# 最新酒店管理的实训报告(13篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-10-10

*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。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店管理的实...*

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。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店管理的实训报告篇一**

直到今天我还清晰地记得到酒店的第一天上午安顿好之后培训人员带领我们参观了酒店,下午开始便开始为期一周的培训。瞬间觉得就要开始过上充实而忙碌的生活了。参观了酒店之后觉得自己很荣幸能有那么好的工作环境,心底暗暗在想在今后的工作中一定要积极一点,再积极一点！自己在自己的日记里写下慷慨激扬的词汇，自己要多么多么的努力。

实习过程中我先是被安排在西餐厅实习了两个半月，在这两个半个月里我渐渐知道了一个餐厅要正常运作每天所要完成的工作及它的流程。思想汇报专题我学会了西餐摆台、送餐服务、迎送客人、餐厅的活动布置等等。在西餐对客服务很多，我们最主要的还是要学会与客人沟通，如果能做到察言观色去揣摩客人的想法，提前预知客人的需求并为其提供服务，那肯定会让人觉得受到极大的尊重并且觉得宾至如归，做服务行业能做到这样已经很不错了，而我在实习中严格要求自己不断的做到尽善尽美。有时客人对我工作的一句肯定的话语让我觉得一切都是值得的。当然也有被客人数落过，当时心里很委屈，不过后来想通了之后自己平衡了，自己确实有做得不太好的地方，下次做好了自然就不会被说了。

记得国庆节的时候每天早上到西餐用餐的人特别多，当时服务员也就那么几个。我们每人负责看一个区，有一次，几桌客人同时让我把桌子收拾干净，我一着急，第一张桌子收拾了一点点又去收拾下一桌了。可能客人等太久了，便把我叫了过去说了我一顿，他说他理解我这个时候很忙，但是做事要有始有终，这一桌都没收拾好又去弄下一桌，这样是不对的……当时我挺生气的,觉得很委屈,不过客人确实也说的很对,我确实是第一次遇到这种情况,当时也完全乱了阵脚。从此之后我就把我的工作做得很细致，有一次客人要打包没有专用的袋子了，我特意跑到前台去要了一个礼品袋子装打包好的食物，还给客人解释了一下，客人说了一句这姑娘人真好，当时我心里觉得甜甜的。

实习的后三个月我是在酒店的管家部作为一名楼层服务员，客房的工作比较琐碎，而且工作量比较大同时是独立操作，不过这个部门是挺锻炼人的。作为一名客房服务员，我们要查退房，打扫自己负责的房间同时要完成每天规定的计划卫生，还有对客服务。在客房的工作主要是考察我们的实际动手能力、细心程度及个人的体力。客房的工作要求服务员要很有责任心，因为它涉及到客人的人身财产安全。在客房部我真正体会到了了那句“工作是权力，工作更是责任”！在客房更有工作的感觉，自己一个人要应对自己所在区域的几乎所有事情都自己处理，只是偶尔有领班来看看工作情况和检查卫生。

我很喜欢之前在西餐的工作，一到客房觉得整个人都不好了，我接受不了客房又脏又累一个人又无聊的工作。有段时间还出现了每天上班很消极的想法，觉得我就是一个实习生酒店的前景与我无关，重要的是我想走还走不了。想想当初进酒店的激情已经被磨平了，我就每天痛苦的煎熬。有一次领班夸我客房卫生打扫得很干净，说我的床铺得像工作了很长时间的老员工。顿时我才觉得自己的工作是有意义的，虽然我只是幕后工作者，但是住进房间的客人和查房的人可以感觉得到我有没有用心。渐渐的，我接受了这个工作，它只是个工作而已。

后来慢慢发现，在客房这个部门只要人勤快细心一定是可以干得很好的,同时只要有一点点敷衍的心态,你的工作别人一眼就可以看出存在的问题,这个部门真的是一点都不可以偷懒。曾经自己抱着一点点侥幸的心理想随便应付一下，后来发现这个工作真的是要靠经验累积，虽然没人看着你打扫，但是别人一看就知道你当时怎么完成你的工作的。这个就是劳动态度的问题了，无论什么工作都是为别人服务，哪怕它只是一些很小很小的事，只有做得了小事的人以后才能成就大事！

