

浙江越秀外国语学院

ZHEJIANG YUEXIU UNIVERSITY OF FOREIGN LANGUAGES



姓名：于子涵

班级：酒店管理 1404 班

学号:

Part 1	雇主简介	3
Part 2	工作分派	4
	早班.....	5
	晚班.....	7
Part 3	挑战与应对	8
	案例一：	8
	案例二：	9
	案例三：（同事的案例）	9
	案例四：（这是从别的同事那听说的，觉得有借鉴意义）	9
Part 4	实习预期与实习评价.....	10
Part 5	实习感想与心得.....	11

杭州 JW 万豪酒店实习汇报

就读于浙江越秀外国语学院酒店管理专业的我在学习了 2 年多的理论知识后,终于在学校的协助下获得了一种踏上社会进行实习的机会。在认真反复的思索以及面试会双向沟通选择后,我决定了在暑假开始后进入让我仰慕以久的五星级豪华酒店杭州万豪 JW 酒店和杭州武林万怡酒店实习。

我第一次实习的单位十分特殊,由于它是同一业主的两家酒店,两栋大楼并肩矗立,中间则是由我本次实习的部门——健身中心相连接。两家酒店共用健身中心、工程部等部门,住在两家酒店的客人也可以到另一家酒店消费,这也是我们酒店的独特之处。并且我很幸运的赶上了杭州初次承接大型国际会议——G20 峰会,美国前总统奥巴马入住了我们酒店并且到我实习的健身中心来健身,虽然很可惜没有亲身接待他。我于 8 月 1 日进入杭州 JW 万豪酒店,在面试后进入了两家酒店共用的健身中心实习。为了更多、更好的理解酒店文化以及提高服务品质,我们进行了为期三天的培训,之后我和我的另一名进入同部门的同学去到了客房部进行了为期一周的培训,之后就正式在健身中心上岗了。所谓实习就是实践中学习,虽然在杭州 JW 万豪和杭州武林万怡酒店只呆了短短的六个月,我从中却学到了许多在课堂上、在学校里所不能顾全和学习到的某些知识。下面是我对这次短暂实习的某些感受:

Part 1 雇主简介

本次实习我有幸在万豪国际酒店集团旗下的酒店之一的杭州万豪 JW 酒店

和杭州武林万怡酒店实习。万豪国际集团是世界上著名的酒店管理企业和入选财富全球 500 强名目的企业。万豪国际集团创立于 1927 年，总部位于美国华盛顿。万豪国际集团拥有 21 个著名酒店品牌，在全球经营的酒店超过 4000 家，年营业额近 200 亿美元，多次被世界著名商界杂志和媒体评为首选的酒店业内最杰出的企业。我很荣幸可以加入万豪集团这个大家庭。

杭州 JW 万豪酒店地处杭州市中心，俯瞰举世闻名的京杭大运河，紧临武林广场商圈及西湖文化广场，距西湖之美也仅咫尺之遥。前去著名的灵隐寺、雷峰塔、西溪湿地都非常便捷。杭州万豪 JW 酒店拥有 305 间客房，可以坐拥都市美景，配置各类时尚家俱、豪华床上用品。酒店公共区域及豪华轿车内均有免费 WIFI 覆盖，豪华客房及套房均配置先进的上网及现代化设施。超大型卫生间的淋浴房与浴缸各自独立并配有精致嵌入式的 LCD 电视。4 个餐厅精选新鲜食材，辅以中西大厨精湛烹饪，不管是粤菜、杭帮菜还是牛扒、西点…都将为您带来难忘美食之旅。酒店还设有新概念运动酒吧及优雅舒适的大堂酒廊。整年营业的游泳池、涡流池、Spa，让您在住店期间可以尽情舒缓身心。24 小时健身中心可助您保持强健体魄。并且酒店拥有超过 2023 平方米的会议面积及完善配套设施，无论是会议、活动还是婚宴，专责活动筹划团体及宴会团体让您在此的每个时刻都深刻难忘。

杭州武林万怡酒店，也是由万豪国际集团管理，拥有豪华客房、行政客房和宽阔套房等房型，集时尚设计理念与先进科技概念为一体，为来宾提供一流的商务居住体验。酒店房间配置豪华床上用品，保证整晚安享睡眠，宽阔的

客房提供高速上网接入。酒店餐厅“Momo”供应各国风味的早餐、午餐和晚餐。健身房和游泳池可提供专业教练指导,更为来宾的休闲娱乐提供了便利。酒店楼高 16 层,客房总数 339 间(套)。

Part 2 工作分派

实习动机:

