

2023年旅游酒店专业介绍 旅游管理专业 本科生青岛府新酒店实习报告(优质9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编帮大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

旅游酒店专业介绍篇一

一、自我管理

通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远，要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说：不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的

感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用

每一名管理者要起到承上启下的作用，要对酒店负责，要监督属下员工工作，确保达到服务要求，给予下属指导，完成实现日常工作目标，解决工作中的问题，指导员工克服困难。管理其实质是尺度，是原则性和灵活性相结合的产物，作为一个高酒店要讲究原则，在某种程度上员工可能会认为缺乏人情味，往往就是坚持原则，才能搞好管理，才能将各项管理工作做到极致，才能为宾客提供各项服务通过在中心大酒店实训学习，我深深感受到，管理还要有公开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且还要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让宾客旅居生活更美好，我们以真心来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到我们的房间，进房间后因为我们是有预定的，中心大酒店知道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率，在华侨国际这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能为高邮市的经济建设做出应有的贡献！

(2) 酒店实习报告总结与体会

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的实训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店实训的心得体会-服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以顾客至上为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，

把握时机，应答自如，顺应其需要，提供的服务。要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以顾客至上为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以顾客至上为原则。以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是领导在实训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到。让酒店越来越好，更上一层楼。

(3) 酒店实习报告总结与体会

通过对企业实训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务贯穿了一个酒店的服务理念，一个酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的缺陷或不足。那么怎样达到双管齐下呢？在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加产品在市场上的份额，从而带来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅读质量报告，要对饭店的安全卫生、设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进行处理，以达到秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，巡视检查酒店服务质量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客人接触上，通过沟通、

反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要投诉，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理实训，不断改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，及时并善于发现客人的需要，减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前后台沟通的畅通。工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，体现在接待顾客方面，体现在处理宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、礼貌。尊重客人，不仅要记住他们的名字、生日，更要记住他们的喜好；对客人要忠诚，与客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品、最真实的一面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作中无小事，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，才赢得一个

酒店的生存和发展空间。

以上就是我在这次实训中的心得体会，这些知识内容都是老师在实训课程中对我们的教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强，那么就要理解服务的重要性。

未来的工作也许会千头万绪，甚至会遇到这样或那样的困难，但是我相信有公司各级领导的关怀和正确领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，通过这次学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，让更多的人认识云顶酒店，让更多的人向往云顶酒店，让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

(4) 酒店实习报告总结与体会

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

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。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练地向客人介绍和推销菜品和酒水。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，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了_____景区的一些基本旅游知识，和_____附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解_____的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不

止一次的获得了客人的好评。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。

(1) 语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到见人说人话梦见鬼说鬼话另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务。

(2) 交际能力因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮

戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察能力的提高观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4)记忆能力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)随机应变能力在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人

忿忿之情得以平息的镇静剂。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

旅游酒店专业介绍篇二

在生活中，报告使用的次数愈发增长，报告具有成文事后性的特点。为了让您不再为写报告头疼，以下是小编帮大家整理的旅游管理系专业北京首都大酒店实习报告，希望能够帮助到大家。

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

通过在酒店的实习工作，

1. 熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程

2. 通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，
3. 在实际中提高自己对管理的理解和感悟
4. 为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧
5. 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。
6. 在工作中学习在学校学不到的实际知识
8. 在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。
9. 去北京感受北京的人文启发。
10. 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。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的踏实工作，会得到别人的认可和称赞的！

实习经过：我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。我于2月8日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。从2月9日开始体检，然后是不不断的强化的. 培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都

在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很多的..不管怎么样我都不不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。4月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们！我会继续走好自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值！！

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们并没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。
3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最后的展望：我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学！

旅游酒店专业介绍篇三

你正在浏览的实习报告是旅游管理专业机场酒店实习报告是作为学生代表的工作总结。

从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还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。

从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的`实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见！

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。

感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

旅游酒店专业介绍篇四

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的心理准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。

感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

更多优秀的实习报告分享：

[计算机专业大学生暑假实习报告](#)

[市场营销专业大学生实习报告](#)

[新闻学大学生实习报告](#)