我感谢这次实习有换岗这个环节，首先是不同的工作量交替，身体也能够更好的慢慢适应，还有就是我们在不同的部门。

**酒店管理的实训报告篇二**

20xx年假期，在政管系多名老师的努力联系下，我们x级旅游、酒店管理专业的x名学生有幸进入xx宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近xx名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到xx宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了xx宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，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，酒店特别安排了工程部的经理助理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习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——xx宾馆是一所成立于xx年的老牌四涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行x名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是xx宾馆的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近xx人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上x个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对xx宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。xx宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是当地话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用当地话的员工大有人在，毕竟xx宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现xx宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢xx宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**酒店管理的实训报告篇三**

富利大酒店作为我县老资格的餐饮龙头企业，是集住宿、餐饮、娱乐、健身、购物和商务为一体的涉外星级豪华大酒店。酒店拥有客房92套间，其中1套总统套房、8套豪华套房、83套标准客房。房间布局典雅大方，设施齐全。配有空调、冰箱、有线电视、国际直拨电话。套间内设有高级多功能蒸汽浴箱及按摩浴缸。24小时提供冷热水。酒店宴会厅可接待400人同时就餐，而且拥有18间雅间，其中3桌雅间厅一套、2桌雅间厅两套、豪华雅间厅15套。雅间内设有高级卡拉ok音响。西餐厅造型新颖、风格独具，就餐环境优雅舒适。酒店设有不同规模、风格各异的会议厅和洽谈厅5套，其中多功能厅可举行300人会议。泳池面积为25米\_\_18米的大型室内游泳馆设有最新型冲浪系统，与游泳馆配套的健身房、桑拿浴、蒸汽房、录相厅和按摩房将为宾客提供惬意的服务。歌舞厅设备齐全，厅内设有酒吧、包箱和ktv单间。现代化的音响音质出色，优美动听的音乐让您流连忘返。

此外，富利大酒店的领导还善于引导餐饮部技术、业务人员注意博采众家之长，借鉴和吸收同行的先进技法充实和提高自己，例如有人反映某店某菜风格独特，他们即去品尝一番。有客人推荐某店喜筵包桌物美价廉，他们也会充当食客去进行学习。酒店总经理沙福祥深有感触地说：形势逼人、竞争逼人、市场逼人，仅以市场为例，原来许多只能接零点散桌的饭店，现在都开发出包席，去年一年就出现了10几家，不动点真格的，一天也干不下去。想实招直面竞争，动真情让利于民，富利大酒店大力发扬老店新貌创新业和勇立潮头求发展的精神受到社会上的称赞和消费者的欢迎。

（一）实习时间：20xx年6月——20xx年12月

（二）实习过程：

1、前台接待处职能介绍

（1）销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；

（2）掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；

（3）制定客房营业日报等表格；

（4）协调对客服务工作。

2、大堂接待处工作流程

（1）销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；；

（2）为次日到达的团队以及vip客人提前准备钥匙，以及检查钥匙是否做得正确；（3）为当日需要送鲜花或水果的房间提前下礼品单，以及通知管家部为需要无烟房的客人的房间做无烟处理；

（4）为客人提供酒店内部部分问讯服务；

（5）接听部分客人来电，以及晚上8点后为客人提供客人预订服务；

（6）制作客房营业日报表等表格。

3、行政楼层接待处工作流程

（1）为vip客人、商务客人、本田公司、捷普公司以及以普通折扣价入住的客人办理入住登记手续；

（2）为本田公司客人提前准备房间钥匙以下鲜花水果礼品单；

（3）为在行政楼层办理入住手续的客人提供问讯服务以及介绍酒店内部娱乐设施；

（4）制作行政楼层客房营业日报表以及饮料饮用报表；

（5）前台接待处物资管理。

4、团体接待工作流程

（1）检查当日到达团体的房间钥匙是否正确；

（2）为团队客人快捷的办理入住手续；

（3）为团队客人安排次日早餐时间以及叫醒服务。

通过这次在富丽大酒店六个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。

1、在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住富丽大酒店的客源主要是国内客人以及国外客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不

