

最新在餐厅当服务员的实践报告总结(优质5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

在餐厅当服务员的实践报告总结篇一

今年暑假的`到来，意味着大一学习生活的结束，我想自己应该走向社会锻炼一下了，虽然以前也有几次假期兼职的经历，但是都是半途而废，爸妈和我自己都认为我是一个见硬就回的孩子，永远长不大，同时我也发现自己的社会经验实在是不足，总是怕遇到挫折，不敢去面对，总把自己当成孩子，其实我已经是一个大人了，我想我可以靠自己的双手去挣钱，所以我立志一定要找到一份兼职工作。

工作第一天，领班把任务分配了一下，我的工作就是一般的传菜，也叫走菜。起初在领班分配工作的时候我就因为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。

总之客人一开口，我就要马不停蹄地去为他们服务。

这家饭店是一家四星级的商务涉外饭店，每一个饭店都有好几个岗位，各个岗位的要求不一样。这家饭店岗位主要有前厅、餐饮、客房、酒吧、商品部、康乐等，而各岗位中又有小小的岗位组成，我的主要工作是餐厅服务员。餐厅是饭店中的一个重要部门，是客人用膳的主要场所，也是饭店获得

最佳经济效益、弹性最大的部门之一，它的服务特点是服务员直接对客人提供对面的服务，个量大，时间长，需求多，为了满足宾客的不同需求，必须做到美味佳肴，令客人吃得满意。工作很苦很累，明天都要忙到晚上九点之后，但是我说不上辛苦，只感觉收获不少，以至于现在写这篇小记得时候还心有余悸。人生的旅途漫漫，即无法预见将来也无法改变历史，只能抓紧现在，抓紧脚下，一步一步地踏实前进。真的要学到点什么，正像那些老手们说得，不要给人生留下遗憾，不要到失去了才后悔当初!我们现在正是人生中最艰苦的时刻，但每个人又必须坚强。

在餐厅当服务员的实践报告总结篇二

我的工作是小快餐店里的服务员，可由于人手不够，我的工作远超过简单的一个服务员的工作，一个人做的是几个人做的事。站吧台卖东西，楼上点餐，点完餐后准备东西让他们做，有时候还要自己做，接外卖电话，外卖打包，打奶茶，封奶茶，调特色奶茶，调果汁，牛奶，做沙冰，雪泡，做汉堡，有时甚至煎蛋。做这些其实不难，最难最害怕的是，由于人手不够，有时要一人点四五桌的东西，然后给他们送齐。最可恶的是，那些客人大部分都没耐心，看你忙得要死，他们还是在顾自拼命叫，吵得我头都大了。有些客人更没素质，会骂你，不管当面骂，背后骂，只要被我听到，我当然不是好惹的，当面说他们，和他们吵。我也承认我的脾气不好，态度也不好。这一个月期间，我不知道和客人吵过多少次，赶走了多少客人。我一直在忍受这一个月，做错一点小事，老板的大姐就会瞪大眼睛严厉地说你，她老是挑剔，我和另一个也是打假期工的学生不知被她教训了多少次，我还算少了，她就很残了。有时她无缘无故说我们，我们也会跟她理论，激烈时也会吵起来。不管这个月多么艰难，我还是忍受过来了，长这么大没受过的气与苦，这个月都受过了。不管怎样，还是有收获的，学到了很多，一些人情世故。这是我第一次接触社会，带着我的倔强与不屈服，天不怕地不怕的模样，受过苦，却让我的胆量更大，也许无意中磨练了我

的意志。有时人的潜力真的是需要激发，我也不知道我可以一次点四五桌的菜，虽然我那次被混乱与焦急弄红了眼，呵呵！！碰到大多数都是没耐心，没什么素质的客人，所以碰到有耐心，很好的客人就会特别热情，觉得很幸运。有一次点了一桌的东西，一男一女，东西并不多，之后又点了一桌，慢慢东西都上齐了，过了很久，我又接连点了很多桌并上齐东西，大概接近一小时了，第一桌的客人说，我们的薯条呢，我疑惑：“你们有点薯条吗？”一看刚才的菜单，真有薯条，连忙给他们上东西，心想他们还真有耐心，换做别人早叫翻天了。呵呵……其实我有时候还真有点迷糊的。不过还有些客人，明明刚开始没点的东西，硬说是自己有点，是我忘记了，这时候我采取不理睬态度。想想我还真是厉害，够冷酷，对于他们的“千呼万唤”一律不予理会，按照自己的意志与方法，慢慢做来，客人能等的随他们等，不能等的也随他们。

