

学生服务员实习报告

学生服务员实习报告 1

暑假的社会实践时候我盼望已久的事情了，在我刚上大学的时候，我就计划着合适才能到社会上实习呢，不过这个愿望不会等太久，很快就快实现了，我已经迫不及待了。

我已经做好的心理准备了，那就是实习的时候一定是很累的，要吃很多在学校吃不到的苦，但是我既然能从高中那样艰苦的学习中杀出重围，考上大学，那在实习中的苦又算得了什么呢。

盼啊盼，终于盼来了结束我的实习生活的时候，不是因为我怕苦怕累，而是盼着回到学校见我的老师，见我的同学，盼着向他们述说我那刻骨铭心的实习经历，而今天我终于可以一个人静静的坐下来诉说我的那些酸甜苦辣的经历了。

炎炎夏日烈日当头，而____依然是那么凉爽，正是因为有这样的环境，激起了我要在暑假参加社会实践的决心。我要看看我是否有能力依靠自己的双手与大脑维持自己的生存，同时，也想通过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，更为重要的是检验一下自己所学的专业能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那天终于来了，我的社会实践活动是我们系主任孟老师为我安排的，我们一同 20 多人来到了“__宾馆”从此我的实习工作就拉开了序幕。接待我们是一位很和蔼的李姐，她为我们安排好了一切后就离开了，我们也收拾了一下就休息了。第二天我第一次见了另一位李经理，他见了我第一句问我：“你们俩班谁学习最好？”我一下不知道该怎么回答，如果让我说，毕竟是两个班我说了谁其余的同学会怎么说我，谁知道他这么问一定会关系到我们明天的安排工作，如果我不说经理一定会说我的不是，后来没办法了就说：“我们来__的都是俩个班最好的。”他不满意，还是要我指出是谁，我就在我们班挑了个学了三年的同学和另一个班的第一名。

这也许也就是我给李经理的第一印象——不好。第三天我们安排工作，我“有幸”和女同志们分在客房服务打扫客房，说实在的我并没有看不起打扫卫生的工作，我是比较郁闷，为什么__200 多人的客房服务生就我和我们班另一个男生？__还有好多工作，我还会干其他的，我找李经理，要求给我换工作，但是我一直干了六天也没有给我换，这时和我一块的那个男生已走了，客房服务就我一个男生了，这天又有几个同学要走，李经理不高兴了，把我叫去指着问我是怎么当负责人的，我很生气，他们要走，我能有什么办法。最后我说：“我当不了，我中午就走。”说完我就走了。

虽然我结束了我6天的__生活，但其实并没有结束。我刚走还没来的及给主任打电话，就有人告诉我：“他们说__带一大帮人从__逃了，主任也是这么说的。”我一听非常郁闷。别人怎么说我我不管，但是我不想让孟老师这么认为，我做的是不对，我是从__逃了，但我不可能做出带他们一起逃这样对不起他的事。我很是气愤，我逃走只是__的工作不适合我。“我回家了，我不实习了，”我给姐姐打电话，说的我都快哭了，后来姐姐安慰我说：“帅，你不能走，你要是回了家向孟老师就更解释不清了，那时他会更生气的，你坚持下来他是不会怪你的。”后来我就开始找工作，工作不是那么好找，我去了餐厅，看了酒吧等，我认识几个大二的学姐学姐，在他们的帮助下我找到了适合我另一份工作——按摩美容中心。

我的工作态度，老板很满意，也很放心，有时他有事出去就把整个店交给我，我也不辜负他，从我开始工作到最后结束，我帐上没有出一次错，我还有时开玩笑的说我是“中国小神会（会计，我干的工作就相当与会计）”店里的不论是按摩师还是美容师都对我很好，我也尽量帮他们，教他们学俄语，他们听不懂我也尽量帮他们弄明白，他们忙的时候帮他们换水，换床单，洗毛巾等。他们也同样没有忘了我，请我吃饭，教我按摩。在没事干的时候我就坐到按摩室和美容室和俄罗斯人聊天，要不就和他们学习按摩（我现在按摩谈不上专业，但也能起到舒服的作用）短短的几天我发现我的听力，表达都有了很大的进步，并且俄罗斯人整体的素质高，跟他们聊我学到了不少，俄罗斯人特别友好，凡是来过我们店的最后都成了我的朋友。我们店地理位置好，对面是天津工人疗养院，靠近友谊与金山两大宾馆，所以生意挺好，后来我认识了好多和我年纪相仿的俄罗斯大学生，每天晚上我下班后他们就来找我，我们一起吃饭喝啤酒，一起跳舞，一起聊天，我也请他们吃中国餐，教他们说中国话。虽然我有好多都听不懂，但我们可以用英语，有的实在听不懂我就。

