

最新顶岗实习报告书(大全7篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

顶岗实习报告书篇一

相信很多同学都去过顶岗实习，下面是挑选较好的关于顶岗实习报告书范文，供大家参考。

从我踏进实习单位的那一刻起，我就知道我将经历一段特殊的不平凡的并且充满收获的人生旅程，那旅程必定在我的生命中写下浓墨重彩的一笔，必定会在我的生命中留下绚烂多彩的回忆，必定会给我带来生命中无与伦比的财富。

一、实习目的：

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，在这个时候，我们非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候，我来到圣鹿源生物科技股份有限公司在这里进行我的毕业实习。

二、实习内容及过程

1、工作能力。在实习过程中，积极肯干，虚心好学、工作认真负责，胜任单位所交给我的工作，并提出一些合理化建议，多做实际工作，为企业的效益和发展做出贡献。

2. 实习方式。在实习单位，师傅指导我的日常实习，以双重身份完成学习与工作两重任务。向单位员工一样上下班，完成单位工作；又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。

3. 实习收获。主要有四个方面。一是通过直接参与企业的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了教学的实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是在实习单位受到认可并促成就业。四是毕业论文积累了素材和资料。

三、实习总结及体会：

在摸索中，为期一个月的顶岗实习结束了。带给了我太多的回忆与反思。我虚心听取老师和同学的意见，尽我最大的努力认真做好每一件事。我很庆幸我和同事们的关系很融洽。同时我在实习中也发现自己很多的不足。这次实习对我的社会经验、人际关系也有很大的帮助。

在短短的一个月里，我学到了很多的东西。这比在学校这么长的时间里学到的更精彩、更丰富。但同时也让我感到自己以前学习得不够认真等一些的问题，这次实习使我加深了对会计工作的认识 and 了解，进一步巩固与发展了专业理论知识，培养了独立从事会计工作的能力，坚定了我从事会计工作的理念。

我希望我们学院以后能多与相关行业联系并和他们建立长期的关系有利于开展一系列的合作。总之，要给我们实践的机会，我会在接下来的时间里认真总结，为将自己塑造成一个符合时代要求的会计工作人员而不懈努力！

我知道“万事有利必有弊”的道理，也知道“多行不义必自毙”。但十几年的理论知识仿佛就是一堆让当代人恨之入骨的赘肉，恨不得立刻恢复当初的一无所知，来避免师傅一遍又一遍的斥责。类似“别跟我说废话”“你那些只能在靠证件的时候用的到”的话，即便才工作一个月，却已经听到了太多太多。听得耳朵长茧，还依然不太愿意承认这么多年的学习其实只是为了给自己一个交代。在初次踏入社会的我们

身上，可能充满着初生牛犊不怕虎的优良精神。然而如此精神带给我们的可能仅是那股不轻言放弃的倔劲而已吧。而且这股倔劲也只会让我们显得愚蠢得可笑。

几近三年会计专业的学习，给我们却是增添了不少的知识累积，但现实告诉我们，这是远远不够的。一纸会计从业资格证书加上一纸会计电算化证书并不代表多少的学业成绩，仅仅是在茫茫会计学海里的一粒粟而已。

即将踏上社会的我们还有太多太多需要学习的东西。我们没有足够的知识做铺垫，更没有足够的实战经验。如此一番并不乐观的甚至可以说是悲观的言辞，只是我这个初出茅庐的“菜鸟”的一点牢骚。

就像喜欢说的“我允许自己像蜗牛一样一步一个脚印的开始，却不允许自己不思进取得活着。”每个人都有自己对待生活的态度，对待挫折的态度和对待成功的态度。也许并没有真正遇到挫折，也没有真正成功过，但是积极向上的态度总是对的。就像亘古不变的“谦虚使人进步，骄傲使人落后”一样，我终究会学会用适合的方式去做正确的事情。

这是一段充满艰辛和收获的经历，这是一段充满幸福和快乐的旅程，这是一段充满挫折与反思的人生，这是一件我们一生用心珍藏的礼物，这是一个不老的故事，是教师和学生用情感书写的传奇，这一切必将是我生命中不朽的记忆，必将给我们以后的人生打下坚实的基础，必将是我生命中丰硕而宝贵的精神财富。

为了顺应社会的要求，加强社会竞争力，实现高素质技能型专门人才的培养目标，在本学期初，我系根据专业培养目标和专业教学计划拟定了教学实习计划。要求学生运用所学的专业知识来了解企事业会计的工作流程和工作内容，加深对会计工作的认识，将理论联系于实践，培养学生实际工作能力和分析解决问题的能力。2019年9月至2019年6月，在实

实践教学单位的大力支持下，学生的教学实习得以正常、有序地开展，达到了实习的目的和要求。现对实习情况总结如下：

一、明确实习目的：

顶岗实习是学校教学的一个重要组成部分，学生社会实践虽然安排在一个完整的学期进行，但并不具有绝对独立的意义。它的一个重要功能，在于运用教学成果，检验学习效果。就是看一看课堂教学与实际工作到底有多大距离，并通过综合分析，找出教学中存在的不足，以便为完善教学计划，改革教学内容与方法提供实践依据。

1、培养学生的实际能力，而这种实际能力的培养单靠课堂教学是远远不够的，尤其是机械加工这门实践性很强的学科，必须从课堂走向工厂。近几年来，我校在教学实习单位的安排上侧重于对口实习工厂，目的就在于让学生通过亲身实践，了解实际的机械加工和工艺过程，熟悉工厂管理的基本环节，实际体会一个机械工人的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

2、预演和准备就业工作。通过实习，让学生找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理转型期。

二、毕业顶岗实习班级

毕业顶岗实习的学生具有双重角色，他们既是学院派出的学生，又是实习单位的工作人员。鉴于此，我们对学生提出了以下要求：

1、以正式工作人员的身份进行实习。要求学生不因实习生身份而放松自己，要严格遵守实习单位的有关规章、制度和纪律，积极争取和努力完成领导交办的各项任务，从小事做起，

向有经验的同志虚心求教，尽快适应环境，寻找自身差距，拓展知识面，培养实际工作能力。

2、以“旁观者”的身份实习。要求学生自觉服从实习单位的安排，与此同时，也要把眼光放高远，从工厂工作的全局出发，了解企业运行的基本规律、工人的基本心态、企业管理的原则等，这种观察和训练能够使学生在更广的层面熟悉工厂，增强适应能力。

3、以“研究者”的身份实习。要求学生在实习前通过“双向选择”（指定、自定）方式确定一些课题，积极探索理论与实践相结合的途径，利用实习机会深入基层，了解情况，认真总结，关注最新行业动态，有准备地进行1~2个专题的社会调研，实习结束时要完成实习报告，并作为实习成绩的重要组成部分。

4、安全第一，服从管理。在实习过程中，要求学生始终坚持安全第一的理念，绝对遵守实习单位的规章制度，服从实习老师的统一管理。

四、实习效果

1、顶岗实习达到了专业教学的预期目的。在一个学期的实习之后，学生普遍感到不仅实际工作能力有所提高，更重要的是有了感性认识，进一步激发了大家对专业知识的兴趣，并能够结合生产实际，在专业领域内进行更深入的学习。一些学生写出了质量较高的实习报告。

2、毕业顶岗实习促进了学生自身的发展。实习活动使学生初步接触社会，培养了他们的适应环境能力及发现问题、分析问题、解决问题的实际工作能力，为他们今后的发展打下了良好的基础。

学生在温州超市实习3、毕业顶岗实习配合了所在单位的工作。

参加实习的学生在各自的实习基地积极工作，从小事做起，成为一支富有朝气与活力的年轻队伍，实习学生的精神风貌及工作能力受到了公司领导与工作人员的普遍好评。

系主任及实习指导教师召开实习学生座谈会

五、存在的不足及解决办法：1、专业技能职业能力有待加强

学生的专业技能在某些程度上达不到用人单位的要求。学生虽然已经顺利进入顶岗实习，但从学生的就业单位上能够看出部分学生的就业岗位并不是很好，而影响这一问题所在多数是应为我们的学生在专业技能及专业知识上达不到用人单位的要求。

2、职业能力和责任心还有待加强

通过对用人单位的实际了解和用人单位对毕业生称职状况的调查，我们不难看出部分学生在工作态度方面、敬业精神方面上还有所欠缺。我们还需要进一步的加大力度对学生的不足之处进行指导、进行帮助，从而完善、提高学生就业方面的综合素质。

总之，让学生参与教学实习是要他们不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使他们在激烈的竞争中立于不败之地！在教学实习中让学生全面掌握专业技能，具备与实际工作岗位需求“零距离”的职业能力，做到“就业能上岗，上岗能顶岗”，必须从整体出发，从实际出发，才能实现高素质技能型专门人才的培养目标。才能培养出适应市场需求的高质量会计人员。

顶岗实习报告书篇二

顶岗实习是学校安排在校学生实习的一种方式，非基础教育学校学生毕业前通常会安排学生进行实习，方式有集中实习、分散实习、顶岗实习等。以下是本站小编为大家精心整理的“顶岗实习报告书3000字”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详情请关注本站！

顶岗实习报告书3000字(一)

我是一名电气工程专业的学生，现在实习于**电气工程有限公司。公司主要业务包括：提供110kv及以下送电线路(含电缆工程)和同电压等级变电站工程的输电、供电、受电电力设施的施工安装服务。提供380v及以下的城市广场、道路、公路、建筑物外立面、公共绿地等照明工程安装服务。提供35千伏以下输电、供电、受电电力设施的维修、试验服务。

