

最新酒店管理工作报告文章 酒店管理公司总结个人工作报告(优质8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。写报告的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?下面是小编为大家带来的报告优秀范文,希望大家可以喜欢。

酒店管理工作报告文章篇一

一、前台接待方面。

_年x月至x月,我从事前台接待工作,接待人员是展现公司形象的第一人,我指引到相关办公室,为领导提供了方便,也为客户提供了方便。一年来,共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1、外部会议接待

参与接待了__联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、__分公司与__分公司共同召开的经营分析会等大型会议,在这种外部会议中,严格按照会议需求高标准布置会场,积极协调酒店相关事宜,并做好会议过程中的服务,在这个过程中,我学到了更多的待人接物,服务礼物等相关知识,积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室,以免造成会议冲突,并注意做好相关登记,以及会议室的卫生保持,公众物品的善后检查等工作,以便为本部人员提供更好的服务。一年来,

共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

_年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至12月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

酒店管理工作报告文章篇二

(一) “共性问题”查而不止。

一是政治站位不高。从巡察反馈情况看，被巡察单位不同程度存在党的领导弱化、党的建设缺失、管党治党不严等问题，根源在于政治站位不高、管党治党意识缺乏，没有把全面从严治党的责任真正担当起来。

二是担当精神不够。部分干部思想认识出现偏差，抱着“多一事不如少一事”的心态，工作上得过且过；部分干部存在惰性心理，工作上消极懈怠；个别单位没有充分发挥职能作用，以“人手少、职能弱”为借口自我边缘化。

三是本领能力不足。有些干部总想用“老办法”解决“新问题”，工作起来力不从心；有些干部心思浮躁，不能沉下心去钻研业务，对办事程序了解不透彻不全面；有些干部意识不到自身不足，固步自封、得过且过。

(二) “个性问题”纠而复发。

一是同样的问题改了再犯。有些单位巡察整改期间取得较好的效果，但是在“回头看”时，之前整改的问题又再次发生，反映出存在侥幸心理，认为巡察只是一阵风，吹过了就完事了。

二是同类问题依然发生。有些单位对巡察整改浮于表面，止步于头痛医头、脚痛医脚，点到为止，没有由此及彼、举一反三，从制度层面找到解决问题的办法，把问题连根拔起。

三是行政作风转变不明显。部分单位管党治党意识的薄弱、全面从严治党的决心软弱，对单位存在的问题认识不足，仅以撰写整改方案、开会表态代替落实，单位的行政作风没有明显转变。

(三) “制度设计”存在短板。

好看不好用的“花瓶制度”、有空子可钻的“漏洞制度”、内容交叉矛盾的“冲突制度”、不适应现实需要的“过时制度”仍不同程度地存在，有些制度的滞后于实践的发展，有的针对性、可操作性不强，有的内容重复甚至相互冲突；保护机制不完善，致使干部开展工作时束手束脚，仅靠宣传和教育达不到预期的效果；激励措施不完善，在实际工作中，工作多少、质量高低没有明确的考核奖励措施，导致敢于担当的干部积极性受挫。

(四) “巡察成果”转化不够。

当前巡察工作正处于摸索阶段，“重形式、轻实质”“重过程、轻整改”“重阶段整改，轻持续发力”仍时有发生，在开展新一轮巡视巡察时，对上一轮巡视巡察的整改落实情况关注度不够，削弱了巡察实效；巡察过程除了发现问题，也会发现成绩，巡察结果也能作为选拔任用、评先评优、年度考核的重要依据，但是在实际操作中，虽然干部提任时都有征求巡察意见，但是没有配套完善的机制，巡察结果还是不能充分使用。

酒店管理工作报告文章篇三

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期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，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

3. 组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进

入；

5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员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三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

三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。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。更多优秀酒店管理毕业论文 就在本站 二、制订各项规章制度，逐步健全内部酒店管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《*大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，

使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的酒店管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、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，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就

向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的*大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

四、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店管理工作的经验，高层次的酒店管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全

方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴学习，邀请省开来的专业酒店管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的酒店管理工作责任，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，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。特别是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的