在我工作快结束时，我妈妈打电话让我和我姐回家，说我二爷爷得了胃癌，我姐那几天特别忙走不开，我没有告诉我姐在18号我回家了，回家时我们店里也忙，我实在是好想再帮我的老板几天，没办法，我必须的回家一趟。在我要走的前一天晚上我们店里一块去吃了顿饭为我送行，当时我特别感动，东北人的实在、热情我算

领教过了（我们店里所有成员都是哈尔滨人），我永远不会忘了和我一起度过我的实习生活的他们。回到家我爷爷已经躺在床上起不来了，我陪了爷爷5天就开学了，我不得不返校，因为还有好多事等着我办。当我回学校的第二天我二爷爷就去逝了。这时我的整个暑期实习生活也算是告以段落了。

这次的暑期实习带给我的不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一笔财富。更可喜的是我在实习期间还结识了一些好朋友包括俄罗斯朋友，他们给予我不少的帮助。俗语说：纸上得来终觉浅。没有把理论用于实践是学得不深刻的。而我已深刻的体会到我经验的不足了，并且也认识到了我所学的浅薄，相信这次实习对我日后的学习和工作有所帮助。感谢在这期间所有帮助过我和关心过我的人！这次暑假实习我学到了很多，首先就是如何说话，刚开始的时候在宾馆我做的不好就是不会说话，得罪了领导，这不是明哲保身的方法，我要做的还是要处理好和周围人之间的关系的，这是很值得我学习的地方。

我还学到了知错就改是很好的，这是我成长中的巨大财富，做错了并不怕，怕的就是以后学习路上不知道困难，知道困难后也不改的愣头青作风，我要学会动脑子，时刻做好自己。

我相信我在以后的学习生活中会做的更好的！学生服务员实习报告 2

炎炎烈日当头，正是因为有这样的环境，正激起了我要在暑假参加社会实习的决心。我要看看我能否在恶劣的环境中有能力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想通过亲身体验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。

付出辛苦的劳动，收获一份珍贵的经历，得到一种在书本上学不到的知识。通过这次在烧烤店里的实习活动，我深刻体会到赚钱的`不易。每天从早9点到半夜12点有时会更晚，只要客人不走就不能下班，中午也没有时间休息，真的好累啊！刚去的前两天我都有放弃的念头，但是我想就这样放弃了实在不甘心，我告诉自己一定要坚持、一定要撑住，不能半途而废。慢慢的适应了那的生活和工作。

刚去的前几天我在前台干服务员，客人来了先给客人拿菜单，客人点好单后再给客人报一遍他所点的东西，以免出现错误。然后找串拿到后厨叫给师傅，烤好后师傅会按铃以作提示。服务员在前台听到后会很快到后厨取烤好的东西给客人端上，并告诉客人：您的某某东西好了，请慢用，有什么事您支声就好了！有时候店里的客人多了，就会出现错误，比如说客人后加的东西没有加单，跑单等等，老板就会毫不客气的训斥你。有时候也并非服务员的错误，服务员告诉站吧台的经理加单，经理却忘了而后出现脱单现象，那么无论说什么都是服务员的错。老板说什么都要听，对错都不重要了听就好了。我学会了忍耐，学会了多干活少说话。

人在矮檐下不的不低头啊！没有必要为了一时心快和老板起争执啊！应有大肚能容天下事的气量，心有多大就能干多大的事。用明亮的眼去看世界，它真的好美丽。用心去体会，你会得到意想不到的感觉！生活其实很真很美很真实啊！有多少人没有工作，有多

少人天天为了一家的生计而奔波。有多少小孩没有书读，有多少人背井离乡寻找生活源泉啊！和他们相比我是幸福的，我是快乐的。我有书读，我有家里帮我，给我钱花，不知道忧愁为何物

的我现在知道挣钱是多么的不易。我是那么的不知足啊！总想什么都靠别人来帮我，现在我知道了谁也不能一辈子都帮你，伴在你左右的只有空气，只有自己才可以让自己依靠啊！

在店里干了不几天后厨的厨师因有病要走，但是没有找到新的人来干，她就提出让我进后厨学徒先顶几天。老板没有办法就同意了，我学了一天多师傅就走了。在一天多的时间我学会了客人常点的一些抢拌菜、土豆泥、鸡蛋糕、疙瘩汤等等。就这样我在后厨顶了几天的，新来了师傅我就不做了。但是老板叫我在后厨打下手，我同意了，其实我并不想在后面干，后厨的温度在 37、38 度左右，还很闷，只要排风打开就老大噪音了。但是我没有选择的权利啊！我在后面要帮烧烤师傅杀鸽子和鹌鹑，刚开始我真的好害怕，活生生的鸽子就在一瞬间就没有了生命，在二十分钟左右就成为了人口中的美味了。心中很不忍啊但是没有办法，世间有很多的不舍啊！但是没有部分不去失去，有些东西是没有选择的余地的。