我在公司实习的岗位是开发部事务员，主要负责开发部的内勤工作。我所从事的工作内容主要有：

- 一、制作项目开工资料(报装资料、施工方案、施工组织设计、进场所需资料)。
- 二、制作项目竣工资料(竣工图、竣工文件)。
- 三、竣工资料的整理与归档工作。
- 四、制作项目9000认证文件。
- 五、制作项目监理所需资料。
- 六、制作项目招投标文件(除商务部分)。
- 七、负责项目招投标工作。
- 八、合同统计工作。

九、完成公司要求的报表工作。由于我所负责的是开发部的内勤工作，故不涉及设备技术参数和技术要求。

经过这段时间的顶岗实习，我深深的感觉到我们在学校学习的那些知识远远不够。刚毕业的大学生往往会觉得毕业了，告别了校园生活再也不用学习了。尤其我以班级综合排名第一的好成绩作为学校的优秀毕业生应聘到顶岗实习单位，更加以为我在学校所学的以及通过自己努力取得的那些国家计算机、英语、制图员的等级证书就是单位所需要的。可是在顶岗实习过程中，我才发现学校里我所学习的那些知识，学得再好不过是书本上的东西，真正到了实际工作中相差太远了。尤其我所实习的岗位，所负责的工作，与我在学校所学的专业知识更是几乎没有关系。我们在学校中学习的，事实上真正重要的是那种自主学习的方法，所学习的是再学习实际东西的一些学习工具，更重要的还有做人的道理。学校里我们要学会做人，才能更好的学做学问。在工作中，一切都是新的，都要从零开始。我很深刻的体会到，学无止境。我们要想在这个社会上很好的立足是需要不断的学习，不断的充实自己才行的。否则，在当今竞争如此激烈的社会，我们就将被淘汰。

在毕业顶岗实习过程中，我收获了很多。对于我所在的开发部的工作性质而言，我认识到沟通协调能力在工作中的重要性。开发部作为我们整个公司的业务源头，在生产中起着至关重要的作用。我们需要尽职尽责，为客户所想，为客户所急。公司的总经理每周都会给开发部召开部门会议，会议中我们会彼此谈谈各自一周的工作以及大家分享一些在处理工作中的经验，这让我学习到了很多书本中无法学到的东西。其中让我感受很深的就是与人沟通协调的方法。社会不像校园，是一个很复杂的环境。工作中与客户沟通更不像在学校与老师沟通那样轻松。这其中有很多的技巧，都是在不断的工作学习中积累出来的。步入社会，这种与人沟通协调的经验是很重要的。很多时候，我们即便是无法完成的事也需要答应顾客，然后回去协调，最后哪怕依然就是不可能的事，

但我们需要给顾客这个我们为顾客服了的过程。鉴于我们的工作性质就是要让顾客满意，要协调好甲方、供电局甚至公司内部其他部门的工作。我认识到在社会这个大环境下为人处事是需要圆滑的，社会上没有人会包容我们的脾气，在毕业顶岗实习过程中，我学习到了不少这方面的经验。

通过对这段时间的实习总结，我感觉自己对于知识的学习太表面化了，没有深入的理解，只能说我学习认真所以取得了好的成绩，而事实上，与实际根本没有结合起来，知识只停留在书本上。我个人也觉得我们学校可以在专业课程的教授方面，多结合下具体工作中所需要的，与实际联系更加紧密些，让以后供用电技术这个专业的同学在毕业后学习到更多真正工作中可以用得到的东西。

顶岗实习报告书3000字(二)

一、实习目的

顶岗实习是教育部下发的关于高职高专院校人才培养工作水平评估指标补充规定。这一规定既符合高职高专教学大纲教学安排，又有利于对高职高专学生进行职业素质方面的强化训练，使学生提前了解社会，增强岗位意识和岗位责任感，最大限度提高其综合素养，此项安排是高职高专院校教学体制改革的一项举措。

一、转变观念

转变观念就是让我们从大学生活、学习中切换到现实社会中去。高职培养学生的目标是一一符合社会要求的技术性、应用性人才，如：基层领导、技术员、工程师、高级技工。要适应社会的要求，首先就要在思想观念上适应社会，了解社会对高职大学生的要求，特别是职业素养上应当具备哪些?以利做到缺什么补什么。这就是我们在实习中要做到的。

二、增强岗位意识

作为一名高职毕业生，我毕业后走向社会，大多是从事一线工作，基本上都要从基层做起，这是我们高职生必走之道。每一个岗位都有他特有的作用，干一行，爱一行，专一行，是一种岗位责任，是一种职业品质，用人单位很注重这种品质。这种岗位责任是一名员工走向成功的必经之路。要增强岗位责任，就必须顶岗深入到生产一线进行脚踏实地的工作，兢兢业业的去做，只有这样，才能磨练和增强我们的岗位责任感，这是现代社会对高职生的基本要求。这也是我们要努力的。

三、增强社会经验

增强社会经验，也是增加工作经验。一名高职毕业的大学生在面对用人单位面试时，别人很自然要问到你有无工作经验，这道门槛拦住了不少大学生。因此，顶岗实习不仅仅是一种劳动锻炼，更重要的是通过实践增强工作能力，增加工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干。实践出真知，实践长才干。有了适当的顶岗实习并能顺利拿到一份顶岗实习合格证，为以后的工作打下基础。

四、认真学习企业员工的爱岗敬业精神

在工厂，都有严格要求。每项工作都有特定的作用，犹如一台运转的机器，即使是一颗普通的螺丝钉，其作用也是不可忽视的。因此，爱岗敬业从一定意义上讲，是企业稳定发展的基石，也是企业用人的基本要求。也是我们毕业生要学习的。认真学习企业员工的吃苦耐劳精神认真学习员工的严肃认真的工作态度。认真学习员工的诚实、守时品质。认真学习企业的科学管理技能、企业文化、制造技术。因此，我们实习生，就是要在优秀企业去磨练，去锻炼，在实践中增长管理才干，增长做人的才干。

这对今后走向社会，应聘岗位时，无疑是非常有益的。顶岗实习在工学结合教学模式中起着培养我们职业技能与职业意识的重要作用，对我们走出校园、认识社会起着桥梁作用。真实的企业环境有助于我们增强现场工作能力，了解最新动态，发展创新思维和团队合作精神，提高服务意识，建立良好的人际关系，具有传统课堂教学无法企及的优势。

二、实习时间：20**年7月14日至今

三、实习地点：**区*路*号**广场*店负一楼

四、实习单位和部门

实习单位：*****科技有限公司

实习部门：销售部

五、实习内容

我的实习生活是从**年*月*日开始的。实习一开始，由于处于暑假销售旺季公司人员配备很不完整，这使我一进入公司就接触业务。由于我一开始对公司的产品不熟悉并且我没有从事相关经验。于是在我一开始的几个周内每晚都要工作到很晚，基本上每天我来得最早走得最晚，真的特别辛苦。尽管如此，我毫无成绩，这让我很着急，看着别人成交一个又一个的单子，我心里充满了羡慕甚至是嫉妒。但是我毫不气垒，我相信只要我一如既往的努力，成功迟早会找上门的。就这样，通过近两周紧张而充实的适应，我逐渐适应了公司工作，熟悉了公司各种产品的性能以及销售的小方法，使自己的工作能力大大提高，也使自己在公司领导心目中的地位的到了极大的提升，为自己介入公司更核心的工作提供了一个良好的机会。这一切让我深刻地体会到做任何事情都必须尽自己最大的努力，也只有尽了自己最大的努力才能将工作好、做扎实，才能得到领导和同事的认可，这段艰难的经

历将激励我在以后的日子更加努力的付出，因为只有付出才有可能获得成功。

我原本是一个挺内向的人，不是很善于和别人交流沟通，总是在沉默中独来独往，这种生活习惯也许在学校中不会产生太多的负面影响，但是在公司中，各种工作需要大家团结协作来完成，任何人单打独斗都很难把工作作好，这使我初到单位很不适应这种整体化、系统化的工作环境，所以一开始我的工作做的很差，这使我充分认识到交流沟通的重要性，交流和沟通是解决困难、创造机遇的有效途径。到了现在虽然我现在的与客户的交流能力还不是那么的尽善尽美，但我已经可以快速的让一个陌生人相信我所销售的产品，以及我所能提供的售后服务。

在现有的市场经济社会里，现金为王，如何掌握现金，那就控制学校工作总结 销售，而销售这是一个人如何在短短的时间内获得另外一个人的信任，这信任只有靠适当的交流才能够获得，这对于一个成功的销售人员，乃至一个成功的企业所必备的条件。

六、实习总结

顶岗实习是我们初步踏入社会的开始，也是我们真正踏上工作岗位的垫脚石，只有这一步走稳了，以后才会更顺利，曾经我一直坚信自己的能力，但是在短暂的实习过程中我深深的感到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的知识已经够多，但是接触到实际后，才发现自己知道的是多么少，这时真正领悟到“学无止境”的含义。

实习的日子让我收获了大学课堂里没有的知识，以及为人处事的许多道理与方法，学会了自主学习，也学会了保持自强不息和持之以恒的良好心态。如今有不少学生实习时都觉得

课堂上学的知识用不上，出现挫折感，可我觉得，要是没有书本知识作铺垫，又怎么能应付瞬息万变的社会呢？顶岗实习是一次我们用自己的眼和耳去感受社会的机会，通过顶岗实习，我受益匪浅，对社会有了更为详尽而深刻的了解。

在顶岗实习的过程中我明白了许多。首先明确顶岗实习的目的，在于通过理论与实际的结合、学校与社会的沟通，进一步提高学生的思想觉悟、业务水平，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力以及待人接物与外界沟通的能力，以便把学生培养成为具有较强实践能力、良好职业道德、高技能、高素质的，能够主动适应社会主义现代化建设需要的高素质复合型人才。“顶岗实习、工学结合”是现代职业教育的一种学习模式，是把生产劳动和社会实践相结合的一种人才培养模式。其基本形式是学校与企事业用人单位合作培养学生，学生通过工学交替完成学业。

