

最新酒店报告制度(汇总8篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店报告制度篇一

最近，我在一家国际五星级酒店实习，负责酒店报告撰写和数据分析工作。工作中，我深刻体会到了酒店报告在提高酒店管理和服务质量方面的重要性，同时也对自己的专业能力和职业规划产生了新的认识和思考。本文将结合我的实习经历和学习收获，就酒店报告的重要性、撰写技巧和应用场景等方面进行阐述。

第二段：酒店报告的重要性

酒店报告作为酒店管理的基础和决策依据，其重要性不言而喻。首先，通过酒店报告，酒店管理层可以及时了解酒店经营的各个方面，包括客房出租率、餐饮收入、客户满意度等等，并从中发现问题和改进空间，提高酒店的经营效率和竞争力。其次，酒店报告还可以为酒店制定经营策略和计划提供数据支持，促进酒店业务的长远发展。综上所述，酒店报告在酒店经营和管理方面的作用不可替代。

第三段：撰写酒店报告的技巧

撰写一份高质量的酒店报告不仅需要数据分析和知识，还需要一定的写作技巧。首先，酒店报告要清晰明了地呈现出酒店的经营状况和各项指标，应该使用简洁明了的语言和图表来表达。另外，酒店报告应该遵循客观、准确、真实、完整的原则，不得夸大或隐瞒数据，以保证报告的可靠性和

信誉。最后，酒店报告也要注重审美和排版，通过合理的布局和美观的排版来提高报告的可读性和感受性。

第四段：酒店报告的应用场景

酒店报告不仅仅是为酒店管理層制定经营策略和决策的基础，还可以用于多个方面的应用场景。一方面，酒店报告可以作为酒店推广的营销材料，向潜在客户展示酒店的优势和特色，为酒店提高品牌知名度和客源积累奠定基础。另一方面，酒店报告也可以提供给酒店投资者、政府监管机构、社会公众等方面，以证明酒店的经营状况和贡献，为公司发展、社会评价等方面做出贡献。

第五段：结语

总之，酒店报告在酒店经营和管理方面的作用不可小觑，它是酒店决策和推广的基础和依据。撰写一份严谨完整的酒店报告需要协同各部门合作，提供准确、全面的数据和信息，结合各位管理者的丰富经验、领导力和洞察力，将数据转化成清晰的见解和明晰的决策。因此，酒店从业人员需要注重酒店报告的撰写和应用，不断提高自己的专业素养和知识水平，为酒店的经营成效和质量做出更大的贡献。

酒店报告制度篇二

专业实习报告 专业

班级

学号

姓名

实习单位

指导教师

成绩工商管理052051510康敏太原市江南大酒店李艳双

2009 年 4月30日：：：：：：

太原市江南大酒店实习报告

光阴荏苒，短暂而又难忘的实习就像白驹过隙般，飞速而逝。这次在江南大酒店的实习经历，是我大学时光中一笔值得留念的财富。

通过这次实习，我不仅巩固了绩效管理的专业知识，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同。在实习过程中，部门的领导给予了我最大的帮助，同事们也在各项工作中耐心的帮助、指导我，使我对绩效管理的实际操作能力有所提高，学到了许多课本上不曾出现的经验与历练。

一、实习单位概况

江南大酒店是江南餐饮集团所属的按星级标准新建的涉外酒店。酒店于2000年12月30日营业。酒店从开工到竣工开业只用了10个月，实现了当年投资，当年收益的目标。现拥有餐饮、茶苑、客房、饼屋、会务接待等多项服务，营业面积16000平方米，员工600余名。

酒店由两个连为一体的楼宇组成，其中主楼七层，贵宾楼为四层。酒店又能够有各类客房75套，设由豪华套房、商务套房、标准间、单人间。房间均有精美适用的家具，设施设备齐全。酒店餐饮主要经营区域由一层散台大厅、自选西饼屋及而、三层包房。其他服务设施还有会议中心、美容美发中心、洗衣房、商务中心、停车场、鲜花屋等。

