

2023年酒店调研报告 酒店实习调研报告 告(优秀7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇一

一个月的实习生活虽短，但它却使我流连忘返。

首先是关于黄鹤楼这个连锁店的简介，然后根据其连锁店性质阐述了饭店集团，接下来的七大块内容分别为：服务质量，饭店人力资源管理，厨房生产，宴会管理，菜单，饭店组织结构图，饭店企业文化。这些都是通过把实习感受，实习所得与以前学过的理论知识结合起来而完成的。

实习经历：7月31日—8月25日，盯六厅10号，11号，12号桌

8月26日—9月1日，盯“静川”“三峡”雅间

有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅是已取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实习，当时看来无所谓的事情返校后讲给同学听后，不愉快的心情都“挥发”掉了，留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。

去年暑期，我是在客房实习，今年我选择了餐饮。

2. 是经营管理优势，集团拥有一套先进的管理方法和操作规范，每个成员必须严格遵守，有利于提高成员饭店的管理水平和服务质量，组织所属饭店进行相互交流，取长补短。

3. 资金优势。集团以入股，合资，合作，贷款等方式在资金上大力支持成员饭店，产权的多元化有利于提高资金利用效率，集团将千方百计帮助成员饭店实现赢利，以防止出现财务困境，以此来维护集团声誉。

4. 人力优势，集团拥有大量的各类专门人才，成员饭店凭借集团的声誉也容易吸引人才。通过内部调配和调动，不仅容易解决成员内部人员短缺问题，而且也有利于提高和提升部分有才干的人员到管理岗位。

5. 成本优势：物品的统一采购和批量化降低了成本，广告的统一制作和宣传降低了费用。

当然任何事物都有利有弊，饭店集团亦然。1. 成员饭店的经营负担加重，投资收益减少，在我所实习的饭店，资方和管理方签订合同时，约定的管理费为营业额的2.5%。2. 成员饭店受集团的管理和干涉，容易在人事，财务等方面产生摩擦。黄鹤楼在这方面也体现的很突出。在人事方面，管理方给临河黄鹤楼调来一位领班，但投资方拒绝那位小伙子当领班，而把他下方为服务员。

从很多方面，我可以看到管理方老总所表现出的管理艺术，与大家打成一片，不过工作的时候，亦然特别严肃，认真。资方老板要的是效益，他认为基层员工再苦再累都是应该的，他从不与服务员交谈，失去了“民心”。有时甚至剥夺服务员的利益。显然资方的管理很不讲信用，而且既要马儿快跑，还不想给马儿多吃草。现在，服务业提倡人性化管理，其口号为“顾客至上，员工第一”，说的就是饭店尽力满足基层员

工的需要，基层员工再去满足顾客的需要，其实，这是一种需要的传递，饭店最终还是把需要让渡给顾客，最终会得到顾客的认可。

餐饮业也是一个情感型行业，以人的服务为精髓和特质，人格化服务是其主体产品和灵魂产品，餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现初供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，饭店服务质量具有整体性和多次服务的特性。饭店作为一个服务性企业，它的经营运作是群体合力的。因此，他的服务质量是一个通过一系列相互联系相互支撑的整体服务活动来体现。顾客也是从饭店服务的整体过程和整体形象来评价饭店的服务质量。饭店服务的这种整体评判尺度，对饭店服务人员，服务过程和服务设施的各个服务接口上的衔接，都提出了十分明确的要求。

服务质量包括服务设备设施质量，劳务服务质量，实物产品的质量，环境氛围质量，安全卫生质量。实习的时候，我发现一个问题：就是上至老总，下至员工，对服务质量的理解过于狭小。单纯认为服务态度好就是服务质量好。按等级标准来说，首先是服务项目，缺少了应有的服务项目，很多服务内容自然上不去。服务态度固然重要，但并不是说服务态度好，服务质量一定就会高，当客人爆满，生意火红的时候，厨房生产能力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，这是服务效率问题。

在提高质量方面，我们一定要做到把握主动权，克服坐门等投诉，而要走出门去抓质量。主动与被动之间仅有一字之差，却反映了两种截然不同的工作思路。我们都知道有一种管理方法叫全面质量管理，且不说其具体内容，我要说的是在这个循环中建立质检的必要性。质检部作为一个独立的部门出现后，它会尽职尽责的完成本职工作。在没有质检部，由本区域管理人员代行质检时，很容易出现“徇情枉法”。在服务中，有两个误区，一是认为区区小事，不足为奇，在实践中