每天都要洗碗刷筷子，手天天都在水里泡着，手都肿了。满手都是伤，心里也很痛。但是我不会说放弃，我不允许我自己放弃，人就该有耐力。每天要给大家做伙食饭，还要打下手，真的好累好累。我在这次实习中学到了很多很多。和我一起打工的还有几个农村小孩，他们都不念书了出来打工，家里很困难，没有办法啊。他们真的好可怜，但是真的没有其他的选择了，不是吗？学生服务员实习报告 3

在学校的安排下，我到了__宾馆开始我的服务员实习生活。在同事和领导的帮助下，我很快便适应了新的工作和生活环境。随着时间的推移，我也渐渐熟悉了业务。当然这其中也遇到过困难，但大多能顺利解决。以下是我的实习报告。

一、实习内容

虽然在客房部非常辛苦，但每次看到客人满意的离去，我就觉得自己付出的劳动有了回报。记得有一次，原本两个人当班的中班临时由我一个人负责。开始我有点慌，不但因为那是一天三班中最忙的一班，也因为那是我第一次独自一人当班。我不停地告诫自己：要冷静，不会有事的。就这样我很快进入了角色，有条不紊地进行着我的工作。

原以为这一天就这样平安地度过了，可是一位外国客人突然说要退房，我愣了一下，我是第一次接受退房，生怕自己会做错什么。于是我先回忆了一下退房程序，然后开始收回钥匙、通知各部门退房，核算帐单，与电脑核对，给客人结帐，等候查房通知，确认没有问题后放人。虽说只是简单地几个程序，操作起来也挺复杂的。

就拿核算帐单来说，虽然现在微机管理饭店，有一套财务软件能帮我算帐单，但按规定，为了防止电脑系统在操作中有什么差错，还必须手工将所有原始帐单核算一遍。如果客人住了几个月，那账单就跟小山似的。好不容易结好了帐，送走了客人。太棒了！平安无事。我那颗悬着的心终于放下了，心里真有说不出的高兴。

一个房间总算整理好了，竟用去了一个多小时。虽然用的时间是别人的两倍多，但我还是挺高兴的，因为我独立整理了一套房间。当然，后来我只用半个小时便能整理好一间。

__宾馆评上三星级后，我们的工作量也越来越大了，领班查房也越来越严格了。因为每当一个员工整理好房间后，领班随后就会去检查房间整理的情况，把一些整理得不干净的地方写在纸上，让员工返工。如果返工还不干净，第二天被抽样检查查到，就要开过失单。我就被领班开过一次过失单并罚款。以后，我整理房间就更为仔细了。

二、实习收获

在__宾馆实习日子里，我的生活是有味道的，所以现在回想起来，特别怀念，要不没有这些味道，我想我的实习就这样的过去了，但不是，那种种的味道还深深的记住我的脑海里，叫人无法忘记，这些都是我的人生中很难得的一次经验，人生经验都是在人我们的人生中不断的积累的，在实习中我所收获到的不止是我的知识，更重要的是我的精神也有了进一步的提高，就让我来分享一下我的种种事情吧！

朋友，是人生一样很重要的东西，在__宾馆里我就认识了很多朋友，他们在我的实习生活中教导了我很多的知识，教我如何做好服务，虽然他们有的年纪跟我差不多，但是他们所经历的事情就比我多，见的东西就比我要广，在他们身上，我可以发掘到很多我没有接触到的种种，这就是乐趣，要在生活中发掘，这样的人生才有意义，不然我想人生就没有什么趣味可谈了。

三、实习总结

在学校里，特别是上了大学以后，我就好久没有尝过辛苦的滋味了，大学的生活跟中专相比，真的差得远，但在__宾馆实习的日子里，我又试到了这种味道了，有时候要上 10 个多小时的班，一直站着，到了周末，客人多的时候又忙的不了，有时候还会出现逃单现象，这个时候真的会郁闷，一天辛苦赚下来的钱都不够赔。

