

# 关于服务实习报告范文汇编7篇

在人们素养不断提高的今天，报告的使用频率呈上升趋势，报告具有成文事后性的特点。你所见过的报告是什么样的呢？下面是小编整理的服务实习报告7篇，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

## 服务实习报告 篇1

实习单位：xx

实习地点：xx

实习部门：餐饮部大堂吧

实习岗位：服务员

### 1、 实习的基本概况

(1) 时间：20xx. 6. 7-----20xx. 6. 1

(2) 单位介绍

南京大饭店位于北京最繁华的王府井商业中心，客人可享饭店优越的地理位置所带来的快捷便利：标志性的天安门广场一路之隔；王府井步行街信步即至.....距地铁站口步行5分钟，距火车站车程5分钟，距首都机场车程30分钟。

南京大饭店由南京商务酒店的典范企业——南京晶丽酒店全面管理，秉承晶丽酒店十余年坚持的“精致、典雅、温馨”的服务理念，为各地的客人提供最优质的服务。

南京大饭店共有各类豪华客房103套，均配有中央空调、卫星电视、国际直播电话及高速互联网专线接入。餐厅包括大堂吧、自助零点餐厅和22间各种风格的豪华宴会厅。具有大型的多功能厅和各类中小型会议厅，可承接各种类型的会议。饭店还设有商务中心票务中心、美容美发厅，为客人提供更全方位服务。

南京大饭店餐饮由南京餐饮界的金字招牌，且于XX年10月荣获全国十大餐饮品牌的大惠企业旗下——晶丽酒店“南京精菜馆”全面经营，以“南京精菜馆”厨师长挂牌主理。菜系秉承淮扬之精华，选料严格、讲究火工、浓醇兼备、烦简共存，十余年来坚持创新研发，招牌菜式深受喜爱，历经岁月锤炼，口碑传诵。

## 2、实习的内容、过程

在餐饮部的大堂吧，刚开始先是在传菜组传菜，目的主要是对酒店的菜肴有一个具体的了解，通过传菜，既能清楚地知道酒店都有哪些菜以及以实物的形式知道每个菜的名字，这样可以记得更深刻；因为传菜每天都要在厨房呆着，所以又能清楚每道菜的配料，以便以后对客服务中当客人问起的时候可以马上清楚地告诉客人。例如，在传菜过程中，可以在厨房看到配菜师傅的配菜过程，以及菜的烧制时间等，在后来，当我在包间对客服务时，每当客人催菜时，你可以告诉客人菜的烧制时间，让客人不要着急，免除客人的投诉。

同时在传菜的这段日子里，因为我们酒店是南方酒店，也让我对地方菜有了更深刻的了解，以及菜的来历及文化有了更深刻的了解。例如，我刚进饭店的时候是一个领班带我，在饭店有一道六合头道菜，刚开始的时

候不知道为什么会叫这个名字就问领班，领班说这是一道南京地方菜，南京有一个地方叫六合，每到重要日子，餐桌上的第一道菜就是它，所以叫六合头道菜。

后来进了包间，直接对客服务，在包间里服务要周到，操作程序要规范，摆台时要注意台形，餐巾花该如何叠。在包间什么样的客人都可能遇到，还要学会如何平息客人的怒火。有的时候，客人会很着急，要求菜上的快一点，而这个时候厨房又很忙，这就需要你来跟客人说，使客人不要感到时间很快，让客人愉快的接受。开餐期间还要收集客人对菜肴的意见，这就需要在服务过程中不能一味的上菜倒酒什么也不顾，还要注意客人对菜的评价，这样才能让菜的品质越来越好，才能让客人对酒店越来越满意。

而学的最多的还是在餐饮部大堂吧，刚开始的时候，自己和一群女生在一起工作，说实话，不太好沟通，所以，你还要学会与人打交道，学会为人处世，学会说话，也许，你的一句话就会成为你被别人排挤的对象。在对客服务中，因为我们这里是自助餐，所以看不到的时候，客人就会把餐具带走，或者打碎餐具后，客人不愿意赔偿，这个时候你就要学会遇到这中事情看领导是如何处理的，领导的经验会给你正确的指引，这就是你要学的。

每天的工作就是看自助餐台，开餐的时候加菜，其实就是训练你的反应能力、还有你的协调能力。看着自助餐台，人多的时候，需要的东西多了，你要能保证客人的需要得到满足，分清轻重缓急，眼疾、手快，你要保证你的工作范围内的东西的齐全。

