

# 酒店管理专业实习报告

## 酒店管理专业实习报告 1

### 一、前言

#### 实习单位介绍

##### 1、实习单位：\_\_大酒店

\_\_国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区、国际会展中心相联，相依厦门岛内峰旅游景点云顶岩，总面积近五万平方米，其中近\_\_平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；

聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；

酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店。

牡丹企业创立于\_\_\_\_年，十年的发展历程，铸就了牡丹品牌，牡丹人以“创新务实，开拓进取”的企业精神，以“先做强，再做大”的发展理念，经历十年的风雨兼程，缔造了福建餐饮一个又一个奇迹，目前在福州、厦门拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四宾馆，总营业面积五万多平方米，日客流量稳居同行前列，拥有员工近三千人，是福厦市民心目中最理想的用餐场所。企业于03年进军酒店业，成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营；

十年的努力，牡丹荣获“国际餐饮名店”、“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣。今天，牡丹国际大酒店，一颗璀璨的国际酒店新星正在升起！

## 2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

### 实习职位介绍

#### \_\_\_\_咖啡厅服务员

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务。

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。

6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作。

7、善于运用礼貌语言，为客人提供服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅。

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点。

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题。及时转告客人提出的意见。

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作。

11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

## 二、实习内容

### 1、西餐厅零点服务

(1)、礼貌问候客人并询问用餐人数。毕业实习总结。

(2)、引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

- (3)、为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。
- (4)、点酒水，并服务酒水。
- (5)、点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）。
- (6)、服务面包和黄油。
- (7)、结合客人所点食品，为客人换餐具。
- (8)、服务菜品（同上同撤）。
- (9)、巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。
- (10、) 询问客人对主菜质量是否满意。
- (11)、当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。
- (12)、建议甜品并记下订单。
- (13)、服务甜品、咖啡或添水。
- (14)、询问客人是否需要其他东西。
- (15)、确认客人的账单，结帐服务。
- (16)、感谢和欢送客人的光临。
- (17、) 整理并摆台。

## 2、自助餐服务

### (1)、自助餐的准备工作：

a。绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等。

b。在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好。

c。对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁。

d。要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物。

### (2)、自助餐待客须知：

a。当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。

b。服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水。

c。开单并写上人数、台号、经手人的名字。

d。当客人去取食物时，提醒客人带好自己的贵重物品，并将客人的餐巾折好。

e。客人取食物回位时，要替客人拉椅。

f. 要不停地替客人斟冰水及换酒杯。

g. 客人食完的餐碟要立即撤走。

h. 当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净。

i. 客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。

j. 买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误。

k. 结账后要谢客，并欢迎再次光临。

### (3)、自助餐台的注意事项：

a. 做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具。

b. 特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量。

c. 食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样。

d. 要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等。

e. 自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净。

f. 餐台要时常保持干净。

g. 留意布菲炉的水是否足够。

h. 自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

### 三。实习主要收获和体会

#### 实习收获

##### 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。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；

学会了用标准的礼仪礼貌待客；

明白了学好外语的重要性。

##### 2、服务水平的提高

经过了一年的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；



尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

### 3、英语水平的提高

在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

## 实习体会

### 1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。

实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

### 2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了酒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。

### 3、实习期与牡丹国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护牡丹国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

### 4、实习与就业

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，牡丹国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

## 四、实习想法和建议

### 实习想法

初步接触了酒店业和\_\_国际大酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；

同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满 18 岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的`那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开哪一项都离不开各部门的沟通和合作。

牡丹国际大酒店是一个新生的准五酒店，是一个以餐饮起家到向酒店业发展的牡丹集团新建的，于 2008 年 12 月 28 日正式对外试营业，当时正值经融海啸。引用牡丹集团老总的一句话“经历过苦日子的孩子，才经得起风浪。”初次步入酒店业，可以说是与一个新生的准五酒店一同成长，从酒店的筹备、开荒到正式对外营业，一路走来，看到并体会到酒店在管理上或多或少存在一些弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。“例如客房送餐部与客房部，都可以送水果给客人，客人入住没收到水果打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。”