忽略对细节的重视，一是以无微不至才是优质服务。实际上服务不能过头，恰到好处才是最佳服务，服务人员应该把握好服务的“度”。一个有效的方法就是在满足客人需要的情况下，缩短“真实瞬间”，以减少出错机会。从中，我们也看到了第一线服务人员的重要性，所以，要进行人力资源管理。

在市场经济条件下，饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争。饭店业是服务性行业，是劳动密集型行业，同时又是情感密集型行业。员工服务的对象是需要情感的宾客。现代饭店业的发展趋势表现在对各类水平和服务质量的要求越来越高。现代管理学认为，一切管理工作均应以调动人的积极性，作好人的工作为根本。所以对饭店从业人员的管理又是服务质量的保证。一句话，为了提高服务质量，为了创效益，我们必须进行人力资源管理。

对人力资源的管理首先是从对员工的招聘开始的。我们常见的招聘方式有：电话广告，杂志宣传，广告栏里的广告单等。这是招募人员的前奏，然后开始对人员进行选拔。选拔时，要进行智商测试和个性测试。通过对人员资料的审核，通过面谈，测试等决定是否录用。录用后，就开始了培训这一关，对员工的培训是非常重要的，培训可以提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量。培训可以降低损耗和劳动成本，还可以减少事故的发生，培训可以降低员工的流动率，提高生产效率，培训还可以增强员工的纪律性，提高团体工作协调能力，进而增强团体凝聚力，培训内容包括对职业道德，知识能力培训。职业道德是员工身上体现的精神面貌与社会行业的总合。

饭店职业道德植根在员工深层次服务中，直接影响宾客的心理感觉和身体健康，饭店职业道德的培养过程就是将职业规范转化为品质的过程，也是提高员工心理素质的过程。说到职业道德，使我又想到了实习生活。饭店员工的文化素质一般较低，尤其是前厅服务人员，传菜员，后厨厨师。这就不

可避免地加大管理的难度。例如，他们喜欢占点小便宜，私拿酒店的低值易耗品。记得在举办某次宴会的时候，作为服务员的我在宴会大厅拾到100元钱，然后交给经理。事后，这位经理很平淡地把这100元钱交给吧台，再交到财务作为营业外收入。我并不是希望他在例会上怎么表扬我。只是觉得这样的事情宣传一下比较好。至少我是酒店的一员，我的诚实代表了酒店的诚信。可她自始至终都很平静。对服务人员知识的培训重点在于掌握本岗位所需的知识，这是按速成性，需发性，阶段性的原则进行培训的，能力培训是饭店培训的核心和重点。

饭店员工绩效考核是人力资源开发与管理的重要内容，考核必须坚持以贡献为主，长处为主的原则。坚持客观准确，公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则，考核可以按定量考核，定性考核，考勤记录考核，也可以是三者的结合。

基本工资：新服务员是260，老服务员是300。效益提成是个人推销饭菜的1%。瓶盖费。全勤奖（老服务员）。月度优秀服务员奖金为200。传菜员的固定工资是440元，迎宾员是500元。领班工资由700元降至600元。

厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务质量及客人和饭店的利益都有着举足轻重的影响。厨房生产控制的目的是通过对厨房进行科学化管理，有效地控制厨房生产过程中的浪费。吸引更多的顾客光顾。从而获得最佳的效益。广义上的厨房生产包括采购，验收，贮存，厨房生产。采购时要进行质量控制，数量控制和价格控制，采购成本直接关系到厨房生产成本。因此，对采购人员的素质有一定的要求：有强烈的进取性和责任感，有较丰富的商品知识，有较强的社交活动能力，有一定政策水平和理论知识，廉洁。验收要遵循一定的程序，建立科学合理的验收体系：选用称职的验收人员和实用的验收设备，器材。

宴会往往集饮食，社交，娱乐于一体，是人们为了一定的社交目的而举行的高级聚会。由于他规格高，影响大，服务讲究，利润颇丰，故历来受到酒店经营者的重视。一个高水平的宴会在一定程度上代表了一个酒店餐饮服务的烹调技术的最高水平，同时透过某个酒店的宴会，也折射也一个酒店的餐饮服务管理水平，对提高整个酒店的经济效益和社会效益都有着十分重要的意义。

