

2023年酒店管理专业毕业论文参考文献

酒店管理专业毕业的实习报告(实用8篇)

人生是短暂的，我们应该充分珍惜每一刻。人生中的失败和失望如何转化为成长和力量？最后，让我们一起来听听一些成功人士的人生总结，相信会给我们带来很多思考和触动。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇一

根据酒店管理专业教学计划□xx年9月-201月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理，酒店毕业实习报告。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

二、实习岗位与内容

（一）酒店前台接待

1、早班工作流程化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

（二）酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的.要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左

手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇二

1、碧桂园企业文化

2、凤凰城酒店概况

(三) 实习内容

(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：2019年7月14日2019年10月31日

(二) 实习单位概况

1、碧桂园企业文化

2、凤凰城酒店概况

(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；

(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

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

(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，酒店管理层的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。

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！

酒店管理专业毕业论文参考文献篇三

前言

实习通向实际工作的一个人生转折，对于我来说，它似乎来得好突然，因为这是我暑假返校后才接到的通知，回来后的第二天，我就开始了我的实习生活。带着激动和憧憬，实习正式开始了。当然实习是残酷的也是收获成功和希望的，我们都紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，争取不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个优秀的人，不论从工作还是学习。

实习目的

1. 真正的'达到学习与实践相结合的目标，通过实习，来完善我们在学习专业知识中的不足与欠缺。
2. 更加生动，形象，系统的了解熟知有关饭店的构成，服务，运作与管理等。
3. 通过实践，增加我们的阅历，丰富我们的经验，增强我们

的信心，培养我们吃苦耐劳等精神，“吃得苦中苦，方为人上”。

4. 实习中会遇到好多意想不到的事，不断锻炼中教会我们如何冷静解决问题，如何与人交流等等。

实习单位介绍

xx集团位于xx半岛的港口城市-----xx市，这里地处xx经济带，东临xx□南靠xx□西依xx港、北与xx隔海相望，地理位置优越，水、陆、空交通十分便利□xx集团经过三十年的艰苦创业，现已发展成为以民营股份制经济为主体，多产业并举发展，进入中国企业500强行列的国家级大型企业集团。目前□xx集团辖属三个园区(xx工业园、南xx海旅游度假区□xx旅游区)，十三个居民生活区，40余处企业□xx集团以工业生产为主相关服务业为辅，集生产经营和资本运营为一体，拥有能源、铝业、纺织服装、建材、葡萄酒、旅游、高尔夫、教育、房地产、金融等十大主导产业。主要产品：电力、氧化铝、电解铝、铝型材、高精度铝板带箔制品、精纺、呢绒服装、塑钢型材、塑料管材、散热器、葡萄酒、装饰板材、家具等。为满足公司国际贸易不断发展，目前□xx集团在澳大利亚、美国、意大利、香港等国家和地区均设有分公司。而这次我们实习的单位就是xx集团辖属的xx国际会议中心。

xx国际会议中心由a□b两栋楼及xx大剧院构成，是xx首家挂牌的五星级酒店，坐落景色秀丽的xx风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五星级设施配备是商务、政务和旅游度假的最佳场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务□xx国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房(北区)、行政套房(北区六楼)、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅(b1豪华宴会三个□b3大宴会一个)、中(b1)□西餐厅(三楼)，

咖啡厅(一楼)，风格各异的高雅包房(b3)[]美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅(五楼)，宽敞明亮的健身房、桑拿浴(北区b3)[]美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务。以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的xx大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12.5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇四

实习通向实际工作的一个人生转折，对于我来说，它似乎来得好突然，因为这是我暑假返校后才接到的通知，回来后的第二天，我就开始了我的实习生活。带着激动和憧憬，实习正式开始了。当然实习是残酷的也是收获成功和希望的，我们都紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，争取不给学校丢脸，不给自己抹黑，用自己的能力证明，我们是一个优秀的人，不论从工作还是学习。

