

最新影子的教学反思不足之处(汇总8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店总台个人总结篇一

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了一年有余，回顾这一年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了必须的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮忙下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自我身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自我的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自我，在高素质的基础上更要加强自我的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自我的本职工作。

一、酒店各部门的配合

在酒店工作一年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。此刻必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回

去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自我的一点私人情面，个人力量去解决。

二、酒店的管理推新

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导明白，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，能够供给一到两范文大全份给销售部试味，既能够方便销售人员介绍新品新菜，又能够有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵可是三个臭皮匠。

以上便是我一年来我在酒店工作的总结，新的一年即将来临，在新的一年里，我会更加努力地做好工作！

酒店总台个人总结篇二

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，

也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某

一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

酒店总台个人总结篇三

20__年12月，我来到__酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多的东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。工作总结在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐

的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，论文写作出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。立达人酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“立达人是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新

的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

酒店总台个人总结篇四

我是一个目标较明确、做事持之以恒的人，在上大二的时候，我选择了酒店业，决意要在酒店这个服务行业中创造与实现自己的人生价值，希望有朝一日能在酒店大堂以管理者的身份接待我的客人，我的vip刚开始的时候，我还是挺犹豫不决的，但最终我还是坚持了下来，并且在这两年里陆续实践着我的酒店梦。

任何给过你机会成长的人或事物，你都应该感激他(它)，所以，我现在很感激__，让我成为客房部其中一员，为我搭建了展现技能与素养的一个平台。在几个同班同学选择餐饮的时候，我毅然选择了客房，当时很多人不理解，做客房很累，又孤独，而且刷杯子，洗马桶、拖地板这些琐事一个大学生怎么能吃得消?的确，很多人都不愿意去做客房，而对于我来说，这早已不稀奇，我把这一切当作自己学习的过程，是为我实现自己梦想的一步棋子，正所谓：三十六行，行行出状元，在酒店里，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩，在前段时间来度假村巡回演示的全国旅游饭店服务技术能手，两位客房服务员出色的做床表演博得了阵阵欢呼，这不也正说明了做客房也可以大有作为的吗?做客房的确很累，但是做酒店这一行业哪有不累的呢?每个岗位都会“累”，只有我们摆正心态才能

在岗位中做得开心，做得成功。

做客房，很多时间都是单岗，所以，会有点孤独，即使比较闷，令人难以忍受，可对于我来说，这刚好是一种锻炼，做客房让人学会忍耐，学会独立处理一些事情，应对一些突发情况，忍耐，这不单是一种职业能力更是一种人生态度，忍耐叫人慢慢去等待，不要急功近利，当你每天都不停地做房，很累的时候，依然能坚持自己的信念，心平气和去做平凡，在别人看来根本不起眼工作，这不是每个人都能做到的，这需要时间去磨练，做客房让我从中得到实际的锻炼与成长，并从中找到真正的快乐，我根本不需要自怨自艾。

整天刷杯子、洗马桶和拖地板对于一个大学生来说，在别人看来，是大材小用，从而变得不可思议，记得度假村x总监曾说过：“你刚来，我可以给你一个部长或主管的位置让你做，可是你能做得来吗？的确，万事总是有开头，一步一个脚印是有必要的，而我觉得，如果一个人被社会称之为天之骄子的大学生，能够不介怀外界的说法放下成见，可以默默地从刷杯子、洗马桶等这些小事做起，这令人钦佩，再说，在酒店的岗位上，每个员工都是一样的本质，那就是服务员，顾客真诚的朋友。

在__的这段日子里，我认识了很多人，并从中虚心向他们学习，使自身的技能与服务意识得到进一步的提高，可我还年轻，我的酒店路还很长，需要付出别人更多的汗水与努力，而在这些努力与汗水当中，更希望能丰富自己的人生阅历与经验，活到老、学到老。

酒店总台个人总结篇五

(一) 实习单位介绍

__国际大酒店位于__大道，_____。

实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

(二) 实习职位介绍

__咖啡厅服务员

- 1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；
- 8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；
- 11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

二、实习内容

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。

三、实习主要收获和体会

(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,对厦门对牡丹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

作为酒店的一员,穿上了制服,就要处处维护__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。

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,__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。

酒店总台个人总结篇六

一、自我管理

通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远，要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说：不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用

通过在中心大酒店培训学习，我深深感受到，管理还要有公开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且还要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让宾客旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到

我们的房间，进房间后因为我们是有所预定的，中心大酒店知道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率，在华侨国际这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能为高邮市的经济建设做出应有的贡献！

谢谢各位！

酒店总台个人总结篇七

本次实习主要是为了让我们对所学的专业理论知识在实践中得到更高一层的、深刻的认识！从而辅佐我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实际相结合，为日后课程的进修打下优良的根底，更有益于对专业根底和专业课的进修、理解和掌握。同时这次xx实习的经历也将有助于日后就业。

刚到xx的时分觉得什么事情都很新鲜，究竟分开学校步入社

会，这是第一次！每个人心中都挺“冲动”的，总觉得有一股使不完的劲儿，都把这儿看成是发挥我们才学的大舞台，想把本人的理论学问和本人的想法付诸理论中，创造一个属于年轻人、属于我们的奇迹！但是理想和现实究竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发觉很多事情并不是我们原先设想的那样简单，那样纯粹！渐渐地我们的热情被日复一日格式化的生活所淹没了。

