

2023年旅游专业实训报告总结(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

旅游专业实训报告总结篇一

经过将近3个半月的实习，我在工作实践中学习到很多课堂上和书本上无法学到的知识，我们一直强调要将理论和实践相结合，这次实习就是一个很好的机会，为我们实现了这样的目标。在带团实习过程中我不仅深刻了解了一名导游人员所扮演的角色和应有的工作，并在带团中吸取和总结经验，寻求适合自己以后工作的一套方法。而在旅行社的内部工作上，我不仅接触了前台服务员的接待工作也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

一、前言

(一) 实习单位和实习时间

我这次实习的单位是潮州中国国际旅行社，实习时间为__年7月17日至__年10月23日。

(二) 实习单位概况

中国国际旅行社总社(集团)，简称国旅总社，英文名称chinainternationaltreelserviceheadoffice[缩写cits]1954年4月15日，在周恩来总理的亲自关怀和批示下，国旅总社在北京正式成立。国旅是我国规模最大、实力最强的国际旅行社。经过几代国旅人的奋斗，“中国国旅[cits]”已成为国内外知名品牌，我国旅游业唯一的中国驰名商标，目前已在世界60多个国家和地区注册。国旅总社的贡献和知名度使其成为wto(世界旅游组织)在中国的唯一企业会员，中国旅行社协会会长单位。九十年代以来，国旅总社为取得长期稳定发展，开始对其他领域投资，多角化经营，扩大企业规模，先后投资交通银行、海南航空、泰康人寿保险、嘉德国际拍卖公司等社会知名度高、影响大的企业，成为其股东。国旅总社作为主发起人，控股国旅联合股份有限公司，这是国旅总社旗下的第一家上市公司。历年来，国旅总社经营业绩优秀，自国家旅游局对旅游企业进行排名评比以来，国旅总社主要经营指标始终位于榜首，蝉联“中国旅行社百强第一名”、“最佳企业奖”、“旅行社最高创汇奖”、“旅行社最高外联人数奖”等奖项。我所实习的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

(三) 实习内容(工作内容)

这次实习我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的实习工作，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。除此之外，还要兼导游的工作，刚开始是先跟着老导游出团，慢慢熟悉一切情况，如简单的接机和送机工作和如何做好一个地接和全陪导游工作等等。随着跟团次数的增加使我对导游的工作任务也相当了解，接着就开始做地接的工作，例如潮州一日游以及厦门至潮汕三天游等团队的导游工作。一段时间后，我还带一些自己组团的游客做一个全

陪导游，例如客人自己组团的二天游我要做地接兼全陪，在全程陪同客人的情况下进行景点的介绍；有时还会做全陪，例如较远的厦门和珠江三角洲等地区的旅游团，全陪就是要保证自己的客人能与当地的导游衔接好一切工作要点，相互配合完成工作等等。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心里，对此也总结了一些经验，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

旅游专业实训报告总结篇二

姓名：郑某某

系别专业：管理系旅游管理

学号□xx402028

实习日期□xx-7-19至-1-19

实习单位：厦门国家会计学院

指导教师：张完英老师

闽北职业技术学院毕业实习过程表

实习起先止日期

实习单位及部门

（岗位）

主要实习内容

企业指导教师评语

xx年7月20日至xx年7月30日

厦门国家会计学院餐饮部

需有企业指导老师写的评语

xx年8月1日至1月5日

厦门国家会计学院餐饮部

在领班的带领下，实习餐前准备工作、看台和中餐摆台等等

同上

201月6日至1月20日

厦门国家会计学院客房部

在客房部的领班指导下学习如何清房以及对客服务等

同上

目录

旅游专业实训报告总结篇三

一、实习综述：

实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标直奔北京中国的心脏所在。

我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的著名酒店集团文华酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四星级宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢！

二、酒店的简介：

1. 四星级饭店，通过iso9001和iso14001国际质量环境管理体系认证。
2. 位于市中心，周边有许多著名景点、公司和部委。
3. 高层客房俯瞰故宫及天安门广场。客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。
4. 一、二层餐厅(大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼)、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及it服务。