一个人初次出身社会我们要主动去适应环境，熟悉周围的人和物，而不是环境来适应我们。生活是很艰辛的，每一分所得都要双倍的付出，除了能力、吃苦耐劳还需要机遇，更加知道了父母的不容易。出门在外，没有了父母的照顾，没有了同学的帮助，要学会独立自主，自己照顾自己。人生在世，不如意之事十之八九，在社会这样复杂的环境里，不比我们在家，在学校，没有什么烦恼、挫折。有是年少轻狂，有是恣意枉为。一切都那么顺利。脱离了学校和家，在社会就不是那么好了。我们应该放下学校里的那种轻狂，家里的那种娇宠。不要期望太高，要一步一步的去完成，我们要有一颗平常心，乐观的去面对社会里遇到的不如意和挫折，正确的估价自己，给自己一个正确的定位。打工那毕竟是短暂的，做为学生来说，目前最重要的是努力学习，为今后找一份理想的工作做铺垫，为自己摆脱体力工作打下坚实的基础。

这就是我这次暑假的一些感受，让我学会了很多，现实和理想是有很大差距的，现实是残酷的，然而机会是青睐于有所准备的人。要改变生活就要努力学习。

实习的日子终于来了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有

自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三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。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。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅..或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习可以分为四个阶段.

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7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3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，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

一. 需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

二. 工作量大，又脏又累有时还得受气。一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三. 查房，整理工作车工作间，点好布草。房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求

并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

一. 接待

作为一个宾馆的酒店前台接待我们每日的工作包括了：

1. 检查并处理前一天的工作情况(08：30～09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

2. 了解并处理当天的主要工作(08：00～09：00)

(1) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

4. 检查日常工作(09：00～14：00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

5. 检查工作完成情况(14: 00~17: 00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

6. 思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

7. 下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8. 注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况；未预订贵宾的到店情况。

(1) 客人向前台反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好同事关系。

二. 退房及费用结算

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一入外，早班和中班都各有三人担当。

其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。但是，问题也是显而易见的由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人中的地位会迅速提升。另外，宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。但是在由于现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提出，一定要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作系统

和责任分工. 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况.

实习收获和心得：

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。
3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。
4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。
5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最后的展望：我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学！

后记：汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己！

在餐厅当服务员的实践报告总结篇三

“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨· · · · · .”对当代大学生而言，生活和学习环境都是相对优越的，我们大多都不用担心学习以外的温饱和生存问题，因此意志力往往较薄弱，面对挫折时，承受力不够强大，

心态还不够成熟。“生于忧患，死于安乐”，优质的生活质量和物质条件容易导致大学生满足于一时的优越环境，不思进取，对于环境的适应和挫败的克服，责任感和能力不强，容易消极面对。

学生应该以学为主，大学生所承担的责任，意义重大，在学习专业知识和技能短短几年之后，就必须凭本事去打拼出一片自己的天空。有社会经验的大学生相对来说，会有更强的社会适应力。当然，这并不是说我们就可以因为打工放弃自己的学业，而是应该在课余时间和假期里把握住可以锻炼自己能力的机会，多接触社会，扩展眼界，边学边看，不要因小失大。在积极投身于社会实践、回报社会的同时，要注重自身的社会责任感的培养，才能更好的服务于社会，立足于社会。

当我们进入大学的殿堂，开始走向新生活时，也恰恰是在走向社会，走向生活的路上。而我们一定要逐渐学会摆脱依赖，学会独立，并在此过程中不断积累生活经验。去年寒假我曾经到大丰收去当服务员，而这个寒假，我又一次做相同的工作，在大排档做兼职，同样是餐饮业，然而面对不同的环境，面对不同的人，仍旧拥有沉甸甸的收获。无论是在面对顾客，还是在面对我的同事时，都能更加好地把握尺度，遵守其中的原则，对职业道德也有一个更加深入的理解。与此同时，对当今社会公共生活中的不良道德规范感到沮丧，渴望人们能够遵守公共秩序。

这次的暑期社会实践我在家里附近的大排档兼职，当一名服务员，虽然辛苦却受益匪浅。短短一个多月，我学到的东西却是金钱所不能衡量的，同时也是身处于学校这美丽而舒适的象牙塔中所无法接触的。我所学到的东西简单来说包括四个方面，即艰苦奋斗，人际交往，职业道德和公共秩序。