时间长了，领导会让我们轮岗，有一次让我自己去看零点，我不是很想看，但是没办法啊，那天生意比较忙，一个人点菜、摆台、上菜、拿东西，忙的不可开交，看不到客人就会跑单，正忙的时候就差一点跑单，要不然就要自己买单了，，这就是教训啊，所以一定要注意力集中，不能跑单。

在酒店实习，可以接触到南来北往的各色客人，了解各个地方的不同习惯和风俗，有一次，有一个客人来吃饭，一听口音就知道是南方人，我为客人在包间服务，客人请客相谈甚欢，到最后的时候，客人点的酒在酒杯里未喝完，也没有动过，客人就开玩笑说，小伙子，这怎么办啊，我二话没说把酒倒在了菜汤里了，客人马上说，小伙子不错啊，一看就是我们南方人，我说不是，只是看您是。因为我记得培训的时候说过，南方人喝不掉又不打包的酒喜欢倒在菜汤里，防止酒店的人喝。这就是南北的差异，北方的人不会这样。

酒店是一个很锻炼人的地方，你要用心去经营，来的都是一些高智商的人，考验你的反应还有说话。有一次，大堂吧来了一个客人，自称是搞工程的，一来就和我拉家常，还说如果我跟着他一定会有前途，还能挣大钱，呵呵，但是是来我们酒店见网友的，我就感觉不太靠谱，就跟他在那聊，不过还是能从他那里长些见识的。在酒店你要能利用可利用的机会去丰富自己，不断地充实自己，学习经验，让自己更快的成长！

在工作中，也学会了如何更好的利用资源，更好的分配工作，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，日常的茶水的工作也都顺其自然了。

### 3、成绩与收获

实习又让我长大了一点，我更清晰地看到了学历差异的距离，也让我慢慢的发现自己载处理问题和待人方面变得更加理性，也更懂得去思考和分析了，这是一笔对以后人生中不可多得的财富。

将近一年的实习，使我对餐饮行业有了更为深刻的理解，从目前的发展和现状中也发现了很多的不足和美好前景。

来到了北京，来到了南京大饭店，感受到了酒店的数量多，规模大，效益好，前景广阔。每天的人来人往，川流不息，餐饮业是一个很有前途的事业，拉动消费，人们的生活追求已经从当年的物质追求转为精神享受，而酒店正是为满足这类人群而不断壮大的，不但是旅行在外很好的去处，而且提高了人们吃饭的档次，满足了人们的需求，发展潜力很大！

## 服务实习报告 篇2

### 一、实习目的

了解和认识酒店行业的基本情况，掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

### 二、实习时间

20xx年7月5号——20xx年1月5号

### 三、实习单位概况

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限责任公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的，是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌，浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28号正式开业，被评为当年洲际集团内部的新酒店。酒店位于上海火车站旁，多条地铁线经过，交通可谓是四通八达。

#### 四、实习岗位

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

#### 五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是洲际酒店的基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一天上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为

客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

## 六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自己，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时

的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ECCO，这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问Ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是个怎么样一个印象。

### **服务实习报告 篇3**

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强



于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店——华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头——宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于20xx年9月试营业，到20xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子（始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子），客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。

话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是

如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

## 一、 实习内容

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。20xx年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门——礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波著名的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。

酒店分为A、B两座大楼，B座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，A座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

## 二、

## 实习结果

20xx年3月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“最佳温馨服务”，并顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

### 三、 实习总结和体会

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务、VIP服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们

要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。但有一点要向学校提出，其实很多同学实习结束以后还想回学校上课，出于各种理由，有的想再次体验来之不易的大学生活，有的想利用在校时间补充自己在实习时发现的不足，有的是想为在校的同学“现身说法”，不管出于什么理由，对学校对我们都是利大于弊，在酒店实习的其他学校已经实行这样的制度，所以，我们希望学校能慎重考虑这个问题！

## **服务实习报告 篇4**

### **一、实训目的**

酒店餐饮服务实训是《餐饮服务与管理》教学过程中的重要实践教学环节之一，以完成各项任务为目标，以学生实际操作为主要方式，通过教师讲解示范、互动等方式展开酒店餐饮服务管理各项技能的学习，以求学生对餐饮服务技能、操作技能、服务礼仪等有全面的认识并掌握。同时培养学生作为服务行业的预备军应有的职业素质和责任意识、团队合作精神和组织沟通和应变突发情况的能力。

