

最新服务员实践报告(通用9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务员实践报告篇一

这次的实习工作我并没有跟随学校的安排，而是我们几个同学自己联系了一些酒店去面试，这样可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。面试时的拘谨，和经理谈工资休假 平时有设么福利等，全都是我同学和经理在谈 顿时感到自己的不足 交际能力差等问题。最终在了解到情况后，我们签了一份合同，开始了我们的实习。 第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，那就是我们的领班 领班很热心，先带着我们领工服、办手续，熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。随后跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳； 工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项， 并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

在这刚开始工作的那几天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下，这是我曾有过放弃的念头，但最终我还是坚持下来。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。 几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去工作，摆桌 传菜 扯台 有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。 在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，我由最开始的拘谨 羞涩 到现在的能和顾客很好的交流 提供更好的服务。 在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东 西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。 不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，看到我们干不动，有时会主动的帮忙，为我们减轻负担。

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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，为饭店树立良好的品牌和形象。 通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客。

2、服务水平的提高 经过了近两个月的实习，使我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，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，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；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感 觉真

的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

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、实习与未来的就业实习过程中，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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1、就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。

4、增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

5、更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我大学中难以学习到的。就像如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门，还要跟别其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情，尽管许多情况我们不一定能遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次实习的目的了。

服务员实践报告篇二

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住闲的我开始了假期社会实践-做一名服酒店务员。

其实，对于酒店的一切，我了解的很少很少，一点工作经验都没有，而像我们这样没有任何经验的新手，很容易被前辈欺负，也很容易犯一些低级错误，7月10号我怀着忐忑，焦虑的心情来到了酒店，开始了我全新的工作。我想通过这一次实践，能了解酒店的经营模式以及一些经营策略，甚至也可

以多了解一些商业成功人士的经历。也能提高自己的社会交际能力。同时，也能在这次实践中给自己一个很好的定位，不能总是眼高手低，不能好高骛远，要扎扎实实从最基本的做起！总体来说，我总结了几个我这次实践的的几个基本目的：

- 1，通过实践锻炼我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力！丰富自己的思想，加深自己对社会的认识！

- 2，切身了解社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好准备。

- 3，熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。

- 4，通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。

- 5，酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。

- 6，通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。

- 7，学习到一定的管理能力，俗话说“知人善用，此乃王道”。

- 8，学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系！处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..不知道走菜是什么意思而问了半天。第一天，什么都不知道，什么都要多问多动。幸好有个前辈很热心，先带着我熟悉了整个饭店的包间、大厅位置。

之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面是能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过端了四盘汤食外加爬楼将菜送往包间。就是这么一趟一趟的上下跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的。所以其他人看我端的那么痛苦，有大盘子都抢着端，让我着实感动了一把。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

也许我比较外向，也比较能说。几天时间我和员工之间的陌生感就没了，彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强。由于人多，我第二天就被分配到包间上菜，基本上是两个人负责一个包间。那种看着别人吃的尽兴，自己只能看着还要忙的团团转的感觉真的.很不好。由于是吃龙虾的季节,红都大酒店饭店还有个龙虾节，顿时香味儿绕梁、余味不绝啊。那种诱惑真的很难克制啊。

还有几天是早班。早班就是要早上5点起床，骑车30分钟到饭店后去签到，早班的主要任务是早上的自助餐。需要你放餐具、加酒精、去厨房端食物、去水果间准备水果……我感到的最大问题是根本不知道该干什么！早班一共就上了那么几天，东西的摆放不是很清楚，只好到处问人到处碰壁到处乱转。

通过这次实践，我知道，任何一项看似简单的工作都需要很

大的努力才能做好，别看服务是一项简单的工作，以前，我看着那些服务生就是走来走去，看起来很简单嘛，但你真的做起来的时候，你不懂技巧的话，那可真是一种煎熬啊，开始工作时我感觉很累，而且很不适应，几度想就这样放弃了，但最后我还是坚持了下来。宝贵的实践经历胜过我们在学校学到的任何理论，虽然这样的实践很平常，但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力，有了这样宝贵的经验后，会给我们以后提供很多有利的帮助的。以后，当我们真正面对困难的时候，我们会发现自己比校内的学生多了一份淡定和冷静。在生活中，我们也要多注意细节，细节决定成败，这是很多成功人士的人生格言，对我也会是很有帮助的。社会实践虽然骨感，但给我的社会却不是那么一点点。你多实践，你的生活就会越来越精彩，你多实践，你的人生也会越来越精彩。

服务员实践报告篇三

据教学计划的安排□20xx年3月7日至20xx年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

我学会了服务宾客的原则服务宾客的程序服务中工作细则宴会出菜程序托盘的技巧及端托行走的步伐铺台、摆台的注意事项换烟灰缸的重点点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识处理客人投诉及服务突发事件对应技巧餐厅开市的准备

工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位

在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

服务员实践报告篇四

亲爱的朋友，您好，时光飞逝，又到了我们见面的时候，面对着即将结束的实习期，相信您一定有很多感触以及心得，以下是本站小编为您整理的“服务员实习报告3000字”，欢迎大家阅读，仅供大家参考，希望对您的生活有所帮助。

服务员实习报告3000字（一）

作为伟大的祖国未来的事业的继承人，我们新一代大学生应该及早树立自己的历史责任感，提高自己的社会适应能力。假期的社会实践就是很好的锻炼自己的机会。当下，挣钱早已不是打工的唯一目的，的人将其视为参加社会实践、提高

自身能力的机会。许多学校也积极鼓励大学生多接触社会、了解社会，一方面可以把学到的理论知识应用到实践中去，提高各方面的能力；另一方面可以积累工作经验对日后的就业大有裨益。进行社会实践，最理想的就是找到与本专业对口单位进行实习，从而提高自己的实战水平，同时可以将课本知识在实践中得到运用，从而更好的指导自己今后的学习。但是作为一名尚未毕业的大学生，由于本身具备的专业知识还十分的有限，所以我选择了打散工作为第一次社会实践的方式。目的在于熟悉社会。就职业本身而言，并无高低贵贱之分，存在即为合理。通过短短几天的打工经历可以让长期处于校园的我们对社会有一种更直观的认识。

实践过程：自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和学习中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践-走进赣州市金源休闲餐厅。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了新的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不

断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在餐厅里，别人一眼就能把我认成是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我的脸上就能看出来，呵呵，也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧！我并没有因为我在他们面前没有经验而退后，我相信我也能做的像他们一样好。我的工作是在那做传菜生，每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上8：30分上班，虽然时间长了点但，热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在餐厅里虽然我是以传菜为主，但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师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，你必须自觉地去学，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，只有学习的氛围，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的报酬而努力，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，以提高自己的能力！记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要

感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了在课堂上认真地消化，有平时作业作补充，我比一般人具有更高的起点，有了的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。 实践心得：虽然这次的社会实践只有短短的几天，而且从事的是比较简单的服务工作，但是通过与各种各样的人接触，还是让我学会了很多道理。

首先是明白了守时的重要性。工作和上学是两种完全不同的概念，上学是不迟到很多时候是因为惧怕老师的责怪，而当你走上了工作岗位，这里的是由于自己内心的一种责任。这种责任是我学会克服自己的惰性，准时走上自己的岗位。这对我以后的学习生活也是一种鞭策，时刻牢记自己的责任，并努力加强自己的时间观念。