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是 24 小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，各个部门的员工都可以调到餐饮部去帮忙，由于不熟悉造成服务质量跟不上，客人投诉等。酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，又临时通知最近改了时间，有了新的时间表。有些员工在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时酒店仍然没有提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训 4 天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对其它部门不够熟悉，不能快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的

个人建议

牡丹国际大酒店已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身质量不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

## 五、实习心得

在毕业实习期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化。并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚地认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的所以，在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。酒店管理专业实习报告 2

本人系\_\_学院 20\_\_级旅游管理专业实习生，在学校安排下在\_\_市\_\_县\_\_度假酒店实习半年。半年实习时间，颇有感触，受益匪浅。以下是我的实习报告内容。

金秋贺喜，实习亦丰收，半年时光飞逝而去，在本酒店的实习，我懂得了很多在学校无法体会到的人生哲理，在实习中经历了许多艰辛和挫折之后，让我越挫越勇。在实习中经历了许多成功和喜悦之后，让我越来越自信。半年的实习，使我们在课堂上的书本理论知识充分运用到实习工作中去，对社会具有了一定的了解，体会到了社会的残酷与现实的无奈，我学会了如何做人做事，尤其在即将毕业的时光里让我清楚了目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。在那里我们养成了吃苦耐劳的习

惯，更坚定了自己以后工作不怕苦不怕累的信念，也使我们重返校园后，更加珍惜学习的每一分钟，加倍努力学习，为以后适应工作打下坚实的基础。这半年实习经历将是我人生的一大笔财富！

## 一、实习目的

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在\_\_度假酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

## 二、实习内容

### （一）实习单位概括

#### 1、\_\_度假酒店简介

位于\_\_县\_\_滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共 291 间，同时拥有 360 度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及\_\_标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（最大可容 300 人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

#### 2、实习部门



酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的"轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

## （二）实习过程

### 1、岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的'实习岗位。

### 2、上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

#### （1）沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部（沐浴阁）就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常辛苦，干的是又脏又累的基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

### 旅游管理专业酒店实习报告 3

#### （一）实习收获

##### 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。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

##### 2、服务水平的提高

经过了一年的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

### 3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对\_\_对\_\_国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

## （二）实习体会

### 1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

## 2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了酒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。

3、实习期与\_\_国际大酒店的关系作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护\_\_国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

#### 4、实习与就

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，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，\_\_国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。酒店管理专业实习报告 3

#### 1、处理宾客投诉的技巧与运用

#### 2、宾客至上与员工第一

#### 3、论饭店内部沟通

#### 4、做好小事是饭店服务质量的基础

#### 5、青岛旅游业发展分析

- 6、青岛旅游业发展趋势
- 7、山东儒文化与旅游
- 8、饭店英语与饭店人
- 9、饭店员工培训与管理
- 10、把握宾客心理提高饭店服务质量
- 11、浅析导游人员的激励
- 12、我国国内旅游市场的培育与开发
- 13、浅析导游过程中的游客安全问题
- 14、青岛旅游景区/点的发展现状与对策
- 15、如何实现酒店与实习生的双赢
- 16、浅析酒店商务客人的接待
- 17、2008 奥运会与青岛旅游业
- 18、青岛旅游形象探析
- 19、浅析家庭旅游市场的开发
- 20、主题公园旅游业的影响
- 21、饭店人力资源开发与管理
- 22、饭店金钥匙管理

23、心理学在旅游实际工作中的运用

24、导游员素质的培养

25、浅析饭店服务创新

26、个性化服务在饭店中的运用

27、青岛开发区旅游发展趋势分析

28、人文环境对旅游业的影响

29、会展旅游的发展趋势

30、绿色饭店的经营优势酒店管理专业实习报告 4

学校的学习生活转眼已经过了两年，通过两年对专业课的学习以及对相关专业的了解，我越来越感觉到实习对于管理专业的重要性。虽然书本上的知识掌握起来感觉很容易，但要运用在实际工作中还有很多困难，有很多新知识是在课堂学不到的。为了巩固学校学到的理论知识，将理论与实际相结合，我于20\_\_年3月在天津碧桂园凤凰酒店单位进行实习。

