# 暑假大学生在酒店中的实习报告范文

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-07-18

*(一)实践心得　　终于等到了实习的时候了，很早以前就从学长学姐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...*

　　(一)实践心得

　　终于等到了实习的时候了，很早以前就从学长学姐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。

　　综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是西湖区唯一的一家星级酒店——江渔火酒店(the ma, 名字对于转塘人民是如雷贯耳的了，这激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗?或者是还存在着什么问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗?

　　我首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛劳的部门!”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预备才是啊!中餐厅的工作确实如前人所说——“辛劳!”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治理中最要害的一环，在员工的印象中，自己的工作就是天天服从领班的下达任务，随时预备着服从领导的指挥，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，而且天天还得加班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，因为人究竟不是一台机器，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，天天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，天天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。令人向往的人性化治理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑! 员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?

　　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.才是一个服务员真正的素质的体现。明天就要结束为期一个月的实习生活了。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益非浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。令我感到兴奋的是，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“辛劳了”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。

　　(二)建议事项

　　餐饮管理的主要方面之一是对餐厅服务的督导。餐厅服务的好坏，最能影响客人的情绪。我们不是常常听到人们谈论服务的好坏吗?即使你这个餐厅能提供最挂的菜肴，但没有好的服务，客人仍然不会满意的。当然，好的服务也应有好的菜肴相辅佐。

　　餐厅主管对餐厅服务质量的管理起着关键的作用。主管应协助经理负责餐厅的营业，督导各个领班，解决客人的不满和要求，安排员工的任务，指导订席作业等。

　　主管要迎接客人，安排客人就座，检查餐厅的工作情况和布置。主管要注视全餐厅的营业，倘若客人与服务员发生争执，或出现了问题，应及时处理;应尽量避免不快的事情在餐厅发生，因为这会有损于餐厅的声誉。

　　餐厅营业前，主管要认真地巡视一遍，确保准备就绪，主管要向服务员解释菜谱，特别是某些服务员不了解的菜;如哪些菜可以快上，哪些菜需要时间准备等等。主管也要善于倾听服务员的意见和建议，互相沟通，培养服务员的主人翁精神。

　　营业时，如发现有问题，要立即纠正。当服务员犯错误时，主管不应在客人面前处罚他，最好离开公共场合再处置。主管要让餐厅的服务保持在高标准。

　　对客接待时不要重披轻此，引起客人不满，但对于熟悉的客或常客，要制度他们的爱好，并要了解他们喜欢坐什么地方，尽量满足他们的愿望，这会使他们倍感亲切要善于洞察客的心理，如果客赶时间，应快速上菜;如果客是单独的应该上前说一两句友好的话，使他感到亲热;如果客人对菜谱的菜不熟悉，应给予解释，也可提建议;如果可不喜欢油腻太重的菜，应提出一些素菜供他选择;年轻人饭量大一席位，菜和饭可能会吃多一些;女通知比较斯文，分量可以少一点，老人的牙齿不好，不遍上炒花生米之类的菜;热恋中的情人喜欢坐在角落里或不被人注意的地方;会议或团队客人是集体行动，上菜要统一等等。可同服务员发生矛盾，往往是由于误解造成的。主管要指导服务员，多从可的角度考虑，对有些无法办到的事可以向客人解释清楚，得到客人的谅解.

　　这一个月让我了解了工作的艰辛，每天有做不完的小事，而且要仔细、认真，不能出一点差错，否则错误很难查出来。每天东奔西跑，风吹日晒，有时连水都喝不上，离办公室远的地方坐车得两个小时，还要提很多东西……一直在社联工作着，曾以为自己早已能够适应社会上的节奏，面对工作也能够比其他人显得更加的从容些，不过真的实践了才发现，我还差得很远。实践只是让我们初步适应，它与实际的工作还有很大的区别，这次的实践让我更清楚的认识了自己。当然，工作虽然辛苦，可是有时的一句“谢谢”或者“干得不错”就能让我无比快乐，忘了所有烦恼。最后还要感谢学校让我们走出校门感悟工作中的辛酸,更要感谢国家干细胞产品产业化基地间充植干细胞库的各位领导给我提供了一个实习的场所，及各位员工对我的关心和照顾，这一个月的经历将成为我以后工作时的一笔来之不易的宝贵财富。

　　暑期社会实践，对我们大学生来说是一个很好的自我锻炼与自我提升的机会。许多事情只有接触的久，才能体会的深，正所谓“不入虎穴，焉得虎子”。社会是除了学校之外的最博大精深的课堂，而暑期实践则给了我们这些还未走出象牙塔的学生一个锻炼的平台，让我们所学的知识能够投入到实践中去，对我们创新能力的提高至关重要，也为我们以后就业提供了基础，所以无论我们选择了什么样的工作，我们都要全身心的投入，不仅仅是自己所学的专业，我们要打破思想上的局限性，全面发展，为以后的道路增添动力.

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找