

# 2023年酒店服务员实践内容 酒店服务员实习报告(实用15篇)

青春是我们探索、成长的时期，充满了勇气与冒险。青春是一个人培养自信和勇气的关键时刻，如何面对挑战和困难，努力突破自我？青春是人生中最重要时光，小编为大家准备了一些青春励志的视频和音频资料。

## 酒店服务员实践内容篇一

随着社会不断地进步，接触并使用报告的人越来越多，报告包含标题、正文、结尾等。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的酒店服务员实习报告，希望能够帮助到大家。

根据教学计划的安排，11年3月7日至11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。

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。

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。

## 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惯，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，但这些都是两方面的原因，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。

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。

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。

## 酒店服务员实践内容篇二

服务人员有男服务员，也有女服务员；现通常指旅馆、饭店、ktv、d厅等娱乐场所里，为客人提供必要服务的人员。以下是小编收集整理酒店服务员实习报告，希望对大家有所帮助。

### 一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情景，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作资料、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自我的职业精神和职业素质以及对工作的活力和职责心。为今后的职业打下必须的基础。

### 二、实习时间

20\_\_年7月5号--20\_\_年1月5号

### 三、实习单位概况

### 四、实习岗位

用餐区服务、

### 五、实习过程和资料

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是1基本概况以及企业文化。经过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

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，可是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐桌上头物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。

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忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，我们工作的兴趣与活力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星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有活力。酒店豪华的硬件设施以及很多社会上层名流入入，这一切都吸引着我。

我就想以后有机会必须要去五星级酒店工作。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、毫无活力的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了活力，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。自我虽然明白自我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我将一无所有。每一天都想着，我从明天开始必须好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自我很失望，每一天都在想自我为什么改变不了这种状态。此刻想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自我的努力真的会带来改变，不相信自我经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不愉快的经历。可是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，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，所以就想怎样能够把这六个月舒服的“混”过去。

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，觉得自我特委屈，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。自我幼稚的想着为什么他们会那么的凶。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了活力，真的到了上班的心境比上坟的心境还沉重的状态，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能够明白这会是怎样样一个印象。

在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的本事很不相符。期望你以后说话之前先想一下自我的本事，要说出和自我本事相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个异常严厉的员来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有一点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当

作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎样做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身比较一下，有着改之无则加勉。

随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自我的本职工作基本上能够做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感激部门所有的人，感激他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感激自我，感激自我能够坚持，感激自我能够正确的认识别人对我的看法，感激自我能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用本事，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习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酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应当有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应当对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每一天都在帮忙别人，而客人在那里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、

富有信息，富有职责感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不必须还会从事酒店业，可是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。此刻想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，仅有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮忙。

## 一、实习过程.

这次的实习工作我并没有跟随学校的安排，而是我们几个同学自我联系了一些酒店去面试，这样能够让我们提前熟悉面试的程序和测试自我的本事。面试时的拘谨，和经理谈工资休假平时有设么福利等，全都是我同学和经理在谈顿时感到自我的不足交际本事差等问题。最终在了解到情景后，我们签了一份合同，开始了我们的实习。第一天，什么都不明白，什么都不懂。很紧张，很激动。

幸好酒店有派人带我们，那就是我们的领班领班很热心，先带着我们领工服、办手续，熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。随后跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求到达快而稳；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，并且教导我们之后的的基本工作情景和该如何展开。

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。

过了适应阶段后，我了解了自我该做什么：时间到了就去工作，摆桌传菜扯台有是没事都要给自我找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

一句再普通可是的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自我最能够了解大家的心境，因为他们能站在员工自我角度来看问题，看到我们干不动，有时会主动的帮忙，为我们减轻负担。

## 二、实习主要收获和体会

### (一) 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仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。经过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了应对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客。

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必须的了解，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。

3. 必须不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自我的意见，教师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

## (二) 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我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。也许自我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。

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，并为自我不久后的就业计划做了一次提前策划。经过这次实习，我发现了自我与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

## 三、实习提议

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在那里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。

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，争取到达标本兼治的目的。

5, 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。

#### 四、总结

经过这次实习, 虽然时间很短。可我学到的却是我大学中难以学习到的。就像如何与同事们相处, 相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题, 于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的, 而自我也尽量虚心求教, 不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门, 还要跟别其他部的同事相处好, 那样工作起来的效率才会更高, 人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。并且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经, 并且能够学到不少工作以外的事情, 尽管许多情景我们不必须能遇到, 可有所了解做到心中有数, 也算是此次实习的目的了。

除了苦以外, 还有很多的味道的, 可是我觉得什么都好, 都已经过去了, 就让它过去吧. 在店里的种种现象我都是看在眼里, 记在心里的. 大家对我的好, 我都懂. 在学校里, 我们受着学校的保护, 受着家长的爱护, 就像温室里的花朵一样, 这次实习好比我们这些花朵走出温室, 出来前的一次练习, 我不怕吃苦, 不经历风雨怎样见彩虹呢经过这次的实习以后, 我相信我的适应本事必须别人强.

