

# 酒店实训软件报告 软件实训报告(汇总5篇)

“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。通过报告，人们可以获得最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 酒店实训软件报告篇一

### 一、实训目的：

通过对java语言□sql数据库的应用以及sql语言的复习和锻炼，并且通过使用myeclipse开发平台设计管理项目，以达到充分熟悉开发平台及应用设计。同时掌握并实践软件项目设计规范及其开发流程：需求分析、概要设计、详细设计、代码编写等，以便提前适应软件公司开发流程、环境和工作要求。

### 二、实训内容：

1. 项目：（“网”）
2. 完成(用户注册、登录、列表、购物车、删除、修改)等功能
3. 数据库设计□sql应用
4. 项目实战

### 三、实训总结：

转眼间实训已过去一段时间，之前的兴奋、喜悦如今已经让我熟悉，在实训的每一天都会让我有成为一名真正的财富者拥有的冲动。也许，在这期间不一定会让一个人有着翻天覆地的变化，但变化就是这样一点一点产生的。通过这一期的实训，虽然倍感折磨，但是收获却是很大的，学习中我不但有了学习成果的喜悦，而且自己也日渐成熟，有种说不出的喜悦。

职业中崭露头角，除了要有过硬的理论知识，健康的体魄之外，还必须具备良好的心理素质，是自己在以后的途中无论经历什么样的困难，都立于不败之地。通过实训老师的课堂讲解与企业文化标准的培训，使我加深了对自己专业的认识，从而确定自己以后的努力方向，要想在短暂的实训时间内尽多的学到东西，就需要我们跟老师或同学进行良好的沟通，加深彼此的了解，只有我们跟老师多沟通，让老师更了解我们，才能更真切的对我们进行培训工作。由此，班级的文化“共享”就在生活中慢慢形成了。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行！”在这短短的时间里，让我深深的感到自己在实际应用中所学来专业知识的匮乏。让我真真领悟到“学无止境”这句话的涵义。而老师在专业认识周到中所讲的，都是课本上没有而对我们非常有实际意义的。这又给我们的实训增添了浓墨淡彩的光辉。我懂得了实际生活中，专业知识是怎样应用与实践的。在这些过程中，我不仅知道了职业生涯所需具备的专业知识，而且让我深深体会到一个团队中的各个成员合作的重要性，要善于团队合作，善于利用别人的智慧，这才是大智慧。靠单一的力量是很难完成一个大项目的，在进行团队合作的时候，还要耐心听取每一个成员的意见，是我们的组合达到更加完美。

虚心请教，从别人的身上真的能学到自己没有的东西，每一次的挫折都会使我更接近成功。还有学会了在工作中与人的合作与交流，同乐同累，合作互助，这是团体的精神，也是必须学习的东西。

经过之前的学习，对程序设计有了一定的认识与理解。在校期间，一直都是学习理论知识，没有机会去参与项目的开发。所以说实话，这次实训，软件项目开发对我来说是比较抽象的，一个完整的项目要怎么分工以及完成该项目所要的步骤也不是很明确。而经过这次实训，让我明白了一个完整项目的开发，必须由团队来分工合作，并在每个阶段中进行必要的总结与论证。

一个完整项目的开发它所要经历的阶段包括：远景范围规划和用例说明、项目结构和风险评估、业务功能说明书、详细设计说明书、代码实现、测试和安装包等等。一个项目的开发所需要的财力、人力都是很多的，如果没有一个好的远景规划，对以后的开发进度会有很大的影响，甚至会出现预定时间内不能完成项目或者完成的项目跟原来预想的不一样。一份好的项目结构、业务功能和详细设计说明书对一个项目的开发有明确的指引作用，它可以使开发人员对这个项目所要实现的功能在总体上有比较明确的认识，还能减少在开发过程中出现不必要的麻烦。代码的实现是一个项目开发成功与否的关键，也就是说，前期作业都是为代码的实现所做的准备。

必须要有事先对文档进行可靠性报告，功能说明书，详细设计说明书等的编写和一些风险评估的编写的能力。

除了图书馆，最能让我感觉到身在大学的就是实训机房，在匆匆过去的两个月内，我往返于实训机房与宿舍之间，使我享受了一个充实的学习时期，让我感受到了大学的魅力，对自己充满信心，对大学充满信心，以积极的心态迎接明天挑战。

