



21世纪高等学校规划教材

星级酒店实习指导书

Xingji Jiudian
Shixi Zhidaoshu

主 编 刘淑祎



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com



21 世纪高等学校规划教材

星级酒店实习指导书

主 编 刘淑祯

北京邮电大学出版社

• 北京 •

内容简介

本教材由长期从事相关专业教学一线具有丰富经验的教师编写,从职业能力分析入手,全面系统地阐述了酒店实习的组织和**管理、操作标准和流程、实习基础的相关知识等内容,重点论述了前厅部、客房部、餐饮部、康乐部及其他部门包括财务部、保安部、人事行政部、营销公共部等岗位的实习专业指导。

本教材以着重培养某一职业岗位实习生应具备的专业能力和关键能力为出发点,内容层次特色鲜明,理论联系实际,具有较强的针对性和职业性;还融入了新观念、新工艺、新技术、新规范、新标准等内容,具有一定的时代特色。同时,本教材针对不同岗位的操作流程和标准辅以案例跟踪,达到融会贯通的目的。

本教材是旅游管理专业、酒店管理专业、酒店实习相关课程的专业教材,也可作为酒店人员自学、培训的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店实习指导书/刘淑祎主编. -- 北京:北京邮电大学出版社, 2011.8

ISBN 978-7-5635-2673-4

I. ①星… II. ①刘… III. ①饭店—企业管理—高等学校—教学参考资料 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第139167号

-
- | | |
|------|--|
| 书 名 | 星级酒店实习指导书 |
| 主 编 | 刘淑祎 |
| 责任编辑 | 苏文刚 |
| 出版发行 | 北京邮电大学出版社 |
| 社 址 | 北京市海淀区西土城路10号(100876) |
| 电话传真 | 010-82333010 62282185(发行部) 010-82333009 62283578(传真) |
| 电子信箱 | ctrd@buptpress.com |
| 经 销 | 各地新华书店 |
| 印 刷 | 北京市梦宇印务有限公司 |
| 开 本 | 787 mm×960 mm 1/16 |
| 印 张 | 11.5 |
| 字 数 | 234 千字 |
| 版 次 | 2011年8月第1版 2011年8月第1次印刷 |
-

ISBN 978-7-5635-2673-4

定价: 24.00 元

如有质量问题请与发行部联系

版权所有 侵权必究

总 序

为适应教学改革的需要，切实加强内涵建设，增强应用型人才培养的针对性，确保使用的教材符合学生实际的需要，学校决定启动“名书”工程，由具有高级职称、从事教学工作多年、有丰富教学经验、教学效果好的教师担任主编，出版一批自编教材，从而带动学校的教材建设，进一步提高教育教学质量。

该教材具有如下特点：一是教材定位创新。教材定位的目标为“新颖、实用、全面、精确”，主要以学习知识为基础，创新人才培养模式为前提，培养能力为目的，提高综合素质为保证。二是教材内容创新。教材内容注重紧密结合社会实际需求，重点突出技能、技巧和方法的练习，突出内容的创新性及实践指导性。三是教材体系创新。打破传统教材的老模式，建立理论与实践相结合的新体系：“一条主线”（基本素质和应用能力培养）、“两个重点”（理论体系和实践体系）、“三大结构”（知识、能力和素质）。

该教材符合学校教学改革的总体精神，反映和体现了学校在教学改革中取得的最新成果，具有较强的教学实用性，按照培养应用型人才的要求合理取材，简明易懂，深入浅出，有启发性，学生能够比较轻松地掌握较深的专业理论知识。在夯实学生理论基础的同时，注重培养学生的创新思维，有意识地培养学生分析问题和解决问题的能力。

敬请广大读者提出宝贵意见！

烟台南山学院
2011年5月

前言

酒店实习是酒店管理人才培养方案的重要组成部分,是理论联系实际的综合实践教学环节,并且在适当的学期安排学生一定时间的酒店顶岗实习也比较符合我国社会经济发展对高素质技能应用型人才的需求。但是,由于校外实习地点分散,工作班次较多,学生人数较多,指导老师很难对每个学生都进行比较深入细致地专业指导,使高素质人才培养目标难以实现,因此,一本贴合实际、针对性强、科学合理的校外实习指导书成为提高实践教学质量和水平的急需。《星级酒店实习指导书》就是应这种需求,全面系统地阐述了酒店实习的组织和管理、基本内容、操作标准和流程等,并针对不同岗位的操作流程和标准辅以案例跟踪,达到融会贯通的目的。