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

三、实习目标：通过在酒店的实习工作，

1. 熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程
2. 通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，
3. 在实际中提高自己对管理的理解和感悟
4. 为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧
5. 建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长补短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。
6. 在工作中学习在学校学不到的实际知识
8. 在工作中感受社会的变化，为将来的发展(学生顶岗实习报告)有个良好的调查吧。
9. 去北京感受北京的人文启发。
10. 在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，会得到别人的认可和称赞的！

四、实习经过：

我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。

旅游专业实训报告总结篇四

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差

事，当我做了导游以后，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通能力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机保持良好的关系。在前辈的帮助下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

一、强烈的责任感和服务热情。

导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的责任心，才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人提供高质量的服务。

二、应具备广泛的基础常识。

作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅是一名讲解员，还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，面对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。

语言表达能力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华文明，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时提供服务，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。

在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到最大的利益。

五、广博文化知识面。

导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就应该做一个“杂家”，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识 and 智慧来应对。

六、具有组织协调应变能力。

导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中其他相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

七、注意仪容仪表，自身修养。

许多外国。旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为“企业形象，民间大使”，良好的仪容仪表会给人产生美好的第一印象，从而反映出企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是提供良好服务的基础。接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。

你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不知道的事情，才能抓住他们的注意力。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在带团的过程中，谁也不能保证永远一切顺利，毕竟这不是只要我们自己做好就可以了，还需要其他工作搭档、合作单位、游客甚至天公来作美，而这些因素都不是我们所能掌控的。尽管有时候问题、事故的发生并不是我们的责任，还要被客人无端指责，但是，作为独立工作在旅游接待第一线的职员，当问题、事故发生的时候，负有帮助解决问题和协助

处理事故的不可推卸责任，同时也是对我们的工作能力和独立处理问题能力的重大考验。面对初来乍到的游客，导游所表现出来的对旅游活动早有安排，对自己能胜任本次导游工作的信心，会是他们产生心理安全感的重要来源。有时我们接待的游客文化层次较高，或是豪门权贵，这时，强烈的自信心对我们更为重要。否则，底气不足，连自己都驾驭不了，就更别奢谈驾驭整个旅游团了。强烈的自信心还能增强我们的吸引力，处处显得落落大方，从而赢得游客的尊敬和认可。

实践使我认识到，做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。作为一名导游员，业务是一方面，而关键的态度问题。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而游客就是我们服务的上帝。在导游工作中，我就是咬定这个宗旨来做导游工作的。但是，导游的工作是难度最大、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，它是旅行社的代表和灵魂，它是游客外出旅行的忠实伴侣。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游！

旅游专业实训报告总结篇五

摘要本人于xx年7月14日至xx年10月31于广州凤凰城酒店，前台接待处进行为期近四个月的酒店业务实习。基本了解以及

掌握了凤凰城酒店前台接待电脑操作系统的运用、前厅各部门的内部运作的规程和如何协调各部门于前台接待处的工作。同过本次实习，大大提高了本人的社会适应性和危机解决能力，将理论知识运用于实际，将为本人今后的发展奠定下坚实的基础。

关键词：酒店，前台接待，服务

引言：

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。

一、前言

(一) 实习单位，实习时间

实习单位：广州市凤凰城酒店

实习时间□xx年7月14日——xx年10月31日

(二) 实习单位概况

1、碧桂园企业文化

碧桂园诞生于1992年，从奠基的那天起，碧桂园便以“用心建设，关怀住户，回报社会”的企业开发与经营理念，在房

地产领域矢志耕耘到今天。已经为众多的成功人士营造了十多个“环境优美，配套齐备，星级服务，严密保安”的五星级超大规模综合社区。目前，碧桂园真正实现了区域拓展和规模化的品牌连锁经营，不仅成功构建了“碧桂园家园模式”和“五星级的家”的生活方式，更开创性的建立了碧桂园“星级酒店连锁体系”、“全国领先的教育连锁体系”和以大型主题公园和高尔夫球会为内容的“休闲娱乐配套体系”。