回想起实习日子里的点点滴滴, 我感触颇多, 受益匪浅.. 或许是未曾踏出过社会, 一切对我来说都是陌生的, 新奇的!

我的实习能够分为四个阶段.

第一阶段: 酒店餐厅部服务员

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都异常的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情景加班加点，可是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单并且比较陈旧，常有破损的现象。可是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，一句再普通可是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强勉强还能够过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

### 第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今日在我再三的要求下经理最终同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

#### 一. 需要记忆的资料较多，要求服务规范化

(1) 记忆资料从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

二. 工作量大，又脏又累有时还得受气。一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。午时有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三. 查房，整理工作车工作间，点好布草。房务中心报说客人退房后能够查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物



品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每一天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间坚持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

#### 第四阶段：酒店前厅部服务员

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

## 一. 接待

作为一个宾馆的酒店前台接待我们每日的工作包括了：

### 1. 检查并处理前一天的工作情景(08：30～09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情景，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

### 2. 了解并处理当天的主要工作(08：00～09：00)

(1) 贵宾抵离情景和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情景，当天离店团队散客情景。

(3) 当天客房销售余缺情景等。

### 4. 检查日常工作(09：00～14：00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 权限、价格执行情景，设施设备及维修情景及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

### 5. 检查工作完成情景(14：00～17：00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情景及其它。

6. 思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情景，明日客房出租和余缺情景及其它。

7. 下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8. 注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情景；未预订贵宾的到店情景。

(1) 客人向前台反映的投诉情景，与其它部门未能协调的情景，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好同事关系。

## 二. 退房及费用结算

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。可是，问题也是显而易见的。由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是经过教育培训能解决的。

服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升. 另外，宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，可是没有得到很好的应用. 对于这个问题，我做了一个简单的分析. 问题：在房间退房之后，一般情景客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不一样，做房需要的时间也不一样. 可是在由于此刻的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住. 在很多情景下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，所以有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的. 在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。

这样的情景很不利于客房服务质量的提高. 所以，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来. 主要的做法有以下两点. 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工. 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述情景.

实习收获和心得：实习已经结束，回忆自我的收获和心得，总觉得自我不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自我就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的理解，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么必须要用心，否则你总是那个大家厌恶的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作

一个眼神中看到自我的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自我很难在那里立足”。

3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的理解别人的长处和优点以及提议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自我的成功和收获。

4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你必须从此刻开始就要加油，因为仅有这样你才会为你的客人供给更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最终的展望：我们已经是大人了吧，所以我们要明白自我要应对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自我的努力证明自我是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们必须先解决自我的问题，在试着总结以下自我以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自我的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自我的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自我的世界。

对于将来的展望我已经有自我的安排和打算，本来我打算自我继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我明白我们还要学的东西还是

很多的吧，但我想先去自我喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的坚持自我的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自我很好的教师，朋友们和同学！

客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。客房分为住客房和退客房，退客房的一切棉织品都要更换，长住客的一般一周更换一次。清理客房也是有必须规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，并报名中文客房服务员英文“housekeeping”□进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。

这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是那里湿布一般擦木制家具，干布则是用来擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器物归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应当摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，那里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最终一步就是把房间消耗掉的物品补上。

楼有33间客房，一套豪华套，两套普通套，六个单间，二十四个标准间。在维护空房时，每一个动作可能要重复三十多遍。优势感到十分无聊。如果遇到有会议或者是旅游高峰期，客房天天爆满，甚至还得加床。在“十一”期间，往往是早上三十多个房间全退了晚上之后全住上。我们就得抓紧时间保质保量的把房间全都收拾出来，饭都没时间吃。客房工作是一件很细致的活，一根头发一个污点都不能放过。酒店还让每个服务员了解一般的消防安全知识。我们利用下了班的时间学习校方知识。每一天早上开例会的时候，主管都会进

行对我们提问。比如说各种灭火器的使用方法，使用时的注意事项。发生火灾时楼层服务员该怎样办等等。市里消防部门的工作人员也会不定期的到酒店里对下属员工进行消防知识突击检查。我们还举行了一次消防知识的专门考试。由于平时很认真进取地准备了，所以大的也和很好。

## 实习总结

为期四个月的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性，对自我的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实基础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的，并且需要进一步的再学习。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自我初步踏入社会的部分经验和一些应当明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅仅是要有必须的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及职责心。另外英语真的很重要，中国已面向全世界了，交流不仅仅限于国内，对于英语还有待加强。

## 酒店服务员实践内容篇三

自从走入大学，就业问题就似乎总是环绕在我们身边，成了说不完的话题，然而当今社会，无论什么工作，都总是“有经验者优先”。所以为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，以及锻炼与提升自身的能力，在这个寒假我开始了自我的社会实践。