在实习过程中，我努力学习和专业有关的各种新知识，虚心请教周围的领导、同事，不断提高自己在专业方面的技能。经过一段时间的学习，我已经初步了解酒店工作的具体流程，熟练掌握酒店管理的相关软件和酒店工作的各种规章制度。通过与领导和同事的交流，我不仅学到了更多的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对前景充满信心。

## 一、实习时间、地点、职务

20\_\_年3月于天津碧桂园凤凰酒店前厅部担任前台接待工作

## 二、实习内容

### （一）、实习过程：

经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入天津碧桂园凤凰酒店单位。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；

其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；

再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提



升。在学习过程中，我熟练掌握了中软酒店管理软件的使用，巩固了理论知识。

具体工作内容：

前台接待工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件。

- A) 检查仪容仪表，合格上岗
- B) 查看每日活动报表
- C) 阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可
- D) 清点保险柜备用金，并与上班交接备用金交接记录情况，零钱是否够用
- E) 查看账单、发票、收据是否足够用
- F) 整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料
- G) 检查电脑和打印机是否工作正常
- H) 热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续
- I) 查看当天预离客人欠费及退房情况
- J) 将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目
- K) 扎账（现金、支票、信用卡）扎账，并核实上交钱数与备用金、信用卡金额数字、L) 与下班交接，待退或待结房间和已退房间的做账情况
- M) 应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱
- N) 随时与下班同事取得联系

## （二）、实习收获：

1、计算机在酒店管理中的应用随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率得完成工作，减少错误发生率。

### （1）、国内外饭店计算机系统应用大体分为两类

全电脑化管理系统；

局部电脑化管理系统

### （2）、饭店前台计算机管理系统

预订房系统；

前厅作业电脑系统；

电脑化客房管理系统；

电话系统电脑化；

电脑防火系统；

电脑门锁系统；

客房保险箱电脑系统；

电脑化会议管理系统

### （3）、饭店后台计算机管理系统

电脑化能源管理系统；

电脑化财务管理；

人事工资管理系统；

物资库存管理系统

#### (4)、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。

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 多年来，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。酒店管理专业实习报告 5

在\_\_国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多的东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

## 一. 前言

### (一) 实习单位介绍

#### 1、 实习单位：牡丹国际大酒店

牡丹国际大酒店 ——

厦门牡丹国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区、国际会展中心相联

,相依厦门岛内最高峰旅游景点云顶岩,总面积近五万平方米,其中近 3000 平方米的国际会议厅群,配备国际最先进的视听、同声传译系统;聘请国际知名酒店设计公司设计,并参考国内、外最新落成的五星级酒店设计风格,严格按照国际五星级标准兴建;酒店配套设施完善,服务项目齐全,整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚,豪华气派,是一座具有很强时代感的国际五星级商务旅游酒店.

牡丹企业创立于 1997 年,十年的发展历程,铸就了牡丹品牌,牡丹人以“创新务实,开拓进取”的企业精神,以“先做强,再做大”的发展理念,经历十年的风雨兼程,缔造了福建餐饮一个又一个奇迹,目前在福州、厦门拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四星级宾馆,总营业面积五万多平方米,日客流量稳居同行前列,拥有员工近三千人,是福厦市民心目中最理想的用餐场所.企业于 03 年进军酒店业,成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营;十年的努力,牡丹荣获“国际餐饮名店”、“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣.今天,牡丹国际大酒店,一颗璀璨的国际酒店新星正在升起!

## 2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部.西餐部,包括奥兰朵咖啡厅,特色餐厅,大堂吧,池畔吧,行政酒廊等.内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等.

