

# 2023年饭店服务员实践报告(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 饭店服务员实践报告篇一

又是一个长假的时节到了，这个暑期，对我来说确实给了人生很大的启发。因为经历过身心的磨砺和煎熬，让我学会了很多，也坚强了很多，更让我懂得了以后不管面对什么样的工作，我都能过承受。正如一句话“天降与大任，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤”。所以，我很珍惜这次暑期工给我磨砺的机会。

学校放假后，我还是孤身一人勇敢的来到深圳，尽管人生地不熟，我还是学会了如何去找我的目的地。我寻着去年在这做工的地址，找到了曾经打过工的公司——东保利电力有限公司。因为在里面做过，所以我很容易再次进入这家公司。据了解，东保利还是算得上一家大型电力企业，员工有四千人多人，专注于小家点产品，如：电烫斗、咖啡机、保温箱等多元化产品的研发、生产及销售。

经过一天的培训，由于人手的缺少，我被安排在生产部装配科d—b2流水线。初次工作就是在拉尾包装电饭锅。第一天工作就面临着要装箱800多台的工作量，而且是站着做十一个小时（正常工作8小时+加班时间3小时）的事。一天站下来，我的腿酸酸的，脚也站肿了。回到宿舍就坐在床上不想动，想想以后每天这样辛苦的工作着，忽然产生放弃的念头。但想起父母为我们读书也是这样辛苦操劳着，我深深的体会到钱的

来之不易。最后，我坚持下来了，最终适应了这样的工作。

这段时间的工作也确实看到了很多，心智也再随自己的经历而发生变化，以下是我工作劳累之后写下的心情。

连续工作了一些日子后，我对工作的热情并没有减退，但是，在不断的工作之中，我发现，要干好这样的流水线工作，却是需要很大的耐力，毕竟我们是女生，久了就感觉做这样的工作太累人，就算是男孩子做这样的流水线工作也不能很好的坚持。

也许是长期没有锻炼的原因，我的腿还是酸疼，而且，在11个小时站着进行装箱，我的手被箱子划伤了很多处。曾经白嫩的双手现在也磨出了茧，可看着自己慢慢变得坚强，也无形之中感到高兴。我感激我的人生有这样的经历，我相信，暑假的辛苦工作给我带来的不仅是生活上的认识，更给我一个很大的提示，我们当代大学生缺乏的就是这种社会现实生活的艰苦磨砺，一直依偎在父母提供的温和的校园。特此，希望他们能在社会中好好锻炼，也能以后更快的适应社会的生活。

必须坚持，永不言弃，所以才有现在坚强的我。

很清楚今天是星期二，因为经理批准了我们的辞职，也说明了我们在二十号可以正式离开。我开始计算着离开的日子，每一天快过完了，我就很开心地对自己说“快了，快了”。同事提醒我说“知道你是不会让高兴冲昏自己头脑的，也相信你会善始善终”。这一点确实提醒了我，我必须做真正的自己。新东方总裁俞敏洪教导我们，我们不要去做草，那样别人踩过你，而且还不会怜惜你，因为人们看不到你。要做就学会去做一棵树，就算不能柞树，心中也要有一颗树的种子，就算人们踩过你，你也会最终在不断的磨砺下长成一棵参天大树，活着你是一处美丽的风景，死了也会成为栋梁之才，活着死了都一样，这就是我们做人的标准和生活的准则。

作为一名学生，我们最终还是要面临这样的残酷的竞争，怎么能在众人之中脱颖而出，不是看你有多大的理想，而是看你为人的标准和做人的准则，仅此而已！

今天是我在这里磨砺的最后一天，想想这段时间的工作历程，我有过抱怨，有过痛苦、有过疲惫不堪之后的无奈，但最后留给我的是坚强。我忽然间对他们有着敬意之心，在这种让我感觉单调麻木的生活中，他们仍能活得多姿多彩，活出自己的人生。

经过这段时间的磨砺，我更应该珍惜现在读书的机会，开始规划我的人生。每次暑期实践让我慢慢成熟起来，让我懂得为自己的人生负责。

实践单位□xxx有限公司

实践时间□20xx年xx月xx日至20xx年xx月xx日

实践内容：西餐厅服务与西方礼仪培训

实践目的：通过实习了解西餐厅的基本操作过程，掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在xxx有限公司实践了一个月时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。

