

# 饭店实践报告总结(模板10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？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 饭店实践报告总结篇一

很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

### 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人

力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

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，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”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些

课堂上很难学到的东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

## 第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”□我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

## 第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就

是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

#### 第四部分：总结

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、 应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

二、 企业缺少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。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各

想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

## 饭店实践报告总结篇二

1：台州开元大酒店（驻地实习）

2：浙江瑞鹏汽车电器有限公司（走访实习）

通过进厂实地实习，了解企业生产经营组织过程，企业的组织结构，加强管理理论与实践的结合。

xx—6—20—xx—8—20

企业介绍浙江瑞鹏汽车电器有限公司

浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了国际质量体系认证。

公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。

经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐。xx年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。xx年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”。xx年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。

## 饭店实践报告总结篇三

### 一、实习目的：

实习是在校大学生接触社会，了解社会的机会，是大学生走上社会的.良好过渡，走向工作岗位的入门之课。实习让我们了解到理论和实践的差异，更好的把理论知识变为实际动手能力，加深我们对所学知识的理解和消化，同时也学习如何处理人际关系，如何分工协作的能力等。通过这次实习提高自己的实践能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的假期过得有意义，也通过亲身体会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。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

## 二、实习时间：

20xx年2月10号至20xx年3月10号

## 三、实习地点：

马鞍山市悠闲美地茶餐厅

## 四、实习内容：

我按照学校的要求，进行了为期一个月的社会实践，到我们学校附近的悠闲美地茶餐厅去打工。马鞍山市悠闲美地茶餐厅是一家以中、西简餐、茗茶、咖啡为一体的综合性休闲茶餐厅，是商务洽谈，朋友小聚，休闲娱乐的一种较好的场所选择。我在悠闲美地打工期间被安排到了在前厅当服务员。我选择餐饮业主要因为在这里能够接触不同层次的人物，为这些人服务当然少不了沟通，处理问题必须随机应变，这也锻炼了我的沟通能力和思维能力，同时，也对餐饮业有了初步的了解。

餐饮业是最容易成功的行业。美国食品工业协会年度报告中指出，中国是世界上最有潜力的餐饮市场，是一个成长性巨大的朝阳产业。国内数据显示，自改革开放以来，中国餐饮业一直旺盛发展，是中国市场上惟一的连续15年年增长率两位数的行业。与此同时，中国餐饮业的投资创业者创新活力不断，多业态蓬勃发展，连锁餐饮、特色餐饮、商务餐饮、大卖场餐饮等新生意模式层出不穷。当前中国餐饮业正处于成长期。首先，中国国民经济和人民的收入水平、支出水平、生活水平正处于高速增长时期，这是餐饮业高速发展的重要经济基础和前提；其二，中国正处于家务劳动社会化转型时期，人均外用餐支出正处于急剧增长阶段，这是支撑中国餐

饮业高速发展的市场基础。然而事物发展都是一个循环往复、螺旋上升过程。目前中国餐饮业正处于改革开放后成长期中的第三个高峰，这个阶段的特点是：竞争白热化，大量新投资涌入，行业将会在痛苦的结构调整中实现规模扩大，新业态、新经营模式将不断涌现，最终将促成整个餐饮行业进入成熟期。

然后上菜、添水、加菜、撤桌等工作，以后的每天和同事们9:00前到店里指纹签到，换完店里的制服后，就按领班分配，对自己负责的区域开始各自的卫生打扫，全范围清理。每天的工作都十分辛苦，特别是周末。但这只是辛苦，每天还要对着形形色色的人，无论遇到什么样的指责或刁难，我们都必须遵循“顾客就是上帝”的原则来微笑服务。这不只是作为一个职员应做的工作，也是对我们自身气质的一种磨砺。

另外，在那我也确实学到了一些知识，虽然有些只是理论上的学习，可是我觉得这是很难得的机会，一般人是不能这样去了解，去接触的，所以我觉的这些都是一些很宝贵的财富，我确实确实的去体会了，感同深受了，所以印象深，感触深，心里真得很开心！

## 五、实习体会：

不知不觉，我在这为期一个月的打工生活就这结束了，这次打工让我感慨很多，我也真得学到了很多的东西。这短短的一个月的经历，对我来说无疑是一个很好的锻炼，在工作的过程中，我不断的严格要求自己，把手上的活当做是自己的本职工作，需抱着认真负责的态度去做事。在工作期间最大的体会就是，作为一个服务员，最大的考验就是耐心。我不仅仅是学到了一些餐厅知识，更重要的是锻炼了自己的韧性，让自己明白了很多道理，也为我自己踏入社会作好铺垫，人总是需要去磨练，去拼搏，让自己的人生充实而有意义。