便。

2、另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。

这次实习使我真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所不到的。管理行业是很注意实践和细节的，在实习过程中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，做到这一点，最重要的是需要务实，从基层上干起，出基层脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的。

实习使我了解社会，真正走进了社会。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系，同事之间的关系，与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校时学的那样简单和直接。调整好自己的心态也很关键，像我们被称为“天之骄子”的学生们来讲，在酒店里受的约束很多，每天不仅要干很多体力活，有时还要“忍气吞声“，的确挺磨练心智的。但走过了，经历了，心境也就开阔了，看待问题的角度更切合实际了。这次的实习，实际上就是对自己以后走上工作岗位的一次演练，在此当中，找到自己与酒店的契合点，为我以后就业方向做了一个指引。

**酒店管理的实训报告篇四**

实习能拓宽人的视野，增长见识，能让人体验到社会竞争的残酷，为将来自己走创业之路做准备。

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垫定基础。

北京凯悦莱温泉会议中心隶属于北京市房山区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四星级综合性温泉度假酒店，北京市xx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，是您下榻休憩的最佳选择。

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。

酒店位于北京市生态休闲度假重镇房山区长阳镇，东部毗邻亚洲最大的垂钓园碧溪垂钓园、长阳加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠北京良乡大学城；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北京猿人遗址等旅游景点；北部有正在建设中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理优越，交通便利，距北京西客站、六里桥交通枢纽仅30分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

（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。

印象最深的是为酒店的外国顾客（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到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……

3、英语水平的提高

在准四星级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，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

（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最大的利益。

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、实习期与北京凯悦莱温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凯悦莱酒店的权益，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，北京凯悦莱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。

（一）实习想法

初步接触了酒店业和北京凯悦莱温泉会议酒店，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。

北京凯悦莱温泉会议酒店是一个新生的涉外四星级酒店，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。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我北京凯悦莱温泉会议对酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……

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。

酒店的北京凯悦莱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

燃气开发公司下属凯悦莱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，酒店收益才可能最大化。

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。

**酒店管理的实训报告篇五**

根据旅游管理专业教学计划，20xx年9月-20xx年3月，我在xx吉臣酒店进行为其6个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，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。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

xx吉臣酒店座落于xx区、xx区和xx区三区交汇的中心点——xx渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻。距南京西路商务区、xx展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的.想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务.的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料.，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌--皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料.可让客户领略到东瀛风情。

1、早班工作流程化妆，签到—了解住宿情况的及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办.入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合.分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况的，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办.续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况的以及预订情况的，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，..预订——接待宾客（办.入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合.分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况的，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办.入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合.分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常的...的单据及表格进行..、归档和补充，..和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

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，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

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，但一定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”。如知道客人姓名，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”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，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。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，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，一联自己留底备查。

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一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；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马上喝完，要马上问主人是否要再加。

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.。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上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..工作：归.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，最后收瓷器制品，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。

1、客房部楼层服务员：领取做房表→备车→推车至房门口→敲门→开门→拉开窗帘→清.烟缸,倒垃圾→做床→擦尘,检查设备→更换茶具→补充用品→地毯吸尘→调.窗帘→到卫生间开灯,冲水→撤棉织品→清洗面盆,浴缸,恭桶→擦镜子,墙面,毛巾架等→补充棉织品及客用品→查漏项→关灯,关门→锁房间门→填写清洁报告表。

2、客房部服务台人员：查看交接班记录→写房态表→前台报入住→改房态→通知服务员打水→通知总机开市话→结帐处报退房→改房态→通知服务员查房→通知总机查话费→做记录,报结帐处→补酒水→写房态表→夜12:00总结当日退房记录,计算房数和天数→填写客用品→分房,做房表→未完成工作记录在交接本上。

3、客房部工服房：发放楼层所需客用品→领取次日所需客用品→收、发客衣并记录→员工换洗工服并记录→与洗衣厂结算当天棉织数→月底客用品消帐,报财务洗涤费表。

4、总机：查看交接班记录本→一人负责接转电话,一人负责核对住房情况的,检查空房是否关线并抄房态→按叫醒时间提供叫醒服务→前台报入住(散客)→开市话,长途并告知客人拨打方法→在房态表上登记入住→结帐处报退房→关线→在房态表上登记退房时间→检查是否有话费并报结帐处→夜12:00将当日全部长话单报送结帐处。

