

旅游酒店实训报告(优秀九篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/c92e9b0b34a768ccfdb9611bc144d7e2.html>

范文网，为你加油喝彩！

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

旅游酒店实训报告篇一

出来后才明白，原来社会真的是个大染缸，形形色色的什么样的人都有，让你防不胜防。我觉得中国那句古谚说得太正确了——路遥知马力，日久见人心。的确如此，人总是在与人的相处过程中相互认识和了解的。虽说“知己知彼，百战不殆”，但我觉得我们在一些时候没必要要把合作伙伴变成对手。否则我们的工作环境会很尴尬，气氛也不会很融洽。总是以权压权，这样会是怎样一个不和谐的群体呢？实习让我又长大了一点。

在厨房我更清晰的看到了学历差异的距离。也让我慢慢的发现自己在处理问题和待人方面变得更加理性，也更懂得去思考和分析了，这是一笔对以后人生中不可多得的财富。

到东莞喜来登实习，我得到了上司和同事们的关心、帮助，学到了从未学到的一些知识，接触到形形色色的人群，也体会到想家的滋味和来自同事的温暖。

而且，我明白了团队精神的重要性。在学校，尽管老师常常会强调团队精神，可是从没真正想过它的意义所在。来到东莞喜来登才真真切切体会到它的重要性。总厨说， $100+0=0$ ，你有一百件事令人满意，可是只要有一件事不好，就等于白白努力了，一定要在每个细节上做到最好。

其实学到的，体会到的，潜移默化的东西太多了。经过了半年的实习，让我明白了不少，也成长了不少。原来还真有点弄不明白为什么这么早学校就会安排这么长的实习时间，现在理解了，明白了学校的良苦用心。让我们早点出来接触社会，接触对我们而言新的事物，了解我们的专业，以便在再有机会回到学校的时候更认真的去提高自己的专业理论知识。早点接触社会早点成熟，对于以后走出校园也有优势。至少，我们比别人早认识社会，多了实践能力。感谢老师的良苦用心！

旅游酒店实训报告篇二

将尽半年的实习结束了！从对酒店操作的一无所知到现在能熟练的掌握酒店技能；从实习前的冲

动鲁莽到实习后的耐心细致这一切的改变都是我再在酒店实习期间所学到所感受到的。在凯悦我学到了许多东西，无论是专业知识还是人际关系。接下来我就详细介绍一下我实习的情况以及我的个人感受。

怀着期待的心情我踏上了赶赴东莞的汽车。三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了松山湖凯悦酒店。第一次与凯悦酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的。那时的松山湖凯悦酒店还在全面施工，这和我们想象中的完全不同。本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地！那时候我们心里都有些不高兴，一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些！因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同！接下来就是入职培训了，这才是我们正式接触凯悦接触凯悦的文化。一周的入职培训让我对凯悦有了初步了解。接下来我就介绍一下凯悦酒店。

东莞松山湖凯悦酒店是一家涉外五星级酒店，由世界著名的凯悦国际酒店管理集团进行管理。与著名的上海金茂君悦大酒店、北京东方君悦大酒店及香港君悦大酒店属同一管理集团。酒店坐落于松山湖畔，四周荔园飘香，环境秀美。酒店占地总面积300亩，主要设施有：300间豪华客房，雄伟大堂、中西特色餐厅、多功能宴会厅、一座国际化多功能会议展览中心、扒房、酒吧、健身中心、会议室、桑拿水疗中心及卡拉ok娱乐中心。

这些都是酒店的硬件最重要的是凯悦集团的理念他的管理模式才是我们最想知道最想了解的。经过短暂的入职培训对凯悦集团也有了初步了解——凯悦集团总部在芝加哥，亚太区的总部在香港。全球一共有200多家凯悦酒店。集团下设三个品牌；包括凯悦，君悦和柏悦。其中柏悦是凯悦集团中的最高品牌。凯悦集团下设的酒店都以五星级为标准其客源多为商务度假客人。集团以为客人提供最优质的服务为宗旨，通过豪华完善的设施，一流的服务来吸引和留住客人。

集团采用四级管理模式即——服务员，领班，副理，经理！这样的管理模式将权利下放给员工，更有利于员工自身的成长。凯悦把员工当成自得客人。我们再做入职培训的时候说过在凯悦有四个客人即——客人，业主，集团，员工，其中最重要的客人就是我们的员工！在凯悦他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的发展计划会给你做最系统的培训。