除此之外，最重要的一点，就是我了解了餐饮业的**风险**。餐饮业并不是像大家想象中那样低付出高回报的产业，它有着巨大的成本投资等经营风险。总的来说，有如下几方面内容：

1. **有形风险**：有形风险指凭借经营者的直观感觉和经验，可以按现值进行评估、判断其所造成损失程度的风险。有形风险又称为“硬风险”，如资金不足或挤占、原料价格上涨、菜品降价损失、菜品不受欢迎、设备陈旧落后等。这种风险显而易见，其所造成的损失值可以计算。如果企业内部加强市场调研和经营风险**管理**，采取相应措施，就可以防止或减少这种有形风险的损失。

2. **无形风险**：无形风险是指经营者难以凭借直观感觉和经验进行判断，也不易按现值评估损失程度的风险。无形风险也称“软风险”，如由于服务质量低劣造成企业形象的降低、由于经营菜品质量低而导致消费者的信任危机、由于宣传不实或乏味而引起顾客的反感和逆反心理、企业内部管理松弛而人心涣散和劳动效率低、企业对风险熟视无睹而造成的损失等。企业经营者对无形风险必须给予高度重视，要经常居安思危，保持清醒头脑。特别是在经营顺利的时候，要看到潜在的无形风险对经营活动的威胁。

3. **时间性风险**：时间性是指由于时间差异给餐饮企业经营带来的风险。造成时间性风险的原因是多方面的，如季节变化对餐饮消费的影响、产品的市场寿命周期、消费者消费时间的变化、经营活动中竞争出现的时间差等。要防止餐饮业的时间性风险，必须树立时间观念，经常观察分析时间运动中事物发展变化的趋势可能给企业经营带来的影响，尽力排除时间性风险对企业实现经营目标的干扰和破坏，准确把握住时机，以保证企业经营正常运行。

实际上开店选址时就已开始，要十分精心谨慎地根据多种综合因素和市场实际调查确定合适的经营地点。而在选好恰当地址开店营业后，空间性风险依然存在，投资者应随时注意

与自己相关的城市规划变化、周边消费市场兴衰、地区人口数量与质量变化等，以提前作好对空间性风险的应变准备。只有综合考虑餐饮业的几大风险，合理经营管理企业，才能在这块利润丰厚且竞争激烈的区域中取得更大收益。

以上就是我暑假的实习报告，也是我这一个月工作中的感受，也虽然那份工作并不与自己的专业有很大的接口，但我认为，无论任何一种尝试，都是对自己的人生的一种很宝贵的充实。虽然工作没有百分之百满意，但是积累了好多工作和人际的经验，做人要不怕累不怕苦，只有拼才能赢，还有对待客人要做到真心、关心、贴心，吃得苦上苦，方为人上人。不管怎么说，我觉得这次打工的经历会永远印在我的脑海里，而且我相信以后这样的机会还会有很多，我一定会多争取，多锻炼，不断提高自我，挑战自我。这次社会实践将会对我的以后正式步入社会、投入工作具有十分重要的意义。

## 饭店实践报告总结篇四

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

20xx年暑假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们07届生态旅游、酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了花园山庄的江南食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括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，酒店特别安排了保安部的主管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.

我们实习的花园山庄是一所成立于20xx年的四星级酒店, 酒店管理先进, 客源市场广阔, 其餐饮部大致他成一楼江南食府, 大堂吧, 二楼包厢, 三楼聚仕轩, 我和三位同学的工作岗位就是江南食府, 它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅, 有时候也接待婚宴, 餐厅员工将近二十人, 包括二位领班及服务员工数名.

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域, 在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了, 因为以前在学校, 没有开过这门课, 所以现在一切对我们来说都有是陌生的, 茫然的, 我就像无头苍蝇, [完全不能领会工作的流程和要领. 只是听从领班的安排和他们手把手的教导, 庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好, 领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅, 负责引导我们的工作, 在她们耐心而认真的指导下, 一个星期后, 我们就正式单独上岗了.

刚开始一个人单独做服务的时候, 还是会紧张. 有时都不敢看客人的眼睛, 上菜时也很少按要求报菜名, 几乎都是无声服务, 后来, 渐渐对一切都熟悉起来, 做服务时胆子也变大了, 可以回答客人用餐过程中遇到的问题了, 在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了, 其实看到客人在自己服务的区域用餐, 而自己可以游刃有余的应付时, 的确是一件快乐的事, 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表扬, 也因为客人服务的不够, 受到过领班的批评.