5、大堂pa：到客房部领取所需客用品→拖大堂地面→倒烟缸,收垃圾,倒垃圾→扫大堂门口→擦净面盆→冲刷恭桶→擦镜子及台面→冲卫生间镜面→擦电梯→吸电梯地毯→擦楼梯扶手→擦大堂墙面及卫生间墙面→擦大堂玻璃→擦广告牌及大堂柱子→擦卫生间门,灯及大堂装饰→擦圈椅,茶几→擦立式烟缸→擦转门玻璃→拖大堂地面→倒烟缸→收垃圾。

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道......我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。

**酒店管理的实训报告篇六**

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垫定基础。

xx莱温泉会议中心隶属于北京市房山区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店，北京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xx人的会议要求，容纳xx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xx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xx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xx市生态休闲度假重xx镇，东部毗邻亚洲的垂钓园碧溪垂钓园、长阳加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠xx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北京猿人遗址等旅游景点；北部有正在建设中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

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

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。

印象最深的是为酒店的外国顾客（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到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……。

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，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

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xx莱温泉会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了xx，就要处处维护凯悦莱酒店的权益，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，xx莱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。

（一）实习想法

初步接触了酒店业和xx莱温泉会议酒店，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。

xx莱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。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我xx莱温泉会议对酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……。

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xx莱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

燃气开发公司下属凯悦莱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。

**酒店管理的实训报告篇七**

实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标——直奔北京中国的心脏所在。

我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的酒店集团——“文华”酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店——嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢！

1、四饭店，通过iso9001和iso14001国际质量环境管理体系认证。

2、位于市中心，周边有许多景点、公司和部委。

3、高层客房俯瞰故宫及xx广场。客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。

4、一、二层餐厅（大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼）、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及it服务。

5、地理位置：坐落于市中心的前门、王府井商业风景区内，周边有xx广场、紫禁城、天坛、历史博物馆等景点，紧邻市政府、商务部、对外友协等政府机关和部委。主要的餐厅有，咖啡厅简易西餐厅（我实习的部门），四季厅自助餐厅，威哥鲍翅酒楼，以及菠萝尼亚意大利餐厅，和日本祁园餐厅，首都食府等等……

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

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，

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吧

8、在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。

9、去北京感受北京的人文启发。

10、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！

我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。

我于2月8日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。

从2月9日开始体检，然后是不断的强化的培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很多的……不管怎么样我都不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。

4月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是我人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们！我会继续走好自己的每一个旅程，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！！

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。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尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，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。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。

**酒店管理的实训报告篇八**

1：台州开元大酒店（驻地实习）

2：浙江瑞鹏汽车电器有限公司（走访实习）实习目的：通过进厂实地实习，了解企业生产经营组织过程，企业的组织结构，加强管理理论与实践的结合。

浙江瑞鹏汽车电器有限公司

浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了iso9002、qs9000&vda6。1国际质量体系认证。公司创建于1997年，位于中国汽摩配之都——浙江省瑞安市，并于xx年在吉林成立吉林瑞鹏汽车电器有限公司，形成以汽车暖风机总成为主产品的生产基地。公司总占地面积4897m2，建筑面积9800m2，现有职员400余人，其中大专以上学历100人，技术人员150人，高中级技术职称40人，产值达8000余万元，集产品开发、试制、生产和销售为一体。

公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。

经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐。xx年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。xx年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”。xx年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。