在xxx有限公司一个多月的实习已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总

体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”（第一个是“menu”（菜单），第二个是“music”（音乐），第三个是“mood”（气氛），第四个是“meeting”（会面），第五个是“manner”（礼俗），第六个是“meal”（食品），这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

在xxx实习最刻骨铭心的是xxx员工竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么xxx的服务魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂

客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。在西餐厅实习的这一个多月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过实训、实习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。结束语：通过这次社会的实践，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！

作为一名大学生有别于中学生就在于它更重视培养学生的实践能力，在重视素质教育的今天，社会实践活动一直被视为高校培养德、智、体、美、劳全面发展的新世纪优秀人才的

重要途径。岁月如梭，伴随着酷热的到来，作为大学生的第一个暑期就已悄然来到我们身边，于是我积极地投身社会实践当中，想通过社会实践更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的实干；想通过社会实践，找出自己的不足，不断地去完善自己。

临近暑假，校园里、大街上各种各样的招工广告随处可见，我和几个室友准备在暑期找份临时工来充实自己的暑假生活。在找工作的时候就听说其他学校的有去打工被骗的，所以我们在找工作的时候都很谨慎。经过慎密的筛选，我决定还是回家去找工作。想想自身条件，最终去餐馆、饭店试试。可是回家的时候已经太晚了，都招满人了。后来，通过联系表哥，我在洗涤厂工作了。

虽然这个暑假基本没上过网看过电视，像与世隔绝了，24小时的一半多时间都是在工作，打交道的也只是厂里的老员工和表哥的同学，整天只是在厂里呆着，但是这也让我看到了社会的一角，这个世界真的是太疯狂了。我本以为只有在电视上才会发生的事竟然有好多在我身边发生了，这就是和在学校不同，学校太理想化了，而社会太现实了。不过通过暑期的打工经历也让我明白了许多以前我认为说得不对的名家名句，到底还是名句，都是有一定的生活哲理的！

暑期的社会实践打工经历让我亲身感受到了许多：

一、时间真的很宝贵。俗话说：时间就是金钱。时间确实是可以创造金钱，但是金钱却买不到时间。我们在那打工都是按小时付工资的，只要干有那么多时间就可以得到相应的报酬，但是有了这么多钱我们想买点时间是不可能的。

二、挣个钱真难。整天在学校吃穿不愁的我们却很少想一下父母挣钱供养我们上学是多么的不容易，我们在学校吃喝玩乐日子过得很是潇洒，但父母呢？他们只是一个劲的想法挣钱让我们吃好喝好，而他们去整天省吃俭用，辛辛苦苦的挣

钱，而我们只是知道花钱。通过这个暑期的打工经历我确实感受的了钱是多么的难挣，每天超负荷的工作量把人累的够呛，有时候一连站好几天站的腿酸疼硬疼的，每天早上手指肿的握就握不住，反正是钱是没有好挣的。

三、人活着真不容易。现在想想我们以前真是生在福中不知福，看到和我们同龄的好多人早早的就担起了家庭的重担，以前还以为他们出去打工很自由还可以挣钱花，但亲身实践后才知道还是在学校好，在学校自由点，在这儿父母供养着没有人骂，没有生活的压力。他们打工在外动不动就被上级骂一顿，整天都是机械的工作，生活没一点儿乐趣，并且挑起了家庭的重担，也许他们唯一期盼的就是发工资的那一刻，这就是他们的生活。有时候想想就是混个人好难，一辈子都要被生活的压力牵着鼻子走。

四、珍惜现在幸福生活，好好学习。暑假在那干活的时候不让说话，不让听歌，机械的工作很是令我们乏味，这种生活我们也幸亏是干了不到两个月，在那干活的时候就经常想还是我们在学校幸福，到学校一定要好好学习珍惜眼前的幸福生活。这一开学就是大二了，大学四年会很快过去的，珍惜大学里的每分每秒充分利用大学里的每份资源来充实自己，好好的锻炼自己，学号本专业知知识，才能等到毕业后找到份满意的工作，到时候也许生活会比较好过点。

或许有人会说我这个暑假没有赚到多少钱，可是我们在这个现实的社会中懂得了该怎么样生存。我想这个才是最重要最值得我们追求的东西。

## 饭店服务员实践报告篇二

白驹过隙，一转眼，我们已迎来了大学时期的第一个暑假。这也就意味着再等到新学期开始，我们就是学长学姐了，让我不得不再次感慨时间的飞逝，是啊，去年的这个时候我们还是一个刚毕业的高中生而已，准备用整个暑假的时间把高

