

最新写报告的目的和意义 项目的自查报告 (通用5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

写报告的目的和意义篇一

根据省重点项目领导小组《关于印发省重点项目目标考核工作方案的通知》精神，我们对全州12个省列重点项目进展情况进行了自查，现将有关情况报告如下：

一、基本情况

，省考核我州重点项目12个，总投资314.41亿元，20计划投资53.7亿元，其中：续建项目4个，总投资130.85亿元，年计划投资22亿元，开工项目8个，总投资183.56亿元，2014年计划投资31.7亿元。

二、重点项目进展情况

2014年，我州上下“以产业为基础，以项目为龙头”，狠抓项目开工建设、狠抓项目协调服务、狠抓项目督促检查，全州重点项目快速推进，全年完成省考核重点项目投资73.88亿元，完成年度计划投资的137.58%，其中：续建类项目完成投资36.87亿元，完成年度计划的167.60%，新开工项目完成投资37.01亿元，完成年度计划的116.76%，具体情况如下：

（一）续建项目。

1. 国道318线东俄洛至海子山工程，全长276公里，按三级公

路标准建设，沥青混凝土路面，总投资45.6亿元。2014年，完成投资13.85亿元，完成年度计划投资的115.39%，目前路基完成80%，路面完成35%，隧道完成45%。

2. 丹巴小金河关洲电站，总装机24万千瓦，总投资19.25亿元。2014年完成投资3亿元，完成年度计划投资的120%，目前大坝基础处理振冲碎石桩、防冲墙、防渗墙已经完工。

3. 九龙溪古电站，总装机24.9万千瓦，总投资28.75亿元。2014年完成投资5.23亿元，完成年度计划投资的174.47%，目前隧洞主洞开挖及支户已经完工。

4. 牧民行动计划，计划建设10万户牧民定居房及配套基础设施，总投资37.25亿元。2014年完成投资14.79亿元，完成年度计划投资的328.67%，目前已完成定居点、定居房、活动中心建设，其余配套设施大部分完成。

（二）开工项目。

1. 省道217线至新龙至君坝大桥段公路，全长162公里，三级公路标准，沥青砼路面，隧道1座总长1100米，总投资11.92亿元。2014年开工建设，完成投资1亿元，完成年度计划投资的143.81%，目前主体工程已经完工。

2. 省道217线石渠至马尼干戈公路，全长213公里，三级公路标准，沥青砼路面，隧道1座总长2500米，总投资18.04亿元。2014年开工建设，完成投资1.24亿元，完成年度计划投资的124.45%，目前已完成路基100公里。

3. 省道217、216理塘县至稻城县亚丁公路，全长217公里，二级公路标准，沥青砼路面，总投资18.90亿元。2014年开工建设，完成投资3.6亿元，完成年度计划投资的80.08%，目前路基完成29%，桥（涵）工程完成25%。

4. 省道215线康定瓦泽至九龙公路，全长159公里，三级公路标准，沥青混凝土路面，总投资11.28亿元。2014年开工建设，完成投资2.27亿元，完成年度计划投资的75.70%，目前路基完成70%，隧道工程完成14.5%，桥（涵）工程完成30%。

5. 省道317线段及雀儿山隧道，三级公路375公里及隧道7000米，连接线6.4公里，总投资71.80亿元。2014年开工建设，完成投资16亿元，完成年度计划投资的100%，目前路基完成80%，桥梁完成75%，隧道完成45%，路面完成35%，隧道工程完成3%。

6. 至白玉公路，全长159公里，三级公路标准，沥青混凝土路面，总投资14.49亿元。2014年开工建设，完成投资1.1亿元，完成年度计划投资的138.13%，目前路基完成28%。

7. 稻城亚丁机场，新建4c级机场，跑道4200米，航站楼4000平方米，总投资14.28亿元。2014年开工建设，完成投资8.49亿元，完成年度计划投资的169.92%，目前完成主体工程，基地建设，完成校飞。

8. 达阿果电站，总装机22万千瓦，总投资19.09亿元。2014年开工建设，完成投资3.28亿元，完成年度计划的469.29%。目前电站进场干线公路路基形成，具备通行条件。