我们旅专的六个实习生有四个被分到餐饮部有两个被分到客房部，我被分到宴会服务部实习！因为酒店还在建设当中所以酒店给我们作系统培训。内容设计餐饮的各个方面包括中餐西餐酒水等。我们的培训员都是各个餐厅的经理副理他们都有丰富的经验还有先进得理念！下面我就介绍一下我们餐饮部的组织架构：

送山湖凯悦酒店餐饮部下设八个经营部门，包括：咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色！

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖”能最好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供高质量的服务和美食。

扒房：被设置在一个阳刚的氛围内，一传统为特色。餐厅为顾客提供来自世界各地的优质肉类及海鲜。顾客可从餐厅的开放式厨房观赏到肉类制作的全过程，从而给客人带来全心的餐饮体验。

荔枝吧：是一个高雅的，具有现代气息的鸡尾酒吧。专业的调酒师会调制出具有创意的鸡尾酒

，。荔枝吧以其出色的，品种丰富的高质量的饮品而闻名，还配以个性化的服务和爵士式背景音乐。

沁圆：采用全新的用餐理念，整个餐厅全部有私人包厢组成。私人包厢的用餐理念在亚洲十分流行，并成为中餐里必不可少的元素。沁园以提供顶级粤菜为理念配以豪华的包厢设施吸引本地高端市场！

大堂吧：是一个休闲场所，设在酒店的大堂。在这里顾客将享受有更多的空间去休息或阅读。

松山茶居：其设计灵感来自与时至今日仍十分受欢迎的传统“大排挡”。他的设计风格具有现代的风格，同时又结合了地方茶室的特色。即与所有酒店的建筑风格融为一体，但又快乐为客人提供随意，友善和没有压抑感的舒适环境。茶居还可被描述成一个整日饮茶的餐厅。

宴会厅：被优美的松山湖所环绕，建筑设计注重现代气派和实际结合。先进的视听技术，高雅的桌面装饰品，精致的食品和漂亮的鲜花相结合，构成了这里最大的特色！

在我们培训阶段我们系统地学习了餐饮的各方面知识。知道了许多以前从不知道的东西见到了许多以前没见过的东西。培训的内容很细致，从怎样收盘子怎样擦杯子开始都一一讲到。可培训的最终目的是为了作用于实践让我们有统一的服务标准。但在培训阶段我们接受的实践几乎没有，只能凭空去想象怎么服务。虽然有时回搞一些模拟实操可还是不怎么真实，没有哪个人能进入状态。这一点是我在培训阶段最郁闷的事！培训的前一阶段很有新鲜感所以听的也格外认真。可随着对知识掌握程度的加深对培训的内容有些厌烦了。可不管怎样我的收获很的！餐饮的专业知识也了解的差不多了！我们的培训也不是只是讲，有的时候回有一些实际的东西让我们去尝试！比如说再讲到咖啡的时候他们就搬来了咖啡机拿来了咖啡豆现做咖啡给我们品尝，这样我们对知识的掌握就更深入了！

培训阶段给我最大的感受就是自己的英语欠缺太多！没有英语几乎不能交流。尤其在这种国际管理集团可人大部分是外国人，你不会英语就等于是哑巴！不过每天的英文培训也使我的英语水平慢慢的提升起来。

结束了长达三个月的培训终于等到了酒店试业。酒店的运营也慢慢开始。我们也都进入自己的部门！刚进酒店的一段时间我们很闲。因为就点的一些小工程还没有完工还不能正式对外营业所以我们去到自己的部门进行小部门培训！我到宴会厅接受的第一个培训——其实与其说是培训还不如说是自学。就是认识各种杯子。当时刚到我们宴会厅的员工就被调去验收那些杯子！那些作过酒店的老员工都清楚杯子的名称和用途而我却不知道，所以我就边做事边问他们！这是我进入酒店学到的第一样东西！

随着时间的推移，酒店的设施也渐渐完善。虽然还不能对外营业可已经可以内部试营业了。就是把内部客人当成真正的客人去对待！那一段时间我们的员工没天都再不同的餐厅用餐。测试每个餐厅的服务。有什么不足有什么需要改进的都和会回馈给这个餐厅让他们改进！那一段时间对员工都是一个提升。作服务的员工提高了自己的服务技能，用餐的同事看到别的同事的不足也自己也会加以改进的。