记得有一次, 四人用餐, 其中一位客人不知是渴了还是其他原因, 大杯的水喝的很快就没了, 我马上给他加满, 没过一会又喝完了, 我又微笑的走过去给他加满, 前后加过几次水, 后来客人走的时候笑着对我说: 小姑娘, 今天谢谢你, 你很有耐心, 也很细心. 虽然只是很平常的几句句话, 但我的心里还是很开心, 因为自己的工作得到了客人的认可, 这也是对自己的一种肯定, 让我对工作信心增添了不少.

下半年,酒店的生意一般都很好,特别是婚宴和接待更是做的频繁.对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识,别看讲的内容很简单,但真的做起来,一些细节的东西也就不那么容易了,因为婚宴时,新人两方亲戚素质不等,身份不同,经历有别,所以在一些事情的想法,看法,做法也就让你难以招架.

十月的一天,酒店的婚宴接待量达到最大.人数达到历史最膨胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙,很“容幸选中了我和另外两位同事,因为以前从前没有接触过,再加上是去别的区域,有些陌生,我的心里还是很担心,怕自己做不好.去之后,发现一人看三桌,难度不大也不小,看了一下菜单,基本没什么问题,心里的一块石头才落了地,但是就在快结束的时候,主管走到我的面前严厉的对我说,你为什么要把撤下来的菜直接倒掉,有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管,不知道说什么,其他两位同事也不知道发生了什么事,大气也不敢出.眼泪开始在我眼眶里打转,主管接着说,在婚宴中,有的菜客人是要打包的,而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了,比较在意的客人是会不高兴的,一不高兴,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,辛辛苦苦,最重要的就是买单了,在最后关后出现了问题,全场打折,酒店的损失是很大的,大家的努力也打了折扣,是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们,也给我们上了很深的一课,也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟,它决不仅仅停留在上菜,收台上,更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地,不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴,或者是以重要客人的格外关注,更或者是在自己不忙时协助其它同事工作,这一切都变的简单而且熟练起来,在面对客人的一些小的投诉时,自己也可以较好的解决,胆子变大了,人也变的比以前有耐心了,细心了,在酒店做了一段时间后,发现自己的个人素质也有所提高,知道什么话该说,什么事该做,该怎么做,怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了,这些日子里我学了不少的东西.除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外,更学到了一些课堂上很难学到的东西,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,如何调整好自己的心态,更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力.餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容.执行力反映一个人能力的强弱,放大到一个团队中,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质.执行力与制度,工资无关.后来他把我们分成几个小组,做了一个游戏,但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚,其他组员不能分担,这是很残酷的一个结果,我们都在心里暗暗祈祷着,我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑,当我们的组长做到八十个的时候,我们大家一起喊加油,直到组长做完最后的几十个,看到组长因坚持而通红的脸,我们的组员都流下了感动的泪水.像经理说的,作为一个领导者,他就要承担相应的责任,虽然大家还有能完全接受,但丝毫不影响他的道理,只有做到这样,你才能成为一个真正的管理者!

## 饭店实践报告总结篇五

实习地点:

- 1: 台州开元大酒店(驻地实习)
- 2: 浙江瑞鹏汽车电器有限公司(走访实习)

实习目的: 通过进厂实地实习,了解企业生产经营组织过程,企业的组织结构,加强管理理论与实践的结合。 实习时间□-6-20xx-8-20 1□ 企业介绍 浙江瑞鹏汽车电器有限公司 浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了iso9002□qs9000&vda6□1国际质量体系认证。

公司创建于1997年，位于中国汽摩配之都浙江省瑞安市，并于xx年在吉林成立吉林瑞鹏汽车电器有限公司，形成以汽车暖风机总成为主产品的生产基地。

公司总占地面积4897m<sup>2</sup>□建筑面积9800m<sup>2</sup>□现有职员400余人，其中大专以上学历100人，技术人员150人，高中级技术职称40人，产值达8000余万元，集产品开发、试制、生产和销售为一体。公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐□xx年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。

xx年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”□xx年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。回顾过去，创业维艰，展望未来，任重道远。“为各类汽车生产优良品质的配件，以真诚的服务赢得用户的满意”是瑞鹏的经营理念。瑞鹏人愿与国内外朋友携手并进，共创辉煌！

2、台州开元大酒店 台州开元大酒店是开元旅业集团跨地区连锁发展的第七家酒店，酒店地处台州经济开发区中心，位

于台州市东环大道458号，毗邻台州市政府，距离黄岩机杨10公里，距离甬台温高速公路黄岩出口20公里，交通便利，酒店部投资2.2亿元。按四星级标准设计建造□xx年5月，台州开元大酒店建成并开始试营业，酒店占地24亩，建筑面积4万余平方米，楼高9层，共拥有各类豪华客房372套，大小餐厅7个，可容纳1000余人同时就餐，康体娱乐设施齐全，包括大剧场□ktv包厢，棋牌室，健身房，桑拿中心等数十个娱乐项目，拥有不同规模的会议室11个，多功能配备八声道同声传译，酒店目前为台州市档次最高，规模最大，设施最齐全的旅游涉外饭店之一，酒店所在地区集江。海，山于一体，无论商务会议，旅游观光，休闲度假均能令宾客倍感尊荣与舒适。

