

# 2023年大学生服务员实践心得 大学生服务员实习报告(汇总5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 大学生服务员实践心得篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

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，而这个暑假，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，在这个暑假便学会吃苦耐劳，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，需要收费的都告要知顾客，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要拿醋之类的要求，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。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。

；

## 大学生服务员实践心得篇二

随着社会一步步向前发展，报告对我们来说并不陌生，报告具有双向沟通性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的餐厅服务员大学生寒假实习报告范文，欢迎阅读与收藏。

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，更多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，招聘会上的一大字报都总写着“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一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。

在餐厅里，别人一眼就能把我人出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点钟一下午2点再从下午的4点一晚上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更多的'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，有些问题有了课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多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。

### 大学生服务员实践心得篇三

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。我来到xx酒店担任服务员工作，这次实习也将有利于毕业以后的正式就业，以下是我的实习报告。

我们在xx是类似于帮工的服务员，做的是比较基本的工作。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。

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。

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抹黑，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。

一段时间以后，服务员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，及上菜顺序也都能顺其自然的正常操作，基本规范也都熟能生巧。

我认为酒店的管理要更新管理理念，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。创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平，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。

服务员不是一个轻松的工作，现在来看看他做服务员后的实习报告吧！

本人在大学中的第一个假期里的20xx年1月20日至20xx年2月23日在天津市塘沽区临海渔村大酒楼餐饮部完成了350小时的实习。实习经历如下：

这座位于绿岛公园内的三层小楼是主营粤菜与本地海鲜的一家酒楼，里面的厨师都是广东人，做的菜精致细腻。记得在小的时候就曾看到它，终于在十年后在这里开始了我的第一次实习。在这里，我学到了许多以前未曾了解到的知识和未曾发现的问题，让我收获不小。冬天的天气虽然寒冷，但我仍旧早出晚归努力工作。把它当做了自己的一项事业。待到春暖花开，学校开学，临海渔村似乎已经成为了我生活中的一部分。每一层楼，每一个人，每一间屋我都熟悉的在再次想起时犹如身临其境。除了交到了许多的朋友，在那里学到的东西也更是让我受益匪浅，终身难忘。

临海渔村酒楼是塘沽区内的一家比较有名的酒楼，寒假正包含春节，酒楼里更加热闹非凡。每天人声鼎沸，有时候还会返台。每天忙忙碌碌，却也发现了不少问题。刚到这里的时候我仅仅是作为一名服务员。早上八点上班，按例做卫生查点餐具数目，然后点到再集体唱一首鼓舞斗志的歌。终于工作才真正开始。无论天气多么寒冷，我都按时赶到那里，换好工作服。从不迟到早退。还记得每次唱起阳光总在风雨后，每个人的脸上就会挂着笑。例行做卫生的时候，酒楼里满是员工们匆忙的身影。我也细心的整理餐具，骨碟、翅碗、匙更、味碟、筷架、筷子、席面更、茶杯、茶碟、毛巾碟、各种玻璃酒杯、牙签盅、烟灰缸、烟碟一项项摆放到位。叠好口布花，一个个小帆船整齐的摆放在碟子上。这也像极了临海渔村小帆船的标志。擦好地，放好椅子，轻轻关上门。时

间也快到了。随着音乐声的想起，员工们各自就位。整齐站立在门的一侧，面带微笑。灯光打下来，也只有每个人精神的充满干劲的脸。工作真正开始了。每当这时候，我总会不由自主的笑起来。刚开始的时候，实习似乎很有趣，像一场角色扮演游戏。有的客人走过长廊进了屋，我要面带微笑轻轻鞠躬道声：“欢迎光临。”有客人离开，我也会面带微笑鞠躬。下楼、去卫生间我都会微笑指引。灯光、微笑、音乐使整个酒楼生动起来。后来渐渐责任感加重，才细细了解到了一些知识。例如餐桌上的主客位置，倒酒的顺序，菜品摆放。

待到中午时分，有客人到。我会轻轻推开门，打开灯。伸手做出请的姿势，还有那句欢迎光临。有人看到我的微笑回应我点点头。心情又豁然开朗。拉开椅子让客人入座，倒上热水沏好茶。真正忙碌的时候就开始了。查看客人的菜单，然后准备上菜。凉菜先上，摆放好转到主人的位置，报菜名。凉热相间，颜色搭配，荤素叉开。上菜也是一件很有技术的活。这些在刚去的时候手忙脚乱的活，在二月底的时候已经变得格外得心应手，以前端不起来放了七碗汤的托盘，已经轻而易举的用一只手拖好，再用另一只手分发。每一道菜的名字，鱼类剔骨的手法，倒酒的方式……每一项都手到擒来。