旅游酒店实训报告篇三

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垫定基础。

（一）实习单位介绍

1、实习单位：广州凤凰城酒店

广州凤凰城酒店——位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达20万平方米，建筑面积达万平方米，是广州面积最大、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班(3人)和行李生(11人)，酒店代表主管(1人)资深酒店代表(1人)和酒店代表(4人)。

（二）实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

（一）酒店代表日常工作

- 1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“signboard”，在纸后面写上接机(车)日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。
- 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。

(二)酒店代表的vip/大客户接待工作

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。共4页，当前第1页1234

(三)酒店代表交易会期间的工作

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和signboard。

2、带齐所需物品，与机场(车站)工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

(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

经过了三个多月的酒店实习，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。

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到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、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，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，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，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暑假的时间，但是这和以往打的暑期工不同，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，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

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、实习期与凤凰城酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的权益，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。

旅游酒店实训报告篇四

1.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，打开餐巾。
- (3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
- (4) 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，为客人换餐具。

- (8) 服务菜品 (同上同撤) 。
- (9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意。
- (11) 当客人吃完后 , 清除桌上所有的盘子 , 连带剩余食物及用过的餐具 , 用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上 , 并收去餐桌上的调味品 , 建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。
- (12) 建议甜品并记下订单。
- (13) 服务甜品、咖啡或添水。
- (14) 询问客人是否需要其他东西。
- (15) 确认客人的账单 , 结帐服务。
- (16) 感谢和欢送客人的光临。
- (17) 整理并摆台。

2. 自助餐服务

自助餐的准备工作 :

- 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、放调味品等
- 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

自助餐待客须知 :

- a. 当引座员带人入座时 , 应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。
- b. 服务员为客人打开餐巾 , 斟冰水或询问客人需要何种酒水。
- c. 开单并写上人数、台号、经手人的名。
- d. 当客人去取食物时 , 提醒客人带好自己的贵重物品 , 并将客人的餐巾折好。
- e. 客人取食物回位时 , 要替客人拉椅。

- f.要不停地替客人斟冰水及换酒杯。
- g.客人食完的餐碟要立即撤走。
- h.当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净。
- i.客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。
- j.买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误。
- k.结账后要谢客，并欢迎再次光临。

自助餐台的注意事项：

- a.做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具。
- b.特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量。
- c.食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样。
- d.要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等。
- e.自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净。
- f.餐台要时常保持干净。
- g.留意布菲炉的水是否足够。
- h.自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

（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

经过了一年的酒店实习，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，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：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

在五星级的涉外饭店中，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。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对xx对xx国际大酒店都不熟悉，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学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，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，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是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国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护xx国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就

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国际大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。

旅游酒店实训报告篇五

本人系xx学院20xx级旅游管理专业实习生，在学校安排下在xx市xx县xxxx度假酒店实习半年。半年实习时间，颇有感触，受益匪浅。以下是我的实习报告内容。

金秋贺喜，实习亦丰收，半年时光飞逝而去，在本酒店的实习，我懂得了很多在学校无法体会到

的人生哲理，在实习中经历了许多艰辛和挫折之后，让我越挫越勇。在实习中经历了许多成功和喜悦之后，让我越来越自信。半年的实习，使我们在课堂上的书本理论知识充分运用到实习工作中去，对社会具有了一定的了解，体会到了社会的残酷与现实的无奈，我学会了如何做人做事，尤其在即将毕业的时光里让我清楚了目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。在那里我们养成了吃苦耐劳的习惯，更坚定了自己以后工作不怕苦不怕累的信念，也使我们重返校园后，更加珍惜学习的每一分钟，加倍努力学习，为以后适应工作打下坚实的基础。这半年实习经历将是我人生的一大笔财富！

一、实习目的

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在xx度假酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

二、实习内容

（一）实习单位概括

度假酒店简介

位于xx县xx滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共291间，同时拥有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及xx标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（最大可容300人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2.实习部门

酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

（二）实习过程

1.岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的实习岗位。

2.上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

（1）沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部（沐浴阁）就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常辛苦，干的是又脏又累的基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