江南大酒店现已是华北地区大型的高档餐饮酒店之一，2001

年荣获中华餐饮名店、山西省首家营养餐酒店、山西省特一级酒店、卫生a级企业，并于2005年初通过iso9000质量体系认证。

在我实习期间，全酒店正在实行六常管理，各个部门都挂上了六常展板，全体员工都严格按照六常标准要求自己。我在前厅服务岗位实习，切实体会到了六常管理的益处。六常管理将员工的工作标准定为六条：常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。这是绩效管理中标杆管理的良好运用，大大提高了工作效率。

二、行业现状

餐饮业是改革开放比较早的一个行业，个体、私营企业先于其他行业发展起来，餐饮市场也比较早地向外资开放。从中国加入wto后，外资特别是一些国际名牌企业进一步涌进中国餐饮市场，竞争也进一步激化。

间的竞争为主，进而发展到国内企业与外资企业的竞争加剧。餐饮需求复杂多变，随着社会环境的变化而变化，进一步加剧了餐饮业的竞争。

在国内，酒店重视绩效考评是近几年的事，对绩效管理的系统认识更处于初期。就绩效考评而言，大部分酒店仍然在采用传统的“德能勤绩评价”等人事考核模式来管理员工，但这种考评模式存在考评指标过于庞杂、缺乏针对性、缺乏明确标准、考评重点不突出等问题，远不能适应激烈的市场竞争对酒店管理的要求。我国酒店的绩效管理工作虽经过不断改进，取得了一定的成绩，但在考评过程中由于机制、观念、方法等原因导致一些酒店的绩效管理工作流于形式，往往没有取得应有的效果，存在诸多问题。

三、企业绩效管理现状和问题

目前，江南大酒店的绩效管理体系基本上仅限于这套员工绩效考核体系上，采用kpi（关键业绩指标）考核方法进行考核。考核指标类别包括财务类（收入、利润）、重点工作类（调整产品结构，合理控制成本，提高产品竞争力；提高资源利用率，化解费用上涨；食品安全风险管理机制；产品整合提炼；其它）、否决性指标、综合考评指标（定量指标；能力素质）四大类。财务指标、重点工作按季度进行考核，考核结果与季度绩效工资挂钩。综合考评指标，定量指标按月统计上报，定性评价指标半年考评一次，考核结果与年终激励挂钩。

绩效评估与绩效管理并不是等价的，绩效评估只是完整的绩效管理过程中的一个环节。成功的绩效评估不仅取决于评估本身，而且很大程度上取决于与评估相关联的整个绩效管理过程。江南大酒店对绩效管理的认识并不全面，我归纳了酒店在绩效管理中存在以下问题：

1、绩效指标设置过程中缺乏员工参与

绩效指标反应了组织对岗位工作的要求，只有在确定绩效指标的基础上，才可以根据员工的具体情况有针对性地制定出详细的绩效计划。在设置一个岗位的关键绩效指标时，本岗位员工和其直线主管参与度的高低是能否设置好绩效指标的关键。酒店的员工绩效指标在设定过程中，作为最了解工作程序的员工并没有机会参与到这个过程中来，从而导致绩效指标的认可程度大大降低，没有起到绩效考核应有的作用。

2、绩效考核指标设置缺乏完整性

一方面是酒店对管理人员考核部分岗位的差异，经营指标没有和员工挂钩，从而导致酒店所有职员的个人目标不能统一到组织目标上来；另一方面，酒店员工考核没有全面考核工作态度的指标，存在重要的指标缺失。以欠缺的基准来对被考核者进行考核，缺乏可操作性，极易引致不全面、非客观

公正的判断，也很难使考核者对考核结果感到信服。

3、绩效考核结果运用单一

酒店绩效管理运用几乎仅限于薪酬的分配和调整，而像员工的培训、招聘、岗位升降并没有考虑考核结果，而实际上，绩效评价的结果应该可以而且必须应用在这几个方面，这样可以进一步提高酒店员工的工作效率和满意度。