管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

六、认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的酒店管理工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。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。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。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。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、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。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，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，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店管理的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。客房部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过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和-谐、健康向上的工作环境

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和xx大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还积极响应旅游局和市政府的号召，开展了创建文明服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。关心群众生活，注意酒店管理工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每天给员工提供4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充

沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。酒店于12月2日举行了*大酒店的第一次升旗仪式；成立了酒店党支部；创刊了酒店的报纸《之窗》；年终举行了酒店职工的迎新年联欢会活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

八、存在的问题

1、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。

2、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

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，酒店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*酒店管理工作再上一个新的台阶。

九、明年主要工作：

xx年的任务目标：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。（不含对外承包收入）

1、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

2、注意加强对设施的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党团组织和工会的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

3、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。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。

4、全方位加大酒店管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，酒店管理工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

酒店管理工作报告文章篇四

20xx年x月x日-20xx年x月x日我们按学校的安排到武汉酒店进行实习，我所实习的单位是武汉珞珈山国际酒店。

本次实习主要是为了让我们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，从而帮助我们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。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、

套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，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，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，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，其它可以细节整理，应该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，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知

识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗？我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，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，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，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，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。

在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。

施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

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。

酒店管理工作报告文章篇五

当前的乡镇人大工作确实有了明显改进和加强，但在现实工作中还存在一些亟待解决的问题，需要我们加以研究解决。

一、工作中存在的问题

主要存在如下几方面问题：一是工作经费紧缺。近年来，代表活动经费由财政划拨，确保代表活动每季度开展一次。但边疆县乡镇财政普遍困难，人代会经费紧缺，平时的经常性工作更是难以正常开展；二是工作重心不到位。除民族乡设主席、副主席各一人外，其他乡镇只设主席一人，主席团办公室没有设立专门的秘书岗位，秘书都是兼职。由于乡镇的中心工作多，人大主席要担负很多中心工作，没有精力从事人大工作；三是履职不充分。主要表现为：平时组织代表开展工作的积极性不高，主动性不强，工作缺乏计划，重点不突出，导致代表活动开展不正常。到年末也做不出几件有典型和有影响的工作；四是抓监督有一定难度。乡镇的中心工作多半是党委政府共同决策，乡镇人大主席不仅要参与决策又要抓落实，监督起来有一定的困难。五是领导重视不到位。部份乡镇存在着党委对人大工作不够重视，没有把人大摆上应有的位置，对人大开展工作投入的精力、财力甚少，制约了乡镇人大作用的发挥；六是认识还不到位。有的乡镇存在人大主席对人大的地位和作用认识不到位，干部群众对人大工作重要性认识有偏差等问题，在一定程度上影响了人大工作深入开展；七是主席团平时不主动与县人大常委会联系和交流工作，不利于县人大常委会对工作的联系、指导和法律监督；八是工作程序需加强规范。由于人大主席和副主席大多数是从党政岗位转岗过来，其思想、工作方法一时难以适应人大工作所特有的自身规律。尤其是对人大工作的程序意识比较淡薄，

不大习惯按法律要求开展工作，在工作中凭经验办事，工作程序方面还有一些与法律法规不相符合的现象不同程度存在。

二、解决问题对策分析

(一) 正确处理好与同级党委的关系。乡镇人大作为最基层的地方国家权力机关，工作中必须自觉坚持和依靠党的领导，全面贯彻党的路线方针政策。在开展工作中，要及时向党委请示，将人大的各项工作自觉置于党委领导下，认真贯彻党委的重要决策，通过人民代表大会这一根本政治制度把党委的意图与群众的意愿很好地结合起来。

(二) 加大宣传。乡镇人大要定期不定期组织乡镇人大代表学习有关法律法规和人大业务知识，提高代表的法律水平和议政监督能力；积极宣传乡镇人大工作，树立乡镇人大在经济建设中的作用和权威，增强人们的人大意识；完善乡镇人大工作制度，做到年初有计划，工作有重点，从而促进乡镇人大工作走向法制化轨道。