旅游酒店实训报告篇六

海悦花园大酒店成立于20xx年5月20日，座落广东省东莞市，具有“家具之都”之称的厚街镇，位于厚街镇行政，商业，娱乐中心地带，紧邻107国道及广深高速公路，距东莞市区仅十分钟车程，距香港车程2小时，深圳约35分钟，广州1个小时，每天多班豪华穿梭巴士直达香港，水陆方面从福永码头或虎门码头至香港国际机场约1小时，交通十分便捷。酒店现拥有320间客房，酒店本着“以客为尊，以大为本”的经营理念，努力打造海悦特色的企业文化，并以此作为酒店生命之所在，该酒店的目标是成为东莞及至广东省最出色，最受欢迎的国际五星级商务精品酒店之一。

很早以前就从老师，师兄师姐那里听到我们将有半年的实习时间，而我们的实习时间被安排到大二下半学期，终于等到实习的时候了，可以说是急切盼望着这一天的到来，因为我们都不想再忍受当前这日以继夜的只有理论，没有实践的教学方式，尽管从师兄师姐那里了解到实习并非想象中那样是一件快乐的事情，但还是想身心体会一下其中的奥妙，其中的酸甜苦辣。综合了自己的整体素质以及从师兄师姐那里了解到一点信息，我决定选择东莞海悦花园这个酒店，这是一家很普通的四星级酒店，规模也不是很大，它不是国际连锁，没有喜来登，希尔顿，凯悦那么赫赫有名，更没有它们那么金碧辉煌，雄伟壮观，它有的只不过是一个再普通不过的外壳。

初来到东莞心情落差极大，这不仅是我一个人的感触而是这一行十七人所共有的，我们从山水甲天下的桂林来到酒店业发展的东莞，在我们的想象中，东莞的任何一个地方都应是高楼林立，雄伟壮观的酒店。但我们错了，东莞也不过是一个很落后，治安又混乱的城市。拖着劳累的身体，跟着人资部文员来到员工餐厅，看着那么狭小的餐厅，桌子上放的全部都是炒面炒粉，看不到一个油条半碗豆浆，没有办法，勉强的填饱了肚子，拖着沉重的行李，我们被零零散散分到各个宿舍。打开门，迎面扑来的是一股浓浓的怪味，捂着鼻子，抬头一看，几种怪异的眼神盯着我们“干吗呀你们”就这5个字，真的狠狠的伤了我们的心，真的欲哭无泪。可想而知，面对着崭新且简陋的环境，陌生且又怪异的面孔，所以刚开始来没有几天有几个同学的思想就开始动摇了。他们就想回去，但怕学校的处分，所以这样的思想尽管有些压抑但一旦爆发出来后果将不堪设想，那时学校将无法面对酒店。其实我的内心深处也有极度的失落感，在当时的那么多酒店来招实习生，我连面试的机会都放弃了，至今选择了这一家，本来是想到这个酒店业发展的城市来感受一下高效率、快节奏的生活方式，学习一下发达地方的经营理念，以便为今后的发展打下坚实的基础，万万没有想到会是这样的结局。虽然我的思想跟同学们一样动荡很大，但我不敢表露出来，因为我是领队，如果我先爆发出来后果将不堪设想，我压抑着自己并暗暗的告诫一定要坚持下来做好模范带头作用，向学校和单位交一份满意的答卷。所幸在这里的一个星期内（包括培训中），这里的领导在开始的时候给我们极大的关怀和支持，对我们又是盛情款待百般呵护，不论在

生活上还是感情都给予极大的投资，这种思想也暂时缓了一下，但根本无法从根本上消除这种极度失落的情绪也为以后事件的爆发埋下隐患。

一、部门分配好了，真是有人欢喜有人忧。我的烦恼又多了，有几个同学又在因为分配不到自己所想去的部门耍脾气，又哭又闹的，逃跑的欲望越来越强烈了，我担心这种动荡的思想会一直存在着，担心它们的扩散会影响到整个团队，甚至会影响到学校的声誉。我努力的在与她们做好思想工作，人资部副理也在努力的给她们讲道理，最终目的还是希望大家不要给学校丢脸，不要给酒店带来麻烦，通过一连串的劝阻与开导，同学们终于平静下来了……