旅游酒店专业介绍篇五

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

在与公司管理层接触的除了我所在的部门负责人以外，作为

学生代表，在与人力资源部经理的接触中，我发现她是一位很有责任感的女士，但她的工作能力稍欠火候。也就是在这个过程中，我透过她，了解到公司人事建设还处于空白的状态，例如，酒店中现在存在着三部分人，一是原西北航的员工，这部分人掌握着酒店各部门的基层权力；一是酒店管理公司空降的总公司人员，这部分人行使着酒店的最高权力；一是酒店重组后新纳进来的员工，这部分人大多处于公司的最低层，但不乏各级管理层中的人员。可以说，酒店中人事状况极为复杂，尤其是各部门与各级之间的交流极为缺乏。严肃地来说，航展接待工作对于机场酒店来说是极为重要的事情，但是酒店上下并没有完全进行思想的沟通，更多的是停留在表面以及高层，在基层直接工作的负责人根本没有机会参与到酒店的航展接待计划的制定中，从而为在航展中出现种种问题埋下伏笔。

在实习过程中，我接触的大部分酒店员工是酒店的基层服务员，在交流的过程中，我深深感到酒店行业的从业人员的素质有待提高的重要性。从目前来看，酒店的从业人员基本上都具有中专以上学历。对于学历的不停攀升，但个别所谓的二线部门从业人员的学历一直徘徊不前，人为造成酒店一二线的形成。

对此，我认为严格的一二线之分应该与客人接触的范围为界，而不是与客人接触的时间(从业人员的能力影响其待客质量，从而影响其最终待客时间)为界。在我工作的客房部中，下辖客房部、洗衣房以及pa部，客观来讲客房部从业人员的综合能力远远低于前厅以及办公室的从业人员。但是，我想经过了实习后，我认为这些部门的重要性不亚于后者，因为你不能让一个能力以及素质不高的人去从事背客服务，直到出现了问题后，由你的“酒店精英”去解决，这样的话只会加大酒店的运营成本，更重要的是酒店无形资本的流失。

因此，我想不在乎争论酒店中各部门的重要性，更重要的是把一碗水端平，真正做到共同促进。把各部门人员的培训工

作长久进行下去，建立学习型的团队。这样下去，酒店的各项工作中出现的问题才会减少，才会从根本上解决酒店运营中的难题，使得酒店这艘航母平稳前进。

第三部分实习总结

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。

从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还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。

从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见！

旅游酒店专业介绍篇六

。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间内上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。半年来，我秉承自己

一贯固有的踏实、认真做人的作风，以高度的责任感和事业心来为酒店服务，把自己多年来在学校所学到的书本经验用在实践工作中，严于律己，克尽职守；在领导支持及同事的配合下，较圆满地完成了这次实习。

此次实习，主要实习内容是学习酒店采购部食品组采购流程。平时我所做的是日常电话接听、客户接待工作，以及给各种杂活。简单来说就是学习做一位办公室文员，却有与一般文员的工作不太一样。我是学旅游管理的，我在采购部不仅仅只是学做简单的文员那么简单，主要的还是多看，多问，多学，学习酒店的管理模式。刚开始上班时，真有些不习惯。面对着这么生疏的环境，心态还没有及时的转变过来。不过经过慢慢的适应自己也就同办公室的同事打成一片了。

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。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到上级的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，上级的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。办公室主任也经常说：读万卷书不如行万里路。六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。

自学能力

在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是打打电话处理文件跟供应商联系，几乎没用

上自己所学的专业知识。但办公室工作是一个特殊的岗位,它要求永无止境地更新知识和提高素质。为达到这一要求,我十分注重学习提高:

一是向领导学。在办公室工作,与领导接触的机会比较多。半年来,我亲身感受了企业各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术,使我受益匪浅,收获甚丰。

1月至7月6个月期间,我在华夏大酒店采购部文秘岗位实习。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位,开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间内上下班,上班期间要认真准时地完成自己的工作任务,不能草率敷衍了事,我们的肩上开始扛着民事责任,凡事得谨慎小心,否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价,再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。半年来,我秉承自己一贯固有的踏实、认真做人的作风,以高度的责任感和事业心来为酒店服务,把自己多年来在学校所学到的书本经验用在实践工作中,严于律己,克尽职守;在领导支持及同事的配合下,较圆满地完成了这次实习。