曾去酒店实习过很短的时间。也同样是服务员。倒酒倒水清理骨碟微笑问好一样的工作，员工也同样面色冷淡。不得不说酒店的环境比酒楼好的多，员工餐的水平、分工合作的快捷、机器设备都会好一些。总体来看员工做的时间不短，但服务质量有时还赶不上酒楼。从这些日子的实习得来的经验来看，我认为工作环境的确是一个可以提高员工满意度的方面。员工的满意程度也影响了服务质量。服务质量也是酒店或是酒楼饭店生存发展的一个至关重要的条件。首先，酒店的员工饭菜比较好。荤素搭配，不仅有汤还有水果。酒楼饭店就差些。其次，洗碗、传菜等均有专职人员。酒楼虽也有专职，却会在忙时有人事变动。这样势必会造成混乱或影响效率。但单纯的分工，并不能完全达到高标准的工作效率。

一个人完成了自己的任务就很难互帮互助，一人拖延就影响整体。而酒楼的员工由于经常做一些分外的事，也会在熟练地时候坐到高标准。这就在于管理者的水平。

除此之外，酒楼的员工都很亲切。在主管的带领下，大家互帮互助亲如一家。心里感觉上会有很大提升，弥补了环境带来的落差。临海渔村是这样，春节的时候，大家一起包饺子办晚会，场面混乱条理不清，看起来就像是一家人在联欢。但是每个人都没有提前离开温馨的很，就是家在附近的实习生我，也依旧没有走。这种愉快的氛围是很难找寻的。所以，在这种氛围工作下，是很容易产生工作激情的。的确，洪亮的欢迎光临声回荡的午间与傍晚，笑的开心的面孔都是让客人下次再来的一种吸引力。

可是，由于大家在一起熟悉、自然亲如一家。才会让管理有些困难，说不能说，罚不能罚。最后很难管理。造成一些问题。举个例子，有个老员工，和客人吵起来了。因为一个红酒杯，客人说是她弄破的，她则说客人弄破的。结果争吵起来。客人不依不饶。杯子破了员工是要赔偿的，一个杯子也用不了多少钱，没有必要的争吵。结果，客人被劝走了。服务员也仍然工作着，没受到任何处罚。我不是说责任出在谁身上，我只是想说，主管和员工们关系都很好，出了问题就像保护自己家人一样忽视了原则。这样势必对企业的发展产生影响。

除了这些比较外，还有一些其他的观察。企业的定位，同样的客人在酒店里要求就会高一些，在酒楼饭店里就会自动降低。可能完全依赖于心理作用吧。认为酒店就高级一些，昂贵一些。哪怕价格都是一样的，饭菜味道相差无几。

下面我想说餐饮企业最主要的一点：厨师。厨师可谓是一家餐厅的支柱，有的时候厨师变动会严重影响到一家餐厅的经营好坏。有的时候却不会有什么影响。我一直认为，一家餐厅装潢、服务质量、价格都是次要的。只有菜品的绝美味道

才是抢占商机的主角。哪怕价格贵一些都不会太影响到客源。很多餐厅都有自己的味道，特有的菜品。那是吸引顾客的主要。但有很多厨师会跳槽，转到其他的餐厅。命脉走了，餐厅有如何经营？想来想去，最终想到了管理。现在人们的口味似乎处在了疲惫期，很难感觉什么格外好吃。那么如果是快餐，出餐的速度，邻近的地理位置，干净便捷的服务成为了主要选择条件。如果是其他方面，精美的装潢，服务人员的状态等又成为了主要吸引原因。美食美酒固然重要，美器也必不可少。那就看管理者怎么发挥员工个人魅力，餐厅独特装潢，餐具的精美多样，菜品的别出心裁了。这些就看灵感迸发和扎实的基础与充分的经验，对各种客人的了解。这些都是需要长期实践和细致观察才能收获的。