本教材具有以下特色。

1. 针对性和职业性。从职业能力分析入手,了解企业对岗位职业能力的基本要求。在编写教材之前,编者深入企业,参与企业的生产和管理,进行调查研究,科学分析,明确某一职业岗位应具备的专业能力和关键能力。教材的内容不脱离实际,具有较强的针对性和职业性。

2. 层次性。本书依据高等职业教育为社会培养高等技术应用型人才的特点,本书内容层次特色鲜明。

3. 时代性。本书融入新观念、新工艺、新技术、新规范、新标准。保证教材与社会发展同步,与知识创新配套。同时,还充分考虑学生个性和未来发展的需要,注重激发学生思考新问题、探索新技术、创造新发明的创新欲望。

本书共6章,以星级酒店惯常设置的部门为序依次编写。

第1章为酒店实习概述,介绍了实习大纲、实习的组织和管理、实习基础知识等实习相关内容。第2章为前厅部实习专业指导,分别对客房预订、礼宾服务、问询服务、接待服务、电话总机服务、商务中心服务、前厅收银服务等各岗位进行了专业指导。第3章为客房部实习专业指导,分别对客房清扫服务、楼层对客服务、公共区域清洁服务、布草及洗衣服务等各岗位进行了专业指导,还介绍了客房部服务用品及设备设施的基础知识。第4章为餐饮部实习专业指导,分别对客房送餐部、宴会部、酒水部、中餐厅、西餐厅、管事部的各岗位进行了专业指导。第5章为康乐部实习专业指导,分别对洗浴中心、运动健身中心、娱乐休闲中心、美容美发等各岗位进行了专业指导。第6章为其他部门实习专业指导,分别对财务部、保安部、人事行政部、营销公关部的部分岗位进行了专业指导。

本书由烟台南山学院旅游管理学院院长刘淑祎主编,大连大学单艺斌教授对全书进行了修改、终审定稿工作。各章编写分工如下:第1章由张敏编写;第2、3章由曹秀丽

编写；第4章由孟香香编写；第5章由孟香香、高晶编写；第6章及附录由高晶编写。在本书的编写过程中，编者参考了国内外优秀的著作文献，得到了临沂华盛江泉城大酒店、蓝海酒店集团、烟台南山皇冠假日酒店、月亮湾海景酒店、南山国际会议中心、南山宾馆等知名酒店的建议，在此谨向各位专家学者、著作文献的作者和上述单位表示衷心感谢。

本书是旅游管理专业、酒店管理专业、酒店实习相关课程的专业教材，也可作为酒店人员自学、培训的参考书。本书的编写出版得到了有关院校领导的大力支持和多位同行的专业指导，也得到了出版社领导的指导和关心，在此一并深表感谢。由于时间仓促和编者水平有限，教材中难免存在不足和疏漏之处，敬请有关专家和广大读者批评指正，以便进一步修改完善。

编 者

目 录

第 1 章 酒店实习概述	1
第 1 节 酒店实习基础知识	1
第 2 节 酒店实习大纲	4
第 3 节 酒店实习的组织和管理	9
第 2 章 前厅部实习专业指导	17
第 1 节 前厅部组织机构、岗位设置及职能	17
第 2 节 客房预订	20
第 3 节 礼宾服务	29
第 4 节 问询服务	32
第 5 节 接待服务	33
第 6 节 电话总机服务	36
第 7 节 商务中心服务	40
第 8 节 前厅收银服务	41
第 3 章 客房部实习专业指导	44
第 1 节 客房部组织机构、岗位设置及职能	44
第 2 节 客房部服务用品及设备设施认知	46
第 3 节 客房清扫服务	48
第 4 节 客房楼层对客服务	54
第 5 节 公共区域清洁服务	58
第 6 节 布草及洗衣服务	60
第 4 章 餐饮部实习专业指导	63
第 1 节 餐饮部组织机构及岗位设置	63
第 2 节 客房送餐部服务	64
第 3 节 宴会部服务	69
第 4 节 酒水部服务	74

