

# 酒店管理实习工作总结精选20篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/31930.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

### 酒店管理实习工作总结（精选20篇）

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，方便我们吸取工作经验开展后续的工作，下面是小编整理的关于酒店管理实习工作总结的内容，欢迎阅读借鉴！

短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在楚天卢酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。第实践，第工作，使我明白此刻的我们只可是是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就能够在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还能够让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它能够让我们来学习，也能够让我们受教育，更能够激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

#### 一、挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都应对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原先父母在家里挣钱真的很不容易。

#### 二、人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都明白社会上的人际交往是十分复杂的。我想大家都很难说的清楚，仅有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一齐，每个人都有自我的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的提高。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

#### 三、管理者的管理

在一个酒店里面有许多管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一

名好的管理员就要有一套属于自我的好的管理方案。以的管理方法去管理好自我的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，应对不一样的员工要有不一样的管理方案，这样你的员工才会服从你。

#### 四、自强自立

在家里的时候我们有自我父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。可是仅有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自我独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自我，此刻就算父母不在我的身边我也能够自我独立。

在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。可是我还是撑了过来，我战胜了自我，我也能自强自立。

#### 五、专业的重要性

选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自我专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，可是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自我对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自我学到的理论知识与实际操作结合起来是一个十分重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

今年年底开始了我的实习生活。在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，努力学习，积极的工作。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的一个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色地客人，解决客人提出的；任何问题，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。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩，都留下了我们欢声笑语。

总之，这段时间的实习我也曾经因困难而想退缩过，但是我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，更是丰富和巩固了我大学的理论知识，这段实习经历是我的收获。我可以这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时间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。这才是我们的收获的财富的结果。

根据教学计划的安排，20\_\_年\_\_月\_\_日至20\_\_年\_\_月\_\_日我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，5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，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人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，同时也对广东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！

由于南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，气候的炎热，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，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酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，TAXI外叫服务及飞机票订票业务等工作。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央进行工作。

客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两

人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，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，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。

时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店--酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

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，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，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员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

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。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。

通过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自我的学历，通过理论加实践来锻炼自我的潜力。一个企业不仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自我的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，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。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识

到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙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。在此，我感激酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，可是能够收获到成功和期望。我们要记住自我的目标和梦想，这样才能在自我的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自我的预定目标。不让人看不起，不给自我抹黑，用自我的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最终能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自我的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排：就餐、填写职位申请表、领工卡、和X、部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不一样的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。可是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自我所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不一样，接触的人与事也不一样，从中学到的东西也就不一样了，并且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，可是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵.....也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得学校里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终归还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，可是我得去应对我从未应对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。可是总算是社会的一份子，要与社会交流，为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自我的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感激学校教师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

通过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自我快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

从x月十五日到x月十五日在外实习半年，经历了不同的人 and 事，开始学会了执行命令和担责任，这半年我是以一个完全不同于以往任何一个的角色去经历着，学习着，体会着。

我清晰的记得从学校送我们的大巴车里走出时我是以一种怎样的雀跃又复杂的心情看着眼前的实习地点---宁波开元名都大酒店。那是尚是夏日，首先宁波给我的感觉就是”清爽”，这种感觉一直持续了半年，也许以后当别人再次和我提起宁波的时候，我就会第一时间觉得那是个干净的透彻的城市，不管是白天的云卷云舒还是夜晚的被灯火遮掩的有些黯淡了的满天繁星，它们都以一种再寻常不过的存在深深的烙印在我的脑海。我想说不管这段时间我曾经经历的又给了我以怎样的注释，但这些时间里，在这个陌生的城市和二十几位同学在一起，我们认识了更多的人，学习着怎样的在自己的岗位上创造自己的价值，同时更是学会了如何与人相处，学会生存，在生存中成长。

感谢这次机会让我认识了更多的以前在同一个学校、年级、却无缘相识的同学，这次实习中我们在工作上互相提点，在生活中相互帮助，在异地一起从初来时的懵懵懂懂，到分派到具体岗位后的跟随师父实操，以及后来大家实习结束之后微微的怅惘和对未来充满的希冀。这段时间生活充斥着再也不是以往在校时的话题，而是工作，这是我们第一次真正的背负起了一个作为成年人的责任。生活自然与以往再不一样，我们也从单纯的一直生活在家庭和学校的学生，慢慢的明白了所谓的社会和生存。

刚刚到酒店我们进行了为时七天的理论培训，包括一些企业文化，酒店的布局以及相关的信息，职工工作纪律等等，然后就是分配部门，我是被分配到了西餐厅，我来西餐厅的目的很明确---练习口语。恰巧刚分到西餐厅的时候酒店正在承包一项”国际象棋比赛”的接待工作，这段时间来西餐厅用餐的外宾很多，记得第一次向外宾询问”Would you like black tea or coffee?”时甚是紧张，生怕自己的发音不够标准，他们听不懂，但当他们讲”coffee/black tea, thank you”时很是高兴，那时我觉得一切都挺新鲜，我一向喜欢和自己较真，只要是我接手的事都要求自己尽量做到自己满意，这也是最后我的实习生涯结束时为何我的领班和经理讲我是一个极认真的人，只要是认为应该做好的，都会去做到。

刚开始两个月左右是我们接触并慢慢适应这种生活，工作的过程，从熟悉身边的人，到认识这个对我们很多人来说都是完全陌生的城市，接触到更多的以前不曾见过的事，慢慢的掌握并熟练操作自己的工作流，这段时间于我来说是一段不可多得的宁静岁月，也许身体上是达到了以往都不曾经历过的，但心理上我在告诉自己这是一趟旅行，岁月静好。

