辅警自我鉴定 酒店自我鉴定(大全8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。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

辅警自我鉴定篇一

【篇1】酒店实习自我鉴定经过半年的酒店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，尊重他人才能得到他人尊重，在服务业更加如此，不管是面对客人、同事还是领导，都应该有良好的职业素养。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。

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。实习中遇到了很多以前从来没有遇到过的问题，所见所闻所感颇多。

会展服务部，员工的等级制度比较严明，员工的工作权限安排也比较清晰，因此许多员工都钻管理的空隙。酒店长期都有实习生，正式员工很少，生意好的时候会通过一些中介公司聘请帮工，但也给了正式员工很多偷懒的机会，导致不能充分发挥员工的工作积极性，增加了酒店的成本，这是人力资源管理的一个漏洞。

同时，实习过程中，我们不会因为还是实习生而受到特别的礼遇，和其他新员工一样，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。酒店是一个表面光鲜的行业，工作环境很好，但是工作氛围却不尽然，酒店就职门槛低，各类人等良莠不齐，因此员工的品行好坏、素质高低是非常重要的。

六个月的生活，校园与社会的对比，富贵与贫贱的反差，也许很多方面都是不知足的，诚然，人不能眼高手低，但不安于现状才能成为今后努力拼搏的不竭动力。经过实习，对自己的能力和兴趣有了更加深刻的认识，也更加清楚了自己的缺陷，能更好的接受未来的挑战。我想，半年的实习让我明白以后的人生就是不断在知足与不知足之间寻找知不足的平衡点，一分耕耘、一分收获，实习以来得到了很好的验证，也将是以后人生路上更加坚信的。

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客的用餐，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，包括经理两名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

中餐厅是酒店中最为辛苦的部门，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。

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。饭店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，毕竟金陵是一所全国连锁饭店，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。
【篇2】酒店实习自我鉴定经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这

两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

第一部分实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面?还有那方面需要改进?抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分初识酒店

第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因。

综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设

置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

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，让我从多方面了解了自己与社会、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!【篇3】酒店实习自我鉴定半年的实习已经画上句号，通过这段时间的实习，我得到了全面的锻炼，实习的过程也使我完成了一个学生，在迈出社会时历经的过渡，提高了自己的独立，得到了这个方面知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定看扎实的基础。

在这些日子我的确学到了不少的东西除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。是啊，这才是服务意识的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。

我始终以自己能够以做一名服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也

在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。更让我感到高兴的是，酒店的员工都是那样的热情友好，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感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是老百姓的心里话。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名服务员而骄傲，我们的精神就像是红棉一样绽放。

辅警自我鉴定篇二

兴趣与爱好：

音乐 不同的音乐给人不同的`感受和心情，可以用音乐进行自我心理调节。打乒乓球 运动可以使人保持强健的体魄及充沛的精力以便更好的投入工作。

阅读 阅读可以开阔视野，激发灵感并且丰富知识结构，使之在广度上更好的平衡。

爱好广泛。喜欢交朋友!

个人素质：

乐观自信，待人诚恳，敢于创新

具有灵活的沟通和应变能力

具有较强的团队合作精神

肯吃苦!

辅警自我鉴定篇三

大学四年美好的时光渐渐地走到了尽，暮然回首，四年学习生涯中的点点滴滴，此刻我感触良多，好似有无尽的言语想要倾吐，以此来总结我的大学生活。

现阶段，在同学们为找工作而忙忙碌碌的时候，欲把自己作为一件简单的工具或者商品推销给社会的时候，我却并不急与此，我庆幸，我沉思，随着时光的流失，大学这个埋没无数人也成就无数人的大炼炉，最终除去的是我的一身稚气，看着镜子里的我，我惊奇的发现，我比四年前更显成熟，稳重和老练了。尽管如此，我还认为自己，仍不失当年的率真与豪情，我骄傲依然。

我不懊恼，我不后悔。因为在这四年里，我把主要的时间和精力都用在了我的专业课学习上，“冰冻四尺非一日之寒”，经过四年的知识的积累与沉淀，我打下了扎实的专业基础，这不仅仅是对书本上的酒店管理的知识的掌握，还包括我亲身投入到酒店中的实践性的活动。尤其是这后者，给了我一个珍贵的机会，让知识得以应用于实践，让实践检验书中的真理，让老师苦口婆心传授给我的知识得到了质的跨越。这一切，从每年的成绩单就可以得到合理的诠释。