其次让我真实的体会到了合作的重要性。虽然我工作的只是小小的一家餐厅，但是从点单到制作到递送到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家店的工作效率都大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。在以后的学习和工作中，一定要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

再次，这次打工的经历也让我的心理更加趋于成熟。在餐厅

里每天面对形形色色的客人，重复着单调的工作。让从未涉世的我还是有那么一点点不适应的，但是坚持就是胜利。打工毕竟和在家是完全不同的概念，我们学会需要忍耐，需要学会承受，需要学会坚持。

将自己这短短的几天实践同理论相联系，我了解到当代大学生与以往的大学生相比较，求学经历、生活条件、所处社会大环境都相对优越，也没有经过必要的挫折教育，因此，意志往往比较脆弱，克服困难的能力也较差，常常是对社会的要求较高，对自我的要求较低。大学生的责任意识日益成为社会关注的热点问题，责任意识和诚信意识成为不少地方采用人才的两个新标准。大学生参与社会实践是促进大学生素质教育，加强和改进青年学生思想政治工作，引导学生健康成长和成才的重要举措，是学生接触社会、了解社会、服务社会，培养创新精神、实践能力和动手操作能力的重要途径。对于当代大学生来说，应当刻苦学习专业知识，不断提高综合素质和运用知识的技能。从大学生活的开始到走进社会的大圈子中，就只有短短的几年时间，谁不想在将来的社会中能有一席之地呢？所以大家认为大学生必须投身校园内外的各类实践活动，有助于锻炼品质，提高能力。可见其对大学生综合素质的提高有不可抵触的重要性。不能否认有过打工经历的同学，看起来要比其它同学更成熟、社会适应力更强，但对于学生，社会适应力只是一方面的衡量指标，大学期间主要的任务是学业结构的搭建，即知识结构、专业结构的搭建，为了打工影响甚至放弃了专业知识的学习，结果是得不偿失的。

实践出真知，社会实践活动是大学生生活的重要组成部份，培养当代大学生的历史使命感、社会责任感和积极向上的精神风貌，充分发挥实践育人的作用，提高大学生的综合素质，也是检验所学理论知识的标准，社会实践不但为大学生提供了一个发挥自我才能，展现自我风采的舞台，也是培养和锻炼同学们综合能力的一个阶梯，更是一个大学生进入社会，走上工作岗位前的演练场地。社会实践活动，这样可以使同

学在实践中更好的认识国情，贴近社会，从而确定比较正确的人生前进方向。作为高校教育者，如果能引导大学生将强烈的使命感转化为学习、服务、实践、奉献等实实在在的行动，把行动变为责任，将会使大学生在人生轨迹上树立起更高的起点。大学生的社会责任意识，应该说不仅有助于他们较快适应、融入社会，同时也是实现自我价值的必由之路。一切认识都于实践。实践是认识的说明了亲身实践的必要性和重要性，但是并不排斥学习间接经验的必要性。实践的发展不断促进人类认识能力的发展。实践的不断发 展，不断提出新的问题，促使人们去解决这些问题。而随着这些问题的不断解决，与此同步，人的认识能力也就不断地改善和提高。马克思主义哲学强调实践对认识的决定作用，认识对实践具有巨大的反作用。认识对实践的反作用主要表现在认识 和理论对实践具有指导作用。认识在实践的基础上产生，但是认识一经产生就具有相对独立性，可以对实践进行指导。处理人与人之间社会关系的活动，即人类的社会交往以及组织、管理和变革社会关系的活动。如政治活动、社会改革实践、阶级斗争等。因此，大学生应该积极参与实践，使实践与认识相结合。大学生可以通过调查研究了解实际情况，结合所学为政府部门提供决策参考是一件十分有意义的事情，既提高能力又服务社会，这是一种双赢的选择；二是志愿者服务，将专业知识与社会需求紧密结合起来，利用专长服务社会，回报社会。三是参加各种公益活动，培养自身的社会责任感，这是一种贯穿于日常生活当中的社会实践形式，以小见大，以细微之处见长，是进行社会实践活动的一种长效机制。

服务员实习报告3000字（二）

但我从读大学之前，我都没能有机会去实践一下打工的滋味，爸爸妈妈的不允许，也许觉得我还年幼，不放心让我一个人出去外面工作。现在不同了，我都已经是大学生了，爸爸妈妈都知道大学生一定要学会自立自强，独立生活，不能再做温室里的花朵。他们知道是时候让我学会独立自主，自力更生了。

所以当大一第一学期过后，学校要求我们利用寒假时间出去外面打一下工，让我们在社会上锻炼一下我们的实践能力，让我们体验一下什么是社会的时候，爸爸妈妈无条件地接受学校的安排，还非常欣喜地赞扬学校教育的全方位。我当然也很高兴，因为我一直有自己亲自去工作的想法，且脑子里一直认为出去社会工作是件很好玩的事。

爸爸妈妈放手让我一个人到社会上实践，当然他们是不会帮我找工作让我去工作的，他们要我真正从零开始，让我明白找工作是工作的第一步。我之前什么都觉得简单容易，所以自认为自己是大学生找个工作还不容易嘛！谁知道处处碰壁……才知道中国大学生的现在就业状况很严峻，我上网搜索到很多有关大学生的就业问题的信息，从中了解到和认识到很多大学生就业的现存问题，让我明白很多书本上没有学到的东西。经过上网的搜索，我知道了现在大学生就业的不容易，很多大学生不愿意从事基层工作，认为自己毕竟是大学生，不应该从事服务生，清洁工这些工作。经过深思，我从中明白了自己不能以自己是大学生自居，应该踏踏实实地学好书本上的知识和认认真真对待每一份工作！

所以我去应聘了一份服务生的工作，是在酒店里端盘端菜的。一开始觉得很很不习惯，觉得自己去端饭端菜给人家吃，心里觉得特别扭。当然难免会有点羞涩，毕竟这是第一次。但在慢慢的工作中我知道自己会调整好心态，让自己克服自身的心理障碍，更好地被社会接纳。在酒店经理的安排与指点下，我懂得了这工作也是有技巧的。我们要懂得一些基本的礼节与仪态，要懂得与宾客交流，要抱着“顾客是上帝”的服务信念，才能让酒店的生意越来越好！信誉越来越高！所以，我从中明白酒店里的服务意识一定要强！为我在以后的工作道路上增加了更好的筹码，相信不但会对自己日后的工作会有帮助，而且让自己的社会服务意识增强，这是社会需要的。我们要做社会需要的人！

在工作的前几天，由于还不够熟悉店里的环境与熟练地招待

客人和接待盘碟，有时不小心走错桌位和打烂了碟碗，在众人面前出错，觉得很丢脸和害怕；有时有些客人素质不是很好，会骂人，我心里直发毛；有时由于出错，经理会批评，心里不是滋味，觉得很委屈，觉得自己已经很努力很尽力了，却还是做不好，还是会被批评。一连串这样的事，开始真的有点吃不消，心里觉得很不舒服，但慢慢地，我发现自己做的确实还不够，还需好好改进，所以在接下来的工作中，我更加努力做好，慢慢自己的熟练程度也上去了，心里也很欣慰，动力大增，就算受批评，心里也平静了很多，学会了接受很多，这也许就是成长吧，要知道出门在外是要有好的心态接受不能接受的，要学会丢脸，这样把脸皮磨得厚一点，才能更好地立足于社会！所以，我从中可以学到：我们的心里承受能力一定要增强，要学会抗压与减压，要有宽容的心态去接纳挫折，克服挫折，才能让自己的人生道路更宽阔！

