

Research Reports of
Hospitality Management Undergraduates (II)

吴 炜◎主编

酒店管理本科生 调研报告 二

(2015卷)



旅游教育出版社

酒店管理本科生 调研报告 ①

(2015 卷)

Research Reports of
Hospitality Management
Undergraduates (II)

吴 炜◎主编

责任编辑:果凤双

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理本科生调研报告. 二 / 吴炜主编. — 北京:
旅游教育出版社, 2016. 6

ISBN 978-7-5637-3403-0

I. ①酒… II. ①吴… III. ①饭店-企业管理-大学
生-社会实践-调查报告 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 099779 号

酒店管理本科生调研报告(二)

吴炜 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张	10
字 数	120 千字
版 次	2016 年 6 月第 1 版
印 次	2016 年 6 月第 1 次印刷
定 价	49.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录

北京万豪酒店实习报告	吴勳颖	1
北京国贸大酒店实习报告	肖 涵	6
浙江大酒店实习报告	唐诗卉	10
Intercauses、北京皇家大饭店实习报告	孟蔷子	12
天津君隆威斯汀酒店实习报告	邓语涵	16
北京万商花园酒店实习报告	黄丹阳	18
北京胡同仁茶院酒店实习报告	吕 蒙	22
北京励骏酒店实习报告	柯 民	26
北京励骏酒店实习总结	史碧涵	29
FESCO 北京外企人力资源有限公司、福士登酒店实习报告	王宇琦	32
艺龙旅行网、嘉里中心大酒店实习报告	衣龙啸	36
北京万达索菲特实习报告	郑露思	40
中国海峡旅行社实习报告	古 雨	46
中国国际贸易促进委员会实习报告	李魁姣	50
雀巢北京分公司实习报告	李明雯	54
北京首旅建国酒店管理公司实习报告	徐晨凯	57
ABC 外语培训学校实习报告	张 元	61
中国中化集团公司实习报告	谷 远	65
面包旅行实习总结	郭 朝	69
贵州省贵阳市花溪迎宾馆实习报告	何映媛	72

九江中国国际旅行社实习报告	黄雅俪	75
石油物探局涿州外宾宾馆实习报告	孙 羽	78
北京严肃科技有限公司实习报告	王 玥	81
北京飞鹏文化传播有限公司实习报告	于 彤	84
北京金融街连卡佛实习总结	陈佳欣	87
天津 Intercruises 公司实习总结	冯淑娴	90
北京问日科技有限公司实习报告	付 婷	94
北京单向街文化有限公司实习报告	韩玉冰	97
北京龙场筑家装饰工程有限公司实习报告	姜 曦	101
天津母港实习报告	李星慧	104
北京盛世国际旅行社实习报告	梁 斌	108
威立雅实习报告	彭正颖	113
Intercruises 毕业实习报告	邱雅雯	117
花旗银行实习报告	袁子仪	120
星期五餐厅实习报告	赵雪霏	123
仟和骨头王火锅餐厅实习报告	曹 丹	127
团兴劳动与社会保险服务有限公司实习报告	陈佳怡	132
宁波石浦豪生实习总结	胡叶蕾	135
北京金隅地产业经营管理有限公司环贸分公司实习报告	孙赛楠	140
北京首欣物业管理有限责任公司实习报告	魏月竹	144
美国加州大学尔湾分校实习报告	薛艺辰	149

北京万豪酒店实习报告

姓名：吴勖颖

年级：2010 级酒店管理 1 班

实习单位：北京万豪酒店

实习时间：2013 年 7 月—2013 年 10 月

一、实习地点

北京市东城区建国门南大街 7 号，北京万豪酒店

二、实习岗位

前台接待员

三、实习目的

酒店管理是一门实践性较强的课程，在学校中我们学到的大部分知识都偏理论化，为了将学到的理论知识与实践相结合，以及对酒店的整体运营、运作有相对全面、整体、连贯的认识，笔者利用大三暑期时间在酒店实习。

