

最新服务员实习报告(优质10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。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。

服务员实习报告篇一

漫长的生活是一组乐曲，而最温馨感人的经历是其中最精彩的乐章。由于某种经历而获得的独特魅力是任何任何人无法夺取的财富，幸福不仅是已经取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的每一粒珍珠，每一颗都应是闪光的。震撼心灵的那些往昔经历，象洁白的雪，美丽的雨离去后让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在了我们身上。开阔了心灵的视野。是的犹如这次实习，当时看来无所谓的事情，返回酒店后讲给同事们听，不愉快的事情都发挥掉了，留下的是一些难忘的回忆和感人的往事。

酒店领导决定派我们第一批人员到北京实习，当时我们听候都很愉悦，因为我们对外界，对北京充满着幻想和渴望，外面的`世界很精彩，我们都想走出去看一看学一学北京的管理方式与酒店文化。所以我们都愉悦的踏上了去北京的征程。一路下来六个多小时到达北京，然后分五个队分别到了五个酒店。

我被分到了绿色度假村，我们队中有11人。7个女的4个男的，到了以后第二天就上岗了，我们全体被分到了餐饮部，餐饮这段时间是繁忙季节，这里有中餐厅，槐花苑，湘香苑，8个包间，以及议会，实习的目的是为了更好的了解餐饮的业务知识，提高餐饮的实践能力，以便自己更好的熟悉了解酒店这个行业，为以后进入这个行业做一个良好的开端，为以后

的人生道路做好准备工作，使自己的下一步走的更顺利，也是为自己的生活增加色彩。

从坐上度假村的班车一个半小时后到达度假村，首先映入眼帘的是方圆三千亩的森林，两千亩的水域和五百亩得黄金沙滩。这里俗称是天然的绿色氧吧，度假村就坐落在其中，一潭湖水在酒店的西侧，潮白河围绕其身，放眼望去就是一块世外桃源，环境非常之优美，空气特别新鲜，我惊叹北京竟还有如此佳境。

实习感受：刚来到这里有些不适应就感觉很有压力，也经常上火生病，但工作确实如前人所谈——辛苦，酒店没有给员工培训就匆匆上岗了，没有给员工制定岗位职责和工作描述，使我们一上岗根本莫不着头绪，只知道这是一个年开业的四星级度假村，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下达任务，准备随时听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说分工并不是很明确，只要哪里有需要我们就到哪里去。员工代表着整个餐厅的形象，这是餐厅很重要的一个方面，员工的制服不但是员工更加精神从而提高工作效率。同时员工制服更体现出一种企业文化。没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，餐厅的员工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，再劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句在普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工自己还是最了解大家的心情，因为他们能站在员工自己的角度上看问题。

来北京实习的日子就这样结束了，在这些日子里我确实学到了不少东西，除了学到了餐厅中服务程序的技巧，还能够锻炼自己的耐心，但是服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同时也具有同样的意识，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现，作为一个合格的服务员是应该做到

的。

服务员实习报告篇二

实习让我们学到在书本中学不到的东西，更加的充实了我们自己，下面请看精选餐饮服务人员实习报告。

一、前言

根据教学计划的安排，3月7日至11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，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。

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。

五、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

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对待和对待(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。

六、实习心得

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。

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。

服务员实习报告篇三

我于20**年7月14日——20**年10月31日到广州市凤凰城酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的

疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

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，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，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。面对这样的情况，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最好的服务的意思。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。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。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。但通过这接近四个月的锻炼，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）实习想法和建议

1、想法：本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。

如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在凤凰城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议：对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

服务员实习报告篇四

漫长的生活是一组乐曲，而最温馨感人的经历是其中最精彩的乐章。由于某种经历而获得的独特魅力是任何任何人无法夺取的财富，幸福不仅是已经取得的成果，也是奋斗的过程。正如项链上的每一粒珍珠，每一颗都应闪光的。震撼心灵的那些往昔经历，象洁白的雪，美丽的雨离去后让人久久不

舍，其实他们并没有离去，他们留在了我们身上。开阔了心灵的视野。是的犹如这次实习，当时看来无所谓的事情，返回酒店后讲给同事们听，不愉快的事情都发挥掉了，留下的是一些难忘的回忆和感人的往事。