第 5 节 中餐厅服务	79
第 6 节 西餐厅服务	87
第 7 节 管事部服务	93
第 5 章 康乐部实习专业指导	97
第 1 节 康乐部机构设置	97
第 2 节 洗浴中心服务	98
第 3 节 运动健身中心服务	103
第 4 节 娱乐休闲中心服务	111
第 5 节 美容美发服务	115
第 6 章 其他部门实习专业指导	119
第 1 节 财务部实习指导	119
第 2 节 保安部实习指导	126
第 3 节 人事行政部实习指导	129
第 4 节 营销公关部部分岗位实习指导	134
附录一 中华人民共和国星级酒店评定标准	140
附录二 酒店实习生基本情况表	162
附录三 酒店实习生鉴定表	163
附录四 酒店综合实习报告封面	165
附录五 餐饮部大中型宴会预订表	167
附录六 宴会协议书	168
附录七 宴会菜单	169
附录八 宾客意见征询表 (GUESTS QUESTIONNAIRE)	170
附录九 康乐中心日工作情况汇报表	172
附录十 康乐中心团体包场预订单	173
附录十一 康乐中心服务员考核表	174
参考文献	176

第1章 酒店实习概述

第1节 酒店实习基础知识

一、实习的含义

实习是指把所学到的理论知识拿到实际工作中去应用和检验，以锻炼工作能力，实习一般包括认识实习、专业实习和毕业实习。

二、实习的必要性

星级酒店实习是酒店管理专业学生学习生涯中非常重要的一部分，是该专业学生将所学的基础理论知识和专业技术知识与实际应用相结合的实践过程。学生进入酒店实习，对于酒店来说，也是极其有利的，因为校企长期合作，能较好地促进酒店的发展。

1. 对于酒店来说

使用实习生能够减少酒店的劳动力成本。学生在酒店实习期间，工资报酬、福利会比正式员工低，工作和正式员工一样，况且实习生都经过系统的学习和操作训练，酒店使用实习生，可以缩短岗前培训期，节约培训费用支出。实习生在进入酒店实习之前，根据学校和酒店的要求，都经过严格的体检，大多数还经过了面试，酒店使用这些实习生能节省酒店的体检费用和一些面试的费用。使用实习生还可以促进酒店现有员工加强学习，不断进步，在与实习生公平竞争环境中共同提高。

2. 对于学校来说

带队老师对实习生的一些问题总结后，可以让学校针对实习中学生存在的一些问题来改革教育方式，加强薄弱环节，以达到实习或毕业后就能上岗的目的，满足旅游酒店的用人需求；同时，学校派实习生实习，扩大了学校的知名度，为以后的招生扩大了生

源,也有利于学校自身的进一步发展。

3. 对于学生自身来说

酒店管理专业的学生在校期间都掌握了有关酒店方面的基础理论和技能,缺乏的是实际操作和对客交流,因此,参加酒店实习工作可以使自身的技能、知识更扎实,并能将所学知识与实际联系起来,更深刻、更形象地理解课本上学过的东西,为踏入社会奠定了基础。与此同时,实习生也在实践中学会了人与人之间的相处之道,这些对即将毕业的大学生来说都是十分有利的。

三、酒店实习的基本要求

酒店管理专业学生星级酒店实习基本要求,总的来说可以分为职业基本要求和特别要求两大类。职业基本要求包括职业态度 (attitude)、职业知识 (knowledge)、职业技能 (skills)、职业习惯 (habbits)。特别要求包括特别知识、特别技能、管理能力开发 (management development)

(一) 职业基本要求

1. 职业态度

职业态度是酒店服务从业人员应具备的基本素质要求,是酒店管理专业学生酒店实习的必要环节。

1) 礼节、礼貌

礼节、礼貌对酒店来说是非常重要的。酒店服务人员的礼节、礼貌,从一个侧面反映着酒店的档次、级别和服务水准。根据希尔顿的经验,酒店管理的成功 93%靠礼节、礼貌,7%是知识和技能。所以星级酒店礼节、礼貌的实战训练也是极其重要的。