(三) 准确定位，积极履职。地方组织法和乡镇人大工作条例对乡镇人大工作的职权和人大主席的职责都作了明确规定，乡镇人大要找准位置，明确法定职责，努力发挥好三个作用。一是在决定重大事项中发挥主体作用。乡镇人大要围绕经济工作方面的重大事项，行使好职权，促进本辖区经济社会又好又快发展。二是在推进依法治乡镇中发挥主导作用。乡镇人大要积极开展法律宣传，有针对性地开展执法检查，实施法律监督，促进政府依法行政，确保法律法规在本乡镇贯彻实施。三是在保障和维护国家、集体及人民群众合法权益方面发挥职能作用。政府工作中的难点问题、群众关注的热点问题，多是涉及人民群众切身利益的大事。乡镇人大要依法按政策充分行使监督职权，代表人民说话，监督政府解决好影响经济社会发展和损害国家、集体及群众权益的各类问题。

(四) 加强代表工作，充分发挥代表作用。人大代表是人民代

表大会的主体，是国家权力机关的组成人员，代表人民的利益和意志。加强和改进代表工作，不断提升代表参政议政水平和能力是乡镇人大工作的一项重要内容。一是做好人代会期间的服务工作，为代表开好会创造良好的条件。二是加强对代表活动的指导，确保活动取得实效。三是抓好代表学习培训工作。如：举办培训会，积极争取县级人大常委会支持，邀请相关领导或者专家授课；给代表寄送《中国人大》、《云南人大》、《红河人大》及县人大选联委编印的《学习与辅导》、乡人大主席团工作简报等。四是邀请代表列席主席团会议。通过邀请代表列席主席团会议，使人大代表进一步了解主席团工作。五是加强和代表的联系与沟通，督促政府加强政情通报，为代表知情问政创造条件。六是抓好代表议案、建议和意见的督办工作。通过督办好代表建议，有效解决人民群众普遍关心的热点难点问题，进而促进乡政府各项工作的开展和完善。

(五)加强干部队伍建设。在配备乡镇人大干部时，对主席、副主席要注意梯次结构，既要有经验丰富的老同志，又要有德才兼备的年轻同志。人大办应设置专职秘书岗位，以确保乡镇人大机构办事效率。在工作中成绩突出的，要大胆提拔，交流到党委、政府部门任职，以逐渐树立起乡镇人大的权威性。

(六)加强自身建设。一要加强学习。认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想，学习实践科学发展观，不断提高政治觉悟。同时要加强法律法规和业务知识的学习，提升做好人大工作能力和水平；二要进一步加强制度建设。根据有关法律法规和乡镇人大工作职责要求，结合实际，制定出台切实可行的相关工作制度，并在工作实践中加以完善；三要改善工作条件，如：人代会经费和人大办公经费，尽力按标准列入财政预算，确保乡镇人大工作正常开展。

酒店管理工作报告文章篇六

从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性星级标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是十六人间的上下床，两排柜子，一个空调，很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题，对那里的员工来说，条件是差了点，不够人性化。首先是人太多，即使不是住满十六人，也会让人感觉到拥挤，宿舍没桌子凳子不说，连厕所也没有，造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的，洗漱台很高，水龙头很远，厕所很多，能冲热水的就几个，其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那！这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变，但可以改善，现在最主要将厕所弄坏的东西修好，这也是对员工的关心，自然员工也会注意，不会轻易弄坏！

客房，在客房部实习，对客房工作当然是了解了。首先是班次安排，我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时，包括吃饭的时间，那还是要工作9个多小时。有时还开会又要拖很久。而我们早上几乎要到九点才有事做，早早的来到是坐在哪里无聊的等待，下午四点以后就没事做，而中班的也来接班了，我们还是要坐在那里无聊的等下班。工作时间可以稍微调整缩短，开会时间也不宜太长，不要超过员工下班时间太久。酒店的卫生不是很好，为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯，抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间，洗吧房也有用客用巾来擦的现象，卫生当然很需要改进，客用杯要用规定的洗洁剂洗，要消毒。可能是酒店年代久了，很多东西都用旧了，布草也不例外，床单有很多补丁，被套也有烂了一个洞的，这些酒店都需要改善。旧的，烂的布草要换。客房的设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，