二、“前厅部”一个多么让人羡慕，一个让人向往的部门，而我却很幸运又很无奈的分配到这个部门，面对着前厅经理的百般要求甚至可以说是请求，我没有办法，无奈的答应了去当门女，虽然我知道现在门女真的很缺，我也知道我们必须服从酒店的安排，我知道我是一个领队，不能带头起反抗作用，但是我还是觉得心理特别委屈，特别的难受，我好想好想哭泣一场，但我始终不敢掉眼泪，即使掉眼泪我想也没有人去同情我。因为在同学们的眼中，我也许是最幸运的，门女也是一个特别不错的岗位，当我想到这一些，我不想再说什么，我知道我的痛苦只要我知道这里面知道。当我一想到明天就要以一个大学生的身份去站在大堂里为无数个客人拉门，我就很难受，甚至很愚蠢的想到对不起我的父母，那时，我真想忘掉一切，抛弃一切，不顾一切的拖着行李回家算了，但一想到既然当初选择了这里就不该后悔，选择了酒店这个行业，就应该从基层做起，要以这些为信念，我对自己说：要坚持，不但要坚持，而且一定要做好！

1月24日原本害怕的一天到来了，我不再感到害怕了，因为我已经做好了心里准备，摆好了心态。我接下来的日子里，我以标准的站姿与甜美的微笑一直默默的奉献给客人，为了让自己能过得充实一点，为了不让这个原本无聊的工作再失去原本的那一点点乐趣。我刻苦努力的向主任、领班学习礼宾部的知识，包括租车、租伞、接房、寄存行李、包裹、接机等等这些服务与工作程序。有时我站在大堂内，除了给客人提供开门服务，我还会细心的观察行李生的工作，去了解他们的工作职责，甚至连他们最细节的服务我也绝不会放过。比如：行李车的摆放，电梯的乘坐，运送行李的摆放，开车门的方位等等，每天都过得很开心，很充实。虽然有时难免会有一点不快乐，不爽，但我都会尽量不把它放在心上，比如：

风又大又冰凉，除了被一阵阵刺骨的寒风吹得身心寒冷酸痛，有时还没办法只能紧紧抓住门柄，一刻都不敢放松。

遇到那些没有素质的客人，热情与他们打招呼爱理不理的，

晚上遇到那些喝醉酒的客人，对你动手动脚的，来不及躲闪便被占便宜等。这一切一切有太多的无奈了，我不想把它往心里去，不想把苦衷跟上司说，也许他知道，只是在考验我；我也不想向我的同学诉苦，因为他们不会理解我；我更不想也不可能把我的痛苦与无奈向我的父母说，因为他们会很伤心甚至会很失望，惟独能做的只是“坚持”。2月28日，经理的一番话，从此让我结束了在礼宾部的实习生活，他让我1号到商务中心上班，当时我早预料到我不会在这里呆三个月，因为他一直夸我工作优秀，但我真的没想到会那么快。“商务中心”可以说是我一直向往的地方，今天我可以去了，但我却一直都开心不起来，因为这一个月来，对这里我早已埋下了深厚的感情，跟这里的同事早已结下了深厚的友谊，这里的领班、主任就像我的大哥哥一样指引我成长，教我做事、做人、在这里真的有太多的舍不得，可是我还是……

旅游酒店实训报告篇七

贵州华联大酒店（驻店实习）

过进酒店实地实习，了解酒店生产经营组织过程，企业的组织结构，加强管理理论与实践的结合。

09年×月×日——09年×月×日

终于等到了实习的时候了，很早以前就知道到了大三的下半学期有进酒店实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

经过学院老师的联系，分配我们去贵州华联大酒店实习，这是一家三星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是贵阳市比较出名的一家三星级酒店，在贵州的酒店业界以客房出租率高而出名。幸运的是我们的实习带队老师高老师以前就在这家酒店实习过，而且有两个上届的师兄师姐就在这家酒店当大堂副理，贵州华联大酒店建于1993年，是一家宾馆改建而成的，而且还曾经成为一家上市公司，是贵州比较老的涉外饭店之一，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这家饭店学到什么吗？

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

前厅部（front office）应该是整个饭店的核心部门，也应该是饭店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，形象是一方面，但是个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，front office是整个饭店的.信息中心，绝大部分的客人从这里获取饭店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解，同时前厅工作人员的服务还直接关系到酒店相关产品的推销。我们的训令是：

- 1、礼貌、礼仪。例如：怎样微笑、如何为客人提供服务、服务用语等。
- 2、饭店应知应会的培训。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况掌握。
- 3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程。
- 4、语言方面的培训。例如普通话的日常汇话。
- 5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及培训。