三、重点项目协调服务情况

为扎实推进省重点项目建设，我州积极加强省重点项目的协调服务工作，积极介入、主动作为，全力协调解决辖区内的省重点项目建设中的重点、难点问题。一年来，州政府主要负责同志亲自负责，先后两次带队深入重点项目建设现场了解情况、解决问题、督促进度，对重点项目建设中提出的需要协调解决的问题，认真进行梳理，分解立项，明确责任，对建设中的征地、资金等突出问题，逐项进行协调解决，针对推进进度缓慢、投资完成情况不理想及存在重大问题的项

目，州长还一对一进行了“发点球”，州委州政府目标办、州监察局、州发改委还联合下达了督办通知，要求各县、各部门对存在突出问题的项目，按照责任书要求，进一步落实责任，强化措施，明确时间节点，限时解决。2014年全州分东、南、北三个片区召开了重点项目推进会，认真查找项目推进过程中存在的问题，并有针对性地提出了解决措施和方案。全面落实联席会议制度，由州重点项目建设工作领导小组办公室组织，每季度召开州级部门联系会议，协调解决省重点项目环评、移民、用地、核准审批等重大问题。

四、加强重点项目计划、统计、信息及项目储备工作

一年来，按照省重点办的要求，我们认真做好省重点项目年度计划的资料报送工作，按要求报送省重点项目的月、季、年度报表，按要求报送各种信息资料，建立了重点项目储备库，并实现动态管理。

五、积极探索、创新机制建设

一年来，我们积极探索，从创新机制入手，强化工作制度，改进管理方式，提高协调服务手段。一是全面推行领导联系督导制度。州级负责领导、州级部门负责人、各县主要领导每年至少两次以上深入项目实施地，现场协调解决重点项目建设过程中出现的主要困难和问题，督促项目加快建设。二是严格通报制度。坚持实行重点项目建设月、季、年度通报制度，在日报和州电视台设立专栏通报全州重点项目建设情况。三是严格考核制度，落实兑现奖惩制度。将重点项目建设和管理情况纳入对县、州级各部门和项目业主年度考核，落实奖惩。

通过一年来的工作，我州重点项目管理工作取得了显著成效，圆满完成了省政府下达的省重点项目目标任务。

写报告的目的和意义篇二

毕业实习目的参考（一）：

毕业实习是我们大学学习阶段重要的实践性教学环节之一，是理论与实践相结合的重要方式，是提高学生政治思想水平、业务素质和动手潜力的重要环节，对培养坚持四项基本原则，有理想、有道德、有文化、有纪律的德才兼备的技能性、应用性人才有着十分重要的好处。透过深入基层单位，了解当前茶产业发展现状，可加深理解并巩固所学专业知知识，进一步提高认识问题、分析问题、解决问题的潜力，为今后走向社会，自主创业做好思想准备和业务准备。

毕业实习目的参考（二）：

实习的现实好处

一：增强岗位意识。作为一名高职毕业生，他毕业后走向社会，大多是从事一线工作，有生产性的，质量性的，有采购性的，有营销性的，有维修性的，基本上都要从基层做起，这是高职生必走之道。每一个岗位都有他特有的作用，干一行，爱一行，专一行，是一种岗位职责，是一种职业品质，用人单位很注重这种品质。这种岗位职责是一名员工走向成功的必经之路。要增强岗位职责，就务必顶岗深入到生产一线进行脚踏实地的工作，兢兢业业的去做，只有这样，才能磨练和增强他们的岗位职责感，这是现代社会对高职生的基本要求。

二：转变观念。转变观念就是让学生从大学生活、学习中切换到现实社会中去。高职培养学生的目标是贴合社会要求的技术性、应用性人才，如：基层领导、技术员、工程师、高级技工。要适应社会的要求，首先就要在思想观念上适应社会，了解社会对高职大学生的要求，个性是职业素养上应当具备哪些以利做到缺什么补什么。

