

2023年酒店管理周总结(优秀11篇)

军训总结是对军训心得和感受的总结和归纳，它能够让我们更深入地理解军人的职责和使命。以下是小编为大家精心挑选的军训总结范文，希望能给大家的写作提供一些参考。

酒店管理周总结篇一

在刚过去的两周时间我去酒店实习。本次认知实习主要是为了让我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根底，更有利于对专业根底和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

原来以为做一个传菜员工作要求还是比拟简单的，但事实上也并不是这样，不容易，要求还是很多的。首先最起码一点就是要对酒店餐厅的各个包间的信息——如价格、人数和具体在哪个位置等很熟悉，这样才能把客人点的菜准确无误地送到客人所在包间，这才是给客人满意的效劳。

其次，还要对厨房里所能提供应客人的各种菜肴很了解，包括菜肴的种类、价格和用料等等，有时候甚至烹饪方法也要了解。因为客人所点的菜肴都似乎包间效劳员记录的，难免有自己不清的时候这时候就很需要传菜员了解才能做正确判断以免为客人提供了错误的菜肴引起客人不满。

第三，传菜员一定要保持自身干净整洁，因为在酒店中随时都有可能遇见客人，给客人良好的印象是是很重要的，这可能成为客人信任酒店的开始，这就表达了细节决定成败了。

在餐饮部，这种很细节的事情都会让客人马上想到用餐的卫生与否，因此是餐饮部工作人员必须重视的。在还没有客人

来用餐之前，随处可见的是忙着清扫卫生的效劳员，有时候一个部门的主管也在之内。这一点上看，一个基层管理人员是不能够脱离基层员工的，如果那样，很多管理措施将难以得到有效实行。

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效劳员的工作技能，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，酒店需要的效劳员，必然是很有效劳能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向开展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

酒店管理周总结篇二

实习时间：

实习资料：餐饮部中餐厅服务员

__年暑假，在政管系多名教师的努力联系下，我们__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经过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，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境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十分有用的。

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异常的友好，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，经常根据实际情景加班加点，可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并且比较陈旧，常有破损的现象。可是令我欣慰的是：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，一句再普通可是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，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异常到位。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样样，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必须要用

普通话交流，可是实际情景是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情景下，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。以往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，经过自我的切身体会，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，并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到达了十分高的水平，可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。一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。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我的生活而工作，工作的进取性不够，并且工作缺少创造性。

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，在这些日子里自我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我

的心态，如何处理好自我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当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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

最终感激教师的帮忙，感激桂林宾馆能给我们供给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。

酒店管理周总结篇三

酒店管理，识于书、鉴于行、鉴短师长而长于行。在湖南财信国际商务酒店为期半年的专业实践使我对酒店了解的更为透彻。此间实习岗位分别为餐饮服务和前台接待。巩固了专业，了解了流程，提高了基本技能。酒店管理实践虽苦犹甜，引给我更多的思考。

摘要：酒店业作为服务行业的支柱产业，服务质量管理则理所当然的是服务的核心。在提高服务意识与服务质量的同时，企业文化重视与否更是酒店核心竞争力的关键。要建立良好的企业文化则基于人力资源管理。所以高素质的管理团队、良好的培训、人性化的管理、以企业为家的员工群体等才是酒店业发展的重心所在。

关键字：

酒店 服务 企业文化 人力资源

一、实习岗位

前台接待（财信酒店）

二、实习内容以及工作流程

酒店前台接待：

1、早班工作流程

整理易容仪表，签到——了解住宿情况及重要事项——交接-班（了解房态仔细阅读交-班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接-班准备。

2、中班工作流程

交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接-班准备。

1

3、夜班工作流程

交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、

问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接-班准备。

三、实习收获与体会

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

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。经过了多月的酒店实习，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。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、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

4、酒店文化是酒店经营的灵魂

工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作

作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚酒店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。酒店人对此都应非常熟悉，酒店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此酒店需要有一种功能，尽可能多的帮助客人解决难题。

5. 员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其姓什么，入住什么类型的客房、需要那些服务、以至于喝什么茶、吃些什么点心，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

6. 机械式管理，缺乏弹性

在诸多酒店里，迟到在不同的时间段都有严格的扣钱制度，即使没有迟到，也没有早退，照样上班了，而且每个部门都有登记，但就是因为没有打卡还是要扣钱，这无疑对员工来说是不公平的。法责严明固然重要，但法不外乎人情，应该更为人性化的予以调整。

5. 管理层人员素质不高

在酒店里，嫉才妒能，以及整体上管理层人员的素质不高，经常有用人不当，一旦出现差错互相推诿，自己无能动辄拿员工出气。如此缺乏素养致使有诸多员工都是无辜受气，而选择了辞工，致使人员流动加快，人力资源不足、工作效率降低以及酒店人力成本增加。

6. 培训机制不完善

谈及培训，许多酒店只是挂在嘴边说道而已。入职固然要参加培训，但培训必须有的放矢。每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感，实用价值颇低，而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中，我会迎难而上，迎接生活的挑战，是自己更加的坚强。

4

一、实习目的：为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流

程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作的结

合点，为以后自己就业奠定良好的基础。

二、实习时间：2011年8月至12月，共5个月。

三、实习单位：信阳市浉河王子酒店

四、实习岗位：餐饮部

五、工作性质：传菜员。

工作内容：1) 餐饮服务工作。餐饮部的工作流程：从迎客——给客人拉椅让座——铺餐巾、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。

这里不仅可以认识餐饮业的专业人士，您还有机会接触许多国内外的客人。这将是您事业发展的新起点。作为国内知名的餐饮管理集团，我们的使命是：致力发扬光大中华饮食文化，成为餐饮业中社会各界的首选，使客人真正品尝到健康、美味的菜肴和体会到优质的服务。我们的价值观是：通过优质的服务从客人处取得回报，员工通过自身的努力为公司创造利润，同时亦改善自己及家人的物质生活。同时，我们也深切了解自己身为社会企业公民应负的责任，并会竭尽全力成为热心公益及重视生态环境的良好企业公民。信阳王子酒店位于信阳市羊山新区百花之声，是委托王子饮食管理集团进行经营运作的顶级粤菜饮食酒店，是唯一一家地市级管理，也是唯一一家与政府合作联营单位。

在实习之前，同学们和我对实习充满了这样那样的猜想，但大家肯定都没有猜到实际的情况，社会上的复杂性真的给我们这些在校的大学生好好的上了一课。在实习刚开始的时候，我们多少有点不适应，心里有点波动。因为之前大家都没有这种实践的经历。突然间干些重活累活是有些吃不消，好在我们在积极的调整大家都很快的适应了岗位。

