

普通酒店人员报告(通用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么，报告到底怎么写才合适呢？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。

普通酒店人员报告篇一

玉壶光转、物换星移。我们带着自信与喜悦走进了充满希望的xx年。回顾过去的一年，所走过的路程，心中感慨万千。因为xx年对于我们工程来说，可算是充满了艰辛与挑战的一年，下面我就把xx年度的工作向在座的各位领导及同事们做以总结与汇报：

一、规范管理，建设过硬的后勤保障团队

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他们在各个方面都有了长促的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。但是因为我们的工程部是后勤部门，所做的工作是很少为人所知的，甚至有些人对我们的工作不以为然，持有偏见，认为我们不是营业部门，不能直接为酒店创效益，只能花钱，为此，我时常告

诫我的员工说：“只要我们努力工作，做到勤俭节约，保障设备、设施完好为客人提供一个良好而又舒适的环境，就是为酒店创效益”，在这种思想指导下使我们的员工对各部门的设备、设施成功的维修了上万次。

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析 and 认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所致，针对这一问题，将怎样解决呢？我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

二、节能降耗，向固有的设备要效益

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光

照度又能把电量降下来呢?经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

降耗：由于客房的小冰箱以全部超过保修期，而每次制冷装置维修都是由厂家更换，全套的制冷装置，成本是160元，那么90多台冰箱要这样下去，是必造成很大的费用，我们的助理工程师诸英春师傅，通过在网上查阅大量的技术资料以冰箱经过反复试验，终于找出问题的关键所在，只要更换制冷片即可解决问题，其成本只需要26.5元，仅此一项，就可节约1万多元。可是厨房的冰箱又给我们带来了新的问题，由于蒸发器泄漏，无法修补。如果因此而报废非常可惜，重新购买则需要几千元，为降低成本，节约资金，我们经过认真仔细的研究决定，用紫钢管制做蒸发器。将其固定在物品架上，既不破坏箱体又增加了制冷量，类似这种情况的冰箱我们修复了三台，为酒店节约资金一万两千余元。

三、发扬团队精神、展示多技能本领

1、在次客房装修过程中，原计划只是进行刮大白和换壁纸但是在实施过程中，却发现很多楼层的棚项都有开裂和起层的现象，特别是8层、9层的棚面已经脱落下来，如果要重新做水泥灰层，则需要有有段时间的养生期，而且是既费人才又费物力。在这种情况下，我们马上向领导请示，并说明如果由我们自己有石膏板吊棚，不但可以省时，还可以在人力上节约一大笔资金，领导经过了认真的研究，最终采纳了我的荐意，还有就是在每层楼装修前，我们工程部负责必须将室内所有的家具全部保护起来，并且把所有的电器设施全部拆除，等装修结束后，再将其全部重新恢复。当时在我们电工少，工期又紧的情况下，我们在工作中不怕苦，不怕累，敢

闯、敢干而得名的小老虎领班王铁岩，带领两名倒班电工，不分白天，黑夜，加班加点，按时完成了工作任务。

2、为了维护我们酒店的劳动纪律，加强院内的保安措施，领导决定由我们工程部负责在后院建一所房屋来做为保安办公室我们接到这个任务后，大家群策群力，各自发挥了自己的特长，只用了六、七天时间，就将保安办公室成功的砌筑起来了，并得到了领导的赞赏。

3、在十月份的消防检查中，消防部门提出了我们油、汽路管线的材料合乎标准，需要进行改造。这了不影响正常营业，必须利用晚市后的时间开始做业。将原铝朔管线全部改为镀锌管线，我们的王铁岩、官子新、丁振忠三位同志，在不影响白天上班的情况下，连续工作了3个通宵，将所有的油、气路管线全部改造完毕。顺利地通过了消防部门的检查验证。