酒店管理实行部经理负责制，酒店总经理对酒店整体的经营管理活动统一领导，全面负责，酒店的重大方针，政策由总经理提交店务会议讨论决定，报集团公司批准后实施，酒店设总经理，副总经理以及各部门经理，经理助理，领班组成酒店的管理层，酒店下设10个部门，分别为人力资源部，财务部，安全部，工程部，客房部，前厅部，康乐部，餐饮部，公关部，销售部。台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下，本着以服务为基础，以人本为宗旨，以品牌为核心，以连锁为模式，以市场为先导，以学习为动力，以绿色为形象，以文化为风骨的经营观念，依托集团公司的综合管理和投资平台，以饭店业为主导产业，塑造强势品牌，实施连锁化经营，积极发展房地产业，形成具有竞争力的房地产业特色，导入导入和孵化相关产业，强化产业结合优势构建产业联动发展体系，力争在未来5年内，构建高效运行的综合管理和投融资平台，拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司，形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团。

## 饭店实践报告总结篇六

20xx年暑假,在社会环境的要求下,在校领导的努力下,学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台,我们xx届生态旅游,酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习.或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

如我所愿,我被分配到了花园山庄的江南食府,与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学,分到了不同的部门和岗位.第二天,酒店就对我们进行了系统的培训,培训工作分为二块:一是岗前培训,包括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,酒店特别安排了保安部的主管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.

我们实习的花园山庄是一所成立于20xx年的四星级酒店,酒店管理先进,客源市场广阔,其餐饮部大致他成一楼江南食府,大堂吧,二楼包厢,三楼聚仕轩,我和三位同学的工作岗位就是江南食府,它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅,有时候也接待婚宴,餐厅员工将近二十人,包括二位领班及服务员工数名.

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域,在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了,因为以前在学校,没有开过这门课,所以现在一切对我们来说都有是陌生的,茫然的,我就像无头苍蝇,〔完全不能领会工作的流程和要领.只是听从领班的安排和他们手把手的教导,庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好,领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅,负责引导我们的工作,在她们耐心而认真的指导下,一个星期后,我们就正式单独上岗了.

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张.有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时



间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中风们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评.

记得有一次,四人用餐,其中一位客人不知是渴了还是其他原因,大杯的水喝的很快就没了,我马上给他加满,没过一会又喝完了,我又微笑的走过去给他加满,前后加过几次水,后来客人走的时候笑着对我说:小姑娘,今天谢谢你,你很有耐心,也很细心.虽然只是很平常的几句句话,但我的心里还是很开心,因为自己的工作得到了客人的认可,这也是对自己的一种肯定,让我对工作信心增添了不少.

下半年,酒店的生意一般都很好,特别是婚宴和接待更是做的频繁.对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识,别看讲的内容很简单,但真的做起来,一些细节的东西也就不那么容易了,因为婚宴时,新人两方亲戚素质不等,身份不同,经历有别,所以在一些事情的想法,看法,做法也就让你难以招架.

十月的一天,酒店的婚宴接待量达到最大.人数达到历史最膨胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙,很“容幸选中了我和另外两位同事,因为以前从前没有接触过,再加上是去别的区域,有些陌生,我的心里还是很担心,怕自己做不好.去之后,发现一人看三桌,难度不大也不小,看了一下菜单,基本没什么问题,心里的一块石头才落了地,但是就在快结束的时候,主管走到我的面前严厉的对我说,你为什么要把撤下来的菜直接倒掉,有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管,不知道说什么,其他两位同事也不知道发生了什么事,大气也不敢出.眼泪开始在我眼眶里打转,主管接着说,在婚宴中,有的菜客人是要打包的,而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了,比较在意的客人是会不高兴的,一不高兴,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,辛

