

# 酒店管理专业认识实习报告(实用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。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。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店管理专业认识实习报告篇一

实习单位：桂林宾馆。

实习时间□xx年7月19日至xx年8月20日。

实习内容：餐饮部中餐厅服务员。

xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20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，我被分配到桂林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桂林宾馆，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。

我们实习的单位桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，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3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的餐厅，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工数名，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3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星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大多数客人都是外国人，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桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

### 1、各项规章制度落实不是特别到位。

所有高星级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。桂林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，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，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。

### 2、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。

### 3、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。

### 4、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。在一个月实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心，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。

### 5、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。

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

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

## 酒店管理专业认识实习报告篇二

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

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
- 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、9：00d班接班

4.1d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

# 酒店管理专业认识实习报告篇三

## 酒店财务部实习报告(一)

已经迈进一个新世纪。我们财务部也有了一个全新的开始，人员结构有较大的调整，基本上都是新人、新岗位，带队的任务落在我的肩上。我们都感到担子重了、压力大了，但是我们没有畏缩，在领导的正确引导和各部门的大力支持下，凭着责任心和敬业精神，我们逐步成熟起来。为了进一步的发展和提高，我觉得有必要对这半年多的工作做一简单的回顾。

一、作为非盈利部门，合理控制成本(费用)，有效地发挥企业内部监督职能是我们上半年工作的重中之重。

年初，为了加强会计基础工作的规范性，完善公司的管理机制，财务部制定了新的《管理细则》。细则中对借款、费用报销、审核等工作程序作了详实的解释。我们通过对细则的学习、讨论，把各项条款逐一与实际业务联系在一起，找问题找漏洞，并反复消化、严格把关。在出纳环节中，我们强调一定要坚持原则、不讲人情，把一些不合理的借款和费用报销拒之门外。在凭证审核环节中，我们依据细则中的规定，认真审核每一张凭证，不把问题带到下个环节。通过这半年的实践，我们的工作取得了显著的成效。数字是最有说服力的，在销售额与上年同期基本持平的情况下，三费(管理费用、销售费用、财务费用)却比去年同期下降了20.8%。通过实际工作，我们都深刻的意识到加大成本控制的力度，尽快推出相应制度的必要性。

二、财务部每天都要接触大量的数据和枯燥的报表，但大家以苦为乐，从来没有怨言，工作干得有声有色。

为了提高员工的荣誉意识，针对公司出台的工资考核制度，

我们相应地制定了内部员工工资考核方案，由部门经理依据员工的岗位描述对其平时的表现进行综合评判并作为参考递交会计主管。考核制度的实行有效地调动了大家的积极性，充分发挥了企业的奖励机制，合理地利用了人力资源。

三、为了更好的与部门沟通，我们在完成本职工作的同时，发扬协作精神，积极配合总经办顺利完成了2000年工商年检的工作，为随后通过企业贷款证年审做好了铺垫。

为了配合物流中心录入费用，我们及时、准确地编制会计凭证并做好凭证传递、汇总工作。为了更好地核算营销部门的盈亏，为公司完成销售计划提供依据，我们及时记录每一笔到款，准确记录货款的清欠并周期性地与营销人员的往来帐进行核对，并做到营销、财务、物流中心数据口径一致。

四、为了培养自身的综合能力，取人之长、补己之短。我们定期进行小组讨论、学习企业会计制度，大家互相交流心得，熟悉各岗位的工作流程，把问题摆在桌面上。由员工转达给部门经理，再由部门经理转达给主管，主管根据汇总上来的意见与建议做出相应的措施。除此之外，我们合理地安排每位员工的外勤工作，让每个人都有与外界接触的机会，做到工作有里有外、有张有弛。

五、在上半年的税务工作中我们克服了许多困难，通过积极参加国、地税局举办的办税人员岗位培训以及查阅大量的财务资料，顺利完成并通过了企业所得税纳税清缴、增值税一般纳税人年审工作。

通过对税务筹划的学习，提高了每月纳税申报工作的质量，并且熟练掌握了统计局、财政局、税务局各项报表的填制工作。

通过总结，我有几点感触：其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧

成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。

反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了会计的监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。随着社会的不断发展，会计的概念越来越抽象，它不再局限于某个学科，在金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域都有所涉及。这就给我们财务人员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

## 酒店财务部实习报告(二)

实习是每一个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

暑假期间，我有幸来到大伯介绍的沈阳宾馆财务部门进行了

为期十天左右的会计实习，学到了许多在大学里学不到的课外知识，也是我本人所学专业以外不相关的知识。以下是本人再实习期间所得到的体会和总结。

贵酒店的财务部办公室人不多。只有几个人。除了财务经理管理外还有两个接触会计和账务的人员也就是出纳和财务员。教导我的事宜财务部经理。她是一个很负责的经理。也是经验丰富的财务经理。刚到贵公司财务部经理就教我看公司以往的会计凭证，教我如何装订制作会计艳阳高照凭证和检查凭证。会计凭证在公司里是起到很重要的作用的，凭证要存放三十年，万一有财务纠纷或者查财务账本或者账务证明，会计凭证都可以派上用场的。