在实习过程中，我们大家表现出了吃苦耐劳的精神，表现出了集体主义精神，在工作过程中大家都表现出良好的职业道德，

我们兢兢业业，严格按照酒店的相关规定与制度做好自己的分内工作，同时，遇到不懂的问题时虚心向老员工或主管请教，在与员工的交往中大家都表现得非常热情，结交了好多的朋友。这次实习中最让我感到高兴的事就是增进了同学们之间的距离，加强了班级的凝聚力，大家在一起不再像是以前那种死气沉沉的感觉了而是有说有笑非常的热闹，有什么事情大家一起解决，谁需要帮助大家都积极的向前，实习过程中正是有了同学们的陪伴才把枯燥的工作变得有了色彩！

一、实习的收获

通过这次实习，让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。。

这次实习使我们的专业知识得到巩固和开拓，使我们更容易将所学与实践联系起来；实习使我们认识到自身知识的缺漏，必须重拾书本，虚心请教老师，弥补自身的不足；实习使我们更加明确自己的努力的方向，必须充分利用好现有的资源来加深自己的专业涵养。这次实习还让我懂得如何将理论和实际结合起来。我们要经常跟踪专业新技术，新动态，时刻走在时代的前列；还要注重积累经验，增长自己的见识。还要注重养成终身的学习习惯，扩大自己的知识面，才能促进自己不断进步。加深了我们对社会复杂现象的认识，增长了见识。实习给了我们这些身处象牙塔的人一次缓冲的机会，明白了社会是与校园完全不同的。我们要学习的还有很多，我们要思考的还有很多，我们要想通的也有很多。总体的就业形势不容乐观，我们必须不於余力的去提升自己，不断的充实自己，才有能力迎接社会给我们的一次次的挑战。

这次实习还让我体会到了英语的重要性，在接待的顾客中，有很大一部分是外国人，于他们沟通交流需要的就是英语。以前身边生活的都是中国人，没觉得英语有什么用处，通过这次实

习可是有很深的体会了,让我认识到了自己的不足,给了我努力学习的动力。

另外,这次实习还让我更深刻地明白了无论做什么一定要用心,要负责任,要动脑子.要正确认识自己的长处和不足,虚心学习他人成功的工作经验,踏踏实实地做好实习工作;在实习的过程中,多思考,多比较,用心体会,多尝试把所学的书本知识应用于工作实际;要认真及时地总结实习经验和心得,尤其是对实习中遇到的问题,要多分析,多请教,找出问题的症结所在,并努力克服.在实习过程中大家表现的都非常的有责任心,既然选择留下了,大家在岗位上表现的都非常的尽职尽责,认真的干好本职工作,不偷懒,没有为班级和学校摸黑。

总而言之,这次实习,不仅巩固了专业理论知识并将它运用到实际工作中来,锻炼了自己,同时也给自己敲响了警钟,为今后的学习指明了方向.更震撼了自己的心灵,使自己的心态回到现实中,用现实的眼光去看待自己与社会。

二、实习的体会

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看,酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的酒店,越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作,全体员工都要有

质量意识, 管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根, 才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度, 既要具有物质上的适用性, 如设施设备、菜肴质量的优质, 又要具有精神上的适用性, 如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高, 服务质量就越好; 反之, 则服务质量就越差。要提高服务质量, 就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高, 质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员, 规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态, 让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响, 所谓人以群分, 礼仪文化不仅使饭店人素质提高, 也在有益地影响着客人, 提升着整个社会的素质与涵养。新到一处, 客人落脚饭店, 总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉, 饭店只是一个单体的建筑, 只有在地域的大背景下, 他才有了厚重的底蕴, 有了文化的背景。对于外地客人而言, 他们来到这里或者为了这个地方的景观特色, 或者为了商务办公, 基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能, 能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源, 比如在当地进行商务办公的路径指点。这样, 饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。

自身存在的不足

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。日常光顾王子酒店的客源主要是国内客人以及日外国客人。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，容易忽略一些不易发现的细节问题，如偶尔会忘记抹掉玻璃上的水迹；还有就是工作心态不够好，有时由于周而复始的工作而产生厌烦情绪，对工作不够热情，一些小事就引起心情的烦躁，由于坚持己见，不够虚心接受同事的批评，另外，由于过于追求完美，对一些重要的环节过于重视，因而导致在时间上的不必要浪费，影响了工作效率。

在通过这四个多月的实习锻炼和老师的殷勤教导，我逐渐发现了自己的缺点和不足，缺点、错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，在实习的最后阶段，当我意识到我的缺点后，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，同时也利用业余时间自学英语，争取在毕业后的工作岗位上把工作做得更好。

一、企业简介

厦门日航酒店由华林建设发展有限公司斥巨资建设，并由日航饭店总公司与在中国的合资公司——北京首旅日航国际酒店管理有限公司共同经营管理。酒店秉持着“温馨、高雅、时尚”的“和风文化”服务理念，致力于将中国传统文化和日式的周到细致相融合，为客人提供宾至如归的热忱服务。酒店共有25层，地上24层，地下1层，占地1.2万平方米，总建筑面积5万平方米，436间（套）客房，按国际五星级标准建设。

二、部门概况

厦门日航酒店的餐饮部一共由大堂茶廊、宴会部、日本料理餐厅、行政酒廊、西饼屋、全天候餐厅六个小部门组成。而我所实习的宴会部，主要包括宴会餐饮服务，会议接待等。酒店配备有设计灵活、功能齐全的会议及宴会设施。两间600

多平方米的无柱大宴会厅及10间多功能厅，可满足客人各种会议所需。除了可以满足客人的会议需求，宴会部还可以承办大型婚宴和酒席。酒店专业的宴会、会议服务团队以及先进齐全的视听设备，可以为客人的宴会和会议提供成功保障。

三、实习经历

从2011年7月到2012年3月，在这8个月的时间里，我在餐饮部，将大学学习到的餐饮服务技能、茶艺技能、餐饮管理等等理论知识，结合实际并运用于实际的工作中，经过这八个月，我经历了凡事从不会到会的过程，收获颇多，受益匪浅！

四、存在的问题

在厦门日航酒店实习的八个月，总得来说是快乐而有收获的。

酒店里要学到的东西很多，除了将学到的理论知识合理运用到现实工作中，更多的是收获了很多社会经验。比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。作为一个实习生，说到在工作中存在的问题，我就我所感知到的有以下几点：