实训中要求有扎实的理论基本知识，操作起来才得心应手，我这时才明白什么是“书到用时方恨少”。这就激发了学习的欲望。“学以致用”，就是要把学来的知识能运用到实际操作当中，用实践来检验知识的正确性。我想，这是实训的

最根本目的。

最初在实训时自己就有一些不自信，但随着项目的进展，我慢慢的找到了自己的位置，找到自己的目标，虽然自己与好的同学还有差距，这也给了我很大压力，但是我相信没有压力就没有动力，所以在整个实训过程中我都在不断地努力。

实训期间让我学到很多东西，不仅在理论上让我对it领域有了全新的认识，在实践能力上也得到了很大的提高，真正的学到了学以致用，更学到很多做人的道理，对我来说受益匪浅。我意识到自己知识的缺少，这激励我在以后的学习、工作、生活中要不断了解信息技术发展动态以及信息发展中出现的新的技术。

时又不伤害其他的队友的面子，这些在我的实训生活中都有一些体会。可是说，第一次亲身体会理论与实际相结合，让我大开眼界。也是对以前学习的一个初审吧，相信这次实训多我以后的学习、工作也将会有很大的影响，在实训的这段时间里这些宝贵的经验将会成为我以后工作的基石。

作为即将毕业走出校园的学生，经过3年的在校学习，对程序设计有了一些基本的理性的认识和理解。在校期间一直忙于理论的学习，没有机会也没有经验来参与我们项目的开发，所以在实习之前软件按开发对我来说是非常抽象的，一个完整的项目要怎么来分工以及完成该项目所需要的基本步骤也不明确，通过这次实训让我明白一个完整项目的完成必须团队分工合作，并在每个阶段进行必要的总结和检查。在我们项目的开发过程中我们项目的步骤：详细设计、详细设计review□编码、编码。在项目开发过程中我也深刻的体会到详细设计对一个项目开发有明确的指引作用，它可以使开发人员对这个项目所要实现的功能在总体上有具体的认识，并能减少在开发过程中出现不必要的脱节。

这次实训是对我们学习的一个检验，虽然项目中很多知识我

们在日常的学习中都没有遇到，这同时提醒我：要想成为一个合格的程序员就有具备一种自学能力，在工作中会遇到很多从未接触过的问题，当有了问题时要去解决，在你不断努力，寻找答案的过程中，自己的能力也在潜移默化的提升。有时遇到问题时可能有很多想法但却不知道那个正确，这就让我们不断地去探索，不断地尝试。

## 酒店实训软件报告篇二

实验报告册-20 学年 第 学期 班 级： 学 号： 姓 名： 授  
课教师： 实验教师： 实验学时： 实验组号：

经济管理学院旅游管理专业

2012年5月

旅游管理教研室

实验报告册

饭店软件实训报告

一、实验时间及地点：

1. 时间：第十三周周二、周四晚上和周五的下午和晚上。2.  
地点：四教六楼机房。3. 指导老师：

二、实验目的：

通过饭店软件的实训，让我们对餐饮管理软件进行深入、全面、详细的了解。了解其具体的操作过程、功能、界面，以及前台管理人员具体的工作，后台人员对于一些单据的审核等。

通过实训，再结合已经学习过的理论知识，让我们对饭店的软件有了更深入的认识。由于大多数饭店采用的是这个软件，这样也为我们以后的工作提供了提前训练的机会。同时，让我们了解到自己知识的不足，并在接下来的学习中，不断的加以巩固和提高，让自己得到进步和提高。

### 三、实验内容：

#### (一)前台操作：

当客人有预定或者到店订餐时，需要把必要的订餐信息录入到本系统中，以便以后的操作与管理以及酒店的对客服务。具体操作步骤如下：

1. 登录到本系统中，选择“前台营业”——“前台系统”，然后选择“登录”，输入登陆的账号和密码，即可进入前台系统。

—第2页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. “开台”：选择台号之后，点击“开台”，输入客人预定的必要信息之后，即开台成功。

