# 2024年大学生服务员实践报告3000字(5篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-08-31

*“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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是...*

“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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**大学生服务员实践报告3000字篇一**

一、实习地点

20\_\_年\_\_月\_\_日——\_\_月\_\_日

二、实习过程

暑假开始，我就找了市里的一家餐厅应聘服务员实习生，应聘上后我就进入餐厅工作了。我找离家这么远的一份工作，是因为想要自己安稳的去工作，不希望自己在工作中遇到点困难就回家，这样对自己不好，对工作也不好。暑假在外旅游的人挺多的，而我工作的这家餐厅又是位于比较中心的地带，自然是每天都是满客的，那我第一次接触这个服务员的工作，其实一开始感觉特别的辛苦，我每天都要去报菜单和端盘子倒水，一天基本上都是站着的，特别的累。做服务员最辛苦的不是一直在工作，而是有时候会遇到一些不讲理的客人，这就特别的难了。我以前只在电视新闻上看到过这种事情，没想到自己有一天也能遇到，特别的让人心累，不管怎么跟对方讲理，自己都是没有理的那一个人，最后吃亏的还是自己。所以在两个月暑假的实习工作中，我是真的感受到工作的辛苦之处了。

暑假过去一半，我才算是慢慢的适应了高强度的工作状态。虽然还是很辛苦，但是不管是报菜和送菜，亦或是服务客人，我都能够去做好了，而且之前工作的时候，经常出错，后面一个月，就好多了，至少没有在发生有送错菜的事情。前面因为对餐厅的布局不是很了解，常常会把菜送错，然后人顾客等很久，好几次都被说了。我当时也是很无奈，餐厅本来就很大，而且有时候的客流量是特别的多，忙的头晕眼花的，特难受，可是还是要强忍着去工作，毕竟服务员没有那么多，自然就是一个顶两三个的那种。现在熬过来了，倒也还好，没有那么的难受，基本上能够把顾客给服务好，认清楚了所有的餐桌，也能够及时的上菜，让顾客满意。

三、实习总结

不得不感叹服务员的工作不好做啊，一不小心就能够得罪客人了。以前暑假都不曾去体会工作，现在体验一次，也是真明白了在社会上打拼是有多难的了。经历这一次的服务员实习工作，我也有了实践的工作经验，这对于我之后学习也会有促进的作用。未来我或许还会在面临更难的工作，但是我不会在轻易的觉得难就退缩，我会加油做好每一步的。

**大学生服务员实践报告3000字篇二**

但我从读大学之前，我都没能有机会去实践一下打工的滋味，爸爸妈妈的不允许，也许觉得我还年幼，不放心让我一个人出去外面工作。现在不同了，我都已经是大学生了，爸爸妈妈都知道大学生一定要学会自立自强，独立生活，不能再做温室里的花朵。他们知道是时候让我学会独立自主，自力更生了。

所以当大一第一学期过后，学校要求我们利用寒假时间出去外面打一下工，让我们在社会上锻炼一下我们的实践能力，让我们体验一下什么是社会的时候，爸爸妈妈无条件地接受学校的安排，还非常欣喜地赞扬学校教育的全方位。我当然也很高兴，因为我一直有自己亲自去工作的想法，且脑子里一直认为出去社会工作是件很好玩的事。

可是，当我真正出到外面工作的时候，才发现自己之前的想法是多么天真，多么无知，才发现打工是件很不容易的事，也不是什么好玩的事，但我明白工作里所学到的会是另一种美好的形式的存在。在找工作与工作期间，我的思想有了很大的变迁，懂得了很多，也感悟了不少。下面就是我找工作，工作和工作后的经历与感受，这是我人生很珍贵且十分美好的财富与收获……

爸爸妈妈放手让我一个人到社会上实践，当然他们是不会帮我找工作让我去工作的，他们要我真正从零开始，让我明白找工作是工作的第一步。我之前什么都觉得简单容易，所以自认为自己是大学生找个工作还不容易嘛!谁知道处处碰壁……才知道中国大学生的现在就业状况很严峻，我上网搜索到很多有关大学生的就业问题的信息，从中了解到和认识到很多大学生就业的现存问题，让我明白很多书本上没有学到的东西。经过上网的搜索，我知道了现在大学生就业的不容易，很多大学生不愿意从事基层工作，认为自己毕竟是大学生，不应该从事服务生，清洁工这些工作。经过深思，我从中明白了自己不能以自己是大学生自居，应该踏踏实实地学好书本上的知识和认认真真对待每一份工作!