我实习的酒店举办的宴会特别多，主要有婚宴，寿宴，机关团体宴，满月宴，丧宴。宴会设计是根据宾客的要求和承办单位的物质条件和技术条件等因素对宴会环境，台面，菜单及服务程序等进行统筹规划，并拟出实施方案和细则的创作过程。宴会设计要根据人，物，境，时，事对宴会场境，宴会台面，宴会酒水，宴会服务及程序，宴会设计时突出主题，特色鲜明，安全舒适，美观和谐，科学合算。

服务员和酒店都希望能多举办宴会，对于酒店来说，由于宴会统一制作菜肴，对原料浪费较少，因而举办宴会能给酒店带来丰厚的利润；同时，宴会还有一定的宣传效果，对于服务员来说，宴会一般都是288，318，368标准，两桌的提成比较可观，而且宴会服务是集中劳动，集中休息，所以黄鹤楼大酒店接待的宴会特别多，小到三四桌的满月宴，大到五六十桌的婚宴，有时一天要举办三场宴会，9月1日那天共计57桌在同一天的上午举办，一楼都是288标准，二楼都是368标准，当天上午营业额近1.4万，下午晚上一楼接着接待零点，一天的收入比较可观，黄鹤楼的宴会预定很好，因为经推出了一系列的优惠政策：10桌及以上免费为客人请歌舞团，免费摄像且送一桌。这也是一种营销手段吧！

菜单是餐饮经营者向客人推出的联贯市场供给和客人需求的菜点目录，在餐饮经营活动中，菜单一面联系经营者的产品供给，一面联系就餐客人的市场需求，成为餐饮管理开展市场营销和的桥梁。

黄鹤楼大酒店的菜单只有三种：零点菜单，宴会菜单，团体会议菜单。其零点菜单设计的比较有特色：古色古香的黄鹤楼祝你更上一层楼，菜单里有说明和图片。会议菜单和宴会菜单由预定员保管，无论哪个标准八凉十热送果拼这个标准是不变的。268和288标准相差不大，也就是换两个稍高档点的菜。268和388标准就不一样了，388讲究搭配，雕刻和菜品质量。

在激烈的市场竞争中，竞争的着眼点由价格竞争转到质量竞争，现在提倡的是文化竞争，文化竞争能力是最高层次的质量竞争，是高品位有竞争，是适应市场需要的竞争。

饭店文化要突出个性，文化要示个性，个性带来形象，形象增强竞争力，饭店文化要有特色，注重细节，有特色。永远都不会忘记上午下午晚上例会结束时黄鹤楼全体员工呼喊的企业宗旨：亲情服务，互相关爱，脚踏实地，永远第一，微笑！微笑再微笑，努力努力再努力！

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇二

时代给旅游酒店的职业教育带来了前所未有的机遇，而培养高素质的酒店从业人员一直以来都是我校的首要重任。中职酒店服务专业的教学如何适应酒店行业的发展需求，使得培养出来的毕业生拥有扎实的专业技能和良好的理论基础是酒店服务专业课程改革的主要落脚点，也是本文研究的关键点。

本校酒管专业的教师分别走访调查了酒店管理机构和酒店的从业人员，对他们进行了深入的访谈，邀请酒店行业的相关专家与专业科的教师进行了座谈，并对酒店行业从业人员和本专业部的毕业生、在校学生进行了问卷调查，希望能够客观、准确地了解学生对于我校课程设置的评价、现代酒店需要的是何种类型的人才，而哪些素质和能力又是其中最重要的，冀望通过此次调查厘清中职学校酒店管理专业教育的侧重点，并以此为基础对中职酒店服务专业的课程改革进行探

讨。

1、调查对象

广州地区各大酒店和管理机构的中高层管理人员及基层从业人员、我校酒管专业的毕业生以及在校生。

2、调查目的

拟对我校的课程设置和人才培养模式以及广州各大酒店的发展现状、人才现状、酒店行业的实用性人才需求进行调查研究，期望为我校《酒店服务》专业课程改革指导方案提供有力的数据支持。