三的压抑释放出来，而现在已然是一名大学生一年有余了。弄不清是什么时候褪去的“新生”外衣，但是这会儿却颇有正“老生”的滋味。仿佛一切都在一夜之间变老，让人猝不及防。

暑假期间，我有幸来到天材教育进行了为期一个月的暑期社会实践，学到了很多书本以外的知识，让我受益匪浅。虽然我实践的范围不是我的护理专业，但是我认为，只要自己用心去做，在哪里都可以学到东西，都可以在磨砺中学会成长。

我们在那的工作主要是负责每天打电话，电话的主要对象是武汉市的各地区中小学生的家长。一方面询问他们的学习情况，了解他们在学习过程中的薄弱地方以及培训的意向。起初我以为这是一份很简单的工作，不就是每天打电话，跟家长说完自己的话束，说服他们参加这个免费的体验活动！但事实远非我想象的这么简单。初到天材的第一天，老师就对我们进行了一天的培训。让我们对电话营销的话束和形式有了个大体的了解，也向我们阐述了我们招生的性质和在家长沟通过程中会碰到的各种阻碍。当正式开始工作的时候，一天下来，读着枯燥的话束没有机会真正和家长进行打电话让我觉得很乏味。下午快下班的时候，我打了几个电话，和家长真切的沟通了，觉得很顺手。老师最后跟我们总结的时候，我特别激动，觉得这是一个很不错的工作，很喜欢跟家长交流，感觉自己就像一个老师，向家长传递教育理念，很有成就感。

但是，后来的几天，就给了我强烈的挫败感，碰到心情好的学生、家长，他们会耐心与我谈话，碰到心情不好、态度不好的家长，索性挂你电话，完全不给我说完的机会，更残忍的是，当我表明我是培训机构的老师并没有要招生只是邀请他们来参加这个免费体验活动，他们就以怀疑的口吻质疑我们，甚至对我们大小声……而对于这些现象，不断持续，甚至有愈演愈烈的趋势。很快的，我最初的热情变得平淡如水，毫无斗志。原来一开始看起来越来越简单的事情，做起来会

越来越不简单。后来几天，心态的调整是我主要的生活课题。我很感谢，和我一起工作的同事们，以及不断给予我们鼓励与精神支柱的姐妹们。在他们身上我学会了，什么是越挫越勇，什么是永不放弃，什么是在打击中学会永带微笑、服务大众……渐渐地，我适应了。负责传递这个免费体验活动是我的工作，有没有意愿配合我们是他们的选择，我们凡事不必太勉强。当然在与一些家长负责交流的过程中也有很多感人的桥段，多次让我忍住想哭的冲动。特别是那些自己没有读过多少书但希望孩子可以继续上大学，但是孩子高考又考的不理想的，听的出，他们的焦急。可怜天下父母心！与此同时，我也在换位思考中，懂得了做子女的唯有好好学习才可让父母有所慰藉。又一次，就这样被亲情触动了，朴实的父母之爱。更重要的是，我学会了如何与人交流。虽然之前在学校社团及一次英语演讲中，见识到了很多很出色让我惊叹的人，可是在这里工作，我更是学会了与人沟通与交流的技巧。懂得了对于那些出言不善的人，要学会自我忽视与释怀，不跟他们一般计较；对于那些深陷纠结苦恼泥沼，不知所措的家长和学生，要学会用自己懂得的知识储备让他们直接简明的了解现状……不得不承认，就是这样一份看似简单的话务员工作，就让我懂得了这些，我很庆幸我来到这里工作，也不会再小瞧这份工作了呢。

我想，总结起来，电话营销应该具备以下的素质：

当我们对家长进行交流的时候，我们得了解他孩子的弱势，然后将自己对培训机构的了解以优势的目的传递给家长，吸引他们，让他们觉得我们这边是一个很不错的机会。

我工作的电话营销是跟家长以电话为媒介的一种陌生交流，所以语言表达必须合理得当，说话要有条有理，同时让人感觉你的亲和力。要通过自己层次清楚的说明，吸引家长，让他们了解我们，需要我们。在遇到难以应付的问题时，不能自乱手脚、语无伦次。