1. 通过在酒店的实习,从而让我对酒店有更深入的认识,也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来,初步体验到服务人员的艰苦与不易,也体会到收获的快乐。并且让我对酒店的目前和过去有一种更深刻的理解和认识,其对经营理念,文化建设也有了一种更深刻的理解,对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识;尚有就是让我学习到怎样在人际关系如此复杂的单位里处理好与领导与员工之间关系的措施,并且从领导的身上学到诸多东西,领会他们的风采及他们对每个人不一样的待人接物的措施。
2. 为巩固所学的专业知识,同步理解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程,掌握酒店管理服务工作的某些基本技能,在实践中找到理论知识与实际操作的结合点,为后来自己就业奠定良好的基础
3. 理解酒店的运作,经营管理及理论在实践中的应用、经营状况。
4. 让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识,从而协助我将酒店管理、餐饮服务课堂上所学的理论知识与实践相结合,为后来课程的学习打下良好的基础,同步我认为最重要的是这次酒店认知实习的

经验将有助于我对一年后的就业有了一定的方向。从而真正的到达学习与实
习相结合的目的，通过实习，来完善我们在学习专业知识中的局限性与欠缺。



健身中心的平常详细工作：

在健身中心一共有三个工作岗位（绝对不能出现空岗现象），分两个班次，每个班次为四人，三人各司其职，一人为轮岗替代。早班：6:00—15:00；晚班：14:30—23:00，健身中心为24小时开放，但23:00之后无工作人员，刷房卡进出；泳池23:00之后关闭不得使用。

早班

健身中心前台（称为大吧，一般为两人岗）：

1. 大吧多为两人一岗，一种领班一种员工；
2. 早上5时45分之前所有早班人员需所有到岗，由领班或正式员工前去领取对应钥匙和备用金；
3. 把昨晚转播到客服中心（总机）的 转回，打开电脑启动对应系统和账单打印机、刷卡机等，前去健身中心经理办公室领取耳机以及要售卖的多种能量棒和免费的水果，在大吧台前按对应位置摆放好；
4. 把耳机做好消毒工作，按位置摆放好，以供有需求的客人取用。打开晚班关掉的电视机（转中央五台）、跑步机、椭圆机等对应健身器械，补充昨晚被客人使用完的瓶装矿泉水和毛巾，打开瑜伽房和健身中心的背景音乐，更换报纸、杂志；
5. 切好柠檬片泡好，所有摆放好后确认一遍，然后用对应颜色的布对应对应清洁剂清洁昨晚被客人使用过的器械；

6. 有客人过来按规定登记并询问与否开车，有则打开系统录入车牌号，并送上水和毛巾，在客人走后清洁消毒其所使用过的器械；时刻注意客人需求，每隔十几分钟就进去看一圈收拾客人使用过的脏毛巾等；
7. 售卖泳具；
8. 9点钟到地下三楼领取当日所需的水果；

游泳池更衣室前台（称为小吧，一般为一人岗，且多为女生站岗）

1. 到大吧领班处领取对应三把钥匙，到 SPA 技工休息室打开泳具展示柜的灯光；
2. 分别到男女更衣室打开昨晚关闭的灯以及湿蒸房、桑拿房的灯和开关并调整好对应的时间和温度，在桑拿房的小木桶里注满水并关好门，打开饮水机和冰箱的开关并且放置好冰毛巾。检查与否尚有备用的小方巾，没有换班吃饭时领取；
3. 检查晚班与否有补充好所需的客用品厕所卷纸、化妆间梳子、护理包、须刨套装、抽纸等，没有就补上；
4. 到小吧开档，打开抽屉放置好提醒卡和 机，打开电脑以及登录对应的系统；
5. 找人顶岗，去按摩池加水房为按摩池加水；
6. 客人到来，做好对应的登记发放更衣柜钥匙并且询问客人与否带齐泳具，尤其是泳帽，没有带的按规定婉转有技巧的劝导客人购置泳帽，没有泳帽

的按规定不得使用泳池；

7. 每隔半小时左右与男同事换岗进入男女更衣室收拾并清理更衣室，补充缺失的对应客用品，重点关注淋浴间的地面干湿状况以免客人由于地湿而滑倒受伤，关注按摩池的水温以及水位做好对应的措施，关注湿蒸房以及桑拿房内与有客人不适或故意外状况；
8. 9 时左右领导来检查男女更衣室，要尤其注意男女更衣室内有无客人，做好问询、确认，以免出现尴尬状况；
9. 等领完水果后，换班补充更衣室内洗手液*3、润肤露*3、沐浴露*4、洗发水*4、护发素*4，男女更衣室各 18 瓶；
10. 当客人出来，提供防水塑料袋给客人装其弄湿的衣物；
11. 当收拾清理男女更衣室时发现客人遗留物品，详细记录时间、地点、物品名称、颜色、品牌，汇报领班放入对应柜子做好记录，假如是可以得知是哪位客人遗留的则在最短时间内让礼宾部或前台来人送上客人房间，严禁由本部门人员送上门；

泳池（一般为一人岗，且多为男生站岗）

1. 领取钥匙打开大门；
2. 进入加水房，加男更衣室按摩池的水，并且打开男女更衣室湿蒸房和桑拿房的总开关；
3. 为男女更衣室泳池入口处的浸脚池注满消毒水，打开墙淋开关；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/028007060010006075>

4.