的服务生，见到形形色色的人，受到一些看不起的侮辱，我这种涉世不深的人开始有些措手不及，其中有次，顾客明确的要求不准我服务，当时委屈的泪珠就要落下来，可想到是自己不会处理这些问题，“严于律己，宽以待人”，把泪水吐下，微笑的进去服务，从那以后，慢慢的学会用玩笑带过，顾客是来消费，而我是服务员，顾客有些话是避免不说的，可以这个耳朵进，另外个耳朵出。在同事中避免不了摩擦，又大有小，有时会出现人身攻击，但是多站在他们的角度多想想，如果换成我我也会那么做，有时也会克制不了自己，会表现出不满，但一直努力的克制。“世界最宽阔的海洋，比海洋跟宽阔的是天空，比天空更宽的是人的胸怀”，宽容真的是种美德，尊敬了他人，也让人尊敬了自己，误会的黑暗让宽容盏灯照亮。

进大学很多的同学都有过半工半读的想法，总认为打工是件妙不可言的事，可我现在并不赞成这种想法，就打工的经历来说，打工的那段时间并没有看什么书，看书的计划因为很累完全停滞，虽然心里知道有计算机证英语四级考试会计从业证要攻，可一回家就是洗了澡吃了饭就倒在床上，学习的那些精力全部用在工作上，也许是不懂得安排时间，有些人可能会反对说可以不做服务生找与专业对口的兼职，我想说一个刚进大学的人，专业知识涉及不深，加上比你优秀的大学生现在满街都是，老板会招你这个还在学习的学生吗，一个人的经历毕竟有限，有些但学生能够处理学习与兼职的事，但这些同学是少数，有些同学为了工作而逃课，他们的工作经验很丰富，但专业知识是少之又少，现在社会竞争很激烈，可以说是“适者生存，不适者淘汰”，我们大学生要把所学

到的运用在实践中，再从实践中学习(学习-实践-学习)，这样才是对我们以后的的就业大有裨益，学校是学习的场所，大学里我们最主要的是学会怎么自主学习，书本上的知识有些很空洞，但它只是告诉你方法，并不是要你照搬，那些人经验丰富不懂专业知识的人走进社会会吞很多的冷水，所以我们要不断地突破自己的知识，今天努力的掌握专业知识，是为明天更好的服务，大学是学习的好地方，社会是生活的好地方。