刚来宁波的这两个月，因许是夏天，风总是很大的，有的时候人窝寝室里，仍是听到外面呜呜的风声，宁波的夏雨总是来的很蹊跷，前一刻还是艳阳高照，下一刻也许就会哗哗的一泻而下，我记得有一次下雨的时候我打开窗子，看到顺着墙壁而下的雨水，一时就愣住了，当时脑子里就只有一个词---蔚为壮观。现在想起在那里认识的人和在那里也许当时觉得只是平时最为常见的事物都在脑子里留下了深刻的印象，这半年告诉了我应该把眼睛睁大一些，看一下别人的生活，品一下不一样的风景。

## 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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础、并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。经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，养成了应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必须的了解，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，接下来就要为他们供给乘车预约表并理解他的信息再交由主管排车了。

### (3) 服务本事的提高

- 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，明白客人名字的要姓去称呼客人。
- 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，但必须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”。如明白客人姓名，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”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必须要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不细心会碰到茶壶造成烫伤。
- 5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否能够点菜，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。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已经过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜，如有VIP，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，一联自我留底备查。

- 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；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换骨碟；上果盘之前更换；客人举杯喝酒时，要立刻手持酒瓶准备续斟；有VIP客人且人数较多时，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立刻喝完，要立刻问主人是否要再加。
- 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，要立刻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：归整座椅，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，最终收瓷器制品，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、酒店服务业是社会礼貌的窗口

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、精神礼貌也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，所以，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礼貌的一个重要窗口。

### 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。仅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。服务质量是指酒店供给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。饭店人对此都应十分熟悉，饭店只是一个单体的建筑，仅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，他们来到那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人单独的住宿环境而来。所以饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供给尽可能多的方便。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”，也就是帮忙客人解决难题的知识供给本事，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

根据酒店管理专业教学计划，20\_\_年7月—20\_\_年1月，我在营口天沐温泉度假村进行为其6个月的专业实习，实习岗位为客房楼层服务员。通过目前一个月的实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责及所在岗位的工作流程、工作职责，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。作为一名酒店管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

我是学酒店管理的，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公司时，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。实习这一个月中，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。

实习是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程——实习。实习是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习。

本实习报告将从以下几个方面说明：

- 1、实习目标，
- 2、实习收获和实习心得
- 3、以及最后的实习展望，自己对将来工作的感受和感触。

水平有限，敬请老师和领导匡正指教，以希在将来的人生路上走的更好，发展的更加出色！谢谢！

实习综述：酒店管理专业当然必须从酒店基层的服务人员开始做起，但是在实习之前遗憾的是没有经过正统的面试。虽然在培训之出有一个自我介绍。我的表现欠佳，但是那个不是面试，那个自我介绍只能说明我的临场发挥失常。我实习的单位是营口天沐温泉度假村，天沐集团是珠海天沐温泉旅游投资集团有限公司及珠海天沐地产投资集团有限公司组成的一个集投资、开发、销售、经营管理一体化的复合型产业集团。天沐集团所从事的产业属于国家政策重点支持的绿色环保性旅游产品和旅游地产项目，发展前景广阔，市场潜力巨大。

实习的收获真的是很大的，由于我在楼层做一名楼层服务员。虽然每天很少接触客人，但是客人的一些疑问和困难是需要我们去帮忙解决的。例如说客人对酒店内部不熟悉你要为他指路，回答客人的问题了解基本房价，了解餐饮部位置、了解温泉位置等等。

实习目标：通过在酒店的实习工作

- 1、熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程
- 2、通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，将在学校学习到的楼层服务员的职责融会贯通变成一种本能。
- 3、在实际中提高自己对管理的理解和感悟
- 4、为以后的工作打下基础，作好正式工作前的热身吧
- 5、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。
- 6、在工作中学习在学校学不到的实际知识。
- 7、学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想。
- 9、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的踏实工作，会得到别人的认可和称赞的！

走好每一个人的旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值！

实习收获和心得：实习还没有结束，但是我们要做好收获和心得的总结，好好回顾历史，这将带给我们不可限量的好处。我们要随时的总结自己的失误改正缺点，越来越优秀越来越完美。，虽然我还没有拿到加分，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说这一个月自己是混过来的。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

- 1、我学会了如何的做人和如何和人们交流，尤其是那些难相处的客人、有特殊要求的客人以及脾气不好的客人，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐，不经历风雨怎能见彩虹。我觉得我现在已经温和，平静多了。不在像以前一样同一个小爆竹一样。
- 2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。服务要有灵性，否则自己很难在这个领域里立足。
- 3、不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才能时刻是清醒的，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获、

4、要学好英语，英语在酒店的工作中实在是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。虽然在客房目前我还没有为外国客人提供过服务，可是这不代表着以后不会有。

5、我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的第一个美丽的驿站，在下一个月的的工作中我会长长的想起这一个月的工作不足。

6、我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的老师们，我感激！

最后的展望：

我们已经是大人了，我们已经成年了。所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定要先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，我知道我还要学的东西还是很多的，我想先在自己喜欢的酒店中工作几年，塌实，勤劳，保持自己的方向。然后学习更好的理论知识。更好的去深造这门深奥的理论。同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的领导、老师、朋友和同学！

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”在以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，同学们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己的方向，剩下的就是不断的风雨兼程！

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

大足县位于四川盆地东南部，重庆市西北部，地处川中丘陵与川东平行岭谷交接地带，东连铜梁县，南临永川市，西接荣昌县，北依潼南县、四川省安岳县。西距成都市269公里，东离重庆市80公里大足县是驰名中外的“石刻之乡”，人文自然景观十分丰富，有被列为世界文化遗产的大足石刻，省级风景名胜区龙水湖-玉龙山森林公园、黄花岗72烈士之一的饶国梁故居国梁白鹭自然保护区、白栲园、龙水湖温泉等一大批人文景观。是全国首批甲级旅游开放县，国家确定的长江三峡旅游线的起点，先后荣获中国优秀旅游城市、全国优秀旅游城市、全国文明示范景区、首批aaaa景区，重庆市最佳旅游景区等殊荣。大足县是一个旅游城市，每年都有很多游客以及境外旅游者来这里参观游览，因此也带动了当地的经济的发展。我暑期实践的服装城位于大足县步行街口，地理位置很好，每天都有大量的游客以及本地人在店里购买衣物。

