

# 酒店餐饮实习总结

## 酒店餐饮实习总结精选 15 篇

### 酒店餐饮实习总结 1

#### 一、实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生；在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常，酒店餐饮服务实习报告及心得体会。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品；最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务：随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等；留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是 xx 元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临！”，然后以最

快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

## 二、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；当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道；当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑。。。。。。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，更明白了学好外语的重要性。

#### 2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业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，餐饮业更加如此，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，寻求其他解决方法。

### （二）实习体会

### 1、餐饮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。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、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，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮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

餐饮业的服务质量是餐饮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。

### 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，所有的客人来到店内都会对餐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。客人在品尝一道菜式，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。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。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，主管温和的微笑，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。

## 酒店餐饮实习总结 2

XX有限公司占地面积近 100 平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳 300 人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，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；第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；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。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。

### 二、实习过程

XX 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 时工作制，一个月休息 4 天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上 4 小时和晚上 4 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，但每个月都会有个中提成，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。

### 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。**XX** 饮食有限公司是一所全国连锁店，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。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。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。

3、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。

4、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 XX 酒店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。

#### 四、总结

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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

#### 酒店餐饮实习总结 3

20xx 年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们 x 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 xx 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 xx 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。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，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；第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；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 xx 宾馆是一所成立于 xx 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 xx 宾馆最大的也是最主要的餐厅，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。

### 二、实习过程

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 and 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。

### 三、心得看法

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 xx 宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

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。xx 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，但是实际情况是当地话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用当地话的员工大有人在，毕竟 xx 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。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。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。

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。

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 xx 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。

#### 四、总结

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。

#### 酒店餐饮实习总结 4

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了

饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验

山东凯瑞酒店管理咨询有限公司是一家全国连锁的多元化的知名企业，现公司下属六个品牌，分别为：高第街 56 号餐厅、鲁西南老牌坊特色餐厅、城南往事特色餐厅、凯瑞丽商务酒店、白云穗港酒店装饰工程有限公司、行动营销策划公司，并在全国有多家加盟、合作酒店。公司注重员工培训，并为员工提供系统的带薪培训。包括入职培训，岗位技能培训、岗位理论知识培训、执行力培训、影响力培训以及管理能力培训等，公司将为每一位员工的学习提供便利条件，并鼓励员工自我学习，完善自我，发展自我。

#### 实习岗位与内容

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生；在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品；最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务：随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等；留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是XX元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临！”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整座椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

## 5

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

### 实习单位

沈阳黎明国际酒店是由沈阳黎明航空发动机集团投资兴建，并委托香港天伦国际酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近沈阳故宫和中街商业中心，位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅——四季厅、荟萃东西美食的太阳阁西餐厅和专营鲍鱼、鱼翅等名贵珍品的鱼翅捞饭餐厅、B座主营澳门豆捞的景泰厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的阳光康乐中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五星级品质的服务。另外沈

间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程：我在酒店 B 座的景泰中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员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，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是 8 小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录，

适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

### 实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

- (1) 酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- (2) 酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- (3) 酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- (4) 酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- (5) 酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- (6) 酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- (7) 参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的

准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(8) 熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；沽清的品种。

中餐的服务程序：

1、从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2、酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3、酱料的搭配

在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

4、珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

## 、服务细节

如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需征得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料。

## 6、布巾的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长见识，开阔了视野。

## 四、看法和总结：

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

### 1、对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意

财富。

## 2、服务技能增强

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

## 3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识

在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主

要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

## 五、实习的体会：

### 1、从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

### 2、微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

### 3、员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

### 六、总结

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，在两个月的工作中，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，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

### 酒店餐饮实习总结 6

暑假伊始，我踏上了新的征程，准备一个人工作，为了补贴生活，减轻家庭负担，提升社会阅历，锻炼能力，让自己在未来的社会生活中变得更优秀。

现在跑了三五天，去了一家商务酒店上班，练了一把，受了磨练，

发了财。这个暑假也很充实。实习期间做过服务员和顾问。在实习之前，我对这份工作并没有太多的关注。我以为一切都很简单。真正开始后，我发现做一个好服务员也是一个很深刻的课题。