四、工作内容

1. 为新到店客人办理预订。
2. 对住店客人以及与酒店有相关业务的客人、客户的电话进行接听服务。

3. 为来店客人解答问题。
4. 为到店客人办理入住登记手续。
5. 为离开客人办理离店手续。
6. 整理客人档案以及其他一些琐碎事项。

五、心得

在大三第二学期期末考试期间,我去了几家酒店面试,最终我选择了北京万豪酒店。

在正式入职的第一天,我就体会到了万豪酒店的“严格要求”。我工作的职位是酒店的前台接待,酒店要求把长发盘起来,除齐头帘外,要露整个额头,并且碎头发要求用卡子别起来。但是我入职的时候,头发是散着的,也没有皮筋,而且洗衣房发工服的阿姨只给我了一个发套(盘头发用的),我还不会用。后来好不容易才向阿姨要到了一根皮筋(酒店不统一发皮筋,这个皮筋是阿姨自己的)。换了工服,我就去前厅办公室报到了,却因为头发没有梳好、没有戴酒店发的发套被经理批评了。旁边的一位大着肚子的好心主管帮我梳了头发,并教会了我怎样使用发套。将头发盘起、戴好发套后,走到经理面前让经理检查,没想到又受到批评——原因是头帘的碎头发没有用卡子别起来,不符合酒店前台员工的形象要求。上班的第一天就让我迅速意识到了工作和在学校学习真的不同,企业的主管、经理比学校老师对我们更加严厉,因为他们不会因为这件事之前没有人教过你、你不会做或者做错了就对你宽容。在社会中,别人看到的只有结果,不管你是如何学会的,重要的是最终你是否学会了。

之后的两天便是参加入职培训,背关于酒店内部环境、周边环境知识的160问,并参加了笔试。之后我便真正地投入到了工作当中。当然,作为新人,我是从简单地帮客人指路、为客人开发票、教客人用兑换机、查房等琐碎的工作做起的。

由于不适应上班的快节奏,我第二个礼拜就病倒了,但我依旧坚持去上班,努力适应酒店的工作环境以及工作节奏。

为了适应酒店的工作，我有许多要学习的东西，最大的挑战便是接电话。接电话的困难有两个，一是电话接起的规范用语很长，酒店要求短时间内说完。二是酒店的许多业务我还不熟，电话接起后大部分情况我都需要向老员工请教。酒店要求前台员工的规范用语是“Good morning, reception. × × ×（此处为自己的英文名字）speaking, how may I assist you? 您好，前台。”虽然短短的一句话，又因为我给自己起的英文名字“Valentina”过长，不好念，导致这句话我总是说不利落，以至于我很惧怕我所站的台子前的电话响起。我知道这句话自己说得慢，于是就跟自己较劲，回家以后连续练了200遍，迫使自己不用过脑子也能把这句话迅速脱口而出，后来我做到了！在和其他实习生一起向师傅学东西的时候，电话突然响起，我可以自信地上前一步，拿起电话（因为大部分时候师傅比较鼓励我们实习生接电话），在其他实习生的瞠目结舌中，自信而流利地说出万豪酒店前台的电话规范用语。

刚克服了接电话恐惧症，又要面对另一个巨大的挑战——酒店的Opera操作系统。万豪是国际联号酒店集团，各个酒店、各个部门都使用Opera操作系统，但我从来没有接触过这个全英文的系统，不知道办理酒店入住、离店手续等流程，也不知道酒店用的各个单据的具体功能。虽然有师傅带我、教我，但毕竟是一带而过的操作，很难当场掌握。而与此同时，和我同期的其他实习生都有基础，他们有的是中瑞酒店管理学院的学生，有的是联大旅游管理学院的学生，也有一些从美国、英国、新加坡、瑞士留学回来的留学生，他们要么学过Opera系统，要么精通英语，看Opera系统上的英文跟看中文一样，这种情况着实让我压力不小。后来我就想出了解决办法——我自己买了一本Opera操作系统的教程书，还准备了一个笔记本。我每天看三分之一教程，有用的都记在笔记本上。师傅讲Opera的时候我也会把每个业务在系统中要用的路径记下来，等下班以后找空闲的电脑，一边参考教程一边对照自己的笔记本练习。而且，我还经常牺牲自己周末休息的时间来酒店练习。在练习的时候为了让自己日后操作更加迅速，我把

每个按键的大概位置和操作界面也画在本上，并且还在操作路径旁记下了操作的快捷键——后来我发现由于我一开始就使用快捷键，以至于后来系统熟练以后我的操作比其他实习生甚至有的主管都快。

随着不断练习，我对操作系统熟练了很多，但由于英语说得不流利，面对来自不同国家的客人时也是倍感压力。“涉世未深”的我虽然号称喜欢与人沟通，但遇到英语说得流利的外国人（多数外国人母语非英语）或者比较严肃的中国人，也着实很紧张、不自然，以至于经常系统点错键、忘记业务路径、忘记收取客人证件、做错房卡、check-in脏房状态的房间给客人……一开始出的错误太多了，数不胜数，挨客人白眼、投诉都是家常便饭。慢慢地，做得多了，接触的人多了，我也逐渐老练了，看到外国人我也不会太紧张了，面对同事的调侃我也能一笑置之了。