在暑假实践这段时间，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：

## 第一、要学会说话：

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

## 第二、要学会为人处世：

在服装城当中有12个服务员，虽然大家都负责不同的区域，但是工作当中的人际关系还是非常重要的，这样才能让自己的工作更加顺利，也同时让自己的心情更加开朗。在工作当中，我很受那些姐姐的照顾，大家都很友好，经常帮忙我，让我能更好的适应工作。为人处世的能力对于以后进入社会是很重要的，它不仅影响自己的工作，还会影响自己的情绪。

## 第三、要有吃苦耐劳的精神：

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

## 第四、要有一定的服务精神：

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

## 第五、要随时提高自己：

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

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

### 1、初到丽城的复杂心境

20\_\_年7月1日，我们25个同学在学校带领下踏上了南下的路，一路上我们都很兴奋，一路的新鲜感包围着我们每一个人、中午从学校出发直到午时三点多火车才缓缓开动，从中午开始，我们都是忙碌，从学校到火车站的路上，我们没有一丝悲伤，可能是因为太多的行李让我们无暇去悲

伤。送我们的同学在火车窗外对着我们微笑挥手告别，那时，我真的很感动，原先同窗情到了分别时也是能够掉眼泪的。

坐一夜的火车真的很辛苦，车厢内挤满了人，又有点热，根本就睡不着觉。过了很多站，在7月2日的早上5点多，我们最终到达了目的地。走出火车站，我们看到了不一样的天空，觉得那云朵离我们很近，让我们看的太清晰，所以东莞在我的第一印象中留下了很假的天空。从火车站去酒店的路上，我们就开始感受酒店对我们的关怀，人力资源部经理帮我们搬行李，回到宿舍，后勤人员带我们去买生活用品。可是在我们看来，那里的环境并不是想象中的那么好，很多东西都让我们感到失望。到了那里大半天都没有一个地能够打电话向家里报平安，当时真的很凄凉。午时我开通了武汉的号，假装很坚强的告诉家里我在那里感觉很好。当我拨通朋友的电话时，眼泪就情不自禁的流了下来。人生地不熟，仅有自我孤单的身影，心里没了亲人的依靠，我的内心很害怕，很想打道回府。直觉告诉我这个地方不是那么适合我，可是我还是要毫无选择的留下来，留下来经受考验。

培训，接下来的是两天半的入职培训。这两天让我渐渐理解了那里不如我愿的东西，可是内心那个痛时常会刺痛我。分岗了，因为眼睛的问题我被分到了总机房，最简便最无聊的工作，在那里根本找不到我的人生追求，千里迢迢来到那里就为这点事，心里很不是滋味，可是我又只能别无选择的理解，心里默默规划，必须要让自我坚持一个月。就这样，我的实习工作生活开始了，没有一点兴奋的开始了。

## 2、体验商务总机生活

人力资源部就我们正式交给了各部门，见到了和蔼可亲的前厅经理。正式上岗前，部门又对我们进行了针对性的专业培训，刚开始是大窜的分机表和酒店的应知应会开始，一天的八个小时，我们都坐在那里看那些东西，过的很无聊。两天后，我们开始试着接电话，因为对酒店业务不熟，很多情景都不明白该如何处理，老是转错电话而导致有人投诉。心里开始有了压力，看起来简单的工作做起来并不是那么简单。可是令我骄傲的是：因为我的声线一向都很好，总机应答语很快就被我找到了感觉。之后有一次在接客人电话时，客人赞扬说我的声音很甜美，我想酒店在那时经过我的声音给客人留下了完美的第一印象。

刚开始的一周，都会有老员工带我们上班，在这期间，我感受到了什么叫受人欺负，那些在总机房的女孩子都比我们小，可是她们的工作熟知度都比我们高。因为总机房的设施设备都是固定的，很多操作也是规范的，如果不训练的很熟练，接到电话时就会因为紧张而出错。当我们把她们认为很简单的东西弄错时，就会看到一张很不耐烦的脸，有时候还会被领班批评一通。这些我都默默的忍受着，庆幸的是我的理解本事不错，经过半个月的工作，总机房的工作我都能够游刃有余的操作了。

工作流程是熟练了，往往就因为太熟练而简化步骤，忽略细节，造成比必要的客人或高层领导的投诉。有一次，我独自当班时，那时的电话很多，接完一个立刻那个又响了，或者两个同时响。这时候我们会用hold电话的方法来让客人等候，因为电话太忙，同时hold了两个电话，我在接完一个电话去拉线回来时不细心挂断的客人的电话，等客人在打过来时，客人的声音明显感觉到不耐烦了。经我耐心仔细的跟客人解释后，投诉才不至于闹的很大。这次让我深刻感觉到，任何一项工作再熟悉也要仔细的去，这样才会更完美。

因为商务中心和总机房仅有一个领班在负责管理，所以总机房的接线生就必须学一点商务文员的知识，以备不时之需。商务总机成为了一体，老员工也在陆续的辞职，也有新的接线生来到总