### **二、实训过程及内容**

我们的实训分为阶段性训练，然后进行总体结合，主要过程是：

20xx年12月29日

任务：托盘服务技能

实训第一天，老师给我们简单讲解了一下此次实训的安排。接着我们按照原先分好的小组进行实训，第一二小组由姚源老师带领学习餐巾花折叠，我们三四组则由郭辉老师带领学习托盘服务技能。

一开始，我们由空盘到逐渐加重的练习。我们先练习空盘行走，找找感觉，接着端托一瓶水、一块砖、两瓶水；下午的时候我们自己带来了一些瓶子，老师让我们先将水瓶平放，加上一本书来控制水瓶，使其不晃动，在重心分散的情况下感受端托盘子的技巧，然后我们练习一个大瓶子和两个小瓶子，最后再加上一纸杯水训练平衡性。

练完这些，老师就从托盘服务的装盘、理盘、行走、卸拖、卸盘整个流程让我们练习。下午3点多的时候，我们到专家楼餐厅进行双方的展示。首先是一二组同学给我们展示他们今天所学的六种杯花的折叠，接着是由我们展示托盘服务。最后老师对我们今天的实训做了点评。

20xx年12月30日 任务：餐巾折花

实训的第二天是餐巾折花

餐巾折花的技法主要有：叠、折、拉、翻、攥、卷、穿、捏、掰等，老师给我们教了六种花型，分别是：四叶花、马蹄莲、牵牛花、孔雀开屏、玫瑰，蔷薇。四叶花主要运用的是推折的方法；马蹄莲主要运用的是卷的技巧；牵牛花推折、攥；孔雀开屏主要运用的是折、穿；玫瑰主要运用的是折、掰；蔷薇主要运用的是推折。

餐巾花的使用：餐巾花的叠放要与桌椅、桌布的颜色相适应，与宴会主题来确定餐巾花的使用。

婚宴不可用黄色，黄色主要用于做寿、彰显王者风范；白色主要运用在婚宴中；紫色主要彰显高贵；红色多用于中餐中。

20xx年12月31日 任务：托盘服务与餐巾折花的阶段性考核

早上九点半测试的是餐巾折花。每四个人一个小组，时间为6分钟完成6种花型的折叠摆放，刚开始是规定4分钟的，后因为大家完成不了又延长了2分钟。

下午测试的是托盘服务，主要是从装盘、理盘、行走、落拖、卸盘，托盘服务等来进行。还是按照早上的分组来进行。老师给我们讲了安排的测试内容和方法之后，我被安排在第一组上，虽然心里有点紧张，害怕做不好，很小心翼翼的。所有同学测试完了以后，郭辉老师再次进行了讲解和示范，并对我们出现的问题做了纠正。

20xx年1月4日 任务：中餐摆台——铺台布

元旦假日后的第一天，老师不忘提醒我们不要忘记前三天学的内容，并对上次的考核结果做了简要的讲解、评析。

餐巾花的考核中，姚老师说了6点问题：

- (1) 90%的同学基本掌握了所教的六种餐巾花及其涉及的九种技法。
- (2) 水杯操作卫生方面还得注意，有部分同学是捏进了杯口，这样操作很不卫生。
- (3) 注意做到“三轻”：操作轻、走路轻、说话轻。
- (4) 质量基本达到要求，速度没达到。

(5) 整体美观上不够好，这不仅仅因为同学们的操作不够熟练，也和餐巾的差有关。

(6) 在造型上不够好，很多小技巧还没学会。

老师还给了我们几点建议：

(1) 在操作之前一定要洗手，保证卫生。

(2) 在大赛时，需要在餐盘里完成，准备10寸以上的餐盘。

(3) 除了筷子外不可用辅助物。

(4) 注意根据客人喜好和宴会主题等选择花型。

(5) 减少重复，一次成型。

托盘服务技能中最大的问题就是熟练程度不够，加上心理上比较紧张，或者态度不端正，还是出现了很多泼洒现象。理盘装盘时注意操作的卫生。

对前次的考核做了简要的评析以后，老师对今天的实训做了安排，我们今天学习中餐摆台的技能。

首先是邓主管和周领班给我们演示了中餐摆台的全过程，接着按照老师的要求对各项摆台进行分步解说，然后让我们先从铺台布开始学习。由老师们给我们讲解然后我们动手操作，老四指导。

摆台的顺序是：台布→骨碟定位→口汤碗、味碟→筷架、筷子→红酒杯、白酒杯→水杯（带餐巾花）→调整椅子。



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/716112045113011  
002](https://d.book118.com/716112045113011002)