所以我去应聘了一份服务生的工作，是在酒店里端盘端菜的。一开始觉得很不习惯，觉得自己去端饭端菜给人家吃，心里觉得特别扭。当然难免会有点羞涩，毕竟这是第一次。但在慢慢的工作中我知道自己会调整好心态，让自己克服自身的心理障碍，更好地被社会接纳。在酒店经理的安排与指点下，我懂得了这工作也是有技巧的。我们要懂得一些基本的礼节与仪态，要懂得与宾客交流，要抱着“顾客是上帝”的服务信念，才能让酒店的生意越来越好!信誉越来越高!所以，我从中明白酒店里的服务意识一定要强!为我在以后的工作道路上增加了更好的筹码，相信不但会对自己日后的工作会有帮助，而且让自己的社会服务意识增强，这是社会需要的。我们要做社会需要的人!

在工作的前几天，由于还不够熟悉店里的环境与熟练地招待客人和接待盘碟，有时不小心走错桌位和打烂了碟碗，在众人面前出错，觉得很丢脸和害怕;有时有些客人素质不是很好，会骂人，我心里直发毛;有时由于出错，经理会批评，心里不是滋味，觉得很委屈，觉得自己已经很努力很尽力了，却还是做不好，还是会被批评。一连串这样的事，开始真的有点吃不消，心里觉得很不舒服，但慢慢地，我发现自己做的确实还不够，还需好好改进，所以在接下来的工作中，我更加努力做好，慢慢自己的熟练程度也上去了，心里也很欣慰，动力大增，就算受批评，心里也平静了很多，学会了接受很多，这也许就是成长吧，要知道出门在外是要有好的心态接受不能接受的，要学会丢脸，这样把脸皮磨得厚一点，才能更好地立足于社会!所以，我从中可以学到：我们的心里承受能力一定要增强，要学会抗压与减压，要有宽容的心态去接纳挫折，克服挫折，才能让自己的人生道路更宽阔!

在这次的工作中，我的人际交往方面有了不小的扩展，我学会了与自己一起工作的人打交道，与他们有了不浅的交情，他们对我很照顾，在工作上帮了我很多，教会了我很多我以前都没认识过的东西，在工作下也教我很多出到社会要懂得的问题技巧和做人方式，与他们一起工作的日子很美好，很单纯。是他们让我懂得更多人际交往中所需要的知识，也是他们让我懂得我们应该学会感恩。所以，无论在哪，都应有颗感恩的心，这样才能在人际交往中更好地交流与真实。

在酒店里与客人的交流中，有时会碰到外国的来客，这些外国来客不懂我们国语的情况下，这时我们需要用英语来接待，这时也是在锻炼了我的口语。我是学电子商务专业的，这专业是需要我们具有更好更强的英语口语能力，因为日后的商务工作很需要一口流利的口语，特别是在外贸中。但平时在学校的学习生活中，真正用英语交流投入生活中真的很少，这是远远不够的，只有把学到的英语知识运用到实际生活中才显得更有意义。所以学校安排我们在寒假中实践下是对我们的成长和见识是非常有其道理的，所以我们要好好把握和好好珍惜。在酒店里与外国客人的交流真的对提高自己的口语能力有很大帮助，我从中认识到自己口语的不足与缺陷，我又从中补习自己的不足和增强自己的口语交流能力，对自己的口语真的十分有利。有次，竟被几个外国客人称赞自己的口语好，当时心里很开心，但也知道自己应该更努力把英语学好，更好地运用到交流中，增强自己的表达能力与外语能力!就目前的前景看，似乎是学好英语，走到哪里都不怕。我很感谢这次当服务生的工作，让自己的口语得到提炼和交流能力得到提高，这是一个不错的平台。

这工作挺辛苦的，我每天干完活都会累得半死，特别是手，酸痛得要命!有时候真的想放弃不干了，但转念间又觉得不能这么轻易地放弃，想想，才短短的半个月都坚持不下去，更何况以后的漫漫人生路，“我不能够放弃，我要坚持下去”的信念支撑我干下去。从中我明白，很多时候只要你坚持一下，会得到你意想不到的好结果!所谓“坚持就是胜利”!坚持是很重要的，持之以恒才能抵达胜利的彼岸。每当想起在外面为我的大学学费和大学伙食而辛苦工作的父母，我这点苦又算得了什么呢!父母为我们坚持了十几二十年，我短短的半个月又算得了什么呢!所以，再累也要坚持!坚持是我们的资本，使我们永恒的财富!