辛辛苦苦,最重要的就是买单了,在最后关后出现了问题,全场打折,酒店的损失是很大的,大家的努力也打了折扣,是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们,也给我们上了很深的一课,也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟,它决不仅仅停留在上菜,收台上,更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地,不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴,或者是以重要客人的格外关注,更或者是在自己不忙时协助其它同事工作,这一切都变的简单而且熟练起来,在面对客人的一些小的投诉时,自己也可以较好的解决,胆子变大了,人也变的比以前有耐心了,细心了,在酒店做了一段时间后,发现自己的个人素质也有所提高,知道什么话该说,什么事该做,该怎么做,怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了,这些日子里我学了不少的东西.除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外,更学到了一些课堂上很难学到的东西,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,如何调整好自己的心态,更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力.餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容.执行力反映一个人能力的强弱,放大到一个团队中,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质.执行力与制度,工资无关.后来他把我们分成几个小组,做了一个游戏,但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚,其他组员不能分担,这是很残酷的一个结果,我们都在心里暗暗祈祷着,我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑,当我们的组长做到八十个的时候,我们大家一起喊加油,直到组长做完最后的几十个,看到组长因坚持而通红的脸,我们的组员都流下了感动的泪水.像经理说的,作为一个领导者,他就要承担相应的责任,虽然大家还有能完全接受,但丝毫不影响他的道理,只有做到这样,你才能成为一个真正的管理者!

## 饭店实践报告总结篇七

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践的决心。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,也想通过亲身体会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。想通过社会实践,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践活动,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, 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。

实践, 就是把我们在学校所学的理论知识, 运用到客观实际中去, 使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践, 那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面, 实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习, 学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同, 接触的人与事不同, 从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习, 从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展, 又加入了世贸, 国内外经济日趋变化, 每天都不断有新的东西涌现, 在拥有了越来越多的机会的同时, 也有了更多的挑战, 前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了, 中国的经济越和外面接轨, 对于人才的要求就会越来越高, 我们不只要学好学校里所学到的知识, 还要不断从生活中, 实践中学其他知识, 不断地从各方面武装自己, 才能在竞争中突出自己, 表现自己。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作,不愿在校读书;而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学,学习先进的科学知识,为的都是将来走进社会,献出自己的一份力量,我们应该在今天努力掌握专业知识,明天才能更好地为社会服务。

## 饭店实践报告总结篇八

根据旅游管理专业05级教学计划[]xx年4月24号—xx年8月24号,我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习,不同的同学在不同的部门,有在前台换币的、在餐饮服务的,也有在客房服务,我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习,巩固自己所学的专业知识,了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程,掌握了酒店管理服务工作的基本技能,在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生,实践工作虽然劳累,但同时也带给了我更多的思考。

1、通过实践教学,加快学生对专业知识的掌握,使学生在理论的指引下,熟悉饭店各部门的工作性质和任务,参与饭店的经营管理过程,被淹基本专业技能和心理素质,树立敬业精神,同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动有机结合,能够进一步加深对理论知识的理解,培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下,在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤,有目的、有计划地进行实习,并通过实习。

### (一)、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

## （二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商

品不一样的要求。比如很重要很重要的是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可能代表的意义，纪念章纪念的是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1、下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

### (1) 签单

饭店商品与普通商品最大的不一样也就在于它可以签单，可签单这一要求也是很严格的，也是很重要的。如果是普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

### (2) 现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

### (3) 支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜台，五天后客人可凭柜台开

的粉色小票来取现金。

#### （4）信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和客人的笔体。

#### （5）送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

#### （6）开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

#### （7）、商品部工作流程

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出勤状况的。

#### （8）注意

做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。



c□晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

## 2、在饭店的服务要做到

(1) 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。问候是随时随地的，不管是怎样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

(2) 在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

(4) 完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有各的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

(5) 服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一、

棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无形中提高了饭店的形象。

### 3、特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道，我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活，一句话：忙并快乐着，累并快乐着！

#### （一）实习收获

##### 1、服务意识的提高

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，我们是来实习的，是来吃苦的，是来锻炼的，所以门不再是等人服务的人，而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯，微笑不仅仅是北京最好的明信片，更是服务的明信片。

## 2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说 credit card时，就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。

## 3、原来学习是那么的重要

强硬、专业的业务知识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大，那里的人学历没我们高，但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足，许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是是那么的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

### （二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

## 2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽自己的一切努力让客人感到满意。我们服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。

## 3、推销产品要先推销你自己

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。

## 4、坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个

小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站姿的，总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼，希望我们能将我们的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

可是我的最大体会是：每个人都习惯于自己的角色，在角色中欢欣地表演，在角色之外我们还有多少东西呢。我们到现在为止西欧那个小到大的角色一直都是学生，土地让我自己长大，我们要开始去当在社会中一个独立人的角色，而即使是这个角色也不是我们最终的角色，那我们怎么办呢？我们要在实习中学会角色的转换，而且这个角色的转换不会影响我们正常的生活，那么我们就需要因不同的角色，重要的是我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习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实习任务。经历此次实习，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，不经历风雨怎见彩虹，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。

本次实习主要是为了让我们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，从而帮助我们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。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