四川交通职业技术学院毕业实习报告 第 2页 1、酒店行业的人员流动过大

2、酒店没有给予“特殊”部门完善的工薪制度

3、酒店的培训方面存在力度不够、培训效果差、范围小等问题

4、没有良好的员工奖励、激励政策

五、建议和对策

首先我针对我所提出的问题进行分析，然后给出我个人的建议。

1、酒店行业的人员流动过大

我相信每个在酒店业工作的人都知道这个问题，而在我所实习的酒店，这个问题还不是一个特别大的问题，但是因为人员安排不合理，导致的后续连锁问题却是不能忽视的。就拿我所在的宴会部来说，宴会部的工作量繁琐，所管的范围非常宽，从会议到宴会接待到包厢接待等等。这其中涉及到和别的部门的配合，比如和厨房、水果房、饼屋、销售部、全天候餐厅等等。要完成好一场大型的接待，离不开各部门的默契配合，而人员的流动大，导致宴会部的员工对工作的熟悉度大大下降，这不止影响工作效率和质量，还导致员工工作起来非常不省心。

建议：第一，人力资源部在招聘新员工的时候，考虑像宴会部这样部门的特殊性，尽量招些稳定的长期工，而不是全使用实习生。第二，即使使用实习生，可以尽量安排实习时间长的学生进入宴会部门，这样就避免了实习生刚刚上手熟练服务流程又将离开，而新来的实习生又需要重新培训，从头再来。

2、酒店没有给予“特殊”部门完善的工薪制度

这个“特殊”部门当然是指宴会部。我相信只要是不接待散客的宴会部都会存在这样的问题。宴会部有一个特殊性，它不像别的部门可以有固定的排班休息表，宴会部都是根据预定情况每天排班，这样的结果导致了员工有可能长期休假或者长期上班。甚至一天内长时间加班。而酒店并没有明文的

制度说加班是补休还是补薪，还有就是加班小时的计算也存在很大的漏洞和出入。本休和补休这些问题也是模糊不清。建议：酒店应该这对这种无固定工作时间的部门给予一些明确的工薪制度。

3、酒店的培训方面

这其中这些客人不免有自己的喜好。比如对室温的喜好、对味道的喜好、对服务方式的喜好，而酒店缺少对这方面的培训和总结了解，这样导致很多时候服务不到位。再者就是我们部门所接触的外国客人相对较少，而英语的培训业几乎没有。当然这也可能与我们酒店才开业不久有关系。由于酒店行业的从业人员很复杂，一个部门往往由实习生老员工还有领导组成，而这样的群体年龄相差可能比较大，文化程度上的差异也可能比较大，工作中沟通可能会产生分歧，而酒店却是一个团体。我觉得酒店应该注意多进行团队意识的培训或组织各部门的户外活动，增加各部门乃至酒店所有部门的团队合作精神。在实习期间，我还发现酒店存在考勤制度不严谨的现象，我觉得这也需要进行培训，一来是为对考勤制度不了解的员工了解的机会，二来提醒那些爱迟到早退的员工。当然除了言传身教，还是该有严格的执行者和惩处制度。

建议：人力资源部应该到各部门了解员工的所需和根据酒店的实际情况多制定一些有效可行而有效果的培训。

4、没有良好的员工奖励、激励政策

我个人认为，在这样一个现实而有生活压力的社会，给予优秀员工激励和鼓励是一个公司企业留住或者肯定员工的好方法之一。作为实习生，我站在个人角度谈谈我所实习的酒店。在我所实习的酒店，对实习生就没有任何的物质上的奖励。作为实习生我们和普通员工做着相同的事情，享受相同的住宿和饮食待遇。而工资却比他们少了许多。不仅这样，在年终的时候他们还有年终奖或者补贴住房公积金。当然我承认

实习生和正式员工有差异，但是出于人文关怀或者是为酒店日后的发展，我觉得对待实习生应该有一些奖励和激励政策。

建议：根据实际情况设计一些比赛（工作中）或者根据表现等等给予实习生或者正式员工一些奖励，无论是精神上的还是物质上的。

六、实习收获与心得体会 在厦门日航酒店实习的这八月，我第一次真正的踏入了社会。回望过去的种种，犹如在昨天，都历历在目，更有一些是刻骨铭心啊。

（一）实习收获

1、益师益友

我们的工作，在这期间我们有累、有怨、有笑，这是一个痛苦并快乐的经历。正是因为这样的经历，让我结识了许多益师益友。我相信未来的路虽不能一起走，但是他们的照顾教育关心却是我人生中的一笔财富。

2、服务意识和技巧的提高

在厦门日航酒店的工作让我明白对于酒店等服务行业来讲，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。无论是通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，还是生活工作中的慢慢磨练，无可置疑的是我的服务意识真的在八个月之后慢慢有所提高，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等等。最重要的是我的服务技巧有所提高了，我学会了察言观色，在生活中运用上了洞察这一词语。慢慢的工作起来就轻松快乐了许多。

3、服务水平的提高

经过了接近一年的酒店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了更准确细致的了解。虽然我生在一个部门，但是因为酒店是个团体，经常与别的部门打交道，这使我对酒店的别的部门也有了許多了解。也明白了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。

4、外语水平的提高

大家都知道英语的实际应用能力包括听、说、写的能力。在大学里我们有写的能力听的机会，但是说道说的机会就非常少了。但是在厦门日航酒店工作中，我们却有了这样的机会。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，更提不上为他服务。在这种情况下即使是撇脚英语也要上，为了能与客人沟通，我们也是从开始的害羞胆怯不敢到后来的能熟练使用酒店英语。这种进步的机会和收获只有在这样的实习中容易获得。当然不只是英语还有日语、韩语等，虽然不能精通，但是短短的问候和寒暄都已经在工作中学会了。

（二）实习体会

1、实习的目的不是为生活而是为学习

总所周知，作为实习生其实工薪并不高，甚至有些实习还要自己倒贴。但为什么再辛苦再累大家都会坚持下去。因为实习的目的不是为生活而是为学习。实习和打暑期工不同，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，为以后取得更好的工作更好的生活而去学习。这种学习不只是对工作技能的学习、更重要的是对自己的毅力耐心的考验、对社会的认识、对为人处世等

的学习。

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、实习与就业

实习过程中，让我提前接触了社会。通过实习，我可以看看自己是否喜欢酒店这个行业，为我以后的就业规划做出好的方向。在酒店这个小社会中，我接触了很多人，他们来自各行各业，言行间也使我了解到一些别的行业，让我认识到了当今的就业形势，并可以为不久后的就业计划做一次提前策划。我相信这对我的一生都有益。

4、对酒店这个行业的体会

经历了说长不长说短不短的实习，我对酒店行业也有自己的体会，我认为要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。当然以上所有的一切都是我自己的个人意见，望见谅。

