

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇一

转眼间我们山庄从20x年x月x日开张到现在刚好整一年。刚刚过去的一年里，在各位同仁共同努力下，我们山庄的工作质量和服务态度慢慢地在旅游同行里取得了不错反应，基本上能做到让客人高兴而来满意而归的服务终止。今天，我们欢聚一堂。在此，我代表公司两位老总对为山庄的运营发展付出了辛勤汗水的全体同仁，表示最诚挚的敬意与及最衷心的感谢！

过去的一年里，各主管部门分别都作了20x年工作总结汇报，对20x年工作思路也做了安排，其目的是总结过去，分析现在，规划未来，我们继续保持开拓创新和勇于进取的工作作风，带领全体员工开拓美好的未来。

当然，在感受成功起步的同时，我们也要清醒并深刻的认识到，在过去的一年工作中总结自身存在的不足，以便在今后的工作中改善。诸如：管理上需要加强；员工各个方面素质与能力要不断提高；加强员工的团结意识；礼节和文明礼貌要加强培训；团队的服务质量有待提高；管理人员之间的沟通协作勇能力要进一步提升；做到各司其职，各辖其司；招聘及留住新员工；建立完善的培训及考核制度；加强山庄文化建设；抓好山庄运营发展模式的多元化等等都要作为我们20x年工作重点，进行布置安排，并落到实处。

我们在肯定成绩，反思过去的同时，要认识目前旅游业的竞争优势。丰富人力资源，稳定现有员工，引进人才，增强团队的凝聚力，稳定和扩大员工队伍，拥有了雄厚的团队资源的同时也要拓展山庄的运营模式，实现经营多元化。

20x年，我们迎来了新的喜悦，我们山庄已经广西西部旅游联盟等一些大型的旅行社达成合作伙伴，我们的客源逐渐增多，对我们山庄的发展趋势有美好的前景。同时，山庄能有你们这样的一支团结向上，富有战斗力，勤奋敬业，吃苦耐劳的队伍与山庄共同拼搏，并肩作战，我深感骄傲。

20x年，面临新的机遇，新的挑战，提升服务品质，拓展山庄运营模式。我们势必在新的起点，新的发展方向有新的突破。让我们携起手来，团结一致，勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做好每一件小事，快快乐乐的生活，用我们勤劳的双手去创造一个美好的未来。

最后，在新春佳节来临之际，我谨代表山庄向在座的各位致以最诚挚的新年问候，祝你们春节快乐，身体健康，家庭幸福，万事如意!祝山庄生意兴隆!财源广进!

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇二

2015年1月1日

2012年7月2日我来到了富豪环球东亚酒店开始我长达半年的实习生活。在这半年的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。大堂吧是一个轻松但又锻炼人的地方，也是我认为最适合我的部门。每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的绝大多数问题，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。但对于不合理的要求我们也要学会去处理、婉拒。

一：实习的时间、地点、部门

时间：2012年7月2日到2015年12月31日

地点：上海富豪环球东亚酒店

部门：大堂吧

二：实习的目的

了解酒店服务业这个行业，增强自身在社会的存在感，适应能力，让我们了解到时间与理论的异同点，了解实践的重要性。学习在社会上的基本生存法则，为未来的工作以及工作方向拟定一个基础。

三、实习岗位与内容

1、迎宾、问候客人：大堂吧不接受预定，而且来的人，时间等上都特别的不规律。当客人来到小前台时，我们要以最快的速度，用微笑地问候客人，如果知道客人名字的要姓名为去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入大堂吧后，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。

3、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。当客人举棋不定时主动推荐适合的酒水，特色菜或者是当天的厨师精选。

4、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）。每份一式三联，一联

交厨房一联交收银，一联自己留底备查。

5、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。

7、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；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。

9、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。

10. 餐后整理工作：收台：先收酒杯等玻璃制品，再收口布、香巾等布草制品，清洁桌面，归整坐椅，清洁地面卫生，然后将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，摆好桌上的setting

四、实习收获与体会

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人送去不小心落下的东西时，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时我的内心就好激动。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，在实习中体验生活。我们的服务意识提高了，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。服务水平也提高了，经过了六个月的酒店实习，