酒店领导决定派我们第一批人员到北京实习，当时我们听候都很愉悦，因为我们对外界，对北京充满着幻想和渴望，外面的世界很精彩，我们都想走出去看一看学一学北京的管理方式与酒店文化。所以我們都很愉悦的踏上了去北京的征程。一路下来六个多小时到达北京，然后分五个队分别到了五个酒店。

我被分到了绿色度假村，我们队中有11人。7个女的4个男的，到了以后第二天就上岗了，我们全体被分到了餐饮部，餐饮这段时间是繁忙季节，这里有中餐厅，槐花苑，湘香苑，8个包间，以及议会，实习的目的是为了更好的了解餐饮的业务知识，提高餐饮的实践能力，以便自己更好的熟悉了解酒店这个行业，为以后进入这个行业做一个良好的开端，为以后的人生道路做好准备工作，使自己的下一步走的更顺利，也是为自己的生活增加色彩。

从坐上度假村的班车一个半小时后到达度假村，首先映入眼帘的是方圆三千亩的森林，两千亩的水域和五百亩得黄金沙滩。这里俗称是天然的绿色氧吧，度假村就坐落在其中，一潭湖水在酒店的西侧，潮白河围绕其身，放眼望去就是一块世外桃源，环境非常之优美，空气特别新鲜，我惊叹北京竟还有如此佳境。

实习感受：刚来到这里有些不适应就感觉很有压力，也经常上火生病，但工作确实如前人所说——辛苦，酒店没有给员工培训就匆匆上岗了，没有给员工制定岗位职责和工作描述，使我们一上岗根本莫不着头绪，只知道这是一个年开业的四星级度假村，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下达任

务，准备随时听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说分工并不是很明确，只要哪里有需要我们就到哪里去。

员工代表着整个餐厅的形象，这是餐厅很重要的一个方面，员工的制服不但是员工更加精神从而提高工作效率。同时员工制服更体现出一个企业的一种内在文化。没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，餐厅的员工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，再劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句在普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工自己还是最了解大家的心情，因为他们能站在员工自己的角度上看问题。

来北京实习的日子就这样结束了，在这些日子里我确实学到了不少东西，除了学到了餐厅中服务程序的技巧，还能够锻炼自己的耐心，但是服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同时也具有同样的意识，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现，作为一个合格的服务员是应该做到的。

以上是我实习的感受和想法，作为一种感受，他可能有很多主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此希望领导在做出决策前，除了站在酒店利益考虑的前提也同时能多为员工考虑，只有这样才能得到更多员工的支持，最后感谢度假村能提供这样的实习机会，感谢领导的帮助希望度假村越来越好。

服务员实习报告篇五

五一劳动节前三天，我很荣幸的得到了在xx金牌服务公司实习的机会。作为一名实习员工，在这几天我学到了很多，公司里的同事们都很热情，每个人的脸上都洋溢着温暖的微笑。

记得经理面试的时候和我们说，公司的每个人对待新人的态度是不一样的，遇到问题的时候，有的人可能不愿意告诉你，所以这时候就需要你自己适应，能适应，就能生存下去；xx也这样告诉我。但这几天下来，觉得还不错，带我的工程师对我都非常好，教会我很多东西，包括技术层面上的一些小技巧。比如说：螺丝的选择，开始的时候一定要分类摆放，如果选择不好就会把笔记本钻坏；返厂的主板一定要仔细的检查，卡托、卡子之类的小件一定不能跟着返回去了；xx如果查出来就会得到处罚；检机的时候，可能会需要更换测试，换上的东西一定不能忘了换下来。还有就是一些工作中需要注意的问题，要细心、多学、多问、多练。

第一天主要是在外设区看看工程师维修打印机。虽然说在学校工作的时候总会用到打印机、复印机，但是还真的没有接触过拆开的打印机。看着工程师一台一台的排查故障、换件，起初觉得很新鲜，但时间长的时候会有麻木的感觉。工程师对我说，有些东西看着很简单，其实是需要足够的细心，恒心才能不出错误的完成任务。总之就是需要静下来专心持续做事情，想到的细节一定要落实到行动中去，不能疏漏每个小环节。