四、上下同心，团结协作，展示应变能力

12月19日这天，酒店的其它工作人员跟平时一样，陆续地走进酒店按部就班，准备开始工作的时候，谁也不会想到，此时，工程部的全体人员早已提前两个多小时到岗，此刻正处于紧张的工作状态中，因为市供电局在几天前就下达了一个因为要进行线路改造，需对铁源酒店以北方路段停止供电一天的通知，时间是12月19日早7时~晚5时当时我们接到这通知后马上向领导进行汇报和请示，为避免酒店的声誉受影响，为体现酒店的人性化服务，酒店领导经过认真研究，决定租用一台发电车来保证酒店各部门的正常营业。但由于所租用的发电车200千瓦的功率难以满足酒店所有设备的用电需求，我们工程部召开了紧急会议，经过仔细地计划和周密的分析，制定了两套应急方案，决定对各部门和一部分的设备限电管制，工程部的人员全体出动，分别派专人进行死看死守，并对大家讲明了，如果稍有疏忽，有较大的电流使用，就会造成直接经济损失或发电车因满负荷超载而停止发电。不但烧毁发电车，还会使酒店瘫痪，蒙受经济损失的严重后果。所

以我们大家一定要听从指挥，各负其责，确保发电工作的顺利进行。但a□b□c三项电流一直处于不平衡状态，尤其是b项，总是特别接近满负荷，我们的人员就分别到各部门不断的进行电流调定。

就这样，在这个上午总算是有惊无险的平安度过，到了下午四点钟，就在规定的送电时间既将要到的时候，大家逐渐放松紧张心情的时候，我们又接到通知，由于改线路工作进行的不顺利，停电时间将继续顺延。此时，大家的心情又进入了紧张状态，因为既将要面临的是晚间用电高峰的开始。因此我们马上又召开会议制订了三套应急方案。为了减少酒店的经济损失，经过了更加周密、严谨的布置计划，在对又一部分设备进行停止使用的同时，我们大胆地开启亮化系统，用以制造铁源酒店没有停电的声势，来赢得客源。就这样坚持到了凌晨两点，修改线路的工作才成功的结束了，开始了正式供电，这时我们大家才深深的松了一口气，拖着疲惫的身体离开了酒店。这次发电工作前后经历了18个小时，所停电的时间之久和面积之大，是我们没有经历过的。正是由于各部门的积极配合和我们工程部集体的智慧和力量，才使我们圆满地完成了这次发电任务。

五、xx年中工作的不足之处

xx年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在xx年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

六、xx年工作计划

我们已拟定了在xx年将要计划实施的几个专项工程：

- 1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。
- 2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。
- 3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。
- 4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。
- 5、客房装修期间所有0a房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了！我非常感谢你们！因为是你们的支持给了我自信与勇气！是你们的付出成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

普通酒店人员报告篇二

20__年就要过去了，自从从事厨房地方菜打荷一职以来，辛勤工作，认真对待对一件事，多次被评为集团先进个人，我知道这份荣誉实在是来之不易，心情无比激动，首先感谢各位家人对我的信任与支持。

一、认真总结、吸取教训、把好质量

打荷员的责任非常重大，工作中起着承上启下的作用，与码菜部要协调好，与配菜员要配合好，打荷可以说是饭菜质量的关键，工作容不下一点点马虎大意，我每天必须提前早到

搬餐具、加工半成品，从没有过一句怨言，工作中加班加点努力要求自己，不求，只求更好，从我手中过的每一道菜肴都要做到餐具净、热、口味正、色泽好，就是这样要求着重重复的把着菜肴的一道质量关，从不感到厌倦。

二、厉行节约、相互监督、控制成本省下的就是挣下的

能回收的就回收，能利用的再利用、大料大用、小料小用，边角料可以做职工菜，这是我一直工作以来都遵循的原则，为了能更好的控制好我部的成本，三令五申相互监督、举报、下班我带头检查垃圾桶，地方菜是以本地小炒菜为主。原材料多的大班组，我管好自己，也监督好别人，回收了许多可以重新利用的物品、减少了许多不必要的浪费。