“一年一个碧桂园”不仅反映出碧桂园强劲的生产制造能力，更是碧桂园营销、策划、品牌塑造的创新突破。在努力为社会提供高品质产品和优质服务的同时，碧桂园永远以一颗感恩的心对待社会，并尽可能的回报社会。在碧桂园看来，尽自己最大的努力回报社会才是碧桂园真正的成功。

在激烈的房地产竞争中，碧桂园人始终把“碧桂园，给您一个五星级的家”作为企业文化的核心思想，根据社会和人居发展的需求，不断丰富“大规模社区优美环境优质产品优质服务超级配套体系合理定价”为内涵的碧桂园家园模式，继续引领居住新潮流，让愈来愈多的人享受到五星级的生活，为追求幸福生活的人实现五星级的生活梦想。

人性化的星级“服务”也是碧桂园品牌最为独特的基因，是碧桂园品牌最大的魅力所在。对于消费者来讲，一个五星级的家，不仅应包括五星级的硬件设施，还应包括五星级的服务。而五星级的服务就是不管在何时何地，不管客人是哪种类型，只要是合理的需求，就应尽可能的满足。五星级服务，还包括将生活中的小事也做到极致，做到完美。服务不能仅仅停留在保安的敬礼致意、服务人员的微笑上，更主要的是体现在急客人所急、想客人所想，认真对待客人的合理要求，将每一个客人的要求或抱怨转换为满意的微笑和赞赏。近年来碧桂园营销系统的每一个环节都在执行“aa”标准□aa即“anytimetoanyone”□是公司要求不管何时何地任何人都要提供高水平的五星级服务□aa标准细致严格的规定了售前、售中、售后每一个环节，向客人提供服务标准。公司还采用

“神秘顾客”“检查团”等多种方式来检查aa标准的贯彻执行情况，并制定了严格的奖惩制度。

在碧桂园，五星级服务，不是一句简单的口号，是碧桂园的决心、信心、耐心与诚心，是让物业持续保值、增值的能量，是一种让业主幸福一生的感觉！

2、凤凰城酒店概况

广州凤凰城酒店——南中国首家以白金五星级标准建造、南中国至广阔的山水主题式酒店。广州凤凰城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7.8万平方米，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。完善先进的服务设施，温情个性化的五星级服务，令各方嘉宾倍感尊荣。

在广州凤凰城酒店大堂天顶及前厅100多米的长廊，以梵蒂冈西斯廷大教堂的穹顶壁画为原形，重现了米开朗琪罗《创世纪》的雄伟与壮丽。彩色与金色的完美契合，突现了圣经故事的古典与绝美。自由宽广的爱琴文明融入了传统的东方山水写意情怀，构筑成一种天然和谐的魅力。漫步于酒店大堂之内，可尽情体会西方艺术的精华。广州凤凰城酒店是由碧桂园集团斥资重金，以建成世界上最美丽的酒店为目标而建造。酒店以其“会议、度假、商务”三合一的功能优势，让每一位成功人士在自信地从事商务活动的同时，可以更舒服自在地享受生活。

(三) 实习内容

1、前台接待处职能介绍

(1) 销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分

配房间；

(2) 掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；

(3) 制定客房营业日报等表格；

(4) 协调对客服务工作。

2、大堂接待处工作流程

(1) 销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；

(2) 为次日到达的团队以及vip客人提前准备钥匙，以及检查钥匙是否做得正确

(3) 为当日需要送鲜花或水果的房间提前下礼品单，以及通知管家部为需要无烟房的客人的房间做无烟处理。

(4) 为客人提供酒店内部部分问讯服务

(5) 接听部分客人来电，以及晚上8点后为客人提供客人预订服务

(6) 制作客房营业日报表等表格

3、行政楼层接待处工作流程

(2) 为本田公司客人提前准备房间钥匙以下鲜花水果礼品单

(3) 为在行政楼层办理入住手续的客人提供问讯服务以及介绍酒店内部娱乐设施

(4) 制作行政楼层客房营业日报表以及饮料饮用报表

(5) 前台接待处物资管理

4、团体接待工作流程

(1) 检查当日到达团体的房间钥匙是否正确

(2) 为团队客人快捷的办理入住手续

(3) 为团队客人安排次日早餐时间以及叫醒服务

二、实习主要收获和体会

(一) 实习收获

通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益非浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为