此次实习,主要实习内容是学习酒店采购部食品组采购流程。平时我所做的是日常电话接听、客户接待工作,以及给各种杂活。简单来说就是学习做一位办公室文员,却有与一般文员的'工作不太一样。我是学旅游管理的,我在采购部不仅仅只是学做简单的文员那么简单,主要的还是多看,多问,多学,学习酒店的管理模式。刚开始上班时,真有些不习惯。面对着这么生疏的环境,心态还没有及时的转变过来。不过经过慢慢的适应自己也就同办公室的同事打成一片了。

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。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争,无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言

语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到上级的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，上级的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。办公室主任也经常说：读万卷书不如行万里路。六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。

自学能力

在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是打打电话处理文件跟供应商联系，几乎没用上自己所学的专业知识。但办公室工作是一个特殊的岗位，它要求永无止境地更新知识和提高素质。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

一是向领导学。在办公室工作，与领导接触的机会比较多。半年来，我亲身感受了企业各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

二是向同事学。古人说，三人行必有我师。作为一名大学毕业生，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人能力发展的瓶颈。正是不断地虚心向他们学习求教，我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。

三是在平时的工作中会遇到许许多多的问题，我就是在解决问题的过程中学习，当然这些问题一般是突发的，我们所不能避免的。我记得有一次，跟我同组的主任休息，那一组就由我来独挡一面，当我正在输入数据的时候，由于程序不稳定，一下子做的东西全没了，文档里出现一片空白。我的头翁的一声，我也给懵了，这可是大问题，若不搞好，今天就

没法工作了，明天的计划也下不了了。刚开始我很着急，试了很多种方法都不行，我深呼吸，强迫自己平静下来。其实我可以打电话请教主任，但由于各种原因，也是一种好胜，我最终没有打电话。我忽然灵机一闪，昨天不是另存在u盘了吗？我就把昨天的覆盖了那天的文档，没想到居然好了，只是要再重新做一次刚才所做的。从这件事我知道我们必须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。在酒店工作半年以来，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步，较好的完成了本职工作。

工作很辛苦

旅游酒店专业介绍篇七

一. 实习基本概况

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二. 实习单位情况

xxx坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、

购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三. 实习内容及过程

前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

旅游酒店专业介绍篇八

20xx年xxx月xxx日—20xx年xxx月xxx日我们按学校的安排到xx酒店进行实习，我所实习的单位是xx珞珈山国际酒店。

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主

管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的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，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，应该主要的是被子的中线要和床、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，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，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，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里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放过，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需要认真对待。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文理移动，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，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解

到，每个员工都要有安全意识，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。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，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幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗？我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，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理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，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，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，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，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，每当酒店接待重要的客人时，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。

在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。

施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年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，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经

验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

旅游酒店专业介绍篇九

实习单位：东莞嘉华大酒店

实习岗位：西餐部文员

实习时间□20xx年x月—20xx年x月

步入岗位

带着大大的行李箱，我们来到了东莞，来到了嘉华。旅途的疲倦压抑不了我们兴奋好奇的心情。酒店给我们做了一系列的安排：入店住宿、就餐、体检、填职位申请表、入职培训、定岗、领工卡名牌和制服、部门培训、上班。紧凑又充实的安排让我们很快得从学生转变成了员工。

和正式员工一样，我们入住员工宿舍，同样打卡记录考勤，同样穿职业工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份，实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少又至关重要的一部分。稚气未脱的我们也许对工作对社会还有着许多的不适应，但我们有的是青春的热情，有的是对知识的渴求和对未来的向往。

在学校，对老师课件上的内容我们已了如指掌，我们也明白了怎样的坐姿、站姿最优雅，也懂得了待人接物的礼貌礼仪，现在我们所要做的已经不同于学校里的填写试卷或回答老师的问题，我们所要做的是把我们所学的东西，用我们的行为举止展现出来，以嘉华的身份为客人服务，让客人感受到来自嘉华的优秀品质。

我的工作

经过入职培训和见面定岗后，大家都被分到了各个部门，我算是幸运的一个，有幸分到了西餐部办公室做文员。虽然没缘学到专业的西餐服务技巧和对客之道，但却比其他人接触到了更多的酒店高层领导，也从他们身上学到了一些酒店内部管理方面的知识，虽只是一些皮毛，但对我这个刚步入社会的学生来说，也是受益匪浅。