4、缺乏相应的绩效改进计划

绩效管理最直接的目的就是提高员工的工作绩效，绩效评价结果最突出的应用就是根据绩效评价结果制定绩效改进计划。而江南大酒店，评估的结果应用仅仅是对薪酬的制定，而忽视了绩效的改进与提高，忽略了为提高员工绩效和胜任能力而改进行培训，忽略了为团队绩效和组织绩效的改进而采取相应的措施等。

四、实习体会及建议

通过这次实习，我把书本上学到的绩效管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的管理理论，探求日常管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。

另外，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。实习让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势。另外，江南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。

对江南大酒店在绩效管理过程中我有一些建议：企业在绩效管

理准备阶段时，应建立完善绩效管理实施的组织结构；在制定绩效指标时要让员工参与，并且保持绩效指标的完整性。应建立双向沟通反馈机制，保证信息传递及时、流畅、有效。要有效运用绩效考核结果，不仅体现在薪酬管理中，也应体现在员工培训、职业生涯发展等方面。

五、结束语

这次实习让我受益匪浅，我比较全面地直观地了解了企业绩效管理的过程，认识到了管理实践的重要性。这为我今后的理论学习进一步打下了坚实的基础。本次实习的深刻感受也将指引我以后的方向，鞭策我不断进步，不断学习！

在此，感谢江南大酒店能提供这样的实习机会，感谢李艳双老师的热心帮助。

酒店报告制度篇三

近期，我有幸参加了一次关于酒店行业的实践活动，这让我对这个行业有了更深入的了解。在实践过程中，我深刻体会到了酒店的经营管理、服务质量以及行业发展的重要性。下面我将根据实践报告的主题，分别从酒店运营管理、客户服务、市场竞争、酒店业创新和自身的发展计划五个方面，谈谈我在实践中的心得体会。

首先，酒店运营管理是一个酒店能否长远发展的关键。在实践中，我了解到酒店运营管理的包括房间预订、员工配备、财务管理等方面的工作。一个高效的运营管理团队能够确保酒店的各项工作有序进行，客户的需求得到满足。在与酒店管理人员的交流中，我深刻认识到酒店的运营管理需要有良好的规划和执行力，并且需要与时俱进地进行改进。

其次，客户服务是一个酒店成功的关键要素。在实践中，我亲身体会到了酒店员工对客户的热情接待和周到的服务。他

们对每一个客户都是微笑着解答问题，尽心尽力地满足顾客的需求。良好的客户服务不仅能够提升酒店的声誉，也能够带来顾客的回头率和口碑。在与酒店员工交流中，我深感到良好的客户服务需要员工具备优秀的沟通技巧和服务意识，更需要培养员工专业、高效和友善的服务态度。

第三，市场竞争是酒店长期发展的一项重要挑战。在实践中，我参观了一家与众多酒店竞争的酒店品牌，他们通过不断的创新和市场营销策略，成功地吸引了大量的客户。在这个竞争激烈的行业中，酒店需要不断地关注市场动态，进行市场调研，了解顾客需求，并通过创新和改进来不断提升自己的竞争力。在与酒店品牌的市场营销部门的交流中，我发现酒店需要注重品牌宣传和形象的塑造，以及积极参与社交媒体和在线预订平台。

第四，创新是酒店业发展的不可忽视的重要因素。在实践中，我观察到一些酒店通过引入新的科技设备、提供丰富多样的服务和推出特色活动等方式进行创新。通过创新，酒店能够更好地满足顾客的需求，增加利润并扩大市场份额。在与酒店的创新团队的交流中，我发现创新需要不断挑战传统的思维和方法，鼓励员工提出新的想法和行业的最新趋势。

最后，自身的发展计划也是我在实践中重要的收获之一。在与酒店的一线员工交流中，我了解到他们的职业规划和成长经历。通过他们的经验分享，我认识到在酒店业务上不断学习和提升自己的专业知识和技能的重要性。为了更好地适应和发展于酒店行业，我决定加入相关的行业协会和参加相关培训，不断提升自己的职业素养和个人能力。