由于本人专业与之并部相符合，也是本人第一次接触会计科目行业，所以我从基本做起，那就是制作凭证，检查凭证数据，给会计凭证封面装订，在审计过程中看到了很多的. 账本账册，也体会到了作为企业或者单位会计人员的工作. 会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性. 每一笔业务的发生，都要根据其原始凭证，一一登记入记账凭证，明细账，日记账，三栏式账，多栏式账，总账等等可能连通起来的账户. 这为其一. 会计的每一笔账务都有依有据，而且是逐一按时间顺序登记下来的，极具逻辑性，这为其二.

在会计的实践中，漏账，错账的更正，都不允许随意添改，不容弄虚作假. 每一个程序，步骤都得以会计制度为前提，为基础. 体现了会计的规范性. 对于登账：首先要根据业务的发生，取得原始凭证，将其登记记账凭证. 然后，根据记账凭证，登记其明细账. 期末，填写科目汇总表以及试算平衡表，最后才把它登记入总账. 结转其成本后，根据总账合计，填制资产负债表，利润表，损益表等等年度报表. 这就是会计操作的一般顺序和基本流程. 另外，财务，审计本身就是比较烦琐的工作，面对那么多的枯燥无味的账目和数字时常会心生烦闷，厌倦，以致于错漏百出，而愈错愈烦，愈烦愈错. 必须调整好心态，只要你用心地做，反而会左右逢源. 越做越觉乐趣，越做越起劲.

在我制作会计凭证的同时，不仅认识了一些银行帐单、汇票、发票联，从而有了更深刻的印象。别以为光是认识就行了，还要把所有的单据按月按日分门别类，并把每笔业务的单据整理好，用打孔压孔机器装订好封面好，才能为记帐做好准备。制作会计凭证休息之余，我还了解到会计是对会计单位的经济业务从数和量两个方面进行计量、记录、计算、分析、检查、预测、参与决策、实行监督，旨在提高经济效益的一种核算手段，它本身也是经济管理活动的重要组成部分。会计专业作为应用性很强的一门学科、一项重要的经济管理工作，是加强经济管理，提高经济效益的重要手段，经济管理离不开会计，经济越发展会计工作就显得越重要。

每天下午跟着公司人员一起下班回家之余，周经理还会给我讲课，让我对会计行业有进一步的认识，让我认识到会计的基本知识，以及会计的基本要素，会计要素准则是指企业在处理会计要素时必须遵循的标准和原则。会计要素也称为会计对象要素，具体包括资产、负债、所有者权益、收入、费用和利润。它们是构成会计核算的基础和基本要素。会计要素准则着重于对各会计要素界定及其分类，以指导会计账户的设置。同而我还了解到更多的会计专业术语，比如借方，贷方，负债，资产，流动资产，利润，固定资产，无形资产，应收预付账款等等之其会计专业术语，每个词都有不同的专业概念以及含义，同时，我还了解到记帐程序，虽说记帐看上去有点象小学生都会做的事，可重复量如此大的工作如果没有一定的耐心和细心是很难胜任的。因为一出错并不是随便用笔涂了或是用橡皮擦涂了就算了，不像在学校，错了还可以用刀片把它刮掉，在公司里，每一个步骤会计制度都是有严格的要求的。

比如说：

1. 写错数字就要用红笔划横线，再盖上责任人的章子，这样才能作废。

2. 写错摘要栏，则可以用蓝笔划横线并在旁边写上正确的摘要，平常我们写字总觉得写正中点好看，可摘要却不行，一定要靠左写起不能空格，这样做是为了防止摘要栏被人任意篡改。在学校模拟实习时，对摘要栏很不看中，认为可写可不写，没想到这里还有名堂呢！真实不学不知道啊！

3. 对于数字的书写也有严格的要求，字迹一定要清晰清秀，按格填写，不能东倒西歪的。并且记帐时要清楚每一明细分录及总帐名称，而不能乱写，否则总帐的借贷双方就不能结平了。如此繁琐的程序让会计人员不敢有一丁点儿马虎，这并不是做作业或考试时出错了就扣分而已，这是关乎一个企业的帐务，是一个企业以后制定发展计划的依据。