机房，我们也逐渐的变成了老员工。熟知总机房业务后，领班对我们进行了商务中心知识的培训，如何熟练的试用复印机，传真机；如何为客人供给订票服务；都是培训的重点。在商务中心的工作，让我看到了期望，从总机房用电话与人交流到了在商务中心与客人应对面的交流，这对我是一个挑战，对服务一向都是我的弱项，与客人交流时，我一般都会找不到重点话题，有时候也会胆怯，遇上外国人，我常常会很紧张的连一句英文也说不出。随着对工作的熟知度加深，我的对客服务本事也提高了不少，这让我这么久以来找到的心里的慰藉。

### 3、工作态度的转变

在总机房的大多数时间都是无聊空虚的，上一分钟电话响个不停，几乎同时来了四五个电话，把我们的同事忙得恨不得三头六臂，下一分钟一片寂静，有时一连半个小时都没有一个电话，这就是总机房，一个多么枯燥无味的地方。每一天应对着一部电话和千百人交流，听着来电者有礼貌没礼貌的语气，耐烦不耐烦的声音。整天做的都是一些重复简单的事情，一天看到只是话务台的红灯在闪，满眼都是电话的影子，整个人也变得容易烦躁。就是这样一个闲忙分布不均的工作，就是这样一个枯燥无味的地方，日复一日。在商务中心也是如此，好一点的能够时不时的看到人从大堂走过，不至于觉得自我被遗忘在角落。

因为是刚从学校出来，对社会充满完美的期待，所以，我向人事部提出了换岗的要求。人事部一拖再拖，让我觉得事情并不是想象中的那么简单。随着时间的位移，在总机房那么久，工作环境，工作资料都很熟悉了，很多工作都能够得心应手，心中以前的很多恐慌和不安也排解了不少。再加上我们商务总机是一家，时不时的会去商务中心替班，也学到了一些商务文秘服务的知识，这些东西也很适合我，因而觉得工作并没有那么无聊了。对总机接线生的工作也有了一个新的认识。

每一个接线生都是总机的灵魂。在接每一个电话之前我都会调整好心态，饱满精神，让客人听到清晰，甜美的声音，在电话里感觉到我发自内心的微笑，更让客人感受到在那里你是受欢迎的。在工作中，我都会用自我良好的记忆熟练的操作，准确流畅的转接每一个电话。在工作中我学到了很多业务技巧，也积累了不少经验。有一些经验能够大化到人生中。之后在工作中我不会感到很枯燥了，用心去做那些简单的工作原先也是很幸福的。

短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在楚天卢酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。第一次实践，第一次工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

#### 一、挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

#### 二、人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

### 三、管理者的管理

在一个酒店里面有许多管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

### 四、自强自立

在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

### 五、专业的重要性

选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社见。我将从以下几个方面总结酒店管理岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

#### 一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在酒店管理岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同

时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合酒店管理岗位工作的实际情况，认真学习的酒店管理岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实地开展各项工作。

## 二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

在酒店管理岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在酒店管理岗位工作中找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对酒店管理岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据酒店管理岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点，尽心尽力完成酒店管理岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

## 三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到酒店管理岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的态度，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

## 四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

## 五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对酒店管理岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

来弥补自己工作中的不足：

- 1.做好实习期工作计划，继续加强对酒店管理岗位工作岗位各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解各种制度和业务。
- 2.以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方面的提高自己的工作能力和工作水平。
- 3.踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。
- 4.继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

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、精神礼貌也不断提高，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礼貌的一个重要窗口。

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。服务质量是指酒店带给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。

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，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依靠，除了在理解服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮忙。因此，我们能够说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那里工作的人们务必更有知识、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。饭店人对此都应十分熟悉，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，他们来到那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—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带给尽可能多的方便。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”，

也就是帮忙客人解决难题的知识带给潜力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的好处，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去应对人生中的每个驿站！这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，多听别人的推荐，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。单位也培养了我的实际动手潜力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我明白工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学。谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作推荐虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的明白应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。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，职责心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅。此刻我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作状况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。此刻发现了这个不足之处，就应还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益匪浅。

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、精神礼貌也不断提高，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礼貌的一个重要窗口。

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。服务质量是指酒店带给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。

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，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依靠，除了在理解服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮忙。因此，我们能够说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那里工作的人们务必更有知识、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。饭店人对此都应十分熟悉，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，他们来到那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人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带给尽可能多的方便。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”，也就是帮忙客人解决难题的知识带给潜力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一齐服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

一年的酒店管理实习让我学到了很多，感觉自己一下子长大了。重要的是让我对自己有了一个很好的定位，并且明确了自己以后的发展方向，还有找到了一种良好的心态来面对一切。在这一年的酒店管理实习中，经历了社会上的形形色色和酒店的实践，有苦有甜，欢笑与泪水，我想这应该是自己以后人生路上的宝贵财富吧！

我想我应该是超额完成了实习，不只是在规定的时间内，而且在学到的东西上比预期的要超出很多，内容上要丰富很多，学到了很多原来没有想到的东西。总之，我的所得大大超过了当初的期望值。

从一开始酒店管理实习工作，酒店的魅力与酒店的文化就深深吸引了我，并促使我不断的去学习与实践，去探究酒店里的世界。实习给了我更好的机会，尤其是在北京，在这个到处是顶级酒店的城市里，空闲时间我会到不同酒店，去看，去感受，去学习，有时还会去亲身体验一下不同

酒店的服务。每一个酒店都有它独特的文化，在不同酒店中行走，它们独有的文化会给我不一样的感觉。酒店文化的建设对一个酒店来说非常的重要，在我所实习的酒店中，发生的一起非常严重的投诉，其最大的一点原因就是酒店文化没有深入到每一个服务人的心中，之后，我们酒店也做出了加强员工酒店文化培训的决定。这次重大的投诉事件与我所牵连，在与领导谈话中我与他们处理这次投诉的领导借此对酒店文化交谈了很多。之后我对很多著名酒店管理集团的酒店文化做了涉猎，令我印象最深的是利兹卡尔顿的酒店文化培训，我看过广州富丽利兹卡尔顿的新员工培训视频，他们的培训师让我有了毕业想去利兹卡尔顿工作念头，我觉得他们的文化与我所理解的很相像。努力吧!