我们刚到酒店就赶上了酒店装修，在7—9楼的装修房间中做了两天的房间清理后，就将我们5个人分到了前厅，我的工作是行李员，饭店的行李员通常站在饭店大厅的门前，是一个饭店的招牌，同时也是客人在入住饭店时见到的第一个服务人员。如果能够做到文明、热情、规范地迎接客人，为客人服务，就能让客人在入住前对饭店留有一个好的印象。所以对我们会用高标准来要求。对于“招牌岗位”的行李员，饭店对其仪容仪表方面的规定是非常严格、细致的，要求我们从头到脚都要“照章行事”。比如发型，要求都是统一、标准的发式；着装不仅要求干净整齐，而且还要熨烫平整，佩戴胸牌；还有脚底下的鞋子，也要按规定“统一且光亮”。饭店行李员还应该把服务做得更加细化、到位。比如要保持微笑，尽量称呼客人的姓或名，让客人有宾至如归的

感觉。再比如为客人安排出租车，有时遇到下雨或交通拥堵时，出租车很难驶到饭店大厅的门前，这时行李员应该把服务再做到位一些，去路边示意出租车到饭店门前接客人等等。

行李员在岗位上基本都保持站姿，这就又对我们的站姿提出了很高的要求，大堂副理和张总助理说，行李员在饭店门外等候客人时，双手要自然交叉于身前，双脚自然开立。这样的站姿不仅显得规范得体，而且还有深层次的含义，即随时准备为客人服务。虽然有关站姿的规定只是一个再小不过的细节，但客人看到标准的站姿后会觉得很舒服，会感到自己是被尊重的。

行李员的工作其实并不简单，有些工作很细，而且要用心才能做好。除了基本的“车门服务”、搬运行李、引领服务、安排出租车外，还应该把服务做得更加细化、到位。比如在入住高峰时段疏导饭店大厅门前的来往车辆，比如帮助客人记下其所乘坐的出租车车牌号，这样如果客人在没有索要发票的情况下有东西遗忘在车上就方便了查找。

除了英语及基本的礼仪培训外，还比较注重对行李员进行世界各国、各民族风俗习惯及贵州地理知识的培训。因为入住酒店的国外宾客很多，不同国家有不同的风俗习惯，我们在接待方式的细节上就会不同，比如有些国家、民族不习惯行李员用右手为他们开车门，有的不喜欢行李员为他们开车门时“护顶”，还有的忌讳女服务员为他们送鲜花表示。这些不仅是文明礼仪的问题，也是对客人人格及信仰尊重的问题。

华联酒店有145个房间。由于客房数目比较大，客房从7—18楼。所以客房部和前厅部是分开设置的，客房部下设卫班、公卫、客房服务中心、消毒中心、台班（对客服务）、布草中心6个部门，由1个经理，1个主管，3个领班负责。

我们在由师傅带领在卫生班组做了两天服务员，其他班组各做了一天后，就开始了我们自己独立上班的工作，当然，很多时候师傅会一同工作，但是最重要的是对事情的处理经验。

作为一个饭店的服务人员尤其是直接服务客人的客房服务员，要注意观察客人的生活细节，尽量记住他的生活习惯，只有这样的服务才能更加贴近人心，客人才会满意：比如在早上打扫房间时，发现客人的拖鞋喜欢摆在床下，服务员就会尊重客人习惯，而不是非要按规定把拖鞋放在门口；在为房间加水果时，如果发现盘里的苹果和梨没怎么动，香蕉都吃完了，说明这个客人喜欢吃香蕉，下次加水果的时候服务员就会特意给这位客人多送些香蕉，少放些其它水果。

同时，服务员还应该具有主动的服务观念，当客人生活中遇到困难，饭店服务员应义不容辞地帮助解决。

如今，饭店服务还对工作人员提出了更多的要求：节约能源，杜绝浪费。

服务人员要有节约的好习惯。比如客房服务员在清理房间时如果发现客人不在房间，灯却开着，应该主动把灯关上；在打扫时，还应该注意节约用水，不能一直开着水龙头。

饭店服务员应把保护客人隐私当成一项职业道德来恪守。客房服务员每天都会进出客人的房间打扫卫生，难免会知道一些客人的隐私，有些人希望通过饭店服务员获得客人的资料，饭店服务员一定要坚定立场，拒绝利益诱惑，不能把客人的任何情况泄露给他人。