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。

完善自我，让自己成熟起来。也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，多听别人的建议，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。

五：存在问题。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋认真，耐心，谨慎言行，责任感强，认真听取老同志的指导，对于同事提出的工作建议虚心听取。并仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，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，责任心强，能保质保量完成工作任务。但我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些温诺，不能以激进心面对一些问题。不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，在需要帮忙时他们会说麻烦你了，累了说声辛苦了。

六：致谢

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让

我受益良多。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。

一、实习酒店

上海海神诺富特大酒店

二、实习岗位

行政酒廊服务员

三、实习日期

2015年7月~2015年1月

四、实习的目的意义

实习是理论与实践相结合的重要方式,是提高学生思想水平、业务素质和动手能力的重要环节。通过实习,能更好的巩固和提高学生在课堂上学的专业知识,培养我们基本的工作技能、服务意识以及职场意识,提高我们的实际处理问题的能力,了解很多关于酒店服务实际操作的主要内容和酒店各个部门的主要工作职责和实际运作等。

五、实习的完成情况与过程

我在酒店行政酒廊实习,岗前经过两次培训:先培训我们掌握本集团的发展过程和管理理念,以及本单位的整体工作环境和酒店情况;然后针对自己实习岗位工作的内容进行系统培训。

岗位培训主要教我们每天不同班次的工作流程:包括本部门相关物品的使用及其规定的摆放位置,练习常用咖啡和酒水做法,常见突发状况处理,早班开档,按规定摆好早餐餐具,

早餐对客服务程序，如何满足客人用餐需求，早会，收洗餐具，中班换布草，摆放好happy hour餐具，故事记录，对客服务细节，盘点物品开单领货，收档关门等。

当然，具体工作没有书面列举这样具体简单，工作是复杂而具有多变性的，必须在每天实习工作中不断强化练习和补充。通过每天实习，熟练掌握工作要领，强化服务意识，学到了许多餐饮服务知识和对客经验，以及如何处理许多酒店客人要求的状况，懂得了许多酒店、服务、工作内容、职场上许多有用的小细节，提前探索了一些职场和社会经验。许多酒店内部运作，各部门工作以及本部与其他部门的分工合作关系都是在不断的实习积累中逐渐了解的。

刚接触酒店实习工作，觉得很吃力，酒店结构很复杂，职场上的同事不好相处，上司很严厉还不教给我们工作知识，酒店制度福利也不好，还犯了许多错误，受到过各种严厉批评，这让我感到很沮丧，觉得自己什么都做不好，笨手笨脚，甚至觉得自己不适合这份工作，开始质疑自己的专业和就业目标，觉得实际工作跟平时在学校学习的知识一点关系也没有，产生了为什么要浪费时间读大学这种思想。我开始思考，我觉得自己不能总是这样，我要改变一下自己，端正自己的心态，找出自己的原因。通过一段时间的适应调整，勤奋学习，我逐渐适应了实习生活，跟同事相处的也很不错，对工作掌握也熟练了，对酒店更加了解了，也不会再老是犯错了，这让我的自信心再次树立起了，也让我掌握了很多好的学习方法，提高了我的适应能力，通过这段时间的学习，让我学会在实际工作中运用专业知识，甚至针对本部门提过一些建议，受到了主管的采纳和应用，提高了本部门的工作效率。同时还学习到了很多对自己许多方面有用的东西。

实习让我有许多工作方面的收获：首先突发事件应变能力提高。在行政酒廊工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住用餐的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，

而且在行政酒廊用餐的大多数是酒店的重要客人，所以面对这样的情况，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至关重要，这是一个考验，也是一个积累经验提高自己的好途径。其次，服务技能提高。在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且可以协助酒店经理主管的培训工作，并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。再次，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。最后，从业能力的提高。酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