第二天，我被xx安排到笔记本维修区实习，刚过去的时候，确实吓了一跳，整个一面墙上都是笔记本，每名工程师都有很大的工作量，看着一台台本子被拆开，重新换上新的主板后再被装上，想象如果是自己修好的应该会有有一种成就感吧。既然自己选择的工作就一定会认真的`对待。下午的时候我们几个新人在一起培训了关于商业道德准则的知识，感觉一天过的很快。这一天是自己收获最大的一天，和工程师们学习了如何填写一些送修的单子，返件的本，有时候感觉并不是很复杂，但也是有很对学问在里面的，只要注意观察，就会总结出许多技巧。

三天的实习转眼就过去了，但我好像还停留在二楼那个桌子前，好像还在看着工程师们一台一台在修理本子，有意犹未尽

尽的感觉。很想快速的能够融入到这个集体中，与大家一起分享喜怒哀乐。也了解这份工作需要的是一种细心、耐心和吃苦耐劳的精神。我相信在学校的学习和工作，已经让我具备了这样的精神，加上本人自信的性格和良好的道德品质，一定可以完成好工作中的各种任务。

您好[]xx金牌服务xxx[]这是这三天在公司最常听见的一句话。我也想象着我说这句话的样子。我是一名新人，遇到问题的时候，我会虚心的向大家请教，快速的适应工作环境，迅速的成长起来。热忱对待客户、正直、信任和尊重、团队精神、成就和贡献、有益的创新、速度和灵活，以上几点xx的价值观我会努力的做到。总之，就是会努力、认真的工作，回报公司对我的信任。

服务员实习报告篇六

虽然我们只在酒店进行为期几个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的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；二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理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；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。

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。

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：

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。

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。

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。

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。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

服务员实习报告篇七

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。

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，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。

翰庭酒店，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。我就是有这样一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，每一天都在[1]酋长，四川大学xxxx学院，学号:201214144xxxx□任课老师:邓宗豪、课序号:41、本人的联系电话:183xxxx5834和电子邮箱122479xxx@□

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。

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，这无疑又是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大，这更能磨练我的意志，我想，我的潜力还是有待激发的。

时间总是会过的很快，我结束了我的打工时代。临走的时候，当我拿着真正的属于自己的钱的时候，那种心情，我会永远记得。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，当这一天真的到来时，却会感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

(1) . 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。

(2) . 实习建议

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。

服务员实习报告篇八

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，我确实确实的去体会了，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！而一句恶言恶语则会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！

服务员实习报告篇九

我利用假期做了一份实习，这份实习是在一家酒店做服务员。虽然实习时间不是很长，但是经历已经足够让人印象深刻了。在这次实习中，我也总结了一句话，如果你想体验不一样的人生，那就请你做服务员。这是我的一句话，这次实习也是我最深的体会。

假期不长，所以我的实习时间很有限。和人事沟通后，她答应给我一个月的实习机会，所以我也很珍惜这个机会。一是可以赚一点生活费，二是可以亲身体验。但是我的工资只能算正式员工的90%，本来不同意，但是觉得工作时间不长，给酒店带来了一些麻烦，就接受了。但是当我真正进入工作时，我意识到这是一份艰难的工作。

实习的第一天，我们先进行了两个小时的培训。培训结束后，我们没有马上进入实习，而是跟着老员工学习。这段时间的学习让我对这份工作有了更深入的了解。作为一个服务员，他每天都很忙，有时候很忙，很迷茫。这是一个老员工告诉我的。我希望我能为这份工作做好准备。

后来真的感觉到了什么是进入工作后的“忙”。那段时间酒店生意很好，各种宴请都做了。有一次生日聚会，从早忙到晚，身体好像被拉走了，很辛苦。当时很郁闷，工资不高，工作很累。我有些想放弃的冲动。但当我冷静下来，发现这份工作给了我很多，不仅告诉我什么是坚持，还告诉我如何应对各种突发情况，这些都是我在学习中没有遇到的。

人的精力往往是有限的，人的热情也是有限的。在这次实习中，我觉得一个人要想把工作做好，必须付出自己的精力。有一次因为太累了，差点不小心撞到盘子。幸运的是，有个阿姨给我收到了，这让我很震惊，我意识到我们做事一定不能马虎。当众打乱盘会给我们酒店带来很大的不良影响，绝对不能犯。所以这次实习给我带来了很大的改变。我渐渐变得淡定从容。虽然平时有点累，但也很充实，很满足。