第一点，即学会艰苦奋斗。社会主义荣辱观中八荣八耻提到“以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻”，“以艰苦奋斗为

荣，以骄奢淫逸为耻”，而这次的暑期活动的开始恰恰体现了我的上进心，并不呆在家里好吃懒做，出门向父母伸手要钱，而是出去工作来增长见识，丰富经验并获取经济利益。

其次，作为一个服务员，学会吃苦耐劳是非常的重要的。在客人还没到来前，需要有大量的准备工作，要整理工作柜，要摆放餐具，看似简单的工作，却十分的繁琐，涉及酱油醋，茶水，餐具，抹布等，加上工作范围之广，实际上既劳累又容易使人失去耐心；客人到来之时，除了上菜，帮他们点饮料酒水，就连米饭也是服务员打的，因为吧台与打米饭离自己所看管的桌台有距离，来来回回地跑便容易累，加上要倒茶水，打包，付账等等确实不轻松；至于客人走后，收拾餐具，擦桌子，铺台，扫地，拖地，整理工作柜更是使身体更加疲惫不堪。

这是每一天都必须完成的工作，繁琐而沉重，所以，在此时，铭记八荣八耻，学会艰苦奋斗，学会坚持就显得尤为重要。同时，在当今社会，由于人口基数十分大，就业机制的不完善等等一系列原因，使得就业压力十分地大，这时候，学会吃苦耐劳，艰苦奋斗显得尤为重要。众所周知，在艰苦中锻炼，在实践中成才是我们美好的未来路上的垫脚石，在这个寒假便学会吃苦耐劳，让我对自己的人生更加有信心，为了自己的梦想，我相信我会不怕苦，不怕累，坚定地走向未来。

第二点学到的东西便是人际交往，作为一个服务员，其实要面对的人很多，不仅仅是顾客，还有同事，一定要把握其中的尺度，遵循原则，否则，寸步难行也并不夸张。在促进个人与他人的和谐当中，应当坚持平等原则，诚信原则，宽容原则，与互助原则，同时应当正确认识和处理竞争与合作的关系。这一点在面对同事时是十分重要的，我们每个服务员都有自己看的台，假如被跑单，就要服务员自己承担责任，所以我们必须要时刻盯住自己的台，然而因为不时要去吧台帮客人点饮料，打米饭，所以我们常常会不在自己的岗位上，

这时候你便需要附近的同事帮忙，让他帮忙看住，而在他有需要的时候，我们也要反过来帮助他，因此互助原则是十分重要，这也是一种友好的合作。

而同事之间是平等的，谁也没资格要求对方一定要帮助自己，所以一定要有礼貌而不是理所当然地要求对方。人与人相处难免会有矛盾，不管谁对谁错，总应该以一颗宽容的心去对待。服务员因为有酒水饮料的抽成，每个人只能看自己的台，这样，同事之间并不存在竞争问题，然而，我在刚去刚分到台的时候，总是被另一个同事抢自己的抽成，变成一种不公平的竞争关系，感到十分生气，刚开始想着算了，也许她还不知道这是我的台，也许这只是一两次，慢慢就会好的，但仍旧被抢，便十分生气同她理论，后来，就很少出现这种事，并且我们关系也逐渐变好，她常常帮助我，我也常常帮助她，两个人的合作使得打工的日子变得虽然辛苦却愉快。

我想，在以后的日子里，我会变得更加理解竞争与合作的关系，竞争会促进合作，而合作也会促进竞争，竞争与合作都需要公平，倘若我们学会处理两者的关系，在遇到事情时，双方都面对面说出自己的想法，解决问题，遵守规则，那么一定能使双方的业绩都更上一层楼，并且，保持愉快的心情。第三点内容即职业道德。无论我们从事什么行业，都应当拥有职业道德，如律师便应当保守对方的秘密，老师则应当要公平对待学生等。作为一名服务员，也有许多职业道德，如爱岗敬业，服务群众等，这里我要强调的是诚实守信。

诚实守信是职业生活中的道德规范，是公民道德建设的重点，而大学生更应该学会诚信。在面对顾客时，我们应该学会诚信，这是一种基本要求，是我们该遵循的基本原则。菜价需要明码标价，材料要真材实料，需要收费的都告知顾客，而不是等待付账再发生冲突。由于酒水比外面贵，在顾客点酒水时，我们会特意明确地告知顾客，而不是不说或者瞎说，这是我认为作为服务员甚至是这家餐厅都该做到的一点。