根据酒店管理专业教学计划□xx年9月-xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，

了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

二、实习岗位与内容

(一)酒店前台接待

1、早班工作流程化妆，签到了解住宿情况及重要事项交接-班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交-班本)接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续接待宾客(以退房为主)工作午餐检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)做交接-班准备。

2、中班工作流程交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜接待宾客(重点催收房费)工作晚餐协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜检查、更新房态，确保房态准确，整理预订接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18：00以前完成押金催收工作做交接-班准备。

3、夜班工作流程交接-班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间接待宾客(办理入注退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，

掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接-班准备。

(二)酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：对不起打扰一下。&请用香巾。如知道客人姓名，要说：王总，请用香巾！

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：对不起打扰一下。&请用茶。如知道客人的姓名，要说：王总，请用茶。在倒茶之前一定要先说对不起打扰一下来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

酒店管理周总结篇四

作为一名酒店管理专业的大三毕业学生，我荣幸地参加了大

三学年学校安排的实习。应聘到xxxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼毕业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。

xxxx酒店坐落于一望无际的绿野之中□xxxx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xxxx中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxxx酒店则定位为xxxx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xxxx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。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。

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。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。

作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励 and 极大的包容，这让我非常感动。

1、成绩与收获：这些日子我学到了很多，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。

通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成

熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自已的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。

在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

2、问题与不足：整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言

两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢xxxx酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望xxxx-xx能够越来越好。谢谢！

酒店管理周总结篇五

根据酒店管理专业教学计划，__年9月-20__年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理，酒店毕业实习报告。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

二、实习岗位与内容

（一）酒店前台接待

1、早班工作流程 化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否

续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

（二）酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓名称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVVIP同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

酒店管理周总结篇六

（一）实习单位的简介

XX

（二）实习岗位的简介

我的实习岗位是餐饮部服务员，服务员的岗位职责是：按照

规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作；确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净；按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点；勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟缸。等待为客人上菜等服务。待到客人用餐完毕就撤桌、餐具送洗，收餐具。

岗位名称：中餐服务员，其岗位职责如下：

- 1、服从领班领导，做好餐前准备工作。
- 2、严格执行工作程序、服务程序和卫生要求，努力提高服务质量。
- 3、完成所有的餐前准备工作，按要求摆台，检查台面，保持台面干净整齐。整理、准备菜单、酒水单。
- 4、分工不分家，团结协作，又快又好的完成接待任务。
- 5、妥善安排顾客就座，注意客人用餐情况及时更换餐具、烟灰缸，及时清理桌面。
- 6、要做到手勤、脚勤、眼勤、口勤，及时为顾客提供良好的服务。
- 7、遇到客人投诉，及时汇报上级领导解决，随时满足客人的服务要求。
- 8、最后收拾台面，使用规定的收台工具将餐具分别送到洗碗间和洗杯间。清理台面垃圾，擦净桌椅，及时摆台以便接下桌顾客。

首先，我第一天报道的时候，由餐厅老员工带着我对整个酒店进行了游览，主要是介绍酒店的概况，这让我们对工作有

了大概的了解。后来还对我们进行了一些关于服务员工作简单的培训。像一些如何折口布话中的盘花杯花，还有用各种方法铺桌布。之后我们就进入实习岗位。由于之前没有在大城堡工作过，自己也不知该如何工作从何下手，不知道各种东西都在哪里。并且对各种事物还都是很陌生的。好在大城堡的哥哥姐姐对我都很好，在我上班的第一周里都带着我一起工作并且和她们学习该怎么做，该怎么当好一个服务员。一周之后我就可以独立完成以下工作了。

其次，餐前准备，准时到岗，参加例会，接收领班和经理对工作安排和布置；到岗后，根据分配的任务做相应的工作，各个区域之间相互配合，在规定的时间内完成所有的餐前准备工作；如，领取一次性物品、去水房打水等。如果提前预定应按要求摆好台面，餐前工作做好之后，准备迎客。当顾客到我盯台的区域时，微笑点头问好；当顾客来到餐桌前拉椅让座，根据顾客人数添或减餐具，如果是厨师长安排好的菜单就示意顾客稍等又是招唤，如果是零点客人就递上菜单并翻开菜单，请顾客浏览，同时介绍本店的特色菜及酒水；在记录顾客所点菜品酒水时，写清日期，桌号、用餐人数服务员姓名；顾客点菜完毕，给顾客念一遍所点的菜品，以确认顾客所点菜品，然后示意顾客稍后上菜。然后马上下单，我单位菜单为五联菜单，两张留给吧台，其中一张是餐饮部留底，另一张是财务部存根，一张给后厨，一张给面点，还有一张留在自己手里，以便核对菜上完与否。

然后就是等待传菜阿姨们把客人点的菜传到包房门口。重要的是餐中服务，迅速将顾客所点酒水送上餐桌，征求顾客意见，启瓶倒入杯中；巡视自己所盯区域顾客的用餐情况，即使补给客人所需，整理台面，上菜报清楚菜名，划菜核对菜单，征求顾客意见随时撤下顾客餐桌上的空餐具。菜品上齐后告诉客人：“您点的菜已经上齐。”餐中勤斟酒水，巡视餐台，如发现顾客酒水快用完，应征求顾客是否添加；如果有事在中途要离开，要和临近的服务员打招呼寻求帮助。不能长时间离岗，办完事马上返回工作中；随时巡查地面和台

面卫生，及时清理以保持清洁。当顾客示意结账时，迅速去吧台结算，如果客人自己到吧台结账紧跟在顾客后面，以便客人还有什么要求。待到客人离开时，致欢送词。等到客人离开以后要开始撤台，一般是先从洗碗间推一辆餐车，然后收拾台面，大件餐具和小件餐具分开码放在餐车上，然后用杯筐收用过的杯子，都收拾好后，送到洗碗间，等待阿姨洗完之后在收回来。然后去打水，拿抹布擦转盘，换桌布，摆椅子。由于有专打扫卫生的阿姨所以我们是不用整理地方的卫生的。以上是在有客人的情况下。如果没有客人的时候，领导会安排我们做一些清洁工作，打扫各个房间的卫生，包括椅子、沙发、窗台等。还有走廊的墙面。包间的门，各个通道的门。如果有污渍不容易擦干净就用去污粉擦。

