酒店大堂经理工作概述 酒店经理实习报告（模板6篇）

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店大堂经理工作概述篇一

x酒店□x酒店坐落于x区x开发区。地理位置优越，交通方便，45分钟的车程至x机场，15分钟的车程至x机场。毗邻商业区，地铁一号线可达市中心各繁华商业区。酒店四周环境幽雅，是商务人士的理想选择之地。

二、实习时间

三、实习岗位介绍

就读于学院的我在学习了3年多的理论知识后，终于有踏上社会进行实习的机会了。我于2020年x月28在学校的安排下进入x大酒店实习，三个月先后在前台和商务中心进行学习□x月x号抵达酒店，和酒店负责人见面，办了一些相关手续。

x月x号上午开始进行基本的培训和员工手册的学习，并进行考核。酒店负责人带我们参观酒店，了解各个部门，下午进行工作安排，我被分到了前台，主要负责收银，随后前台经理带领我们了解我们工作的地方，并带我们去制服房领工作服。

x月x号开始进行收银工作的简单培训，直到这时才了解收银

工作的主要工作内容和职责，说实话当时我比较害怕，收银员工作不累但得万分细心，因为收银工作直接和钱打交道，不容一丝马虎。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，基本上都是从这里开始的。

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，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，而是选择他们最先接触的部门－－前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。

x月x号我开始正式在前台工作，我作为实习生只是看前辈们如何操作，并认真做好笔记，一个星期之后慢慢对工作有了一定的了解。起初我并不敢和客人接触，因为害怕出错，自己也明白应该亲自操作才能学到更多的东西，但总是不能说服自己，收银工作需要更谨慎，更多的吸收经验，迅速成长。后来终于在前辈们的帮助下开始实践操作，虽然经常出错，不过学到的东西越来越多，半个月后，我已经基本熟悉收银工作的流程，并顺利帮助客人退房，兑换外币等。每天带着疲惫的身子回到宿舍，躺下就再也起不来了，浑身酸疼得发软，腿脚发胀的社会奠定了基础。

四、实习收获

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之

一，是它的生命线。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，为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯;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

经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。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、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

五、实习体会

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

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饭店的组织构架和业务经营，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、实习与未来的就业

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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

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。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。

酒店大堂经理工作概述篇二

实习时间□x月至x月

实习单位□x市饮食娱乐有限责任公司

实习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。主要实习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，本站保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在实习期间，我大致的工作范围包括：

(1) 维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明;

(2) 妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量;

(4) 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务;

(5) 每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况。

(6) 大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，本站还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识;熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力;具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了

这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，祢补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。” 从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

常言道：工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。

酒店大堂经理工作概述篇三

实习时间□xx年x月至x月

实习单位□xx市xx饮食娱乐有限责任公司

实习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。主要实习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、

服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，本站保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在实习期间，我大致的工作范围包括：

（1）维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明；

（2）妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量；

（3）处理客人投诉，协助公司领导和有关职能部门处理在公司内发生的各种突发事件；

（4）解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务；

（5）每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况。

（6）大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，本站还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识；熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力；具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作

中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，祢补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

常言道：工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。

酒店大堂经理工作概述篇四

工作内容：配合大堂经理做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单，向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品，向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

第一、做好这个岗位需要全面的银行业务知识。

我的带教老师是说，这个岗位接触的业务知识覆盖面可能是最大的。首先要熟悉银行的柜面业务。象我们熟知的存取款这些现金业务就属于柜面业务，包括对私人民币储蓄柜台、外币柜台□vip柜台、个人理财服务柜台、企业出纳柜台、自主银行等。

其次，要熟悉银行的中间业务。例如基金就属于中间业务，另外还有保险，国债以及各种信托产品。

第二、这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位的资格能力的重要原因！作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介.就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金；各类中长期的国债；各种分红型的保险；以及人民币和外币的信托理财计划等。

第三、岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

在日常的营业大厅，往往有几十上百的客户，难免会发生摩擦（多指和银行），这时就是考虑岗位能力的时候了。当天中午，银行大厅内的叫号机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，再加上天气有热，顿时大厅一片里混乱，埋怨声充斥着整个大厅。带教老师快速地走到人群中，非常和谐的向客户解释，目的是维护好大厅的秩序。说，有时还会遇到

个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

第一、未来需求很大

随着银行服务的扩张，对私业务成为中资银行的关键发展方向(国外的各大银行早以有了几十年的经验,所占银行的业务收入比重很大)。由于服务网点迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。然而，能够从事这类岗位的现成人才非常紧缺,各类银行间只能通过相互挖人才能暂时填补空缺。就拿交通银行来讲，全市100多个网点,现有的大堂经理远远未达这个数，如果加上四大国有银行(中,农,建,工)的近20xx个服务网点,整个银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从助理或者更低的岗位慢慢培养的。因此，如果你想进入金融业，可以先行进入交行的大堂经理助理岗位见习，通过在6个月见习期，开始自己新的职业生涯。

第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历,对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的,尤其是想从事证券,保险,期货以及信托工作的学员.银行是如今中国资本市场上的老大,所占的比例是最大的,有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的,就劳动力市场而言,这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会!

就拿我来说，一开始面对客户的最大障碍就是“紧张”，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，如果空的时候，还会觉得很无聊，如果忙的时候，又会感觉累得不得了。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见

习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

我被安排在客户服务部工作，主要在柜台跟着xx学习。我从以下几个方面来介绍下我的实习生活：

首先，每天早晨8：30之前到公司，8：30---9：00晨读，主要在大户室读报，有《中国证券报》、《证券时报》等。主要了解国家的宏观经济政策、财经要闻、以及证券市场最新信息，如上市公司信息披露等公告，主要是分析市场热点和读一些股评。

其次，晨读结束后，我就开始忙着准备下前台开户要用的东西，因为前台主要的工作就是开户，再加上现在的股市一直牛得要死，导致越来越多的人热衷于炒股，于是开户的人变得异常的多。开户是证券公司最一般也是最基础的业务，因此对于开户流程，我们都要进行详细的了解和认真的学习。下面就简单的介绍下个人开户的流程：

2、填写开户资料并与证券营业部签订《证券买卖委托合同》；

大堂经理实习报告

银行大堂经理述职报告

大堂经理辞职报告

酒店大堂经理述职报告

关于大堂经理述职报告

酒店大堂经理辞职报告

银行大堂经理年终述职报告

银行大堂经理年终述职报告

银行大堂经理辞职报告范文

实习大堂经理个人简历模板

酒店大堂经理工作概述篇五

我们实习的单位:蕉叶泰国餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

北京蕉叶饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

北京蕉叶饮食有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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。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20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

蕉叶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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

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。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，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。北京蕉叶饮食有限公司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，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，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，我发现泉州太子酒店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。

四、总结

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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

以上就是我此次社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

酒店大堂经理工作概述篇六

实习时间□20xx年9月至12月

实习单位：上海市闵行饮食娱乐有限责任公司

实习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。主要实习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。

大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，本站保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在实习期间，我大致的工作范围包括：

（1）维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明；

（2）妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量；

（4）解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务；

（5）每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况。

（6）大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，本站还是监督公司工作质量的“法眼”。

大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识；熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力；具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大；我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的`匮乏。

实习结果：实习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足。

从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，祢补自己的不足。实习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

常言道：工作一两年胜过十多年的读书。三个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次实习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。以上是我的实习报告。