电话营销每天会面对社会上形形色色的人，由于每个人的道德修养及素质的不同，会使工作中遇到很多问题。比如家长会用各种方式刁难你，此时你必须保持良好的心态，不能跟家长发生不愉快的事。有时候一天的收获不大，这时候我们不应气馁，要学会自我调节、自我激励、及时的自我总结，自我提高。

由于工作自身的枯燥，每天面对不同的家长说同样的话，这需要我们坚持！

每天给自己一个微笑，笑容是可以传递的。你在电话这边微笑，传递给家长的也会是一种好的态度，他们自然也就会更有礼貌。俗话说“伸手不打笑脸人”嘛。

在这里工作，我也认识了很多朋友，都是和我年龄差不多的学生。我们虽然来自不同的学校，但我们有着相同的初衷，我们都想在这一次的暑期社会实践中让自己得到锻炼与成长，靠自己的努力赚取生活费，为家里减轻些许经济上的负担。为了方便管理，我们分为四个组。起初我不太重视分组的意义，慢慢的我才明白，这不仅是形式与标志更是代表着一个团队。因为一个团队远比个人来的重要。在与队员一起工作的过程中，我感受到集体荣誉感，感受到大家一起打拼的幸福感，也感受到与其他几个组员竞争的快感。

这一次实践给了我很多成长的经验，感谢这段时间每一个帮助过我的人。谢谢你们！

## **饭店服务员实践报告篇三**

阶段一：熟悉期(1月19日)

我是通过熟人的介绍才找到的打工的机会。第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的酒店，这次的身份却是一个服务生。呵呵，第一个感觉就是首

先要把心态调整好。酒店的老板娘我认识，平常都叫她阿姨。人很和善，第一天来什么也不懂，她就叫了一个老生来教我们。平常在酒店吃的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。一开始到那家店里感觉好陌生，生怕犯错，被老板骂，一点社会经验也没有的我只好踏踏实实的工作，可这项工作并不像我想象的那么容易，以前在学校就会想到其实做服务员有什么难的，就不是端端盘子，洗洗碗，现在实践起来还真是不怎么容易。特别是服务员，要微笑待人，不管什么时候都要笑，一天下来脸都笑得抽筋。真的很辛苦!最困难的就是和客人相处，碰到脾气好的还没什么困难的，要碰到那些无理取闹的客人还真难办了，就像是秀才遇见兵，有理也说不清!到那个时候就只好遵从“客人就是上帝”的旨意了!不管是他没理还是你没理，他是上帝就得听他的，我们就只好吃哑巴亏，也只有躲在被子里掉眼泪了!那个时候真的很难过，好想放弃这份工作，但一想到找这份工作就是从中学会和陌生人交流的方式，这么轻易放弃也太没意思了，更何况还有那微薄的收入。所以再苦再累我都会选择坚持，不会放弃的!由于是第一天，我的工作就是一般的传菜，也叫走菜。起初在领班分配工作的时候我就因为不知道走菜是什么意思而问了半天。第一天，什么都不知道，什么都要多问多动。幸好有个前辈很热心，先带着我熟悉了整个饭店的包间、大厅位置。

阶段小结：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：1月20日至2月1日

继续熟练第一阶段的各项服务要求。

许我比较外向，也比较能说。几天时间我和员工之间的陌生感就没了，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。由于人多，我第二天就被分配到包间上菜，基本上是两个人负责一个包间。那种看着别人吃的尽兴，自己只能看着还要忙的团团转的感觉真的很不好。看着客人们吃着色、香、味俱全的各种菜肴，顿时香味儿绕梁、余味不绝啊。那种诱惑真的很难克制啊。

还有几天是早班。早班就是要早上5点起床，骑车30分钟到饭店后去签到，早班的主要任务是早上的自助餐。需要你放餐具、加酒精、去厨房端食物、去水果间准备水果,,,,我感到的最大问题是根本不知道该干什么!早班一共就上了那么几天，东西的摆放不是很清楚，只好到处问人到处碰壁到处乱转。阶段小结：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。通过前面两个阶段的练习，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;偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，共同分享劳动的快乐。