社会进步，思想自然也不该完全停滞。在学习之余，我会尽力参加有益的社会活动，学着与人交际，学着为人处事，学着临危不乱，更学着脚踏实地，埋头苦干的精神，这一切，都会是我一生中的财富，我坚信，这一切书本外获得的知识将使我终身受用。

如果再给我一个上大学的机会，我会更珍惜，让她更精彩。

因为我体会到了大学对人生的重要性，在我离开学校后，我又将开始自己的更精彩的征程！我要努力去拼搏，直到成功！

辅警自我鉴定篇四

体对全社会进行宣传也是一个好办法，只有提高人们安全行驶的自觉遵章意识，才能进一步改善道路交通环近期，我局交管部门在市区范围内开展了非机动车、行人违法专项整治月活动，将每周二、四定为非机动车、行人专项治理日。市区各大队分别在主干道设立违法宣传处理点，并采取发放宣传材料与办班学习等手段，对行人和骑车人交通违法行为做到管理、教育、处罚相结合，全面提高广大交通参与者的文明意识。交通三队为了保护我们学生的安全，提高我们交通的知识，交通队专门培训了我们，通过培训使我意识到其重要性：

1、加强协警队伍的规范化管理是当前交-警队伍自身建设的需要。协警是道路交通管理的重要补充力量，协警在正式交通民-警的直接带领下，协助交-警进行道路交通安全管理工作，其工作形象好坏直接关系到交-警队伍的形象。从某种角度讲，协警队伍状况直接反映了交-警的队伍状况。因此，加强交通协警队伍的规范化管理应提到重要议事日程上来。

2、加强协警的规范化管理是协警自身发展的需要。一个事物的发展必然经历循序渐进的过程，协警队伍从无到有、从素质低到高素质本身也是一个逐步学习、提高、完善、发展的过程，目前这支队伍中也还存在不少问题，而规范管理正是解决这些问题的一个重要途径，规范管理将对协警队伍的成熟发展起到十分积极的作用。只有加强协警队伍的规范管理，不断发展完善，这支队伍在交通安全管理中，才能发挥更大的作用。

3、协警队伍有其自身的优势。大部分协警年龄在25岁左右，是一支年轻化的队伍，在学习方面、体能方面都存在着一定

优势。如：现场抢救、协助追逃抓扑犯罪嫌疑人等都存在一定的优势。通过交-警和协警的共同努力，邯郸的交通有了很大的提高，基本上没有违规现象，车辆都按照指定的路线行走。同时我们实践大学生还加大宣传力度，使居民更加了解交通规则，使他们认识到遵守交通规则的重要性，同时我们大学生也学到了很多东西，我们受益匪浅，使得这次暑假社会实践非常有意我希望下次假期的社会实践还能够与交-警合作，为了城阳交通的有条不紊贡献自己微薄之力。

辅警自我鉴定篇五

学四年美好的时光渐渐地走到了尽头。暮然回首，四年学习生涯中的点点滴滴，此刻我感触良多，好似有无尽的言语想要倾吐，以此来总结我的学生活。

现阶段，在同学们为找工作而忙忙碌碌的时候，欲把自己作为一件简单的工具或者商品推销给社会的时候，我却并不急与此，我庆幸，我沉思，随着时光的流失，学这个埋没无数人也成就无数人的炼炉，最终除去的是我的一身稚气，看着镜子里的我，我惊奇的`发现，我比四年前更显成熟，稳重和老练了。尽管如此，我还认为自己仍怀有当年的率真与豪情，我骄傲依然。

我不会懊恼，我不会后悔。因为在这四年里，我把主要的时间和精力都用在了我的专业课学习上，“冰冻三尺非一日之寒”，经过三年的知识的积累与沉淀，我打下了扎实的专业基础，这不仅仅对书本上的酒店管理的知识的掌握，还包括我亲身投入到酒店中的实践性的活动。尤其是这后者，给了我一个珍贵的机会，让知识得以应用于实践，让实践来检验书中的真理，让老师苦口婆心传授给我的知识得到了质的跨越。这一切，从每年的成绩单就可以得到合理的诠释。