再次，在这些服务过程中，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。所以我们还有一些细小的工作需要去做。其中服务细节。如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；有重要的客人是，摆台的时候都会用到口布，用餐完毕的时候要将这些口布清点数量，然后送洗。我们实习生在担任服务员工作的同时还担任其他工作。有时酒店餐厅没客人时我们就做一些清洁的工作。客人预订的婚宴或者宴会，有需要搬桌子椅子、铺地毯等一些工作。还有打扫卫生工作。打扫各个包间卫生，接手柜中的餐具必须彻底消毒清洗干净，备好以便下次客人用。餐桌上的玻璃转盘两面必须都要擦洗干净，不能留有任何污迹，木质的墙面是白色的有一点污迹都不行，清理白色墙面时特别认真还得有耐心，要用去污粉沾水一点一点的擦，打扫包间卫生虽然是个枯燥乏味的工作，但这既锻炼了我的意志也锻炼了我的耐力，使我成长了很多。

最后，是我们的工作时间和日常生活的一些问题。我们的工作分为早班和正常班。早班就是早上有客人吃早餐，定在几点，服务员就开始去工作，直到中午没客，有到13点的时候也有到15、16点的时候，但是早班的下午就不用上班了。正常班的是上午九点半上班到中午没客，下午从五点到晚上没客。没有固定的休息时间。客少或者没客的情况下就排休，有团队或者婚宴的时候就天天工作。由于我是实习生不能单独上早班，所以我大部分都上正常班，其中只和老员工贴过几次早班。然后就是工作服，员工们的工作服都是由酒店统一发放换洗，但是也可以不用去洗衣房换洗，所以我就是选择了两套合适自己的就一直穿着，脏了就自己洗了。在到了用餐的时候和同事们一起去食堂，和同事们一起聊天。就像认识好久朋友一样。同样的我的领导也都很和蔼，对我都很好。可是当我做错的时候也会对我很严厉。

我所有的工作内容也曾在书本中学到过，可是再加上这次的实习实践，让我对餐饮业有了更多的了解。对于服务业来说，让顾客满意，微笑面对眼前的工作是非常重要的。

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

实习也使我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学

校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。实习这几个月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都那么真诚。

酒店管理周总结篇七

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。

一、湖南天玺大酒店总体介绍

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。

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
9. 迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考。

酒店管理周总结篇八

4月3号——5月2号

通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。

从3月份中旬开始，各个酒店就陆续到学校来面试实习生，此次春交会，英语是比较重要的，因为多接触的是外国人，作为旅游专业本科实习生，因此也要准备一套英语的自我介绍。我面试了几家酒店，都因为英语而被淘汰了，最后一间，可能是有了前几次的经验总结通过了。其实每个酒店的面试方式差不多，问题也很简单，对于面试经历较少的我们，只在于锻炼自己，胆量、形象、沟通表达和应变能力等。

番禺丽江明珠酒店座落于广州番禺大石迎宾路111号，建筑面

积3万多平方米，其独特的“白宫”式建筑造型更体现出豪华气派，是一间集商住、饮食和休闲于一体的综合性星级标准酒店。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是最好的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就分配到八号楼的各个

楼层，也固定下了，熟悉之后会好办事吧。广交会期间，外宾很多，刚开始有点害怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事，只要我们把主要的意思说出来就行，不需要在意什么句型！但对于那些不会说英语的外宾，又没有翻译在身边，交流起来就有点困难了，说话完全听不明白，只有靠身体语言去理解了。

实习一个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，实习时间不是很长，在这短短的一个时间里，体会了很多东西，感受也很多。

刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是十六人间的上下床，两排柜子，一个空调，很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题，对那里的员工来说，条件是差了点，不够人性化。首先是人太多，即使不是住满十六人，也会让人感觉到拥挤，宿舍没桌子凳子不说，连厕所也没有，造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的，洗漱台很高，水龙头很远，厕所很多，能冲热水的就几个，其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那！这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变，但可以改善，现在最主要将厕所弄坏的东西修好，这也是对员工的关心，自然员工也会注意，不会轻易弄坏！

员工饭堂，饭堂饭菜一般，能吃的饱，只是早餐有点不好，每天都是米粉，吵的煮的，一个月就偶尔几次是不一样的。吃久了根本吃不下。早餐多点花样，吃的好心情好，才能工作的好。

员工服，衣服代表形象，员工衣服也就代表酒店的形象，我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的，几乎都有破烂，里面很烂看不到，外面的衣服袖子严重的，线掉了一半。这件衣服是一年四季不变的，冬天穿了觉得冷，夏天穿了又很热。洗衣时间又是定在周二和周六穿，时间相隔很远啊，夏

天怎么能忍受穿这么久呢，自己洗衣服材料又是很难干那种，第二天又穿着湿衣工作。穿着破烂的衣服工作，既不舒服，被酒店客人见到还破坏酒店形象。目前十分有必要对员工服进行改革，原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了，加上已经很多破烂，换是很应该做的。

客房，在客房部实习，对客房工作当然是了解了。首先是班次安排，我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时，包括吃饭的时间，那还是要工作9个多小时。有时还开会又要拖很久。而我们早上几乎要到九点才有事做，早早的来到是坐在那里无聊的等待，下午四点以后就没事做，而中班的也来接班了，我们还是要坐在那里无聊的等下班。工作时间可以稍微调整缩短，开会时间也不宜太长，不要超过员工下班时间太久。酒店的卫生不是很好，为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯，抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间，洗吧房也有用客用巾来擦的现象，卫生当然很需要改进，客用杯要用规定的洗洁剂洗，要消毒。可能是酒店年代久了，很多东西都用旧了，布草也不例外，床单有很多补丁，被套也有烂了一个洞的，这些酒店都需要改善。旧的，烂的布草要换。客房的设施也比较落后，电脑上网要重新拿插板把线连接起来，桌子下就是一堆线，很乱，既影响美观，对安全也是有问题的。客房里的灯，就一盏落地灯，两个窗前灯，其他还有几个小灯，一到天黑整个房间就暗了，照明很差，即使酒店只是用来睡觉的，但必要的'照明还是要的。客房设施有必要革新。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主任，六个部长，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，客房服务员的最高职位可以做到主任，而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最长的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工，在客房部工作，接触的都是些最基层的员工，和他们

相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的，早的是一个月前来的，晚的和我们差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了，甚至连辞工书也已经交上去，由于有广交会，酒店不给他们这个月辞。辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导也是很大的问题。员工服，工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，酒店曾经很有名气，时间久了，跟不上时代，不仅酒店设施陈旧了，领导的思想也还滞留在以前。客房服务员年龄层差距很大，小到十六岁，大到三四十岁，文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。

为期一个月的短期实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性。为今后的理论学习进一步打下坚实基础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。这次实习英语口语是锻炼到了，英语真的很重要，中国已面向全世界了[]20xx中国奥运会与世界的距离又拉近了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

酒店管理周总结篇九

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务

能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、通过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理打下基础。

4、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。

5、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。

二、实践单位与岗位

(一)实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动提供了便利的条件。x年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋-感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待