## 饭店服务员实践报告篇四

我实践的单位是在三亚揽海山庄度假酒店，这里靠山四面绿化很好，空气新鲜，环境优美，早晨可以听到鸟语闻到花香，很清静，是一个很好的养老天堂。

虽然我们只在揽海山庄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星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期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，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。虽然我们只在酒店进行为期一个星期的实习，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星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期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。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星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期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。

在酒店实习过程中，我被安排在餐饮部中餐厅做了一名服务员。在最初的接触时，我对这个职业充满了好奇，同事也很是陌生。我不知道我应该从何处着手，更不知道怎样去学着做一名成功的服务人员。但在最初到酒店时，酒店给我们安排了大量的服务技能培训，这使我的能力得到了一个提高。

首先，我们学习了中餐厅服务礼仪，了解了何为待客之道以及对客人应有的态度。中国自古就有“礼仪之邦”的美誉，作为一名服务人员更应该将此融会贯通。我们在服务过程中要做到以下几点：

- 1) 不能与客人发生争执，即使是客人的错也不能与其顶撞、辩论，应该委婉的和客人交谈。
- 2) 在公司范围内要以礼待客，并以客人姓氏称呼客人，态度要诚恳。
- 3) 切勿在客人面前出言不逊，讲一些不道德的话题。
- 4) 不能直呼客人别名、化名，与客人说笑并戏弄客人，不可参与客人活动。
- 5) 切勿与客人谈论其他客人是非，做好自己的本职工作。在待客态度方面，应该经常保持微笑，礼貌待人，用礼貌用语。在与客人打招呼时应该充满朝气、精神饱满。在工作时谈吐文雅、举止端庄，切勿用笔或手指指客人，更不能只顾和同事密谈而忽略客人。在对待客人的询问时要耐心聆听，并为其解答，不得将客人分为三六九等，一视同仁对待每位客人。

其次，我们在酒店方的安排下，学习了餐饮服务流程如下。

- 1) 迎宾、问候客人，当领位带领客人到厅房，第一时间开门、开灯、空调，然后以客人姓氏称呼客人引领其入内。
- 2) 为客人拉椅让位，安置好客人的行李、衣物、帽子并帮客人挂起。
- 3) 从主宾开始顺时针将口布打开并铺于客人膝盖上。派送香巾时，从主人左侧开始为客人放好香巾并提醒客人左手毛巾

以防止客人出错，造成不必要的麻烦。

4) 服务茶水，询问客人喝何种茶后为客人上茶，茶倒八分满，上茶时提醒客人当心烫口。

6) 点好菜以后即可将菜单下到厨房，先将冷菜上桌，为客人斟倒酒水时应注意以下几个方面：拿到酒水应询问客人是否打开，经客人同意后当面为客人开酒，开瓶时姿势正确。打开酒后按照先主宾后主人顺时针的顺序为客人倒酒，这时就需要有声服务。倒酒的姿势为，站于客人右侧右脚向前半步身子微倾，右手叉开拇指，食指朝上，掌心贴酒瓶中下部商标朝向客人为客人倒酒，瓶口距杯口1厘米左右，后依次为客人斟酒。

7) 上菜服务，上菜时要出声提醒客人当心，菜上桌以后要转到主人或主宾位置，退后一步站好为客人报出菜名，声音要洪亮、清晰。菜上桌时要注意菜式的搭配。待菜上齐时要告知客人并询问客人是否需要加菜。

8) 餐中服务，时要注意上菜速度，客人喝酒的快慢，及时巡视台面，做到三勤：勤换酒水，勤换烟缸，勤换骨碟。服务时眼观六路耳听八方，分清主次，及时了解该台主人的喜好与禁忌。

9) 结账送客，客人结账后为客人上送客茶，客人起身时要及时拉椅，提醒客人带好自己的随身物品，可适当帮客人拿包或其他物品。

10) 餐后整理工作，客人离开后及时清理台面，将桌布换掉转盘清理干净，重新摆台，将包房打扫干净。

短短为期一个月的实践生活随着开学的来临而画上了圆满的句号。说实在的，经过这段时期的实践，我得到了不少的锻炼，实践的过程也使我从学生向社会迈出了坚实而重要的一

步，为了自身的独立，为了知识的运用能力，更为以后能正式踏上社会有立足之地奠定了结实的基础。

在实践的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和餐厅的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态等等。更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某老板聊天时，该老板提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，所有同行应该有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”真正的含义，这才是服务员真正该有的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了餐饮方面的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地融入社会。实在是受益匪浅喃！