实习目的

1. 真正的达到学习与实习相结合的目标，通过实习，来完善我们在学习专业知识中的不足与欠缺。
2. 更加生动，形象，系统的了解熟知有关饭店的构成，服务，运作与管理等。
3. 通过实习，增加我们的阅历，丰富我们的经验，增强我们的信心，培养我们吃苦耐劳等精神，“吃得苦中苦，方为人上”。

4. 实习中会遇到好多意想不到的事，不断锻炼中教会我们如何冷静解决问题，如何与人交流等等。

实习单位介绍

xx集团位于xx半岛的港口城市-----xx市，这里地处xx经济带，东临xx□南靠xx□西依xx港、北与xx隔海相望，地理位置优越，水、陆、空交通十分便利□xx集团经过三十年的艰苦创业，现已发展成为以民营股份制经济为主体，多产业并举发展，进入中国企业500强行列的国家级大型企业集团。目前□xx集团辖属三个园区(xx工业园、南xx海旅游度假区□xx旅游区)，十三个居民生活区，40余处企业□xx集团以工业生产为主相关服务业为辅，集生产经营和资本运营为一体，拥有能源、铝业、纺织服装、建材、葡萄酒、旅游、高尔夫、教育、房地产、金融等十大主导产业。主要产品：电力、氧化铝、电解铝、铝型材、高精度铝板带箔制品、精纺、呢绒服装、塑钢型材、塑料管材、散热器、葡萄酒、装饰板材、家具等。为满足公司国际贸易不断发展，目前□xx集团在澳大利亚、美国、意大利、香港等国家和地区均设有分公司。而这次我们实习的单位就是xx集团辖属的xx国际会议中心。

xx国际会议中心由a□b两栋楼及xx大剧院构成，是xx首家挂牌的五星级酒店，坐落景色秀丽的xx风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五星级设施配备是商务、政务和旅游度假的最佳场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务□xx国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房(北区)、行政套房(北区六楼)、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅(b1豪华宴会三个□b3大宴会一个)、中(b1)□西餐厅(三楼)，咖啡厅(一楼)，风格各异的高雅包房(b3)□美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅(五楼)，

宽敞明亮的健身房、桑拿浴(北区b3)美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务。以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的xx大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12.5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

走过昨天，创造今天，迎接明天□xx“追求发展，永无止境”。

礼仪。还有一些具体细节的培训，例如：酒店服务人员的站姿，走姿，坐姿，手势等，还有一些鞠躬礼，点头礼，目光礼及经常遇到的托盘方面的知识，培训我们的张经理还让我们进行了实际操作，他说：“接受能力很快啊，好好加油哦”。有领导，老师的鼓励，或许我们就豁然开朗了吧！而之下来的日子，就是我们真正开始锻炼的时候了。的8月29日，我们进行了部门分配，由各个部门的经理，主管进行了挑选。我们十几个人被分到了客房部，当时还有些心情失落，“为什么没分到其他部门，客房有什么可以锻炼的吗？还不直接接触顾客，没意思”。对于我们这些学生来说，我们的高姿态怂恿我们如是想。但接下来的日子，也让我慢慢的忘记了之前所想的，开始真真正正地学习，认认真真的锻炼着自己。我们被分到了各个楼层，而我在北区五楼，跟着房嫂蒋晓燕，韩清华两个姐，之后韩姐去了北区一楼。

即使开始了工作，我们还是有时间就进行着培训，因为之前毕竟没接触过这些！上午在上班，下午由万领班和张领班分别对我们细致的讲述客房的有关知识，例如：1. 客房服务员的素质要求：有较高的自觉性，为人诚实；责任心强，踏实，能善于和同事良好合作；动手能力强，身体素质要高，工作效率要高，等等。其实，也不光在客房，在其他的岗位，我想这都是必要的。

2. 客房的主要任务：搞好客房卫生，为客人提供舒适的办公

场所;做好接待服务,保证客人的安静环境;物品的消耗,维护客房正常设备的运转;协调好与其他部门的关系,保证客房服务中心的需要;配合前厅部销售,提高客户利用率,等等。

