# 最新酒店餐饮部实训报告(13篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-07-04

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店餐饮部实训报告篇一而这一份实习，带给了我两...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店餐饮部实训报告篇一**

而这一份实习，带给了我两份重要的收获，一是锻炼，二是反思。也许这份实习远远没有在大型的酒店集团或是知名的餐饮连锁集团实习那样能丰富我的简历，但一定能增长我的阅历；也许不能给予我专业的经验，但却能赐予我可贵的磨练。我始终相信，在基层服务第一线的实践是最具价值和说服力的，我们能看到一家企业的实际运营，能直接与客人接触对话，也能观察到企业管理的优点与问题，以及其发展前景。这也是我决定来到这家酒店实习最重要的原因：不为名声，不为简历，只为过程，只为反思。

在实习初期，我先是跟着老员工和直属上司去熟悉各区的工作环境和工作流程，了解了一家酒店餐饮服务的基本要求和注意事项。我记得我第一天正式实习的晚上是在b区（酒店共分为a、b、c三个区）的一间大包厢，虽然有同事的提点和帮助，但是依然有点紧张。以前的我是一名客人，坐在餐桌上，并未知道酒店服务员需要了解多少礼仪、注意多少事项、要做多少工作。而如今，我站在客人旁边，为他们提供力所能及的服务，感受完全不一样。

身为一线基层员工，我得到最深刻的收获是接触、认识到不同的人，遇见、感受不同的事，每天的工作都会有新鲜感，富有挑战性，总是会有意想不到的惊喜发生。我能与不同生活背景的客人交流，有中学教师、有医生护士、也有从事科技研发的总监，与他们简短对话中，可以大致了解他们每个人的气质和性格。有一句话说得虽然通俗，但也很有道理：\"顾客就是上帝，你需要做的只是察言观色\"。的确，每位顾客都有自己的个性，我们不能以单一刻板的态度去面对、去服务全部客人，需要依据他们的性格和需要去改变风格服务。例如中学教师教书育人，待人谦逊有礼，做事不急不躁，因此我们服务时要注意不能心急心切，餐桌礼仪更要做的周到。

除了与客人交流增长了自己的见识外，与自己的部门主管、同事在工作之余交流更是给我的实习工作增添了不少见识。与主管交流，主管给予我许多建议和评价，与同事交流，许多家常故事让我体会到生活的酸甜苦辣，间接地了解了不同生活背景的人的思想观念和生活追求，这些体会都是平时眼看耳听无形的阅历，需要自己用心体会。

餐桌上也讲究艺术，文明礼仪和服务礼仪一样都不能缺，色香味俱全，包括美食，更包括得体的礼仪。平常看似很简单的餐饮服务，端茶送水递毛巾，实则这些服务礼仪是一家酒店无形的名片，会给客人最直接、最深刻的印象。服务礼仪周到，那这就是一张靓丽的名片；服务礼仪缺失，那就是引起负面效应的败笔，直接会影响酒店的营业业绩。我们曾在饭店管理原理的课上学习到：酒店营业最基本也是最关健的要素在于提供安全、干净的服务，无论是餐饮，还是住宿。如今社会大众的消费理念更新很快，顾客消费需要的不仅仅是单一的餐饮或者是住宿提供，而是服务提供的背后所承载的服务质量。锦源海鲜酒家虽然定位是大众式的餐饮服务，但是其服务质量是同行业中排名前列的。例如，家私的摆放要成\"梅花\"型，给人一种对称美的感觉；斟茶倒水要站在客人的右手边，而毛巾碟的摆放则是要在客人左手边；筷子不能离餐碗有两个手指远、汤匙柄要朝向左边；菜式搭配要均匀，相同类型、相同颜色的菜式不能相隔太近，方便让不同位置的客人品尝到不同的菜式，以示对客人的尊重……正是因为酒店管理层对这些基本的礼仪细节重视和要求，因此锦源酒家的服务比较到位，酒店信誉和口碑非常不错。当然，不能不承认，与其他知名的餐饮连锁企业相比，锦源在这方面还是有不小的差距，与\"人性化\"、\"私人定制化\"的服务还有一段距离。

要说锦源酒店的营业优势，那无疑是菜式特色鲜明且质量有保证。锦源酒店是以潮汕海鲜为特色，许多菜式的材料都是每天从汕头等地直接运输过来，保证新鲜和质量。因此酒店的忠实顾客非常之多，无论是平时下班后的同事聚餐，还是周末的家庭聚餐，我们都能经常见到\"回头客\"。久而久之、员工和顾客都会相互认识，更加有利于酒店的发展。

但是每个酒店的发展都必然会遇到不同因素的阻挠，对于锦源酒店，制约其发展的因素也是在近年来日益凸显。没有紧跟时代发展趋势，定位不明显：随着社会经济的发展，人们不仅只追求生存资料消费，更追求发展资料和享受资料的消费，而酒店业尤其餐饮业则会向大众休闲化方向发展，可以以六词\"休闲、体验、服务\"来概括今后餐饮业发展趋势。餐饮企业需要准确把握顾客的消费心理，将定位与发展趋势相结合，融入整个大时代的发展潮流当中，保持自身特色，做到一枝独秀。如今，餐饮业有两大发展特点：