在最后酒店管理实习工作的日子里，我做了我们吧台的负责人，负责管理吧台的事物。再给新员工培训的时候，我着重给他们培训服务人修养，我认为，任何一个员工最慢在两个月后都会掌握工作岗位上的一切事物，但是个人修养却是一个长期地工程。我根据我在图书馆所学到的、在学校中学到的知识、在工作中的体会，针对日常在他们身上发现的问题，为他们进行服务人修养的培训。因为作为他们的培训者，我认为最重要的是引导他们找到酒店文化的魅力和酒店工作的动力，至于岗位的技能与流程相对于此要次要一些，因为找到动力以后，学习其岗位技能也会主动认真起来。在教育界有一种说法，让学生掌握学知识的方法远比让其掌握一些知识重要。也不知道，我的这种培训方法，对他们有没有用，现在效果还不明显，保持联系，以观后效吧!

我想开始与结束的话题，说得有些牵强。什么是真正意义的开始，什么又是真正意义的结束呢?是从我开始酒店管理实习的那天开始，走的那天结束?我想这未必太简单了一点。一年中会经历很多开始，开始菜台工作、开始吧台工作、开始送餐工作、开始负责人工作，之所有的开始都伴随着结束。说了这么多，我的意思就是想说，没有绝对的开始，没有绝对的结束，这就是关于开始与结束的话题牵强的原因吧。开始，我是新员工，慢慢的我是老员工，再后来我是负责人，早后来我走了。要说开始与结束，这便是我最简单的开始与结束。我的实习之旅是结束了，可是我觉得我的旅程才刚开始，实习让我发现了太多的新东西，让我对酒店的很多理念有了新的了解，兴趣告诉我，我刚开始，我刚启程。从满腔热血开始，从满腔热血结束，还有比这个更好的旅程吗?

在实习报告的最后，把我酒店管理实习的所有总结成一句话：一开始我就爱上了酒店文化，现在我依然爱，并且爱得更深沉!

## 一、酒店介绍

\_\_酒店是由香港中昌集团有限公司投资，以五标准兴建的集客房、餐饮、娱乐、商贸、办公、会议于一体的商务度假型酒店，于2002年6月27日试营业，9月29日正式开业，总投资1.6亿人民币。

酒店依山傍水而建，它由八层半月形主楼及四层塔式裙楼组成，外形仿弥勒佛。酒店坐落于常平丽城开发区内，远离闹市，空气清新，环境幽雅，且毗邻湖光山色秀美、汇集中国传统文化精髓、被誉为东莞四大名景之一的隐贤山庄。自然生态环境和人文环境相得益彰，构成了以房地产带动旅游业，以旅游业促进房地产发展的良好格局，是目前东莞地区特色独具，魅力无限的五标准酒店。

酒店的大堂气势恢宏，装饰古朴典雅，匠心独运。全部选用进口名贵家订制而成私鸡茨木，瓷器全部采用瓷都景德镇瓷器订制而成。同时酒店的每一细微处均能体现传统文化的精髓。特别是仿明清风格的181间豪华客房，空间宽敞可与任何一家五酒店媲美。室内明亮通透，格调富贵典雅，浪漫别致，采用落地玻璃与户外间隔，延伸自然美景温馨现代享受尽在其中。

酒店餐饮设施较多，环球各地美食，殷勤优雅之服务，满足不一样宾客饮食休闲之需要。丽晶殿中餐厅，各地风味时令小吃及传统精美中式菜肴任君选择。梦之夜夜总会拥有49间豪华箱包，超大表演舞台，每晚精美歌舞呈现出无穷服务体贴，超值享受；其他服务设施也一应俱全；精品屋，室外游泳池，网球场，大型停车场，车队服务，多功能会议室，商务中心，桑拿等，能充分满足宾客各方面的要求。

## 二、岗位介绍

总机是酒店对客的第一个窗口，客人对酒店的第一印象往往经过电话产生。总机话务员的职责就相当重要了。丽城对接线生要求严格：熟悉本组范围内的所有业务和知识；认真做好交接班工作；按工作程序迅速、准确地转接每一个电话；对客人的询问要热情、有礼、迅速地应答；主动帮忙宾客查找电话号码或为住客保密电话；准确地为客人供给叫醒服务；掌握店内组织机构，熟悉店内主要负责人和各部经理的姓名、声音；熟悉市内常用电话号码；熟悉有关问讯的知识；掌握总机房各项设备的功能，操作时懂得充分利用各功能键及注意事项；特别是严格保密客情资料。

商务中心是酒店的一个营业场所，商务中心文员主要是对客进行服务。为客人供给收发传真、复印、翻译和上网发送E—mail等服务，并为客人保密；为客人办理飞机票、火车票、旅游票的代订服务；迅速、准确地回答客人有关商务和旅游方面的各种问题；供给常用办公小文具，供客人随时借用；供给最新商务信息和商务服务咨询业务及国际国内长途电话。文员每班次认真检查，确保设备设施处于良好状态，定期做好商务中心内各种设备设施的清洁和保养工作；发挥工作主动性和积极性，搞好同事间的团结和协作，完成上级交办的其他任务。

## 三、工作总结

### 1、初到丽城的复杂心境

20\_\_年7月1日，我们25个同学在学校带领下踏上了南下的路，一路上我们都很兴奋，一路的新鲜感包围着我们每一个人、中午从学校出发直到午时三点多火车才缓缓开动，从中午开始，我们都是忙碌，从学校到火车站的路上，我们没有一丝悲伤，可能是因为太多的行李让我们无暇去悲伤。送我们的同学在火车窗外对着我们微笑挥手告别，那时，我真的很感动，原先同窗情到了分别时也是能够掉眼泪的。