三：增强社会经验。增强社会经验，也是增加工作经验。一名高职毕业的大学生在应对用人单位面试时，别人很自然要问到你有无工作经验，这道门槛拦住了不少大学生。因此，顶岗实习不仅仅是一种劳动锻炼，更重要的是透过实践增强工作潜力，增加工作中的沟通和适应潜力，增强做人的才干；实践出真知，实践长才干。有了适当的顶岗实习并能顺利拿到一份顶岗实习合格证，这对今后走向社会，应聘岗位时，无疑是十分有益的。

毕业实习目的参考（三）：

生产实习是学生培养计划的重要组成部分，是在教学过程中是学生获得生产实际知识，巩固和深化所学理论知识，贯彻理论与实际结合的教学原则，加强学生的工程实践训练，培养学生获取知识、运用知识创新潜力的重要教学环节；是使学生了解社会，接触实际，进行素质教育的重要途径。

学会从专业的角度去分析问题或提出合理化的推荐，并且能够进行反思，在思考和探索中加深对专业知识的了解和领悟。

专业认知课程是行政管理专业在第4学期开设的实践性教学课程，目的是让学生到企事业单位、党政机关的综合办公室进行秘书工作实践，运用在校园学到的行政管理专业部分理论知识指导行政管理实际工作，对行政管理专业讲述的行政管理工作构成正确的感性认知，初步学会做部分行政管理工作。

专业认知实践教学课程使学生从没有见过做行政管理工作到自己学做行政管理工作，对于学生把行政管理专业的部分理论知识转化为掌握部分行政管理工作技能具有重要作用，也对于以后学习行政管理专业的课程打下了感性认识的基础，因此在专业培养方案中占有重要地位。

透过参观学习和实际操作，帮忙学生理论联系实际，提高服务与操作技能技巧，同时发现学习中存在的问题与不足，为

今后的学习带给有益的参考；透过实习，帮忙学生树立劳动观点、群众意识和服务意识，提高学生的基本素质和工作的竞争潜力。

同时，透过专业实习，能够加强学生的政治学习和政治思想修养，调查了解社会现状和党在现阶段的各项方针政策以及精神礼貌建设等状况，加强政策观念，提高政策水平，遵纪守法，加强团结，在思想、业务和工作潜力等方面都能得到锻炼与提高，不断充实自身，使得学生拥有自主学习和适应性。

写报告的目的和意义篇三

(4) 让自己逐渐完成从学生到社会工作者的过渡；

(5) 培养综合运用知识解决实际问题的潜力，培养实事求是，严肃认真的科学工作态度。

(6) 理论与实际相结合，解决工程上遇到种种的问题，并从中总结经验教训，进一步的提升自身能力，为以后的发展奠定基础。

(7) 提高自己的管理能力和处事的应变能力。

通过顶岗实习，拓宽了我的知识面，增加感性认识，把所学知识梳理归类，不断进行总结纠正。

增强了从书本学不到的人际交往能力，语言表达和沟通能力，并了解到当前工程业的现状和发展前景和随着时代发展的最新动态。通过顶岗实习，极大的激发了我向实践学习和探索的积极性，为今后从事的工作打下坚实的基础。

3、零距离的亲身感受企业文化和精神所在，实践出真知，事实雄辩的解释了许多过去我不理解，不明确的问题，更加坚

定了自己的选择，明确了为之不懈奋斗的理想和目标，在今后的工作和前进道路上，以信仰和理念为精神驱动，扎扎实实，兢兢业业，拼搏进取，在自己的岗位上不断做出新的成绩。

写报告的目的和意义篇四

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。

一、实习目的与意义

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、通过实习做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理打下基础。

4、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。

5、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。

二、实习单位与岗位

（一）实习单位介绍

广州中央海航酒店是一家四星级涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口-交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动提供了便利的条件。2015年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋—感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，最好的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

（二）岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层（面）的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实习内容与过程

在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实习。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实习。在实习前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实习，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，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，酒店特别安排了保安部的主管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。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四星级的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能翻过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，既要纪录并上报主管。在客房部实习必须要有极强的安全意识，要知道最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。10月15日，是广交会的第一天，也是我真正上班的第一天，我的心情既兴奋有紧张，我对自己充满信心，我会努力做到最好。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们面对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接