通过这次实习，我发现了自己看问题的角度，思考问题的方式也逐渐开拓，这与实践密不可分，在实践过程中，我又一次感受充实，感受成长。

1、要有较强岗位意识

作为一名，毕业后走向社会，大多是从事一线工作，有劳动性的，有营销性的，基本上都要从基层做起，这是高职生必走之道。每一个岗位都有他特有的作用，干一行，爱一行，专一行，这不仅是一种岗位责任，还是一个人基本的是一种职业品质。不仅用人单位很注重这种品质，而且这种岗位责任能够加速走向成功的必经之路。增强岗位责任，必须深入到生产一线，兢兢业业的去做，只有这样，才能磨练我们的意志提升我们责任感，这是现代社会对一个成功人士的基本要求。

2、在工作中要有良好的学习能力

在工作中，我们会遇到各种各样的问题。人不是以来就明白所有道理的。所以我要不断的提升自己，找相关途径来解决问题。只有这样我们才能够快速的解决问题，毕竟在工作中，我们不能把问题推给别人，推给别人不仅仅是对工作的不负责任也是对自己不负责任，毕竟不经风雨如何能见彩虹。

3、要明白良好的人际关系是我们顺利工作的保障

在工作之中不只是同技术、同设备打交道，更重要的是同人的交往。所以一定要掌握好同事之间的交往原则和社交礼仪。这也是我们平时要注意的。我在这方面得益于在学校学生会的长期的锻炼，使我有有一个比较和谐的人际关系，为顺利工作创造了良好的人际氛围。另外在工作之中自己也有很多不足的地方。例如：缺乏实践经验，缺乏对相关行业的标准掌握等。所以我常提醒自己一定不要怕苦怕累，在掌握扎实的理论知识的同时加强实践，做到理论联系实际。另一方面要不断的加强学习，学习新知识、新技术。

4、要不断积累社会经验

增强社会经验，也是增加工作经验。一名毕业的大学生在面对用人单位面试时，别人很自然要问到你有无工作经验，这道门槛拦住了不少大学生。因此，顶岗实习不仅仅是一种劳动锻炼，更重要的是通过实践增强工作能力，增加工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干。实践出真知，实践长才干。有了适当的顶岗实习并能顺利拿到一份顶岗实习合格证，这对今后走向社会，应聘岗位时，无疑是非常有益的。

5、要认真学习企业的科学管理技能

管理是一门科学，更是一门学问和艺术。科学的管理，能给企业插上腾飞的翅膀。我们选择学生顶岗实习的平台时，选择一个好的企业，特别是科学管理好的明星企业，对实习学生来讲，无形中就会增长他们的科学而严谨的管理意识。在

这种环境下，企业员工综合素养有较大提升。用他们自己的话说：“从中兴走出去的员工，可以胜任其他企业的主管”。企业一席话，证明管理出效益，管理出人才，管理促发展的硬道理。因此，我们的实习生，就是要在这样的明星企业去磨练，去锻炼，在实践中增长管理才干，增长做人的才干。

6、要学会如何保护自己

在社会当中，人上一百，形形色色。不是所有的人都是我们想象当中那么美好，社会有好人也有坏人，也许，你一句不经意话就得罪一个人，也许，你工作能力太强影响到了一个人，他就会嫉妒也会愤怒，从而让你在工作中添加麻烦。社会还有一些人，他们会为了他们的利益，毫不犹豫的侵占你的劳动所得，并且完全合乎法律要求，面对这些情况，我们就要好好的保护自己。

这次的实习可谓是获益匪浅，无论是自己收获到的种种技能还是自己身上存在的不足，这对于自身的发展都是一种进步。首先除去自己学到的，对于自己身上存在的不足，自己可以在发现了自己的缺点后通过改进来完善自己，同时还可以时时提醒自己，督促着自己向前，这何尝不是一种破茧成蝶的开始。人只有在不断的进步后才能让自己的价值得到最完美的体现。

顶岗实习报告书3000字(三)

一、实习目的

社会实践是学校根据专业教学的要求，对学生已学部分理论知识进行综合运用的培训，其目的在于让学生接触社会，加强学生对社会的了解，培养和训练学生认识、观察社会以及分析解决问题的能力，提高学生的专业技能，使之很快的融入到工作当中去。20**年3月——4月我在**公司进行了各方面的实践。现作如下实习报告：

二、实习时间：**年*月*日——**年*月*日

三、实习单位：**公司

是一家提供全球无船承运业务的综合性集团公司总部位于德国。拥有香港、中国大陆、德国的独资公司。不仅如此，**还建立了一个拥有一百六十多个全球合作伙伴的国际性网络。**的宗旨是“客户至上”。致力于为客户提供后续跟踪和处理服务。为了能够完成这样的服务，在亚洲和欧洲地区已经成立了自己的公司，并拥有自己的工作团队。在任何时候**为客户提供全方位的货运信息。中国已核准获发营业执照，并且由专业人士组成了九家分公司。

四、实习岗位的简介

本人在工作岗位是负责集团财务部门工作。集团财务有三个人，信贷经理**，财务**和我，她们负责带我，她们对我特别照顾，我很幸运，跟了两个从业10多年，会计经验丰富的会计师。虽然自己也是会计专业，但缺少实践经验，而且有一些就算是在学校也学不到的。就是一种对事业的专注和勤奋的精神。我们三个组成了一个团队。**先带领我去熟悉周围的环境，她乐此不疲地逐一将我介绍给公司不同部门的职员。在回到办公室时，她语重心长地教导我说，人际关系不能只局限于这小小的办公室，就算办公室很大，也要走出去接近外面的人，尤其是经常跟自己打交道的人!“人认识的多了，事就好办多了!”刚来的第一天，她就给我上了一课。她英语很好，我把她作为我的榜样。她告诉了我团队的重要性与人际关系的重要性!她给我印象最深刻的就是她告诉我虽然他可以教我每天需要做的流程但经验是需要我自己去积累的，这句话让我在以后的工作中也真正体会到了。经验是非常重要的，而对于会计来说经验更是重要。我还是在学习的阶段，所以一般比较简单的工作都是由我负责，比较复杂的都会交给部门的老前辈们来做，主要还是以学习的态度来进行实习。我们主要的工作流程也就是做好公司每个月的账目，

并且核对账目，让公司领导知道每个月所得的利润和亏损。

五、实习内容

本人于**年*月*日至**年*月在**公司进行实习，主要提高自己的实际操作技能，学习、丰富实际工作和社会经验。会计是以货币为主要计量单位，反映和监督一个单位经济活动的一种经济管理工作，会计专业作为应用性很强的一门学科、一项重要的经济管理工作，是加强经济管理，提高经济效益的重要手段，经济管理离不开会计，经济越发展会计工作就顯得越重要。针对于此，在进行了三年的大学学习生活之后，通过对《会计学原理》、《中级财务会计》、《高级财务会计》、《管理会计》、《成本会计》及《税法》的学习，可以说对会计已经是耳目能熟了，所有的有关会计的专业基础知识、基本理论、基本方法和结构体系，我都基本掌握了，但这些似乎只是纸上谈兵，倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，那我想我肯定会是无从下手，一窍不通。自认为已经掌握了一定的会计理论知识在这里只能成为空谈。于是在坚信“实践是检验真理的唯一标准”下，认为只有把从书本上学到的理论知识应用于实际的会计实务操作中去，才能真正掌握这门知识。

- 1、负责编制公司会计凭证，审核、装订及保管各类会计凭证，登记及保管各类账簿。
 - 2、按月编制会计报表(资产负债表、损益表等)，并进行分析汇总，报公司领导备案决策。
 - 3、负责监督公司财务运作情况，及时与出纳核对现金、应收(付)款凭证、应收(付)票据，做到账款、票据数目清楚。
- (1)原始凭证的核签。(2)记账凭证的编制。(3)会计簿记的登记。(4)会计报告的编制、分析与解释。(5)会计用于企业管理各种事项的办理。(6)内部的审核。(7)会计档案的整理保

管。(8)其他依照法令及习惯应行办理的会计事项。

各项会计业务应包括预算、决算、成本、出纳及其他各种会计业务。机关中报表的编制也是一项非常重要的事务，会计报表的目的是向机关信息的使用者提供有用的信息。会计信息要准确、全面、及时，然而当前的财务报表有很多的局限性。在电子商务时代，基于网络技术平台的支持，报表的生成将呈现自动化、网络化和非定时性，冲破了时空的限制。电子信息的迅猛发展，人类正疾步跨入信息社会。网络经济正以人们始料不及的速度迅速发展，在短短的几年时间里，作为网络经济重要组成部分的电子商务已经走入人们的视野并对传统会计产生了深刻的影响，**基本上结合信息时代的要求实现管理的信息化、自动化和网络化。

六、实习收获与体会

经过为期一个多月的实习，我通过在实习中的点滴总体情况作以下总结：

第一，对自己更加有信心了，每天都是接触英语。但在这两个月中所接触的会计却让自己的知识有所提高，看过会计的一些书，里面的很多成本，资金，固定资产等等的会计科目都不懂，但却在这实习中得到了操作，慢慢的也让自己感觉到得心应手了。

第二，工作不比在学校。毕竟工作的环境不比在学校的轻松，每天都要按规定的时间上班下班，有时候工作需要还得加班，在学校上课下课都是准时得很。

第三，工作交际。在工作实习中，觉得人与人的相处并没在学校的单纯，注重的细节很多。如果不加注意，换来的会是麻烦，而这些还是要在我们的工作中慢慢的来吸取经验。一个学期的实习给我的感触太深了，仿佛一下子长大成人，懂得了更多的做人与做事的道理，真正懂得学习的意义，时间