另一点则是在客人有耍拿醋之类的要求，而此时我正在忙其他事，我会叫他稍等，做完手头上的事，便去帮忙，而不是随便应付，答应了却把它抛之脑后。这也是我做到的诚信。在以后正式工作中，诚信对于我们非常重要，我们的上司会十分看重这一点。而作为外汉专业的学生，我们极有可能成为一名外教，要教会学生诚信，我们首先要做到诚信，明白诚信对我们意义之大，它不仅仅是进入社会的通行证，更是人格魅力的一种体现。

第四点内容即公共秩序。有序的公共生活是构建和谐社会的重要条件，它不仅有利于促进经济社会的健康发展，而且是提高社会成员生活质量的基本保障和国家现代化和文明程度的重要标志。公共生活中的道德规范有文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境和遵纪守法五点，然而多少人能够做到？单单就文明礼貌方面，在兼职期间，便看到无数的不文明现象。

最为典型的则是有一个小孩子在餐厅拉屎，这实在是非常不礼貌。小孩子还小，我们不对其过于严苛，可以教他，但是家长却如此放任，我们餐厅是有卫生间的，无论如何急，我想去卫生间的的时间总是有的。在别人高高兴兴地进食时，却发生如此不愉快的事，实在令人感到无奈，甚至是愤怒。

而在这个餐厅里饮酒到醉醺醺的人也不少，在餐厅喝酒当然正常，但是小酌即可，何必要喝到醉，喝到吐，喝到不省人事，喝到发酒疯？这样事实上已经扰乱了公共秩序，并且让人看笑话。这个餐厅允许抽烟，然而，我认为公共场合实在不怡抽烟，对他人影响挺大的，这点非常不好。而随地吐痰，讲话十分大声，吵吵闹闹，大声地玩骰子的人也已经屡见不鲜了，不文明的现象多得让人麻木，令人厌烦，不仅仅在餐厅里，当我们的国人到香港中国台湾受同胞的嘲笑时，到国外后，我们仍旧受到其他民族的嘲笑，实在可悲。然而我们也许管不了别人，我也无法勒令客人不做这些事，但自身一定要做好，不给他人带来困扰与不便，也可以教会身边的人

文明二字。

我们学会文明，学会遵守公共秩序，慢慢地也会感染他人，别人做好了，其实受益的还是自己，因为我们所生活的整个环境也会变好，我们自然就是受益的主体。在我们进入社会以后，无论是谁，都处于社会这个大环境中，一起生活，所以大家都遵循公共秩序是非常重要的，而我们在学习中不断认识道理，更应该做好，起到榜样的作用。

这一个多月，身体辛苦，内心却获得巨大的成长，再苦再累也值得了。本次暑期实践于我来说实在是受益匪浅，我将努力将所学践行到往后的日子里，我会坚定内心，在学习上艰苦奋斗，在工作以后，吃苦耐劳；与人交往更加真诚，把握尺度，遵循原则；工作时遵守职业道德；遵守公共秩序，不给他人带来困扰。以后，还是会常常去体验生活，使自己的内心得到充实。

在餐厅当服务员的实践报告总结篇四

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们xx级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非

常有用的。

我们实习的单位桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

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7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3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发脾气。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

第一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，

关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

第二、加强对餐厅卫生的管理和监督酒店餐饮部中。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

第三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

第四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西：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，如何处理好自己的利益和酒店的利益，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，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

在餐厅当服务员的实践报告总结篇五

我在酷寒中迎来了作为大学生的第二个寒假，当然，也是我第一次经历社会实践。对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽天气寒冷，我毅然踏上了社会实践的道路。亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

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，我来到了一家超市，开始了我这个假期的社会实践。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。

在中国的经济飞速发展，又加入了世贸组织后，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，也有了更多的挑战，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。

在实践的这段时间内，我们穿街走户接触各种各样的人和事，这些都是在学校里无法感受到的，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，不会有人告诉你这些，你必须要知道做什么，要自己地去做，而且要尽自己的努力做到最好。

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。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。接触那些刚刚毕业的学长学姐，他们总是对我说要好好珍惜在学校的时间。在这次实践中，我感受很深的一点是，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。