回顾过去，创业维艰，展望未来，任重道远。“为各类汽车生产优良品质的配件，以真诚的服务赢得用户的满意”是瑞鹏的经营理念。瑞鹏人愿与国内外朋友携手并进，共创辉煌！

台州开元大酒店

台州开元大酒店是开元旅业集团踌地区连锁发展的第七家酒店，酒店地处台州经济开发区中心，位于台州市东环大道458号，毗邻台州市政府，距离黄岩机杨10公里，距离甬台温高速公路黄岩出口20公里，交通便利，酒店部投资2。2亿元。按四星级标准设计建造。xx年5月，台州开元大酒店建成并开始试营业，酒店占地24亩，建筑面积4万余平方米，楼高9层，共拥有各类豪华客房372套，大小餐厅7个，可容纳1000余人同时就餐，康体娱乐设施齐全，包括大剧场，ktv包厢，棋牌室，健身房，桑拿中心等数十个娱乐项目，拥有不同规模的会议室11个，多功能配备八声道同声传译，酒店目前为台州市档次最高，规模最大，设施最齐全的旅游涉外饭店之一，酒店所在地区集江。海，山于一体，无论商务会议，旅游观光，休闲度假均能令宾客倍感尊荣与舒适。

酒店管理实行部经理负责制，酒店总经理对酒店整体的经营管理活动统一领导，全面负责，酒店的重大方针，政策由总经理提交店务会议讨论决定，报集团公司批准后实施，酒店设总经理，副总经理以及各部门经理，经理助理，领班组成酒店的管理层，酒店下设10个部门，分别为人力资源部，

财务部，安全部，工程部，客房部，前厅部，康乐部，餐饮部，公关部，销售部。台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下，本着以服务为基础，以人本为宗旨，以品牌为核心，以连锁为模式，以市场为先导，以学习为动力，以绿色为形象，以文化为风骨的经营观念，依托集团公司的综合管理和投资平台，以饭店业为主导产业，塑造强势品牌，实施连锁化经营，积极发展房地产产业，形成具有竞争力的房地产业特色，导入导入和孵化相关产业，强化产业结合优势构建产业联动发展体系，力争在未来5年内，构建高效运行的综合管理和投融资平台，拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司，形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团。

**酒店管理的实训报告篇九**

前厅部，收银部

了解酒店的运作，经营管理及理论在实践中的应用 、经营状况。

温州市金谷酒店有限公司创建于xxxx年，是当时在温州市主要街道人民路尚未完成改建前，在新人民路上最早开办的餐厅之一。金谷酒店创办当时把自己定位成一个特色餐厅，走文化的路子。在前十年的经营当中金谷酒店经过了四次彻头彻尾的大改装，每次装璜虽然风格非常迥异但都富于了一种文化的内涵，在经营上除了严把菜品质量关，控制价格及在菜品的翻新、菜品的精致度及餐具上狠下功夫外坚持走文化路子，在温州最早在餐厅中设立独立的琴台，推行音乐伴餐，每晚让众多宾客在美妙的钢琴、小提琴、萨克斯悠扬的乐曲中就餐。 20xx年初金谷酒店投巨资购置了位于温州市中心飞霞南路210号现代大楼陆千多平方米的营业房开办经营纯餐饮项目的新金谷大酒店. 新金谷大酒店以高档次高标准进行规划设计和装修,酒店现代宏伟气派的外立面成了市中心飞霞南路的一道亮丽风景线.并被都市人居杂志以4页的大篇幅进行图文并貌的介绍.酒店拥有一个能容纳捌十桌宴席的大厅及近百个包厢,经营各大菜系,是目前温州最具规模的纯餐饮酒店之一。

很早以前就从老师，师兄师姐那里听到我们将有长达九个月的实习时间，而我们的实习时间被安排到大三一整个学期，终于等到实习的时候了，可以说是急切盼望着这一天的到来，因为我们都不想再忍受当前这日以继夜的只有理论，没有实践的教学方式，尽管从师兄师姐那里了解到实习并非想象中那样是一件快乐的事情，但还是想身心体会一下其中的奥妙，其中的酸甜苦辣。综合了自己的整体素质以及从师兄师姐那里了解到一点信息，我决定选择温州市金谷大酒店有限公司，这是一家位于温州市中心飞霞南路210号现代大楼陆千多平方米的营业房开办经营的纯餐饮酒店，它不是国际连锁，没有喜来登，希尔顿，凯悦那么赫赫有名，更没有它们那么金碧辉煌，雄伟壮观，但它是目前温州最具规模的纯餐饮酒店之一