坐一夜的火车真的很辛苦，车厢内挤满了人，又有点热，根本就睡不了觉。过了很多站，在7月2日的早上5点多，我们最终到达了目的地。走出火车站，我们看到了不一样的天空，觉得那云朵离我们很近，让我们看的太清晰，所以东莞在我的第一印象中留下了很假的天空。从火车站去酒店的路上，我们就开始感受酒店对我们的关怀，人力资源部经理帮我们搬行李，回到宿舍，后勤人员带我们去买生活用品。可是在我们看来，那里的环境并不是想象中的那么好，很多东西都让我们感到失望。到了那里大半天都没有一个地能够打电话向家里报平安，当时真的很凄凉。午时我开通了武汉的号，假装很坚强的告诉家里我在那里感觉很好。当我拨通朋友的电话时，眼泪就情不自禁的流了下来。人生地不熟，仅有自我孤单的身影，心里没了亲人的依靠，我的内心很害怕，很想打道回府。直觉告诉我这个地方不是那么适合我，可是我还是要毫无选择的留下来，留下来经受考验。

培训，接下来的是两天半的入职培训。这两天让我渐渐理解了那里不如我愿的东西，可是内心那个痛时常会刺痛我。分岗了，因为眼睛的问题我被分到了总机房，最简便最无聊的工作，在那里根本找不到我的人生追求，千里迢迢来到那里就为这点事，心里很不是滋味，可是我又只能别

无选择的理解，心里默默规划，必须要让自我坚持一个月。就这样，我的实习工作生活开始了，没有一点兴奋的开始了。

## 2、体验商务总机生活

人力资源部就我们正式交给了各部门，见到了和蔼可亲的前厅经理。正式上岗前，部门又对我们进行了针对性的专业培训，刚开始是大窜的分机表和酒店的应知应会开始，一天的八个小时，我们都坐在那里看那些东西，过的很无聊。两天后，我们开始试着接电话，因为对酒店业务不熟，很多情景都不明白该如何处理，老是转错电话而导致有人投诉。心里开始有了压力，看起来简单的工作做起来并不是那么简单。可是令我骄傲的是：因为我的声线一向都很好，总机应答语很快就被我找到了感觉。之后有一次在接客人电话时，客人赞扬说我的声音很甜美，我想酒店在那时经过我的声音给客人留下了完美的第一印象。

刚开始的一周，都会有老员工带我们上班，在这期间，我感受到了什么叫受人欺负，那些在总机房的女孩子都比我们小，可是她们的工作熟知度都比我们高。因为总机房的设施设备都是固定的，很多操作也是规范的，如果不训练的很熟练，接到电话时就会因为紧张而出错。当我们把她们认为很简单的东西弄错时，就会看到一张很不耐烦的脸，有时候还会被领班批评一通。这些我都默默的忍受着，庆幸的是我的理解本事不错，经过半个月的工作，总机房的工作我都能够游刃有余的操作了。

工作流程是熟练了，往往就因为太熟练而简化步骤，忽略细节，造成比必要的客人或高层领导的投诉。有一次，我独自当班时，那时的电话很多，接完一个立刻那个又响了，或者两个同时响。这时候我们会用hold电话的方法来让客人等候，因为电话太忙，同时hold了两个电话，我在接完一个电话去拉线回来时不细心挂断的客人的电话，等客人在打过来时，客人的声音明显感觉到不耐烦了。经我耐心仔细的跟客人解释后，投诉才不至于闹的很大。这次让我深刻感觉到，任何一项工作再熟悉也要仔细的去，这样才会更完美。

因为商务中心和总机房仅有一个领班在负责管理，所以总机房的接线生就必须学一点商务文员的知识，以备不时之需。商务总机成为了一体，老员工也在陆续的辞职，也有新的接线生来到总机房，我们也逐渐的变成了老员工。熟知总机房业务后，领班对我们进行了商务中心知识的培训，如何熟练的试用复印机，传真机；如何为客人供给订票服务；都是培训的重点。在商务中心的工作，让我看到了期望，从总机房用电话与人交流到了在商务中心与客人应对面的交流，这对我是一个挑战，对服务一向都是我的弱项，与客人交流时，我一般都会找不到重点话题，有时候也会胆怯，遇上外国人，我常常紧张的连一句英文也说不出。随着对工作的熟知度加深，我的对客服务本事也提高了不少，这让我这么久以来找到的心里的慰藉。

## 3、工作态度的转变

在总机房的大多数时间都是无聊空虚的，上一分钟电话响个不停，几乎同时来了四五个电话，把我们的同事忙得恨不得三头六臂，下一分钟一片寂静，有时一连半个小时都没有一个电话，这就是总机房，一个多么枯燥无味的地方。每一天应对着一部电话和千百人交流，听着来电者有礼貌没礼貌的语气，耐烦不耐烦的声音。整天做的都是一些重复简单的事情，一天看到只是话务台的红灯在闪，满眼都是电话的影子，整个人也变得容易烦躁。就是这样一个闲忙分布不均的工作，就是这样一个枯燥无味的地方，日复一日。在商务中心也是如此，好一点是能够时不时的看到人从大堂走过，不至于觉得自我被遗忘在角落。

因为是刚从学校出来，对社会充满完美的期待，所以，我向人事部提出了换岗的要求。人事部一拖再拖，让我觉得事情并不是想象中的那么简单。随着时间的位移，在总机房那么久，工作环境，工作资料都很熟悉了，很多工作都能够得心应手，心中以前的很多恐慌和不安也排解了不少。再加上我们商务总机是一家，时不时的会去商务中心替班，也学到了一些商务文秘服务的知识，这些东西也很适合我，因而觉得工作并没有那么无聊了。对总机接线生的工作也有了一个新的认识。