总之，通过这次实践，我对酒店行业有了更全面的认识，深刻体会到酒店经营管理、客户服务、市场竞争、创新以及自身的发展计划对于酒店的重要性。作为一个学生，我将在今后的学习和工作中，不断努力提升自己的专业能力，为酒店行业的发展贡献自己的一份力量。

酒店报告制度篇四

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。

为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期四个月的实习。

我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

我们实习的单位是奥蓝际德国际酒店。

它位于天津市武清开发区，由天狮集团投资兴建的一家大规模的四星级酒店，由天狮集团旗下专业公司奥蓝际德酒店管理有限公司全权经营管理。

酒店占地6万平方米，含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及8万平方米的生态园等设施。

奥蓝际德国际酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四星级知名旅游酒店。

酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。

主打健康、绿色、时尚、温馨概念，最大限度满足多层次客户需求。

酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学习的东西有很多很多，面对即将踏入的工作岗位，又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾的心理的促使下，我满怀着信息和期待去迎接它。

刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜，毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的，多有一股儿使不完的劲，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中，那时负责人对我说：“在客房做服务员是体力活，为何不选择餐饮呢？”我是这样回答的：“餐饮服务我曾有在暑假时有尝试过，我想尝试没做过的事，是因为好奇，也是因为感兴趣。

”但是理想和现实毕竟是有差别的，当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想像中的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了。

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。

教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。

首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。

然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是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，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，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，而且枕套的开口的方向朝向窗户，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，这就是因为枕套开口的方向不符合规定。

培训该记得都记得很清楚了，该怎么铺床也学会了，主管就让我们独自干活了，可是当我正式去客房部工作时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，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，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用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。

房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。

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，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，最终是要客人赔偿的。

在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地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，让客人满意。

我在客房部这段实习中可以明白，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，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，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、打扫房间，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身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极地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去抱怨。

因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。

因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是避免不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大

睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在天津的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如沧海一粟，小的不能再小了。

这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，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，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。

我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做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。

实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，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。

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，有时候被说得摸不着头脑，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，不情愿接受新人们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。

当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，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，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来迎接未来的挑战，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，那样我们才能有大丰收。

通过四个月的顶岗实习，有了一些收获。

主要有：

1、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自己做这个道理。

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、有不懂得应该大胆请教同事，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。

2、突发事件应变能力提高

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言的，面对这样的情况，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。

在社会实践中得到了锻炼，对这次的实习认识也有了新的升华，我体会到：

1、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面的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，他们让我更深刻的了解了社会，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。

2、实习期与酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密的联系起来，要另自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切的宾客。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。

感谢奥蓝际德国际酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在奥蓝际德国际酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

目的：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。

酒店总体介绍

酒店实习报告。

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。

实习内容

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.

实习体会

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, 早早的来到是坐在哪里无聊的等待, 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, 其他员工时间最久的也不过一年, 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。

酒店报告制度篇五

下午好。如果上面的标题给您造成困扰,我先在这里表示诚挚的歉意。对于这封辞职信,我也是深思熟虑过后才决定交予您,也请领导尊重我的决定。

我从xx年进入酒店，两年多来，和酒店同仁们一起合作，交付出一个个美味的酒席，一位位满意的客户。虽说工作辛苦，但我们很享受劳动成果，很开心看到顾客的满意的笑脸。并且在工作中体会到的团队合作精神最让我难以忘怀的，也是影响最深的，成功永远离不开团队的默契配合。同时，酒店每月的培训也让我获益良多，从什么都不会到现在接待各种顾客应对自如。酒店对我能力的提高，经验的增加，眼界的更加开阔，都起了不可替代的作用，为此，本人在这里对酒店表示衷心的感谢。感谢酒店让我在面对社会的时候有了更足的底气。

这次的辞职我也思考了一些时日了，因为不知如何取舍，因为还留恋在酒店的工作氛围和工作同伴们。可是，俗话说天下无不散之筵席。本人家里因是独生子女，又长期独自一人在外，父母总是放心不下，天下往往间的父母是最心疼最挂念自己的儿女的。所以父母想尽办法帮我在家附近找到一个比较轻松的工作，也催了我好多次，要我赶回家上班。思量再三，不想让父母失望。虽然在酒店还有上升的舞台但是也只能向酒店提出辞职了，还望酒店领导和工作同仁们理解。