不管是哪个岗位，都有其中的知识；不管从事哪份工作，都必须以一个平常心去接纳，并对此份工作进行学习，以致做

到最好！这个假期，我的工作是一名普通的服务员，可能在大多数人心中，都不大看好这份职业，觉得这只是伺候人，端茶倒水的简单工作，一开始我也这样认为。但当自己真的接触了这份工作时，才体会到自己原来的想法是多么的可笑。

由于该酒店所招聘的大部分员工都为假期工，所以一开始我们进行了为期15天的短期培训，培训过程当中我们学到了很多不知道的东西，同时也深刻体会到任何工作都有难度，只有持之以恒才可以成功。例如，头几天我们先进行了口头讲解培训，经理以上领导，以及外聘指导导师分别为我们讲解了餐饮的一些注意事项，餐桌礼仪，以及如何心理定势等关键问题，每日下午我们也会进行一些实操，例如练习托盘等。以前看到酒店服务员托托盘也不觉得有什么，但当亲身体会到时，才感受到了他们的不容易。通过长时间的练习我们同样也找到了一些技巧……在培训过程中，我们虽然很辛苦，但我们学到的东西也很多，这些在以后的工作生活中，都是很有帮助的。

通过这次的寒期社会实践经历，是我学到和懂得了许多，我懂得了赚钱的艰辛，所以以后我会很节俭；在工作过程中我也同样学会了如何端正态度，摆正位置，不论做什么工作，都不该随意挑剔，或伴有不满不服态度，而是应该正确看待自己的工作，发现其中的乐趣，努力做到最好。同时我也看到了一些不公正不公平，但是我们也不可以任性与其较劲，而是应该学会忍耐，用实际工作去证明自己的实力，去打消别人的异样眼光，让他人真正信服……总之，这次难忘的寒期实践经历使我受益匪浅，对我以后的发展起着十分重要的作用。

## 酒店服务员实践内容篇四

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！



我的实习可以分为三个阶段。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

## 一、需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

## 二、工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

## 三、查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

## 酒店服务员实践内容篇五

1、餐前准备：每天开工前都要确保头发、着装的整洁，并保持个人卫生；在进店上岗后检查相关的餐具数量是否备齐，相关设备是否正常使用，保持一整天的营业正常，酒店餐饮服务实习报告及心得体会。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。当客人来到时，以诚挚和亲切的态度主动与顾客打招呼。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。根据点单情况向客人做建议性销售，并适当复单，以防下错单，然后尽快完成电脑下单。下单结束后应简洁地介绍店内的一些自动服务，并提醒顾客保管好随身物品；最后将客人所点的菜品别开在点菜单上，每份一式二联，一联拿至电脑下单，一联用以上菜、结账及留底备查。

4、餐间服务：随时留意顾客用餐情况和台面情况，如加水、换骨碟、加菜等；留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客提供帮助。

5、出餐服务：根据电脑单核对菜品，并检查菜品的品质，做

到分量不够不取、颜色不对不取、温度不够不取、配料不齐不取、餐具不洁不取、出品有异物不取。上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，每次要将菜品上桌后报菜名，报菜名后整齐地摆放在散架或台面上，当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！”出菜品的顺序应是汤、肉类、菜类，最后是主食。

6、结帐：核对账单金额，并向顾客报出消费金额“多谢您的消费是\_\_元”，收取相应金额，与顾客确认大钞后四位数字，及时找回剩余金额，如顾客需要发票，提醒顾客带同电脑小票至收银台拿取。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临！”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

## 二、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道；当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑……我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。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。

## (一) 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, 更明白了学好外语的重要性。

### 2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作, 使我们对餐饮业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, 餐饮业更加如此, 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, 寻求其他解决方法。

## (二) 实习体会

### 1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高, 酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐, 但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看, 餐饮业的档次越高、服务质量越好, 其经营效益也就越高。因为随着经济的发展, 人们的道德素质、精神文明也不断提高, 同时, 对这个行业的需求和要求也越来越高, 因此, 越是高档次的餐饮店, 越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

## 2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

## 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这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这次工作。经历此次工作，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。

## 酒店餐饮服务实习报告

### 酒店服务员实践内容篇六

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通前台的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工

作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

本科生比大专生多学了两年，比酒店员工的主体————高中生多学了四年。这两年或四年，本科生是在学校度过的，而你的同事们是在酒店度过的。你比他们多了学习的经验，他们则比你多了工作的经历。进入酒店后，如果以学历高，理论知识多自居，就会失去向同事们求教的机会，别人会对你敬而远之。随着时间的推移，你会发现工作经验和学历是同等重要的。工作经验是做事情的程序和方法，是与不同类型客人打交道的经历，一定要通过实践才能掌握的。学历是代表你的综合素质，代表你的智力和学习能力是处于同龄人中的哪个水平，只有把它放到工作实践这个“水”中，才能发生你所希望看到“化学反应”。遗憾的是一部分本科生并没有充分认识到这一点，对职位、待遇和机会要求甚多，报怨同事和领导没对自己“另眼相看”。最后，只有离开了酒店。