照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最长的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工, 在客房部工作, 接触的都是些最基层的员工, 和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的, 早的是一个月前来的, 晚的和我们差不多时间, 而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了, 甚至连辞工书也已经交上去, 由于有广交会, 酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦, 而是他们做的不开心, 管理层的领导也是很大的问题。员工服, 工作时间分配, 工具设备, 无效劳动等, 而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题, 酒店并不能和员工有效的沟通, 可能是私人企业吧, 老总说的算, 员工只能按要求做, 酒店曾经很有名气, 时间久了, 跟不上时代, 不仅酒店设施陈旧了, 领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大, 小到十六岁, 大到三四十岁, 文化程度也普遍很低, 各种各样的人在一起工作, 自然矛盾也不少, 主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。

为期一个月的短期实习, 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. 为今后的理论学习进一步打下坚实基础. 中国的酒店普遍还存在问题, 学习管理知识是必不可少的。同时, 在实习的过程中, 也结识了很多同事和朋友., 对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题, 做事要

懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习英语口语是锻炼到了，英语真的很重要，中国已面向全世界了，20中国奥运会与世界的距离又拉近了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

酒店管理工作报告文章篇七

(一) 采购

酒店装潢期间，在领导的指导下，我们进行了供货商的摸底情况。首先我们要了解的酒店所需产品的数量、质量标准。经确定后联系几家供货商报价。以价比价、质量比质量的方式进行选购。这样大大的提高了工作效率和酒店的利益最大化。

1、 联系供货商。把所需要的样品提供给我们，经过审核、在由设计师选定款式颜色，整体装潢的搭配效果，领导批准后确定。

2、 石材、瓷砖部分。我们协调领导到石材、瓷砖市场，考察我们所需要的石材、瓷砖的用量。询问价格。在做工方面我们一直监督到位，经检查合格方能提供到位。

3、 在前期大量投资资金紧张周转的问题上。领导的决策在谈判价格上控制成本，在付款优越的条件下合作。以分期付款的方式谈判，最终定义。

(二) 人员的配置

1、 后堂的王彪给我们设计了厨房的平面图。他细心的规划了我们每个后堂的布置协助了五星厨房用具、施工方、排烟机组的连接完成了整个后堂布局。很多的工作都是环环相扣，

只有有条理的分析，在专业的指导下，具体的实施。我们才能避免后期的麻烦，所以这也给我们管理中明白了一个道理，我们在做任何事情前都要通过考察论证，请专业人员指导，做到合理化，科学化做好充足准备。才能提高工作效率与准确。

2、茶楼的在茶楼休闲区。在装修期间一直是尽心尽业的为我们提供茶楼的合理化建议。在茶楼的装修采购过程中，也参与我们样品的选购。仓库、更衣室的设定、沙发布样、茶几的样品选购、也为我们提供了下步软件的工作计划。

3、酒店的部的马总前期就一直努力的配合我们施工方完成。布草间、大厅吧台、卫生间的设定、配合我们参与酒店软件的考察、客房布草、易耗品、窗帘的选定、在他们专业的角度我们工作才有条理的进行。

(三) 严把装潢质量关

前期的装潢会影响后期的整个装修效果，酒店的提升在于硬件装修的档次，在于细节的修饰。所以我们在这段期间一直跟踪装修的质量与进度。

1首先是卫生间的瓷砖。在工人进行施工时我们轮回的巡视，刚开始我们发现瓷砖贴在墙面上不整齐，总觉得是工人技术问题，我们要求重新施工把不整齐的墙砖全部拆卸。但问题依然存在，有些工人很无奈的告诉我们，不是我们技术问题而是墙砖是加工的，在切割上出了问题。在工人的配合下量了尺寸，才发现问题根源，我们紧接着联系供货商给我们解决。把所有提供给我们的瓷砖挑选出来，并监督到位问题才得以解决。