1、生态化，回归自然，寻找乡土气息

现在越来越多的农家乐旅游，其中最主要的就是品尝农家菜，回归自然。因此农家餐馆行业现在是发展迅速且规模正不断扩大，在都市城郊俨然成为了一道独特的风景线。

2、时尚化，感受潮流，体验优雅氛围。

大家肯定对\"海底捞\"、\"俏江南\"、\"黄记煌\"\"厨子印象\"等知名连锁餐饮企业有所耳闻，也许体验过它们的餐饮服务。他们店面不大，但店面设计、装饰主题非常有个性和特色，有的走简约风，有的走怀旧风，还有的走俏皮风，对餐饮服务的重视程度也是非常高。虽然海底捞都以火锅系列为主，主打的菜色与一般的火锅料理并无显著地区别；黄记煌以秘制焖鱼江为主，但其烹饪顺序和一般家常主厨的方式大同小异。但正因为这些餐饮连锁集团发挥其软件优势，才让美食品牌更具吸引力。

而锦源酒店在这两个发展特点下显然没有很好的察觉和融入自己的营业发展当中。论生态化，锦源以潮汕海鲜为主要菜式，其优势远远没有在海边的大众餐馆明显，如今许多游客青睐自驾游，喜欢到海滨度假，品尝地道海鲜，在这一方面锦源酒店略显劣势；论时尚化，锦源又相对缺乏潮流元素，其软件配套措施依然走传统的餐饮酒店风格，装修只注重讲究气派而非创新，与比较出名的\"海底捞\"、\"厨子印象\"就有较明显的差别。其次，锦源酒店的发展定位仍然是走高档星级消费路线，而不是大众休闲消费路线，没有适时地与时俱进、把握发展时机，因此现在的营业状况渐渐出现了一些问题，客源相对固定，没有拓展，而且在中央的\"八项规定\"出台后，锦源酒家的营业业绩相对受到了不小的冲击，发展前景可以说是不容乐观，定位改革可谓势在必行。

的确，我在锦源酒店实习期间学习到最多的是餐饮服务的礼仪知识，其中许多知识都是细节，非常需要服务人员注意的。酒店管理者重视服务细节，但对一线员工的管理却有一些问题，并不是锦源的每一位员工都能做到为顾客提供百分百优质的服务。员工没有为顾客提供最周到的服务，除了员工自身原因，很大程度上与酒店管理模式不完善呈正比关系，管理模式僵化、缺乏创新，对员工的激励作用不明显，导致员工缺乏热情积极的工作态度，这又会直接影响到顾客对该酒店的服务体验和评价，最终影响到酒店的营业业绩和发展态势。百强餐饮研究中心的一文便指出：管理不善，内部机制混乱，酒店的管理没有明文规定，只有\"习惯法\"的约束，是餐馆倒闭和餐饮业萎靡不振的首要因素。

锦源的管理模式虽然有一个较为常用的作业程序，称为sop（standardoperationprocedure）即标准作业程序，就是将某一项工作的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用于指导和规范日常工作。说得更通俗一些，所谓的标准，就是尽可能地将相关操作步骤进行细化，量化和优化。锦源酒楼将大厅和房间分为4个区（a、b、c和大厅），每一个区都有一个管理经理、一个营业主任和一个领班服务员（领班是轮值制度）和固定数量的服务员，每个区每天都有流动的调配制度。因为锦源酒家的规模不大，其组织结构就是简单的直线式职能管理，垂直领导，层层负责。但是管理规定没有特别明确，管理方式有失公平，只凭主管等管理人员的口头决策，管理手段渐渐突显僵化，奖惩制度没有完善，甚至在有些时候会缺乏人性化，没有考虑员工工作的感受，以至于激励作用大大降低，员工态度也出现消极现象。

另一方面，管理层不重视下属上报的实际情况，仅凭个人经验断定作出决策，也是锦源发展的受阻因素之一。在我实习的最后一周，厨房区的主厨领班向酒店的执行经理反映食材采购情况，提及某类海鲜因为反季节而质量不高等原因，很多客人并不是特别喜欢，建议接下来半个月时间都减少该类海鲜供应，可是执行经理一味认为该海鲜赚取的毛利润高，因此没有接受该建议，并且还让各区域部长在客人点菜时多加推荐。最后，那一周该类海鲜不但销售量不增反降，很少客人点此类海鲜，最后不得已执行经理才吩咐厨房将该类海鲜做成员工菜以解决掉，损失大小可想而知。而此时学生心里明白，锦源的发展已经到了一个生死存亡的节点上。

可以说，一家酒店的管理、运营、发展环环相扣，影响极大。酒店管理一定要有一个相对固定的程序，才能具有公平性，但要不断改进，完善创新，才能具有灵活性，不断为企业带来正面的影响。