有些酒店标榜自己欢迎大学生，其实还是报着“人才超前消费”的心理，酒店人才培养机制上并未做好接纳大学生的准备。如果只是大学生来做高中生可以做的事，对大家都是不公平的。有些酒店中、高层管理者的学历都不高，内部也不鼓励员工自学上进，大学生到这里工作自然不会受到多少重视。反过来说，如果中、高层学历较高，就容易与大学生产



生共同语言，容易认识到知识的价值，也愿意为培养大学生花学费。这样的酒店是有益于大学生成长的。

本科生大多是有志向的青年，都梦想两三年或最多五年就做到一个经理的职位。这是没有错的。问题机会在哪里？要做经理，必须先做到主管，主管之前还有领班，这两个级别是你必须跨越的。而通常这两个基层的管理岗位更多强调操作的技能，这方面可能是本科生的“短板”，也是要想办法克服的。只要到达经理这个职位上，本科生在综合素质和理论知识方面的优势才能发挥出来，才能把学历比你低的同事比下去。但问题是，你必须先解决好这个“短板”才行。

我们的大学教育基本是封闭式的，两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书。所谓的社会实践、勤工简学大多是走走形式，当然学业的压力也不容许你有太多时间到学校外面去。许多本科生离开校园之后才发现自己不会与同事们相处，不会与客人打交道。要想做一名管理者，首先就要做一个受人喜欢的人，包括同事、上司、下属和客人。

这个社会是一个竞争的社会，是一个现实的社会，而最大的现实就是“残酷”，你的机会往往是建立在“牺牲”别人的基础上的。我们从小学一直读到本科，基本是衣食无忧，进入社会后就要靠自己了。不要给自己留退路，不要遇到一点困难就离职回家去休息，还让父母养你。要想在社会立足，要想实现你的理想，你就必须抱着肯拼搏、肯吃苦的精神才行。

我一直以为，大学生是酒店业未来的中坚，是未来酒店的管理层的骨干力量。酒店业是传统的服务行业，知识经济的大潮下更迫切要求传统行业尽快与新经济接轨，经验固然重要，但作为酒店的决策层和管理层更需要知识。酒店高层管理人员从现在开始就要开始花大力气来培养大学生了，为酒店的将来未雨筹谋。

就像《亮剑》中刘对李云龙说的，游击队的经验已不适应现代化战争的需要，未来的指挥官没知识，没文化绝对是不行的。

## 酒店服务员实践内容篇七

### 一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，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。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：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。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也

不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而本站什么都有任你选<http://8/>不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。
2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。
3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。
4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工

作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

## 酒店服务员实践内容篇八

一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力，经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，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。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：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。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的'知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将

我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

## 酒店服务员实践内容篇九

通过实习，使我们在社会实习中接触与本专业相关的实际工作，增强认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实习结合起来，提高实习动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。巩固英语专业的主要知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作中。

xxxx年3月1日至xxxx年5月1日。

老挝天湖酒店

按照老师的安排，我们四位同学来到了老挝北部的乌多姆赛丹萨旺酒店，面对豪华的酒店，心里有点欣喜和担心，欣喜

的是这两个月我将在这里开始运用自己学的专业来工作了。担心的是，要真正的开始踏入社会了，怕自己不能过做的很好。不过，我会努力用心去做。

安排好一切，我们第二天就开始正式上班了，我们4人被分配成2组，在餐饮部和大堂两组。我被分在了大堂，经理说，在哪里也都是一样的，餐厅忙的话，大堂的也要过来餐厅帮忙。好好的运用你们学的知识开始锻炼你们自己吧。坐在大堂，我们的任务不单单是为入住客人登记资料，还要负责公函文件的翻译，跟随主管去市场采购，做现场翻译。开始跟随主管采购，他交我们如何选菜品，色泽，价钱，还有，最关键是要和那些商贩打好交到，这样可以得到最优惠的价格。其实，这买菜的过程里，也是一门很大的学问，学会与人沟通，与人交往，同时，也显示出了人际关系的重要性。

因为我们的老板是马来西亚人，不懂老挝语，我们就做她的随身翻译，跟随她出出入入，看她和人打交道，交流，处理事情等等，从她和人家打交道的一言一行中，我也学到了很多，讲话不能过急，稳定沉重，微笑待人。

在大堂，是我们最主要的工作点，这里，我们会遇到不同国籍的人，中国人，老挝人，美国人，欧洲人.....面对这些客人，用微笑对待她们。当客人入住的时候，我们都要站起来，双手合十礼，说一声老挝语“撒拜迪”“您好”的意思。这个也是老挝的礼节，讲话也是不能声音过高，面带微笑，温柔的谈吐。当客人要走的时候，也要也要合十礼说一声慢走，下次再见等待之类的语言。我们和老挝方面的同事交流，不管是否会说错，我们也不怕，学语言，我想第一就是要先学会锻炼嘴皮子。动嘴动手动脑，三动合一，我相信就一定会学好！以前，在学校，总感觉不好意思去说，和别人交谈，从而，口语方面真的很差，有些话都是在脑子里转动，而说不出来，而现在，同过和老挝同事接触，交流，我可以开口就可以说，勇敢的和别人交流。她们也教了我们东西，教我们如何登记，收去现金，押金。还有统计处理表格，账目收