过如中国体操队等国家运动队。

(二) 岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层(面)的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实践内容与过程

在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实践。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实践。在实践前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实践，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，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，酒店特别安排了保安部的主管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践的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护

知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了下午，我们培训的主要内容是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训？可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，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。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候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，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、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。

我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，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，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是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翻过，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纹理移动，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，既要纪录并上报主管。在客房部实践必须要有极强的安全意识，要知道最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。10月15日，是广交会的第二天，也是我真正上班的第一天，我的心情既兴奋有紧张，我对自己充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们面对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮助的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的责任感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“goodmorning, sir!”一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，而且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来

说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自己的英语能力不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是下午三点半至夜晚十二点，每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到下午三点半。每天六点钟起床，虽然是早了点，但自己也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每天帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味，但是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，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的，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的指导下逐渐成长的，我十分感谢领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与建议

(一) 提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。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。广州中央海航酒店也应该紧跟行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。

(二) 建设酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

五、实践收获与体会

通过这次实践，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，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

(一) 服务意识的提高

(二)服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，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，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。印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。

(三)英语水平的提高

(四)发现问题、分析问题、解决问题的能力不断提高

在工作中不断的提升了自己的观察能力，从刚开始的懵懂到现在走进客房什么样的人有什么样的要求的预测能力不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至可以适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自己在工作生活中的处事能力。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都可以接触到，由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情况都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努

力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

通过这个月的实践，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实践生活并非学校生活那么的单纯，老师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧！

酒店管理周总结篇十

（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践，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。印象最深的是为酒店的日本客人（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

（3）、服务能力的提高

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓名称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。？请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到

口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务（分餐）：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

9、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头

就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒；正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要

有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店管理周总结篇十一

毕业实习报告

一、实习时间

2015年6月24至12月24

二、实习地点

浦东星河湾酒店

三、实习目的

从学校进入踏入酒店实习，是为了把在学校从课本上学到的知识去运用到实践和工作中。为了学习到更多地经验和知识，锻炼自己各方面的能力，特别是在处理事情、人际交往上的能力。发掘自己的潜力，从实习中学习酒店经营和运行的流程。学习在真实的酒店经营中如何正确处理投诉问题和管理的技巧和方法。更多地是希望这次经历可以为以后的发展和事业奠定基础。

四、实习单位介绍

上海浦东星河湾酒店是有星河湾地产控股有限公司投资兴建的按白金五星级标准休闲商务酒店，位于上海浦东新区，锦绣路2588号，各类配套设施齐全，建筑风格独特，尽显奢华。并由现时全国发展速度最快及具有丰富酒店管理经验的广州星河湾酒店管理有限公司进行管理，致力于打造上海政界、商界知名人士首选的豪华商务酒店。

上海浦东星河湾酒店以地中海城堡为蓝本，弥漫着欧洲的宫廷气息。酒店拥有各类豪华客房，房间宽敞舒适。酒店拥有3间特色餐厅，并有大堂吧、德国酒吧，真粤中餐厅提供原汁原味的粤菜；酒店拥有国际会议中心及各类型的多功能会议室。其中国际会议中心可容纳1500人，是举办大型会议的理想选择。海浦东星河湾酒店以地中海城堡为蓝本，弥漫着欧洲的宫廷气息。

酒店拥有各类豪华客房，房间宽敞舒适。酒店拥有3间特色餐厅，并有大堂吧、德国酒吧，真粤中餐厅提供原汁原味的粤菜；酒店拥有国际会议中心及各类型的多功能会议室。其中国际会议中心可容纳1500人，是举办大型会议的理想选择。上海浦东星河湾酒店的康乐设施有水疗□spa等。此外，酒店还配备了高度完善的保安系统，停车场、商场、商务中心等配套设施齐全。

上海浦东星河湾酒店的康乐设施有水疗□spa等。此外，酒店还配备了高度完善的保安系统，停车场、商场、商务中心等配套设施齐全。交通环境酒店距离浦东世博园区：3公里。距离上海火车站：17公里。距离上海虹桥机场：26公里。距外滩十五分钟距离上海浦东国际机场：33公里。

五、实习内容

1、离开学校，初入社会

记得炎热的六月份，十三个孩子刚来时的样子。各自拖着笨重的行李，开始从学校踏入社会。对这里一切都陌生的各自，对这里一切充满幻想的时候。不可否认这将是我們人生起点第一个华丽的舞台。从学生转变成社会人的转变。首先去熟悉自己部门的领导，经理、主管、督导及同事。开始的几天，培训部对我们进行了为期三天的酒店知识培训。酒店集团的运行、酒店的历史介绍、酒店产品知识等。三天后，我们分配到酒店各个部门了前厅部、康体部、客房部、中餐部等。而我进入了高端大气上档次的西餐厅，地中海式风格的餐厅，美丽的落地窗前是酒店的室外泳池，坐在靠窗的位子看外面的风景会很美。尤其是下雨天。冬日的时候阳光透过玻璃窗撒下这一地的温暖。唯爱这落地窗前的美好。

2、入职培训

记得实习的第一天，在楼面学习了如何餐厅摆位和熟悉西餐

的服务程序，随时观察客人是否需要帮助。记得第二天去上班碰到了蔡少芬，他就坐在我工作台的后面，然后就有一位客人请求为其合照。呵呵，当时的自己淡定的就很像个傻瓜似得。第三天我们全天再练习托盘，拖五六瓶1.5升的大支可乐和雪碧。会不停的掉，我们一直练了整整一天。然后我们开始正式对客服务，我们还边进行服务还边进行着培训。餐厅常用英语，还有一些菜品的知识。像沙拉的种类，我们餐厅长出的有水果混合沙拉，土豆泥沙拉，什锦蔬菜沙拉，各式冷切盘，汤类有意大利杂菜汤什锦忌廉汤之类的一些面包点心之类的介绍。培训西餐的全部流程，从自助服务到散点然后慢慢的培训我们酒水知识，点菜程序。服务流程。

2.1 意咖啡西餐厅自助餐服务要求：

a.绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充，桌面上方糖和怡口糖，牙签，调味品的补充等。

b.在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好。

c.对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁。d.要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物。c.当咨客带领客人进来时服务员倒温水给客人放于座位右上方。随时观察客人面前吃完的餐盘及时撤掉方便客人吃饭。

d.当咨客带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。

e然后咨客交待完毕去水吧里在点单机上打单标明台号用餐人数。

f.客人饭后喊结账时，应及时去打印帐单。然后放入账单夹内

只客人面前让客人确认消费金额并正楷字签上名字，询问是现金，刷卡还是挂房帐。

2.2 西餐厅零点服务：

- (1) 礼貌问候客人，并询问用餐人数.
- (2) 引领并为客人拉椅子，询问是否满意此座位，然后打开餐巾.
- (3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品.
- (4) 按照西餐用餐顺序从头盘，汤，主菜，甜品，咖啡或茶。问是否点酒水，并服务酒水.
- (5) 点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧).
- (6) 服务面包和黄油.
- (7) 结合客人所点食品，按顺序上菜。及时为客人更换餐具.
- (8) 服务菜品（同上同撤）.
- (9) 巡视餐桌并及时为客人撤掉空盘子.
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意.
- (11) 客人吃完结帐时打单并询问何种方式结账.
- (12) 欢送客人并整理摆台.