还有一些，比如说由洗杯子发现的流水线的弊端是在管理学还没学的时候自己发现的。还有就是除了做了一些调查了解外，在实习酒楼认识的朋友们也是我在这期间收获的一笔莫大的财富。第一次摆台，第一次叠口布花，第一次鞠躬说欢迎光临。每一天的进步都离不开他们的指点。

最后我想说，三百六十行，行行出状元。（实习报告）职业真的没有高低贵贱之分，工资的多少并不能代表很多。我看到，有的员工精明的双眼，及时的填茶倒水，专注的神情不亚于工作在精细算数上的人。我看到，有的员工一张二十人的桌子，摆台只需十分钟。摆简台顺着二十个盘子能间距一丝不差。那时我都佩服得五体投地。一个人的价值不再他干的是什么工作，尽心尽力在自己的职业方向上做到最好就会让人敬佩。

学习酒店管理，除了在学校学一些专业知识外，更加需要多去实习。熟悉各个部门的运作。自主发现问题并找到解决办法，接触各种各样的人，了解不同客人的需要。这些是学校学不到的，也是更为重要的。这次实习在二月底的时候终于完全结束了，虽然没有在家里过年，一个假期也天天早出晚归，但是学到的知识是很受用的，也不枉一个假期都在实习。

这么久的实习，比在学校学习累很多。这也是一种历练，磨练了意志，锻炼了待人接物与人相处的本领。不虚此行，不枉此假。感触颇多，自己了解的更加深刻一些。越发感觉到了实习的重要性和必要性。以后的假期中，还是要多去实习才能学到更多，发现更深。

进入大学的第一个学期就激起了我要在寒假假期参加社会实践的决心，其实自己老早就有这种想法了，我想依靠自己的双手和大脑来赚取自己所需的生活费，当然更多的是想通过亲身体验社会实践让我自己更进一步了解和认知这个社会，以前总是在爸妈的庇护下长大，不知外界社会如何现实。我也希望自己能在这次实践中增长见识，更为重要的是想检验一下自己是否能够融入这个社会的大家庭，并想通过社会实践，找出自己在社会中存在的差距。

临近放寒假的时候，我们班开完班会，要求我们利用寒假投身到社会中去，目的是要我们现在开始积累社会经验。假期社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸也是推进素质教育进程的重要手段，可以有助于大学生接触社会，了解社会。同时实践也是大学生学习知识锻炼才干的有效途径，更是大学生回报社会的一种良好形式。放假回到家里，我跟爸妈商量了学校下达的假期任务，他们都很支持学校的决定，并且也十分支持此次活动，也赞同我在假期中去社会实践的这一作法，我也觉得这真的是一次自我锻炼的好机会，也希望在此次活动中提高超出知识以外的社会生活实践能力。

在寒假期间，我在xx市步行街一家小型餐馆实习，自己也感到很幸运。也因为这是我第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，因此心情很忐忑但也很开心。我明白自己要开始与以往完全不一样的生活：每天在规定的时间内上班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。比如：有一次在客人需要添饭时呼叫服务员，当时店子客人比较多，我情急之下把添饭喊成了“要饭”，当时客人就生气了，回了一句“我吃饭不要饭”这令我很尴尬，也让我明白了在社

会的一言一行都得小心谨慎。在餐馆内我也感受到了与在学校不一样的生活人情味，初到社会工作的我有太多的不懂，期间老板与一些老员工给我提供了许多帮助，教我如何记住菜名，记住价格，如何察言观色让客人感到满意等等。

我一直认为在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的 ability。千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少，几乎没用上自己所学的专业知识。我担任的是服务员一职，工作是为客人点菜，刚开始好做得不完善，幸好有店里阿姨的指导，他们工作得顺心顺手，很是羡慕，经过一番努力，慢慢的，我的工作也有起色了，并且得到了大家的认可。“做什么事情都要有条理，认真做，细心做”这是我刚进店时老板告诉我的，识到我的肩上开始扛着责任，凡事得谨慎小心。休息的时候，我也主动找我们的领导和同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我知道你是大学生常有志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，“不积小流无以成江海；不积跬步无以致千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一直很虚心地请都领班还对我说，我看一个人怎么样并不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人做事是否勤快踏实。他还说，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？”确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。一个人在他的学生时代最重要的是学习书本，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用假期时间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为

了增长见识。

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。

综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店明园新都大酒店名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于年，是一家九星级的饭店由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？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言辛苦！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！

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。

(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。

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。

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，因为他自己的签名确认单，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。