入管理等等，以前，总觉得酒店的前台是一个简单的轻松的职业，而现在，自己真正踏入，才真正感受到其中的奥秘。没有任何事情是简单的，只有用心去做才能过很好的完成。

经理说，我们不仅仅要做好翻译这一块，还要懂得一个酒店的管理运作，餐饮部，客房部，商务部，她们之间是怎样联系的，是怎样一环扣一环的，懂得这些，对以后你们真正踏入社会也是非常重要的经验。

有一次，乌多姆赛的省长等省领导来酒店开会，用餐，我们一起穿正装去餐饮部服务。因为我曾在餐厅打过工，做过一年的业务经理，对餐厅的服务也有些大体上的了解，面对这样大的场面，我没有惊慌，从容应对。

发现老挝是一个爱唱爱跳的民族，享受着西方人的乐趣，边用餐边跳团结舞，因为人太多，我们服务有些累，但这热闹的气氛中，我们也在享受其中美妙音乐和舞姿的乐趣。

记的有一次，一位客人拿了一个杯子交我到酒，我因为太忙，没有顾得上看他的脸，倒好酒转身却不知道是谁的杯子，正好经理看见了，指给我看，我才解决了问题。下来，经理跟我说，服务，不仅仅是速度要快，而且还要做到万无一失，你要记住每一个脸，记不住脸，也要记住他穿的衣服式样，颜色。跟人打交道也是一样，首先，你要记住他长什么样，记住他的名字，职业，地位，这是很有用的同时也是对别人的一种尊敬。经理那天给我上的一课，让我铭记于怀。

在实习的期间，我也感到了自己的不足之处，英语不精通，不懂泰语，每当有欧美人来的时候，她们不会说老挝语，交流的时候就感觉很困，泰国人，她们的语言勉强可以听懂一些，而且，她们听的懂老挝语，可以交流，但也只是一点点。这个让我知道，学习，不能只学习一面，最好的是把东南亚这区域的语言都学会，不说精通，只要交流没有问题都行。在酒店，我们要遵守酒店的保密制度，有些东西只克内传而



不能外漏。

与同事的相处，因为我们都是不同国籍的人，保护祖国的荣誉，爱护自己的人格尊严。同时，也要尊重老挝人的风俗习惯。不嘲笑辱骂她人，友好相处，彼此团结。

翻译文件公函，对于这个好多人都一样，老文翻译成中文容易，而中文翻译老文难。我也不例外，本身的词汇量不多，或是没有更多的练习，才导致这样的问题的出现。

生活，在酒店，酒店没有包吃饭的问题，我们只有自己动手丰衣足食，去市场买米买菜自己做饭，每天下班就开始做饭，我们深感到生活的艰苦，但是，这些都锻炼了我们的动手能力和对社会的生存能力。

通过这两个月的实习生活，让我学到了很多的东西，了解老挝，了解她们的风俗习惯，了解她们的历史，了解她们的为人处事，同时，使我在老挝语方面的知识得到了更多的锻炼，除了加强巩固原有的知识外，我还更应该去接触新的东西，跟时代走，改革，创新。做一个复合型人才，一个社会需要的人才。同时，也教会和锻炼我在社会上与人打交道的本领，扩张了交际能力。学语言，关键是要学会动用嘴皮子，多写，多说，多练，才能更好的学好语言，更好的运用到实际当中。

## 酒店服务员实践内容篇十

xxx永昌国际大酒店，位于xxx经济开发区的阳光广场东侧，具有得天独厚的地理位置。酒店占地面积22261平方米，总建筑面积11798平方米。酒店由主楼、裙楼、公寓楼叁部分组成。其中酒店及公共配套面积为58436平方米，商业面积为5501平方米，公寓面积为22866平方米。酒店于xx年4月20日动工修建，计划于20xx年12月投入使用。该酒店项目按照国家五星级标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五星级酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小

会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的永昌国际大酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将永昌国际大酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务榆林经济建设。

在永昌的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营榆林本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。醉桃源就是我的包间，它不是最大的却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责醉桃源的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间：客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

## (一)微笑

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

## (二) 灵活变通

。只有根据不同的`需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

## (三) 推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；榆林的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

## (一) 理论与实际操作相结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

- 1、在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三

点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而在实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

2、在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

## (二)酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高星级的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，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。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

## 酒店服务员实践内容篇十一

### 一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸

好酒店有派人带我们，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。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：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。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多的东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而本站什么都有任你选<http://>不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。
2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。
3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。
4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。
5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。
6. 错了就要认，认了就要改。
7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

## 三、总结

## 酒店服务员实践内容篇十二

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，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。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开.....