2. 空调管道的安装也带来极大的不便。整个大楼的外墙是要保持整体的效果，但在结构上有些是没有办法连接上。在这上面老总们可是花了不少的心思，做工作出方案。在不影响

效果的同时还能使空调最终能连接上。这让我想起了一句最经典的语录办法总比困难多。

3线缆分为电话线、网线、电线、音响线、监控线、主电缆。线的不同于任何一样东西，稍微选不好质量，对以后的酒店存在的隐患是非常大的。而且都是走暗线后期无法维修，我们不但要选好品牌还请专业电线给我们分清优劣质的差别。

4卫生间的防水问题我们一直跟踪到位。施工方单位在防水上也是下了不少的功夫，涂三遍防水涂料灌水试，就这样的情况下还是忽略了门口一块，使整个外面墙面发霉，施工方也绝不含糊砸掉门槛石重新做防水。

5墙面的粉刷我们时刻跟踪他们。对墙面的修补包括阴角、阳角，只有墙面的平直才会使墙纸贴上的效果更好。整体效果才会有效。

二 存在问题

1、财务问题：没有建立具体的财务制度，财务报销程序。

2、沟通问题现在是计划下一步开业前期的准备，下级要不断的反馈情况给上级做出决策，上级要不断与下级沟通了解他们所需所想的情况。

3、制定仓库管理：收货验货分配责任人，管理制度、工作流程、管理购买的所有物品、核实质量、数量、金额。

4、分工具体化每个部门明确实施工作计划、工作进度、有效的提高工作效率。

5、需要建立考勤表实施考勤制度。

6、工程部尽快落实到位，衔接施工方的水、电交接。

7 现在的前期施工基本完善，年前酒店安全防盗也是关键。

20xx年工作计划

- 1、预计开业时间(董事会商议后协定)。
- 2、根据开业的倒计时时间建立组织架构。
- 3、采购酒店物品。
- 4、分配各个岗位人员工作计划表。

(一)采购酒店用品计划

1、地毯计划

订购(客房、走廊)。

2、厨房的燃气管道安装签订合同进场施工。(厨房)。

3、电视计划订购(客房、棋牌室)。

4、客房布草计划订购，工期三十天左右(客房)。

5、易耗品计划选定款式订购(客房)。

6、服装计划选定款式订购(工期二十天左右)(所有定制员工服装)。

7、电脑、电脑桌、电脑椅子、小茶几，麻将机椅子(12楼棋牌室)。

9、五金(毛巾架、厕纸架)选定购买(客房、公卫、棋牌室)。

10、物料器具的选购(吧台、厨房)。

11、收银系统、会员卡、储值卡等(整体酒店)。

12、印刷品，菜谱的定位与制作选购(预计一个月左右)。

13、菜谱价格的定位及包厢的价格定位(前提考察周边的市场价格，参照与老总协商制定)。

14、员工入职手续、工资待遇(与老总协商后制定)、规章制度、岗位职责、奖罚条例由老总审核。

15、营业区需要摆放的装饰品(如绿化、壁画、陶瓷品、书刊、等等)。

(二)、人员组织架构及分类:

(三) 一、人力资源部

a□员工手册

1, 酒店的员工手册

2, 各部门规章制度

3, 员工的岗位职责

4, 岗位工作流程制定

b□员工培训

1, 部门经理前期培训计划

2, 茶楼部培训

3, 房务部培训

4， 后勤部门培训

c□员工招聘

2， 后勤员工招聘

d□绩效考核

1， 初级员工的考核

2， 培训后的员工考核

3， 酒店试营业时的考核

4， 阶段员工品行考核

5， 前期人工成本预算与控制

6， 员工岗位工资的拟定

7， 酒店各部门奖罚制度

二、 工程管理

a□弱电管理/强电管理

1， 各区域的弱电管理、强电管理

2， 部门电源开关节能管理

3， 消防区域管理

4， 水、电、气的相关管理

5， 音响调控管理

b□工程改造

- 1， 前期、二期的改造工程
- 2， 具体项目的落实、跟踪

c□设备管理

- 1， 酒店各部门大型设备管理
- 2， 设备设施的维护保养

三、简餐、棋牌管理

a□休闲区域管理

- 1， 部门配制
- 2， 部门协调配合工作计划
- 3， 茶楼各岗位的工作流程和部门制度的制定
- 4， 茶楼岗位时间表的制度
- 5， 茶楼接待方面管理，电话预定、
- 6， 服务质量与提升
- 7， 服务技巧的实施与其他部门协调合作