在这次的工作中，我的人际交往方面有了不小的扩展，我学会了与自己一起工作的人打交道，与他们有了不浅的交情，他们对我很照顾，在工作上帮了我很多，教会了我很多我以前都没认识过的东西，在工作下也教我很多出到社会要懂得的问题技巧和做人方式，与他们一起工作的日子很美好，很单纯。是他们让我懂得更多人际交往中所需要的知识，也是他们让我懂得我们应该学会感恩。所以，无论在哪，都应有颗感恩的心，这样才能在人际交往中更好地交流与真实。

在酒店里与客人的交流中，有时会碰到外国的来客，这些外国来客不懂我们国语的情况下，这时我们需要用英语来接待，这时也是在锻炼了我的口语。我是学电子商务专业的，这专业是需要我们具有更好更强的英语口语能力，因为日后的商务工作很需要一口流利的口语，特别是在外贸中。但平时在学校的学习生活中，真正用英语交流投入生活中真的很少，这是远远不够的，只有把学到的英语知识运用到实际生活中才显得更有意义。所以学校安排我们在寒假中实践下是对我们的成长和见识是非常有其道理的，所以我们要好好把握和好好珍惜。在酒店里与外国客人的交流真的对提高自己的口

语能力有很大帮助，我从中认识到自己口语的不足与缺陷，我又从中补习自己的不足和增强自己的口语交流能力，对自己的口语真的十分有利。有次，竟被几个外国客人称赞自己的口语好，当时心里很开心，但也知道自己应该更努力把英语学好，更好地运用到交流中，增强自己的表达能力与外语能力！就目前的前景看，似乎是学好英语，走到哪里都不怕。我很感谢这次当服务生的工作，让自己的口语得到提炼和交流能力得到提高，这是一个不错的平台。

这工作挺辛苦的，我每天干完活都会累得半死，特别是手，酸痛得要命！有时候真的想放弃不干了，但转念间又觉得不能这么轻易地放弃，想想，才短短的半个月都坚持不下去，更何况以后的漫漫人生路，“我不能够放弃，我要坚持下去”的信念支撑我干下去。从中我明白，很多时候只要你坚持一下，会得到你意想不到的好结果！所谓“坚持就是胜利”！坚持是很重要的，持之以恒才能抵达胜利的彼岸。每当想起在外面为我的大学学费和大学伙食而辛苦工作的父母，我这点苦又算得了什么呢！父母为我们坚持了十几二十年，我短短的半个月又算得了什么呢！所以，再累也要坚持！坚持是我们的资本，使我们永恒的财富！

在这次的作品中感悟挺多的，明白工作的不容易，明白工作的艰辛，也了解和体会到爸爸妈妈工作的艰辛，让自己明白应该好好珍惜学习的机会与时间。从这次的实践中，我知道我们不能只会死读书而不懂得亲身实践，社会不需要只会读书而不会灵活运用知识到实际生活中的人，他们迟早会被社会所摒弃的，我们不能做这样的人，我们要做社会需要的人和有用的人。虽然这次的社会实践是在酒店里帮忙端盘端菜，貌似没什么知识收获，但在里面学到的东西却是很多的，且十分的有价值与有意义。不但锻炼了我的动手能力，还磨练了我的意志。这也许是为以后出去工作作铺垫的少少经验，人就是在经验教训中不断成长的，精神财富也是从中一点点累积的，没有什么是一蹴而就的，也没有什么是不劳而获的，我们要想收获那就得付出，正所谓“一分耕耘，一分收获”！

其实平时在学校里学到的知识，在日后的工作中或许不一定能用得上，但所谓“学到老，活到老”，相信学到的知识总会有用武之地的。利用暑假寒假进行社会实践，可以增长自己的见识和见闻，让自己在日后出到社会有很大的帮助，毕竟我们都要走进社会，了解社会，融入社会。所以我们要好好学习和掌握书本上的知识，运用好学校提供给我们平台，让自己做个社会需要的有能力的人才！很多东西只有在自己亲身实践体验过才更显得可贵与更值得珍惜，人生财富才更显得宝贵。

餐饮部是度假村的第一大部门、第一大营业营收部门，餐饮部的员工也是最辛苦的，工作时间最长、工作强度最大、繁琐事务最多。她们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、洗杯子等一些脏活、重活，但是这两周我过的非常充实。在这两周期间，我分别在宴会厅、咖啡厅、淮扬厅和丰华楼二层进行实习。

服务员实习报告3000字（三）

一. 我实习的主要内容：

1. 了解餐饮部公共设施、营业场所的分布及其功能。
2. 了解餐饮部所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。餐饮部服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
3. 了解各个营业厅各个岗位的工作流程。
4. 了解员工的思想动态。

宴会厅位于老区盛华楼，大厅30桌可接待300人，没有雅间。在职人数17人。咖啡厅位于新区祥华楼，大厅27桌可接待100人，没有雅间。在职人数17人。淮扬厅位于老区盛华楼，大

厅10桌可接待100人，雅间12桌可接待120人，在职人数19人。丰华楼二层，大厅20桌可接待200人，一品天下可接待20人，在职人数19人。

用餐方式可以围桌式也可以自助餐形式。早上一般都是自助餐，午餐和晚餐一般都是自助和围桌相结合。

工作流程：接单——厅房整理——摆台——迎宾——餐中服务——结账服务——送客服务——餐后整理。

服务员的岗位职责是：熟悉本岗位的业务知识，注重仪容仪表，按规定着装，保持干净整洁。做好餐厅的卫生工作，完成领班交给的各项工作。做好餐前准备工作，检查备用餐具是否齐全，餐台器皿是否整洁齐全，了解当餐餐菜肴品种。开餐前10分钟站立，准备迎接宾客。餐中服务周到、礼貌，有耐心，工作时做到三轻（操作轻、说话轻、走路轻），四勤（口勤、眼勤、手勤、脚勤），了解宾客心态、需求。及时准确地为客人结账，主动拉椅子，道别：“欢迎再次光临”。及时检查有无客人遗留物品。遇有宾客提出不满，耐心倾听，虚心听取，不予客人顶撞，在自己无法解决的情况下逐级汇报。

二. 实习收获

通过这次实习，我对餐饮部有了更深层次认识。在餐饮部实习期间我不仅更加餐饮部的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1. 服务技能的提高

在这次实习中，我学会了各项服务技能，如：迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台等等，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且随着服务技能的

提高成，以至于我回到人力资源部，我的工作效率也得到提高，还能减少工作中的失误。

2. 语言能力的提高

在为客人服务过程中，驾驭自如的语言能力是每个员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还能折射出我们的企业文化和员工的精神状态。我们要做到语气自然流畅、和蔼可亲，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意客人的身份及客人的心理，采用适当得体的语言。与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，比如对客人的称呼是不是被误用等，说讲话要有逻辑性，不能前言不搭后语，罗嗦不清等，这很容易造成客人的不满。通过这些天直接与客人的沟通，大大提高了我的语言能力。

3. 交际能力的提高

在人际交往中，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到度假村对一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒。

4. 观察能力的提高

观察能力的实质就是想客人所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到我们的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，

还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。这就是观察能力。

三. 下面是我在餐饮部实习中发现的一些不足之处:

1. 没有凝聚力造成人员的流失, 员工工作态度不积极。工作比较累, 比较繁重, 很多新入职的员工感觉到比较累, 没有发展的机会, 就没有动力坚持下来, 一些见撤下来的老员工, 工作态度不是很积极, 有时经常需要领班主管的指挥。应我个人觉得, 主要应该树立一个具有凝聚力的精神拉住人心, 一心向上。辅助一些表扬和奖励, 激励员工, 多劳多得, 或者效率高的可以提前休息等等。来减少流失率, 提高工作效率。

2. 主管、领班和员工之间乏有效的沟通和交流。员工在工作当中有些不满, 主管和员工沟通的不够彻底。造成员工心理对主管领班有建议, 对工作也会有抵触心理。领导应该尽量决绝员工的困难, 真正的关心员工, 有些员工心理不平衡的事情, 领导应该做好思想工作。从而提高员工的工作心情, 也可以提高工作质量。

3. 员工服务质量应该注重细节

我们度假村的餐厅服务员的服务态度很好, 但是仅仅是服务态度好还不能代表服务质量高, 当客人爆满时候, 厨房的生产能力, 速度是有限的, 比如围桌用餐有零点的时候、自助餐卷春饼的窗口, 往往有些客人就会因上菜慢而不满意。我所以我们不仅要有好的服务态度, 还有高品质的服务效率。注重细节, 不要因为事情很微小就不在意, 从而积小成大了。宴会厅每天下午的班会我觉得很好, 既是一个总结、安排任务的会议, 又是一个案例培训课堂, 把发生在员工身上的事例跟大家讲解, 很有说服力和警示意义。

4. 在实习期我还发现一些小的问题。

宴会厅里面有一个斜坡，很多个人做到那里都会拌一下，提示的标志不够明显，在不忙的情况下，员工还可以口头提示，在客人多的时候，并且每天都有自助餐，客人来来回回，员工没有时间进行提示，给客人造成了不便。可以增加提示标牌的醒目程度，让客人注意，还有就是把斜坡那一快地毯换个颜色，应为都是同一个颜色就会给人们造成都是平地的视觉。所以很多人就会不注意。

自助餐中少取多次提示的也不明显，有些客人会取得比较多，吃不了，造成浪费。前台再为客人寄存物品的时候，应该有明确详细的记录单或记录本，有的时候员工没有问清客人的信息就帮客人存放，很容易发生丢失或错领，为客人带来不方便。

四. 员工的思想动态

1. 对餐饮部休息安排不满意，餐饮部休息主要是没有客人时候给员工安排休息。有时只有半天不忙客人不多，便给员工安排休息半天，员工觉得半天休息什么事情也干不了，员工意见很大。有时候员工没有特殊的事情只是纯粹的想休息，领导会不愿意给假。员工也有小小的意见。

2. 餐饮部员工来回调用，很多员工不愿意，觉得自己的事情忙完了，还要帮助别的餐厅忙，自己心理不平衡。

3. 有些员工相同的职位相同的工资，干的岗位不一样，有的累有的比较轻松一些，员工心理会不平衡。

4. 跟其他企业比较，工资比较少，管理比较严格，有点就是有保险。但是很多年轻人和外地员工对于保险不是很重视，大部分的岁数大的人回因为有保险一直留在这。

以上这些就是我对餐饮部的认识和一些个人的见解，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程

序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在两个星期的工作中，我深刻地体会到了餐饮部门员工的艰辛，也看到了他们对云湖度的发展所出的贡献。员工对我的友好，还有那些真负责的领导和员工。都深深让我感动，在我以后工作中，我要以他们作为目标，更加努力。

服务员实习报告3000字（四）

一、前言

对于大学生来说，暑假并不意味着学习的终止，除了在家多陪陪父母，做一些力所能及的家务之外，真正地走到社会中去，锻炼自己也是一个很好的机会。

社会实践是大学生课外教育的一个重要方面，也是大学生自我能力培养的一个重要方式，因此对于我们在校大学生来说，能在暑假有充足的时间进行实践活动，是给了我们一个认识社会、了解社会，提高自我能力的机会。但是作为一名尚未毕业的大学生，由于本身具备的专业知识还十分的有限，所以我选择了去酒店做服务员作为第一次社会实践的方式。目的在于熟悉社会，增加一些工作经验。就职业本身而言，并无高低贵贱之分，存在即为合理。通过短短一个月的打工经历可以让长期处于校园的我们对社会有一种更直观的认识。

二、实习目的

其实，对于酒店的一切，我了解的很少很少，一点工作经验都没有，而像我们这样没有任何经验的新手，很容易被前辈欺负，也很容易犯一些低级错误，7月20号我怀着忐忑，焦虑的心情来到了酒店，开始了我全新的工作。我想通过这一次实践，能了解酒店的经营模式以及一些经营策略，甚至也可以多了解一些商业成功人士的经历。也能提高自己的社会交

际能力。同时，也能在这次实践中给自己一个很好的定位，不能总是眼高手低，不能好高骛远，要扎扎实实从最基本的做起！总体来说，我总结了几个我这次实践的几个基本目的：

1. 为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力。
2. 通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。
3. 通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学会处理好人与人之间的关系，这样才能让自己更好的适应不同的环境。

三、实习内容

xx酒店，是一家四星级酒店。其拥有设备一流、设施顶级的现代化、智能化商务客房，并设有大、中、小型多功能、宴会厅和极具特色的中、西式餐厅、日式料理餐厅。饭店的休闲、会议、商务、娱乐、大型车场等设施齐全、功能卓越。我就是在这家星级酒店实践了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都教会我一些实用的东西。我实践的岗位是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

四、实习过程

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的

工作格外小心，在这个“人生地不熟”的酒店里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。

但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。

也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

就这样，我坚持了一个多星期，对于酒店的一些基本工作流程我也渐渐的熟悉了。接下来的日子，我就更有的受了，我们酒店规模算比较大的，但生意好的时候，人手是远远不够的，而且还有部分老员工偷懒，全把工作安排给我们新员工。所以，我的工作量远远超过简单的一个服务员的工作，常常是一个人做几个人的事。我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑是在给我的打工生活增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，这也造就了一些顾客素质越来越低下。有时候你在这边忙的要死，他们还是作死的叫服务员，吵得我心烦意乱，就更容易出错了。甚至还有顾客开骂，这叫我如何受得了，

有时候我会回几句。我知道这样的脾气不好，这样做也很不对，但实在很难忍受别人的讥讽。最近一个星期，我不知道和顾客吵了多少次，领班因为觉得我还是个学生，毕竟也年轻气盛，也就包容了我，我自己也在慢慢改，我想，不管这个月多么的艰难，我必须得忍受过来，长这么大没受过这种气，但不管怎么样，我必须得坚持下去。并且，我也会学到很多学校学不到的东西，多接触不同类型的人，才会发现人与人之间的差距，才会学会如何与人相处，才会学会如何认清自己。一些人情世故，我想，我也该慢慢领会了。这样接触社会，我会受很多伤，但我不怕，受越多的伤，我的胆量却会越来越来大，这更能磨练我的意志，我想，我的潜力还是有待激发的。