这些日子太累了，整天都要做着重复的事情，太苦闷的事情，使人的生产工作积极性都是没有的，所以人是感觉特别的累，即使如此，我也咬着牙坚持下来了，看着领到的工资，虽然不多，但是我的辛勤所得，心理上的苦早就没有了，有时候上的累了，会觉得很辛苦，但因为自己全年已经在__宾馆上过班，也有了基础，跟其他新手比起来这已经不算是什么了，很好的一次锻炼机会啊，我想在以后的找工作过程中，这么累的都过去了，以后还怕什么呢？

总之，经过了这次在__宾馆实习以后，我的'各种各样的能力都有一个新的提高，让我明白了要客观的看待世界，只有在实践中不

断提升自己的各个水平，才能成材，在刚开始的时候，有同事问我为什么以前在__宾馆做过了，知道其中的苦还来，那时候的我真的有点后悔，但是现在的我，可以大声的对他们说，我觉得这个地方锻炼了我。

对我这个整天都不出家门的人来说，我还认识了来自五湖四海的人，听他们讲他们的故事，对比自己的现在，你说我还有什么不满足呢？我不认真读书真的是对不起自己啊，也真正懂得惟有读书才能改变自己的人生，改变现状，其中一个员工经常对我说，她很后悔自己当时如果好好的读书，现在的环境就不同样了，所以，看得多，听得多了，领会的也就多了，我在这次实习中也是一样的啊，看到的，听到的，感觉之深，我想也只有我自己明白，对我以后的人生当然有益啊！学生服务员实习报告 4

今年，我来到了__酒店进行实习。__酒店位于汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。因南方客人很多，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

一、实习内容及过程

1、实习地点的选取：

实习地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍

本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有过几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；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目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二(实战练习)：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，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，产生归属感

酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

阶段三(工作娴熟期)：工作娴熟期通过前面几个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事挑刺，在争辩中分享劳动的快乐。

小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

阶段四(重用期)：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事(如修电灯等)，大部分时间都在外奔波，出没于商场、网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象，这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

二、实习主要收获和体会

1、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；明白了学好外语的重要性。

(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。

2、实习体会

(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。学生服务员实习报告 5

大三假期，对于即将迈入大四的我，为了在毕业后能真正走入社会，了解社会，适应社会，并且能够能够在生活和工作中处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住的我开始了实习。__酒店是位于当地的一处酒店，我是应聘包间服务生，这对本来性格有些内向的我就是个不小的挑战，但我有信心可以做得好。

一、实习内容

第一天，我到达酒店，由主管派了师傅领我登记，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。并且教导我之后的的基本工作情况和该如何展开。我是普通包间服务生，其他的还有大堂服务生，以及VIP服务生。交完押金，我领取了工作服。换好衣服，我的实习就开始了。整整一天我都在看，看我的师傅如何迎接客人，如何询问客人，如何上菜，换盘，推荐等等，自己什么忙也帮不上，心里很不高兴，但是师傅和其他服务生都让我不要着急先不要插手。就这样，第一天在我的惶惶不安中过去了，我也不知道自己记了多少。晚上我跟师傅回的宿舍，领了铺盖，我们住的是地下室，有些潮湿，第一晚，我没睡好觉。

第二天，我收拾好心情，开始仔细观察起来，吃过早餐后，要开例会，大堂经理先检查各服务生的仪容仪表，指甲长短等，然后，又指出昨天工作中的失误，要求大家改正，还有通知大家一些酒店的变化，还有介绍了我这个新员工，然后大家就解散了。包间主管给我们包间服务生分派了任务，有扫地的，领取桌布和餐巾布的，检查牙签和自动取水机摆放桌面的，以及叠餐巾布的和冰毛巾的。准备工作有条不紊的进行着。我负责扫地，原本打开房间门觉得很干净，不可能有脏东西，意思了一下就离开了去下一间了，但是被主管叫住了，她给我指出藏在长桌布下、碗橱下以及花地毯上的食物残渣，并告诉我干活要仔细。我虚心答应着，原来觉得这地扫的是多此一举，现在看是我自己不够仔细。这就是我的第一课。

忙完自己事情，我就看到另外两个服务生在叠餐巾布了，她们手脚麻利的把餐巾布叠成船形，还有另外的形状。我想学就去找到我师父，请她教我。

第一次我被拒绝了，她说这先不急，我们先去站位。其实就是站在电梯出口，当客人来时，我们要微笑说欢迎光临，由包间服务生或是电梯中的迎宾将其带入已定包间。包间名使用的词牌名，有十人间，十四人间，开始觉得复杂，但第三天我就能分清了，因为站位的时候一直在记忆，真可谓是功夫不负有心人。站位也不是件轻松的事，站个十分钟还可以，再长点，天天坐着学习的我就有些歪歪斜斜了，主管同我们一样站着还在监督者偷懒都不行，只好咬了牙忍者，我们这一代，甜吃得苦也能吃得。大概是从十点半就站到了十一点半吧，大家又都去忙了，我的师傅没空管我，我就一直在站位。最后终在主管的一句话下解放了。然后又是看，老实说，站在一边什么忙也帮不上，还总被人说让路，特别让人委屈，本就不活泼的我更闷了，但想起自己下的决心，我依然在自己学习。