初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮助的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的责任感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“good morning, sir!”一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，而且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自己的英语能力不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是下午三点半至夜晚十二点，每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到下午三点半。每天六点钟起床，虽然是早了点，但自己也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每天帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味，但是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实习我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实习让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实习中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感谢领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与建议

（一）提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。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。广州中央海航酒店也应该跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。

（二）建设酒店文化

酒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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒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。

五、实习收获与体会

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，与他人相处的人生哲学。我最大的收获有以下几点：

（一）服务意识的提高

（二）服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实习，使我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。

（三）英语水平的提高

（四）发现问题、分析问题、解决问题的能力不断提高

在工作中不断的提升了自己的观察能力，从刚开始的懵懂到现在走进客房什么样的人有什么样的要求的预测能力不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至可以适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断

提高自己在工作生活中的处事能力。

几句简单的英语与客人交流，很多情况都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

通过这个月的实习，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。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升一天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实习生活并非学校生活那么的单纯，老师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实习，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧！

学校的学习生活转眼已经过了两年，通过两年对专业课的学

习以及对相关专业的了解，我越来越感觉到实习对于管理专业的重要性。虽然书本上的知识掌握起来感觉很容易，但要运用在实际工作中还有很多困难，有很多新知识是在课堂学不到的。为了巩固学校学到的理论知识，将理论与实际相结合，我于2015年3月在天津碧桂园凤凰酒店单位进行实习。在实习过程中，我努力学习和专业有关的各种新知识，虚心请教周围的领导、同事，不断提高自己在专业方面的技能。经过一段时间的学习，我已经初步了解酒店工作的具体流程，熟练掌握酒店管理的相关软件和酒店工作的各种规章制度。通过与领导和同事的交流，我不仅学到了更多的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对前景充满信心。

一、实习时间、地点、职务

2015年3月于天津碧桂园凤凰酒店前厅部担任前台接待工作

二、实习内容

（一） 实习过程：

经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入天津碧桂园凤凰酒店单位。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提升。在学习过程中，我熟练掌握了中软酒店管理软件的使用，巩固了理论知识。

具体工作内容：

前台接待工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件。

a)检查仪容仪表，合格上岗

b)查看每日活动报表

c)阅读交接-班本，口头、书面交接，并签字认可

f)整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料

g)检查电脑和打印机是否工作正常

h)热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续

i)查看当天预离客人欠费及退房情况

j)将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

m)应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱

n)随时与下班同事取得联系

（二） 实习收获：

1 计算机在酒店管理中的应用随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率得完成工作，减少错误发生率。

（1）、国内外饭店计算机系统应用大体分为两类

全电脑化管理系统；局部电脑化管理系统

(2)、饭店前台计算机管理系统

(3)、饭店后台计算机管理系统

电脑化能源管理系统；电脑化财务管理；人事工资管理系统；物资库存管理系统

(4)、我国饭店电脑化未来发展趋势

总经理领导的一个重要部门，财务部的机构设置决定了财务部的特殊地位。从实践中我深深体会到这种财务机构设置的好处是：

其一，可以建立相应的职能机构和组织体系，以协调管理人员的日常工作；有利于节约和调动人力、物力、财力；统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作进行，充分发挥财务与会计的“反映和监督”的职能。

其二，采购部与仓库直属财务部，便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：

1)、有利于酒店采购成本的控制。酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店内对采购成本确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个“采购申请单”一定要充分调查，最后由财务总监决定，对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价。采购价格不会由采购部门和供应商说了算。

2)、有利于调控成本率。餐饮部成本率高低如何变化与采购部进货价关系密切，如果发生餐饮成本率异常，财务部门就可以立即采取行动，降低采购品种和质量，从而调整到适当的价格和成本率。

3)、采购部直属财务部除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮情况的发生。

其三，设置专职的日审与夜审。我国加入wto多年来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员（日审）和夜间稽核员（夜审），由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。