进入岗位后，我学到的第一课便是秘书的职业道德——守口如瓶，我不可以将我在办公室听到的内部信息告诉给同事或朋友。作为一名文员，每天要做的最基本工作就是文件归档，打印复印，将每月员工的排班输入酒店考勤系统，月底要将下月各餐厅推出的套餐和自助餐菜单及台卡做好，同时协助秘书完成经理交给的其他工作。每天的工作是很琐碎的，我要求自己必须谨慎、细心、有耐心，还要有良好的电脑操作知识和熟练的中、英文打字技术。

记得刚来办公室时，正逢经理在制订系统的内部管理制度、服务程序与规范、酒水操作标准等规章制度，于是我便当了

一星期的打字员，厚厚的资料打完了，同时可喜的是我的打字速度也有了飞速的增长，还学会了很多文件操作知识，回想起来还真有参加了魔鬼训练营的感觉。

嘉华正处于二期筹备的阶段，对于我们西餐厅来说，新增加了威尼斯西餐厅、迪拉斯烧烤餐厅、私人会所、会议厅等营业场所。每天都会有许多的图纸涌入办公室，而且还要针对新翼的规划制定大量的出文（呈报总经理审批的文件），同时还要将各分部递交上来的物品筹备清单进行分类归整，打印，审核，报批后还要填写物品采购单，我清楚的记得当时我和秘书整整抄了两天，手都写酸了。

我的经理是个很注重锻炼下属的人，他吩咐下去的事情，从来不会告诉你“该怎么做”，他只会说“你要去做什么”。记得酒店新推出了钥匙管理制度，这可是总经理多年酒店工作经验的智慧结晶，制度推出前首先对各部门秘书进行了第一轮培训，由于我们部门的秘书休一个月长假，便由我去参加了这次培训。事后，经理便把我们部门的钥匙编排统计工作全部交给我来负责，同时还要根据酒店指示制定出我部门的钥匙管理制度，刚开始我压力很大，怕自己做不好，但经过各分部主管的配合，也圆满的完成了任务，还受到了经理的肯定，我很庆幸有这样一位领导，让我有机会学到了更多东西，也有了更大展示自己的平台。

学会微笑

几个月的工作下来，每天重复的工作开始使我感到乏味，琐碎而又大量的工作让我的心情坏到了极点，对人也不再那么客气柔和，工作不再像以前那么细心，做完的工作也不愿再去检查，甚至不想多看一眼，上班了想下班，下班了又不知道要做些什么，心中的热情，对未来的向往全被工作的寒流压抑了，脸上面无表情，失去了往日的笑容。

但一天我猛然被一句朴实而又富有哲理的话激醒了……

一天，我去人事部交文件，招工厅的阿琴正在接待以为难缠的应聘者，但无论那应聘者多么罗嗦，阿琴始终保持着甜美的微笑和柔和的声音。我很纳闷，事后我问她：“怎么每天见到你，你总是笑呵呵的呢，你们人事部那么多琐碎的事情，难道你不厌烦吗？”她只回了我一句：“给别人一个微笑，也给自己一个微笑。”

是啊，给别人一个微笑，同时也给自己一个微笑，多么简单的道理啊。我们总是忙忙碌碌，把自己陷入日常的琐碎之间，从而把自己的微笑隐藏了起来，忘记和忽略了把快乐带给别人和自己，我们所做的都是为了自己，忽略了身边的人和发生的事。

我们每个人都会微笑，这是上天赐予我们每个人的法宝，它可以帮助我们化解生活中的矛盾，使人与人之间的心灵更好的融合。生活如镜，我为其笑，它必定会回我一个微笑，微笑的对待身边的每一个人，简单的两个字“您好”，别人也会以同样热情的方式回应你，这种快乐是可以传染的。

细细想一想，我这点儿工作的压力算得了什么，人生没有迈不过去的槛儿，工作中其实也有很多的快乐，只是我们忽略了它。快乐其实是一种习惯，当我们能换一种心态去看待自己的工作，并带着游戏般的愉快心情去面对工作，我们会发现自己的内在能量有多大，抗压应变的功力也会因此增进。对，不能再吝惜自己的微笑了，微笑着对待工作，微笑着对待身边的人，给别人一个微笑，也给自己一个微笑。

如果我是管理者

听说过这么一句话“当有情的领导，实施无情的管理”，这句话可以说是浓缩了管理的精华。所谓的“无情管理”其实意味着管理中的严格、严肃、严明，即对员工提出严格的要求，赏罚时必须“严明”。员工来酒店不是玩的，不能想干什么就干什么，不想干什么就不干什么，也不能想怎么干就