我在客房部实习，在上岗之前是要经过（简单）培训的。而培训的主要方式就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们的领班阿姨，铺床的每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在规定时间内完成。首先的甩单就很艰难，普通要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单四角有模有样的放到床垫之下，这里要的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，即只需把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以通过细节拾掇，这里有一个要求就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，要保持枕套开口的一面朝向墙壁（内壁），这样做也是为了美观。当我们正式到客房部实习之后才发觉客房部的工作还不只仅是铺床那么简单。我们每天的工作第一步就是清算客房。清算客房也是有规定的标准可寻的。

我们进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉。接上去就开端拾掇床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床依次换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要留意的是这里用湿布擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整个进程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里耗费了的日常用品并补齐，假如有丧失的物品，则要记载并

上报领班。在整个清理进程中要细心、仔细。打扫过之后要用拖把拖地板，在拖好地板之后再次检查房间有没有缺少物品，确定房间里一切齐备之后关闭窗户、退出房间。

实习让我们对社会有了一个崭新的概念，闲暇之余，我走在xx的街头，穿越于这芸芸众生之中，我觉得本人真的似乎九牛一毛，小的不能再小了，这个社会是如此的繁杂，有时分让人觉得身心疲惫。在xx实习，没过一段时间我就变得越发沉默了，由于我发觉面对这样的大千世界，我的想法和观念是如此的幼稚与无知，我的知识储备不够广阔、不够充分，我只有静静地去观察，在实践中感受，去锤炼。让我感到兴奋的是我还有两年在学校的工夫，这两年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会打击的身心俱疲的身居茅庐的学子，调养生息，重新整装出发。

酒店总台个人总结篇八

别再以学生的身份来看待自己了。注意我的用词，你可以以一名学生的身份来要求自己(至少我是这样做的)。因为这样有助于让你保持学习的主动性以及发现问题的敏感程度。但是不要以学生的身份来看待自己了，这样可能会让我们在日后的实习生涯中倍感难受。你可能忍受不了员工餐厅中同事们随口而出的粗言秽语，忍受不了酒店中各式各样的潜规则。以及更多更多的委屈和郁闷。

在与我同时实习的大学生们有些会有着这样的一种想法：“我们来实习，是来将自己的专业知识用于实践，同时获得更多的经验的。应此来礼宾部实习不是为了那一点小费的。况且小费的来源都被老员工们掐死了，自己哪有机会得到，还是算了。”可是我却有着不同的看法，如果你以一名礼宾部的员工的标准来要求自己的话，你必须明白，礼宾部员工之所以有着普通员工之中最高的月收入，其百分之60%的来源是自己通过小费赚取的！！如果你本月没有小费，那么知道将意味着什么吗？将意味着本月只能够拿到1250元的基本

工资！！考虑到你的房租，吃饭等问题，这是一项为了自己生存而奋斗的工作！我想，如果我们能够这样去想的话，就应该通过自己的努力去想办法获取小费。再说，不是觉得自己是大学生吗？呵呵，连几个职中和大专学历的员工都比不过，脸搁不过去吧，所以那种眼高手低的想法是要不得的。

在进行了个人心理状态的调整之后，第二个环节便是如何正确的衡量自己。或者说明白掌握自己对于doorman这份职业而言的优势与不足。在这里，我不妨理论性地对自己来一份个人swot分析。

语言是我的一大优势，由于自己是辩论队出生。自幼操着一口标准的国语，而游刃有余、婉转的言语能够让我更好地为客人提供服务。此外，我英文口语尚可，平时自学些许法语和韩语……这些都是我工作期间得以用之的利器！！

知道如何与外国人打交道，以前参加过国际旅游文化节，也担当过接待外宾的工作。

身体条件不错，怎么说也是校游泳队出来的人。完全能够承担doorman繁重的工作。身高合格，样子也不太恶心。呵呵，这方面应该不成问题！

做事情认真负责。双子座的个性，对于任何事情都力争完美。并且总会想办法进行改进。

观察力极佳，非常注重细节。

其实怎么也没有想到，语言竟然又会成为了自己的一大劣势。从小来到广州的我留下了一个致命的软肋。那就是粤语掌握的不怎么样，而在酒店员工之间的“官方语言”。因此这也是摆在我面前的第一道坎儿。

相对不太丰富的酒店实习经验，虽然自己还是拥有一定的社

会实践的经历，不过去酒店实习还真的是头一遭。所以对我而言，一切都为零，都才刚刚开始。

与人相处缺乏艺术性，做事缺乏灵活性。这是我这几年通过自己的大学生活所发现的问题。所以如何更好与员工相处如何从事好服务行业的工作是一项极大的挑战。

酒店作为整个广州市最赚钱的酒店永远都保持着较高的人流量。住店住客，广交会的街客等会络绎不绝地在酒店进出。并且有近90%的外籍客人。这意味着礼宾部将会忙得不可开交，而学生实习生的价值就能够得到体现。此外，能够更多跟外国人进行沟通，从而锻炼自己的口语能力。而礼宾部特殊的工作身份使得部分客人会给予你一定额度的小费做为对于你工作的肯定。

1. 所有的普通职位之中□bellboy的权利最大。拥有上房的权利。并且理所应当当地获得最多的小费。

n的等级低于bellboy□一般要听从bellboy的安排，不得上房服务。客人到来之时，要主动将行李卸下并装载，但进入大堂之后要交予bellboy.....在客人check out之后，不得帮助客人装载行李。应当远远站开。否则会有与bellboy强取小费之嫌。

y主要由正职的员工组成，都是经过了近三个月试用期合格的员工。其中部分员工工作的时间已达几年，被人俗称“老人家”，而工作时间最久的bellboy被人称作“掌门师兄”。所以，一般“老人家”和“掌门师兄”具有很大的话事权，经常会抢取新员工的小费。其中“掌门师兄”大家都畏惧三分，不敢去其争夺小费。