实习大概一个月以后，我开始上夜班了。熬夜对于我这个在大学期间已经习惯晚上11点准时睡觉的人来说很辛苦，加上之前一个月在酒店上班都是早班——4点半就要起床，7点到岗，突然间要从晚上11点工作到第二天早上，非常不适应。第一次上夜班由于比较兴奋，熬到第二天早上也不太困。但接下来第二天的夜班真是“煎熬”。11点上班，到夜里1点就开始犯困了，但手头还有很多需要整理、清算、或者存档的工作，加之时间还早，不断有一些飞机延误的客人来到前台办理入住，想想还有六个小时要熬，这可怎么办？于是我便不断地起身、走动、喝水、跟同事聊天、看手机新闻等，这样才驱赶了困意。但晚上由于犯困还是出了不少错误，比如前台有钱柜，每个柜子里是两万块钱，多退少补，我在上夜班的时候因为犯困投账短款10元钱。那天早上下班我回到宿舍，刚睡着，就接到财务部打来的电话，说我短款10元钱。夜半由于犯困还做错过很多账，以至于每次都害怕下班以后接到酒店的电话。后来意识到，每次遇到和“钱”有关，或者和“账”有关的工作，尤其是数字，一定要检查三遍以上，以避免出错。因为其他的事情都是小事，有客人投诉，给客人赔不是，帮客人解决问题就好了；有客人抱怨我动作慢，我动作就快一点，嘴上说点歉意

的话就好了；有客人需要什么东西，迅速联系客房部或者“为您服务”中心给客人送就好了。但只有“账”“钱”，是只要自己细心就能做好的事，所以必须检查好：不要做错账，不要投错账，不要填错单子，不要少单子，不要少凭据……

渐渐地，我慢慢熟练了业务，随着工作时间越来越长，我也与各个同事逐渐熟络了，我也学到了很多，但我要学习的东西还有很多。

六、总结

虽然刚开始很不适应上班的节奏，而且相比在学校学习、上课的时光来说，上班确实很辛苦，我也体会到了“赚钱不易”的说法。总体来说，我的感受如下：

1. 大学是一生最美好的时光，要珍惜学校生活。
2. 不要埋怨别人，要反省自己，因为自己有错在先，只有自己做好了，别人才不会说闲话（不给别人说闲话的机会）。
3. 从自己的错误中吸取经验教训，但更好的方式就是从别人的错误中吸取经验。

北京国贸大酒店实习报告

姓名：肖涵

年级：2010 级酒店管理 1 班

实习单位：北京国贸大酒店

实习时间：2013 年 7 月 9 日—10 月 31 日

本人于 2013 年 7 月 9 日至 10 月 31 日在北京国贸大酒店进行了接近 4 个月的酒店业务实习。我被分配在国贸大酒店餐饮办公室实习，酒店节源减支期间被调往国贸 79 西餐厅帮忙。餐饮部是酒店较辛苦的部门，也是可以学到最多东西的部门，餐饮部办公室并不像其他部门那样每天重复着同样的工作，而是保持本质不变每天都在变化创新，每天都可以接触不同的人，不同内容、不同形式的报告，不同风格的餐厅，是一个很好的实习部门。在餐饮部办公室见识新事物，有机会了解各种各样的公司，也有很多锻炼的机会。

一、实习岗位与内容

（一）实习岗位

1. 餐饮办公室实习生。
2. 国贸 79 西餐厅服务员。

（二）实习内容

1. 餐饮办公室的实习内容

我在餐饮办公室的上班时间是 9：00—18：00，有一段时间会加班到深夜。主要负责翻译，排版菜单、酒水单，推广宣传单、电子快讯、

制作宣传册,计算、整理酒店餐饮各部门收益情况并制作成 Word 或 Excel 或 PPT 格式文件,深入其他酒店调查特殊节日活动推广,等等。一般都是一位姐姐告知我工作内容,我去做,她负责检查完善。说起来简单轻松,做起来却复杂烦琐。

2. 国贸 79 西餐厅的实习内容

最初是在酒水间帮忙,工作内容是检查桌面的物品是否齐全,工作设备的温度,开启咖啡机,将客人订的茶、咖啡、酒送到客人面前,客人走后收拾桌子、摆位。之后还要清理垃圾,抹银器和水杯、酒杯,折餐巾等,工作简单而烦琐。而后成为领位兼红酒吧的服务员,工作内容包括为客人领位,偶尔帮客人拿早餐,在红酒吧为客人点单、制作酒水,送到客人面前、结账。