怎么干。因此，作为管理者要对员工提出严格要求，告诉他们“干什么”、“怎么干”，让他们知道什么叫“干得好”，对员工提出要求，让员工觉得有很强的可操作性，便于员工操作也便于管理者的检查和做出评价。

在对员工提出要求后，作为管理者，必须按照提出的要求，给员工以身作则，不能不闻不问，还要对员工行为作出评价，及时为员工反馈信息，让他们知道自己干的好与坏，什么地方对，什么地方错，决不能含糊。

在对员工行为作出评估后，还要及时地对那些干得好的员工给予奖励，对那些有过失的员工进行批评，甚至给予必要的惩罚。管理者在对员工进行赏罚时，必须要公正，不能因私人感情好，就对那些理应受处罚的人不惩罚，这样不仅不能使赏罚起到应有的作用，还会使管理者威信扫地。

管理是对人的管理，感情管理可以使员工具有凝聚力、向心力，要让员工为客人提供富有人情味的服务，那么管理者就不能是感情上的贫乏者，就像要求服务员微笑服务一样，如果管理者每天都板着面孔，服务人员怎么笑得出来，如果管理者不能给员工一份爱心，员工又怎能给客人一份爱心，因此，有情的管理者在工作中“有情”，其实意味着理解，意味着管理，人只有在深切体味到自己被尊重、被理解、被关心的条件下，才会充分表现出“人情”的种种优点。作为管理者，在工作中，要让员工深切感受到自己不能是上司要求评价、赏罚的对象，而是上司尊重、理解和关心的对象。

，旅游管理系专业东莞嘉华大酒店实习报告——让青春像花儿一样怒放对一个的尊重，是对他们价值的肯定，是对他的“独立自主”及“与众不同”的肯定，尤其是对一些职位较低的员工，更应该使他们感到被尊重，以此端正对工作的态度。使他们觉得自己是一个有价值的人，一个有贡献的人。而对员工仅仅是尊重，而不去沟通、去理解他，他们会觉得自己很孤独，很无助。相反，听到一句理解的话语，他就会

非常地感动，会增添对管理者崇敬的心情，对管理者工作提出的要求主动进行深刻的理解，以求做到最好。因此，管理者要做员工的朋友，关心员工是管理者对自己“责任感”的体现，管理者应把自己当做员工的长辈、朋友，用自己的爱心去关心员工、倾听员工的心声，想员工之所想，急员工之所急，尤其在员工面临困难时，要挺身而出，全力为其解决后顾之忧，从而增强员工的归属感。

作为管理者要真正做到管理中的“有情”与“无情”，并且要善于将两者相结合，同时管理者必须以身作则，才能使员工喜爱自己的工作，愿意承担责任，从而充分发挥自己的聪明才智。

从客户处学到

七月份时，林发电子负责人一行三人来我们酒店参加了特地为他们公司安排的公司客人接待事宜的高层协调会。由于秘书不在，我便有幸随经理参加了这次会议，正是这次会议，给我留下了深刻的印象，感触良多。

首先林协理以“成功的企业不仅要向外看，更要向内看”拉开了其谈话的序幕。

的确，“向内看”非常重要！

客人因为知道我店的知名度，更相信主人家是服务一流，令人倍感尊贵，然则，事实上因为一些失误，客人并没有享受到自己所期望的服务，读一主人家及被邀请的客人都是一种难以言溢的尴尬。

林先生开玩笑地说道：如果嘉华的服务可以打折，那是否价钱也可以打折呢？

他举例道，厚街某大酒店，因一次酒水推销小姐的不恰当言

语，令到他们将公司所有在其消费的项目全部撤出，再也没有光顾这家酒店，且这家酒店至今也不知道为何其公司突然间没有了消费。我们很庆幸这样的事没有发生在嘉华，但我想当时在坐的各位领导肯定有颇有感触。

在匆匆的40分钟里，这几位企业管理负责人给我留下了太多的启发和思索，令我有一种深受启蒙有截然不同的感觉，我想在坐的酒店领导们会有更深的领悟吧。

在短短的半年时间里，我遇到之前在学校未经历过的压力和困难，但这些具体难题正是实习的珍贵所在，是在校园里没有机会接触的，而又是以后的工作中必须面对的。我感谢这次实习，使自己接受了更多的磨砺和锻炼。