的宝贵，和人生的真谛。让我更清楚地感到了自己肩上的重任，看到了自己的位置，看清了自己的人生方向。

在这个宝贵难忘的阶段里，我从一个懵懂无知的学生逐渐变成了一个有着更为专业的基础知识以及一些更为专业的实践能力，能为人处事上更为成熟的社会人员。能更为清楚的了解这个社会、企业的运营等。由衷的感谢学校能给予我们这个收获匪浅的机会，让我们能以后更加自信的走向社会。然而，在实习期间，我还通过不断的审视自己，发现了自身存在的很多不足，所以在今后的学习生活中我会更加注意，努力改善自己，尽力把自己培养成一个全面发展的复合型人才！

顶岗实习报告书篇三

前言

随着社会的快速发展，当代社会对即将毕业的大学生的要求越来越高，对于即将毕业的我们而言，为了能更好的适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快的融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，我系同学各自开展了顶岗实习活动。此次实习，我是xx有限公司的储备干部，从找工作到找到工作到工作的过程中发生的点滴给我留下了深刻的印象，也让我学到了许多知识，体会到很多，相信此次经历多我而言是一笔宝贵的财富。

一、实习目的：

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程，不知不觉我们的大学时光就要结束了，在这个时候，我们非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候，我来到xx限公司，在这里进行我的毕业实习。

二、实习单位及岗位介绍:

公司于一九九三年成立，地处长江三角洲沪杭甬城市经济圈的中心地带，交通便捷，地理位置优越，是集研发、生产、销售、服务为一体的高新技术企业。公司多年来集中有限资源、充分挖掘出了自身的比较竞争优势，通过观念创新、技术创新、服务创新来保证企业高速发展。

开发项目：各种定时器系列，漏电保护器，过压保护器，插座和调光插座，宠物用品，灯具等。公司宗旨：科技创造价值、质量赢得市场、诚信铸造品牌、服务成就未来。

三、实习内容及过程

为了达到毕业实习的预期目的。在学校与社会这个承前启后的实习环节，我们对自己、对工作有了更具体的认识和客观的评价。以下是我的毕业实习报告总结：

- 1、工作能力。在实习过程中，积极肯干，虚心好学、工作认真负责，胜任单位所交给我的工作，并提出一些合理化建议，多做实际工作，为企业的效益和发展做出贡献。
2. 实习方式。在实习单位，师傅指导我的日常实习，以双重身份完成学习与工作两重任务。向单位员工一样上下班，完成单位工作；又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。
3. 实习收获。主要有四个方面。一是通过直接参与企业的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了教学的实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是在实习单位受到认可并促成就业。四是毕业论文积累了素材和资料。

四、实习总结及体会:

短短几个月的实习生活已经结束了，在这段时间里，我收获到了很多在学校里不能学到的知识，同时也看到了自己的不足，在这两个样期间，我除了发现自己的专业知识更加巩固、专业技能得到提升外，更值得让自己注意的是自身的不足。尤其是自己的实际操作能力方面，由于对专业知识掌握的不够，在很多时候自己所学的知识不能得到很好的应用而导致工作效率低，因此在后期的学习生活中，自己应该要多加注意，尤其注重实践能力的培养，努力让自己变得更完善，让自己能在毕业后更快的适应社会。

顶岗实习报告书篇四

迎来了第二周的工作，其实我觉得很幸运，在这寒冷的初春里，能够工作在拥有温暖的室内是一种福气。办公室文员，需要一份细心，需要一份电脑的基本技术，更需要一个会学习和热情上进的精神。

从第一周的慢慢了解，到第二周的加速工作，需要不断加强自己的细心。如果不细心，在文件上出现错误，如果后来发现错误了，那么我们将进行改正，但是这样会增加公司的办公使用材料费，这样不能够为公司带来节约；要是文件出现错误了后，未能及时发现，可能会给公司带来更大的不利影响。所以我们在工作中，作为一个女孩子来说，更需要细心的工作，因为这属于女孩子本来应具备的特性。

办公室文员，需要什么，也就是文件的整理和简单的电脑操作能力，和一定的文字能力。对于这些来说，我觉得我平时上网，和学校的学习，给了我这样的能力。我相信只要认真就能做好一件事情。

办公室文员，每天将面对公司的一些重要信息，虽然他们不能够在高岗上去处理公司的经济，但是他们在幕后学习，这是一种“偷学的本领”。对于一个刚刚出校园的大学生来说，

这是一种必要的学习能力。在我打过的报告中，我看到了一个公司，需要很好的经营，离不开那每个部门的精心计算，只有这样，才能够更多的节约成本，才能够在经济活动中获取更多的利益。这样一个公司不断发展。

为了能够真正的学到知识，我很严格的要求自己去做好每一件事情，即使再简单的事情我都会认真考虑几遍，因此，虽然做得不算快，但能够保证让同事们满意。同事通常也不催促，都把任务安排好，然后便交给我自己去处理，同时还不时提供一些帮助。等慢慢熟悉起来，相信做起事情也会越来越顺手的。一方面要发扬自主思考问题的能力，在碰到问题的事情，自觉努力去独立解决，这样对问题便能够有一个更深刻的了解，当解决的时候也会获益良多。另一方面，要发扬团队精神。公司是一个整体，公司产品是团队的结晶，每个人都需要跟其他人更好的沟通和交流，互相帮助，合力完成共同的目标，团结众人的智慧才能够发挥最大的效能。

第二周的我，真正融入了这个集体，我看了集体的协调过程，需要同事们的互相沟通，也需要领导与下属良好的关系，才能够将自己的事情做得更好。

顶岗实习报告书篇五

随着社会的快速发展，当代社会对即将毕业的大学生的要求越来越高，对于即将毕业的我们而言，为了能更好的适应严峻的就业形势，毕业后能够尽快的融入社会，同时能够为自己步入社会打下坚实的基础，我系同学各自开展了顶岗实习活动。此次实习，我是xx有限公司的储备干部，从找工作到找到工作到工作的过程中发生的点滴给我留下了深刻的印象，也让我学到了许多知识，体会到很多，相信此次经历多我而言是一笔宝贵的财富。

一、实习目的：

毕业实习是我们大学期间的最后一门课程,不知不觉我们的大学时光就要结束了,在这个时候,我们非常希望通过实践来检验自己掌握的知识的正确性。在这个时候,我来到限公司,在这里进行我的毕业实习。

二、实习单位及岗位介绍:

公司于一九九三年成立,地处长江三角洲沪杭甬城市经济圈的中心地带,交通便捷,地理位置优越,是集研发、生产、销售、服务为一体的高新技术企业。公司多年来集中有限资源、充分挖掘出了自身的比较竞争优势,通过观念创新、技术创新、服务创新来保证企业高速发展。

开发项目:各种定时器系列,漏电保护器,过压保护器,插座和调光插座,宠物用品,灯具等。公司宗旨:科技创造价值、质量赢得市场、诚信铸造品牌、服务成就未来。

三、实习内容及过程

为了达到毕业实习的预期目的。在学校与社会这个承前启后的实习环节,我们对自己、对工作有了更具体的认识和客观的评价。以下是我的毕业实习报告总结:

- 1、工作能力。在实习过程中,积极肯干,虚心好学、工作认真负责,胜任单位所交给我的工作,并提出一些合理化建议,多做实际工作,为企业的效益和发展做出贡献。
2. 实习方式。在实习单位,师傅指导我的日常实习,以双重身份完成学习与工作两重任务。向单位员工一样上下班,完成单位工作;又以学生身份虚心学习,努力汲取实践知识。
3. 实习收获。主要有四个方面。一是通过直接参与企业的运作过程,学到了实践知识,同时进一步加深了对理论知识的理解,使理论与实践知识都有所提高,圆满地完成了教学的

实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是在实习单位受到认可并促成就业。四是为毕业论文积累了素材和资料。

四、实习总结及体会：

短短几个月的实习生活已经结束了，在这段时间里，我收获到了很多在学校里不能学到的知识，同时也看到了自己的不足，在这两个样期间，我除了发现自己的专业知识更加巩固、专业技能得到提升外，更值得让自己注意的是自身的不足。尤其是自己的实际操作能力方面，由于对专业知识掌握的不夠，在很多时候自己所学的知识不能得到很好的应用而导致工作效率低，因此在后期的学习生活中，自己应该要多加注意，尤其注重实践能力的培养，努力让自己变得更完善，让自己能在毕业后更快的适应社会。

顶岗实习报告书篇六

再次踏进时候，我的感觉是：一切都变新了！名字是新的，设备是新的，职工新有了自己的食堂，甚至仓库，也变得更宽敞了，崭新的威马，到处呈现一派欣欣向荣的景象。我的心很紧张，我能胜任经理安排的工作吗？能跟上威马的步伐吗？威马发展的太快了！

去年来威马实习，是以一个高中生的身份来体验工人生活的，今年不同了，今年我成了一名大学生，身份的不同，让我对自己和工厂都有了新的认识和要求。首先，我庆幸的是经理能给我一次锻炼的机会，我一定要以更高的标准来要求自己，磨练自己，我更应该把自己对威马的认识总结出来，以期对威马有些微的帮助。

中国加入世贸组织，给我们带来很大的商机，但同时也给我们带来了更大的挑战，我们面临着更多更强的国内外的竞争对手，如果我们自己没有清醒的认识，仅仅依靠政府的支

持，跟在政府改革的后边，我们势必会处于被动地位。在加入世界贸易组织之后，政府需要对内资外资企业实行同等的待遇，难以制定和实施偏向内资中小企业的政策措施。因此，增强企业竞争能力，主要是通过我们自身的努力。针对这种形势，我们厂也要在产品的种类及科技含量上下功夫，在销售渠道上开辟新路径。这显然已是刻不容缓的事情了。虽然我们公司在技术进步方面比较重视，但公司应该在自己的技术上有个合理的定位，抓好员工培训，这是知识更新和技术进步的必要途径。