### (二) 实习职位介绍

奥兰朵咖啡厅服务员

- 1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；
- 2、做好上班前后的厅面准备工作,积极检查备用餐具是否齐全,餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备；
- 3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤,并及时了解客人心态、需求,为顾客提供服务；
- 4、要有牢固的业务操作知识,掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律；
- 5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到,使顾客有宾至如归之感；
- 6、迎宾员带客到位.服务员应主动上前为客人拉椅子,做好接待工作；
- 7、善于运用礼貌语言,为客人提供最佳服务,做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅；
- 8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；
- 9、有较强的工作责任心,有独立处理事务的能力,发现问题及时上报,善于班前或班后会提出问题.及时转告客人提出的意见；
- 10、配合领班工作,服从领班或以上领导指挥,团结及善于帮助同事工作；
- 11、加强业务知识的学习.不断掌握服务技能,提高服务质量.

## 二 实习内容

### 1. 西餐厅零点服务

- (1) 礼貌问候客人并询问用餐人数. 毕业实习总结
- (2) 引领并为客人拉椅子, 打开餐巾.
- (3) 为客人打开菜单, 并介绍单日特色菜品和单日例汤.
- (4) 点酒水, 并服务酒水.
- (5) 点菜(女士优先, 点菜时应站立在客人右后侧).
- (6) 服务面包和黄油.
- (7) 结合客人所点食品, 为客人换餐具.
- (8) 服务菜品(同上同撤).
- (9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具.
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意.
- (11) 当客人吃完后, 清除桌上所有的盘子, 连带剩余食物及用过的餐具, 用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上, 并收去餐桌上的调味品, 建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水.
- (12) 建议甜品并记下订单.
- (13) 服务甜品、咖啡或添水.

(14) 询问客人是否需要其他东西.

(15) 确认客人的账单, 结帐服务.

(16) 感谢和欢送客人的光临.

(17) 整理并摆台.

## 2. 自助餐服务

### ① 自助餐的准备工作:

a. 绝大部分工作在开餐前要准备妥当, 如摆位、工作台的补充、放调味品等.

b. 在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队, 其次布局要合理, 如客人从门外进来, 布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好.

c. 对食品质量要求比较高, 要统一规格, 如排骨的厚薄等, 否则客人要挑选, 造成不卫生和不整洁.

d. 要及时补充食品, 但要注意卫生, 不要给客人感到这是剩余食物.

### ② 自助餐待客须知:

a. 当引座员带人入座时, 应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数.

b. 服务员为客人打开餐巾, 斟冰水或询问客人需要何种酒水.



c. 开单并写上人数、台号、经手人的名字.

d. 当客人去取食物时,提醒客人带好自己的贵重物品,并将客人的餐巾折好.

e. 客人取食物回位时,要替客人拉椅.

f. 要不停地替客人斟冰水及换酒杯.

g. 客人食完的餐碟要立即撤走.

h. 当客人去取甜品时,要收走主餐刀、主餐叉,并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净.

i. 客人用甜品时,要主动询问客人是否需要咖啡或茶.

j. 买单时要看清台号,并重复检查一次客人人数是否有误.

k. 结账后要谢客,并欢迎再次光临.

### ③自助餐台的注意事项:

a. 做好餐前的准备工作,预备足够的服务餐具.

b. 特别注意食物的保温,尤其是中餐,如汤、饭、面等要保持热量.

c. 食物的花色品种要常更换和翻新,使客人确实感到价廉物美,品种多样.

d. 要及时补充餐具,如大餐碟、甜品碟等.

e. 自助餐台的服务餐具要经常更换,保持干净.

f. 餐台要时常保持干净.

g. 留意布菲炉的水是否足够.

h. 自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物,由厨师处理.

### 三. 实习主要收获和体会

#### (一) 实习收获

##### 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.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象. 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了自我的服务意识,养成了面对客人面带微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性.

##### 2、服务水平的提高

经过了一年的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,要敢于开口向客问好,在向客问好的过程中还要做到:口到,眼到,神到,一项都不能少.对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法.