3、调查方法

(1) 深入访谈法：本专业部邀请广州地区各酒店和管理机构的中高层管理人员接受专业科教师的访谈，访谈内容主要围绕酒店的行业发展现状、人才现状、酒店行业的实用性人才需求、各岗位的职业能力要求以及我校学生在酒店实习和工作中所表现出来的各项职业能力的强弱项，并由此探讨如何在学校的职业教育中加强对职业能力的强化培训，提高学生的职业道德和综合素质，从而培养更适合现代酒店发展的高素质人才。

(2) 专家座谈会：邀请酒店的高层和酒店管理行业的专家与我校专业科教师进行座谈，座谈内容围绕酒店业的发展趋势、对从业人员的职业能力要求以及我校的课程设置等问题展开，广泛听取专家的意见。

(3) 问卷调查法：本专业部在访谈的基础上初步确定了调查问卷的内容和格式，并在酒店和我校毕业生以及在校生小范围内部进行了问卷的初步测试，在测试结果的基础上对调查问卷进行了内容和格式方面的修订，听取了填写问卷的人员

的意见和建议，最终确定了调查所采用的正式问卷。

4、数据处理

采用spss对调查问卷的数据进行了分析，主要采用的是描述性分析和因子分析，希望为本校酒管专业的职业教育课程改革提供更多的信息。

课程设置是连接学科知识与实践活动的桥梁，而教师与学生是检验课程设置合理与否的主体，因此，在对酒店行业及毕业生开展调研之前，我们首先对在校的二、三年级的学生进行了学习需求的调查，其调查内容主要是针对实行学分制所采用的课程，包括对文化基础课、专业必修课和专业选修课程的学习需求，以及学生的毕业意向、对专业实践技能训练活动的设置合理度、对校内服务周实践活动的满意度、对本专业部旅游一条街实践活动的满意度等等。对所得的数据进行了如下的分析。

1、文化课与专业必修课调查分析

酒管三年级文化基础课程学生选项统计

酒管二年级文化基础课程学生选项统计

酒管三年级专业必修课程学生选项统计

酒管二年级专业必修课程学生选项统计

2、专业限选课调查分析

酒管三年级专业限选课程学生选项统计

酒管二年级专业限选课程学生选项统计

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇三

一、同行竞争对手

1□xx国际大酒店

xx酒店业界的老牌子，10多年来的经营已稳定了一定的客源及知名度□20xx年重新装修后，已达到现代星级酒店的规模，而且是本市乃至崇左首家挂牌四星级酒店，旁边靠近出入境办证大厅，其品牌、口碑已得到市民消费者的广泛认可。

劣势：缺乏高楼层，房间数量少，无夜总会，西餐厅，购物中心。

2□xx酒店

号称“xx第一楼”，在区内旅游媒体已有一定的知名度，而且面对越南新清市场，观光效果好，旁边有出境口岸、红木市场、物流市场、客商密集、该酒店还针对会议团和旅游团开设几个宴会大厅（300平米有柱）、5楼设中心空中花园、桑拿房带有干、湿蒸，地下室有电玩城，12楼开设夜总会，大型购物中心，集团化管理，拥有一定的浙商客户群，在接待浦寨、越南客商和旅游团、会议观光团占据一定的优势。

二、其它酒店

夜xx□下xx□城市xx□教育xx均为连锁店，房间整洁，舒适，装修简约、时尚，有其资源共享的优势。

xx国际大酒店已稳定了部分xx红木家具商和旅游团客源□xx饭店在本市餐饮界有一定的人气，并和区内、越南旅行社长期合作，而其薄利多销。怡景大酒楼环境不错，出品可以，海鲜品种较齐全。

以上几家酒店、酒楼为中、低档消费，会分流部分价格型的客人。

三、个人建议

充分发挥国际酒店管理公司的优势，结合配套服务设施完善、借助地标以及有利位置，加大市场营销力度，做高端客户市场，做到“我独有我专有”，树立良好品牌形象。

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇四

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

1. 组织落实

自从5月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工现场，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

组织学习

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点。

例如：在今年11月9日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。

当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇五

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人

管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

同其他人的想法一样吧，学习社会经验，过年回家能给父母一个工作的满意的回复。自己也是基本做到，工作跟上学就是不一样，唯一遗憾的就是没有多少时间去玩，工作很吃饭睡觉成了每天的主题曲。