酒店管理工作报告文章篇八

在幼儿园实习一个月，对幼儿园工作的方方面面有所认识。时间不长，但对我实践能力的提高，理论知识的充实，以及

个人对幼教事业的认识都有很大促进作用。以下是豆花问答网为大家整理的酒店管理专业学生实习报告资料，提供参考，欢迎你的阅读。

一、餐饮部

在正式进入餐饮部实习之前的培训中，通过酒店的王总经理给我们介绍__大酒店的发展历程和实际酒店经验的时候，传达了一个很明确的信息给我们，那就是酒店的一切都以细节为重的。也就是因为女性办事比较细心温和的缘故，在我正式进入餐饮部之后，我们男生都被分配到管事部的传菜口负责给餐厅和包间传菜，活动范围基本在厨房，而女生则被安排进包间，对客人进行面对面服务。

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。这一点在__大酒店餐饮部员工的手指甲，看起来不卫生的都要立即采取办法处理一下。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。

在__大酒店的实习中我了解到，现在的主管、经理等管理人员都在基层干过，而且干过很多年，有多年的丰富的基层工作经验，因此对基层的服务员、传菜员的工作，可以说是了如指掌，另外一点就是这样成长起来的管理者会更容易处理好与基层服务员之间的关系，而且让基层员工感觉到自己努力工作升迁的机会是有的，主管和经理们就是活榜样。这样就提高了管理上的效率，为实现酒店的即定目标打下了良好的基础。在实习期间可以看到，如果主管没有什么急需处理的事的话，一般都会很普通员工待在一起。

尽管这次__大酒店里能看到比较规范化的工作秩序，但在一些地方还是存在很多问题。首要一点是基层员工素质普遍不高。管理者的素质无可厚非，但基层员工通常表现为在客人面前很卫生礼貌，一旦回到和其他员工在一起就变得另外一个素质低下的人了。厨房也不是真的很干净，在留在传菜口期间我就发现走道地面很脏，而走道两边就是厨房的出菜窗口，走道是每次传菜必经之路。另外在包间里面的各种餐具并不是真正干净，因为通常服务员打扫包间卫生时一块抹布要连擦好几个包间里的餐具才会换一下的。而且桌布破了也没有更换。我想在很多时候这些问题都是细节的不，但是作为一个四酒店，就应该重视起来，而不能把这些问题简单处理，因为最终利润还是来自于消费酒店提供的服务的客人。

二、客房部

同样在去客房部实习之前我们都有半天时间培训，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的服务员是在省级酒店铺床比赛中得过奖的，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，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，这里要的不能让床单和床垫之间有空气，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，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，其它可以细节整理，应该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，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，一般是两个人，一个专门打扫卫生间，主要清理地板和马桶等；另一个用湿抹布和干抹布擦拭房间各个角落。

要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。

最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员

向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。和客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本旧点和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，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的，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。

三、前厅部

实习的最后一天是由前厅部经理领头的。首先是经理和她下属的三个主管分别给我们介绍前厅部的工作范围。酒店的前厅部下设三个部门，分别是踪迹和行李接待、总台、商务中心。踪迹控制的是个楼层个房间电话的内外转接，同时又是酒店内部的___，为客人提供个方面的咨询服务；行李接待主要是行李生为客人提供行李搬运服务，在这里行李4要注意的有很多，比如上电梯，上电梯时要手护着电梯让客人先上，下电梯时自己出来用手护住电梯再做出“请”的姿势让客人下电梯，往往看似平常的事也要认真对待。总台是客人入住酒店时办理入住手续和离开酒店是办理退房手续的地方，同时总台的计算机网络也和公安机关连接，拥有先进的电子设备，一旦入住酒店的客人身份有异常，酒店和公安机关都会及时了解情况从而及早采取行动。酒店的商务中心为客人提供的主要服务是商务方面的如打印、复印、传真和翻译等，另外备有碎纸机，为客人商务行动保密。经理还通过一个对于客人来说很尴尬的问题让我们解决来了解前厅部员工的应急能力。