实习地点：*有限公司

实践内容

首先在同事的耐心指导下学会了计量器具的使用，能够准确的运用计量器具进行产品检验。

能够对原材料进行检验，对原材料的含量进行了认真的学习，并做了系统的归纳。

能熟练对柱塞、泵筒进行检验。

对标准件的检验有了初步了解，现在看着图纸能够进行标准件的检验。

成功的完成了第一次去大港出差的任务，对出差有了切身的体会。

工作体会

质检是一项具有高度责任心的工作，需要一定的技术性和协调性，是企业中的 大盖帽 ，具有一定的裁判权利。但同时也是一个费力不讨好的差使，因为对于生产部门来说，质检就是要给他们 挑毛病 ，如果认真了，难免就会得罪人，但

质检敷衍、不认真，吃亏的最终还是企业本身。所以，质检一定要由认真负责的人来做，而且要绝对和生产分开，才能更好地对产品质量把好关。对于公司合并质检一事，实在让人难以理解。我认为，质检可以由经理直接管理，而不能让任何部门左右，这样才有提高产品的质量，形成良好的监督。如果一遇到问题就找不出责任人，最后这个黑锅只能是由质检部门来背。我们公司有能力健全企业管理体制，举一纲而万目张，失一机而万事毁，不能用职能管理的手推职能管理的山。工作要简化而不是简单化。再就是质检部领导换代太快，造成了管理断层，应当适当的调整一下质检部长在任的期限，这样就能减短质检部暂时无领导的时间。希望我再回威马的时候，看到的是一个健全的管理体系。

顶岗实习报告书篇七

姓名：田井连 班级：酒店管理11-2班 学号：10502112049

顶岗实习时间：2012年7月15日—2015年4月30日

顶岗实习单位：北京万达铂尔曼大饭店

顶岗实习地点：北京市

指导教师：（校内□xx-x □企业□xx-x

九个月实习时间稍纵即逝，在北京万达铂尔曼大饭店的实习，我学会了也懂得了很多在学校里无法获得的人生哲理。在实习中经历了挫折和失败后，现在的我做事会深思熟虑，也让我明白了社会竞争的残酷与现实，真正体会到了父母平时的辛苦和劳累，让我在一夜之间成熟了许多。然而，越挫越勇，在这里我挣扎于奋进，经历一丝丝的痛苦，吸取一次次教训。接下来我将自己的实习报告如下：

一、实习目的

在进入企业实习之前，学校给我们开了一次顶岗实习动员大会。从目前深灰就业的形式看，培养具有良好操作技能的人才，是学校对我们酒店管理专业班的教学方向。学校找到了理论知识和实际操作的结合点，为我们联系了全球最大的酒店管理集团之一的雅高集团旗下品牌酒店，包括北京万达铂尔曼大饭店等在内的几家酒店，根据学校的安排和酒店的需要，安排我们于2012年7月15日至2015年4月30日到北京万达铂尔曼大饭店进行实地学习，从而让我们了解酒店的生产经营，组织管理理念的工程，酒店的服务与文化，加深我们酒店的理论与实践相结合。让我们学会酒店的服务精神，培养我们的服务意识。

二、实现单位介绍

万达铂尔曼大饭店——

北京万达铂尔曼大饭店位于北京市西长安街石景山区的新商业中心（万达广场）内，而万达广场是一座集商务、购物及娱乐于一体的商务中心，毗邻地铁一号线，紧邻石景山区政府、首钢、阿尔斯通公司等地。楼高22层的万达铂尔曼大饭店于2015年元月开幕，是一件豪华的商务型酒店，为为法国雅高旗下铂尔曼品牌中的一家星级饭店。提供住宿，为客人个性化量身定做的高档商务住宿环境以及轻松舒适的休息空间。

而作为豪华商务的铂尔曼品牌，万达铂尔曼大饭店拥有312间现代舒适客房，分为一张大床或两张单人床等5种床型，每间客房均配有健身设备—瑜伽垫，免费宽频无线上网、当天洗衣返还、旅游讯息及票务中心以及干湿分离浴室，相信能为前往住宿的贵客一解旅途的劳累，而饭店特别规划的两层行政楼层则设有行政酒廊，提供特色服务及贴身管家给入住此楼层的贵客。而酒店还设有全日制橙餐厅等三个餐厅、咖啡

厅、酒吧及一个大堂吧，其中1400平米的无柱大宴会厅，层高8.5米。并拥有先进的室内运动及休闲设施，一个室内游泳池及1600平米的水疗中心。是商务旅行的理想下榻之地。

三、顶岗实习内容和工作过程

（一）实习内容

1、餐厅自助服务

（1）自助餐准备工作：绝大部分工作在餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等；领位工作要做好，因餐厅是零点式自助，当领位带客人进入餐厅，另一服务员及时补上领位的位置，在餐桌上要在客人进来之前将刀、叉、勺摆上，以便客人更好地就餐。

（2）自助餐待客须知：当领位带客人入座时，应帮助客人拉凳子并告知服务人员客人

的就餐人数；服务人员为客人打开餐巾、斟冰水或询问客人需要何种酒水。开单为客人点菜，当点完菜后并写上台号、人数以及经手人的名字，当客人去洗手间或是临时有事需要出餐厅时，提醒客人看好或带上自己的贵重物品，并将客人的餐巾叠好；在客人用餐过程中，要及时为客人斟满酒水，客人食用完的餐碟要适时撤走。当为客人上甜品时，要同时为客人配上甜品刀、叉，且要撤走主叉和主刀，并将餐桌上碎渣用净布搽干净；客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。为客人买单时，要看清台号，并重复检查一下客人的用餐人数是否有误；结账后要谢谢客人，并欢迎下次光临。

（3）自助餐服务注意事项：做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具；特别注意食品的温度，尤其是中餐的米饭、面条和汤等食物要保持良好的热量；对于食物的花色品种，要

及时的与厨师沟通，适时的更换和翻新，让客人确实感觉到物美价廉、品种多样；使客人享受到五星级酒店应有的服务。

2、餐厅零点服务

(1) 领位服务：带领客人进入餐厅途中，询问客人用餐人数，待客人入座时，为客人拉开椅子并打开餐巾；为客人打开菜单，并介绍单日菜品和单日例汤。

(2) 服务员服务：为客人点菜和酒水，并且服务酒水，点菜时应该遵循女士优先原则，且站在客人的右后侧；在上菜时结合客人所点菜品，适时为客人更换餐具，服务菜品的同时要同上同撤；在客人用餐当中，要时常巡视客人餐桌并及时为客人更换烟灰缸或剩余食物的餐盘和不用的餐具，询问客人对食物是否满意；待客人吃完后，将桌上清理干净，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水，并建议甜品并记下订单，为客人服务甜品、咖啡和增添酒水，询问客人是否需要其他东西；确认客人订单，为其结账服务，感谢客人和欢送客人的再次光临，整理和摆台。

(二) 实习工作过程

江戸日本料理餐厅，是我们酒店内相对于其他部门较为轻松的部门，但是因为我们进入餐厅时经理就准备离开，而我的工作做起来也就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，但还是得到了主管的教导和老员工手把手的指点。庆幸的是进入工作岗位，里面的老员工对我们都很好，主管还专门为我们每个实习生专门安排了师傅，负责引导我们的工作。通过师傅的有效指导，以至于后来的工作算是做的得心应手。

我们的工作是在迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜和撤台等。我们的工作同时是8小时工作制，一个月有8天的休息时间，主管更具餐厅营业时间的需要，为我们每个员工安排了两头班次，即中午4小时和晚上4个小时，这样我们中间就会

有部分休息时间，以便于我们能够以饱满的精神去完成每天安排的工作。但是往往下班的时间是不确定的，经常会更具实际情况加班加点，但是加班的时间都会有相应的记录，适当的时候回给予我们补休时间，我认为这种制度是非常好的。

四、实习成果与体会

（一）实习成果

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业的企业来说，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线和灵魂，高水平的服务质量不仅能够给客人留下深刻的印象，为客人下次光临打下基础。而且还能让客人倍感光荣，为企业树立良好的形象和品牌，通过酒店组织的培训和部门的强化训练，锻炼了自我服务意识，养成了面对客人要面带微笑的好习惯；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

中还要做到：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，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。月度会期间，客人们从世界各地赶过来，对北京和万达铂尔曼大饭店都不熟悉，就需要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购

物等信息的咨询,及时向客人推销和宣传酒店的形象。

(二) 实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里接近一年的时间,但是这和以往打的暑期工不同,在工作过程中,我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬,而是把自己当作是酒店的一员,和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中,我们不会因为还是在读书而受到特别的礼遇,和其他心员工一样,从酒店基本知识和本职工作开始了解,偶尔做错事,也不会有人偏袒,而是我们要知错就改,尽而做好自己本质的工作。

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结构和经营业务,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、实习期与万达铂尔曼大饭店的关系

作为酒店的一员,穿上了制服,就要处处维护万达铂尔曼大饭店的权益,要把自己和酒店紧密联系起来,要熟悉酒店的信息,要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益,时刻为酒店做宣传,提高酒店和自己的良好形象。

4、实习与就业

在实习的过程中,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,我发现了自己与酒店的契合点,为我的就业方向做了一个指引。另外,万达铂尔曼大饭店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会,为我们提供了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