机不过没用过，没事时就是对德国吧清洁打扫了。

3、体验不同岗位的工作

到了十月份时酒店生意进入了旺季，宴会很多，我们经常去帮工，我们浦东星河湾酒店主要是就靠宴会赚钱。最让我记忆深刻的一次，是去闵行星河湾宴会帮工和他们西餐的主管搭档，俩个人看俩桌一人传菜一人看桌面客人，随时为她们服务。我最不喜欢在楼面看客人。因为奇葩比较多，各色人都有。最后索性我不看桌，我跑去后面传菜。那位主管比较胖和强壮说了我一通，说我在楼面多轻松可是不喜欢就真的不开心。传菜很重也很累，但是很开心。而且我最大的乐子就是那场宴会我们主管传菜的可爱样子。其实一场宴会办下来真的很奢侈要几十万那。一桌菜品的规格有五六千的和八九千的。记得围数最多的一次是五十六围也就是前几天的一场婚宴。奢侈，喜糖都是一人一礼盒装。而且一场宴会俩场舞蹈表演和一个花式调酒表演彻底跪了。话说建行行长儿子的婚礼也见过，不及这位土豪。莫非这位是不成，猜测八卦下吧。

4、锻炼自己的能力

此次实习我认为最大的锻炼是散点的全程服务，为客人下单、出品、而且最重要的是与厨房打交道。厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务质量及客人和饭店经营。我们要了解当天什吗菜品沽清，什么因缺少原料不可以做。以免我们不提前说客人点菜时点这个没有点那个没有，会很容易引起客人心情不好投诉的。服务行业最怕投诉，而且在这里会碰到各色人群，难缠的客人也不乏其数，碰到外国人时若英语不好那就是硬伤了。紧急情况下如何处理，这就是考验自己的时候了。如何安定外国客人情绪去寻求帮助来。

5、轮岗——学习额外知识

喜力，嘉士伯、朝日、老虎、科洛娜和百威啤酒。还好唯一特别的是科洛娜，只需在瓶子上加个柠檬角不要入啤酒杯。算是救了我不少脑细胞。还有要学各种咖啡怎么制作，辟如

美式咖啡要咖啡机打双份特浓加热水八分满。卡布奇诺要双份拉花。拉花是比较高难度的，要掌握牛奶的热度，手法和角度。不忙的时候就会练练手。熟知普通咖啡要配奶，特浓咖啡不配奶，要用特浓咖啡杯去装。都要慢慢的去背，慢慢的熟悉和操作。

酒吧员看起来一个很轻松的职位，但是要做的事没那么轻松。早上上班收拾整齐水吧，做好迎客准备。吃完午饭回来去查看补货、领货、清洗餐具。收拾完毕可以看下水果雪柜，看下明天的预定，估摸着下明天一天的水果，下单送至采购部。

其实，实习中你会发现大上海会有各色的人群，被客人问到各种问题。但多半客人还是不错的，他们报以微笑和感谢。那样你会很有成就感觉得得到了服务的认可。这些日子里我们也进行了多次英语培训和基本服务英语培训。红酒知识的培训。了解红酒的种类和六大基酒的种类金酒，伏特加，威士忌，朗姆酒，白兰地，龙舌兰的品种和酒单上这些酒的出品用什么杯子和要问加冰或净饮。就这样每天上班下班，每天都会遇到和学到很多，前几天还亲眼见证了一例在我们餐厅一奇葩客人的现场投诉，我们副经理处理问题，哪位可人不但被免了单而且还送给他们牛排和果汁。哎，真切学到了课本上学不到的真实案例。

六、实结

转瞬间，半年的实习期即将结束了。这是我从学校踏入社会的第一个舞台，人生中第一次踏入社会的实践。幸运的是学了那么多关于酒店的管理和比较细节的东西。这半年真的很是长见识，我也学到了很多，无论是在工作上、处理问题上还是人际交往上。

助时的窘迫。苦的是自己碰到外国客人，无法听懂外国人语言的自己，对英语词汇太少的窘迫。快乐的是和同事领导的和睦相处以及他们的的风趣幽默。乐的是我们主管ted的呆萌，

任我们放羊的他，教会我们很多知识的他。给我们在德国吧培训时的他，一起上晚班的他。听他讲述自己去客房送餐被客人追着打的他。快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？牛排是可以做成三分、五分、七分和全熟的。更不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布、摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景站在客人身后紧张的自己就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，服务员热心，对客人真诚迷人的微笑。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”：第一个是“menu”（菜单），第二个是“mood”（气氛），第四个是“meeting”（会面），第五个是“manner”（礼俗），第六个是“meal”（食品），这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，我的餐厅经理也特别重视这几个方面的关注与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，我们西餐厅店，每月都会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这六个月，我在工作岗位上勤勤恳恳付出汗水，换来了智慧和技巧，更多的是自我超越。学会了咖啡的制作和熟知一些自己以前不知道不了解的啤酒和饮料。同时自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。扩大了自己的人际圈从一个不爱说话的自己变的话多了。和同事们亲切的打成一片。学会了没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了

自己的`自信心，一切都有了很大的转变。不管是好的还是坏的多少是一种经历，仅以一程换一种懂得。仅以一路，换一种珍惜。珍惜所有的经历，珍惜在人生道路上那些出现又消失的人和记忆。不管人生会如何转变有些记忆会深刻烙在脑海里，谢谢你们曾来过我的世里。从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，踏踏实实的做人这才是我们该有的经历和生活，在劳动中充实自己，断练自己，完善自己！！！！