五、实习心得总结

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。
2. 要善于与人沟通。只有通过沟通，交流，才能真正了解某件事情、某个人，这样在做事的时候才会达到事半功倍的效果，别人给你的意见更要听取、耐心、虚心的接受。
3. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。
4. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有天早班时见到几个外国人，也许是因为语言的隔阂，几乎没有人去为他们服务。这时在戴尔特的口语锻炼就体现出来了，我可以轻易的上前和他们交谈，这也被领班表扬了一番。

5. 知识和技术才是硬道理。就饭店内部相比，厨房里的平均工资至少比服务生多二分之一。而且用知识和技能挣钱更能得到别人的尊重。

6. 合作的重要性。虽然我工作的只是小小的一家餐厅，但是从点单到制作到递送到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家店的工作效率都大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。在以后的学习和工作中，一定会要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

7. 在餐厅里每天面对形形色色的客人，重复着单调的工作。让从未涉世的我还是有那么一点点不适应的，但是坚持就是胜利。经过这次社会实践的磨练，我会渐渐变得更加成熟、更加自信，这对我以后的学习，生活和工作都将起到重要的影响。我会更加努力学习科学文化知识，用知识武装大脑，充实自己，让自己的人生更有价值。

六、实习心得与建议

实践出真知，社会实践活动是大学生生活的重要组成部份，培养当代大学生的历史使命感、社会责任感和积极向上的精神风貌，充分发挥实践育人的作用，提高大学生的综合素质，也是检验所学理论知识的标准，社会实践不但为大学生提供了一个发挥自我才能，展现自我风采的舞台，也是培养和锻炼同学们综合能力的一个阶梯，更是一个大学生进入社会，走上工作岗位前的演练场地。

暑期社会实践活动是大学生从象牙塔迈向社会的桥梁，它有助于大学生认识社会，了解社会，适应社会。实践活动可以提高自己的动手能力，锻炼自己的交际能力，加深对社会的全面认识。但是，在实践中，我们是要真正走进基层，体会基层农民的生活，所以我们要放下学校里的纸上谈兵，放下

家里的娇生惯养，虚心学习。既要对自己有只要我干我能行的信心，又不能自满自负，要踏踏实实一步一步地进行，急于求成只能是欲速则不达。虽然我们是受过高等教育的大学生，但我们了解的都是理论知识并没有实际经验，所以或许还不如未受过高等教育的农民，因为他们在实践中总结了许多宝贵的经验。因此，我们应该要摆正心态，用一颗平常心，一颗谦虚求教的心，一颗乐观的心去面对社会里的人。积极参与实践，总结经验，积累宝贵的财富，使实践与认识相结合。我们可以通过调查研究了解实际情况，结合所学为公司部门提供决策参考是一件十分有意义的事情，既提高能力又服务大众，这是一种双赢的选择；二是志愿者服务，将专业知识与社会需求紧密结合起来，利用专长服务社会，回报社会；三是参加各种公益活动，培养自身的社会责任感，这是一种贯穿于日常生活当中的社会实践形式，以小见大，以细微之处见长，是进行社会实践活动的一种长效机制。

服务员实践报告篇五

1、清洁并检查客房、补充用品

负责客房高标准的服务及清洁工作。

根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

检查房间，准备“房间状态汇报”。

补充客房供应品，包括小酒吧用品。

上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

2、为客人提供服务

以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

3、清洁用品使用及保养

准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

负责清理垃圾并倒入垃圾房。

4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

上报客人遗失在房间的物品。

如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

上报客人房间丢失物品。

5、确保工作区域的安全。

确保客人财产的安全。

将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

二、实习主要收获和体会

（一）实习收获

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，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一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的服务的意思。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

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近一年的锻炼，我已经在不断的改正当中。

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、实习结论

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验

了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。我会从这次实习总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

服务员实践报告篇六

为了提高自己的实习能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的假期过得有意义，也想通过亲身体会社会实习让自己更进一步了解社会，在实习中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实习，找出自己的不足和差距所在。

我按照学校的要求，进行了暑期社会实习，到我们这的喜事临打工，喜事临是一个以经营蛋糕，面包为主，以bbq健身训练为辅的一个综合性营业场所。

而我则被安排到了在二楼的西餐厅当服务员，二楼主要是韩国著名鸡肉料理：比比客bbq。不知不觉，我在这为期一个月的打工生活就这结束了，这是我第一次真真正正打工，感慨很多，在这里做服务员，我也真得学到了很多的东西...下面我就来谈谈自己的切身感受吧.....

另外，我开始一直觉得自己作为一个假期工，那些长期工会欺负我，会什么都让我自己做，所以开始去的时候总是小心翼翼，生怕出错，可是事实并不是那样，她们对我都很好，我身体不舒服，她们会给我买药，帮我干活，帮我请假....所以我们很快就打成一片，成为无话不谈的朋友了。真是一群可爱的小曼儿！哈哈...谢谢你们！谢谢你们教会我很多很多东西，有技术上的，有社会经验，真得是“三人行，必有我师”啊！以前总认为自己是大学生，就自视清高，可是我现在觉得自己在她们面前是“书呆子”一个，很多很多事情，真的是需要跟她们请教！所以我觉得，这也是我的收获之一！

还有，就是以前花钱时从不觉得累，但挣钱时就不一样了，由于在学校坐习惯了，突然站7.8个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了！哎...其实以前听别人也说赚钱不容易，可是总没有自己去亲身的体会，而这次，自己通过切身的体会，真的是...是....三个字：不容易！所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，虽然我平时已经比较节俭了，可是还是有时候会头脑发热，乱花钱，以后真得不能再这样了，要理智消费！另外，虽然，觉得累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告诉自己：要坚持一会，这是一个难得的锻炼的机会！有时候，人真得需要发挥主观能动性，每当我这么想的时候，我就会真得坚持下来！真得战胜自己，所以总有一种成就感！

再者，在那我也确实学到了一些知识，比如说比萨的做法，可乐，冰激凌，汉堡包的配料什么的，以及各种咖啡，奶茶，奶昔等等...虽然有些只是理论上的学习，可是我觉得这是很难得的机会，一般人是不能这样去了解，去接触的，所以我觉得的这些都是些很宝贵的财富，我确实实的去体会了，感同深受了，所以印象深，感触深，心里真得很开心！！

最后，我想再说一下自己对服务行业的感受，在那里打工的这一个月，所遇到的人大部分是比较有素质的，可是总有一些人是那么的横，虽说“顾客是上帝”，但也不能拿着钱如此的折腾别人，看着别的小女孩被为难，甚至被气哭，我真是感到人与人是那么的不一樣，为什么不能多尊重别人一下呢？哪怕一个善意的微笑，一个理解的眼神，就足以让我们的心情保持一天的晴朗！而一句恶言恶语则让我们心情阴霾一天！所以，学会尊重别人，理解别人，你也会觉得别人对自己也是友好善意的！你的生活会变的多彩，美妙！

我还想再谈一下当我拿到那仅有的几张票票时的感受，当时，真得是激动万分，因为那毕竟是我自己的劳动成果，手里紧握着那些钱，感觉自己像个成年人一样，可以自己赚钱，可以靠自己赚取生活费，虽然微不足道，但足以让我激动好一

会了，这种感觉很美妙！！

总之，这次打工的经历真得让我刻骨铭心！！我所收获的只有我自己知道！在短短一个月的打工生涯中，我觉得我不仅仅是学到了一些知识，更重要的是练就了自己的韧性，让自己明白了很多道理，很多看似简单的道理，也为我自己踏入社会作好铺垫，人，总是需要去磨练，去拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗？虽然我并不迷信，但我一直相信：既然给你做人的机会，那么就要好好的把握！