其四，餐厅和其他收银由财务部管理，收银员不直接同客户接触；通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。

其五，总出纳集中管理酒店资金的统收统支，国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，“现金是金”的理念，深入人心。内部控制程序严谨又十分清晰。财务部对库存现金（含银行存款）要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点人是由日审（稽核）进行的，目的是保证库存现金的安全和合理使用。按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、主管领导、财务经理、财务总监和总经理的审签同意，对总经理的开支，财务总监审批后还要报上级主管审批。缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，都必须通过“采购申请单”一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购

业务，经财务部的验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，更不可能做到天天盘点，天天编制现金流量表，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买。而后总经理签字后即可到财务部报销支款，中途甚至不必验收。

另外，通过健全财务管理制度，达到营业收入控制的结果。控制是管理的基本职能之一，酒店销售收入控制是酒店内部财务管理的重要部分。由于营业收入控制环节中涉及岗位多，包括酒店服务员、收银员、房务中心、厨房、酒吧、前台、稽核员等多个岗位。要想搞好酒店收入控制，必须明确各岗位权限且协调统一，才能达到良好控制效果。同时，酒店空间广、人员流动性大，顾客类别不一，酒店顾客中有当地客人、团体客人、有住店客人、非住店客人之分，而且这些客人层次各异，造成控制难度加大。酒店服务项目多，价格差异大，计价工作量大。仅酒店餐饮服务项目包括食品、菜肴、酒水饮料、香烟等上百个品种项目。再就是酒店收费打折有不同的标准，包括各种折扣、免费应酬接待、住店奖励、最低消费、计时消费以及成人价、儿童价等多种价格形式，结帐方式呈多样化。因此，酒店收入控制应依据这些特点，结合本酒店现实情况，研究制定最佳措施加以控制。

营业收入控制的同时，因成本费用直接影响酒店的利润，是现代酒店管理工作的一个重要环节，是财务管理不容忽视的问题之一。在激烈的市场竞争中，要不断降低成本费用，提高经济效益，增强竞争优势，就必须转变成本控制观念，扎扎实实认真做好成本控制工作。

总之，一个健全的财务机构对于现代酒店是至关重要的。财务系统健全了，才能使酒店进入一个良好的循环模式，为酒店发展营造一个良好的空间。

三、总结与感想

（一） 经过这一段时间的实习，我对我的工作做出了如下总结：

3、无规矩不成方圆——开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快地融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

（二） 实习感受

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对一个刚从大学校门迈出脚步进入社会的大学生是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好地服务社会。

实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节！一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

四、专业展望

经过实习，我感觉我更加深了对本专业的理解，也使我能够更好得运用专业知识。并且了解到本专业还有很大的发展空间，我所掌握的知识还远远不够，要达到我心中所想要达到的目标还有很长的路。实习只是工作的前奏，在工作中更好得发挥自己的才能，取得更大的进步使我今后要努力追寻的目标。作为新世纪的大学生，我应该表现出大学生所应该具有的能力和素质，在工作岗位上严格要求自己，不断提升自己，使自己永远走在专业的前列。

随着社会的快速发展，当代社会对我们即将毕业的大学生要求越来越高，对于我们而言，为了能更好地适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快地融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，我们管理系为我们11级和12级的同学安排了此次顶岗实习。

实习单位：浙江慈溪香苑大酒店

实习目的：理论联系实际，更好地巩固和提高学生在学校所学的相关

知识，培养我们的基本工作技能，提高我们的处理实际问题的能力和了解一些关于服务实操的主要内容。

实习时间：2012年01月01日----2015年02月25日

实习地点：浙江省慈溪市香苑大酒店

实习岗位：酒店客房服务员(值台服务 会议员 文员 清位服务)

实习内容：

单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等等都必须在三分钟内完成。先甩单，一般要求一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接着是给床包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求不能让床单和床垫之间有空隙，并且最重要的是床角必须包成 45° 与 90° 否则床单将不能保持平整，简而言之，也就是徒劳无功。然后开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，要求被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

理过程中都需要认真对待。打扫过之后要拖地。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上。另外，每位工作人员都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