在这段工作实习的期间里，我感受最深的就是要能吃苦和忍受寂寞。本来辛苦了一天了，回去还要写工作日记，一些人的感觉是比较累的。其实，写工作日志即是随手写就的工作，也是每天工作的点滴回顾，并不需要占用太多时间。在一开始的时候我是比较不习惯的，但后来慢慢地有了感觉，养成写日记的习惯，反而变成了一件很有去并且是很有益的事情。对每天工作作回顾与总结，我获得了很多的反思与经验，这是一件对未来发展大有好处的事情。老子说，“天下大事，必作于细，天下难事，必作于易”，原来从写工作日记这些小事开始，点滴记录我们工作中的短暂精彩瞬间，或一些或大或小的事情，我们才能厚积薄发，才能形成自己的销售体系和模式，才能受惠于更多的行业和营销人员，在发挥自己最大价值的同时，实现自己从职业到事业的转变。现在，我将在此期间所学到的东西总结如下：

经过了这两年在学校的理论学习，为了验证及巩固充实所学理论，接触实际知识，加深了解社会对本专业的需要，本人在酒店进行了为时5周的毕业实习，我将学到的酒店管理的知识与实际酒店运作相结合，提高了本人的能力与素质。

首先，进入酒店正式工作之前需要对酒店有所了解，需要进行入职培训。在进行完基本的了解后我就正式开始了部门入职及培训。为了尽快熟悉酒店的运作，酒店安排我先在前台部进行为期一周的工作，然后剩余的时间则是到销售部当销售助理。前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印

象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台人员的要求都会高一点，通常都会要求英语要有较好的基础。前台的服务基本涵盖了酒店所提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对各酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台因作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。

计算机知识积累了挺多，上手挺快的。

经过前台部一周的学习后，我来到了酒店的销售部，做销售助理。销售部是酒店总经理经营决策的顾问、参谋和信息中心，也是酒店对内对外形象的总策划。销售部的主要任务是在总经理的领导下，通过各种公关、销售活动，树立酒店形象，为酒店招来客源，创造经济效益和社会效益。销售部通过确定营销战略，制定长、中、短期公关与销售计划，开展各种行之有效的促销活动，力争获得较高的市场占有率，完成总经理下达的年、季、月度经济指标。

在销售工作中，“没有什么不可以”乍一看来好像是一种激情状态下的豪言壮语，表现出一种感性的向客观环境发出挑战的决心。而在日常生活中，职场中，往往这种心态则做出了令人意想不到的效果。但从理性的角度上来思考，“没有什么不可以”则体现出了两点：

- 1、所体现出的心态或所做出的行为改变了自己或别人的常规

操作思维;2、带有一厢情愿的用主观改变客观的心理。当然，“没有什么不可以”则需要胆量，而这个胆量来自于：(1)改变现状的决心 (2)自己曾经的经历；在现实的中，就因为我们懂得了太多的逻辑与规则——而这个逻辑与规则是长期环境平衡结果所形成，而变成了习惯。“没有什么不可以”在销售工作中表现了销售人员所需要的基本性格，(1)不服从于规则，创造新的规则(2)通过改变了别人而形成了和谐。实际上做销售的压力是挺大的，无时无刻都在想着如何争取客源，精神比较紧绷，但能学到最多的东西，能在更短时间内成长起来，实在是受益良多。

通过这次学习，我发现现在酒店业竞争越来越激烈，而且酒店本身又有淡旺季之分，还有交易会等不同的时期，所以在这5周在酒店的实习，我从书本上学习到的知识和实践有了很好的结合，对整个行业现况有了总体的了解。

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，不断努力前进。首先学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践；其次“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的各种能力；最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

一、实习目的

毕业实习是学校根据专业教学的要求，对学生已学部分理论知识进行综合运用的培训，其目的在于让学生接触社会，加强学生对社会的了解，培养和训练学生认识、观察社会以及分析、解决问题的能力，提高学生的专业技能，使之很快地融入到实际工作中去。

二、实习单位/部门基本情况

饪技艺为客人奉上顶级的味觉盛宴。私密优雅的包间融合了高品位的欧式装潢艺术，让客人享受到超凡的用餐体验。

三、实习的内容与过程

1、拉椅让座：当客人进入餐厅后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

2、派送毛巾：将已折好的香巾放入毛巾篮，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。请用毛巾”。如知道客人姓名，要说：“刘总，请用香巾！”

3、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vip□同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

4、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

5、上菜服务（分餐）：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

6、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

四、风轩中餐厅在与厨房的沟通方面存在的主要问题

1、开餐前准备工作中存在的问题。在开餐前餐厅和厨房之前需要沟通的信息有很多。首先，餐厅必须了解当日厨房所能提供的各类菜品情况。现在很多餐厅都意识到这一点的重要性，却没有严格地落实到日常的工作中。直接导致的后果就是服务人员在为客人点菜的过程中就会出现问题，客人点这这没有，点那那也没有，就会产生一种烦躁的情绪，对后面的服务就会有影响。其次，厨房得及时与服务员沟通每天的厨师特别急需推出的菜肴。服务员在推荐菜肴的过程中没有去注意厨房急需推出的菜肴，因为菜品的不可储藏性，那些菜长时间没有销售出去就浪费了餐厅食品的成本。另外，还有一些经常发生的状况就是接待团队客人之前没有对客人类型、口味要求、人数、特别要求做好沟通导致后面的服务过程中出现问题。

有说不清楚的现象，厨房和餐厅都推卸责任。另外就是菜肴质量的问题，如点错单、走错菜、食品变质、不卫生、有污物、名实不符、投错了料、温度不对等等。还有的就是菜品的份量都要弄清楚，根据不同的人数给出不同份量的菜，服务员在点菜单的时候都要写清楚。这些也都是由于沟通不良造成的后果。

五、实习的收获和体会

（一）、实习的收获

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。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,锻炼了自我的服务意识,养成了面对客人面带微笑的好习惯;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

实习中自己提高了自己的服务意识,在餐饮和接待方面技术更加娴熟了,可以流利主动的和客人沟通,去主动热情的和客人打招呼,迅速正确的回答并客人提出的问题。可以冷静的委婉的去处理客人投诉或客人于服务人员发生的争执。

经过了半年的实习,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。

在学校的时候,书本上的知识老是机械化的,而在自己的工作中,才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作,特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识,对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习,所以对餐饮部更是有比较深刻的认识,无论是餐饮产品的销售,还是菜单的设计,宴会的安排等,都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排,人员的分配都有了比较清晰的认识。

（二）、实习的体会

为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生最大的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，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，而我们也从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就是在洲际的实习经历，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。在宾馆中餐的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己区别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每座宾馆都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！感谢我的院校，感谢美丽的洲际酒店，感谢这半年来一起工作的同学和同事！无论是在生活还是工作上，他们都给予了我莫大的支持与帮助！感谢一直抚养我的父母，没有他们的细心培养，就没有今天的我，感谢我的父母一直以来对我的支持，关怀与爱护。我将会用我的一生与成功来回馈他们的恩情！