四、总结

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。

在__国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多的东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。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奠定基础。

一、前言

(一) 实习单位介绍

1、实习单位：__国际大酒店：__国际大酒店位于__大道，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店。2、实习部门：餐饮部。

__咖啡厅服务员。

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。

- 2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。
- 3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务。
- 4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。
- 5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。

二实习内容

- (1) 礼貌问候客人并询问用餐人数。
- (2) 引领并为客人拉椅子，打开餐巾。
- (3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
- (4) 点酒水，并服务酒水。
- (5) 点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧)。
- (6) 服务面包和黄油。
- (7) 结合客人所点食品，为客人换餐具。
- (8) 服务菜品(同上同撤)。
- (9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意。

(11) 当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

(12) 建议甜品并记下订单。

(13) 服务甜品、咖啡或添水。

(14) 询问客人是否需要其他东西。

(15) 确认客人的账单，结帐服务。

(16) 感谢和欢送客人的光临。

(17) 整理并摆台。

三、实习主要收获和体会

(一) 实习收获

1、服务意识的提高：对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。

2、服务水平的提高：经过了一年的酒店实习，让我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高：在五的涉外饭店中，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。

(二) 实习体会

1、实习不是体验生活：实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程：通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

四、实习心得

在毕业实习期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化，并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚地认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的。所以，在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

最后很感谢学校能给予我们这个机会，让我们能学习到很多在学校不能学到的知识，让我更清楚的了解了自已，这次的实习给我触动很大，相信这次自己收获到的将会伴随着自己飞的更高、更远！

经过这六个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。

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奠定基础。

一、实习单位介绍

__中心隶属于__市__中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店，__市政府会议采购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足10—500人的会议要求，容纳500人的会议室，可提供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影、led会标显示、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳700人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计107套，室内装修典雅，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的选择。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球、ktv、健身等项目，可满足您各种休闲需求。

酒店位于__市生__镇，东部毗邻亚洲的垂钓园碧溪垂钓园、__加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠__良乡大学城；西部有天然氧吧上方山国家森林公园、地质奇葩石花洞、银狐洞、仙栖洞，北方小桂林十渡，北方名刹云居寺，人类始祖居住地周口店__猿人遗址等旅游景点；北部有正在建设中的誉满全球的__超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理位置优越，交通便利，距__西客站、六里桥交通枢纽仅30分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

二、实习主要收获和体会

(一) 实习收获

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线、高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础、而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象、通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，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。

3、英语水平的提高

在准四的温泉会议星酒店中，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，对本酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销__和宣传酒店的形象。

(二) 实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，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____温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了_，就要处处维护__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，____温泉会议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。

三、实习想法和建议

(一) 实习想法

初步接触了酒店业和____温泉会议酒店，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。

____温泉会议酒店是一个新生的涉外四酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。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。

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。

酒店的____温泉会议管理制度百密一疏，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

__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。

1、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。

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。

一、实习单位介绍

__酒店：__酒店坐落于__区高新技术开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至____机场，15分钟的车程至____机场。毗邻商业区，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。

二、实习时间

20__年__月__号——__月__号

三、实习岗位介绍

就读于学院的我在学习了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20__年__月__在学校的安排下进入__大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习。__月__号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。__月__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。__月__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，__月__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。

四、实习收获

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。

五、实习体会

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。

能有荣幸和作者讨论下真是太好不过了。

旅游管理专业实习工作报告材料

酒店管理专业实习报告

酒店实习工作报告

人力资源管理专业学生实习工作报告

酒店管理专业毕业实习总结