一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，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。

3、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必须自己做的这个道理。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。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意识。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

(二) 实习体会

1、自身不足与缺点

源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

(三) 实习想法和建议

1、想法

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在凤凰城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五

星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议

对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

3、存在问题及解决办法

(1)经营方法问题

广交会期间，广州市内所有酒店都很火爆，甚至会出现有钱也没房间住的情况。因此，凤凰城酒店也出现了爆房的情况。对于酒店而言，如果事先预订的顾客在抵达之前突然取消了预订、或者比预订的时间晚了几天才抵达、甚至根本就没有出现，以上任何一种情况都会减少酒店的收入。事实上，这样的事情在饭店中每天都有发生。所以，在广交会期间，酒店会预收客人的第一晚房费当作是保证金，即保证性预定，从而减少风险，有效的防止酒店收入的减少。在广交会期间，因为客房利润十分高，所以大部分酒店都会进行超额预定。所谓超额预订就是在订房已满的情况下，再适当增加订房数量。超额预订可以有效地减少客房的“虚耗”（虚耗指本来有需求，但却没卖出去的产品），增加饭店的收益。但同时也有有一定风险，一旦预订客人全部抵店，饭店将面临尴尬的局面，因而超额预订幅度的确定就十分关键了。从理论上讲，最优的超额预订点是当接受一个额外预订的边际收益等于边际成本时。达到最优超额预订点时应停止预订。在计算超额预订

的成本时，除了可见的一些经济成本以外，还要充分考虑到一些无形的成本，如客人转投其他酒店后，可能再也不会光顾该酒店，酒店永远失去了一位顾客；顾客有可能将对酒店的抱怨和不满告诉他人等等。一般认为超额预订数可由以下公式确定：超额预订数=预计临时取消预订数+预计预订而未到的客人房数-预计提前退房数-预计延期离店房数，在我看来，凤凰城酒店的超额预定明显是变成了过额预定。酒店的管理人员明显是将超额预定数做得过高，并且没有考虑到部分客人的续住以及延长退房。最后导致的结果要游说客人入住主楼以外的别墅。大部分客人一听到不是住在主楼，就开始不满。尽管我们尽量的解释别墅与主楼只是五分钟左右的车程，客人还是不满意我们的安排，坚持必须安排他们入住主楼。最后，惟有双方都让步，才解决了这个问题。这种过额预定无疑是加重了前台接待员以及一线工作人员的工作强度以及工作压力。不但造成了酒店利益的损失同时也导致工作人员对酒店管理层的抱怨与质疑。

(2) 员工管理体制问题

不够严谨的员工管理制度必定导致员工的工作心态松散。凤凰城酒店在员工管理制度上存在很大的漏洞。我认为，作为一间五星级酒店，除了必须拥有五星级的硬件设施同时也必须拥有五星级的软件设施。五星级的软件设施必须包括员工的服务态度，衣着以及一切无法以实物表现的服务。在凤凰城酒店，我看到的是电得夸张的或着染着夸张颜色的头发，手指上长长的指甲，完全不统一的鞋子，对客人的服务不够热情与周到，甚至员工在客人面前做打闹嬉戏。这一切都是由于员工管理制度不够严谨，酒店管理层对酒店管理缺少经验的表现。

(3) 解决方案

酒店应该考虑聘请专业的酒店管理集团来对酒店进行一段时间的管理，学习酒店管理集团的管理体制，并且定制出一套

适合自身的管理体制。聘请拥有多年酒店管理经验的人才协助管理层管理酒店业务。

三、致谢

感谢系主任曾邦锐对我们这次实习的大力支持与协助，以及无微不至的关怀，我为能成为曾主任的学生而感到骄傲！感谢指导老师，易婷婷老师，在实习期间依然不忘关心我的生活与工作！感谢这三个多月来一起工作的三位同学，无论是在生活还是工作上，他们都给予了我莫大的支持与帮助！感谢一直抚养我的父母，没有他们的细心培养，就没有今天的我，感谢我的父母一直以来对我的支持，关怀与爱护。我将会用我的一生与成功来回报他们的恩情！