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：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。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地.....或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒

店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。



7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

酒店实习的日子结束了，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，在一个月的工作中，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。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

实习的日子终于来了，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。

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）。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，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，我得真的要提前做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所言辛苦！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小时工作制，而且每天还得加班一个小时左右（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！

## 酒店服务员实践内容篇十三

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅、、或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习能够分为四个阶段：

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都异常的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情景加班加点，可是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单并且比较陈旧，常有破损的现象。可是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，一句再普通可是的辛苦了都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大多数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

(1) 记忆资料从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邈邈的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

房务中心报说客人退房后能够查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每一天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间坚持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服

务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，常言道：顾客就是上帝，客人永远是对的这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

作为一个宾馆的酒店前台接待我们每日的工作包括了：

## 1、检查并处理前一天的工作情景（08：30～09：00）

（1）查看交班记录，了解未完成的工作事项。

（2）检查夜审报表情景，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有否过夜的留言信件。

（3）分析房间误差原因，查阅有否超越权限的房价签字等。

## 2、了解并处理当天的主要工作（08：00～09：00）

（1）贵宾抵离情景和宴会、活动通知。

（2）当天进店团队散客情景，当天离店团队散客情景。

（3）当天客房销售余缺情景等。

4、检查日常工作（09：00～14：00）。

（1）内宾登记表和外宾登记表。

（2）订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

（3）权限、价格执行情景，设施设备及维修情景及卫生及阅览架陈列。

（4）资料存档。

5、检查工作完成情景（14：00～17：00）。

（1）次日离店表、加班表和客房误差表。

（2）检查工作的完成情景及其它。

6、思考及了解。

（3）明日贵宾抵离活动情景，明日客房出租和余缺情景及其它。

7、下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8、注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情景；未预订贵宾的到店情景、

（1）客人向前台反映的投诉情景，与其它部门未能协调的情景，大厅发生的重要事件。

（2）协调好同事关系、

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一

周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。

最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长、可是，问题也是显而易见的、由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是经过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性、所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。

实习已经结束，回忆自我的收获和心得，总觉得自我不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自我就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

- 1、我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的理解，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

- 2、无论作什么必须要用心，否则你总是那个大家厌恶的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自我的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：服务要有灵性，否则自我很难在那里立足。

3、不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的理解别人的长处和优点以及提议，

这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自我的成功和收获、

4、要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你必须从此刻开始就要加油，因为仅有这样你才会为你的客人供给更加人性化更加优越的服务吧。

5、我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6、我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！最终的展望：我们已经是大人了吧，所以我们要明白自我要应对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自我的努力证明自我是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们必须先解决自我的问题，在试着总结以下自我以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自我的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自我的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自我的世界。

对于将来的展望我已经有自我的安排和打算，本来我打算自我继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我明白我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自我喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的坚持自我的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自我很好的教师，朋友们和同学！



后记：汪国珍说过：既然选择了远方就风雨兼程吧！是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情景和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的期望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要有自我！

## 酒店服务员实践内容篇十四

回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

我的实习可以分为四个阶段。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还会对没有做好工作的下属发发脾气。

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嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了以下几点。

(1) 记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2) 记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3) 熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使

用等。

(4) 严格按照做房程序清洁打扫房间。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

根据教学计划的安排，11年3月7日至11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。

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。

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。

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。

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。

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惯，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

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，但这些都是两方面的原因，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。

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。

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, 培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月, 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。

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。

1.酒店服务员实习报告

2.酒店服务员实习报告

3.酒店服务员的实习报告

4.大学生酒店服务员实习报告

5.酒店服务员辞职报告

6.服务员实习报告

7.酒店服务员的辞职报告

8.酒店服务员辞职报告模板

## 酒店服务员实践内容篇十五

实习，顾名思义，在实习中学习。在经过一段时间的学习之

后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实习中。因为任何知识源于实习，归于实习。所以要付诸实习来检验所学。现在即将面临毕业，实习对我们越发重要起来。为此本站演讲稿栏目小编为大家收集整理了精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助！

当一学期紧张的大学生活即将走向尾声，大学生暑假打工热潮便悄然席卷了整个社会。当然，我们学校也不例外。许多学生都开始谋划着自己的暑假生活，有的选择回家，有的选择旅游，有的选择访亲，而更多的学生选择了暑假打工。每一个意气风发、热血沸腾的大学青年都渴望走出宁静安逸的校园，摆脱乏味无聊的生活，踏入社会，找一份工作，靠自己的双手和智慧，努力奋斗，换取属于自己的劳动成果，得到社会对自己价值的肯定。

作为一个渴望工作、渴望改变、渴望成功的大一学生，我也欣然地加入了这股势不可挡的打工洪流中。我打工的目的并不是纯粹为了赚钱，更是为了融入这个现实的社会，锻炼自己的能力，开阔视野，增长见识和阅历，获取宝贵的社会工作经验，为自己毕业以后正式工作奠定基础，提供知识和经验。我想，这些比任何所谓的物质追求更重要。因为每个人都有能力赚钱，但并不是每个人都有丰富的工作经验和社会经验，而经验的富与贫都在很大程度上决定了个人工作能力的高低。经验，往往是我们大学生所最缺乏的东西！