五、实习想法和建议

(一) 实习想法

初步接触了酒店业和万达铂尔曼大饭店,发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐,从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时,员工的年龄跨度很大,小的刚满18岁,但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异,决定了酒店在效率上的差异,如:客房服务员的英语水平普遍不高,在客人需要某些客房服务时,他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助,将电话转来转去耽误了时间,还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业,任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始,我们就开始为他服务,从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开哪一项都离不开各部门的沟通与合作。

刚出生的婴儿,有哭有笑,情绪起伏不定,从酒店的筹备、开荒到正式对外营业,一路走来,看到并体会到酒店在管理上还是或多或少存在一些弊病。酒店内部职权不是很清楚,管理混乱,容易引起部门纠纷。“例如送餐部有的员工擅离职守,以至于客人将电话打到另外的餐厅,客人入住后没有及时能够用餐打电话来询问或投诉时,经常因为追究责任而引起争吵,破坏部门间的关系又影响了效率。”

酒店资料不统一,没有完善的培训制度。由于人手紧缺,各个部门的员工都可以调到餐饮各部去帮忙,由于不熟悉工作环境造成服务质量跟不上,客人投诉等。此外,人力资源部组织培

训的时间正当各部门任务繁重的时期,培训4天时间里,天天有新同事请假工作而不能参加培训,培训效果大打折扣。

当然,自己在这次酒店实习中也有不足,在工作过程中对其它部门不够熟悉,不能快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是偶有发生,在酒店工作最重要的就是细心耐心,所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高,方便和客人沟通交流,另一方面,适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

(二) 个人建议

万达铂尔曼大饭店已经有了很完善的储备干部制度,只有继续该制度,提高酒店的入职门槛,才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身质量不齐的人力资源状况得到改善,整体素质提高了,员工积极性提高了,工作效率才可能提高,酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息,在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流,在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达,以免造成信息不通或信息迟到的情况出现,这是提高酒店服务质量,改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。

在培训方面,针对员工流动性大的问题,希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间,专人进行培训工作并在员工工作后跟踪新员工的工作生活情况,强化新员工的业务素质。酒店并没有英语、日语、礼仪等方面的专家,希望酒店能够根据实际情况聘请相关方面的专家,定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训,提高员工服务质量,为客人们提供更周到的服务。

而对于员工的生活和住宿条件方面,酒店领导应该督促管理

人员严格按照管理规章制度进行管理，提高员工的生活素质；作为服务行业的酒店行业，我想一个人的心情可以决定一个人的服务态度，而酒店的伙食并不是很好，厨师长应该根据不同的员工做出几种不同的菜品供员工就餐，并不是每个员工都能够适应北方的口味。因为只有员工吃好了、睡好了才会有良好的心情面对当天的工作，心情好才能把微笑带给客人，才会给客人留下很好的映像，无形之中也给酒店树立了良好的形象。

六、实结

历经九个月酒店实习生涯结束了，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，在九个月个月的学习工作中，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。

最后感谢我的学校，感谢美丽的万达铂尔曼大饭店，也感谢在这里生活了九个月的城市—北京，还有你们，我在北京结交的朋友和领导们，因为有了你们的支持、鼓励和帮助，我才能在这九个月里取得很好的成绩，才有了美好的九个月实习生活。祝我的院校早日升为本科院校，祝万达铂尔曼大饭店越办越好。

一、实习内容：

通过应聘为酒店(深圳民间瓦缸煨汤坊)的服务员，正式成为一名酒店员工，直接参与公司日常工作，在自身工作实习中，发现问题，提出建议，最后对全体公司员工进行问卷调查，在调查中发现的问题，提出有利管理的建议与意见，促进公司

管理水平的提高。

实习目的：为了体会在社会中的工作生活，体验打工的苦与乐，为将来融入社会打下基础与作好心理准备；同时响应学校培养与提高大学生综合素质能力的精神，理论联系实际，学以致用，用所学的科学方法和理论去指导实习，与时俱进，我满怀信心地踏上了社会实习之路。

实习经历：这学期的暑假，我只身去了深圳，深圳是个人才聚集的地方，特区的经济很发达。因为父母都在深圳的原因，所以就把深圳做为我的实习地点；在深圳福田区的福华路，我找到了家江西系的酒店，应聘成为了酒店的服务员，从7月20日开始了为期1个月的打工生活。

在起先的日子里，我只是以观察熟悉为主，学会一些酒店的工作流程和服务的程序，经过我耐心的观察和经理及同事的细心教导与指引，我熟悉了我所要做的工作，其实说到底就是把顾客服务好，但真正要做好它并不是那么容易，它也象是人与人之间的一种交道，你要学会很多原则与方法。这当中多亏有同事们的帮助，让我得以应付我的工作。

我的工作任务主要负责大厅的顾客，有五个大桌和两个小桌，碗、筷、台都由我负责处理；另外一个重要任务就是送外卖，外卖都是周围的生活小区、写字楼、商场。

一个月的实习当中，我亲身感受着酒店的每一个管理层面，听说着员工们的苦与乐，结合着自己所学的知识，同时也发现了些问题，便试着向酒店管理层的提些浅薄的建议。

后来的工作中，我想到了用问卷调查的方式来反映酒店管理存在的问题，联系我工作中所发现的，打印了多份问卷，请员工们填写，我回收后总结了些问题与建议，提交给了总经理，希望对他有所帮助。

实习结束后，总经理给予了我1600的工资，这是我的劳动所得。

实习成果：

社会实习的目的主要看你所学到的和所得到的，这是最重要的，而不在于你所从事着怎么样的社会实习。你做个环境的调查报告，也许对你并没有多大的促进作用，所以在社会实习当中有无对自己有所促进，才是此次社会实习的评价标准！

通过本次的社会实习我学会了很多，也体会和感触了很多，我相信这些东西都对我以后

成长成才都很有帮助。我总结了以下几些认识：

1、生活是份责任，有苦有乐。我体验到了打工的乏味，每天重复着相同的工作，尤其是服务员每天都做着相同的程序，打扫卫生、摆台、收台、再摆台，服务顾客...我耐不住这样的生活，我试着问同事们如何坚持着，他们大都流露出一些无奈，服务员大多是初中毕业来深圳闯的青年，没有多少学历，所以只好从事服务员等行业，他们都说没办法或没能力去改变自己的一些，而赚钱是他们的唯一目标，或说是迫于生计，其实这也是生活的艰辛所在，为了生活，我们要工作着，我们无法逃避这些，这是生活的责任，对爸妈来说是家庭的责任，所以我们坚持着各自所生活的依托。其实这就反映了我们校园生活是多么的快乐，生活丰富多彩，爸妈供养着，考试吧无虑，只有学习这门事。一方面我回珍惜这份校园生活，另一方面我会向着那份社会中的生活责任做好准备，我迎接着那份重担，我相信乐趣无穷，工作的乐趣。

2、所学知识要用到实际工作中，需实习的经验，要下大功夫。在当服务员的过程中，我总把自己当作是个管理者来看待公司的日常工作，从一个领导者的角度来考虑着一些问题，总想着用所学过的管理方法与经验运用到实际工作当中去，但

我发现，储存在我脑中的知识少之甚少，即便是些管理方面的'知识，都未能想起一些，更何谈得来运用。那时我才发现我所学到的并没有那样的丰富，掌握的并没有那样的牢靠，就象一个不会打仗的战士，却拿着枪矛站在了战场上。大学四年之后，我是否也会象现在一样，没有准备好就踏入社会？其实这就让我学会了一种紧迫感，让我学好学更多掌握更多的紧迫感，大学四年并不漫长，也并不空闲，需要我们学得其实很多，只是我们还没有真正的发现。

运用所学的知识指导实习也是个难题，如何与实习相结合，运用所掌握的管理方法指导具体的工作更是难题。你不知道从何入手，你不能象套用数学公式那样地去代用你的管理思想；这个错综复杂的实际，需要你综合、大局式地考虑，你要替老板经理着想，也要替员工着想，而矛盾的存在如何更好地去平衡等等都是些头疼的问题，分工协作的多少，如何引导员工们的意见，团结员工们到一条心上来都是十分棘手。单单知道一个方法一个道理并不能顺利地解决问题，这当中更需要实习的经验，通过实习的经验，让实际来适用改造你的知识，在实习中认识到新的知识与经验。从而变成一个特殊而又普遍的实习规律，更好地指导你的工作。运用知识到实际工作当中还需花很大的工夫，我们在学校中仅仅是“纸上谈兵”，社会实习就是一个很好的实地操作演练。

3、另外，我送外卖时，体会到的那种氛围都能激励着我努力完善自我，找份好的工作。酒店处于中央商务区，送外卖大多是去写字楼，深圳商会中心、卓越集团、搜狐等，里面的工作环境十分的优越，让我十分的向往与期盼，我会提醒激励自我。

在与顾客的打交道过程中我也学会了些人际关系，包括如何去与顾客交流处理种种问题，这些都是很用实与值得的。2016年大学生酒店顶岗实习报告2016年大学生酒店顶岗实习报告。

总之，这次社会实习我收获很多。

三、调查报告：

(由于总经理的要求，不影响公司的声誉产生不好的影响，不让说明一些调查结果和细节，在这里只附调查问卷样卷)

过程：

调查对象：公司全体员工

调查目的：为了更好地促进公司的管理，反映员工的意见与建议，和员工工作的心态及工作实际情况。

调查情况：实发50份，收回34份

总结：通过统计员工的问卷结果，总结出了一些大家都认可的问题，交由经理在日常工作中完善。

2016年大学生酒店顶岗实习报告

来到杭州太虚湖假日酒店不知不觉地已经过去了12天了，这些日子里，我和来自马鞍山师范专科学校、河南洛阳师范学院的同学一起经历了他们的人力资源部的集中培训，现在又在我的请求下，跟随同学们一起到餐饮部参加集中培训。分到餐饮部的同学一共有30位同学，其中有宿州学院的14位同学。现在把餐饮部两天来的培训情况做一下简单的总结，因为时间比较紧，下午5点钟还得进行晚餐的宴会服务。这几天比较忙，都没有来得及将写在笔记上的实习感受与报道打进电脑，留待后期有时间才与大家一起分享吧。

