# 旅游管理系酒店前厅实习报告4000字模板

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-01-13

*Ctrl+D收藏本站，我们将第一时间为大家提供更多关于20\_年实习报告的信息，敬请期待！ 点击查看:实习报告网  相关推荐： 实习报告范文| 实习报告模板| 会计实习报告 | 大学生实习报告 | 顶岗实习报告 | 金工实习报告 | 毕业实习...*

Ctrl+D收藏本站，我们将第一时间为大家提供更多关于20\_年实习报告的信息，敬请期待！

点击查看:实习报告网

相关推荐： 实习报告范文| 实习报告模板| 会计实习报告 | 大学生实习报告 | 顶岗实习报告 | 金工实习报告 | 毕业实习报告 | 土木工程实习报告 | 生产实习报告 |实习周记 | 3000字范文

旅游管理系酒店前厅实习报告4000字模板

    实习部门：前厅部

　　实习时间：:20xx.01.16——20xx.08.16

　　实习目的：结合理论知识加强酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

　　一、企业介绍：

　　东莞索非特御景湾酒店是由东莞市东城区政府与香港AEC公司合资建造的一间超豪华五商务度假酒店。由法国雅高国际酒店管理公司进行管理。酒店地处东莞东城区黄旗山下的虎英郊野公园中，紧邻峰景高尔夫球场。优美的环境，良好的空气使酒店在一个工业城市具有很强的竞争力。酒店数十个会议室，大到一次接待 700人，小到6人。可以满足不同的商务客人。酒店自主投资自主经营的东莞市的棕榈谷综合水上乐园更是能吸引各种层次的客人。酒店对员工的要求更是近乎苛刻，据说在索菲特做过的人想到东莞的其他酒店工作是非常容易的。而就在东莞松山湖凯悦试营业期间，从我们酒店用300%的薪水挖人。国际化的品牌、严格的管理和良好的硬件设施，使的它在南中国的酒店业有了一席之地。

　　二、酒店客源分析

　　酒店主要客源组成有：长住的欧美客人、港澳及当地企业的会议团、节假日港澳发达的交通以及和本地家庭团、外宾散客和当地企业散客。主要为商务度假客人，具有较高的身份和消费能力。

　　由于东莞地出中国经济发达的珠江三角洲地区，靠近世界大都市香港，与广州和深圳各只需要一小时的车程。发达的经济环境使得一大批外宾长期的待在这里。他们大多是企业的老板或技术人员。而在酒店长住便成了首选。便利的交通使得大部分港澳客人即使在周末因为能驾车来内地旅游，酒店环境和便捷的交通以及良好的休闲设施更是成了吸引客人的砝码。先进的雅高全球订房系统更是能让世界各地的客人了解酒店和预定客房。

　　三、实习过程概要

　　实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习结束已经有半个月了，回头看的时候，让自己能拿出来和别人分享的东西很少，而让自己脸红的却很多。

　　能到索非特实习可以说是一个“意外”——几百人的面试队伍，一丝不苟的面试过程不说，光英语一项就让我望而生威。更让自己脸红的可能就是：我还迟到了!不过这也促成了旅专历一次前无古人的面试——在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，匆匆的进行了简单的面试。当然最后的结果让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

　　来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道!第一个月的工作是很轻松的，主管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了“老员工”。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至更多的努力。而这时侯发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事——我找不到酒店一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，该做的或许都没有做好…… 慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力——身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人!在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习!

　　酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了!同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住!所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

　　经过四个月的积累和锻炼，最后的三个月，工作不但“轻松”而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们。虚荣心是得到了的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上结束的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。雅高集团创始人之一的贝律森的侄子现任ACCOR集团CEO的MR.PELISON先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了CEO的口头的表扬，当然这也是我们所想要的结果。酒店最后设宴款待了我们!

　　带着这次接待工作成功的喜悦和自豪，我结束了七个月的实习!

　　四、实习体会

　　1、酒店之潜规则

　　(1). “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

　　记得培训的时候主管的一句话“能在五酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉 ——被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的境界!所以从入职培训就会为员工灌输：“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”。

　　(2).“领导上司永远是对的”。 从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

　有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转;如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标;万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。(以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的?!》)服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

　　2、人际沟通

　　沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

　　(1)与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以

　　你正在浏览的实习报告是旅游管理系酒管班学员东莞索菲特御景湾酒店前厅部实习报告 不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

　　(2)与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭AA制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

　　(3)与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。

　　3、酒店文化

　　“的一半是文化” 酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。作为雅高旗下的酒店，其文化从雅高的标志中(标志附后)我们就能找到一些。标志中上面的三只加拿大野鸭组成一个汉语的“人”字。象征以人为，发挥团队优势，向着公司的目标努力奋斗。“人”形或许是种巧合，但是我们至少可以看到团队合作的影子。下半部分为法文ACCOR。雅高(AOOCR)法文中的意思是和谐，取意和上半部分一样。正如前面提到的例子，强调团队合作。酒店要提高竞争力，各个要素(环境、服务、硬件设施等)之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。

　　4、关于理论知识

　　实习是让自己学的理论知识由难变简单再变困难的过程。

　　刚开始实习，感觉学校的东西是没有用的。感觉学的理论是那么的遥远，那么的让人难以琢磨。学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。实习结束后，记得有老师问我在学校学的东西有没有用，回答是，学校把我们是按总监级培养的。所以在剩下的仅有的一年的学生生活，我想自己会把握住的!

　　五、结束的话

　　历时七个月二十八周两百一十天的忙碌，当被我称之为“痛苦”实习结束时，却没有一丝轻松或是兴奋的感觉。也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，真正成为了一名社会人。或许确实应该认真思考自己的未来了!

　　感动，存在于每一个细小的环节中，

　　感动，存在于回首的每个历程，

　　感动，自始至终荡漾在实习的这210天中，

　　特别感动，阿强陪我一起补过春节，陪我一起解决工作中的困难，陪我一起吵架并在冷战中先开口道歉……

　　感谢一直教育并支持我的老师，

　　感谢和我一起奋斗的同学，

　　感谢舍友的鼓励，

　　感谢自己的坚强

　　当这些文字写完时，我的心已经被溢的满满的，恨不能将所有细节诸于笔端，让所有人都感受到我最初的艰难、迷茫和最终的快乐、激动以及更大的压力，恨不能让所有人都明白我无法描绘的兴奋、期待……

　　期待，

　　期待每一个鼓励，每一个支持，每一个肯定。

　　也期待，

　　也期待每一个批评，每一个指正，每一个建议。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！