在这次的工作中感悟挺多的，明白工作的不容易，明白工作的艰辛，也了解和体会到爸爸妈妈工作的艰辛，让自己明白应该好好珍惜学习的机会与时间。从这次的实践中，我知道我们不能只会死读书而不懂得亲身实践，社会不需要只会读书而不会灵活运用知识到实际生活中的人，他们迟早会被社会所摒弃的，我们不能做这样的人，我们要做社会需要的人和有用的人。虽然这次的社会实践是在酒店里帮忙端盘端菜，貌似没什么知识收获，但在里面学到的东西却是很多的，且十分的有价值与有意义。不但锻炼了我的动手能力，还磨练了我的意志。这也许是为以后出去工作作铺垫的少少经验，人就是在经验教训中不断成长的，精神财富也是从中一点点累积的，没有什么是一蹴而就的，也没有什么是不劳而获的，我们要想收获那就得付出，正所谓“一分耕耘，一分收获”!

其实平时在学校里学到的知识，在日后的工作中或许不一定能用得上，但所谓“学到老，活到老”，相信学到的知识总会有用武之地的。利用暑假寒假进行社会实践，可以增长自己的见识和见闻，让自己在日后出到社会有很大的帮助，毕竟我们都要走进社会，了解社会，融入社会。所以我们要好好学习和掌握书本上的知识，运用好学校提供给我们的平台，让自己做个社会需要的有能力的人才!很多东西只有在自己亲身实践体验过才更显得可贵与更值得珍惜，人生财富才更显得宝贵。

餐饮部是度假村的第一大部门、第一大营业营收部门，餐饮部的员工也是最辛苦的，工作时间最长、工作强度、繁琐事务最多。她们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、洗杯子等一些脏活、重活，但是这两周我过的非常充实。在这两周期间，我分别在宴会厅、咖啡厅、淮扬厅和丰华楼二层进行实习。

**大学生服务员实践报告3000字篇三**

以及锻炼与提升自身的能力，在这个暑假我开始了自己的社会实践。

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!

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。

1、实践目的：

通过社会实践活动，了解社会就业形势，体会社会就业压力，增强自己的社会就业能力，为年学毕业之后走出校园更好的就业，更好的服务于社会，更好的实现自己的人生理想做准备。

2、实践内容及感悟：

这个寒假又是一个有意义的寒假，因为又到了亲身体会在外工作的感觉了，虽然不如父母的辛苦，但多少也能让我更进一步接触社会了，所以我必须好好把握住。这次我在家附近的一家新营业的西餐厅工作，因为有好朋友的介绍我很快在餐厅里当了一名服务员，但不要小巧这份工作，要学的知识还真不少，我必须了解各个方面的问题，下面就逐一说说我的工作历程吧。

餐厅作为服务行业，从业人员的素质高低很大程度上影响着服务效果的好坏，并进一步影响服务收益。因此，应大力提高员工素质。以人力资源部为核心，为员工量身订制生涯发展规划。餐厅向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。因为员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客，这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的前提下，为酒店争取的利益。同样，因为餐厅是服务业，因为现在追求想客人提供人性化服务，所以，我们餐厅内部管理中，也应该实施人性化管理。因为我们的基层员工是直接面向客人的，他们服务质量的好坏，直接关系我们餐厅的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效率。因此我们的经理总是很温柔耐心的教导我们。她对我们员工在吃或者无客休息方面从来对我们不苛刻。我们的`伙食非常好，没人的时候经理也会跟我们一起玩耍，跟朋友一样。但是我们也知道我们是拿人家工资的，自然不能太放肆。虽然有时工作繁重忙碌，也会有过抱怨，但是总体还是开心的。

刚开始接触工作的时候感觉自己无从下手，因为不知道西餐都有什么东西，所以连基本的点餐我都不会呢!在西餐厅工作的时候讲究很多!比如刀叉的裹法与摆放，红酒应该到多少;此外还要了解菜式的种类间的区别与配料等!这些在点餐的时候顾客会问到，所以必须熟练掌握。

工作期间遇到的顾客可谓是千奇百怪，你必须应对好，即使面对顾客的种种刁难都要耐心解决不能给顾客脸色，所以有苦也要忍耐。当然还是和蔼不太计较的顾客比较多啦!另外还想强调下心态问题。从学生到职员，转变角色需要时间，但又不能花过多的时间。社会的节奏越来越快，那就要求我们尽快改变自己的觉得，转换好身份，态度要积极，工作才能出成效。作为餐厅人员，良好的心态至关重要。不要怨天尤人，应该谢天谢地，餐厅给了你这个发挥你能力的机会。我大学期间，最值得我尊敬的一位老师在我实习期间给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”。