3. 客房在饭店中的地位和作用:客房是饭店的主体,是饭店重要的部门之一;客房是饭店的主要创收部门,是饭店经济收入的主要来源;客房服务质量是饭店服务质量的标志;客房管理是影响整个饭店管理水平的部门之一,等等。

4. 如何满足客人的住房心理:求整洁心理;求安静心理;求方便心理;求安全心理;求尊重心理,等等。

5. 走客查房内容,即查退客房:检查有无遗漏物品,及时上交房务中心或者前台,但注意,送往前台的东西要问清接收人姓名等;检查客房迷你吧有无消费情况及代买情况;检查房间设施设备有无损坏或者丢失情况,等等。

任何地方看到杂物均须拾起;保持工作区域每一个地方都干净、整齐,包括防火楼梯和员工出入口;客房服务员在离开客房时,须将客人离开忘记关上的灯、电视关上;在酒店内发现任何物品损坏、丢失或其他异常现象立即报告上级管理人员;不得接听、拨打住客房内的电话;严禁向客人索要或变相索要小费;客房部员工必须树立强烈的服务意识,努力为宾客提供优质服务,对于宾客的正当要求不可拒绝;客房部员工必须努力钻研业务技能,以便为宾客提供更加专业、标准、人性化的服务;酒店或部门组织的培训及会议,不得无故缺勤。这些对于我们来说,很重要,无论在哪里都是用得到的。

7. 客房清扫准备工作:房态表;房卡;了解房态;按顺序确定清扫的房间;准备工作车;准备吸尘器,等等。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇五

四、我国饭店电脑化未来发展趋势

自动办理预订排房;自动办理入住登记;客帐结算全自动化;全自动信息查询与传递;办公室、财务、仓库等后台系统管理的全自动化;经理级管理电脑化;扩大电脑对饭店中各部门、人员、市场、物资等方面管理、控制中的应用范围和深度。

2.1.2 财务机构对酒店的益处

以前说到酒店财务，大家就会想到记账、算账;说到酒店财务管理，大家同样会想到那是计财部的事，与其他部门没关系。而现代酒店财务管理则是酒店经营管理的核心，任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系，凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定酒店财务管理目标的实现。

目前，酒店行业的财务机构设置一般根据不同的规模、等级和内部管理的需要而制定，没有固定一成不变的模式。大部分酒店财务部共由五部分组成：会计核算、审计、收银、采购和供应(库房)，财务总监直接分管财务部及其采购、供应;财务部是直接由总经理领导的一个重要部门，财务部的机构设置决定了财务部的特殊地位。从实践中我深深体会到这种财务机构设置的好处是：

其一，可以建立相应的职能机构和组织体系，以协调管理人员的日常工作;有利于节约和调动人力、物力、财力;统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作进行，充分发挥财务与会计的“反映和监督”的职能。

其二，采购部与仓库直属财务部，便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：1、有利于酒店采购成本的控制。酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店内对采购成本确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个“采购申请单”一定

要充分调查，最后由财务总监决定，对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价。采购价格不会由采购部门和供应商说了算。2、有利于调控成本率。餐饮部成本率高低如何变化与采购部进货价关系密切，如果发生餐饮成本率异常，财务部门就可以立即采取行动，降低采购品种和质量，从而调整到适当的价格和成本率。3、采购部直属财务部除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮情况的发生。

其三，设置专职的日审与夜审。我国加入wto两年多来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员(日审)和夜间稽核员(夜审)，由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。

其四，餐厅和其他收银由财务部管理，收银员不直接同客户接触;通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。

其五，总出纳集中管理酒店资金的统收统支，国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，“现金是金”的理念，深入人心。内部控制程序严谨又十分清晰。财务部对库存现金(含银行存款)要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点人是由日审(稽核)进行的，目的是保证库存现金的安全和合理使用。按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款