由于我首先在餐饮部进行培训和锻炼，所以以下的部门培训主要有感于餐饮部的集中培训，客房部和餐厅的培训留待其他同学进行总结和报道吧。

一是餐饮部的部门培训的内容要比人力资源部的集中培训多得多。或许由于不同类型的培训的原因吧，当然人力资源部的培训内容已经很多了，同学们都有点受不了，称之为魔鬼训练。但是到了餐饮部的培训更是魔鬼式的培训，把餐饮服务的基本技能逐一进行考核、再强化，比如托盘持重两瓶5升的可乐，五分钟端托，同学们纷纷都累得不行，只有个别女同学和有些男同学可以符合要求。由此可以看出来，基本身体素质对于酒店行业的从业人员来说是很重要的。餐饮部胡经理说必须有这些基本功才可以成为优秀员工的，每一天可以锻炼，让大家健美一点。每一天的培训内容都排的慢慢的。对于学生的要求还是比较低一点的，据介绍原来对于新员工的托盘训练都是沿着太虚湖假日酒店文化长廊进行#from 2016年大学生酒店顶岗实习报告来自 end#端托训练的。培训内容涉及到餐饮从业人员的基本要求、餐饮业的基本发展状态、餐饮部的应知应会、餐饮服务基本技能、餐饮的各个服务部门及其基本要求、餐饮服务方法与技巧、餐饮服务中常见问题及其处理、近期重大的餐饮vip接待等等。

时（银行实习报告）从今天上午开始，是一边理论和基本操作规范的讲解与讨论，一边是到相应的部门和餐厅进行实际的对客服务，正所谓 理论联系实际 。从领用物品、摆台、传菜、值台服务，到餐后服务与处理，从迎宾到送客，从基本的菜点知识到具体服务问题的处理，从基本服务到基本服务管理。事无巨细，同学们问的多、听的多、看的多、做的多、想的多。餐饮部胡经理是手把手进行教授，对同学们进行具体的指导。

三是培训要求更加严格，对于一些基本的知识内容必须记住，为对客服务提供条件。服务意识、服务形象、服务技巧与技能、服务方法、服务理念等都必须过关。特别是对于实习(工作)的艰辛与劳累要做好心理准备。基本的感受是这一段时间的培训才像四星级酒店的培训，通过与相关培训领导的沟通，了解到他们对于我们这些从院校走出来的学生培训，无论是

内容，还是要求都比一般的新入职员工要少得多，因为我们更有优势和一定的基础。

四是培训更加深入，对于一些问题的讨论愈来愈充分、越来越深入。2016年大学生酒店顶岗实习报告文章2016年大学生酒店顶岗实习报告出自，此链接！。不仅有基本的理论上的讨论，也有实践的操作。但是也感到对于一些问题的看法，是否太过于关注基本操作和实践，而没有进一步地向更高标准和目标去探索。当然，通过今天午餐宴会的实训，看起来要超越基本操作现实去讨论所谓的优质和高标准，说实在的真的太难了。

五是培训越来越具有实践操作性，每一个科目集中培训完了以后都要进行实践的操作，而且是对客服服务的实践。今天午餐的实践中就有一位同学在处理团体餐时将客人安排错了，吃错了饭。面对这样的突发事件幸亏有餐饮部经理在，才及时给予解决。

六是餐饮部培训更让大家结束了前一段不紧不慢但是非常关键、重要的集中培训，人力资源部进行的集中培训是优质服务的基础和前提，但是大家却悠哉以对。而餐饮部的培训是如此地真实和具体、艰辛和劳累。一次对客服服务的实训下来，很多人无精打采，开始想象大学生生活的优越来了。但是却能在艰辛服务的背后，学习到很多东西。而且这些东西对于大家来说无论是否从事酒店这个行业，也会对大家产生积极的作用，甚至终身难忘和受用。我不知道同学们如何来看待这些问题的。

七是培训越来越累和辛苦。想一想也是的，做酒店就是艰辛。面对备餐间40多度的高温(尽管有降温设备，给我的感觉还是有四十度，或许自己夸大了点)，甭说劳动了，就是不动也会大汗淋漓的。一双双稚嫩的手，托起沉重的菜肴那种沉重是我可以想象地到和感受得到的，因为我和他们一起托盘、摆台、做卫生。一个人要传两桌的菜，从厨房到值台大概有30

米的距离，而且还要把餐后的盘子再托回洗碗间，劳累可想而知。从11：30站到1：30才把团队客人等来，在期间大家始终站着，因为在约定的候客期间，很多人的脚都站麻木了。客人要冰块，必须在最短的时间内从厨房拿出；客人要开水，给了冰块又得到开水；饮料、撤换餐盘、餐巾。。。。。。哪一样都少不了，大家忙得脚不沾地。

2016年大学生酒店顶岗实习报告

酒店。经过初试后，我得到了面试的通知，我4月13进入山西大酒店，在销售部预订中心的一个多月里我深入学习了山西大酒店营销手册，员工手册，并对预订工作进行了实践。所谓实习就是实践中学习，虽然在大酒店只呆了短短的一个多月，却学到了好多在课堂在学校所不能顾全的一些知识。下面一些是我对短暂实习的感受：

一、山西大酒店概况

山西大酒店于1989年5月8日开业，至今已经有16年的历史了，酒店在1994年评为全国三星级酒店，1997年2月通过四星酒店的验收。大酒店始终领先山西酒店通行，创新是酒店永葆青春的灵魂，酒店先后在1995-1996□20xx进行了2次大的装修。

山西大酒店是山西省首家四星级豪华型涉外饭店，地处太原市迎泽大街和新建南路交汇处，交通方便，地理位置优越。飞机场有专车接预订客人。酒店设有客房166套，其中有豪华四套间，豪华双套间，商务标间，普通标准间，设有先进的电话通讯设备idd□ddd程控系统，科学高效的语音信箱系统和中央空调以及免费宽带(30兆)上网。商务楼层豪华方便舒适，与其配套的有：全天24小时服务的中，西餐厅，大堂酒吧，欧美风格的中世纪酒吧高雅温馨，设备先进的商务中心可为您代理复印，传真，电传，打字及业务。2016年大学生酒店顶岗实习报告实习报告 实结 。中西餐厅和卡拉ok包间是您

享受世界名吃，国内佳肴和浪漫情怀的好去处，而具有多功能的锦绣厅和翠岩厅是您举办宴会及大型自助餐会的理想场所。酒店内有先进组合音箱的迪斯科舞厅，乒乓球俱乐部，标准英式台球室，丰富多彩的娱乐设施为您的旅居生活增添情趣。室内游泳池，健身房，按摩室，桑拿浴室，美容室将使您拥有健康的体魄和青春焕发的容颜。购物中心为您提供日用百货，工艺品，丝织品，食品烟酒等。

在山西大酒店的历史上有许多荣耀：1995年获全国百家优秀星级饭店称号；1996年获全国星级饭店五十佳称号；1997年，获西班牙世界商贸企业最佳形象奖。山西大酒店在发展历程中创造了许多个第一：它是山西第一家四星级饭店；山西第一家使用计算机网络进行经营管理的饭店；中国第一批旅游标志性饭店之一；他们在山西饭店中第一家编撰出版了饭店管理书籍《山西大酒店管理模式与务实》；他们第一家创办了企业刊物《山西大酒店报》。

二、预订中心工作内容简介

客房销售是酒店销售工作的中心。客房收入的多少，客房出租率的高低是评判一个星级饭店效益的重要指标。预订工作是酒店销售客房的主要途径。在山西大酒店预订中心的日子，我系统的学习了预订的程序，预订中心的工作项目，主要有下面几个方面：

（一）预订客房

（二）预订会议

会议的预订也是当今酒店一大业务。山西大酒店有各种会议室，有大的多功能厅，可以接120-150人的大型会议，也有圆桌型的三楼会议室，同时还有适合商务客人的商务洽谈间。会议的预定主要探清客人的意图，人数，以及他们所要的价位。

(三) 票务预订

商务客人有好多在到酒店后就开始对自己的行程做安排，要求购买预订下一站的机票，火车票。在做预订的时候主要要对客人航班，时间，姓名等弄个清楚，要经过客人的确认方可出票。对客人购票的单据现金要妥善保管。

(四) 旅游咨询

旅游团队特别是外宾在山西大酒店的团队客人中占了大多数。外宾对中国，对山西兴趣浓厚，地上文物看山西，地下文物看陕西，外国客人对旅游的途径，安排经常是筹划的特别精确，因此经常会看见外宾拿着一大堆资料来到预订，对自己的旅游做个规划，叫个懂旅游的给他做个安排。旅游咨询做好了客人提高对酒店的好感有着至关重要的影响。

2015年1月1日

2012年7月2日我来到了富豪环球东亚酒店开始我长达半年的实习生活。在这半年的实习中让我感受很深，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，实习期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。大堂吧是一个轻松但又锻炼人的地方，也是我认为最适合我的部门。每天要面对形形色色的客人，解决客人提出的绝大多数问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。但对于不合理的要求我们也要学会去处理、婉拒。

一：实习的时间、地点、部门

时间：2012年7月2日到2015年12月31日

地点：上海富豪环球东亚酒店

部门：大堂吧

二：实习的目的

了解酒店服务业这个行业，增强自身在社会的存在感，适应能力，让我们了解到时间与理论的异同点，了解实践的重要性。学习在社会上的基本生存法则，为未来的工作以及工作方向拟定一个基础。