作为一个宾馆的 酒店前台接待我们每日的工作包括了：

(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否过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

(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。

(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。

#### 4

(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。

(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。

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。

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入收银，一入登记推销，另一入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流程和责任分工。
- 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，虽然我们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，这句话真的真的太感人了。

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！

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！

：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，只要我们有自己的梦想！

想要在这个社会立足应该学会些什么，在大学里应该做好什么样的准备，才能让这个社会接纳你，当然我还可以靠自己的力量挣足一个月的生活费.想到这些我于7月14日去了市区找工作，因为大一还没有学到关于土木工程上的知识，所以去建筑公司应聘工作的想法只能是昙花一现了.想想自己将来是搞工程管理的，又或者是做房产经理人等等，肯定是要和很多人打交道的，怎么样能让自己在众人面前交谈自如，和别人很好的沟通，这些应该是我现在就应该锻炼的，于是我打算去超市，快餐店，专卖店试试.最终我在xx酒楼找到了份做服务生的工作。

xx日早晨我早早的来到xx酒楼，不一会儿，领班来了，我领完工作服，领班让一位老手带着我，她姓薛，我就跟着小薛姐姐了，来到一个陌生的地方确实有点怯怯的，小薛姐姐说，

不用紧张，慢慢就熟悉了，我点了点头。我发现酒楼里真的好忙，一大清早大家就已经忙活开了，我也跟着大伙一起忙，一个配菜的师傅问我是哪里来的，为什么要来打工……大家好像都挺好奇的，都向我投来好奇的眼光，我笑了笑说：勤工俭学呀！夸赞的声音都向我传来，搞的我都有点不好意思了，时间过的很快，不一会儿，饭点的时间到了，客人陆续进来了，我跟着小薛姐姐，我们来到一个包间，她教我泡茶，然后是摆餐具，该上菜了，我看着小薛姐姐有点忙，于是我想帮她，我端菜递给她，谁知我俩都没端住拖菜的底盘，冷菜全掉地上了，在一旁打牌的客人像是被吓到了一样，我们也吓愣住了，我无助的望着小薛姐姐，她早已满脸通红了，我赶忙起身向客人道歉，客人很和气，有一位先生说：没关系，你别和领班说，要是问起来就说是我们打翻的，没事儿，不急，慢慢来啊……。听了这些话，提到嗓子眼的心总算放下了。我走出包间整个人又傻了，领班那儿，我该怎么交代呢？我犯的错误会不会影响酒店的声誉呢？说曹操，曹操到。领班走过来问我发生什么事了，我老老实实地告诉了她，她没有严厉地批评我，只是再三嘱咐我要小心，千万不能和客人起冲突。原以为会被解雇，现在总算松了口气，不过我也不敢再“嚣张”了。此后我不管做什么都很慢，我得悠着点。可奇怪的是，每当领班看见我端比较烫的菜时，她都会很慌张的跑过来接过我手中的菜交给老手上菜，我在自己心里想着，其实领班对我上次犯的错还是有点后忌的，唉……。看来我在领班的心中还是……。唉……。中午午休的时候，我去冷盘间歇息，一位老厨师对我说：以后上菜要小心，有的菜你打碎了，到这儿来补，有时候也会没有菜的。我听取着大家的教导，感觉大家对我的失职没有尖锐的指责和排斥，我觉得自己已经慢慢融入这个整体了。至于我什么时候可以消除领班的顾忌，还得看自己的表现了，在这之后的工作中，我时刻记住，凡事要稳，不急慢慢来。慢慢的领班开始放手让我自己上菜了，心想自己一定要加油！

当我从厨师手中接过一盘盘美味的菜肴时，自个儿的心里甭提有多开心了，说实话自己亲手把一盘又一盘可口的菜端到

客人的面前，真的是一件很骄傲，很幸福的事儿，骄傲是因为觉着这菜好像是自己烧出来的一样，幸福是因为自己虽然吃不到，可也大饱眼福了！可是麻烦有时也会眷顾一下你的，有一次我去上菜，客人问我这道菜叫什么，我顿时傻了眼，不好意思的笑了笑，回到厨房我力马向厨师请教，在上下一道菜的时候，我顺便说出了上道菜的名字，那个客人没好气儿的说：现在想起来啦！哗然……。从那次以后我知道了菜不仅要注意色香味，还得报出它的名儿。不然这道菜就不能算完整。付出总是有一点回报的，有一次我在给一个包间上菜的时候，那里的客人可热情了！每当我报完一道菜名的时候，有一位客人总是笑盈盈地夸赞说：恩—好菜，好—好—。从那里走出来真的很开心，那位客人走的时候还在领班面前夸奖了我一番，那一天虽然很累，但是打心底里的开心让我忘却了辛苦和疲劳。