情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、主管领导、财务经理、财务总监和总经理的审签同意，对总经理的开支，财务总监审批后还要报上级主管审批。缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，都必须通过“采购申请单”一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购业务，经财务部的验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，更不可能做到天天盘点，天天编制现金流量表，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买。而后总经理签字后即可到财务部报销支款，中途甚至不必验收。

另外，通过健全财务管理制度，达到营业收入控制的结果。控制是管理的基本职能之一，酒店销售收入控制是酒店内部财务管理的重要部分。由于营业收入控制环节中涉及岗位多，包括酒店服务员、收银员、房务中心、厨房、酒吧、前台、稽核员等多个岗位。要想搞好酒店收入控制，必须明确各岗位权限且协调统一，才能达到良好控制效果。同时，酒店空间广、人员流动性大，顾客类别不一，酒店顾客中有当地客人、团体客人、有住店客人、非住店客人之分，而且这些客人层次各异，造成控制难度加大。酒店服务项目多，价格差异大，计价工作量大。仅酒店餐饮服务项目包括食品、菜肴、酒水饮料、香烟等上百个品种项目。再就是酒店收费打折有不同的标准，包括各种折扣、免费应酬接待、住店奖励、最低消费、计时消费以及成人价、儿童价等多种价格形式，结帐方式呈多样化。因此，酒店收入控制应依据这些特点，结合本酒店现实情况，研究制定最佳措施加以控制。

营业收入控制的同时，因成本费用直接影响酒店的利润，是现代酒店管理工作的一个重要环节，是财务管理不容忽视的问题之一。在激烈的市场竞争中，要不断降低成本费用，提高经济效益，增强竞争优势，就必须转变成本控制观念，扎

扎扎实实认真做好成本控制工作。

总之，一个健全的财务机构对于现代酒店是至关重要的。财务系统健全了，才能使酒店进入一个良好的循环模式，为酒店发展营造一个良好的空间。

三、实习总结与感想

3.1 经过这一段时间的实习，我对我的工作做出了如下总结：

3、无规矩不成方圆——开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

4、团队精神——团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热情的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的东西，我都迅速了解以及掌握。大大加速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快地融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

3.2 实习感受

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对一个刚从大学校门迈出脚步进入社会的大学生是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只

有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好得服务社会。

实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节！一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

四、专业展望

经过实习，我感觉我更加深了对本专业的理解，也使我能够更好得运用专业知识。并且了解到本专业还有很大的发展空间，我所掌握的知识还远远不够，要达到我心中所想要达到的目标还有很长的路。

实习只是工作的前奏，在工作中更好得发挥自己的才能，取得更大的进步使我今后要努力追寻的目标。作为新世纪的大学生，我应该表现出大学生所应该具有的能力和素质，在工作岗位上严格要求自己，不断提升自己，使自己永远走在专业的前列。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇六

我是xxxxxxx学院酒店管理专业xxx班学生，通过学校安排于今年1月中旬来到北京温都水城酒店实习。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂而又难忘的实习旅程就像白驹过隙，飞速而逝，而在这其间的感受也是酸甜苦辣一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了六个月的实习期，

回首这半年的实习，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。作为一名刚刚走出校园的实习生，一开始，年少力强的我认为实习不就是当一名服务员吗，能有什么了不起的。但当我真正走上工作岗位的时候却在一次偶然的机会让我改变了这种想法，我发现学校所学的理论知识和现实有着很大的差距，在这里一切都需要重新开始学习摸索，所以现在回想起来，真为自己当时的狂言感到惭愧。五星服务员——“为绅士服务的绅士，为淑女服务的淑女。”这样一个目标对于现在的我还是如此的遥远，实践告诉我想要达到这一目标还需要自己不断的努力。

短短六个月，我经历了客房和大堂吧两种工作环境，虽然我是一名服务员，但我的工作却绝不仅仅是服务这么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现只要我们以积极的心态去对待每一项工作，无论工作是繁重还是清闲，都能够很好的解决，而不会因为工作量的大小或客人的无理取闹而去抱怨。作为一名学生，我们更要做的是要保持好的心态来面对每一天，所以工作中我刻苦学习业务知识，在主管的培训指导下，我很快地熟悉了酒店的基本情况和业务流程，从理论知识到实际操作，从待客迎宾到为客服务，一点一滴的学习积累，虽然期间有过一次岗位调整，但我还是在很短的时间内就掌握了一个客房服务员和一个吧台服务员应具备的各项业务技能。