三、实习岗位与内容

1、迎宾、问候客人：大堂吧不接受预定，而且来的人，时间等上都特别的不规律。当客人来到小前台时，我们要以最快的速度，用微笑地问候客人，如果知道客人名字的要姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入大堂吧后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。

3、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。当客人举棋不定时主动推荐适合的酒水，特色菜或者是当天的厨师精选。

4、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式三联，一联交厨房一联交收银，一联自己留底备查。

5、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

菜时再次报菜名，并请客人慢用。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！”

7、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

9、送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

10. 餐后整理工作：收台：先收酒杯等玻璃制品，再收口布、香巾等布草制品，清洁桌面，归整坐椅，清洁地面卫生，然后将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，摆好桌上的setting

四、实习收获与体会

工作是一种辛苦，也是一种快乐。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人送去不小心落下的东西时，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道时我的内心就好激动。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。我们的服务意识提高了，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；明白了学好外语的重要性。服务水平也提高了，经过了六个月的酒店实习，使我们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：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，帮他寻求其他解决方法。

完善自我，让自己成熟起来。也让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。

五：存在问题。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋认真，耐心，谨慎言行，责任感强，认真听取老同志的指导，对于同事提出的工作建议虚心听取。并仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。但我在对待学习和工作的问题上还是不够积极，不能更好的投入到学习与工作中去。性格有一些温诺，不能以激进心面对一些问题。不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，在需要帮忙时他们会说麻烦你了，累了说声辛苦了。

六：致谢

感谢学校和实习单位给了我这次实习的机会，这次实习给了我一个锻炼的机会，让我开阔了眼界。感谢我所在的部门的所有同事，以及同去的实习生，相互帮助，相互照顾。特别感谢领班，在实习期间提出我的错误，让我不断进步，也让我受益良多。以后我会继续努力，继续学习，丰富知识，提高自己的综合能力。不管我以后会不会从事这个行业，我相信这都将是一笔巨大的财富。

酒店实习报告

一、实习酒店

上海海神诺富特大酒店

二、实习岗位

行政酒廊服务员

三、实习日期

2015年7月~2015年1月

四、实习的目的意义

实习是理论与实践相结合的重要方式,是提高学生思想水平、业务素质和动手能力的重要环节。通过实习,能更好的巩固和提高学生在课堂上学的专业知识,培养我们基本的工作技能、服务意识以及职场意识,提高我们的实际处理问题的能力,了解很多关于酒店服务实际操作的主要内容和酒店各个部门的主要工作职责和实际运作等。

五、实习的完成情况与过程

我在酒店行政酒廊实习,岗前经过两次培训:先培训我们掌握本集团的发展过程和管理理念,以及本单位的整体工作环境和酒店情况;然后针对自己实习岗位工作的内容进行系统培训。

岗位培训主要教我们每天不同班次的工作流程:包括本部门相关物品的使用及其规定的摆放位置,练习常用咖啡和酒水做法,常见突发状况处理,早班开档,按规定摆好早餐餐具,早餐对客服务程序,如何满足客人用餐需求,早会,收洗餐具,中班换布草,摆放好happy hour餐具,故事记录,对客服务细节,盘点物品开单领货,收档关门等。

当然，具体工作没有书面列举这样具体简单，工作是复杂而具有多变性的，必须在每天实习工作中不断强化练习和补充。通过每天实习，熟练掌握工作要领，强化服务意识，学到了许多餐饮服务知识和对客经验，以及如何处理许多酒店客人要求的状况，懂得了许多酒店、服务、工作内容、职场上许多有用的小细节，提前探索了一些职场和社会经验。许多酒店内部运作，各部门工作以及本部与其他部门的分工合作关系都是在不断的实习积累中逐渐了解的。

刚接触酒店实习工作，觉得很吃力，酒店结构很复杂，职场上的同事不好相处，上司很严厉还不教给我们工作知识，酒店制度福利也不好，还犯了许多错误，受到过各种严厉批评，这让我感到很沮丧，觉得自己什么都做不好，笨手笨脚，甚至觉得自己不适合这份工作，开始质疑自己的专业和就业目标，觉得实际工作跟平时在学校学习的知识一点关系也没有，产生了为什么要浪费时间读大学这种思想。我开始思考，我觉得自己不能总是这样，我要改变一下自己，端正自己的心态，找出自己的原因。通过一段时间的适应调整，勤奋学习，我逐渐适应了实习生活，跟同事相处的也很不错，对工作掌握也熟练了，对酒店更加了解了，也不会再老是犯错了，这让我的自信心再次树立起了，也让我掌握了很多好的学习方法，提高了我的适应能力，通过这段时间的学习，让我学会在实际工作中运用专业知识，甚至针对本部门提过一些建议，受到了主管的采纳和应用，提高了本部门的工作效率。同时还学习到了很多对自己许多方面有用的东西。

实习让我有许多工作方面的收获：首先突发事件应变能力提高。在行政酒廊工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住用餐的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言，而且在行政酒廊用餐的大多数是酒店的重要客人，所以面对这样的情况，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至关重要，这是一个考验，也是一个积累经验提高自己的好途径。其次，服务技能提高。在这次实习

中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且可以协助酒店经理主管的培训工 作，并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。再次，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，明白了学好外语的重要性。最后，从业能力的提高。酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

六、实习心得体会

在在酒店实习时，我发现自己在许多方面无法适应，真正面对这样的社会，我才发现自己的想法和观点是如此的幼稚，我的思想还不够宽广，觉得工作很吃力，做错了许多事情，也受到许多批评教育，这让我认识到自己的不足。我只能尽快调整好心态，积极面对，静静地去观察，去感受，去磨练，勇于认错，总结自己的经验教训，必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升，以弥补自己的不足。通过一段时间的工作，我的思想放开了许多，也学到了许多。远离学校，把自己当成一个职场人，多学多问，从新人做起，从社会的最底层做起，找到学习方法，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处事之道，了解人际关系的复杂，不断的进步，也许这才是我们实习的意义。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

实习让我们对工作、对酒店、对职场、对社会都有了新的认识和见解，让我们认识到要用怎样的心态对待工作，要怎么工作；让我们了解现实中酒店的实际运作和管理；让我们了解职场，使我们的思想更加成熟；让我们了解自己与社会、与企业需求之间的差距。这个社会是如此复杂多变，实习给了我们一个机会让我们提前认识它，让我们知道我们需要不断成长，不断成熟，才能立足社会。很感谢这次实习机会，让我学到了许多宝贵的经验，认识到许多人，开阔了自己的视野，增加了我的自信心，让我更加喜欢酒店服务业，让我坚定了自己在此行业从业的志向和目标。

一、实习的主要内容

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，为此我在杭州九里度假酒店餐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。在这六个月中，让深居象牙塔的我走出校门走进社会，投入到社会实践活动，要让在校的我深入社会基层，了解社会现状，进而培养大学生处理社会事务，与人沟通交流的能力。所以说，实践是巩固知识的必要手段，也是大学生成才成长的重要途径。可见其对大学生综合素质的提高有不可或缺的关键作用。

实习岗位:餐饮部服务员

实习内容:

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

工作内容：

1， 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

1， 呈递菜单并点菜及酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

4， 上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。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！”

5， 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时,要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完,要马上问主人是否要再加。

6, 拉椅送客

客人起身要离开时,要马上上前帮女士或贵宾拉椅,然后到包间门口送别客人,并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

7, 餐后整理工作

归整坐椅,清洁地面卫生;收台:先收口布等布草制品,再收酒杯等玻璃制品,最后收瓷器制品,将垃圾各脏餐具运送至洗碗间,将玻璃转盘从桌上搬下清洁,收掉脏台布。

二, 实习取得的经验及收获

通过这次实习,我对酒店的管理又有了更深层次的理解,并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序,在待人接物,与人交往方面学到了不少东西。

服务技能的提高

在这次实习中,我重新培训了服务技巧和服务规范,更加深入熟悉服务工作,对服务有了更加深入的了解,服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练,可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训,对酒水和菜品更加熟悉可以熟练地向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成,提高了员工的工作效率,减少了工作失误,能够向客人提供更周到便捷的服务。

从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1) 语言能力 酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2) 交际能力 因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

(3) 观察能力的提高 观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。

首先，对酒店情况以及服务流程的不熟悉。要么是一知半解，要么是东缺西落，这样去直接面对客人肯定是不能满足客人的需求的。对于各个岗位的工作流程和可能遇到的问题也没有一个充分的准备，一旦遇到没提到或者不了解的问题也不能灵活的去解决。总而言之，从理论转化到实际操作还是没有做到符

合需要,最可悲的是连一些理论知识也没能做到烂熟于心.我想在以后的工作中,应该不断去看看自己的笔记,并且根据实际工作作出相应的调整,边工作边学习,这样才能认识到自己的问题,不断的鞭策自己去进步.

其次,还没有很好的把自己从学生的身份转换到社会人的身份上来.刚出学校的我们或多或少都有些不同的想法,当生活与自己的想法不符合时往往会心生抱怨甚至情绪化去做事,也没能学会换位思考和角色转换.

最后,在工作中缺乏主动积极性.在实习时有些问题领导们没有提及到的,就算自己也很困惑,但是没有主动去寻求解决方法.我们习惯于被动接受而不是主动的学习.对待有些不甚了解的东西也不求甚解,总以为就这样糊里糊涂也能过下去,这样的一种惰性无形中就左右了我们的思维以至于一问三不知,在这一点上我们是应该深深的去检讨自己的.但是检讨往往是不够的,而是应该知耻而后勇,认识到自己的问题之后就不断的去改正.不断的去提升自己.专业技能是基础,给人甜蜜意外的服务才是亮点.