3. “点菜”：开台成功之后，系统自动进入“点菜”界面，根据客人的需要，适当的推荐，帮助客人完成点菜操作。点完菜之后，立即下单。此时主界面即显示“已开单”。

—第3页—

旅游管理教研室

## 实验报告册

4. 更改价格:有些菜品的价格根据实际情况需要做一些变动,这就需要对菜品的价格进行修改处理。在前台系统的主界面选择“营业管理”——“出品设置”,记住需要修改的菜品的编码,进入修改界面之后,通过编码找到对应的菜品,选择允许改价即可。

5. 知会厨部:当客人的菜点完之后,需要下单到厨房,并且知会厨部。选择需要知会的台号,根据客人的需要,以及必要时都应该为客人提供相应的知会服务。

—第4页—

旅游管理教研室

## 实验报告册

6. 地喱传菜:当客人需要起菜时,就开始为客人传菜。传菜完毕之后,选择全部传完即可,传菜主界面对应的台号的颜色也从“粉色”变为“灰色”,前台主界面对应的台号的颜色也从“绿色”变为“灰色”,即此台传菜完毕——“已上齐”。

—第5页—

旅游管理教研室

## 实验报告册

7. 结账:当客人就餐完毕之后,对客人进行收银,结账。在主界面点击“结账”,选择需要结账的台号,登录进入结账界面。分别进行“打折”、“付款”、“免项”、“收款”操作。根据实际情况,进行相应的操作即可。具体操作如下:

## (二) 后台操作：

首先登陆：打开系统，选择相应的帐套，输入用户名和密码，即登录后台系统。

—第6页—

旅游管理教研室

实验报告册

### 1) 申购单：

1. 先选择“编辑”申购单, 选择“增加”，制作一张申购单。

2. 填写相关信息，然后“选择物品”。

3. 选择“新增物品”。填写好相关物品信息后，选择“新增类别”，还有就是选中“需要申购”，最后保存。如图：

4. 选中“优质牛肉”，点“确定”，即增加了“优质牛肉”。填写好数量和申购价，保存。

—第7页—

旅游管理教研室

实验报告册

5. 对刚才填写的申购单进行审核。选中刚才的申购单，选择“审核”，然后一直点“确定”，最后就审核完成。在“已审核”列表中，就有刚才审核的单据。到此，“申购单”就做完了。

### 2) 采购订单：



1. 新增采购单，选择“增加”，填好相关信息，“选择物品”，选择“优质铅笔”，输入数量，单击保存。“优质铅笔”的采购单便添加完成。

—第8页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. 选择刚才新增的采购单，进行“审核”。一直点击确定，即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

—第9页—

旅游管理教研室

实验报告册

3) 采购收货单：

1. 新增采购收货单，选择“增加”，填好相关信息，“选择物品”，选择“水蛇”，输入实收金额，单击保存。“水蛇”的采购收货单便添加完成。

—第10页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. 选择刚才新增的采购收货单，进行“审核”。一直点击确定，即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

—第11页—

旅游管理教研室

实验报告册

4) 编制退货单:

1. 新增退货单, 选择“增加”, 填好相关信息, “选择物品”, 选择“猪肚”, 输入实退金额, 单击保存。“猪肚”的退货单便添加完成。其中, 由于系统原因, 时间应该统一改为“2006-12-31”, 这样单据才能审核。

2. 选择刚才新增的采购收货单, 进行“审核”。一直点击确定, 即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

—第12页—

旅游管理教研室

实验报告册

四、实验小结:

这次的饭店软件实训内容大致就是这些, 由于时间短, 内容方面不是太多, 很多的内容是我们自己加以了解, 然后进行相关的操作, 不懂的地方, 我们就相互询问和请教。

在实验的过程中, 老师给我们做了指导工作。特别是对大家都不明白的地方, 进行集体的指导和操作演示, 这样我们更容易操作。

实验中, 由于系统的故障, 有些操作无法进行。比如: 前台收银结账的时候, 还有就是后台在单据的审核问题上, 我们要把日期改为2006-12-31, 这样才能顺利通过审核。

五、心得体会:

这次的饭店软件实训实验，让我学会了很多。

首先，这次实验让我了解了饭店的经营运作过程，认识到了饭店软件系统在饭店管理中的重要作用。通过饭店软件的实训，让我对餐饮管理软件有了深入、全面、详细的了解。了解其具体的操作过程、功能、界面等，特别是前台管理人员具体的工作以及运营流程，后台人员对于一些单据的申请与审核等。

其次，同学们在实训的过程中，互相帮助，克服困难，不断的发现问题并解决问题，最后使得这次实训圆满完成，这一点值得发扬光大。

最后，这次实训，让我对饭店的软件有了更深入的认识。通过饭店管理理论和实际软件的操作，让我了解到自己知识的不足。我会在今后学习中，不断的加以学习和巩固，让自己掌握的知识和技能更多。

总之，这些都为今后的工作打下了一定的基础。这一次实训，虽然时间短，任务重，但是我很开心，也都很受益。

—第13页—

旅游管理教研室

实验报告册

考试内容

我的考试内容为：

第36题：请制作一张物品退货单并使其通过审核。（物品名称：铅笔；物品代码：0098）（一）分析说明：

1. 由于铅笔在系统中已经存在，且之前在操作的过程中，添

加过代号为0098的物品，故更名为：优质铅笔，代号为0099。

2. 优质铅笔在系统中库存为零，因此，想要成功的制作退货单并且审核成功，先要采货，再验货，最后才能退货。即按照“申购单——采货定单——收货单——退货单”的步骤进行操作。

(二)具体操作如下： 第一步：单据——申购单

1. 先选择“编辑”申购单,选择“增加”，制作一张申购单。

—第14页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. 填写相关信息，然后“选择物品”。

3. 由于没有优质铅笔，所以选择“新增物品”。填写好相关物品信息后，选择“新增类别”，还有就是选中“需要申购”，最后保存。如图：

—第15页—

旅游管理教研室

实验报告册

4. 选中“优质铅笔”，点“确定”，即增加了“优质铅笔”。填写好数量和申购价，保存。

5. 对刚才填写的申购单进行审核。选中刚才的申购单，选择“审核”，然后一直点“确定”，最后就审核完成。在“已审核”列表中，就有刚才审核的单据。到此，“申购

单”就做完了。

—第16页—

旅游管理教研室

实验报告册

笔”，输入数量，单击保存。“优质铅笔”的采购单便添加完成。

2. 选择刚才新增的采购单，进行“审核”。一直点击确定，即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

—第17页—

旅游管理教研室

实验报告册

第三步：单据——采购收货单 1. 新增采购收货单，选择“增加”，填好相关信息，“选择物品”，选择“优质铅笔”，输入实收金额，单击保存。“优质铅笔”的采购收货单便添加完成。其中，由于系统原因，时间应该统一改为“2006-12-31”，这样单据才能审核。

—第18页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. 选择刚才新增的采购收货单，进行“审核”。一直点击确定，即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

第四步：单据——退货单： 1. 新增退货单，选择“增加”，填好相关信息，“选择物品”，选择“优质铅笔”，输入实退金额，单击保存。“优质铅笔”的退货单便添加完成。其中，由于系统原因，时间应该统一改为“2006-12-31”，这样单据才能审核。

—第19页—

旅游管理教研室

实验报告册

—第20页—

旅游管理教研室

实验报告册

2. 选择刚才新增的采购收货单，进行“审核”。一直点击确定，即审核完毕。最后在审核列表中查看刚才审核的单据。

以上便是这次考试的具体操作过程。

—第21页—

## 酒店实训软件报告篇三

经过这六个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。

我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的

方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

xx凯悦莱温泉会议中心隶属于xx市xx区燃气开发中心，是一家设施完备、功能齐全的准四综合性温泉度假酒店□xx市政府会议采购定点单位。

酒店内设各种规格会议室九间，可满足xx人的会议要求，容纳xx人的会议室，可提供大型舞台、灯光、音响设备、录音录像、幻灯投影□led会标显示、茶歇等各项服务。是您承办各种会议、学术交流、授课培训、大型表演、各种宴会、新闻发布及展览、拍卖等活动的理想场所。

酒店拥有各类豪华餐厅、宴会厅、自助餐厅及贵宾厅，可容纳xx人同时用餐，餐厅以正宗川鲁粤等菜系为主，辅以农家土菜、家常菜等菜品；原材料全部采用绿色有机食品，体现生态健康养生理念。精品烤全鸭，特色焖乳鸽，制作独特，风味新颖，唇齿留香，定会让您回味无穷。