六、实习心得体会

在在酒店实习时，我发现自己在许多方面无法适应，真正面对这样的社会，我才发现自己的想法和观点是如此的幼稚，我的思想还不够宽广，觉得工作很吃力，做错了许多事情，也受到许多批评教育，这让我认识到自己的不足。我只能尽快调整好心态，积极面对，静静地去观察，去感受，去磨练，勇于认错，总结自己的经验教训，必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升，以弥补自己的不足。通过一段时间的工作，我的思想放开了许多，也学到了许多。远离学校，把自己当成一个职场人，多学多问，从新人做起，从社会的最底层做起，找到学习方法，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处事

之道，了解人际关系的复杂，不断的进步，也许这才是我们实习的意义。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

实习让我们对工作、对酒店、对职场、对社会都有了新的认识和见解，让我们认识到要用怎样的心态对待工作，要怎么做工作；让我们了解现实中酒店的实际运作和管理；让我们了解职场，使我们的思想更加成熟；让我们了解自己与社会、与企业需求之间的差距。这个社会是如此复杂多变，实习给了我们一个机会让我们提前认识它，让我们知道我们需要不断成长，不断成熟，才能立足社会。很感谢这次实习机会，让我学到了许多宝贵的经验，认识到许多人，开阔了自己的视野，增加了我的自信心，让我更加喜欢酒店服务业，让我坚定了自己在此行业从业的志向和目标。

酒店实习报告

实结报告

一、实习的意义和目的

根据教学计划的安排，2015年5月28号至2015年11月28号我被分配到万戴国际大酒店实习酒店管理专业课程，6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，掌握了万代酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分内蒙的烹饪方法及饮食习俗，懂得了内蒙古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，同时也对内蒙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！直至实习结束我在万戴国际大酒店的实习共做了三个月零五天的备餐员和三个月零十天的服务员，后因特殊原因我们提前半月结束实习返校。

二、实习期间的工作内容和过程

1、起初的适应阶段 由于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，气候的寒冷，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，特别是因我体积庞大没有工作制服穿的时候，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万戴，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到服务员学习，当时心无杂念，劲头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，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。

作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了呼和浩特人的精神面貌，消费观念等。

3、最后的态度消极，低调工作前期4个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对万戴人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们会甘愿吗？

但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。如假期，过节福利等六个半月的实习使得我对整个万戴餐饮行业有个更为深刻的认识和了解，从目前的发展和现状中也发现了很多的不足和美好前景。

三、实习收获

（一）专业理论知识和服务技能方面的收获

酒店服务业竞争激烈，但人们的需求旺盛自从来到了万戴才真正感受到酒店的数量多，档次高，规模大，效益好，前景广阔。人民的生活追求的已经是从当年的物质享受转为精神享受，万戴的酒店真的是不胜枚举，有纯餐饮的，有商务的，有综合性的；有高端的，中等的，对于这样的一个大城市虽然给人一种消费不起的感觉，但他本身的供应能力又是能满足各种层次的消费人群，因此这里的消费能力真的很强，无论是自身的消费人口多，经济发达，还是外来的流动人口多，继而使得万戴的服务业竞争激烈！

（二）社会实践能力方面的收获：

1、组织管理能力

春节前的一段日子里，来自外地的员工争相回家团聚，而酒店自身的生意有那么旺盛，在这个阶段出现劳动力供需紧张的局面，但公司往往采取一些手段留住人员，因此的压制员工的情绪不良，影响工作，影响酒店的服务质量。特别是一些中层管理者，这些不是太监胜似太监的工作作风是激起下属不满的祸根，由于本身行业的灵活性强，工作琐碎，变化快等特点，所以这些中层管理者但有不懂管理的人员采取强制甚至压迫，要挟的手段盲目要求那些年龄娇小，且文化较低的员工做事，这好像是资本主义的剥削与被剥削关系，因此呢这个行业的发展必须加强管理，提高员工的普遍素质，这既是行业发展的需要，这也是社会发展的必然要求，这样