## 饭店服务员实践报告篇五

暑期社会实践报告年的夏季如期而至，这也是我大学的第二个暑假。我给自己布置的作业时社会实践。此次，我在餐馆进行了为期一月的社会实践，感到受益匪浅。

通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的店，是以餐饮服务业为主的，为人们提供了方便快捷的高品质的服务以及物有所值，安全美味的食品。在此期间没，我学到了许多东西，而这些东西将让我终生受益。

我于七月底进入工作实习。主要负责柜台的点餐与收银工作。柜台的点餐与收银是餐厅运营的重要环节，对服务员的要求较高。因此我收到了专业全面的培训。工作的过程看似简单，但真正在规定时间内正确的实施下来是需要一定技巧的。因为，毕竟顾客没有快速点餐的意识也不了解点餐流程。因此

我们必须在顾客犹豫不决的时候，时刻为顾客做决定，以缩短点餐时长。方便服务下一位顾客，从而提高餐厅营运效益。厨房制作以及备餐元呈递一般情况下不超过三分钟，以避免顾客长时间的等待。由于甜品站点的独立性时的速度没有严格的要求。但我们仍然要尽量在最短时间内为顾客提供食品与服务。当顾客量较少时，我们也不能闲着，必须积极主动地找事情做。例如随手保洁，不全柜台纸巾，浆料纸杯等等，以确保营运高峰时流程顺畅，为下一轮高峰做好充分准备。由此可见，这里干净整洁的环境，高效便捷的速度都是通过全体员工每时每刻不断努力创造出来的。

由于大量的客流量以及长时间的工作，使我感到非常疲惫。我必须一遍又一遍重复同样的对话，细心解释同样的问题，作者同样的动作。嘈杂的环境让我无法喘息，身体的劳累使我有时面对顾客有些不耐烦，服务质量随着客流增多下降。有时不免于顾客产生摩擦，还有上下班时夏日高温让我感到非常难受。虽然挫折很多，困难很多，但我都坚持下来了，我也努力让自己做到最好。于是，我也得到经理们的认可与赞扬，还有顾客们对我的服务很满意地微笑道谢感到很欣慰。

一、忍耐。每当与顾客发生摩擦或不被理解时，我就感受到了社会真实的打击与残酷。我们这些平时在家娇生惯养在学校无忧无虑的大学生们似乎真的不懂得人间疾苦。后跟少接触社会的我们都太脆弱，我们的自尊心太强，受不了谩骂与误解。受不了挫折就急着为自己辩护。其实，社会就是这样真实，不会把你宠着，也不是每一个人都会顾及你的感受。每当受到误解时我们不应该以强硬的态度反抗，毕竟架是永远吵不完的，毕竟不是每一个人都能无私的为你着想，理解你。我们能做的先世在原则下忍耐，原则外不理睬。然后反思自己是否有错，然后不断的提高自己的工作能力以避免顾客的不满。若错不在己，则以理服人，心平气和的解释。每当我受挫，我就提醒自己不冲动，退一步海阔天空，心里也就平和许多。

二、和谐的人际关系。员工多总要与人打交道。从前的我不爱理不熟的人。现在我强烈的感到人际关系的和谐又多么重要，它有利于自己工作顺畅，毕竟在社会工作团队协作非常重要，一个人是无法完成的。它也有利于你工作顺畅，每天微笑与人打交道自然心情好，工作效率也提高了。

三、自制。不要将个人情绪带到工作中去。于是，我深感一个成熟的人必须具备控制情绪的能力。试着转移情绪，安慰自己。自我安慰可以带来快乐，快乐地工作你会有意想不到的收获。

四、提高自己的竞争力。我学会了不断努力，是时虚心请教他人，不断提高自己的技能。同时，我也深感我们必须在工作实践中勤于钻研，不断学习不断积累，于是我也学会独立解决问题。并且不可不懂装懂，否则运用于实践中发生错误后果比较严重。五赚钱的辛酸。工作的劳累使我疲惫，这让我体会到了赚钱的不易。花钱容易赚钱难。今后，我会珍惜每一分每一角，体会父母的辛酸。

社会时间让我受益良多。今后一定好好学习，提高自己的专业技能，提高自己的社会竞争力，完善自己的思想品德，做一个社会优秀的人才。