服务员实习报告篇十

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家餐馆——一定福楼实习。在一个多月的时间里，我深深体会到了服务的辛苦，也学到了做酒店服务的一些要领。我也好像成熟了很多，懂得珍惜，懂得耐心包容，懂得生活，懂得理解困难。餐厅里很多人一

眼就能看出我还是在校学生。有人说我从脸就能看出来，是因为社会阅历不够，才会表现出一点不成熟。

我在酒店的工作很复杂，上午9：30到下午2：30，下午4：30到晚上10：00，这期间有些订单，整理一下，帮忙厨房。虽然花了很长时间，但我并没有因为自己的热情和青春而懈怠。因为我觉得是一种激励，去了解生活，去感受生活，去接触社会，去了解未来。在学校，也许会有人告诉我们做什么，怎么做。然而事实并非如此。一切都是自己做的，努力了，一份工作的效率就会被不同的人评价。在学校，对于成绩不是很好的我来说，只有一种学习的氛围，我努力的去争取更好的成绩。在这里，每个人都努力工作，以获得更好的报酬。其实这也是一种学习，学会看就是去做事情，去适应变化。

刚开始我一个人服役的时候很紧张。有时候我不敢看客人的眼睛。上菜时很少按要求报菜名，几乎都是默默服务。后来，我渐渐熟悉了一切，服役的时候也变得更加勇敢。我可以回答客人在用餐过程中遇到的问题，当同事忙的时候，我可以抽出时间帮忙。事实上，当我看到客人在他们的服务区吃饭时，我可以很容易地应付他们。真的是一件幸福的事。在服务过程中，人们接触到各种各样的客人，在工作中受到客人的表扬，因客人服务不够而受到领班的批评。

通过练习锻炼我在任何环境下的耐力和毅力！丰富自己的思想，加深对社会的了解；了解社会服务市场的现状，为自己将来进入社会做好准备。熟悉酒店服务环境和服务模式，为以后的全面发展打下良好的基础。通过自己的亲身经历和前辈的现场指导，希望能学到很多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我综合能力的.一种训练。在整个练习过程中，充分调动自己的主观能动性，认真观察练习，提高自己的实践能力。通过和前任交流，接触不同类型的人，提高自己的社交能力。学习一定的管理能力，俗话说“知人善用为王”。学会处理好人与人之间的关系，尤其是与同事之间的关系！

只有处理好关系，才能让自己适应不同的环境，才能得到很多人的帮助。

目前，酒店业发展越来越快，酒店管理越来越受到重视。说到酒店管理，我们很容易想到服务质量。酒店服务员是与顾客直接接触的重要环节，服务员的服务水平往往是很多顾客选择酒店的重要筛子。以下是我今年夏天在酒店服务方面的经验总结：

(一)、质量

作为一名服务员，你应该具备一些基本的素质，比如真诚、诚实、体贴、耐心等。我认为你也应该小心谨慎地观察顾客的言行。不会交流的人有不同的行动举止，从中你可以得出不同的性格偏好。即使是下单，也会有不同的喜好，这是获得客户好评的关键因素。

(2)、效率

做任何事情都要讲究效率，效率对做事的效果影响很大，服务工作也不例外。服务的效率直接关系到业务的质量。高效率意味着时间成本和资金成本得到充分发挥，从而增加企业效益。对于服务员来说，他应该准确地记住客户的需求，以良好的质量和数量按时满足客户的需求。在这个过程中，各种变化是无法避免的，比如客户故意刁难，两者之间的一致导致服务工作的复杂。

(3)、技能

服务要注意流程顺序清晰，服务顺畅，无论倒茶还是上菜都要规范动作。我们不能忘记“热情服务”的理念。有些员工一开始很注意，但后来开始放松。因此，服务质量对酒店的经营质量有着深远的影响，因此有必要严格控制。一方面，服务员的技能在正式录用前要经过培训，考试合格后才允许

工作；另一方面，服务工作的质量要在工作过程中不断提高，不能一成不变，要根据客户的要求而改变。

作为一名服务型员工，我认为学习工作的目的不是通过业务考试，而是获取知识和工作技能。换句话说，在工作中学习是为了适应社会的需要，是为了保证以后的工作能够完成，通过学习为社会做贡献。但是，走出象牙塔和步入社会的差距很大。以社会实习为缓冲，是我的福气。通过实习，了解到工作的实际需要，从而使学习的目的更加明确，结果也相应更好。