进入社会，自己都会有自己的变化，我也是不例外的一个，在学校的时候自己绝对是属于不善于言语交往的一个人，唯一好的就是总是能交几个知心的朋友，不求其他，只求相处快乐。进入公司，大家也是在组建一个小小的个人圈子，终究是一个圈子的人，所有人都逐渐变的渐渐很相似，难道就是近朱者赤近墨者黑。很庆幸自己选择了这个团队，让自己变化的时自己想要的自己，对事情负责，也不在是所有事自己就是置身事外的一个人，有那个责任心，工作的原因，交往是必须的，地方方言的差异，有，我自己做到了，交往的方式有很多，自己也选择了有理走遍天下的那条。

工作，是每个人要经历的一个过程，也只有静下心来才能工作的好，比起以前自己会怎样，麻烦的事，烦心的事，可以做也可以随便怎样，现在却是不一样的结果，在烦在难做的

事总是要想办法去解决，也只有这样自己浮躁高傲的心态才会一点一点的降低下来，去适应社会。

装配车间是公司最大的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原因跟解决办法，室内力矩问题，工装板的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程

自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越越好。更好的服务于车间。

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇六

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，所以前台还要作为整个酒店的协

调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够在缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

可是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，可是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

可是在由于此刻的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。

在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，所以有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。

所以，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

- 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。
- 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述状况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，所以加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。可是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

酒店调研报告 酒店实习调研报告篇七

一个月的实习生活虽短，但它却使我流连忘返。

首先是关于黄鹤楼这个连锁店的简介，然后根据其连锁店性质阐述了饭店集团，接下来的七大块内容分别为：服务质量，

饭店人力资源管理，厨房生产，宴会管理，菜单，饭店组织结构图，饭店企业文化。这些都是通过把实习感受，实习所得与以前学过的理论知识结合起来而完成的。

实习经历：7月31日—8月25日，盯六厅10号，11号，12号桌

8月26日—9月1日，盯“静川”“三峡”雅间

有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅是已取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实习，当时看来无所谓的事情返校后讲给同学听后，不愉快的心情都“挥发”掉了，留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。

去年暑期，我是在客房实习，今年我选择了餐饮。

2. 是经营管理优势，集团拥有一套先进的管理方法和操作规范，每个成员必须严格遵守，有利于提高成员饭店的管理水平和服务质量，组织所属饭店进行相互交流，取长补短。

3. 资金优势。集团以入股，合资，合作，贷款等方式在资金上大力支持成员饭店，产权的多元化有利于提高资金利用效率，集团将千方百计帮助成员饭店实现赢利，以防止出现财务困境，以此来维护集团声誉。

4. 人力优势，集团拥有大量的各类专门人才，成员饭店凭借集团的声誉也容易吸引人才。通过内部调配和调动，不仅容易解决成员内部人员短缺问题，而且也有利于提高和提升部分有才干的人员到管理岗位。

5. 成本优势：物品的统一采购和批量化降低了成本，广告的统一制作和宣传降低了费用。

当然任何事物都有利有弊，饭店集团亦然。1. 成员饭店的经营负担加重，投资收益减少，在我所实习的饭店，资方和管理方签订合同时，约定的管理费为营业额的2.5%。2. 成员饭店受集团的管理和干涉，容易在人事，财务等方面产生摩擦。黄鹤楼在这方面也体现的很突出。在人事方面，管理方给临河黄鹤楼调来一位领班，但投资方拒绝那位小伙子当领班，而把他下方为服务员。

从很多方面，我可以看到管理方老总所表现出的管理艺术，与大家打成一片，不过工作的时候，亦然特别严肃，认真。资方老板要的是效益，他认为基层员工再苦再累都是应该的，他从不与服务人员交谈，失去了“民心”。有时甚至剥夺服务人员的利益。显然资方的管理很不讲信用，而且既要马儿快跑，还不想给马儿多吃草。现在，服务业提倡人性化管理，其口号为“顾客至上，员工第一”，说的就是饭店尽力满足基层员工的需要，基层员工再去满足顾客的需要，其实，这是一种需要的传递，饭店最终还是把需要让渡给顾客，最终会得到顾客的认可。