马厩上班的第一天，我话不多，不知道怎么和客人沟通，也没什么话和同事说。也学会了简单的铺桌布。我以为铺了就没事了，但是商务酒店有很多标准要规范，连站姿都有商务标准。夏天很热，那里有空调，工作环境和食物都挺好的。一开始觉得有点上流生活，但是酒店的人事管理很有问题。好几次气得想退出，但还是坚持下来，认真做事。事实证明，如果你坚持下去，你的生活会更加充实。原来自力更生是挑战和乐趣的结合。

在工作中，我学到了很多：当老板在工作中总是责怪下属的时候，那是必然的。责备也要用恰当的方式去做，不仅要和下属打成一片，还要维护自己的尊严。虽然是这样，但也给了我一个保护你价值的教训。它让我明白，当我被别人批评或听别人的意见时，我必须冷静，只有这样，我才能表明你在真诚地听他说话。虽然被批评很难受，但是要明确你是真的接受他们的批评。因为只有这样，我们才能从失败中吸取教训，为未来的成功铺平道路。我想学会从跌倒的地方爬起来，这是我应该做的。

也从工作中学到了人际交往能力和人际交往能力。在人对人的有效性上，我意识到同事真的没有知心朋友，大家在利益面前都会为自己做。人往往比较执着，对待同事比较机智，无论做什么都要有主动性和积极性，对成功有信心，学会和身边的人沟通，关心别人，支持别人。工作日有喜怒哀乐，有苦有泪。也许这就是工作生活的全部。我不知道有多少劳动人民有过这样的感受，但总的来说，这份工作生活是我人生中走向社会的重要一步，值得铭记。即使哭过一次，现在也没什么大不了的。现在想想，暑假打工收获不少。我所学到的关于人生的东西，是我的学校所不能理解的，可以算是我的一等财富！虽然暑假只有 40 天，但我经历了工作的艰辛，锻炼了意志，积累了一些社会和工作经验。更重要的是，我遇到了客人雷生，一路上都是他陪着我，所以我坚持下来了。雷生是我的老师。他是个好人。

作为一个大学生，只要能负担得起，就要抓住一切机会，正确衡量自己，发挥自己的长处，让自己早日步入社会，走上正轨。在这最后一个暑假里，我学会了理论联系实际的重要性，收获了很多，极大地启发了我以后的生活和学习。

谢谢，你给了我一个起点，会促使我走向社会，慢慢成熟。现在心里觉得成熟了，也许在进步。

我已经做好了心理准备，就是实习的时候一定很累，要吃很多在学校吃不到的苦，但是既然能从高中开始在 deus ex 好好学习，上大学，那实习的苦是什么？

我期待着实习的结束，不是因为我怕吃苦累，而是因为我期待着回到学校见到我的老师和同学，告诉他们我难忘的实习经历。今天，我终于可以安静地坐下来，讲述我的酸甜苦辣。

这可能是我对李经理的第一印象。第三天，我们安排工作。我有幸与女同性恋者分享客房服务来打扫房间。老实说，我并没有看不起清洁工作。我很沮丧。为什么 xx 有 x200 多人的房间服务员只有我和我们班另一个男生？Xx 还有很多工作，我会做其他的。我要求李经理换工作，但我已经六天没换了。这时和我在一起的男生已经走了，我是客房服务唯一的男生。这一天，几个学生不得不离开。李经理不高兴了。他给我打电话问我是怎么成为负责人的。我很生气。如果他们想离开，我能做什么？最后我说：我做不到。我将在中午离开。说完我就走了。

虽然结束了 6 天的 xx 生活，但并没有结束。我刚走没给导演打电话，就有人告诉我 xxx 带着一大群人从 xx 逃出来了，导演也这么说。我听了很郁闷。别人怎么说我我不在乎，但我不希望孟老师这么想。我做的是错的。我逃离了 xx，但我不能做任何事情把他们带走。我很生气。我跑了，但是 xx 的工作不适合我。我回家了，我停止了实习。我给姐姐打电话，差点哭了。后来姐姐安慰我说：“帅哥，你不能走。回家就没法跟孟老师解释清楚了。那他会更生气。你坚持他不会怪你。后来开始找工作，没那么好找。我去餐馆，去酒吧，等等。认识了几个学长学姐，在她们的帮助下，我找到了另一份适合我的工作按摩美