当决定去工作以后，我便和一个关系密切的高中同学(现郑州师院政治系大二学生)一起踏上了开往上海这座国际大都市的火车。我们此次的目的地是上海市外高桥保税区。

6月29日早上，我们的火车抵达了上海火车站，同学的妹妹接待了我们。她是在外高桥镇夏碧路360号的金府大酒店(现更名为欣源大酒店)工作。我们也是由她介绍进入了该酒店工作，成为了一名服务员。7月5日，我们在欣源酒店开始正式上班，

至8月31日工作结束，工作了近两个月。

对于涉世较浅、缺乏经验的我来说，工作初期显得十分吃力和窘迫。因为缺乏一定的服务经验和知识，由此初次工作时显得非常紧张，动作笨拙缓慢、手足无措、丢三落四、服务流程紊乱等等。这对于我来说，是一个极大的挑战，也是一个锻炼自己、获取经验的机遇。我没有因为自己种种不好的表现而倍感失落和沮丧，而是更用心地向老服务员和主管学习，向他(她)们请教经验，并且跟从他(她)们认真学习席间服务，听其言、观其行，不放过任何一个细微的动作，一遍遍识记一整套的服务流程，努力要求自己对客人服务做到无微不至、周到体贴。经过半个月的勤奋努力和同事、主管的指导，我基本上熟悉和掌握了有关餐饮服务的各方面知识，并能很好地作用到服务当中去，一步步提高了自己的服务水平和服务质量，由此也得到了客人的肯定和领导们的夸奖。我也很高兴，为自己出色的表现和领导的褒扬而感到满意。然而，与这些相比，我认为自己所获得的经验和认识要更有意义和价值。这不仅仅是一次简单社会实践，更是一次知识和能力的超越。它让我看到了能力和经验的重要性，让我看到了自己的不足，更让我获得了前进和奋斗的动力！

虽然仅仅是短短两个月的工作实践，虽然并没有获得丰厚的物质回报。但是，我认为它给我带来的经验和认识，以及能力的提升却比所谓的物质报酬要重要且有意义的多。总结两个月来的工作表现和工作认识，我得到了以下几个方面的成果：

- 1、熟悉了餐饮服务的各方面知识，开拓了眼界，增长了见识。作为一名服务员，想要做好服务工作，让客人满意，就必须熟知与餐饮服务有关的知识。在欣源酒店工作的这短短的两个个月里，我学到了很多。例如，懂得了如何铺台摆位、如何倒茶倒酒、如何上菜分汤等等。作为服务员，还要牢记各种菜品的名称、价格、材料、做法以及口味等等；要牢记茶和酒水的名称、价格等等；要识记各种海鲜的名称、重量、做

法等等。只有识记这些繁琐的东西，才能向客人更好、更清晰地推销介绍酒店的饭菜茶酒。由此，我也了解了很多与餐饮和服务有关的知识，也丰富了阅历。2、了解并掌握了餐桌礼仪、交际用语，懂得了如何以“礼”服人。

在酒店工作的这段日子里，在与领导和同事的学习和交流中，我了解和掌握了很多餐桌礼仪以及基本的文明用语，懂得了如何更好的以礼服务于客人。我认为，这些远远要比我从大学《商务礼仪》的书本中所学到的知识更广泛、更实用、更有价值。书本上的知识和理论过于干瘪、平淡且毫无生动趣味性，所以学习和记忆起来不深刻，总是容易忘记和记混。然而，在酒店工作中，经常可以向领导和有经验的同事学习很多与餐饮服务有关的礼仪，可以近距离地观察他们与客人交流沟通时的行为动作，可以向他们请教在各种不同场合和情景下所要运用到的礼仪和用语。在模仿和学习中学会记忆和运用知识，在行动中发现问题并予以更正，且更好的弥补不足，增长见识。例如，在欢迎客人时要说：“欢迎光临，中午/晚上好！”客人进入包房时要主动开门，要说：“您请进，您请坐。”在客人坐下时，要询问人数，然后拿出菜谱和酒水单请客人点菜点酒。在倒茶酒水时要遵守“茶七饭八酒九”的原则，即茶水、饮料七分满，饭八分满，酒水九分满(红酒用红酒杯盛，三分之一满)。添茶倒酒时都要从主人位的右手边(即主宾位)开始，并按顺时针方向依次添茶倒酒。换烟缸、骨碟等其他餐具时均从主宾位开始。上菜时要先给客人打招呼，说：“打扰一下(或请当心)，帮您上菜。”上菜时尽量不要从老人和小孩旁边上，以免不小心烫到或碰到客人。上菜时一般从副主人位的左边或右边上起，还要注意不要在客人头顶上方上菜，以免失礼。换烟缸时(一般超过3支烟头)，要先用一个干净的烟缸覆盖在原来脏的烟缸上，然后轻轻撤下，再将干净的放上，这样以免原来的烟缸中的烟灰飘散到菜里。上锅仔一类的菜和汤时要在火锅下面垫上骨碟(俗称垫碟)，以免烫坏玻璃转盘。火锅的火口朝内(朝向转心)，以免炙烤到客人。上日式刺身时要跟芥末料，且每人一位。刺身下面要垫口布(一般为饭店桌面骨碟上面叠放的口杯