### 3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中,英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的在接触来自世界各国的客人的过程中,英语作为国际通用语言发挥了它的重要性,没有它,我和客人就没法沟通,更提不上为他(她)服务.石材展期间,客人们从世界各地赶过来,对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉,就要我们用英语为他们介绍,接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询,及时向客人推销和宣传酒店的形象.

## (二) 实习体会

### 1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个学期的时间,但是这和以往打的暑期工不同,在工作过程中,我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬,而是当自己是酒店的一员,和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益.

实习过程中,我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇,和其他心员工一样,从酒店基本知识和本职工作开始了解,偶尔做错事,也不会有人偏袒.

## 2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习,我比较全面地了解了酒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.

### 3、实习期与牡丹国际大酒店的关系

作为酒店的一员,穿上了制服,就要处处维护牡丹国际大酒店的权益,要把自己和酒店紧密联系起来,要熟悉酒店的信息,要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益,时刻为酒店做宣传,提高酒店和自己的形象.

### 4、实习与就业

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,我发现了自己与酒店的契合点,为我的就业方向做了一个指引.另外,牡丹国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会,为我们提供了就业机会.实习实际上就是一次就业的演练.

## 四 实习想法和建议

### (一) 实习想法

初步接触了酒店业和牡丹国际大酒店,发现人员流动量大是整个行业的问题.酒店业的从业者素质参差不齐,从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时,员工的年龄跨度很大,小的刚满18岁,但是有的部门普通员工已经年过半百了.年龄和文化程度的差异,决定了酒店在效率上的差异,如:客房服务员的英语水平普遍不高,在客人需要某些客房服务时,他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助,将电话转来转去耽误了时间,还会造成客人的不满.

酒店业是一个很需要团队精神的行业,任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成.从客人订房的那一刻开始,我们就开始为他服务,从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开哪一项都离不开各部门的沟通和合作.

牡丹国际大酒店是一个新生的准五星级酒店,是一个以餐饮起家到向酒店业发展的牡丹集团新建的,于2008年12月28日正式对外试营业,当时正值经融海啸.引用牡丹集团老总的一句话“经历过苦日子的孩子,才经得起风浪.”初次步入酒店业,可以说是与一个新生的准五星级酒店一同成长,从酒店的筹备、开荒到正式对外营业,一路走来,看到并体会到酒店在管理上或多或少存在一些弊病.酒店内部职权不清,管理混乱,容易引起部门纠纷.“例如客房送餐部与客房部,都可以送水果给客人,客人入住没收到水果打电话来询问或投诉时,经常因为追究责任而引起争吵,破坏部门间的关系又影响了效率.”

沟通不灵,团队凝聚力不够.酒店一些部门不是 24 小时工作的,诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制,以至造成了客人资料没有及时更新,耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生.

酒店资料不统一,没有完善的培训制度.由于人手紧缺,各个部门的员工都可以调到餐饮部去帮忙,由于不熟悉造成服务质量跟不上,客人投诉等.酒店的资料都是各部门自行整理出来的,难免在一些内容上有些出入,比如酒店到机场的空港快线的运行时间,礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同,在实际运用中,又临时通知最近改了时间,有了新的时间表.有些员工在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训,当时酒店仍然没有提供统一的培训资料,培训没有针对性,在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间,但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了.此外,人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期,培训4天时间里,天天有新同事请假工作而不能参加培训,培训效果大打折扣.

当然,自己在这次酒店实习中也有不足,在工作过程中对其它部门不够熟悉,不能快速为客人提供准确的信息.粗心大意的毛病在我身上还是时有发生,在酒店工作最重要的就是细心耐心,所以这是很致命的缺点.自己的英语水平仍需要提高,方便和客人沟通交流,另一方面,适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的

## (二) 个人建议

牡丹国际大酒店已经有了很完善的储备干部制度,只有继续该制度,提高酒店的入职门槛,才可能发掘有能力有素质的员工.这就可以使本身质量不齐的人力资源状况得到改善,整体素质提高了,员工积极性提高了,工作效率才可能提高,酒店收益才可能最大化.



酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息,在员工培训时派发并及时更新.酒店各部门多交流,在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达,以免造成信息不通或信息迟到的情况出现,这是提高酒店服务质量,改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施.

在培训方面,针对员工流动性大的问题,希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间,专人进行培训工作并在员工工作后跟踪新员工的工作生活情况,强化新员工的业务素质.

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家,希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训,提高员工服务质量,为客人们提供更周到的服务.

## 五 实习心得

在毕业实习期间,成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化.并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境,清楚的认识到,学历只是一个方面,它与最终的能力有关联,却不是绝对的所以,在实习期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导,记录下每一天的工作内容与收获,不时地温习,熟悉并掌握餐饮部门的相关情况,一步一个脚印,从小事做起,关注每一个细节.虽然对待酒店行业,还有很多东西要学习,很多教训要吸收,但我想我已经做好了足够的准备,无论在心态上还是技能上.现代社会的竞争是残酷的,但只要努力地付出,我的职业生涯就必定会开出希望的花,结出成功的果——我相信.

#### 酒店服务人员实习报告酒店管理专业实习报告 6

这一年的实习中让我学到了很多,感觉自己一下子长大了.重要的是让我对自己有了一个很好的定位,并且明确了自己以后的开展方向,还有找到了一种良好的心态来面对一切.在这精彩的一年中,经历了社会上的形形色色和酒店的实践,有苦有甜,欢笑与泪水,我想这应该是自己以后人生路上的珍贵财富吧!

我想我应该是超额完成了实习,不只是在规定的时间内,而且在学到的东西上比预期的要超出很多,内容上要丰富很多,学到了很多原来没有想到的东西.总之,我的所得大大超过了当初的期望值。

从一开始学酒店管理专业，酒店的魅力与酒店的文化就从就深深吸引了我，并促使我不断的去学习与实践，去探究酒店里的世界。实习给了我更好的时机，尤其是在北京，在这个到处是顶级酒店的城市里，空闲时间我会到不同酒店，去看，去感受，去学习，有时还会去亲身体会一下不同酒店的效劳。每一个酒店都有它独特的文化，在不同酒店中行走，它们独有的文化会给我不一样的感觉。酒店文化的建设对一个酒店来说非常的重要，在我所实习的酒店中，发生的一起非常严重的投诉，其最大的一点原因就是酒店文化没有深入到每一个效劳人的心中，之后，我们酒店也做出了加强员工酒店文化培训的决定。这次重大的投诉事件与我所牵连，在与领导谈话中我与我们处理这次投诉的领导借此对酒店文化交谈了很多。之后我对很多著名酒店管理集团的酒店文化做了涉猎，令我印象最深的是利兹卡尔顿的酒店文化培训，我看过广州华丽利兹卡尔顿的新员工培训视频，他们的培训师让我有了毕业想去利兹卡尔顿工作念头，我觉得他们的文化与我所理解的很相像。

## 一、实习工作

在最后工作的日子里，我做了我们吧台的负责人，负责管理吧台的事物。再给新员工培训的时候，我着重给他们培训效劳人修养，我认为，任何一个员工最慢在两个月后都会掌握工作岗位上的一切事物，但是个人修养却是一个长期地工程。我根据我在图书馆所学到的、在学校中学到的知识、在工作中的体会，针对日常在他们身

上发现的问题，为他们进行效劳人修养的. 培训。因为作为他们的培训者，我认为最重要的是引导他们找到酒店文化的魅力和酒店工作的动力，至于岗位的技能与流程相对于此要次要一些，因为找到动力以后，学习其岗位技能也会主动认真起来。在教育界有一种说法，让学生掌握学知识的方法远比让其掌握一些知识重要。也不知道，我的这种培训方法，对他们有没有用，现在效果还不明显，保持联系，以观后效吧！

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/238056000054007006>