初来到温州，心情落差极大，这不仅是我一个人的感触而是这一行一百来人所共有的，我们从有着很多风景名胜的贵州来到这人文素质差劲的温州，在我们的想象中，温州的任何一个地方不仅是高楼林立，雄伟壮观，还以为这里的人群也是生活在很有品味的世界里。可事实却让我们大跌眼镜，环境很差，生存很难，人文素质很差，白色污染自不必说，随地大小便到处可见。。。原来温州也不过是一个人文素质很落后，治安又混乱的城市。拖着劳累的身体，跟着人事部经理来到员工餐厅，还以为我们毕竟是刚刚到达，人家会把我们当做客人，还以为老总会那么好一下车就请我们吃饭，可是我们被带到了员工餐厅，说的是让我们能尽早融入集体。之后，我们被零零散散分到各个宿舍。打开门，迎面扑来的是一股浓浓的怪味，没有阳台。没有洗手间，没有衣柜，没有写字的地方，总之就是和他们宣传的相差盛远，好多人有了一种被骗的感觉，都想打道回府，但怕学校的处分，所以这样的思想尽管压制下来，因为那样的话学校将无法面对酒店。其实我的内心深处也有极度的失落感，在当时的那么多酒店来招实习生，我连面试的机会都放弃了，至今选择了这一家，本来是想到这个酒店业发展的城市来感受一下高效率、快节奏的生活方式，学习一下发达地方的经营理念，以便为今后的发展打下坚实的基础，万万没有想到会是这样的结局。虽然我的思想跟同学们一样动荡很大，但我不敢表露出来，因为我是个实习生，是一张白纸，在还没有工作之前，你一定要学会感恩，感谢别人能给你提供者样一个平台，因为越艰苦的环境越能磨砺一个人的意志（后来才知道我们的待遇在当时酒店的所有员工中已经是最好的了）。所幸这里的领导在开始的时候给我们极大的关怀和支持，给了我们一群背井离乡的孩子添了些许温暖！

一、部门分配好了，真是有人欢喜有人忧。我的烦恼又多了，有几个同学又在因为分配不到自己所想去的部门耍脾气，又哭又闹的，逃跑的渴望越来越强烈了，我担心这种动荡的思想会一直存在着，担心它们的扩散会影响到整个团队，甚至会影响到学校的声誉。我努力的在与她们做好思想工作，人资部副理也在努力的给她们讲道理，最终目的还是希望大家不要给学校丢脸，不要给酒店带来麻烦，通过一连串的劝阻与开导，同学们终于平静下来了……

二、“前厅部”一个多么让人羡慕，一个让人向往的部门，而我却很幸运又很无奈的分配到这个部门，面对着许许多多的客人，即使你不屑于与之对话，你还是得笑嘻嘻的迎上去。没有办法反抗，因为这就叫做磨练。我知道我们必须服从酒店的安排，我知道我是一个什么也不是的大专生，抱怨不如感恩。但是我还是觉得心理特别委屈，特别的难受，我好想好想找个无人居住的地方，那里不需要货币交换，只是单纯的吃和住。那样我就不用向那些人弯腰哈背的了。但是我生活在现实中，家人需要我，父母需要我，社会需要我。当我想到这一些，我不想再说什么，我知道我的痛苦只是我成功的基石。当我一想到每天都要以一个大学生的身份去站在包厢里为那些不认识的客人端茶倒水，点头哈腰，我就很难受，甚至很愚蠢的想到对不起我的父母，那时，我真想忘掉一切，抛弃一切，不顾一切的拖着行李回家算了，但一想到既然当初选择了这里就不该后悔，选择了酒店这个行业，就应该从基层做起，要以这些为信念，我对自己说：要坚持，不但要坚持，而且一定要做好！

10月25日我选择了离开，我不是忍受不了那一切的虚情假意，我是感到自己的前途一片昏暗，我想到换一个环境寻下一个机遇。历经一两月的漂泊，我又回到了这里，原因有很多，绝不会是喜欢服务员这个岗位，回到这里，我不再感到害怕了，因为我已经做好了心里准备，摆好了心态。我接下来的日子里，我以热情的服务与真诚的微笑一直默默的奉献给客人，为了让自己能过得充实一点，为了不让这个原本无聊的工作再失去原本的那一点点乐趣。我刻苦努力的向经理、领班学习管理知识，怎样解决客人投诉等。