每一个接线生都是总机的灵魂。在接每一个电话之前我都会调整好心态，饱满精神，让客人听到清晰，甜美的声音，在电话里感觉到我发自内心的微笑，更让客人感受到在那里你是受欢迎的。在工作中，我都会用自我良好的记忆熟练的操作，准确流畅的转接每一个电话。在工作中我学到了很多业务技巧，也积累了不少经验。有一些经验能够大化到人生中。之后在工作中我不会感到很枯燥了，用心去做那些简单的工作原先也是很幸福的。

#### 四、实习心得与体会

##### 1、认识主动服务意识

服务意识，是对酒店服务员的职责、义务、规范、标准、要求的认识，要求服务员时刻坚持客人在我心中的真诚感。主动服务意识在服务意识中是尤为重要的，主动的发现客人的潜在要求并为客人供给及时的服务会让客人产生归属感。

主动的微笑服务是总机接线生的服务灵魂，接线生是用电话与人交流，客人看不到她的笑容但且能感受到，微笑的声音是甜美的，是让人觉得舒服的，每当客人听到这样的声音都会很有礼貌的与之交谈，同时也会受到客人的称赞，使酒店形象在客人的第一感觉中突然明亮起来。

商务文员的对客工作都是很细节的服务，善于发现客人的需要是作一个优秀员工很重要的服务技能。客人在商务中心等待时，能够为客人送上一份报纸或者让水吧人员送来一杯免费的柠檬水，以便客人排解在等待中的空挡时间。这时候客人都会投以微笑以示感激，这样自我的心境也会所以而欣慰。

##### 2、感受酒店培训

在丽城，让我感受最深的是酒店的培训体制。从入职培训到部门的岗前培训，一向到每个月有的岗位知识培训，都给自我供给了一个很好的学习专业知识的空间。

现代酒店业的竞争其本质就是管理人员和员工素质的竞争。培训一支高素质的酒店管理和服务人员队伍，是酒店人事工作中最重要的任务。此刻不少酒店经营者自我认识到：培训是饭店成功的必由之路，培训是饭店发展的后劲之所在，没有培训就没有服务质量。酒店员工培训既有利于员工自身知识技能的发展，实现酒店的经营目标，同时有利于酒店的长远发展。

对于员工，很乐意理解酒店安排的培训，这样能够加快自身端正职业态度，入职培训尤为重要，在这个培训过程中，员工能够了解整个酒店的情景，酒店的制度文化以及福利待遇是不是会让员工产生归属感往往就在这期间。这个期间的培训对我们实习生有很重要的作用，刚踏出学校，找不到工作的起点，入职培训是上岗前的方向指导，让我们这些盲目的实习生对自我的职业生涯有一个好的规划。部门的岗位技能培训能够让员工学习职业知识和技能，还能够培养职业习惯。尤其对新员工来讲，系统的培训比他们自我去摸索学习，速度要快的多，对自我相对独立的做好本

职工作和自由做出正确决定就有了信心，因而也提高了自信心。

对于酒店，加大培训力度能够提高服务质量和工作效率。新员工经过培训能够迅速的掌握相关技能开展工作。老员工也能够学到更好的工作方法，以减少事故的发生和降低损耗。员工队伍中往往会有比较出色的人员，他们经过培训扩大了知识面和扩展了工作领域，并理解新的管理理论的熏陶会激发出他们的管理潜能。为酒店储备人才有很大的帮忙。

### 3、体味基层管理

在酒店做基层岗位，基层既是上司又是朋友。

基层管理者直接在一线与顾客和员工接触，具备敏锐的洞察力，能及时掌握顾客反馈的信息，发现服务过程中影响传递质量的系统性和执行性问题，在自我职责范围内找出解决问题的措施或方法。这对于基层员工是一个很好的学习榜样，能够透过领班查找自我的不足来提高自我，并能够学习一些管理技巧。

可是，基层管理也有很大的缺陷。由于我国酒店基层管理者本事和意识的缺陷，使他们难以发现真正影响顾客满意度的问题，尤其是服务系统存在的缺陷，从而使相同的质量问题重复出现，不但降低了顾客的感知价值，并且在处理顾客不满时产生的故障成本，会导致酒店竞争力的降低。可是，由于多方面的原因，他们不愿将重要的信息向上级进行沟通。一是自身本事的不足。不能准确确定哪些是有价值的顾客信息，哪些服务问题需要向上级沟通。二是自身的惰性。如果向上沟通，也不必会被采纳，多一事不如少一事。三是本位主义思想。认为将服务问题向上级反映，担心产生负面影响。由于基层管理者的上级不能有效获得有价值的信息，所以，持续改善服务质量就难以实现。

基层管理的缺陷是一个长远的问题，毕竟是基层，经验不足，本事不够是普遍性的问题。可是基层管理应当做到最起码的以身作则。身为一名基层管理人员首先必须在工作中时刻作好榜样作用，从执行饭店的规章制度到仪容仪表、言行举止、工作态度等方面都应率先垂范，作好员工的带头人。应当明白身教重于言教的道理，少用语言多用行动和自身形象来影响员工、带动员工、引导员工和教育员工。没有不好的士兵，仅有不好的将军，员工工作的好坏，犹如一面镜子，能够直接反射出一个管理人员的管理本事。

### 五、结束语

时间短暂180天，是我在这项工作上的阶段性的结束也是刚刚开始。后面的路是那样的漫长我是否会在这个行业上走下去我无法预测。可我相信我将会用我的平生所学做好每件小事。事在人为。只要有心就会有成功。