根据教学计划的安排□xx年x月x日至xx年x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，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！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

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。

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。

### 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x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。

## 3，最后的态度消极，低调工作

1，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。

2, 创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3, 健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平. 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。

的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的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，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。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。e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。

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。

## 大学生服务员实践心得篇四

为了响应学校的号召，在今年寒假期间，我进行了人生第一次最有意义的社会实践——做客房服务员。本来我是个农民之子，家里农活多得绝不会有离家打工的机会的；但今年却不同，今年我已经是大学生了，学校的社会实践终于为我提供了这方面的机会。我非常珍惜这样的机会，经过慎重选择，便决定去宾馆做客房服务员。

我应当感到庆幸，在进行社会实践时所打的第一份工就找对了职业，为着千百万宾客服务的平凡职业！因为就在这种平凡的职业中我领悟到了许许多多有益的东西，这些有益的东西

对现在的我作用之大，以致于现在的我在之前二十天里吃尽了苦头也毫无怨言。在这里，我觉得很有必要先将之前这段打工的经历简要地作一番叙述。

由于只有区区四人，要在短短十三天内将五层楼三十五间客房兼廊道和楼梯的卫生搞完，工作量是巨大的，但我坚持下来了，尽管每当晚上感到手脚疼痛时心里有点抱怨。我对自己说，一个大学生连搞卫生这样的事都害怕做，耻辱啊！身为农民之子连搞卫生这样的事都做不好，惭愧啊！一定不要害怕搞卫生，这是锻炼自己毅力的方法。如此这样，心里的那点抱怨便消失了。然后，过年休息两天便到了\_\_月\_\_日，这一日是我难以忘记的一日。或许之前十三天的工作量吓坏了其中两个客房服务员，又或许在两天的休息中这两个客房服务员绷紧的神经彻底放松开去收不回来了，但不论怎样，有一件事确是可以肯定的，那就是这两位客房服务员突然辞职不干了。这样问题就来了：他们先前的工作现在留给谁做呢？只能留给我们剩下的两个员工做。

早上清洁客人退去的房间，铺好床，抹干净桌子、杯具，换好新的浴巾、面巾、牙刷、洗发液等等必需的日常用品，等这一切都搞完了便拖地，如此一间客房搞完了便接着搞下一间，一直搞到下午吃饭。下午吃完饭后便又继续干相同的活儿，没有半点作息时间，当这些活儿都干完了就开始将五层楼所有客人用过的床单被套浴巾等用电梯搬运到一个指定的地方分开等待接收人员带去干洗，连这些也都干完了，回看天色，已是傍晚，下班时间过去很久了。

不得不说，这一天特别的累，腰又酸，背又痛，于是抱怨之心再次萌发。但我还是潜意识地鼓励自己，要将客人退去的三十三间客房的卫生及时清洁好，这对我们两个员工来说无疑是一项巨大的挑战，但我们最终挑战成功了！这难道不应该自豪吗？既然这份工是自己慎重选择的，就决不可轻易放弃，一定要熬过去，人总得要对自己做出的选择负责，何怨之有？如此这般，心中的抱怨再次消失。而自\_\_月\_\_日始，我的工

作量慢慢降低了，一方面是因为宾馆里被客人订的客房逐渐减少了，另一方面是因为宾馆先后招聘到了五位员工；但相应的活还得干，直干到\_\_月\_\_日结束。

我这段打工的经历在那些打了无数趟工的人的眼里看来，可能毫无意义，但对体验过这段打工的经历的本人看来却是意义重大，因为这样的经历我才经历第一次，它让我初步认识到了一个很现实的社会，进而改变了我先前在脑海里凭空构思出的千百个与打工有关的天真看法，进而确立了我最初的就业观。我从这段打工的经历中领悟到了许多有益的东西，现在主要地把它们归纳为以下三点：