2) 职业意识

酒店从业人员应有以下意识,对实习生来说极其重要。

客人意识:“客人永远是对的”、“客人是我们的衣食父母”是酒店的服务宗旨。

服务意识:要时时刻刻为客人着想。公关意识:每个员工都要明确自己是酒店的代表,自己的一举一动、每一句话都代表着酒店。

3) 员工的奉献精神

酒店要对员工进行敬业爱岗教育,实习生从一进酒店开始就要树立这种精神。热爱自己的工作岗位和劳动资料,乐于为本职工作奉献自己的青春和年华,强化自己作为员工的精神。

4) 价值观

酒店应对员工进行本酒店最提倡的价值观教育,并努力让员工相信这也应是他们的,

实习生进酒店之后，都要尽力树立起这一价值观。价值观的内容包括团队精神、尊重和信任他人、酒店质量关、诚信经营。

服务质量是影响酒店经营的重要因素，保证质量的最好办法是事先预防错误的发生，酒店从业人员在第一次做事的时候就要把事情做好。

2. 职业知识

1) 法律知识

酒店服务人员，特别是酒店的管理人员应熟练掌握酒店经营的相关法律法规，如第三者责任、住宿登记要求、公共娱乐场所管理规定等。学生进酒店之前就学习过相关的旅游法律法规，进酒店之后要把其运用的实践中去。

2) 安全保卫知识

学生学习安全保卫知识的目的是为了保障客人生命、财产安全及员工的生命安全、酒店的财产安全。实习内容包括预防抢劫、防盗、客房钥匙的管理制度等。

3) 食品安全知识

包括传染病知识、餐具卫生、食品处理与大众健康、员工个人卫生、洗涤和消毒措施等。

3. 职业技能

基本的计算机技能；沟通能力；语言能力；读写能力。

4. 职业习惯

- (1) 微笑，微笑是酒店员工最好的化妆。
- (2) 良好的记忆力，熟记客人的姓氏，并以姓氏去称呼客人。
- (3) 见到客人勤打招呼、问好。
- (4) 多使用敬语、服从性语言等礼貌语言。
- (5) 保持良好的仪容仪表。
- (6) 见到垃圾随见随捡、谁见谁捡的习惯等。

(二) 特别要求

1. 特别知识

酒店不同部门的人员需要不同的知识，如管理人员，详见表1-1。

表1-1 酒店中不同岗位的管理人员需要的知识

序 号	管理岗位	所需专业知识
1	前台经理、客房经理	旅馆法、合同、预算、预测

续表

序 号	管理岗位	所需专业知识
2	餐饮部经理、餐厅经理	食品、饮料制作、服务与管理、预测预算
3	销售经理	营销学、预测
4	人事部经理	劳资关系、工资管理、政府法令、评议、培训
5	财务部经理	财务会计、工资法、税法与合同、预测预算
6	厨师长	食品采购、成本管理、食品制作

2. 特别技能

酒店人力资源部会根据岗位职责分析来确定各个岗位所需的专业技能，如餐厅服务员的六大基本技能，客房服务员的客房卫生清扫技能，大堂副经理处理宾客关系的能力，管理人员的管理技能、监督技巧、行政能力等。实习生根据自己在校所学的专业知识和技能在各自的岗位上认真实践。

3. 管理能力开发

管理能力开发对酒店来说是一种长期的培训，其目的是开发现在的或将来的管理人员，如解决问题的能力、沟通技能以及团队建设的技能。学生通过在酒店实习逐渐培养自己的酒店管理能力，把在校所学的管理学原理运用到实践中去。

第 2 节 酒店实习大纲

一、实习的目标和战略

(1) 酒店实习是酒店管理专业人才培养方案的重要组成部分，是理论联系实际的综合实践教学环节。实习的目标是通过星级酒店实习，把所学知识运用到实践中去，提高学生运用实际知识的能力、实际操作能力和职业素养，为酒店把因员工知识、能力不足和态度不积极而产生的人力成本的浪费控制在最小限度，使学生通过实习达到自我实现，进而为酒店提供优秀的管理人员、技术人员、业务人员和作业人员。

(2) 酒店实习对学校学生来说是全员参与。

(3) 达到岗前培训和专业技能实习相结合。

二、实习的任务、要求与纪律

1. 实习任务

- (1) 了解酒店的服务、管理理念。
- (2) 掌握酒店企业组织结构及管理运作模式。
- (3) 熟悉并掌握酒店企业主要业务部门的工作职责、程序与方法,培养对所学专业知识、技能的综合运用能力。
- (4) 熟悉实习岗位的工作职责与工作对象,培养一定的人际沟通能力、协作能力和自我发展能力,培养良好的职业素质与团队精神。