本人在酒店任职这么长时间以来，也有很多不足之处，这方面，平时多亏领导的指正和同事们的帮助，也为这么长时间以来范的小错误表示抱歉。人无完人，还望酒店领导在这方面多多鼓励新来的同事们。

为尽量减少酒店的困扰，本人特意提前一个月交予辞职信，以便有充足的时间进行工作的交接或者带好新人。争取站好最后一班岗。

这两年多在酒店的生活工作是一段美好的经历，也是一段美好的回忆。

衷心祝福酒店的发展一年更甚一年好。

辞职人□xxx

辞职时间□20xx年x月x日

酒店报告制度篇六

第一段：

本人于近期关注到一篇名为《酒店报告心得体会》的文章，并且被它所吸引。这篇文章是一位专业的旅行行业人士撰写的，他从自己的视角出发，分享了自己在酒店报告方面得到的体会和经验。这篇文章不仅文字流畅，还给读者带来了许多值得借鉴的思路和方法。在我读完之后，便立刻决定将自己对这篇文章的体会写出来，希望能和大家分享。

第二段：

这篇酒店报告的文章主要集中在如何书写报告上。作者首先提出了一个重要的问题：在什么情况下应该写酒店报告？他认为，酒店报告是在客人住店的情况下，特定人员对酒店的各方面进行观察和评估，以便改善整体的质量和服务。因此，写酒店报告的重点在于提供一种概括性的、完整的、有用的反馈，而不是纯粹的批判或表扬。

第三段：

接下来，作者谈到了如何写一个好的报告。他指出，好的酒店报告应该包含以下四个要素：被观察的项目、具体观察点，评估工具以及数字数据的支撑。这其中最值得强调的是：观察点需具体明确。即使是对众所周知的问题，也需要细节和例证。这将使报告更具有参考价值，并更加容易被读者接受。另外，作者还指出，在参考评估工具的同时，如何寻找支持报告的数据也是重要的。

第四段：

这篇酒店报告的文章还提及到了一些应该避免的不良报告写作习惯。一些写作问题可能会严重影响报告的效果。例如，使用缺乏具体信息的语言，只是口号式的说话。有时，人们写的报告看起来像是为了埋怨或申辩，而不是为了解决问题。这些问题一定要避免。

第五段：

在这个高度信息化和数据化的时代，写好一份酒店报告需要更高的思维和方法。作者以其丰富的经验和理解，帮助我们更好地了解酒店报告的意义和方法。对于这些，我们应该在实践中不断尝试和总结，提高我们的写作水平。最后，酒店报告的目的是为酒店的质量和服务提供有价值的反馈，维护旅游行业的形象和发展。因此，每个在写酒店报告的人都应该抱有这个信念，并切实努力实现它的目标。

酒店报告制度篇七

作为一名酒店管理专业的学生，我在学习过程中经常需要撰写各种报告。在这个过程中，我深刻体会到报告撰写的重要性。无论是实习、课程设计还是毕业论文，都离不开报告的撰写。通过这样的锻炼，我不仅提高了自己的写作能力，还养成了系统思考问题的习惯。下面我将分享一下在酒店撰写报告过程中所得到的心得体会。

第二段：全面调研是成功报告的关键要素

在开始一篇报告之前，我发现全面调研是成功的关键要素。在酒店撰写报告的过程中，我需要了解酒店的管理、市场营销、服务质量等方方面面的信息。这就要求我进行大量的资料收集，包括文献阅读、实地调研、采访等多种方式。只有通过深入调研，我才能够对酒店的运营机制和市场环境有一

个全面的了解，从而为撰写报告提供有力的支撑。

第三段：合理系统的组织结构使报告更有序

在撰写报告过程中，我发现合理系统的组织结构对于整个报告的质量和逻辑性至关重要。在选择组织结构时，我一般会采取目录-摘要-引言-正文-结论-参考文献的基本结构。通过这样的思路安排，读者能够清楚地了解到报告的整体框架和内容。同时，在每个章节中，我会根据不同的主题进行分段，保证每个段落的主题明确、层次分明，以便读者能够更好地理解和接受所表达的观点。