酒店拥有豪华标准间、套间共计xx套，室内装修典雅，提供宽带接入等服务，设施高档齐全，是您下榻休憩的选择。

酒店康乐休闲中心娱乐设施齐备，有温泉游泳、洗浴、演艺、自助。还有二期在建设的网吧、保龄、台球、乒乓球、网球□ktv□健身等项目，可满足您各种休闲需求。

酒店位于xx市生态休闲度假重镇xx区xx镇，东部毗邻亚洲的垂钓园碧溪垂钓园□xx加洲水郡高尔夫球场；南部紧靠xx良乡大学城；西部有天然氧吧上方山国家森林公园、地质奇葩石花洞、银狐洞、仙栖洞，北方小桂林十渡，北方名刹云居寺，人类始祖居住地周口店北京猿人遗址等旅游景点；北部有正在建设中的誉满全球的奥特莱斯超大休闲温泉购物广场，是您旅游度假的好去处。

酒店地理位置优越，交通便利，距xx西客站、六里桥交通枢纽仅x分钟车程，可大大节省您的宝贵时间。

## （一）实习收获

### 1、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。

### 2、服务水平的提高

经过了六个多月的酒店实习，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。

### 3、英语水平的提高

在准四的温泉会议星酒店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对本酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。



## （二）实习体会

### 1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个寒假的时间，但是这和以往打的寒期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。

实习过程中，我们不会因为还是本科在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

### 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。

### 3、实习期与xx会议酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了xx□就要处处维护凯悦莱酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

### 4、实习与就业

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外□xx会议酒店的人才培养制度为我们

提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

### （一）实习想法

初步接触了酒店业和xx会议酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满xx岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

xx会议酒店是一个新生的涉外四酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供送洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们

已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

酒店的xx会议管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

燃气开发公司下属凯悦莱已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

1、酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能

定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场（车站）最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

## 酒店实训软件报告篇四

学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了坚实的基础。

### 二、实习时间和实习单位

#### 1、实习时间

20\_\_年10月31日—20\_\_年01月04日

#### 2、实习单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一

路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五星级酒店，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

### 三、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一名师傅，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八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，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老土而且比较陈旧，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。

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，由希尔顿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。

#### 四、实习岗位与内容

##### 1、实习岗位

餐饮部

##### 2、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

- (1) 酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- (2) 酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- (3) 酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- (4) 酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- (5) 酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- (6) 酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- (7) 参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当

承担的责任、职责范围。

(8) 熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；沽清的品种。

## 五、希尔顿酒店存在的不足

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重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。

### 1、各项规章制度及其落实不是特别到位。

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。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，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，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿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、对餐厅卫生的管理和监督不是很到位。

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。在餐厅实习的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。

## 酒店实训软件报告篇五

学生姓名： 学 号： 专业班级：

通过过去一年的人力理论知识的学习，我对人力资源管理的  
具体模块的运作步骤和程序等都有了初步的了解，但这只是  
基于课本的理论学习，这学期通过人力资源信息系统软件的

实训操作，使我对人力资源管理的六大模块的认识更加深入和清晰，使我在理论的基础上增加了实践的经验。下面是我对此次实训的总结和心得体会。

1、组织管理。该模块清晰的显示组织机构图，组织结构、职能、成立日期、工作范畴一目了然，主要用于企业对组织结构、部门设置或下属单位设置、标准岗位体系的设置和调整的管理。

2、人事管理。该模块记录了公司所有员工的档案，便于领导对员工进行统筹管理，只有最高领导有权使用本功能。领导可以从不同角度对员工进行分类查看，用其所长，避其所短，充分发挥每一位员工的聪明才智。从而达到最佳的用人效果。

助信息。并有效地帮助企业进行人力资源的挖掘。

4、考勤管理。一则能通过权限分配由最终用户进行考勤输入，由关键用户进行考勤校对及工资核算；二则与时间管理一接集成，方便查看及管理。同时，根据所在国或当地的日历，灵活安排企业的运作时间以及员工的作息时间表。对员工加班、作业轮班、员工假期、以及员工作业顶替等做出一整套周密的编排。