花)，以防刺身里的冰融化弄湿桌面和客人的餐具……餐桌礼仪条目繁多，且过于涉及宽泛，至于细节更是复杂，不能一一详谈，只能列举一二。

在欣源酒店工作期间，我认为所学到的最重要的东西莫过于餐桌礼仪和交际用语，也学会了与人沟通的技巧。这些对我来说是一种进步。这不仅仅丰富了我的阅历和知识，更丰富了我的社会经验，这对我的专业(市场营销专业)来说是一种巨大的帮助，也会深深影响我今后的学习和工作，这将受用无穷。3、工作锻炼了胆识和勇气，服务学会了耐心和细心，努力换取了自信和快乐。

在酒店做服务员，需要做很多的工作，除了日常的服务工作(用餐服务、清洁服务、值班服务等)，还要做好推销服务。这是一项非常具有挑战性的任务，也是最能锻炼胆识、勇气、信心的工作。在短短两个月的酒店实习工作中，我一直坚持努力学习、勤奋工作，从一个茫然无知的实习生，到成为一名熟悉业务知识、全面掌握服务技巧、具有较高服务水平的服务员，我也不断提高了自信和勇气，获得了快乐。

4、遇到外国客人，我不断挑战自己，敢于主动上前服务，学会了用英语交流，提高了自己服务能力和增长了知识。

上海是一座国际性大都市，容纳着世界各地的旅客和商人。在上海的各中小型酒店，到处可以看到外国人的身影。在上海欣源酒店工作期间，我经常遇到外国客人来饭店就餐。每次接待外国客人时(特别是没有随行的中国翻译)，大家都倍感自卑和无奈，因为都不太会英语(大多数服务员文化水平较低，多为中学毕业)，所以望而却步。起初，我也感到特别尴尬和无奈，因为自己的口语差，更因为发音不准而缄口不言。然而服务工作必须要做，我便慢慢学会了勇于上前，用不流利的英语同客人交流。有时我也会遇到不懂和不会的地方，就去翻看英语电子词典或者看《日常餐桌英语用语大全》，不断地丰富自己的词汇量和餐桌用语，由此我也慢慢地变得

自信，并且乐于为外国客人服务。由于工作的需要和迫于工作压力，我不断地学习新的知识，勇于挑战自己，学会了向客人问好，学会了介绍菜品，学会了问客人点菜点酒，学会了询问客人意见……由于自己的耐心和热情，由此也不断地得到了外国客人的称赞。虽然，我的英语口语水平并没有多少提高，服务能力也不是很突出。但是，我依然感到很自豪，为自己的勇气，为自己的自信，更为自己知识和能力的进步！

在酒店工作，虽然自己取得了很大的进步，但是自身的劣势和所产生的问题无可回避。工作可以检验一个人的优势所在，但同样也可以反映一个人的劣势。在欣源酒店工作中，我清晰地看到了自己的劣势和不足。具体总结有以下几点：

1、在工作上与老服务员相比还有一定的差距，具体而言是缺少细心和经验。

作为刚刚踏入社会的实习生，难免缺乏工作经验，对此我感觉这无可避免。经验是从工作中总结和得出的，并非从书本的理论中可以学到。所以我认识到，工作是经验的源泉，只有在工作中才能丰富起来。

2、做事不太灵活，不太善于观察细节，所以往往在细节服务上有所疏忽。

一个优秀的服务员，其优秀之处就在于能够在细节服务上做的完美出色。我坦言自己是认真称职的服务员，但并不是真正优秀的服务员。因为自己缺乏善于观察的能力，加之做事缺乏灵活性，这是导致我不能成为一名优秀服务员的重要原因。这将是我不懈努力的方向。

3、知识水平不够，导致服务能力减弱。

在工作上，我非常认真、勤劳，但是服务能力却并没有因此而显得很突出。究其原因，是自身知识和阅历的浅薄。这些

是限制我能力发展的重要因素。例如在服务外国客人上就不能真正得心手。我坦言自己的英语水平差，口语发音不准，由此我的服务水平就显得逊色。我深深认识到英语的重要性，为此，我也下决心要学好英语，制定好学习计划，努力提高自己的英语水平。我相信我可以做到，正如我相信自己的潜力。

以上所有都是我两个月以来的工作感受和心得，或许有不尽详细之处，或许也有繁琐冗长之处，全是一己之言，难免有所偏差和谬误，还请谅解。总之，此次暑假实习，收获颇丰，也十分欢喜，不是因为赚到了很多的钱，而是学到了宝贵的工作经验和知识。它开始引导我真正走向社会，走进了现实，让我明白了很多道理，也有所顿。我调整好个人的心态以及价值观，继续努力和奋斗，为了梦想，为了明天加油！