“人无完人，”我们主管一项是这么说的也是这么做的。在工作中我也有过失误，主管、领班没有太多的抱怨，反而给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更加充满了热情。也正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。我平时在工作中一丝不苟、主动积极想办法解决问题，因此在如此多的实习生中我得到了酒店领导的充分肯定。

作为教学实习的主要目的是把在学校学到的理论知识与实践相结合，而另一个目的是为以后进入社会作铺垫。通过半年实习，我感到自己获取了很大收获：

一、待人要真诚

踏上工作岗位上第一天，只见几个陌生的脸孔。我慢慢地微笑着和他们打招呼。从那天起，我养成了一个习惯，每次见到他们都要微笑的说声“您好”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有一些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对同事对朋友的关怀，也让他人感觉到被重视与被关心。仅仅几天的时间，我就和同事们打成一片。我想，应该是我的真诚，换取了同事的信任。他们把我当朋友，也愿意把工作分配给我。

二、要善于沟通

沟通是一种重要的技巧和能力，时时都要巧妙运用。认识一个人，首先要记住对方的名字。了解一个人，则需要深入的交流。而这些，都要自己主动去做。

三、要有热情和信心

其实，不管在哪个行业，热情和信心都是不可或缺的。热情让我们对工作充满激情，愿意为共同的目标奋斗；耐心又让我们细致的对待工作，力求做好每个细节，精益求精。激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇七

的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现

在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

（二）问题与不足

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

酒店管理专业毕业论文参考文献篇八

回顾这段工作的经历，我深深的感到社会环境的辛苦和复杂。但同时我也学会了如何适应社会环境，并在社会中学习了关于专业和工作的经验技巧，提高了个人的工作能力。现在，我对这三个月的实习经历丛报告如下：

一、工作情况

工作刚开始的时候，我负责在前台__前辈的身边适应工作环境。一边跟随着领导学习的同时，我也进一步了解了前台的职务。过去我总以为前台不过是一个办理服务的地方，以为只要按照规章办事就好，不会有太多的麻烦和问题。

但走上真正的社会工作，我才切实感受到“没有简单的工作”这个道理。虽然看着是简单“机械”的工作，但其实前台不仅要熟悉酒店的各种规章制度和房间信息，还要能处理好顾客方面的各种问题，在这里，不仅需要严格的知识，更要会灵活的运用。这样才能为顾客做好服务，能留住潜在的顾客。

在后来的工作中，我一边严格的熟读酒店信息和员工手册，一边也在认真完成一些基础的服务任务。工作很是辛苦，但在前辈的指点和帮助下，我在业务方面进步飞快，很快就掌握了作为一名酒店前台的能力技巧，并能在简单程度的较好的完成工作职责，为酒店贡献自己的力量。

二、自我学习

尽管伴随着工作的进展，我的能力也基本能独当一面。但因为这段时间的学习，我也认识到工作是不断进步和成长的。作为酒店的前台，我们也同样是招揽客人的“销售”人员。

为此，在后来的工作中我也不断的学习着销售技巧，努力给

顾客留下良好服务印象，让顾客能选择我们酒店，爱上__酒店。

学习不仅让我提升了自己，也更加清楚的认识了自己的能力，这激发了我的学习热情和竞争意识，让我在工作中更加积极、努力！

三、实习体验

这次在酒店的实习，不仅让我加深了对酒店的了解。通过和各式各样的员工和顾客的交流，我对社会的认识也大大加深了。这让我意识到自己还有很多不足，还没有真正体会过社会的许多辛苦。为此，我也决定要在今后更加严格的要求自己，向优秀的前辈们看齐，让自己为今后可能到来的各种挑战做好充分的准备！