第一，做事要有忍耐。忍耐对一个人来说是极其重要的，一人做事，其成败与否，在很大程度上是由忍耐决定的，谁越不受蛊惑，学会忍耐，谁就越有成功的希望。如果当时我缺乏忍耐，吃不了苦头，干着干着便辞职了，那我的社会实践活动就要以失败而收场了，这可不是我愿意看到的。我的忍耐帮助了我。我反复叮嘱我自己，以后做什么事情一定要有忍耐，能忍者，才能成大事。

第二，不懂的要敢问别人。铺床单，入被套，这两项技艺是很讲究学问的，我在未做客房服务员之前根本就不懂，现在做客房服务员了，不懂咋办？只能去问经理。问一遍做不会，我便问第二遍；问第二遍还是做不会，我便问第三遍，就这样反复问了六七遍，我终于把这套学问最基本的东西学到手了，而经理并未因我反复问她而感到厌烦，因为我是很虚心向她请教的。所以，现在我有充分的理由相信，学任何一门东西，只要有心学，不懂就问，虚心请教，就必定能把它学好，说什么学不好，其实那是自己为自己没用心学找的最笨拙的借口。

第三，要以乐观的态度对待一切事情。做客房服务员时，我为自己打工超过规定的工作时间(经常超出一个半小时)抱怨过，为自己干太多劳活(一个人打两个甚至三个人的工)抱怨

过，但最终我还是用乐观之心去取代抱怨之心，以乐观的态度去面对这一切，鼓励自己，相信自己。在生活中有很多事情是我们无法改变的，既然那样我们何不用乐观的态度对待、处理它们呢？老是心怀抱怨，黯然伤神，这对我们来说又有什么益处呢？徒增烦耳。我觉得，以后学习抑或办什么事情都要怀乐观的态度，这样，纵使学不好或者办失败了，但至少精神上也是胜利的。

以上归纳这三点在未做客房服务员前并不是不听过，不知道，相反，听得很多，知道得很多，但却从来没有比做客房服务员后那样深刻、切身地领悟过。“实践是检验真理的标准。”以前我把这看作是一句枯燥乏味的空话，现在经过了这样一次社会实践，我却觉得这话越嚼越有滋味了。总的来说，通过这一次社会实践，我检验了自己的能力，学到了很多终生受益的东西，同时，我也发现自身存在诸多不足，如老是抱怨、不够坚忍之类，需要在日后慢慢改正过来。我觉得，这样的机会以后确实应该多些，因为只有这样，才能为我们以后的就业求职积累更丰富的经验！

## 大学生服务员实践心得篇五

随着个人的素质不断提高，报告不再是罕见的东西，我们在写报告的时候要避免篇幅过长。那么你真正懂得怎么写好报告吗？以下是小编整理的宾馆服务员大学生暑假实习报告，欢迎大家分享。

时间过的很快，转眼间已是大学的第二个假期了，时间较长，俗话说要想充实自己的大学生生活，必须在学习的同时积极参加社会活动。这样不仅可以增加自己的社会经验挣点钱而且还可以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。就我个人而言这也可以提高我的人际交往能力，所以我决定利用暑假这个好机会好好实践，体验一下真正的社会生活，因此我来到我家附近的一家

宾馆打工。

本以为在这里打工是一件很容易的事情，可没想到这家宾馆本来就缺服务员，加上我才三个人，所以一开始老板也没有给我划分具体的工作，而是让我们三个把所有的活全包了，这样的‘命令’下达之后，我有点闷了，这是要把我们当机器人用啊！不过我想既然来了就不妨试试，我可不能就这样打退堂鼓了。可这不试不知道，一试吓一跳。第一天就是忙忙碌碌的一天，早上五点多就有人退房，我赶快爬起来清点房间的物品，看有无短缺或损坏，然后转述给前台。接着就开始打扫卫生，还没等打扫完卫生，就又是接二连三的退房，三层楼我就这么来回的上下跑。好不容易到了晚上，我想这下可以休息了吧，可是就是有那么些讨厌的人半夜三更出去，回来时还不带房卡，所以我又得爬起来给他们开门。还有让我没想到的是我在清点物品时漏掉了两样，领班说得自己买回来补上。我心想怎么会是这样啊！刚来钱还没有挣到反而被罚了，心里很是不情愿，可是事实就摆在我的面前，在工作中他们说一就是一，说二就是二，当时领班严肃的表情吓得我说不出来话，脸都通红，他们告诉我：“在工作中时容不得半点马虎的，在开始讲的很清楚，出现其他的事个人负责。”我也没办法狡辩，这确实也是由于我的不认真造成的，没办法，我只好把漏掉的那两样补上了。哎！我想这是第一次做着工作了，也算是买个教训吧！可是我的心里久久不能平静，总以为这些错不应该发生在我身上，可是又有太多的可是，从这件事中我深深体会到想干好一项工作很难，即使一件小事。心中总有一种想法不愿意从事简单繁琐的工作，可是“一屋不扫何以扫天下”的道理，我们都懂，我想万事开头难吗？在接下来的工作中我会认真。