才更能创造更大的利润和价值！3，酒店服务工作不固定，无明确的标准酒店行业的灵活性，个人要求的差异性这也就要求我们员工和领导要灵活对待，个性服务，在标准化服务的基础上增强个性化服务，不能片面强调员工怎么做，做什么！特别是服务员要根据时令推销菜市，根据菜市准备服务程序，同时还要兼顾客人的特殊需求，这一系列的工作是复杂而烦琐的！例如有的客人想先吃大闸蟹，有的想最后吃大闸蟹，因此呢如果片面的按顺序上菜就有可能遭到客人的投诉不满等！当然如果没有什么的特殊要求就要按照当地的风俗和人们的习惯而按部就班的做事，一般都是民族的不同而导致的差异，地区的不同等而导致的这些共性的差异是存在的，不可避免的！特别是根据酒店的生意情况而开展工作的时候，由于人员的多少，客人的多少，来选择加台等工作时候是最麻烦的时候，有些酒店到了生意旺盛的时节，时间就必须根据情况而选择不同的工作内容去加台，撤台等！特别是工作的安排，人员的调动最容易让员工不满，最容易激发员工的情绪，因此管理者一定要增强顾全大局的能力，统筹兼顾，做到公平！员工满意才是公司管理的最高境界！

2、 沟通协作能力

金融危机，酒店也危机面对有美国次贷危机引发的金融危机迅速波及全球，作为经济发达的万戴一家企业更是胆战心惊，如履薄冰，近一段时间，酒店就一直再强调开源节流，小到一个牙签，一度电，一滴水，大到酒店的采购，员工的福利，中层领导的电话费都在采取一系列的措施进行节制，但根据酒店最近的生意情况好像没有一点危机的迹象，但已经有的报纸报道几家酒店纷纷转让，停业，但比起过去的一段时间酒店的生意好像大有好转，但比起去年的这个时间可能生意相对的差了点，但对于这个灵活性，周期性非常强的酒店企业来说，面对此次严重的金融危机，增强忧患意识，采取有效措施是应对此次危机的重要方法，这也是万戴企业家能够立足的根本因素！

3、团队合作意识

酒店管理的员工危机通过这几个月的实习，使我真的明白了什么是资本主义，什么是中国特色的社会主义，什么是剥削和被剥削，就我们酒店的经营状况和管理模式，是采取的投资方和管理方双重管理的形式，这在一定程度上给管理者莫大的压力，因此导致的在管理过程中员工福利很差，员工待遇很低，对员工的剥削程度很强，对员工的压迫进而导致员工的辞职不断，流动性较大，致使不断的培训，不断的流失，不断的招聘，不断的辞职，特别是在这个特殊的城市里，大多的员工来自外地的打工者，每逢佳节就急需回家团聚，因此导致在春节的大好时节。

4、心理素质和职业道德

酒店的员工辞职的很多，员工的危机，生意的旺盛，导致的人员的不足，引起服务质量的下降，是酒店在次阶段的最大危机，特别在全球金融危机的影响下，酒店要全力提高自身饭菜和服务质量，提高自身企业的竞争力，只有这样才能经受起考验，度过难关保持较好的经济效益，摆脱这次经济危机带来的负面影响！让损失降到最低限度！

四、课堂所学知识在实习中的应用

（一）联系紧密的知识

（二）不足之处

酒店现有的员工大多都是外地的不足20岁的农村小兄弟，小妹妹，每逢这个隆重的春节，都急切的回家团圆，这对于一些酒店是一个非常不利切影响巨大的员工流失因素，如果酒店不能妥善处理好员工的待遇，就会直接的导致员工的离职！

（三）对专业教学和实习的意见和建议

员工的受尊重问题是影响员工工作热情的重要因素，如果一味的强调员工尊重上司，而领导不能换位地考虑一下员工的感受，这在管理学中是违背现代企业管理理念和宗旨的。酒店的员工处罚制度如果得不到健全和完善，是对员工辞职的基本因素，如果因为一点的小事就处罚，批评，这是对员工的不尊重，尤其是作为上司要处处当楷模，时时作表率，只有这样才能在员工错误的时候让员工心服口服，绝对不能采取强制性的扣罚，必须从心里上让员工服。工作的数量和质量上要本着公平合理的原则，人就是人，无论做什么事情虽然有无穷的潜力，但只能发挥出有限的能力！所以对待员工要人性化！不能当牛马用，当大-炮使！