餐饮业也是一个情感型行业，以人的服务为精髓和特质，人格化服务是其主体产品和灵魂产品，餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现初供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，饭店服务质量具有整体性和多次服务的特性。饭店作为一个服务性企业，它的经营运作是群体合力的。因此，他的服务质量是一个通过一系列相互联系相互支撑的整体服务活动来体现。顾客也是从饭店服务的整体过程和整体形象来评价饭店的服务质量。饭店服务的这种整体评判尺度，对饭店服务人员，服务过程和服务设施的各个服务接口上的衔接，都提出了十分明确的要求。

服务质量包括服务设备设施质量，劳务服务质量，实物产品的质量，环境氛围质量，安全卫生质量。实习的时候，我发现一个问题：就是上至老总，下至员工，对服务质量的理解过于狭小。单纯认为服务态度好就是服务质量好。按等级标准来说，首先是服务项目，缺少了应有的服务项目，很多服务内容自然上不去。服务态度固然重要，但并不是说服务态度好，服务质量一定就会高，当客人爆满，生意火红的时候，厨房生产能力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，这是服务效率问题。

在提高质量方面，我们一定要做到把握主动权，克服坐门等投诉，而要走出门去抓质量。主动与被动之间仅有一字之差，却反映了两种截然不同的工作思路。我们都知道有一种管理方法叫全面质量管理，且不说其具体内容，我要说的是在这个循环中建立质检的必要性。质检部作为一个独立的部门出现后，它会尽职尽责的完成本职工作。在没有质检部，由本区域管理人员代行质检时，很容易出现“徇情枉法”。在服务中，有两个误区，一是认为区区小事，不足为奇，在实践中忽略对细节的重视，一是以无微不至才是优质服务。实际上服务不能过头，恰到好处才是最佳服务，服务人员应该把握好服务的“度”。一个有效的方法就是在满足客人需要的情况下，缩短“真实瞬间”，以减少出错机会。从中，我们也看到了第一线服务人员的重要性，所以，要进行人力资源管理。

在市场经济条件下，饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争。饭店业是服务性行业，是劳动密集型行业，同时又是情感密集型行业。员工服务的对象是需要情感的宾客。现代饭店业的发展趋势表现在对各类水平和服务质量的要求越来越高。现代管理学认为，一切管理工作均应以调动人的积极性，作好人的工作为根本。所以对饭店从业人员的管理又是服务质量的保证。一句话，为了提高服务质量，为了创效益，我们必须进行人力资源管理。

对人力资源的管理首先是从对员工的招聘开始的。我们常见的招聘方式有：电话广告，杂志宣传，广告栏里的广告单等。这是招募人员的前奏，然后开始对人员进行选拔。选拔时，要进行智商测试和个性测试。通过对人员资料的审核，通过面谈，测试等决定是否录用。录用后，就开始了培训这一关，对员工的培训是非常重要的，培训可以提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量。培训可以降低损耗和劳动成本，还可以减少事故的发生，培训可以降低员工的流动率，提高生产效率，培训还可以增强员工的纪律性，提高团体工作协调能力，进而增强团体凝聚力，培训内容包括对职业道德，知识能力培训。职业道德是员工身上体现的精神面貌与社会行业的总合。

饭店职业道德植根在员工深层次服务中，直接影响宾客的心理感觉和身体健康，饭店职业道德的培养过程就是将职业规范转化为品质的过程，也是提高员工心理素质的过程。说到职业道德，使我又想到了实习生活。饭店员工的文化素质一般较低，尤其是前厅服务人员，传菜员，后厨厨师。这就不可避免地加大管理的难度。例如，他们喜欢占点小便宜，私拿酒店的低值易耗品。记得在举办某次宴会的时候，作为服务员的我在宴会大厅拾到100元钱，然后交给经理。事后，这位经理很平淡地把这100元钱交给吧台，再交到财务作为营业外收入。我并不是希望他在例会上怎么表扬我。只是觉得这样的事情宣传一下比较好。至少我是酒店的一员，我的诚实代表了酒店的诚信。可她自始至终都很平静。对服务人员知识的培训重点在于掌握本岗位所需的知识，这是按速成性，需发性，阶段性的原则进行培训的，能力培训是饭店培训的核心和重点。