八月七号那天下午，来了两位客人说是他们订的房间没有热水，没办法我们给换了一间。他们又说这件房里的电视没有台，硬要再换房间。虽然这是我第一次打工，但是顾客至上的道理我还是懂的，所以我给他们换了另一间房。没想到他们推开门还没有进去就说里面的气味太难闻，可房间已被定

完，没有房间可以换了。他们就开始指责我们的服务态度。刚开始我还是很耐心的向他们解释。没想到他们变本加厉，又开始骂了许多难听的话。他们简直就是鸡蛋里挑骨头，从心找茬。我再也压不住火，忍不住跟他们吵起来了，没想到那人的话实在难听，不仅没向我道歉，而且还说我。我实在是咽不下这口气，一会儿经理过来了，把事情解决了，可是我没有办法逃脱责任，经理说我是一个新来的临时工要学会怎样和顾客交流，在发生此类状况是应该怎么做。可是我要学的还有很多，刚来没有几天就发生了这么多的事情，我实在无法在待下去了，我仿佛是来找气生的，想辞退不干了，可是有又想如果这样就半途而废了，什么也学不到，况且这不是真正的走上了工作岗位。自己需要学的还很多，其实社会就是这么复杂，形形色色的人，各种各样的事情都有，为了了解更多，增加自己的人生阅历，我选择了坚持，一直做到八月二十号。一个月的打工体验让我懂得了很多，心中也有了万分的欣喜和快乐，真是一份耕耘一份收获，不经历风雨怎能见彩虹。虽然只是短短的三十天，可是就在这30天里我认识了宾馆的很多工人员，结识了社会上形形色色的人，学会了要以礼待人，要以温和的态度与人交流，用心服务每一位顾客。现在自己还是一名大学生，都说大学是半个社会，可是我认为截然不同，社会上的人不会像老师那样给我们讲解，他们的言辞很锋利，直戳到我们的心里。但是为了挣钱我们只有忍耐了。一个月天结束了。我拿到了九百多元的工资，钱是不多可是我还是很满足，因为我学到了书本上没有的知识，增加了我的个人阅历。

一个月的暑期实践过得很快，自己慢慢地开始习惯了这种生活和这项工作，犯的错误也越来越少了，老板也夸奖我适应性很强，工作能力也错，以后要是暑期还想实践就到我这来。那时离开时还真有点舍不得呢。一个月的辛苦也是有回报的，拿到我的工资时，真的很欣慰，但是并不是因为有钱可以领，也不是终于结束了打工的苦日子，而是自己的付出有了结果和回报，自己的实践也有了收获，回想一下自己真的觉得很值，自己在这个月里学的东西是用多少钱也买不到的。在工

作结束后，我做了如下的总结：

1、要善于沟通：碰到那些脾气比较坏的人，要真正学会和他们沟通，不能和他们吵，要心平气和的和他们解释他们所不明白的问题，每当看到他们最后都想通的时候，我心里真的很有成就当然和老板也要好好的沟通，不能总是把一些工作上的事憋在心里，有时自己在工作上有有什么问题要经常和老板沟通沟通，并及时的解决，这样工作才会有动力，才不会想不干了。

2、要有耐心和热情：在工作的时候要经常微笑，这样会让感觉感觉很舒心，心情自然就会好起来，当顾客有什么问题，要耐心解释，热心的帮助顾客解决问题。这样也有助于我们工作的顺利，可以省很多功夫和时间，整个宾馆也可以运行就可以更好。

3、要勤劳：有时候一些细微的东西可以让老板更赏识你，也比较容易受提拔，比如我很空闲的时候就打扫打扫办公室，整理整理文件，帮帮老板的忙。老板就夸奖过我勤劳，有付出就真的有回报的。