2. 实习的要求

- (1) 至少在一个岗位,从事较长时间的酒店管理有关的具体业务工作。
- (2) 坚持撰写实习日记和实习周记,认真记录实习心得和体会。定期对实习工作情况总结、交流,及时与实习指导老师进行沟通、汇报实习工作中的问题和困难。
- (3) 收集必要的资料,独立撰写一篇4 000字以上的实习报告。

3. 实习的纪律

- (1) 严格遵守实习单位的规章制度,服从实习单位的管理和工作安排。
- (2) 遵守职业工作规范、设备操作规程和作息制度,遵守社会治安管理条例和交通法规,提高个人安全保护意识。
- (3) 文明礼貌,谦虚谨慎,勤奋工作,努力学习专业技术和岗位技能;尊敬领导,团结同事,密切校企合作关系,维护学校的声誉。
- (4) 遵守职业道德规范,保守技术机密和商业机密,不做任何有损实习单位利益的事情。

三、实习单位的选择

1. 选择实习单位的基本原则

- (1) 社会需要的原则。选择实习单位既要考虑个人的择业意愿,更要掌握酒店的用人需求。
- (2) 能力优势的原则。选择实习单位要综合个人素质充分展现自己的专业特长和技能优势,有针对性地选择实习岗位。
- (3) 主动选择的原则。选择实习单位不能消极等待,要主动了解人才供求信息及规格要求,努力完善自我,积极参与岗位竞争。

(4) 着眼未来的原则。选择实习单位切莫急功近利、好高骛远，要考虑长远发展，把握实习良机。

2. 选择实习单位的要求

(1) 要选择机构健全、管理制度完善、经营状况较好的，有专业对口或相关工作岗位的，具有独立法人资格的星级酒店作为学生的实习单位。

(2) 优先选择与学校有着良好的合作关系，接受过学校实习学生并取得较好实习效果的星级酒店作为学生的实习单位。

(3) 鼓励学生根据自己的实际情况自行选择实习单位，并将实习单位的相关情况汇报学校，以便及时得到学校有关部门的指导和帮助。

(4) 在上述两种途径都难以落实实习单位时，由学校辅助解决。

四、实习内容与时间安排

(一) 星级酒店实习的基本内容

星级酒店实习的基本内容根据专业基础理论可划分为四个大的专题，即职业素质实习、外语实习、部门专业实务实习、服务与管理技巧实习。

1. 职业素质实习

员工的职业水准是决定酒店服务质量的关键。其内容包括酒店业的行业信息、服务业的职业道德教育、涉外人员准则与外事纪律、酒店从业人员的基本职业要求、个人卫生与仪容仪表标准、礼貌常识与外事礼节训练、人际关系处理技巧等。

2. 外语实习

现在的很多涉外酒店要求员工掌握一两门外语，达到与外国客人沟通的目的。酒店的不同部门、不同岗位、不同层次的员工，要求掌握外语的语种、熟练程度、听说读写能力都不同，但英语作为通用的国际语言，基本会话要求员工必须达到。另外酒店还可根据自己的客源市场，决定外语的种类。

3. 部门专业实务实习

部门专业实务实习是酒店管理专业学生实习的主要环节，用来检验学生所学知识和技能的实际运用能力。

4. 服务与管理技巧实习

实习的专题有电话理解规范训练、宾客关系训练、督导技巧实习、营销技巧实习、公关常识及运用、防火安全训练、医护急救训练。

根据以上四个大的专题把学生的具体实习内容分为几个主要项目（见表1-2）。

第1章 酒店实习概述

表 1-2 星级酒店实习基本内容

序 号	实习部门	实习内容
1	前厅部实习	①前厅部组织机构及岗位设置； ②客房预订； ③礼宾服务； ④问讯服务； ⑤接待服务； ⑥电话总机服务； ⑦前厅收银服务； ⑧宾客关系处理
2	客房部实习	①客房部组织机构及岗位设置； ②客房部服务用品及设施设备认知； ③客房清扫服务； ④楼层对客服务； ⑤公共区域清扫服务； ⑥布草及洗衣服务
3	餐饮部实习	①餐饮部组织机构及岗位设置； ②送餐服务； ③宴会服务； ④酒水部服务； ⑤中餐厅服务； ⑥西餐厅服务； ⑦管事部服务
4	康乐部实习	①康乐部组织机构及岗位设置； ②娱乐中心服务； ③健身中心服务； ④美容美发服务
5	其他部门实习	①保安部实习； ②人事行政部实习； ③财务部实习； ④营销公关部实习