还有，我依然觉得，学校的生活和社会的生活是有很大的不同的，学校的关系还是比较单纯的，同学们的友谊也是比较真的！另外，学习的机会也是如此的难得，所以，珍惜和把握现在，只有这样，才能对得起所以关心自己的人！

不管怎么说，我觉得这次打工的经历会永远印在我的脑海里，而且我相信以后这样的机会还会有很多，我一定会多争取，多锻炼，不断提高自我！挑战自我！！虽然是我的第一次社会实习，但我认为是一次成功的，有用的，受益匪浅的社会实习这将会对我的以后学习起很大的帮助的！

服务员实践报告篇七

我学会了：

服务宾客的原则；

服务宾客的程序；

服务中工作细则；

宴会出菜程序；

托盘的技巧及端托行走的步伐；

铺台、摆台的注意事项；

换烟灰缸的重点；

点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；

而斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；

处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；

餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。

使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、则更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。这你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，而我们亦必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信

自己是最优秀的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，而给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，而这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：而在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

服务员实践报告篇八

曾几何时，人生都面临着一次或几次的选择，有的人选择当国家干事，有的人选择当工程师，有的人选择当教师，而作为一名应届毕业生的我，却满怀热情、毫不犹豫地选择了服务业，并成为了佳和乐公司的一份子。

我深深地知道，当一名普通的工作人员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

首先，充分发扬“轻松购物在悦士，甜蜜生活千万家”的优良传统。我们既要当好“服务员”，更要当好“战斗员”，随时随地确保服务的质量，真正以强烈的责任感，以满腔的热血，投入到工作岗位中去，在平凡之中体现人的伟大追求，在平静之中树立人的崭新形象，安于寂寞，乐于奉献，敢于创新，尽职尽责搞好服务工作。在实习的第一天，我就感触颇多。带我的师傅虽然已是店长能手，但在工作的空余还不忘提高服务的质量。比如不时地打扫周围的环境，整理大厅内的各个货架，积极地上前引导客户等。尤其是自主地打扫门前散落的烟头，将大厅内的每个角落都收拾的很整齐，给人以家的感觉。这些都真正体现了能与勤的高效融合。我为能加入这样的一支团队而自豪。

其次，我们也要努力做到“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心。想客户之所想，急客户之所急，时刻把客户的利益放在第一位，我们是这样想的，也是这样做的。一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务。只有坚持做到“来有迎声、走有送声、问有答声”，才能真正做到“五心”服务。记得有一次，下班后由于外面的磅礴大雨，有位老者滞留在营业厅内，同事们不顾自己家里有事，都争先恐后地把他送回家，事小责任大。因为，我们时刻以“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”的标准来严格要求自己。也许有风雨，也许有挫折，但我们从无畏惧，决不退缩。因为，我们始终坚持“用心服务客户、精心打造未来。”

最后，坚持做到服务的最高境界：有规范中无规范，无规范中有规范。

“自尊、自信、自立、自强”是我们的追求信念；“让顾客高兴而至，满意而归。”是我们的铮铮誓言；“创一流服务，争一流业绩”是我们的奋斗目标；“不畏艰难不言累”是我们的不变决心；“当好青年志愿者，关注社会献爱心”是我

们的共同心愿。我们积极开展社会公益活动，将社会各阶层的积极性充分调动起来，尤其是把青年学生的力量发挥出来，而动感体验厅更好地发挥了这方面的功能，很好地满足了广大学生的需求，扩大了社会影响，由此产生了良好的社会效益。

通过这段时间实习学习，也认识到实际的工作跟书本上的知识是有一定距离的，就是一个自己不断改进不断进步的过程，由刚开始的什么都不知道到现在的能跟顾客进行业务洽谈同时促进产品的销售，确实有了一定的提高，不过也发现了很多的问题。

经过这一段时间的学习与实践，自己本身有了一定的提高。真正认识到了这个社会的残酷，记得一位同事跟我说过的一句话：没有什么不理解，这就是社会！确实是这样无论是在顾客身上还是在同事身上我都看到了自己的幼稚，自己的事情只有自己挂心也只能自己干，别人都不会理解你。在工作的过程中，还学到了很多在学校学不到的实用的待人处世之道，阔大了知识面，也丰富了社会实践经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。

经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我三年中专中难以学习到的。就像如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门，还要跟别其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情，尽管许多情况我们不一定能遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次实习的目的了。

实习虽然结束了，再过不久，我们真的就要走上工作岗位了，

想想自己中专三年的生活，有许多让我回味的思绪，在这个春意盎然的季节，伴随着和煦的春风一起飞扬，飞向远方，去追逐我的梦！所谓“万事开头难”，我相信有了这个很好的开头，再往后的日子里，我会做得更好！

服务员实习报告三

当一学期紧张的大学生活即将走向尾声，大学生暑假打工热潮便悄然席卷了整个社会。当然，我们学校也不例外。许多学生都开始谋划着自己的暑假生活，有的选择回家，有的选择旅游，有的选择访亲，而更多的学生选择了暑假打工。每一个意气风发、热血沸腾的大学青年都渴望走出宁静安逸的校园，摆脱乏味无聊的生活，踏入社会，找一份工作，靠自己的双手和智慧，努力奋斗，换取属于自己的劳动成果，得到社会对自己价值的肯定。

作为一个渴望工作、渴望改变、渴望成功的大一学生，我也欣然地加入了这股势不可挡的打工洪流中。我打工的目的并不是纯粹为了赚钱，更是为了融入这个现实的社会，锻炼自己的能力，开阔视野，增长见识和阅历，获取宝贵的社会工作经验，为自己毕业以后正式工作奠定基础，提供知识和经验。我想，这些比任何所谓的物质追求更重要。因为每个人都有能力赚钱，但并不是每个人都有丰富的工作经验和社会经验，而经验的富与贫都在很大程度上决定了个人工作能力的高低。经验，往往是我们大学生所最缺乏的东西！

当决定去工作以后，我便和一个关系密切的高中同学(现郑州师院政治系大二学生)一起踏上了开往上海这座国际大都市的火车。我们此次的目的地是上海市外高桥保税区。

6月29日早上，我们的火车抵达了上海火车站，同学的妹妹接待了我们。她是在外高桥镇夏碧路360号的金府大酒店(现更名为欣源大酒店)工作。我们也是由她介绍进入了该酒店工作，成为了一名服务员。7月5日，我们在欣源酒店开始正式上班，

至8月31日工作结束，工作了近两个月。

对于涉世较浅、缺乏经验的我来说，工作初期显得十分吃力和窘迫。因为缺乏一定的服务经验和知识，由此初次工作时显得非常紧张，动作笨拙缓慢、手足无措、丢三落四、服务流程紊乱等等。这对于我来说，是一个极大的挑战，也是一个锻炼自己、获取经验的机遇。我没有因为自己种种不好的表现而倍感失落和沮丧，而是更用心地向老服务员和主管学习，向他(她)们请教经验，并且跟从他(她)们认真学习席间服务，听其言、观其行，不放过任何一个细微的动作，一遍遍识记一整套的服务流程，努力要求自己对客人服务做到无微不至、周到体贴。经过半个月的勤奋努力和同事、主管的指导，我基本上熟悉和掌握了有关餐饮服务的各方面知识，并能很好地作用到服务当中去，一步步提高了自己的服务水平和服务质量，由此也得到了客人的肯定和领导们的夸奖。我也很高兴，为自己出色的表现和领导的褒扬而感到满意。然而，与这些相比，我认为自己所获得的经验和认识要更有意义和价值。这不仅仅是一次简单社会实践，更是一次知识和能力的超越。它让我看到了能力和经验的重要性，让我看到了自己的不足，更让我获得了前进和奋斗的动力！