个人能力，我也曾经怀疑过，一想到本专业的就业前景，毕业出去到底能从事什么工作呢?就猛然感到背后冒冷汗!除了专业技能，我还拥有什么呢?一直在思考。作为大学生，我们的优势何在?学历，文化修养，专业技能。还有，我认为最重要的是连自己也说不清的叫素质的这个东西。还有人看到，大学生就是不会在吃饭排队时候插队，也不会在集合时候大声讲话。这些大概就是个人的修养了。这些都是小事，很平常，可实施起来又有多少人真正做到?我想我是可以的。成功靠的是什么?细节!什么是细节?刚才所说的也是!工作中有许多的细节，比如在焊接的时候必须加一个水管，如果忘记了呢?那将是什么的情形?浪费的包括人力物力财力。如果每个人都忘记加一个，那就将损失惨重，先不说构建和谐节约型的社会主义社会了，因为这本身就是和企业的宗旨背道而驰的，企业在细节抓不好，谈何发展?说的已经回到所学的专业上来了，尽可能节约能源，节约用水，循环使用等等。

比如说，上班挑战自我，终于成功，对自己的表现，我还是比较满意的。有人当天就因为种种原因比如伙食而离开，也有的上几天班就坚持不下去了。也难怪，有人评价我们的大学生，工作效率低，对厂方的要求高。的确，我们都有自己的想法，没有初中高中生等他们那样专心致志地工作，而是为了体验生活，大部分人都是慢吞吞地做事，让经理感到愤怒，最后，做思想工作了，果然不出所料，经理是行的，我们的效率高了，吃的饭菜也没那么多辣椒了。至此，我明白，有要求有自己的想法，可以在适当的时候提出;工作始终是首要的事情，端正态度，是关键。

另一个收获，这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力!多劳多得的现实让每个人都拼命地以最快速度工作，每当我看到身边的人在编灯饰网的紧张身影，自己再也不能那样慢吞吞的了，无意之中形成一种竞争。

一切认识都来源于实践。实践是认识的来源说明了亲身实践的必要性和重要性，但是并不排斥学习间接经验的必要性。实践的发展不断促进人类认识能力的发展。实践的不断发展，不断提出新的问题，促使人们去解决这些问题。而随着这些问题的不断解决，与此同步，人的认识能力也就不断地改善和提高!马克思主义哲学强调实践对认识的决定作用，认识对实践具有巨大的反作用。认识对实践的反作用主要表现在认识和理论对实践具有指导作用。认识在实践的基础上产生，但是认识一经产生就具有相对独立性，可以对实践进行指导。

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。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已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

**大学生服务员实践报告3000字篇四**

一、前言

根据教学计划的安排，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

**大学生服务员实践报告3000字篇五**

一、我实习的主要内容：

1、了解餐饮部公共设施、营业场所的分布及其功能。

2、了解餐饮部所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。餐饮部服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

3、了解各个营业厅各个岗位的工作流程。

4、了解员工的思想动态。

宴会厅位于老区盛华楼，大厅30桌可接待300人，没有雅间。在职人数17人。咖啡厅位于新区祥华楼，大厅27桌可接待100人，没有雅间。在职人数17人。淮扬厅位于老区盛华楼，大厅10桌可接待100人，雅间12桌可接待120人，在职人数19人。丰华楼二层，大厅20桌可接待200人，一品天下可接待20人，在职人数19人。

用餐方式可以围桌式也可以自助餐形式。早上一般都是自助餐，午餐和晚餐一般都是自助和围桌相结合。

工作流程：接单——厅房整理——摆台——迎宾——餐中服务——结账服务——送客服务——餐后整理。

服务员的岗位职责是：熟悉本岗位的业务知识，注重仪容仪表，按规定着装，保持干净整洁。做好餐厅的卫生工作，完成领班交给的各项工作。做好餐前准备工作，检查备用餐具是否齐全，餐台器皿是否整洁齐全，了解当餐餐菜肴品种。开餐前10分钟站立，准备迎接宾客。餐中服务周到、礼貌，有耐心，工作时做到三轻(操作轻、说话轻、走路轻)，四勤(口勤、眼勤、手勤、脚勤)，了解宾客心态、需求。及时准确地为客人结账，主动拉椅子，道别：“欢迎再次光临”。及时检查有无客人遗留物品。遇有宾客提出不满，耐心倾听，虚心听取，不予客人顶撞，在自己无法解决的情况下逐级汇报。

