# 湖南天玺酒店实习报告

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-06-20

*酒店实习报告旅游管理0406班 学号：040610638 实习地点:湖南天玺大酒店实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.一、湖南天玺大酒店总体介绍湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资...*

酒店实习报告

旅游管理0406班 学号：040610638 实习地点:湖南天玺大酒店

实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。xx年9月正式通过四星级酒店评定。 酒店拥有216套客房，其中包括总统套房；拥有可容纳700多人同时就餐的中、西餐厅，咖啡厅；还拥有29间包房的豪华ktv歌舞厅和可容纳100多人的修仙桑拿中心及酒吧书苑等。融现代风格和湘湖文化内涵的先进设计与合理的功能布局使旧点设备设施完善、先进，装修装饰豪华、典雅。酒店集住宿、餐饮、会议、写字楼出租、购物、休闲娱乐为一体。国际酒店集团现代化管理和先进的经营理念使天玺大酒店成为宾客旅游观光、商务活动、会议展览、娱乐修仙的最佳选择。 其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，

2

4、

2

5、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，0

1、21号房为商务单人房，0

2、0

5、0

6、0

8、

1

8、

1

9、20房为高级双人房，07为豪华双人房，

1

2、

1

5、

1

6、17为商务双人房，10为豪华套房（其中

1

1、

1

5、17楼的10房为豪华双人套房，

1

2、

1

6、18楼-23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。01房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2. 每日更换住客的床单和毛巾

3. 适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4. 配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5. 必须接待好vip的客人，热情周到

6. 每日清理工作车，保持常新状态

7. 保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人

9. 迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考

10. 报告领班每日退房遗留情况

11. 报告领班每日住客特殊情况

12. 填写工作报表（日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等）交班注意或重要事项

13. 报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班： 7∶15——15∶30

d班： 8∶45——17∶30晚班c班：23∶30—— 7∶30

早班的工作流程：

1. 7∶15准时到岗

1.1 整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态。

1.2 了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退房号、空房状态和维修房状态。

1.3 主任召开例会。

2. 7∶45上楼层

2.1 巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2.2 对公共区域维修问题的检查及跟进

2.3 检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2.4 仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2.5 先做空房和维修房的卫生

3. 8∶45打扫住客及退房卫生

3.1 完成服务中心传达的指令和服务

3.2 查退房的消费情况

3.3 做房间卫生的顺序：赶房-vip房-请即打扫房-走房

3.4 第二批早班接班，与领班交班

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找