客房服务员因为工作需要有时可能会与客人同在一室，当与异性同在一室时，服务员应主动把客人的房门打开，与客人说话时也应声音洪亮。当客人动作或言语有挑逗的意味时，服务员应保持

镇定，此时，越慌乱越容易给对方可趁之机，接下来找个借口快速离开房间，并把情况通知领班，让其安排同性员工继续前去工作。

华联酒店餐饮部主要做的是中餐部，我们组的5个人被分开了跟不同的师傅，分别在不同的岗位，并且每天换一次岗位，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了班地厘（就是传菜员）——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是早上10点到晚上8点。早上10点吃完饭上班，中间是下午2点下班休息到4点，然后吃饭上班，感觉好不适应的，工作累的时候要有50桌酒席。累到下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都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。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

餐厅的日子就这样一天天结束了，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、各种菜式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。

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。而且，我记得有位经理人员说过这么一句话：“只有员工满意了，才有顾客的满意”。

二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。企业文化是一个酒店带给顾客的标志。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。企业文化的建设不是可

有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，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。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

旅游酒店实训报告篇八

20xx年x月起，我在xx酒店进行了为期一年的实习。

记得我们在人事部经过一个星期的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了中餐部门，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的重视，绿色饭店就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水平有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！所以，我们呼唤保护环境，不仅是呼唤意识的觉醒，更是呼唤坚实的行动。

饭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，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭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饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭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。

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。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象，客人永远不会错，错的只会是我们。只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

旅游酒店实训报告篇九

20xx年xx月至xx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。

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工人能力发展的瓶颈。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。

由于我住得离酒店还有一段路程，走路要走20分钟左右，还好，我所在的是后勤部门，上的是朝九晚六的班，也不用加班，相对与其他同学所在的部门来说，我幸运多了。但由于我所在的组只是一个办公室主任和我，且必须天天有人值班，所以我的休息时间很不固定。在学校习惯了正常的休息时间，来到这有时星期天也得上班，正常工作日却休息，这让我很不习惯。我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。象我就是每天就是坐着对着电脑打打字，输入数据，汇总，打印，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，一个小小的错误可能会给我带来巨大的麻烦，给酒店带来很大的损失，还是得认真完成。一直以来，我们都是依靠父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。也许工作以后，我们才能体会父母挣钱的来之不易。而且要开始有意识地培养自己的理财能力，我现在是实习生，工资水平不高，虽然酒店包吃包住，但除掉日常的开支，我常常所剩无几，一不留神可能就入不敷出成为月光一族，但此时的我再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我要合理支配我手中的这笔少的可怜的钱。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，对于还没出校门的我们很多时候无法适应。比如我们酒店做市场营销的同事，就是由于利益的关系，关系显得有点淡漠。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于酒店的发展。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是多工作，少闲话。且在离毕业走人仅剩的一年里，更加珍惜与同学之间的相处。幸好，我所在的办公室各主任之间都不存在什么利益关系，大家相处还算和睦。

尽心履职,全心全意做好工作，做好基层

作为办公室秘书，我的理解是没有什么谋求利益和享受待遇的权力，只有承担责任、认真工作的义务。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。在平时的工作中，对领导交办的工作，从不讨价还价，努力保质保量完成；对自己分内的工作也能积极对待，努力完成，做到既不越位，又要到位，更不失职。在同办公室其他几位同事的工作协调上，做到真诚相待，互帮互学。半年来，我的工作得到了领导的认可。

回顾半年的工作，我的主要体会是多请示、多汇报、多通气、多动脑、多动笔、多请教，注意在干中学、学中干，不断在实践中增长知识才干。同时在半年的工作中，我了解到酒店的系统还不

是很完善。就拿我所在的采购部所看到的来说吧，厨房下计划还是用手写，而且有时候写的字又很不规范，看不懂，这对我来说也是一个考验。对某些供应商(当然不是全部，这也跟供应商有关系)下计划也是打电话，要一项一项的读，这很容易出错。总的来说，这次实习我受到了部门领导的认可，对我的工作也很满意，但我清醒看到自身存在的问题和薄弱环节。

1. 缺乏工作经验，独立工作能力不足。
2. 在学习中还不够积极主动，认识还没有到位。
3. 对办公室工作情况缺乏认识，对秘书岗位工作情况估计不足。
4. 有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，上报情况不够及时。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个酒店时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习这半年期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发