（二）实习时间安排

把学生的总体实习时间划分为以下三个大的阶段。

第一阶段：星级酒店的礼仪与服务意识培训，了解企业的整体组织架构。

第二阶段：分部门实习，如酒店前厅、客房、餐饮、康乐等部门，掌握本部门的业务知识和操作流程。

第三阶段：部门轮岗实习，整体掌握酒店的部门业务和操作，建立跨部门合作的团队精神，星级酒店和学校协作负责跟踪学生的轮岗情况。

五、星级酒店实习报告要求

（一）实习报告的基本格式

实习报告的主要内容：第一部分，对实习单位的情况进行简单介绍，包括其所在地区酒店业发展现状的介绍，实习单位的经营历史、现状、发展目标的介绍。第二部分，对所选定要分析的中心内容进行详细地、实事求是地介绍说明，结合实习单位的实际情况和所学的有关方面的理论知识，分析其存在的问题。第三部分，结合实习单位的资源和实际情况，还有行业发展的趋势，对存在的问题提出切实可行的解决方法。

也可与实习指导老师沟通形成其他的格式，但报告的内容一定要与实习内容相关，其目的一定要明确，思路一定要清晰。

（二）其他要求

实习报告。实习报告的字数不少于4 000字，在实习结束后3周内完成，并上交至实习指导老师。实习报告要求统一用A4纸张打印，而且要有封面，封面格式见附录四。

六、实习考核与成绩评定

星级酒店实习鉴定的成绩由酒店的实习负责人以及实习指导老师依据学生的实习表现进行评定，详见附录三。

七、对实习指导教师的要求

（1）选择具有丰富的专业实践经验，较强的实习指导能力和人际交往能力的“双师型”教师担任星级酒店的实习指导工作。

（2）负责做好星级酒店实习前的准备工作，对学生进行政治思想、职业道德、安全生产、自我防范以及人际交往、身心健康等方面的指导。

（3）负责对学生进行专业知识、岗位技能、团结协作等方面的指导，帮助学生逐步

适应岗位工作。

(4) 负责与学生及实习单位保持经常的联系,及时了解和解决实习中存在的问题,妥善处理突发事件。

(5) 负责定期向学校或就业指导中心汇报实习的进展情况。

(6) 按时做好实习学生实习资料的发放和整理,每月做好巡查计划和工作记录、学生实习成绩的评定和工作总结。

(7) 及时向学生、家长传达学校的相关信息和具体要求;及时通知并安排学生回校考证、补课、补考及参加学校的有关活动等。

(8) 做好学生实习单位的调查研究工作,掌握星级酒店的发展信息,为学校提供专业预测、课程设置、社会用工等方面的信息,不断开发新的星级酒店实习基地。

第3节 酒店实习的组织和管理

一、学校对实习生的教育与管理

(一) 加强实习生的教育

1. 加强实习生的职业道德教育

酒店业作为对外窗口性服务行业,每天都会接待来自全国甚至世界各地的客人,实习生在酒店工作中的一言一行不仅体现了自己的形象,更体现了一个城市和一个国家的形象。因此,加强职业道德教育首先就是要加强思想政治教育,教育实习生热爱自己的民族,具有爱国主义意识,教育他们在对外服务的过程中自觉维护国家利益和民族尊严,不要妄自菲薄,更不要崇洋媚外。学校还应教育实习生爱岗敬业、诚实守信,在实习过程中团结协作,创造性地开展工作,出色地将自己所学到的理论知识运用于实际。

2. 加强实习生的专业认识教育

从多年的实习经验来看,许多学生还存在不愿意从基层做起,对服务行业不理解的状况。因此,对实习学生进行专业的认识教育是一个最基本的工作,也是一个非常重要的工作。整个教育的目的就是让学生始终明白,酒店管理专业是一个操作性强的专业,该专业的学生要有较强的实际操作经验。同时,在酒店行业里,要想成为一名高层次的酒店管理者,必须从基层做起,如擦地板、铺床等这些最基本的工作必须要经历,只有认真经历了,才会提高个人的服务技能,丰富个人的服务经验,才能为以后的酒店管理