饭店员工绩效考核是人力资源开发与管理的的重要内容，考核必须坚持以贡献为主，长处为主的原则。坚持客观准确，公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则，考核可以按定量考核，定性考核，考勤记录考核，也可以是三者的结合。

基本工资：新服务员是260，老服务员是300。效益提成是个人推销饭菜的1%。瓶盖费。全勤奖（老服务员）。月度优秀服务员奖金为200。传菜员的固定工资是440元，迎宾员是500元。领班工资由700元降至600元。

厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务质量及客人和饭店的利益都有着举足轻重的影响。厨房生产控制的目的是通过对厨房进行科学化管理，有效地控制厨房生产过程中的浪费。吸引更多的顾客光顾。从而获得最佳的效益。广义上的厨房生产包括采购，验收，贮存，厨房生产。采购时要进行质量控制，数量控制和价格控制，采购成本直接关系到厨房生产成本。因此，对采购人员的素质有一定的要求：有强烈的进取性和责任感，有较丰富的商品知识，有较强的社交活动能力，有一定政策水平和理论知识，廉洁。验收要遵循一定的程序，建立科学合理的验收体系：选用称职的验收人员和实用的验收设备，器材。

宴会往往集饮食，社交，娱乐于一体，是人们为了一定的社交目的而举行的高级聚会。由于他规格高，影响大，服务讲究，利润颇丰，故历来受到酒店经营者的重视。一个高标准的宴会在一定程度上代表了一个酒店餐饮服务的烹调技术的最高水平，同时透过某个酒店的宴会，也折射也一个酒店的餐饮服务管理水平，对提高整个酒店的经济效益和社会效益都有着十分重要的意义。

我实习的酒店举办的宴会特别多，主要有婚宴，寿宴，机关团体宴，满月宴，丧宴。宴会设计是根据宾客的要求和承办单位的物质条件和技术条件等因素对宴会环境，台面，菜单及服务程序等进行统筹规划，并拟出实施方案和细则的创作过程。宴会设计要根据人，物，境，时，事对宴会场境，宴会台面，宴会酒水，宴会服务及程序，宴会设计时突出主题，特色鲜明，安全舒适，美观和谐，科学合算。

服务员和酒店都希望能多举办宴会，对于酒店来说，由于宴会统一制作菜肴，对原料浪费较少，因而举办宴会能给酒店带来丰厚的利润；同时，宴会还有一定的宣传效果，对于服务员来说，宴会一般都是288，318，368标准，两桌的提成比较可观，而且宴会服务是集中劳动，集中休息，所以黄鹤楼大酒店接待的宴会特别多，小到三四桌的满月宴，大到五六十桌的婚宴，有时一天要举办三场宴会，9月1日那天共计57桌在同一天的上午举办，一楼都是288标准，二楼都是368标准，当天上午营业额近1.4万，下午晚上一楼接着接待零点，一天的收入比较可观，黄鹤楼的宴会预定很好，因为经推出了一系列的优惠政策：10桌及以上免费为客人请歌舞团，免费摄像且送一桌。这也是一种营销手段吧！

菜单是餐饮经营者向客人推出的联贯市场供给和客人需求的菜点目录，在餐饮经营活动中，菜单一面联系经营者的产品供给，一面联系就餐客人的市场需求，成为餐饮管理开展市场营销和的桥梁。

黄鹤楼大酒店的菜单只有三种：零点菜单，宴会菜单，团体会议菜单。其零点菜单设计的比较有特色：古色古香的黄鹤楼祝你更上一层楼，菜单里有说明和图片。会议菜单和宴会菜单由预定员保管，无论哪个标准八凉十热送果拼这个标准是不变的。268和288标准相差不大，也就是换两个稍高档点的菜。268和388标准就不一样了，388讲究搭配，雕刻和菜品质量。

在激烈的市场竞争中，竞争的着眼点由价格竞争转到质量竞争，现在提倡的是文化竞争，文化竞争能力是最高层次的质量竞争，是高品位有竞争，是适应市场需要的竞争。

饭店文化要突出个性，文化要示个性，个性带来形象，形象增强竞争力，饭店文化要有特色，注重细节，有特色。永远都不会忘记上午下午晚上例会结束时黄鹤楼全体员工呼喊的企业宗旨：亲情服务，互相关爱，脚踏实地，永远第一，微

笑！微笑再微笑，努力努力再努力！