二、实习主要收获和体会

(一) 实习收获

酒店是一个综合各类各色人才、汇集和传播各种信息的复杂社会的缩影。这次实习使我受益匪浅,为我踏入社会打下了基础。

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。高水平的服务不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临奠定基础,而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌形象。多站在客人的角度,为客人的利益着想,是最基本的要求,也是提供优质服务的来源。于细微处见精神,于善小处见人情,酒店服务员必须做到用心服务,细心观察客人的举动,耐心倾听客人的要求,真心提供真诚的服务,注意服务过程中的感情交流,并创造轻松自然的氛围,使客人感受到服务人员的每一个微笑、每一次问候、每一次服务都是发自内心的,真正体现一种独特的关注。

通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,我的服务意识有较大增强,养成了面对客人露出真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯;学会了用标准的礼貌礼仪待客;做到了无论在工作岗位上,还是走在

走廊上,只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好服务的意识。服务员是微笑之城的使者,一切为了宾客,为了宾客的一切,为了一切宾客。

2. 服务水平的提高

礼貌是一个人综合素质的集中反映,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少,还要在适当的时机主动为客人提供服务。对于客人的要求,要认真倾听,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;对合理的但不可能办到的要求,要用委婉的语气拒绝,并耐心地实事求是地向客人解释,帮他寻求其他解决方法。

有时候面对比较不讲理的客人,不要试图去和他理论,而是用微笑和耐心去打动他。事实上,人非圣贤,孰能无过,客人并不一定总是对的,但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”,把客人放在第一位,自觉、热情地为客人做好服务工作,客人也会满意。在同事关系上,微笑也是最好的交流工具,有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感,拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务,关注每一位客人的需要,尽量满足他们的需求。实习期间我努力做到:看到客人中有小孩子,马上拿来BB凳和BB碗,方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上,立即帮客人套上西装套,这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩,使他们感到温暖……许多事情都很细微,但是用心去做好后,总能使客人非常满意,露出赞许的笑容。

3. 工作能力的提高

通过这次实习,我深切地体会到“自己有能力做的事情必须自己做”这个道理。只有培养自己的独立能力,才能发现自己的不足,才能有更多思考创新的空间,才能在工作中不断进步。在工作中,有不懂的问题就应该大胆地请教同事和领导,而不是不懂装懂,自以为是;还要有团队合作精神,相互合作,相互帮助,团结一致;也要独立思

考,认真总结经验教训,积极学习同事的优点,主动承认错误并改正,虚心接受别人的批评和意见,最后得到的才是最适合自己的东西。

(二) 实习体会

1. 自身的不足之处

通过这次实习,我发现了自身的不足。比如:在语言表达上,总是无法流利地与客人进行英语交流。在餐饮办公室接触不到什么客人,而在国贸 79 西餐厅,几乎世界各国的客人都可以接触到,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的障碍,只能用几句简单的英语与客人交流,有时听明白了客人说什么但不知怎样用英语回复。并且由于自身的酒店工作经验不足,很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求,导致工作上出现各种小错误,为同事带来了许多不便。不过,出错并不可怕,最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒,不再犯同类错误,有错误才会有进步。因此,我经常向同事请教,虚心向同事学习,不断进行反思和总结,积累经验教训,努力提高自己的应变能力和沟通交流能力,争取把工作做得更好。

2. 就业展望

实习让我提前接触了社会,体会了工作的辛苦和乐趣,学习到了书本上没有的知识,认识了当今的就业形势,并对自己以后的就业有了新的思考和看法,让自己有机会调整自己的就业心态和就业计划。实习实际上就是一次就业的演练,通过实习,我对自己的能力和爱好有了更加深刻的认识,也认识到自己的不足,应该在不断完善自己的同时为自己的就业目标做准备,绝对不可以眼高手低,必须做好接受挑战的心理准备。