今年年底开始了我的实习生活。在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。

实习期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了实习岗位。在礼宾部待了12

天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的一个月就稳定在前台实习，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的；任何问题，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。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩，都留下了我们欢声笑语。

总之，这段时间的实习我也曾经因困难而想退缩过，但是我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，更是丰富和巩固了我大学的理论知识，这段实习经历是我的收获。我可以这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时间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。这才是我们的收获，的财富，的结果。

透过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的好处，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去应对人生中的每个驿站！这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，多听别人的推荐，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。单位也培养了我的实际动手潜力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我明白工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学。谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作推荐虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的明白应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。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，职责心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。此刻我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作状况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。此刻发现了这个不足之处，就应还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

## 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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础、并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。经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，养成了应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必须的了解，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，接下来就要为他们供给乘车预约表并理解他的信息再交由主管排车了。

### (3) 服务本事的提高

- 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，明白客人名字的要姓名称呼客人。
- 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，但必须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”。如明白客人姓名，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”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必须要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不细心会碰到茶壶造成烫伤。
- 5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否能够点菜，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。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已经过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主

人询问是否能够通知厨房开始做菜，如有VIP，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，一联自我留底备查。

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；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换骨碟；上果盘之前更换；客人举杯喝酒时，要立刻手持酒瓶准备续斟；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立刻喝完，要立刻问主人是否要再加。

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，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感激客人的光临。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，最终收瓷器制品，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、酒店服务业是社会礼貌的窗口

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、精神礼貌也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，所以，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礼貌的一个重要窗口。

### 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。仅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。服务质量是指酒店供给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。饭店人对此都应十分熟悉，饭店只是一个单体的建筑，仅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，他们来到那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。所以饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供给尽可能多的方便。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”，也就是帮忙客人解决难题的知识供给本事，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

实践是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点吧。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程—实践。实践是残酷的也是能够收获成功和期望的季节，我们都必须紧紧的牢记自我的目标和梦想在自我的实践岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自我的预定目标，不给学校丢脸，不给自我摸黑，用自我的本事证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习

## 一、实践目的与意义

- 1、经过实践巩固所学专业理论知识，了解酒店管理基本职责和各岗位工作流程，掌握酒店管理服务工作基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作结合点，
- 2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务本事和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。
- 3、经过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的本事，为毕业后从事酒店服务与管理工打下基础。
- 4、建立自我个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自我的缺点和优点，扬长弊短吧，期望自我不断的提高和更好的发展。
- 5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最终找到适合自我的工作方式，找到适合自我的发展轨迹。

## 二、实践单位与岗位

### (一) 实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口的交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的

吃、住、行、娱乐及商业活动供给了便利的条件。\_\_年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10—500人不等，为您度身定做，供给高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的梦想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋—感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

## （二）岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，必须要掌握动态，详细做好台班记录，发现特别情景及时报告保安部，负责楼层（面）的日常服务接待及安全保卫工作，为客人供给服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情景及客人出入房间等情景，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

## 三、实践资料与过程

在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实践。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实践。在实践前，我们已经来到那里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实践，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。那里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了午时，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实践的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。首先由那里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续理解培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自我的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训仅有短短的一上午，但我从中获取了很多的知识。在培训中，我不仅仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了午时，我们培训的主要资料是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经

直直不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能坚持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它能够细节整理，应当主要的是被子的中线要和床单、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，最终一步是把枕头放进枕套里，要坚持饱满的一面朝向床尾，并且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有必须规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，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，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是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翻过，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当摆放在床头柜中间、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要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，那里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最终一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，既要纪录并上报主管。在客房部实践必须要有极强的安全意识，要明白最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人供给更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。10月15日，是广交会的第二天，也是我真正上班的第一天，我的心境既兴奋有紧张，我对自我充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们应对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影 响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮忙的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的职责感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“Good morning, Sir!”、一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，并且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自我的英语本事不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是午时三点半至夜晚十二点，每一天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到午时三点半。每一天六点钟起床，虽然是早了点，但自我也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每一天帮客人按电梯、登记客人出入情景，显得枯燥乏味，可是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一向以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，并且要开始有意识地培养自我的理财本事。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，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。并且，每当酒店接待重要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。从那里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我身上所作出的付出。

#### 四、酒店存在的问题与提议

##### （一）提升软件上的服务本事

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，可是在软件上还与国际先进水平存在必须的差距。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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。广州中央海航酒店也应当跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质水平。

##### （二）建设酒店文化

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靠，除了在理解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忙。所以，我们能够说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那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。

#### 五、实践收获与体会

经过这次实践，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，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

##### （一）服务意识的提高

曾听有人说迎宾就是站在门口问候客人的机器，但亲身体会了才明白并不是那么简单的，要学会观察，做好服务，服务要仔细，周到，及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，明白其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。经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，养成了应对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；

##### （二）服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，使我对酒店的基本业务和操作有了必须的了解，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。

### （三）英语水平的提高

在四的涉外酒店中，英语的实际应用本事包括听、说、写的本事是特别重要的。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，我和客人就没办法沟通，更提不上为客人服务。在这一个月中，我经常都要跟外国人交流，令我的英语本事增强了不少

### （四）发现问题、分析问题、解决问题的本事不断提高

在工作中不断的提升了自我的观察本事，从刚开始的懵懂到此刻走进客房什么样的人有什么样的要求的预测本事不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至能够适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自我在工作生活中的处事本事。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达本事上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都能够接触到，由于自身的英语口语本事并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情景都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不明白如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，可是，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有提高。所以，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自我的应变本事和沟通交流本事，争取把工作做得更好。

并且对这个酒店的此刻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必须的认识；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一样的待人接物的方法。虽然广州中央海航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，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实践生活并非学校生活那么的单纯，教师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而此刻，我们重返学校了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以之后适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自我各方面本事的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自我充充电吧！

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发