五、对实习单位（实习行业）的现状和前景分析

六、其他收获、自己的学习感受等

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

寸的处理和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。总之，半年多的实习我也曾经因困难而想退缩过，半年多的实习我也曾认为没有用过，半年多的实习我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的接触餐饮、了解餐饮而自豪过，半年多的实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但半年多的实习经历是我最大的收获。我可以以次经历中的事

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学校的一年半的时光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。这才是我们最大的收获，最大的财富，最好的结果。

签名：_____ 2015.11.26

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇三

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

三、加强培训，强化星级酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年

来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

六、办公室工作如下：

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理工作。

- 2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20xx年**市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5□20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

七、存在的差距及努力方向。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

八、努力方向：

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解**酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，

推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

九、20xx年工作具体设想：

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇四

xx年计划任务万元，实际完成11204695.5万元，超额万元□xx年累计开房：44961间，累计接待人数：89922人次。（其中散客门市收入2285470万元，平均房价298元/间），占客房收入20.4%(统计收入包含早餐费用;20xx年先后只有1、2幢营业，无法统计同期对比)。

1、公寓配套设施完善，增加公司营业项目，扩大经营范围，增效增收。1月份公司开始筹建13幢2楼会议室物资采购工作，2月份完成会议室改造工作并正式投入使用，形成了住宿、餐饮、会议为一体的酒店服务，很大程度上吸引了公司会议团队客户群，增加了公寓收入;3栋125间房抢在5月黄金周开始前投入使用，所以公寓目前1、2、3、5幢552间房全部处于营业状态，保证了在春节黄金周、五一黄金周、儿童节、端午

节、中秋、国庆及学生暑假假期公寓接待能力。

2、前厅部经营范围内设施设备的维修、更换和补充，保证公寓正常营业，为客人提供更优质和人性化的服务。大堂卫生间马桶因屡次维修都出现堵漏问题，造成住店和离店客人经常抱怨无法上卫生间，11月经申报维修，由马桶换蹲坑，彻底解决了之前的问题；会议室卫生间墙壁瓷砖因客人上卫生间发生大面积脱落，差点砸到客人，申报将瓷砖撤掉改刷白处理，消除了安全隐患；前厅雨伞申购80把投入使用，雨天为客人办理入住和退房离店提供遮挡；大堂门一排树彩灯安装，增加夜间大堂灯光效果；花园停车场led大屏维修，投入使用后阶段性播放公司宣传片，提高湖泉湾一号度假公寓知名度。其他如大堂空调设备维修，前台有线poss机等工作为公寓日常营业提供了保证。

3、按行政机关和公安机关要求，办理相关公寓日常经营所需的证照，合法经营。8月完成弥勒市公安局要求的关于湖泉湾1号官网的ipc备案工作，经过报备审批，已和公安局网监大队确认并完成相关的备案事项；9月份前厅公安扫描系统完成安装调试，同时组织全部在岗人员举行公安扫描系统使用培训，经过近三个月使用，现已能熟练掌握。

4、加强前厅管理工作，提升前厅员工服务意识和服务技能。加大管理人员现场管理，为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和个工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量；检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

1、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。经验不足，

灵活性、个性化的服务相比缺乏。虽然每月每周员工培训都按计划进行,但由于每新培养一名熟练的收银接待员工平均需要3-6个月左右,加上员工流动较频繁,造成服务意识和服务技能参差不齐,客人投诉时有发生。

2、营销意识不够,营销意识欠缺。员工现场营销能力有待提高,主动性不够。

3、执行力不够。员工对于上级布置的工作任务不能按质按量完成,工作不到位。对于工作期间的言行举止要求做不好或不能持之以恒。

4、合理利用,降低营业费用。增收固然重要,但节支也必不可少,员工要从节约一度电、一滴水做起,除客人外,做到人走灯灭,水用完及时关闭水管,从而加强营业成本控制,合理利用资源,节支增效。

上述问题的存在需要在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,不断加强员工业务知识和业务技能的持续培训,加强对员工的现场管理和现场指导,不断提升酒店的服务质量和客人满意度,使公寓的工作再上一个新的台阶。