浙江大酒店实习报告

姓名：唐诗卉

年级：2011 级酒店管理 1 班

实习单位：浙江大酒店

实习时间：三个月

在浙江大酒店实习期间，我分别在两个对客部门进行了各为期一个半月的实习。首先是担任前厅部的 GRO，也就是对客关系员。浙江大酒店位于杭州主城区繁华地带，前台设置在酒店的第二十五楼，一楼为礼宾部。酒店电梯位于每层中间区域，GRO 的工作之一就是为客人提前按下电梯按钮，并在电梯口为客人指引前台位置。除此之外，GRO 的工作还包括取放前厅报纸、杂志、清理和补充茶点台、每日收集五份宾客意见表、每日两次开水果单、每日两次查房，每个 GRO 的任务由每日所任的班次决定。GRO 的班次由前厅部经理和大堂副理决定。在前台和礼宾部缺人手的时候，GRO 也负责替前台到客房送换钥匙、到其他部门交接材料、每日饭点和礼宾部轮岗、在酒店一楼接引客人。虽然我在酒店的实习时间短，但也同其他实习生一起进行了新进员工培训。员工培训的主要内容是介绍酒店信息及管理集团的相关资料，加上一些基础的安全知识讲座。具体的工作则是由大堂副理选择了一位已经实习了几个月的 GRO 教导我。上述的工作中部分需要运用酒店的操作系统，浙江大酒店采用的操作系统较为简单易懂，容易上手。同时在工作中需要记住的还有各个部门的内部电话短号，以及在通话时准确对待同事和客人的问候语。

浙江大酒店离西湖景区较近，住店客人大部分为游客。同时，作为国企，它也经常接待政府机构工作人员。酒店大楼的二、三、四层均向外租借给了夜总会和俱乐部，这些来往的客人也均经过酒店一层大厅使用酒店电梯。

后来，我调去了餐饮部的西餐厅工作，可能是作为酒店特色，西餐厅的员工制服更像是改良版的中餐厅制服。因西餐厅员工的排班时间与不住员工宿舍的我无法协调，我被安排到了西餐厅下的大堂吧工作实习。大堂吧同样位于酒店第二十五楼，和前台刚好围绕中央的电梯形成一个回路。大堂吧向客人提供茶水、饮料、咖啡、甜点，风景较好，客人一般在此等候他人或者进行简短的商谈和会见。大堂吧还有一间小型会议室，通常供酒店管理层举行会议。大堂吧的工作较GRO轻松，因为每日我都与有经验的员工搭班，所以一般也只是打下手，观摩学习她们制作咖啡、摆放果盘等工作。大堂吧同样需要在电梯口不远处安排接待客人。GRO的工作也需每日使用大堂吧的工作间，在这里准备茶点台上的酸梅汤和柠檬茶。在中秋月饼促销期间，每日还需切一定数量的月饼供客人们试吃，及时观察茶水和点心是否需要补充更新。在大堂吧还需学习的是使用收银系统，包括国内外的银行卡刷卡和酒店内部赊账、现金交易等，以及怎样把这些信息都录入酒店信息系统和给客人开发票。

这次实习我所接触到的都是基层的工作，不需要理论知识，只要基本的操作经验。工作内容简单但繁琐。基层员工很少有休息时间，在当班时也都是站立状态。同时这些岗位也是直接面向客人的一线位置，常有突发状况，如在退房时不肯赔偿损失的客人和损坏酒店财物的随行儿童；在不能及时或全数满足客人要求时还需面对部分客人的责怪和侮辱。基层员工需要努力做到全程保持良好的态度，微笑面对每一位客人。管理层需要及时了解基层员工的情况才能更好地管理酒店，同时也需通过基层员工来了解客人们对酒店的意见和建议，但很显然基层员工不会把所有情况全部上报给管理层，信息传递中的协调和疏通还得看管理层是否重视和是否愿意改变现状。

Intercruises、北京皇家大饭店实习报告

姓名：孟蔷子

年级：2011 级酒店管理专业

实习单位：Intercruises、北京皇家大饭店

临近毕业，我们也开始准备步入社会，迎接未来的工作。为此，需要在真正毕业前尽可能多地参加实习工作。这次实习任务属于毕业前的综合性实习，旨在拓展我们的知识面，学习书本上无法接触的知识；扩大与社会的接触面，提高我们待人接物的礼仪，增加我们未来在社会竞争中的经验，从而锻炼和提高我们的综合能力，以便在毕业后能真真正正地走入社会、融入社会，能够适应国内外的经济形势及就业形势的变化，并且能够在生活和工作中更好地处理所遇到的各方面的问题。学校要求我们根据自己所在的专业和所学的知识及兴趣爱好寻找实习单位，进一步运用所学知识分析并解决实际中的问题，提高我们的实际工作能力。

在实习前一周，同学们不停地搜索各方面的信息。值得庆幸的是，学校在此时恰巧有了合适的工作——Intercruises 邮轮公司。由于我所学的专业是酒店管理，和邮轮业同属于旅游业范畴，因此我决定参加 Intercruises 的实习工作。

除此之外，我还询问了我家附近的北京皇家大饭店，看是否有合适的岗位供我实习，毕竟学酒店管理还是希望可以在酒店行业工作一段时间，体会真正的酒店人每天的工作，从而为未来的正式工作打下基础。由于我在此期间在两个地方进行实习，所以下面我将分别对两