# 机场酒店实习报告

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-06-20

*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...*

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。

第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

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，从理论上来讲，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，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真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。

第二部分对酒店的认识

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

共2页,当前第1页12

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