3月1日，经理的一番话，从此让我结束了在前厅部的实习生活，他让我1号开始学习收银，虽不是财务方面的工作，但是起码可以每天做做帐，写写报表，也和钱打起交道，每天不用和那些没素质的客人打交道，这已经是我很喜欢的工作了。

4月30日，实习就这样的结束了，通过这九个月在不同岗位的实习，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在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一定的认识；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同的待人接物的方法。虽然金谷大酒店在管理上还存在着很多不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着整个温州服务行业的开发与建设，随着酒店在内部管理体制上的改革，金谷大酒店定会蓬勃发展，蒸蒸日上!

**酒店管理的实训报告篇十**

学号：\*\*\*\*\*\*\*\*

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,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

实习时间:xx-07-24——xx-07-24

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。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程；距火车站4公里，10分钟车程；距步行商业街3公里，5分钟车程；距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

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。

我实习所在的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层实习报告服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

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，24、25、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，07、21号房为商务单人房，07、07、07、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、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）。07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

中班b班：15∶15——23∶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、预退退房号、空房状态和实习报告维修房状态。

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

4. 9∶00 d班接班

4.1 d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4.2 报告领班特殊事项

4.3 清理房间

5. 10∶00

5.1 收洗衣（12∶00am之前除dnd/dl的房间，均须先打电话征询客人是否有衣服送洗，若无人接听电话则敲门进房询问）报告领班洗衣情况

5.2 补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5.3 清理房间

6. 11:00-11:30 a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交实习报告班特殊事项）

7. 11:30-12:00 d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7.1 整理工作车，

7.2 检查是否已将洗衣送到洗衣房

8. 13：00 继续清理房间

9. 15：00完成房间的清理

9.1 工作车的清洁

9.2 清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9.3 a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9.4 a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10. a班下班，到房务中心签退

11. 16：00 d班房务员继续清理房间

12. 17：00 d班房务员完成房间的清理

13. 工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14. 17：30 d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

**酒店管理的实训报告篇十一**

xx年7月14日—20xx年10月31日，响应系领导的安排，我在广州凤凰城酒店前厅礼宾部担任酒店代表一职，了解酒店管理架构和熟悉酒店环境、设施的同时进行我的专业实习巩固所学的专业知识，在实践中寻找理论知识与实际操作的契合点。在礼宾部工作，和各相关部门的同事密切配合处理部门的各项业务，如信息查询、顾客咨询和接机接车服务、vip服务等等。经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业课程知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同，在实习过程中，发现自己在经验上的严重不足和酒店经营和管理的一些漏洞，希望自己能在日后的学习和工作中迎头赶上。三个半月的实习，让我获益不少并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。

凤凰城酒店、酒店代表、实习、工作

经过这三个半月的实际运用，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垫定基础。

(一)实习单位介绍

1、实习单位：广州凤凰城酒店

广州凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达7.8万平方米，是广州面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班（3人）和行李生（11人），酒店代表主管（1人）资深酒店代表（1人）和酒店代表（4人）。

（二）实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机（车）日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

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。

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场（车站）工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

（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

经过了三个多月的酒店实习，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。

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到airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务。接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了……

3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，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。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、大学、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

（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最大的利益。

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、实习期与凤凰城酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，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，凤凰城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。

（一）实习想法

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，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。

凤凰城酒店是一个新生的涉外五星级酒店，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。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对凤凰城酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……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。

凤凰城酒店的管理制度百密一疏，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

碧桂园集团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，酒店收益才可能最大化。

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。

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。

1赵西萍《旅游企业人力资源管理》南开大学出版社

2郑向敏等《酒店管理》清华大学出版社

3张四成等《现代饭店管理》上海人民出版社

4碧桂园人编辑部《碧桂园人》

感谢一直以来培养和教育我们的系主任——曾邦锐主任，感谢您在百忙之中为我们联系实习单位并全程指导我们的实习工作，感谢您为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。