容中心。

刚来店里的时候，老板很客气的接待了我。他说他的条件：工资600，不定时，收银。当时我想都没想就同意了，因为一进满是俄罗斯人的房间，我实习最重要的目的之一就是和俄罗斯人交流。第二天开始工作。刚来的时候还是个陌生人。另外，我心情不好。总有人问我为什么从大庆出来？你给孟老师解释清楚了吗？我每天一句话都不说。我只是工作。完成工作后，我帮他们打扫房间，洗他们的大白大褂。晚上下班，喝完啤酒就出去睡觉。刚放学9天，我就瘦了7斤。第三天，我决定再次回家。我真的受不了这样的心理压力。真的受不了。我的孟老师来看我的时候，我真的很想在他老人家面前哭，但是我没有。我反抗是因为我知道他不想看到我这么脆弱。我们聊了一会，他让我好好努力，别想那么多。他没有生我的气。我当时突然轻松了很多。从此我慢慢冷静下来，开始了正式的实习生活。

老板对我的工作态度很满意，很放心。有时候他出门就把整个店都给我，我也不辜负他。从工作开始到结束，我的账户没有出错。我有时候开玩笑说我是中国神（会计，我的工作相当于会计）。店里的按摩师和美容师都对我很好，我尽力帮他们，教他们学俄语，他们听不懂。他们也没有忘记我，请我吃饭，教我按摩。没事的时候坐在按摩室和美容室和俄罗斯人聊天，或者和他们一起学按摩（现在不能专业的说按摩，但也能起到舒服的作用）。短短几天，我发现自己的听力和表达都有了很大的进步，俄罗斯人的整体素质很高。我从和他们的交谈中学到了很多。俄罗斯人很友好，每个来我们店的人最后都成了我的朋友。我们店地理位置好，在天津工人疗养院对面，靠近友谊宾馆和金山宾馆，所以生意挺好的。后来认识了很多和我同龄的俄罗斯大学生。每天晚上下班后，他们都来找我。我们一起吃饭，喝啤酒，跳舞，聊天。我还邀请他们吃中国菜，教他们说中文。虽然我不能理解很多东西，但我们可以用英语。如果有些东西我真的看不懂，我会查字典。

工作快结束的时候，妈妈打电话叫我和妹妹回家，说二爷爷得了胃癌，妹妹那几天忙得走不开。我没有告诉我妹妹我18号回家，我回

家的时候我们店很忙。我真的很想多帮老板几天，没办法只好回家了。我走的前一天晚上，我们去吃饭送我。当时我很感动。我了解了东北人的现实和热情（我们店里的会员都是哈尔滨人），我永远不会忘记和我一起实习的他们。当我回到家时，我的祖父在床上起不来。开学前我和爷爷在一起呆了 5 天。我不得不回学校，因为有很多事情等着我去做。第二天我回学校的时候二爷爷去世了。这时，我整个暑假的实习生活告一段落。

这个暑期实习带给我的不仅仅是一种社会体验，更是人生的一笔财富。更可喜的是，在实习期间，我还认识了一些好朋友，包括俄罗斯朋友，他们给了我很多帮助。俗话说得好，纸上谈兵总是肤浅的。不把理论运用到实践中，就学不深。但是，我深深体会到了自己经验的不足，也体会到了所学的浅薄。我相信这次实习会对我以后的学习和工作有所帮助。感谢这段时间所有帮助过我，关心过我的人！

在这个暑期实习中我学到了很多，首先是怎么说话。刚开始在酒店没说好，得罪了领导。这不是明哲保身的办法。我要做的就是处理好和周围人的关系，这是值得学习的。

我也学会了犯错并改正是好事，这是我成长过程中的一大财富。我不怕犯错，但我怕以后在学习的路上不知道困难，知道困难后不改作风。我想学会用脑子，时刻做自己。

我相信我在以后的学习和生活中会做得更好！

## 酒店餐饮实习总结 7

实习单位：xx 桂林宾馆

实习时间：xx 年 7 月 19 日至 xx 年 8 月 20 日

实习内容：餐饮部中餐厅服务员

xx 年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们 05 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。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，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。

第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。

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。

### 二、实习过程

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。

### 三、心得看法

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：

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。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。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。

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。

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。

#### 四、总结

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/228042130072007006>