

工作指导：酒店实习报告 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/56/2021\\_2022\\_\\_E5\\_B7\\_A5\\_E4\\_BD\\_9C\\_E6\\_8C\\_87\\_E5\\_c39\\_56664.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E5_B7_A5_E4_BD_9C_E6_8C_87_E5_c39_56664.htm) 工商管理xxx班 xx号  
xxx实习地点:1:xxxx大酒店(驻地实习)实习目的: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.实习时间:xxxx-xx-xxx----xxxx-xx-xx台州开元大酒店  
台州开元大酒店是开元旅业集团跨地区连锁发展的第七家酒店,酒店地处台州经济开发区中心,位于台州市东环大道458号,毗邻台州市政府,距离黄岩机杨10公里,距离甬台温高速公路黄岩出口20公里,交通便利,酒店部投资2.2亿元.按四星级标准设计建造.2002年5月,台州开元大酒店建成并开始试营业,酒店占地24亩,建筑面积4万余平方米,楼高9层,共拥有各类豪华客房372套,大小餐厅7个,可容纳1000余人同时就餐,康体娱乐设施齐全,包括大剧场,KTV包厢,棋牌室,健身房,桑拿中心等数十个娱乐项目,拥有不同规模的会议室11个,多功能配备八声道同声传译,酒店目前为台州市档次最高,规模最大,设施最齐全的旅游涉外饭店之一,酒店所在地区集江.海,山于一体,无论商务会议,旅游观光,休闲度假均能令宾客倍感尊荣与舒适. 酒店管理实行部经理负责制,酒店总经理对酒店整体的经营管理活动统一领导,全面负责,酒店的重大方针,政策由总经理提交店务会议讨论决定,报集团公司批准后实施,酒店设总经理,副总经理以及各部门经理,经理助理,领班组成酒店的管理层,酒店下设10个部门,分别为人力资源部,财务部,安全部,工程部,客房部,前厅部,康乐部,餐饮部,公关部,销售部. 台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下,本着以服务为基础,以人本为宗旨,以品牌

为核心,以连锁为模式,以市场为先导,以学习为动力,以绿色为形象,以文化为风骨的经营观念,依托集团公司的综合管理和投资平台,以饭店业为主导产业,塑造强势品牌,实施连锁化经营,积极发展房地产业,形成具有竞争力的房地产业特色,导入导入和孵化相关产业,强化产业结合优势构建产业联动发展体系,力争在未来5年内,构建高效运行的综合管理和投融资平台,拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司,形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团.台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下,本着以服务为基础,以人本为宗旨,以品牌为核心,以连锁为模式,以市场为先导,以学习为动力,以绿色为形象,以文化为风骨的经营观念,依托集团公司的综合管理和投资平台,以饭店业为主导产业,塑造强势品牌,实施连锁化经营,积极发展房地产业,形成具有竞争力的房地产业特色,导入导入和孵化相关产业,强化产业结合优势构建产业联动发展体系,力争在未来5年内,构建高效运行的综合管理和投融资平台,拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司,形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团.

二.简要分析改革开放以来,深圳,珠海等经济开发以及浙江等沿海省份经济得到迅速发展,人均收入一直在全国遥遥领先的广东省2002,2003年两年来连续被浙江省所赶超,浙江经济发展为国人所瞩目,甚至有报道称,漫步温州市区街头,每5分钟你可以见到一部奔驰或宝马通过,台州市位于浙江省沿海中部,北接宁波,绍兴,西南连温州,西邻金华,丽水,东南濒东海,交通便利发达,为浙江省少数几个经济最发达的地区之一.台州开元酒店就座落在台州经济新开发区,这里四周高楼,别墅林立,厂房星罗棋布,道路四通八

达.不管是从经济上考虑,还是从地理位置上考察,在此建设经营大型星级酒店都不失为良好的选择,这里的餐饮业较内地更为发达,与内地城市相比,其客源不仅来自世界各地的商人,旅游观光者,而且其本地的客人也占了相当大的比例,这与其当地人民的生活收入水平是密切相关的,当地遍处甚至各家各户都办有加工厂,大到几百人,小到三五人,即使是普通农民,也可以出售田地使用权于投资者而收入菲薄,像这样的本地客户几乎都是常客,有的甚至携带全家长住酒店.这种优势是内地城市的酒店无可比拟的.

### 三.实习体会

#### 1.绿崇尚自然,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色酒店:上,能使管理水准有了一个新的提高,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。2.服务质量 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的开元,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.” 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)