## 饭店实践报告总结篇九

根据教学计划的安排□xx年3月7日至20xx年6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12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。

## 六、实习心得

对于一个酒店来说, 服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说, 培养优质服务意识更为重要。实习一个多月, 确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度, 为客人的利益着想, 是最基本的要求, 也是提供优质服务的来源。于细微处见精神, 于善小处见人情, 酒店必须做到用心服务, 细心观察客人的举动, 耐心倾听客人的要求, 真心提供真诚的服务, 注意服务过程中的感情交流, 并创造轻松自然的氛围, 使客人感到服务人员的每一个微笑, 每一次问候, 每一次服务都是发自内心的, 真正体现一种独特的关注。客人并非职业人, 而是追求享受的自由人, 且是具有优越感的最爱面子的人。所以, 其往往以自我为中心, 思维和行为大都具有情绪化的特征, 对酒店服务的评价往往带有很大的主观性, 即以自己的感觉加以判断。

在服务中, 微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词, 也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人, 不要试图去和他理论, 而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上, 人非圣贤, 孰能无过, 客人并不一定总是对的, 但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位, 自觉、热情地为客人做好服务工作, 也就把客人当成了“皇帝”, 客人也能得到满意。在同事关系上, 微笑也是最好的交流工具, 有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感, 拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐；客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐；为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的咖啡区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不

到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

## 饭店实践报告总结篇十

根据旅游管理专业xx级教学计划[]20xx年4月24号-20xx年8月24号，我与其他个同学一起在xx饭店进行为其4个月的专业实习，不同的同学在不同的部门，有在前台换币的、在餐饮服务的，也有在客房服务，我和其他四个同学分在了商品部。而我又被分在了商品部的服装柜和奥运专柜。

我希望通过实习，巩固自己所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给了我更多的思考。

1、通过实践教学，加快学生对专业知识的掌握，使学生在理论的指引下，熟悉饭店各部门的工作性质和任务，参与饭店的经营管理过程，被淹基本专业技能和心理素质，树立敬业精神，同时使同学们将旅游学概论、管理学、市场学、沟通学、旅游心理学、饭店管理学等课程的理论知识和实践活动有机结合，能够进一步加深对理论知识的理解，培养学生独立思考问题和解决问题的能力。

2、培养学生团结协作能力和吃苦耐劳的品质。

本次实习要求实习生在实习指导教师领导下，在课堂学习理论的基础上按照既定的实习计划、步骤，有目的、有计划地进行实习，并通过实习。

### （一）、饭店简介

北京xx饭店是北京酒店中一家具有国际水平的五星级大型涉外酒店，位于中关村科技园区内，是京西金融、商业和交通

中心。与国家计委、财政部、建设部等主要部委，以及中国五矿集团、金融街、北京展览馆和首都体育馆相毗邻。饭店周边环境优雅，汇聚了北京各大园林及旅游景点。北京xx饭店一座现代化大楼与9栋4层小楼组成错落有致的建筑群。拥有不同类型的客房705间（套），设计考究而有品味，使客人在此下榻感到舒适和温馨。北京xx饭店餐饮设施有8家餐厅和2间酒廊，不仅提供淮扬、清真、小吃等风味菜肴，还有韩式料理、日本料理、西式大餐供宾客享用。

## （二）、饭店所学

刚刚知道自己被分在商品部的时候，很开心，因为想没有被分在体力活很多的客房服务，没有被分在充满师傅责骂的餐饮，因为不就是卖东西嘛，想着那应该是任何人都会做的事才对，我有在心里想着我以前还在我姐姐的小卖部里帮过忙呢，应该没问题的。

是的，没问题，因为在我认真学了之后。还好自己没有抱着无所谓的心，那样我会错过许多精彩的事，因为在xx饭店的商品部里，我知道了卖东西不仅仅是卖东西，它有太多的要求，而且饭店的商品部与普通的商品买卖还有很大的区别。分在奥运专柜的我可是有很多事情要做的。

饭店商品要掌握的与普通商品要求一样，我们要记住客人很可能会问很多奇奇怪怪的问题，我们就要知道商品的一切，品牌，产地，面料，材质，同时与公司产品有关的资料、说明书、广告等均必须努力研讨、熟记。最常见的，也是最为要记住的是价格，等到去看价钱才跟客人确定价格是很不好的。同时要随时了解柜台货物的库存情况，同事及时地和采购的师傅说，以便采购及时通知厂家补货。

还有一些另外的特殊服务，就是饭店商品要掌握的与普通商品不一样的要求。比如很重要很重要是奥运专柜的东西，不仅要掌握它们和普通商品一样的知识外，还要掌握它们可

能代表的意义，纪念章纪念的是什么，五个福娃各自代表的意义又是什么。奥运商品不仅要至柜台的存货情况，还有及时地何苦方的师傅及时地沟通，及时地补货，如果库房也没有就要与采购及时地联系，以便进货。又比如签单开费业务。