社会进步，思想自然也不该完全停滞。在学习之余，我会尽力参加有益的社会活动，学着与人交际，学着为人处事，学

着临危不乱，更学着脚踏实地，埋头苦干。这一切，都会是我一生中的财富，我坚信，这一切书本外获得的知识将使我终身受用。

如果再给我一个上学的机会，我会更珍惜，让她更精彩。因为我体会到了学对人生的重要性，在我离开学校后，我又将开始自己的更精彩的征程！我要努力去拼搏，直到成功！

辅警自我鉴定篇六

我来到酒店工作也已经好几个月了，这几个月里我慢慢的改变着自己，也慢慢的优化了自己。所以对于我来说，在人事这一份工作上，我是付出了许多的'，我也是真的喜欢这一份工作，所以我愿意去坚持，也愿意去投入。我也希望着会有更多的人能看到我的努力，我需要得到这一份肯定，同时也需要得到这一股动力，继续支撑着我往前走。所以这次我会好好的总结自己，好好的为自己做一次鉴定。

进入工作之后，我就保持着一贯的积极态度，在每一天的工作上都严格的执行着，因为我知道只有一个人有了上进心，才能够有所改变和成长，而我又刚刚来到公司，自然需要多去努力一点，提高自己的能力。在工作上保持一个积极的态度，不仅会让自己有所收获，也会给他人一个好的印象，从而也能够让自己多一些学习的机会。所以对人事这份工作一直保持着高度的积极性，也保持着自己的原则，往前发展。

细致对于人事工作来说是一个重要的部分，而懂得取舍也是需要我加强的一部分。一开始进入岗位之后，我对各类人才的筛选做的都不是很到位，因为我总有很多方面的顾虑，同时我自己的把握能力不是很好，也总是有点犹豫不决，这是我的一大缺点。后来认识到了之后，我立马改正了过来，不仅在工作上越来越细致了，也越来越明白这份工作的真正技能，所以在对人才的取舍方面，我也做的越来越好了。

想要从事好人事这份工作，不仅要有敏锐的观察力，还要有一个好的性格，人事是需要和公司各个员工打交道的，不管是老员工还是新员工都会和我们有一定的接触，而很多时候我们的交际之中也会存在着一些不必要的矛盾在。所以我们个人的性格也是非常重要的。我本是一个比较温和的人，所以在与人相处中我也是非常的柔和的，几乎不会有太多矛盾的发生。我的性格虽然比较柔软，但我不会失去自己的原则和标准，我会平衡好二者，将这份工作好好的完成，加倍完善。希望将来的每一天里，我都会有所进步，我也会继续努力，继续往前，继续学习，让自己在这份事业上更加的开心和满足，取得自己的成果，丰富自己的人生。

辅警自我鉴定篇七

针对部分辅警对创新服务、加快发展大讨论活动认识不高，学习态度不端正，不善于学用结合，没有形成良好的学习习惯和学习风气等现象，分局采取两补措施，通过辅警自我剖析和整改，使辅警达到四知(知目的意义，知目标任务，知阶段步骤，知工作要求)、四有(有学习笔记，有心得体会，有自我剖析，有整改措施)和三提高(目的认识提高，参学意识提高，实践积极性提高)。集中补，辅警因公办案，未能参加集中学习，分局组织缺学人员集中补课，达到教育学习目的。结对补对组织纪律散漫以及素质较低的重点辅警，分局采取一对一结合辅导方式，由所在队领导监督补课，力求提高其政治思想素质和工作能力。

分局采取多种措施，出实招，认真查找执法中存在的突出问题和不足，

一是互动查。分局采取自己查、组织评、群众提、相互帮等形式，对照六查六看，深刻剖析和深挖问题根源。每名辅警结合自身实际，写出了剖析材料。

二是开会查。分局先后召开组织生活会和全体人员会议，在

逐人剖析根源的基础上，局领导进行点评，深刻分析思想根源，明确努力方向。

针对暴露出来的问题，分局采取三条措施，及时、严格、迅速地进行了整改。

一是改进管理模式。分局进一步完善和落实了领导分工负责制，对部门领导进行捆绑考核。

二是改进管理机制。分局实行绩效考核机制，建立了辅警学习档案和执法档案，明确了辅警各项工作任务、考评标准和范围，把辅警的绩效考核作为评优受奖和干部提拔任用的参考依据。

三是完善监督机制。分局进一步完善执法监督员、警风警纪监督员制度，公开举报电话，24小时接受群众的控警、投诉，广泛接受社会各界的监督。

辅警自我鉴定篇八

我于xxxx年7月14日——xxxx年10月31日到广州市凤凰城酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。

正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益非浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机

会。

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

1、自身不足与缺点：通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进

行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

1、想法：本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在凤凰城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。

花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公

司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议：对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。