1、全方位加大管理力度,按照星级酒店的标准,逐步建立起以“制度管人”和以“绩效工资考核”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大管理人员现场管理。为了保证对客服务的质量,有会议团队或重大接待时,关键岗位前厅主管、领班要在现场,要在服务的第一时间对工作进行督导和协调,并且做好员工的现场培训,使员工及时认清自身的优、缺点,调整自己的工作重点,也使管理人员更加注重员工的发展和个工作状况,让员工评估工作更加客观,有效的控制和改善服务质量;检查工作记录和交班本,通过这种形式强化管理人员的日常检查,及时发现问题及时解决,同时使管理人员养成善于检查、善

于发现问题及时处理的好习惯。

3、做好培训工作，第一大块针对各层次员工培训分新员工培训，前台接待礼仪培训、电脑实操培训。新员工培训做到培训有章可循，有规范可依。服务技能培训主要针对进店3-6个月时间的员工，熟练掌握岗位电脑操作、业务流程。第二大块为淡、旺季培训，淡季培训分年前各岗位服务流程和公寓基础知识培训、特殊事件处理培训和年后业务知识培训。旺季主要以实际操作学习为主。

4、提高工作效率，虽然xx年较之前有所提升，但离标准还有距离，有时还是会出现让客人长时间等待，要提高工作效率，牵扯内容较多，如各班组人员的稳定性，业务水平的扎实程度，特殊事件的处理，工作的方法，班前准备工作等，这都是我们在新的一年需要做的工作。

5、转变观念，加强前台员工现场营销能力。要求每位员工必须熟记公司各部门的资源配置，及时对进店客人介绍酒店营业项目，最大限度吸引客人在住店期间到公司各营业点消费，提高客人消费水平，让客人感觉到与同行酒店之间的差异。

6、确保营业数据的准确、真实、及时、可靠、完整。数据是公司领导制定公司经营决策的直接依据，掌握公司经营情况才能更好的配置公司资源，规划公寓的经营方向。

7、注意加强对设施设备的维护保养。及时对有问题故障的设施设备进行报修，以免造成损失、浪费及安全隐患，影响公寓正常营业。认真抓好防火、防盗、及顾客安全防范工作；关心和尊重每位员工，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇五

1) 年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

2) 在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。

3) 规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。

4) 在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。

5) 根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是盛燕负责，后因盛燕私自收取营业员服装费被公司开除，接手招聘、培训工作后对盛燕前期的遗留问题，如私自营业员全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次招聘活动。

xx年4月刘榛加入公司，将招聘、培训工作转出，并与之进行积极配合，使工作顺利交接。10月底刘榛辞职，再次接手招聘工作，整理了刘榛交接的营业员资料，与各招聘公司、猎头公司进行联系，梳理并对公司的招聘渠道进行了选择。

11月接手招聘工作后，共办理入职33人，离职17人（均包括商户营业员），共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，其余为商户要求太高，不到合适的人，或商户给出的待遇低无人愿意去。

1) 公司，设计了360° 考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2) 根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商

部、市场部、策划部。

3) 7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4) 总的来说□xx年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一□xx年将作出改进。

1) 在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表。

2) 4月对公司的整体薪酬做出调整，对公司员工的底薪等进行调整，全公司工资部分全年为万元，奖金根据公司销售状况按比例核算。

3) 对各部门的奖金方案进行了调整，并随着公司副总理级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改，举例：售后部方案从4月到12月共修改了4次。且每次修改都有大量的测算工作。

4) 每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

5) □xx年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，没有做到过程控制，没有真正起到为公司决策层提供决策依据的作用，在xx年将做出改进。

1) 在erp系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。

2) 日常人事档案的清理。

3) 各部门的衔接工作，包括和卖场等部门协调收取员工服装费和处理商户关系等。

4) 公司内部日常劳动争议的处理。

酒店高管职位有哪些 酒店工作报告心得篇六

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎样去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是_餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

仅有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让_更完美！

三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去供给服务，并且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，供给超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。坚持较强的心理素质。能够坚持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的主角太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自我内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自我的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于_就好比一滴水之于一盆水，一滴水能够瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自我非凡，让_明天因为有我而骄傲！