三、爱岗敬业、忠于职守、提高自己

一道成功的菜品离不开全员的共同配合，什么样的菜肴适合什么样的餐具、这都做出了规定。虽然不是专业学校毕业的，但是要想学的准、学的精，就得比别人多下几倍的工夫，我不服输，一点都不气馁，下班到书店买书学习，加班时练习，努力提高自己的业务水平，增强自身素质，争取自己不会被淘汰，不断学习、不断进步。

我一直兢兢业业、扎扎实实的工作在酒店的基层，同时也不断的提升自己的工作技能、技术，先后在粤菜鲍鱼房、粤菜打荷、粤菜蒸锅。就过职。现任地方菜打荷一职，同时我不断在实践中寻找技巧、在技巧中总结经验、在积累的经验中不断的完善自己。在打荷技术已日渐成熟的基础上，我逐渐地尝试掌握其他工作的技能，因为要成为一个部门的骨干只掌握一门工夫还远远不够。

总而方之，不害怕不会干，但怕不去干，不害怕干不好，就怕去捣乱，有付出就有回报，今年有幸又被评为集团先进个人，我感到无比荣幸与自豪，再次感谢各位家人对我的支持、

信任。

无需太多的，说的好不如做的好，在新的一年里，我一定坚定信心，紧紧团结在杨经理为首的领导班子周围，努力、努力再努力，请领导放心，我一定不会让你们失望！

普通酒店人员报告篇三

现在前台有x人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

三、直面不足，追根溯源

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

(1) 微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

(2) 销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

(3) 财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

四、积极改正，弥补不足

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

(1) 加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

(2) 稳定员工队伍，减少员工的流动性；

(3) “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

(4) 提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。这是我20xx年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。作为酒店前台，要面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到受到了尊重和重视。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力服务好客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多询问客人，如果是外地客人，可以向其多讲解当地的风土人情，为其介绍车站、商场、景点的位置。客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和一直盯着客人是不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要保持微笑，客人火气再大，有礼貌的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语。对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的回报。注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于自己的辉煌！

普通酒店人员报告篇四

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的

服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

（前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。）

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

（不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

普通酒店人员报告篇五

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，受益非浅。

一、准备工作

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。

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桂林宾馆的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。

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(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。

转眼间，五个月的实习生活已顺利结束，现在回望一路走来日子，感想、感悟、感动颇多。现就小发一下感慨，记录一下我的难忘酸甜并在的实习生活。

首先，感谢学校给我们提供的这个珍贵的实习机会，使我们相对容易的和社会接轨，将理论运用于实践，给我们提供一个犯错误的机会，让我们更早的认识社会，明确自己的发展方向，更好的提升自我，投入到实习后短暂而珍贵的大学生活中。

怀揣着种种期待，少许激动，我来到了天津一家四星级的酒店。经过简单的介绍与了解以及考核，很幸运我被分到酒店客房部担任客房文员一职，和我期待的更多的与人接触，培养自己应对突发事件的反应力、解决力以及学习更多人身上的闪光点的愿望要求相满足。在这种感谢与幸运中，我开始了我的工作。

期间遇到很多状况，让我收获了很多，认识了很多，学习了很多。通过与客人的交流以及解决客人的要求与问题中，让我意识到了高质量服务的重要性。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，学会了用标准化礼仪礼貌待客，明白了学好外语的重要性。

经过五个月的酒店实习，我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。礼貌是一个人的综合素质的集中反映，酒店更是如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到：口到、眼到、神到。对于客人的要求要尽量帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻

求其它解决办法。

在与同事一起合作学习的实习工作中，我认识到我不只是一名实习生，是和其他酒店员工密切合作的员工。和各部门同事密切合作，维护酒店形象和创造最大利益，不会因为自己是实习生而受到特别的礼遇和其它新员工一样，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。所以要坚强，要独立。

实习生的工作要求我要比较全面地了解酒店的组织架构和经营业务，接触形形色色的客人，同时与各部门的同事进行密切合作与交流。这让我了解到人际沟通、理解、包容的重要性，让我更深刻地了解社会，拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会，融入社会。

实习生活让我认识到我的方向。我将利用实习给我的启发，珍惜最后在校的学习时间，不断提升自我，朝自己的理想不断努力。