1. 下面商品部可能的情况这一切都是要求要掌握的：

### (1) 签单

饭店商品与普通商品最大的不一样也就在于它可以签单，可签单这一要求也是很严格的，也是很重要的。如果是普通签单，那么请客人出示房卡，把签单票上的房号和客人姓名以及所签费用总额写清楚，请客人签字，最后打电话给前台确定姓名和能否签所需签的费用就可以了，可是如果是预付账款或贵宾卡的客人则不必问前台客帐情况，但是要求要把客人的房卡或房本在去签单的时候拿去复印，而且这时要及时地把房卡或房本拿回来在把自己柜台的小票交到收款台，这样客人就不用等很长时间了。不管是哪种客人，如果客人赶时间还可以拿上物品让客人一起去签单，在前台入账后让客人拿上物品就走。还有不管客人赶不赶时间，签单毒药在客人走后及时地去做，以防万一客人买完东西就结账离店。

### (2) 现金付款

在饭店，像我所在的柜台，与收款台是分开的，每次付账都要穿越大堂，所以更是不可能手拿现金走动的，所以在柜台有准备一个夹子，用于夹现金和小票。

### (3) 支票付款

由于支票付账还要等银行入账，所以当客人再用支票付账的时候要求客人要压同等现金在柜台，五天后客人可凭柜台开的粉色小票来取现金。

#### (4) 信用卡付款

我们柜台的客人用信用卡付账的话，我们就带肯去或让客人自己去对面的收款台付账，付账的时候要求要和客人的笔体。

#### (5) 送货服务

客人不想到柜台，要求送货的时候，我们要在接电话的时候温情客人的房号，所要的物品。记得送货的时候要先敲门，报部门，经客人允许后才能进入，还要注意付款的不同来处理不同的情况。

#### (6) 开费用

客人开费用其实与前但是差不多的道理，在饭店可以开的费用有餐费，房费，礼品，食品，会议，烟酒，书刊，服装，药品，办公用品等，要跟客人讲清楚，明白客人要开的费用，是公司还是个人，是公司的话要把公司名称写清楚。

#### (7) . 商品部工作流程

公司的上下班的打卡，是用来来计算员工的出勤状况的。

#### (8) 注意

b.做账要先与收款台对过帐后在做日记账，并把日记账的蓝票交与收款台，然后做明细账，销账，最后做总帐。每做一个帐都要核对好。做账要求我们要对什么产品是哪个厂家的很熟悉，对帐业也要很熟悉，经销和代销要分得很清楚，只是不能出现错误的。

c.晚班关门的时候要记得要把空调、灯等关好，做好防御工作。门的上锁要确定。

## 2. 在饭店的服务要做到

(1) 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。问候是随时随地的，不管是怎样的客人，在饭店，要问候的还有你的上层，你的朋友同事。

(2) 在我们进入xx饭店，刚开始培训的时候，培训老师就说过服务标准是要随时随地，对每一位客人的，不管这个客人是好是坏。是的，不管这个客人提出了什么样的要求，我们都要在不违反规定的前提下尽量满足，即使是无理的要求也不能因此和客人发生冲突，微笑服务也不是随便说说的空话，而是随时随地体现对客人尊重的服务。

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。

当然同时记住我们与客人是平等的，一定要自尊自爱。

(4) 完美地服务于客人。很多的客人都会在不知道任何的情况下要求服务员进行介绍，但是各有各的所好，所以服务员的介绍不能有特别明显的针对性，要给客人最大的选择余地和自我空间，这一点在案例中服务员的介绍可以知道，服务员并没有说哪一件是怎样的，也没有说那种款式是流行还是不流行，适合什么样的人，毕竟还是有客人自己的眼光诧异的，也没有说自己会选怎样的，虽然客人要求选他喜欢的。

(5) 服务客人是需要耐心的，不管你心中有多少的不满，多少的不愿意，不管到了什么样的境地，微笑始终，态度如一。棘手的客户是我最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨可以提高客户的满意度，增加客户对我们商品部满意度，无



形中提高了饭店的形象。

### 3. 特殊案例

一天，有一个客人，他买了两件奥运衫和一个纪念章，总共是226元人民币，客人付了300元人民币，应找客人74元人民币，结果客人有急事，要赶去开会，而我们的收款台在大堂对面，客人等不及，于是给客人开了一个粉票，让客人凭粉票来取。结果那天太忙了，交接班的时候我竟然忘了说了，等到客人来的时候，我已经走了。下一个班的人不知道我把钱放哪了，最后找我，我才想起来。还好客人没有责备。