除了一般的会计人员，还有一个很重要的人物就是出纳人员，别人一提起出纳就想到是跑银行的。其实跑银行只是出纳的其中一项重要的工作。在和出纳聊天的时候得知原来跑银行也不是件容易的事，除了熟知每项业务要怎么和银行打交道以外还要有吃苦的精神。想想寒冷的冬天或者是酷暑，谁不想呆在办公室舒舒服服的，可出纳就要每隔一两天就往银行跑，那就不是件容易的事了。路途遥远自不必说，仅仅来回的折腾也就够终生受用的了。除了跑银行出纳还负责日常的现金库，日常现金的保管与开支，以及开支票和操作税控机。说起税控机还是近几年推广会计电算化的成果，什么都要电脑化了。税控机就是打印出发票联，金额和税额分开两栏，是要一起整理在原始凭证里的。其实它的操作也并不难，只要稍微懂office办公软件的操作就很容易掌握它了。可是其中的原理要完全掌握就不是那么简单了。

## 酒店管理专业认识实习报告篇四

20\_\_年假期，在政管系多名老师的努力联系下，我们\_\_级旅游、酒店管理专业的\_\_名学生有幸进入\_\_宾馆，进行我们为一个月专业实习。我班近\_\_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\_\_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\_\_宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

## 一、准备工作

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——\_\_宾馆是一所成立于\_\_年的老牌\_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\_厅、\_厅和\_厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行\_名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。\_厅是\_\_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\_\_人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

## 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\_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\_个半小时和晚上\_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。

### 三、心得看法

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\_\_宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

### (1) 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。\_\_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\_\_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。

### (2) 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\_%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。

### (3) 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。

### (4) 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。在一个月实习过程中，我发现\_\_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。

#### 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。

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

### 酒店管理专业认识实习报告篇五

东莞xx大酒店

20xx年1月—20xx年8月

怀着激动的心情、对实习的渴望和对工作的期待，我们如期到达目的地——东莞xx大酒店实习。对我们来说，酒店、实习都是新鲜的，实习的收获也是我们无法预想的。下面将我的实习分成四步来介绍：

作为东莞xx[]虽然其貌不扬，但沉稳中带着贵气，在经济高速

发展人文气息却跟不上的厚街来说，确是很有些出类拔萃。带着对工作的渴望，我从一个个擦肩而过的路人走进来。这扇门有点难推。自诩为国际著名酒店管理集团管理的xx□一直以五星级为标准，我每天在办公室、酒店各部门游走，来发掘他的魅力。

文化是一个企业的精髓。喜达屋关爱确实给我惊喜。现代化的社会组织越来越提倡人性化的管理，“以人为本”的思想已经在中国毫无疑问的确立。自从这个酒店实施喜达屋关爱以来，每一天都有不同的东西在改变，员工的微笑增加了，也更体贴客人和同事了。虽然现在越来越落入俗套，有的人说“说的比作的好”，但我不敢想象，要是没有喜达屋关爱，这个酒店和普通酒店有什么区别。喜达屋关爱已经给他的员工创造出了一种氛围，其创造的企业文化远远大于他的自身价值。

在高层中，六西格玛广为实施，六西格玛更是一个好东西。开源节流，减少不必要的浪费。

为了培养他自己的专业酒店管理人员，还专门开设了“喜达屋关爱管理学院”。喜达屋关爱管理学院认证课程共分四个阶段，分别是□turn 1□员工转型为主管□;turn 2□主管转型为经理□□turn 3□经理转型为行政委员□□turn 4□行政委员转型为gm□□喜达屋关爱管理学院旨在为喜达屋集团属下酒店从内部培养管理人员和接班人，每一个课程认证过程都非常严谨：在每个课程前，学员将与自己的直线经理面谈并签订行为表现合同，在培训结束后的第30天，60天，90天，直线经理与员工分别就行为表现合同进行三次会议，确认学员是否在合同规定的行为表现方面有所进步。一旦学员考试成绩达80分以上，并顺利通过三次行为表现合同会议，即获得该项课程的结业证书。

喜达屋集团在设计 and 推行喜达屋关爱时考虑到了两个基本方面和六个表现：两个基本方面是，了解顾客和了解竞争对手；

六个表现是，顾客经历，闪光时刻，表象，行为，交谈，准备。给顾客提供明星经历的步骤如下：首先，要了解我们的顾客；在此基础上，进一步了解我们的竞争对手；接着，描述我们将给顾客带来的明星体验；然后，描述我们顾客的旅程，从开始到结束，列出我们的闪光时刻；接着，列出在每一个闪光时刻，我们在表象、行为、对话如何做；最后，准备提供我们的明星服务。

以上就是我对这个酒店以及他的管理集团的了解。

经过三天的入职培训，使我们大家对这个酒店都有了初步的认识和了解，最后是按着我们大家的意愿进了不同的部门。当大家分了部门之后，很偶然的一个机会，人事部的负责人说厨房需要一个秘书助理，谁要愿意的话就报名，再另行安排时间和行政总厨面试……经过面试我也如愿以偿的做了厨房文员，那激动的感觉我至今仍记忆犹新。