虽然仅仅是短短两个月的工作实践，虽然并没有获得丰厚的物质回报。但是，我认为它给我带来的经验和认识，以及能力的提升却比所谓的物质报酬要重要且有意义的多。总结两个月来的工作表现和工作认识，我得到了以下几个方面的成果：

- 1、熟悉了餐饮服务的各方面知识，开拓了眼界，增长了见识。作为一名服务员，想要做好服务工作，让客人满意，就必须熟知与餐饮服务有关的知识。在欣源酒店工作的这短短的两个个月里，我学到了很多。例如，懂得了如何铺台摆位、如何倒茶倒酒、如何上菜分汤等等。作为服务员，还要牢记各种菜品的名称、价格、材料、做法以及口味等等；要牢记茶和酒水的名称、价格等等；要识记各种海鲜的名称、重量、做

法等等。只有识记这些繁琐的东西，才能向客人更好、更清晰地推销介绍酒店的饭菜茶酒。由此，我也了解了很多与餐饮和服务有关的知识，也丰富了阅历。

2、了解并掌握了餐桌礼仪、交际用语，懂得了如何以礼服人。在酒店工作的这段日子里，在与领导和同事的学习和交流中，我了解和掌握了很多餐桌礼仪以及基本的文明用语，懂得了如何更好的以礼服务于客人。我认为，这些远远要比我从大学《商务礼仪》的书本中所学到的知识更广泛、更实用、更有价值。

3、工作锻炼了胆识和勇气，服务学会了耐心和细心，努力换取了自信和快乐。在酒店做服务员，需要做很多的工作，除了日常的服务工作(用餐服务、清洁服务、值班服务等)，还要做好推销服务。这是一项非常具有挑战性的任务，也是最能锻炼胆识、勇气、信心的工作。在短短两个月的酒店实习工作中，我一直坚持努力学习、勤奋工作，从一个茫然无知的实习生，到成为一名熟悉业务知识、全面掌握服务技巧、具有较高服务水平的服务员，我也不断提高了自信和勇气，获得了快乐。

4、遇到外国客人，我不断挑战自己，敢于主动上前服务，学会了用英语交流，提高了自己服务能力和增长了知识。上海是一座国际性大都市，容纳着世界各地的旅客和商人。在上海的各中小型酒店，到处可以看到外国人的身影。在上海欣源酒店工作期间，我经常遇到外国客人来饭店就餐。每次接待外国客人时(特别是没有随行的中国翻译)，大家都倍感自卑和无奈，因为都不太会英语(大多数服务员文化水平较低，多为中学毕业)，所以望而却步。

5、在酒店工作，虽然自己取得了很大的进步，但是自身的劣势和所产生的问题无可回避。工作可以检验一个人的优势所在，但同样也可以反映一个人的劣势。在欣源酒店工作中，我清晰地看到了自己的劣势和不足。

在工作上，我非常认真、勤劳，但是服务能力却并没有因此而显得很突出。究其原因，是自身知识和阅历的浅薄。这些是限制我能力发展的重要因素。例如在服务外国客人上就不能真正得心手。我坦言自己的英语水平差，口语发音不准，由此我的服务水平就显得逊色。我深深认识到英语的重要性，为此，我也下决心要学好英语，制定好学习计划，努力提高自己的英语水平。我相信我可以做到，正如我相信自己的潜力。

以上所有都是我两个月以来的工作感受和心得，或许有不尽详细之处，或许也有繁琐冗长之处，全是一己之言，难免有所偏差和谬误，还请谅解。总之，此次暑假实习，收获颇丰，也十分欢喜，不是因为赚到了很多的钱，而是学到了宝贵的工作经验和知识。它开始引导我真正走向社会，走进了现实，让我明白了很多道理，也有所顿。我调整好个人的心态以及价值观，继续努力和奋斗，为了梦想，为了明天加油！

服务员实践报告篇九

亲爱的朋友，您好，时光飞逝，又到了我们见面的时候，面对着即将结束的实习期，相信您一定有很多感触以及心得，以下是本站小编为您整理的“服务员实习报告2000字”，欢迎大家阅读，仅供大家参考，希望对您的生活有所帮助。

服务员实习报告2000字（一）

一、前言

根据教学计划的安排□xx年3月7日至xx年6月7分配到xx酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的

指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识.....使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在xx酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了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，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而

繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1. 起初的适应阶段.

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2. 之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，

看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习惯，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：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，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的咖啡。咖啡区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很

惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”[]很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

服务员实习报告2000字（二）

20xx年寒假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与xx集团合作给与我们xx届餐旅系；酒店管理专业的三十多名学生进入xx集团旗下的xxx楼酒店实习.或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

一、实习单位及岗位介绍

我们实习的幸福楼是一所成立于20xx年的按五星级规模建筑的酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致他成一楼铁板烧，大堂吧，二楼宴会，三楼爆像，服务员是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员工数名。

幸福楼包厢是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，经理给我们统一培训，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

我被分配到了幸福楼的行李员，与我一起分到这家酒店的其他同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解，第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

二、实习内容及过程

（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。

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。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的`是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上4个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现

象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发脾气。

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

三、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

（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，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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

经过了六个多月的酒店实习，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，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：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。印象最深的是为酒店的日本客人（大多数是来自酒店大客户——本田公司的）服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

（二）

1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短八个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，

回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

（三）

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学.谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。

并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期八个月的实习结束了，我在八个月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。现在我对这八个月的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

服务员实习报告2000字（三）

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期半年的实习。我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。通过这次实习，我比较全面的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

深刻的了解了社会，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。

xxx大酒店是由浙xxx实业集团打造的一座五星现代化绿色商务型酒店，位于xx治经济中心，商业一条街笛扬路与群贤路交汇处，紧靠华联国际商贸城，毗邻风光怡人的4a级景区——柯岩。

而我实习就是在这xxx中最为辛苦的部门餐饮部。餐饮部是酒店的第一大部门、第一大营业营收部门，餐饮部的员工也是最辛苦的，工作时间最长、工作强度最大、繁琐事务最多。我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、洗杯子等一些脏活、重活。但是这6个月来我却过的非常充实。在这6个月期间，我分别在宴会厅、美食街、自助餐厅和包厢进行过实习。在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了一名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

通过这次实习，我对餐饮部有了更深层次认识。在餐饮部实习期间我不仅更加餐饮部的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1. 服务技能的提高

在这次实习中，我学会了各项服务技能，如：迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台等等，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且随着服务技能的提高成，以至于我回到自己平时的生活中，我的做事的效率也得到提高，还能减少工作中的失误。

2. 语言能力的提高

误用等，说讲话要有逻辑性，不能前言不搭后语，罗嗦不清等，这很容易造成客人的不满。通过这些天直接与客人的沟通，大大提高了我的语言能力。

3. 交际能力的提高

在人际交往中，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店时对一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒。