感谢我们凤凰城酒店实习小组的指导老师——易婷婷老师，感谢老师对我们循循善诱的教导，以及对我们实习期间的无微不至地关心和照顾。

感谢我们旅游管理系的所有老师，感谢老师的教学为我们的专业学习打下良好的基础，感谢老师们为我们介绍经验，给我们进行心理辅导，为我们提供良好的学习环境和氛围。

感谢凤凰城酒店给了我这次实习的机会，提供了我学习之余提高自己能力和实践经验的机会。感谢凤凰城酒店前厅经理吴晓东先生的培养，感谢礼宾经理张伟文先生的教导，感谢礼宾部所有领导和同事给我的帮助，感谢在凤凰城酒店照顾和帮助过我的所有人，感谢他们让我实践的同时还获得良好的人缘，让我学会做人做事。

感谢和我一起在凤凰城酒店实习的其他3位同学，他们在这几个月里就像兄弟姐妹一样照顾我呵护我，让我倍感温暖。还要感谢在背后默默支持和关心我的亲人，有了他们的支持，让我有了更大的动力去奋斗，今后我一定会更加努力，一定会在自己的工作岗位上做出成绩，让他们为我而骄傲。还有其他可敬的师长、同学、朋友给了我言的帮助，在这里请接受我诚挚的谢意！同时祝愿华南师范大学增城学院旅游管理系培养更多更优秀的人才！

**酒店管理的实训报告篇十二**

20xx年xx月中旬，我们xx级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理xx班的其中九名学生有幸来到了xx国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

20xx年xx月xx日——20xx年xx月xx日。

xx国际酒店20xx年开业，是xx首家以“xx”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文xx，科技xx”的宗旨，在设计上以“xx”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

xx国际酒店包厢均以xx的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番xx远航的乐趣。xx国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

(一)准备工作

来到xx国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了7个课时的室内培训和游览培训，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，酒店特别安排了工程部的经理助理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习的7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

(二)实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人。

在服务过程中，我接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

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。在实习中学到的都是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妥善处理和下属员工的关系，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，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为四星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

在郑和酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业实习我认为我的选择没有错，因为在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识，虽然服务员的工作简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供最优质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，更为重要的是，在7个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿xx国际酒店生意越来越红火，学院越办越好。

**酒店管理的实训报告篇十三**

酒店是一个综合各类各色人才、汇集和传播各种信息的复杂社会的缩影。经过这次实习，我受益匪浅，为不久的将来踏入社会提供一次重要的锻炼机会。

（1）我很自豪地代表xx。

（2）我尊重别人。

（3）我发挥团队合作精神。

（4）我实施安全工作的习惯。

（5）我尊重酒店与社区。

（6）与他人交谈时，我积极热情地作出反应。

（7）我用learn程序让客人称心满意。

（8）我了解我们的酒店。

（9）我预先估计客人的需要。

（10）我对工作了如指掌。

（11）我欢迎每一位客人。

（12）我遵守电话礼仪。

（13）我关注每一位客人的个别需要。

（14）我使客人在酒店得到个人化的服务。

（15）我让每一位客人感到尊贵。

（16）我给客人留下难忘的第一印象。

（17）我保持灵活性。

（18）我是一个亲切有礼的主人。

（19）我会多做一点。

（20）我对客人表示真诚的感谢。

通过对xx服务精神的学习和在工作过程中的体会，确实感到它的指导作用很大，如果在工作过程中能够真正贯彻其中，那么酒店的服务水平和质量肯定名列前茅。事实上它引领着xx集团取得了一个又一个的辉煌成就。我觉得xx服务精神对我们的日常生活和工作都有很大的指导作用，有效运用，能够提高我们的人际交往能力，能够改变我们的工作态度，能够开拓我们的视野……xx服务精神确实是一个很好的服务精神。

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，为其再次光临奠定基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。

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真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯；学会了用标准的礼貌礼仪待客；做到了无论在工作岗位上，还是走在走廊上，只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。服务员是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

礼貌是一个人综合素质的集中反映，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；还要在适当的时机主动为客人提供服务。对于客人的要求，要认真倾听，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；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。

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