5、薪资核算。一是能根据公司跨地区、跨部门、跨工种的不同薪资结构及处理流程制定与之相适应的薪资核算方法；二是与时间管理一接集成，能够及时更新，对员工的薪资核算动态化；三是通过和其他块的集成。自动根据要求调整薪资结构及数据，履行“回算功能”。当薪资核算过程结束之后，员工的有关上一薪资核算期的主数据发生变化，在下一薪资核算期内，回算功能会自动触发，进行修正。工作管理。运用远端考勤系统，可以将员工的实际出勤状况记录到主系统中。并把与员工薪资、奖金有关的数据导入薪资系统和成本核算中。



动。

7、员工管理。制定职务模型。包括职位要求、升迁路径和培训计划，根据担任该职位员工的资格和条件，系统会提出针对该员工的一系列相应培训设计方案，如遇到机构改组或职位变迁，系统会及时提出对应的一系列的职位变动或升迁建议。进行人员成本分析。可以对过去、现在、将来的人员成本做出细节性分析及总评性分析，在此基础上。对相应的成本做出数据化升降趋势预测。并通过集成环境，为企业成本分析提供依据。对于企业人员、组织结构编制的多种方案进行模拟比较和运用分析，并辅之以图形的直观评估，辅助管理层做出最终决策。

8、绩效考核。人力资源管理软件在绩效管理管理方面，主要用于按照企业所设定的考核模式，结合自定义的通用绩效指标，灵活地设计团队或个人的考核方案，并将考核结果分类应用。激发员工工作积极性、保留优秀的员工而建立的考核机制，为高效员工创建晋升机会，让员工尽心尽力地工作，提高工作效率、不断创新。

## 1、高层管理者

作为企业的领袖, 对企业经营业绩和运作状况负有第一责任。人力资源管理软件的使用可以使高层管理者能够认清企业资源运营状况，建立企业运营的战略视角，并寻求最佳的利润机会；更有效地区分业务的优先安排，降低运营成本。

深入的理解财务的战略功效，掌握财务结构，解读财务报表。另外，企业高层可以利用其强大的查询功能，查看企业人力资源管理方面的数据，得到企业实际发展状况，避免决策盲目性。

## 2、中层管理者

中层管理者利用人力资源管理软件可以了解整个公司的运作流程，提高全局和长远策略意识，更好的理解不同决策对总体绩效的影响，从而可以和不同部门达成更有效的沟通。同时，一线主管将提升其策略性思考的能力，以及与下属沟通的技巧。另外，中层管理人员可以从事务性工作中解脱出来，不必花费很多的时间指导下属处理人力资源管理事务性工作，从而节省时间，致力于自己业务工作，创造更多价值。

### 3. 基层员工

体系，帮助员工成长发展。最后，对员工普遍关心自己

工作绩效、工资等方面问题，员工都可以通过人力资源管理信息系统自助查询，可以得到清晰、明确、及时回答，申诉也可以利用系统直接申请，方便快捷。

在老师的耐心指导和同学们的热心帮助下，通过这半个学期的实际操作，使我对人力资源信息系统有了初步的认识，对人力资源信息系统中各个模块的功能流程和具体的操作有了初步的了解，并能独立的完成每一项实际操作。

在这次实训中，我了解到人力资源的招聘、培训、绩效姑那里和薪酬管理并不是独立存在的，是一系列的相关过程，和企业的财政实力和经营状况密切相关的。人力资源管理是站在组织整体的高度上，为组织的目标和员工的目标有效的整合与协调一致而进行的科学管理工作。做好人力资源管理工作，不仅有利于保持企业人力资源长期竞争优势，而且有利于增强领导者的战略意识。

人力资源管理在企业中的定位实现了战略转变：即从传统的功能部门和成本中心变成企业的经营伙伴，从被动解决问题到预先防止问题，从传统的定性和局部的分析到现代的定量和整体的分析，从日常操作到前瞻性的分析预测。可见，在当今社会中，企业要更好的发挥人力资源管理的作用，使每一

位员工能够在合适的岗位上为企业创造更多的价值就要充分利用人力资源信息化管理的高效率、提成本等特点。