4. 观察能力的提高

观察能力的实质就是想客人所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到我们的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。这就是观察能力。

同时我也在餐饮部实习中发现的一些不足之处：

就没有动力坚持下来，一些见撤下来的老员工，工作态度不是很积极，有时经常需要领班主管的指挥。应我个人觉得，主要应该树立一个具有凝聚力的精神拉住人心，一心向上。辅助一些表扬和奖励，激励员工，多劳多得，或者效率高的可以提前休息等等。来减少流失率，提高工作效率。

2. 领班和员工之间乏有效的沟通和交流。员工在工作当中有些不满，主管和员工沟通的不够彻底。造成员工心理对领班有建议，对工作也会有抵触心理。领导应该尽量决绝员工的困难，真正的关心员工，有些员工心理不平衡的事情，领导应该做好思想工作。从而提高员工的工作心情，也可以提高工作质量。

3. 员工服务质量应该注重细节

我们酒店的餐厅服务员的服务态度很好，但是仅仅是服务态度好还不能代表服务质量高，当客人爆满时候，厨房的生产能力，速度是有限的，比如大型宴会开始上菜的时候，包厢散客的菜肴有时很久都不能传递上来，往往有些客人就会因上菜慢而不满意，从而引起客人的投诉。我所以我们不仅要有好的服务态度，还有高品质的服务效率。注重细节，不要因为事情很微小就不在意，从而积小成大了。

间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，领班温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

服务员实习报告2000字（四）

一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后从事该职业打下一定的基础。

二、实习时间

20xx年7月4号——20xx年1月4号

三、实习单位概况

xxx会展中心国际大酒店是一家多功能大型涉外酒店。其建筑为两幢地上30层、地下2层的相同大楼组成的凯旋门结构，总建筑面积8万多平方米。可为国内外企业界、展览界、商贸界、金融界等各界人士提供全方位的综合服务。位于上海市徐汇区漕宝路66号。

四、实习岗位

餐饮部（因为该酒店是多功能酒店，此处的餐饮部不是单纯的中餐厅。我所在部门的工作职能比较复杂，主要工作内容包括会议和用餐）

五、实习过程和内容

进入酒店后首先是酒店管家部的负责人带领我们认识酒店的基本格局避免以后走错，在安排好住宿后就把我们交给了人事部门培训实习生的陈老师。第二天是人事部对我们及别的学校的实习生进行培训，培训的主要内容是讲述酒店的基本概况以及企业文化。通过简单的培训我们懂得了光大的历史与未来的愿景，懂得了光大是一家什么类型的酒店，以及想成为什么类型的酒店。人事部总的培训结束之后保安部门的经理又对我们进行了如何应对出现火灾的情况。在这些培训

后我们就各自直接去所在部门报到。

到部门报道之后，餐饮部门的经理又对我们进行了更加详细的培训。培训的内容包括所在部门的服务区，到哪领布置用餐及会议的用品、用餐会议的基本操作以及餐饮部门的规章制度等。在刚开始由于不太清楚工作流程导致重复劳动，不仅降低了工作效率而且使得自己感到疲惫。结果就是有一个礼拜每天都是用一种逃避的心态来面对工作，怕自己被分配到不会做的事情上，另外责任感也是极其的缺乏。不过在后来越来越得心应手的过程中，自己领略到了工作的乐趣，加上领班也把我当做她的一把手来对待以及酒店的多次奖励，这使自己更有动力去工作，因为觉得这些都是别人对自己工作的肯定。因为我所在部门的工作内容比较杂乱，包括会议用餐以及场地布置。下面我就这几个方面的工作内容做简单的介绍。

会议主要包括前期的场地布置，基本步骤是铺台尼、纸笔和矿水。复杂一点的还要围台裙。会议由五种类型构成（我们酒店）。包括课桌型□u型、回字型、鱼骨型以及剧院型。不同类型的会议有不同的布置。比如一般回字型和u型是要围台裙而其他的不用，另外根据客人的要求在场地布置的时候可能会改变一些固定模式。（比如u型也有可能不围台裙）另外就是用餐方面，用餐主要包括自助餐、圆桌用餐以及会议用餐。这三种还分不同的等级，等级不同所放置的餐具以及叠的盘花类型都不同。这就要根据部门所给的任务单来执行。当然在执行任务单的过程中不可避免的就是客人突然改变任务单的情况，这时我们的主要工作就是配合领导迅速的达到客人的要求一避免遭到客人的投诉。

六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面的帅哥和美女在豪华的星级酒店出入，他们是那么的优秀，生活是那么的富有色彩。酒店豪华的硬件

设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去这样的星级酒店工作。然而进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得怀有激情的我日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫，不知道自己应当如何将这门课程学下去。这时的我已经将自我价值完全的否定了，因此在学习上付出的不是太多。自己虽然知道如果自己就这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了第二天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种无所事事的状态。现在想来原因就是自己缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。但是通过这次的酒店实习使我明白了只有拥有更多的管理知识才能使自己以后的生活过的更加绚丽多彩，更加轻松自在，更加受到别人的尊重。在光大国际酒店实习是一个让我难忘的经历。不管经理的是好的还是坏的，这些都是我人生中最宝贵的，最难忘的。因为这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得自己成长的原因是有许多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到了工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店行业，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已，一开始这种心态就是不对的。另外觉得实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，虽然是这么想但是自己还是努力的去工作，想去得到别人的肯定。谢谢学校给了我这次机会让我在精神和体力方面都得到了锻炼。我所在的部门是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。就是因为这种不允许，才存在着竞争。有竞争才会有进步，因此我在工作上更加努力，能帮助同事的就答应帮助，这当然也有自身的原因。因为本身性格就是一个比较好说话的人。

在酒店最难忘的一段经历就是有一次被客人说哭了。那天因为领导说茶歇时间要到10点才开始，但是有一位客人在9点30

多就来要求我给他喝咖啡。由于这不在自己的职权范围内，所以我委婉的回绝了客人。就是由于这件事，这位客人闹到了前台，说我对他不尊重没有给他喝咖啡。由于在学校里从没受过这种委屈所以事后就忍不住哭了。不过后来经理了解了原因还来安慰我，并且跟我说社会上有的是无理取闹的人，自己要看开些。这段经历使我变得更加坚强，并且也总结了为什么会出现这种情况的原因。比如自己应该向领班反应或者回绝客人的时候更有艺术一点，相信这样就可以避免这类事情发生的。当然像这种不开心的事件是极少数的，在部门里开心的事还是不少的。因为所在部门是员工最多的一个部门，部门里有不同的组。我所在的组有好几次不上班就出去聚会。聚会使得我们对组内人员有了更深入的认识，认识之后在上班的时候对彼此之间的协同合作也更有利。

实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与经理聊天时，经理就提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地了解了社会。

半年的实习虽然画上了句号，但是这段实习使我得到了锻炼，实习的过程也使我完成了从学生到迈出社会时历练的过渡，为自身的独立，为知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在光大国际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境中，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一犯错误你就

可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，因为我相信回味后得到的结论会为我今后的工作带来很大帮助。

谢谢这次xx实习，谢谢它让我交到了更多的知心朋友；让我对酒店服务业有了更深入的了解；让我各方面的能力得到了提升。

旅馆客房服务员实习报告

餐饮服务员工顶岗实习报告

酒店服务员个人实习报告

2018酒店客房服务员实习报告