这是一个非常常见的错误，很容易就忘了，一件事不管怒做了多少遍，还是依然要小心的，还是可能会出错的。商品部最忌投宿，在xx饭店商品部更是没有过的，所以一定要小心的。越是觉得简单的是越要小心。

工作是一种美丽，也是一种快乐。而我在商品部的工作是一项美丽的事业，我在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重。当我为客人呈上热情的服务，听到客人的道谢；当我为客人介绍商品，客人露出满意的微笑；当我们优秀的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我就会很开心，那就是我坚持战罢小时的动力和力量的来源。

在实习中体验生活，一句话：忙并快乐着，累并快乐着！

#### （一）实习收获

##### 1、服务意识的提高

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，我们是来实习的，是来吃苦的，是来锻炼的，所以门不再是等人服务的人，而是服务别人的人。同时我们养成了面对客人露出微笑的好习惯，微笑不仅仅是北京最好的明

信片，更是服务的明信片。

## 2、服务水平的提高

经过了四个月的饭店实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，切实地体会到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。

印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说creditcard时，就要猜到他是想问可不可以用信用卡支付。

## 3. 原来学习是那么的的重要

强硬、专业的业务知识是我们要做好工作的前提。我们在饭店的时候是老大，那里的人学历没我们高，但是他们所长我的专业知识和实际的操作能力和经验比我们多得多。我们都明白自己各自的不足，许心地向我们周为的是师傅们学习，而是佛门业带我们很好，和我们学习新的理论知识。在课堂上学的理论一直是是那么的的重要，这也让我们联系实际，学会了用标准的礼仪礼貌待客。在饭店，特别是在涉外饭店，外语是很重要的，只有与外宾能够很好的交流才能给外宾满意度服务，这让我们明白了学好外语的重要性。

### （二）实习体会

1、饭店服务业是社会文明的窗口，中国的饭店服务也是中国形象的最好的展示

2、服务质量是酒店管理的核心

服务质量首先要求员工要有服务质量意识，简单说就是要尽

自己的一切努力让客人感到满意。我们服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

举个例子，我们在商品部的，除了要知道与商品有关的一切信息和知识外，还应该知道范点的基本情况，基本设施，地点和营业时间。

### 3. 推销产品要先推销你自己

据调查，有71%的客户之所以从你的手中购买产品，是因为他们喜欢你、信任你、尊重你。因此，推销首先是推销你自己。

礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，商品服务员必须多在这方面下功夫。标准的服务不仅可以让客人感觉到你对他的尊重，而且还能让他对你有好的印象，客人就会开始对你有信任感，这样做上平就容易多了。

“说话是一门艺术”，作为一个商品服务员我由此真正了解到这句话的含义和功用。客人要你界山的时候，不能有太多自己的意见而应该是切实地介绍，给客人余地和空间。客人的问题知道的说，不要不懂装懂，不然客人会以为你在骗他。有些是不能做主的不要一下子说定，要先问一下主管或经理的意见。

### 4. 坚持，忍耐，等待

在做商品的时候，信念，坚持到底是获得成功的最终。特别是我属的那个奥运专柜是没有凳子的，一个班下来就是八个小时或者八个半小时，都是站下来的，所以一定要有耐性和坚定的信念。有客人的时候，时间是很快过的可是没客人的时候就要注意自己的言行举止了，还是要坚持站有站姿的，

总之就像自己送给自己的六个字：坚持，忍耐，等待。坚持你的礼仪和标准，忍耐你的寂寞和疼痛，等待你的客人和属于你的花朵！

在实习中，我明白了也真正体会到了作为一名服务员，自信是多么的重要。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。

实习在于老师看来最大的目的就是让我们在实践中锻炼，希望我们能用我们的所学在实践工作中得到运用，使得理论与实际相结合，从而更好的理解我们所学，更好的完成我们的学业。

可是我的最大体会是：每个人都习惯于自己的角色，在角色种欢欣地表演，在角色之外我们还有多少东西呢。我们到现在为止西欧那个小到大的角色一直都是学生，土地让我要自己长大，我们要开始去当在社会中一个独立人的角色，而即使是这个角色也不是我们最终的角色，那我们怎么办呢？我们要在实习中学会角色的转换，而且这个角色的转换不会影响我们正常的生活，那么我们就要使因不同的角色，重要的是我们要交接自己的内心，要明白角色是角色，我们自己，自己的内心才是最重要的根本。角色是需要去欢欣地表演的，可是我们本身是自己，而不是角色，不能把任何一个角色当成永远。

实习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实习任务。经历此次实习，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，不经历风雨怎见彩虹，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。