第四段：数据分析与案例分析促进洞察与实践能力的培养

在酒店撰写报告的过程中，数据分析与案例分析是我最常用的方法。通过数据分析，我可以对酒店的运营情况进行客观评估，发现问题并提出相应的解决方案。而通过案例分析，我可以学习到各种经典的酒店案例，了解到成功酒店的经营之道。这两种方法的运用不仅培养了我的洞察与实践能力，还帮助我更好地应对实际问题。

第五段：写作中的反思和改进是专业发展的动力

在酒店撰写报告的过程中，我经常进行写作中的反思和改进。通过反思，我找出了自己写作中的不足和问题，并努力进行改进。例如，我发现自己在信息整理和表达的能力上还有待提高，就积极参加各种公开演讲和论坛，提高自己的语言组织和表达能力。通过这样的自我修正，我逐渐提高了报告的质量和水平。在这个过程中，我深刻体会到，写作的反思和改进是自己专业发展的动力，也是进步的重要保证。

总结：通过酒店撰写报告的经历，我不仅提高了自己的写作技巧和思维能力，还培养了自己的团队合作和自我管理能力。我相信，在未来的学习和工作中，对报告撰写的经验会成为

我宝贵的财富。通过不断的学习和实践，我相信自己在报告撰写方面会取得更好的成绩，并为酒店管理领域的发展做出更大的贡献。

酒店报告制度篇八

第一段：引言（150字）

最近，在我的大学教育中，实践报告是一个必不可少的部分。作为一名管理专业的学生，我有幸选择了一家著名的酒店进行实践。在这次实践中，我不仅学到了许多管理知识和技能，还深刻体会到了酒店管理的复杂性和挑战性。在接下来的文章中，我将分享我在这次实践中的所见所闻和所思所想。

第二段：酒店的规模和组织结构（250字）

这家酒店是一家五星级的国际连锁酒店，位于城市中心的黄金地段。它的建筑面积超过1000平方米，并拥有多个楼层和上百个客房。酒店的组织结构非常庞大，分为前厅部、客房部、餐饮部、人力资源部等多个部门。每个部门都有各自的职责和 workflows，相互协作合作。这个庞大的组织结构让我深刻认识到了酒店管理的复杂性和困难性。

第三段：酒店管理的挑战（300字）

在实践中，我发现酒店管理面临许多挑战。首先，客户服务是酒店管理的核心。每天都有大量的客人入住和离店，他们的需求各不相同。酒店管理者必须善于沟通，能够满足客人的需求，并提供优质的服务。其次，酒店的人员管理也是一个巨大的挑战。酒店拥有成百上千的员工，他们来自不同的背景和文化。管理者必须能够有效地组织和调度员工，确保酒店的正常运营。此外，竞争也是一个酒店管理的挑战。酒店业竞争激烈，需要不断提供创新和高品质的服务，吸引客人的光顾。

第四段：实践中的收获（300字）

在这次实践中，我收获了许多宝贵的经验和知识。首先，我学会了如何与客人进行良好的沟通和服务。通过观察和亲身实践，我掌握了一些沟通技巧和服务技能，例如微笑、耐心倾听和问题解决。其次，我理解了团队合作的重要性。酒店的各个部门都需要相互协作，只有团队合作才能让酒店运营得更加顺利。最后，我认识到了自己的不足之处，并通过不断学习和实践来提升自己。实践报告给了我一个学习和成长的机会，让我认识到了自己的潜力和进步的空间。

第五段：结论（200字）

总的来说，这次实践报告让我深刻认识到了酒店管理的复杂性和挑战性。通过亲身实践和观察，我学到了许多关于酒店管理的知识和技能，并在实践中获得了宝贵的经验。这次实践不仅增加了我的实践经验，也提升了我的综合素质和能力。感谢这次实践报告，让我更好地了解了酒店行业，为我的未来职业发展奠定了坚实的基础。