# 大学生酒店实习总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-08-25

*由于系领导和老师的细心和辛苦的安排，我们有幸去参观郑州光华大酒店，并对其进行一个星期的专业实习认识。对于我们从未接触高星级别的酒店的菜鸟来说，这无疑是一个天大的好机会，也是我们了解星级酒店的最佳途径。近距离接触如次大酒店的我，内心感受很深，...*

由于系领导和老师的细心和辛苦的安排，我们有幸去参观郑州光华大酒店，并对其进行一个星期的专业实习认识。对于我们从未接触高星级别的酒店的菜鸟来说，这无疑是一个天大的好机会，也是我们了解星级酒店的最佳途径。近距离接触如次大酒店的我，内心感受很深，有种“如入其境，如临深渊”的切实体验。现把我所了解和体验的描述如下。

郑州光华大酒店介绍

郑州光华大酒店地处高新区南部门户——瑞达路与合欢街交叉口，交通便捷，环境清新幽雅，人文氛围浓厚。无闹市的喧嚣浮躁与局促，有景区的休闲舒适与静谧。由世纪光华科技股份有限公司（上市公司）和（国家）郑州高新技术产业开发区管委会共同出资兴建，建成后的光华酒店挺拔秀丽又富有气势，成为集餐饮、住宿、会议、办公、健身、休闲娱乐为一体的高新区唯一一家高档豪华商务酒店，已成为郑州西区标志性建筑之一。

1. 绿色酒店:

崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的加强监督，并且对其也制定相关的方针制度。并且人们对酒店的消费也提出了各种要求，希望得到更好更优的服务以缓解自己繁忙的工作压力，在这方面尤其是对绿色消费的欲望不断加强。而且，许多环保专家也竭力呼吁酒店的绿色消费，不断提升酒店的自然文化环境，减少由酒店带来的白色污染。因此，绿色饭店\"就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！

2.服务质量

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.在开元我们看到,酒店领导十分重视服务质量的提高,即使对于我们短期实习生,也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗.对老员工进行跟踪培训和指导,不断提高和改善他们的业务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说:”你的一举一动都代表了我们开元,你的形象就是我们开元的形象”.”客人永远不会错,错的只会是我们.”.”只有真诚的服务,才会换来客人的微笑.”

3.酒店文化

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

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