二、实习收获

通过这次实习，我对餐饮部有了更深层次认识。在餐饮部实习期间我不仅更加餐饮部的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1、服务技能的提高

在这次实习中，我学会了各项服务技能，如：迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台等等，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且随着服务技能的提高成，以至于我回到人力资源部，我的工作效率也得到提高，还能减少工作中的失误。

2、语言能力的提高

在为客人服务过程中，驾驭自如的语言能力是每个员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还能折射出我们的企业文化和员工的精神状态。我们要做到语气自然流畅、和蔼可亲，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意客人的身份及客人的心理，采用适当得体的语言。与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，比如对客人的称呼是不是被误用等，说讲话要有逻辑性，不能前言不搭后语，罗嗦不清等，这很容易造成客人的不满。通过这些天直接与客人的沟通，大大提高了我的语言能力。

3、交际能力的提高

在人际交往中，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到度假村对一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒。

4、观察能力的提高

观察能力的实质就是想客人所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到我们的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。这就是观察能力。

三、下面是我在餐饮部实习中发现的一些不足之处：

1、没有凝聚力造成人员的流失，员工工作态度不积极。工作比较累，比较繁重，很多新入职的员工感觉到比较累，没有发展的机会，就没有动力坚持下来，一些见撤下来的老员工，工作态度不是很积极，有时经常需要领班主管的指挥。应我个人觉得，主要应该树立一个具有凝聚力的精神拉住人心，一心向上。辅助一些表扬和奖励，激励员工，多劳多得，或者效率高的可以提前休息等等。来减少流失率，提高工作效率。

2、主管、领班和员工之间乏有效的沟通和交流。员工在工作当中有些不满，主管和员工沟通的不够彻底。造成员工心理对主管领班有建议，对工作也会有抵触心理。领导应该尽量决绝员工的困难，真正的关心员工，有些员工心理不平衡的事情，领导应该做好思想工作。从而提高员工的工作心情，也可以提高工作质量。

3、员工服务质量应该注重细节

我们度假村的餐厅服务员的服务态度很好，但是仅仅是服务态度好还不能代表服务质量高，当客人爆满时候，厨房的生产能力，速度是有限的，比如围桌用餐有零点的时候、自助餐卷春饼的窗口，往往有些客人就会因上菜慢而不满意。我所以我们不仅要有好的服务态度，还有高品质的服务效率。注重细节，不要因为事情很微小就不在意，从而积小成大了。宴会厅每天下午的班会我觉得很好，既是一个总结、安排任务的会议，又是一个案例培训课堂，把发生在员工身上的事例跟大家讲解，很有说服力和警示意义。

4、在实习期我还发现一些小的问题。

宴会厅里面有一个斜坡，很多个人做到那里都会拌一下，提示的标志不够明显，在不忙的情况下，员工还可以口头提示，在客人多的时候，并且每天都有自助餐，客人来来回回，员工没有时间进行提示，给客人造成了不便。可以增加提示标牌的醒目程度，让客人注意，还有就是把斜坡那一快地毯换个颜色，应为都是同一个颜色就会给人们造成都是平地的视觉。所以很多人就会不注意。

自助餐中少取多次提示的也不明显，有些客人会取得比较多，吃不了，造成浪费。前台再为客人寄存物品的时候，应该有明确详细的记录单或记录本，有的时候员工没有问清客人的信息就帮客人存放，很容易发生丢失或错领，为客人带来不方便。

四、员工的思想动态

1、对餐饮部休息安排不满意，餐饮部休息主要是没有客人时候给员工安排休息。有时只有半天不忙客人不多，便给员工安排休息半天，员工觉得半天休息什么事情也干不了，员工意见很大。有时候员工没有特殊的事情只是纯粹的想休息，领导会不愿意给假。员工也有小小的意见。

2、餐饮部员工来回调用，很多员工不愿意，觉得自己的事情忙完了，还要帮助别的餐厅忙，自己心理不平衡。

3、有些员工相同的职位相同的工资，干的岗位不一样，有的累有的比较轻松一些，员工心理会不平衡。

4、跟其他企业比较，工资比较少，管理比较严格，有点就是有保险。但是很多年轻人和外地员工对于保险不是很重视，大部分的岁数大的人回因为有保险一直留在这。

以上这些就是我对餐饮部的认识和一些个人的见解，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，在两个星期的工作中，我深刻地体会到了餐饮部门员工的艰辛，也看到了他们对云湖度的发展所出的贡献。员工对我的友好，还有那些真负责的领导和员工。都深深让我感动，在我以后工作中，我要以他们作为目标，更加努力。

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