流程大体上先是客人进去时灯和空调打开，询问有几位客人，需不需要撤座，推荐茶点，引客人去大堂点菜，然后服务员去领菜单。接下来是上菜，客人座位有主位副位的区别，上菜也能上的人眼花缭乱，我先是这样想的，到了后来我也可以这样做时，真的很欣慰。客人吃饭时，师傅总能在合适时提出合理的建议，并得到客人的认可。席间她也会在客人间倒酒添茶，她的落落大方让我佩服的不得了。再接着，是主食、米饭，各种面条，最后是果盘。等到客人走后要打扫出来才能休息。各个包间卫生都是自己先清理，换桌布、餐巾布，洗碗碟、筷子、勺子等，这我会干，虽然速度比不上别人，但我才刚去，这一点无可厚非，我不着急。不要洗得送到洗衣房并登记，不忙的时候师父就让我感谢力所能及的事，又对我讲她的经验。我用心记忆并表示感谢。晚上大致也类似。

接下来的日子，我渐渐熟悉上手，自己有时也会看个包间，打过几个杯子和筷架，总是要去问我师父、主管、还有其他前辈，给过寿的客人送长寿面、说吉祥话。也会向客人提建议，茶酒烟都认识的多了些。出过糗，犯过错，也被奖励过，跟大家也越来越熟悉。中间的过程当然是不容易的，每天累的躺下就睡，但是很充实，我也变得爱说话了，同学都说我变化挺大的。甚至到最后我还当起了新来者的老师。

我很喜欢__酒店，很重要的一点是它的管理。

首先是例会，它并不仅仅是空口白话，我有笔记本，大家也有，我们时刻保持着学习的热情，记录着经理的要求，我们在服务客人时遇到的问题等等。在例会上还可以听到我们的同伴是奖是罚，还可以表演才艺。我还记得那首经理唱的少年壮志不言愁，明明是很老的歌，他唱的却很有味道。每次的例会都让我觉得我们是个大家庭。

其次是每月一次的检查，开始我以为检查完就没事了，结果第二天所有职工开会，在投影仪上每放一张照片，经理会问这里有没有什么问题，然后让人回答，连保洁阿姨都会被问到，我什么也看不出来，但是还是有人能看出来的，而且我也发现，这种能找到问题的员工就干活快、很少出问题、经理们都喜欢这样的员工。

二、实习结果

1、通过这次实践锻炼了我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力！丰富了自己的思想，更加深自己对社会的认识，让我切身了解到了社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好了准备。

2、熟悉了酒店服务环境，服务模式，丰富了自己的经历。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；酒店实践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；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，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。

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，我看着那些服务生的工作很简单，但真的做起来的时候，不懂技巧，就会感觉很累，而且很不适应。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。

同时，这次实习也引起了我的思考，自己这样的大学生在成人的世界里是什么样的，我们真的做好准备踏入这个社会了吗？自以为满腔热血，满腹经纶，就能干出一番伟绩的我们，应该收起那副为我独尊的架子，宏图之志，我们应该有，但我们更应该看清自己的实力，认清社会的现实，有的放矢。不然我们会摔的很重很痛，痛到我们连面对自己的勇气都没有，这次实践，虽然没能和我的专业直接接洽，但是通过这次实践我知道，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩。

三、实践总结或体会

对于酒店的服务，服务员是直接对客人提供面对面的服务，为了满足顾客不同的需求，就要求我们要有很强的应变能力，我们每天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实践之中，做到了理论和实践的结合。

在服务中，我们也应该遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常保持良好的精神状态，并且热情和蔼地面对顾客们，我想，不仅仅是面对顾客，在生活中，我们应该对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在面对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实践是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就一定会收获。

在实习中可以学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实践是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识的一切奉献给祖国和人民。走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，能力的有限。任何理论知识只有与实践密切结合，才能真正发挥它的价值。在实践中我们才能真正的知道自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。学生服务员

实习报告 6

一、前言

.....

计划的安排，__年__月__日至__年__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_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俗，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

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

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。

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/346242144010011034>