除此之外，我还学习了会议员的工作职责即负责整场会议的圆满完成，当然还有作为文员的一系列工作要求等。

实习收获：

（一）突发事件应变能力提高

在客房部工作，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，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，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，对于我来说又是另外一个考验。

（二）服务技能的提高

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，我们也提高了工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

（三）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，应变能力都得到了不同程度的提高。

实习体会：

实习让我们对社会有了新的概念，让我们觉得这个社会是如此的复杂，有时会让人感到身心疲惫。在酒店实习期间，我变得成熟与老练，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的稚嫩，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去看，去感受，去磨练。我没有和家里人讲，自己实习具体是做什么的，我怕他们知道会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了许多，我就把实习当做是体会社会和品读人生。从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事故，积累社会经验和处事之道，了解人际关系的复杂化——尔虞我诈和勾心斗角，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到光明的一面，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，我想这也是一个人进步的前提吧！

对实习的意见和建议

（一）对学院的建议

1、提高实习生的生活补贴

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到几元钱一个钟，而且有些还是无偿加班，导致有些同学很不情愿地加班。建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费。

（二）对酒店的建议

1、酒店的工程问题

在这次实习中，我们当中有许多学生做的非常优秀，但是我们实习生却没有像老员工那样得到肯定。所以建议酒店评奖应该采用管理层考评和实习参与的形式，做到公平公正，让实习生实习得更有激情更有意义。

实习期结束了，每个同学都有自己难忘的故事，两个月的时间是短

暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气氛真好，没了利欲之争，没有了上下级的分别，老师的谆谆教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，此次实习让我对社会有了新的概念，两个月里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，调养生息，重新整理自己，重新整装出发，迎接真正的就业。最后，感谢酒店，感谢老师让我有了这样一次难得的实习经历，谢谢你们！

酒店管理专业

博

2

013年03月03日

酒

王

酒店客房实习报告

系别：管理系 专业：酒店管理 班级：酒店一班 学号姓名：
王博

写报告的目的和意义篇五

我局按照《县__年年乡镇综合项目实施方案》要求，积极开展乡镇综合农业项目建设，现将1-4月工作开展自查情况汇报如下：

一、工作开展情况(一)加强组织领导。成立了县农业局__年年乡镇综合农业项目建设工作领导小组，由党组书记、局长任组长，其他班子成员任副组长(分管项目的副局长为专抓副组长)，相关股站室负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在局计财股，由计财股股长兼任办公室主任，具体负责全局乡镇综合农业项目日常工作。多次召开相关工作会议，对我局负责的22个项目进行了安排部署，将每个项目计划分解到责任单位和责任人，切实加强项目建设工作的组织领导，把乡镇综合农业项目建设工作摆上重要议事日程。(二)抓好前期工作。积极与项目乡镇村联系对接，搞好项目开展的前期准备工作。22个项目均已完成项目勘查设计和资金预算。截至4月底，已落实22个项目建设资金1197万元，其他12个乡镇综合农业项目正在规划中。

(三)加强项目管理。落实项目招投标管理、安全管理、资金管理、工程质量管理等制度。严格执行“项目设计、财政评审、招投标、施工、审计结算、报账”等项目建设相关程序；加强项目资金使用情况跟踪审计，确保资金使用安全高效。

未出现1起阻工、偷盗、群体上访等事件。并按要求及时上报项目进展情况和重大情况。

二、存在的主要问题和下步打算(一)主要问题。

一是项目前期工作周期长，影响了部分项目审批速度；二是项目资金到位较慢，影响了部分项目建设进度；三是农业项目季节性强，对项目建设进度也影响较大。

(二)下步打算。

一是抓进度。进一步加大协调服务力度，集中协调解决项目实施过程中存在的困难和问题，确保项目按预期进度安全施工，早日投产达效。

二是抓管理。进一步加大项目监督检查力度，加强对项目资金的管理，提高项目建设质量与效益。

三是抓环境。努力提升社会各方面关心支持乡镇综合农业项目建设的自觉性，营造更好地项目建设环境。