因此，在分析了锦源海鲜酒店的发展优势和劣势的基础上，学生提出了两点个人建议：

1、大胆创新，把握餐饮业发展趋势，定位要与时俱进；按照锦源酒店的客源来分析，大多数顾客都是为了潮汕海鲜慕名而来，因此酒店除了要继续保持菜式特色鲜明的优点，可以尝试推出以潮汕文化为特色的主题餐厅，装饰风格简约时尚，向大众休闲化发展。

2、激励员工，完善酒店管理模式方法，服务更加周到；虽然锦源酒店与惠州其他星级饭店有一定的差距，但是服务工作不能落后和懈怠。服务时酒店的一张无形名片，具有多米诺骨牌效应，牵一发而动全身，酒店员工面对顾客的服务做得周到，顾客的印象以及评价就会为酒店带来两倍甚至三倍的潜在收益。奖惩制度需要改进，以奖为主，辅之以惩；最大限度地发挥员工的积极性和创造性，多鼓励员工提建议提看法，管理人员和一线员工多交流，平日可适当举办活动，联络感情，增强员工归属感和集体荣誉感。

如果要用一词来表达我的实习感受，那就是\"感恩\"。感恩这两个月的实习，让我有所收获、有所启迪。感恩这40多天的锻炼，虽未能像其他上班族一样有规律地上班时间和周末双休日，但却体验了一般劳动者不能体会到的生活滋味；感谢父母的支持，上司的关心、老师的鼓励和同事的帮助，让我在刚开始对酒店工作不适应的状况下更快熟悉工作环境，也懂得了互帮互助的重要性；更感恩人生给予我了这份宝贵的感悟，一线的实践经历让我心智更加成熟、思考问题更加贴近现实。我会带着这份收获继续前行，去学习更多、体验更多、收获更多，完善自己，也奉献社会。

而从宏观方面考虑，当今的国内酒店发展出现的失衡现状，餐饮领域该表现尤为突出。如今餐饮业朝着大众化、休闲化的趋势的发展，如何让国内餐饮业走上正轨、与时代和国际接轨，是时候该引起我们的思考了。

**酒店餐饮部实训报告篇二**

待人如己

此次我的实习单位是广州四季酒店的日本式餐厅即云居餐厅。四季酒店是夏普先生在1961年创立的，其\"待人如己\"的理念一直影响着之后世界各地的四季酒店的创立，此篇报告就是对这一理念进行具体性分析。

在人性化方面，不管是对客服务还是员工管理我觉得四季酒店在酒店行业做得还是比较值得称赞的。

1.跟客人讲话要保持适当距离，上菜时要从客人的旁边上，尽量避免打断客人，给客人送披肩要亲自为客人披上，就像家人一样，要随时站在客人的角度想想他们需要什么，要给客人家一般的温暖。

2.给客人以惊喜，做超出客人期望的事情：举个例子来说，一个外国客人独自坐在好几个客人旁边显得有些寂寞的时候厨房师傅会做些小菜免费赠送给客人，而且有时候由于疏忽导致客人久等也会送甜品之类弥补客人，这些细节问题也确实让我体会到了四季这家五星级酒店的人性化。

3.当天生日的客人可以凭劵预定蛋糕，然后由同事点上蜡烛唱着生日歌送上，同事们还会在上菜的时候送上祝福，此时客人往往是非常高兴的；

4.餐厅有一个包房，属于比较私密的空间，所以我们上菜时一般都不直接进去，而是将菜交给看包房的同事，就算要进去也要敲门得到允许之后才进；

5.服务员给客人下单时会看他坐的是哪号位，上菜时就能准确无误地将菜上给客人；要记下客人的喜好特别是常客以提供更加优质的服务，有特殊需求的客人更要询问其不吃什么并将他们的特别喜好通知给餐厅微信群里的每个人，上菜时要考虑客人桌上的菜还剩多少适不适合再上菜以控制好时间；

6.卫生方面，餐厅也是极其注重的，无论是椅子的扶手或是桌脚椅角都要求没有油渍；像擦杯子这种看似简单的事，酒店的要求也很高，要没有手印和水渍才算过关，关于布草的清洁问题也极其重视，有一点点脏、破的口布都不可以滥竽充数给客人，要区分好的和坏的口布，严格把关。

我觉得酒店的同事大多对自己的工作质量要求很高，我和一个送餐部的同事聊过天，他说过：无论什么时候什么地点，只要客人需要，我们都要给予相应的服务，这就是四季。这时我就觉得说是什么动力促使员工有这样的理念，我想不单单只是因为薪酬福利和理念培训吧。

1.在对实习员工方面：为了让我能尽快上手，餐厅同事为我准备了菜单和餐厅的资料，可是餐厅不会让我马上对客服务。因为\"四季没有实习生\",一旦开始工作就要做到跟普通员工一样的服务标准。所以在餐厅的前段日子，我都只能在后厨做些琐碎的工作。过了几天由于我慢慢地了解到餐厅的运作，对菜单也有些许了解，所以被安排到厨房传菜。由于日本菜式的严谨，所以对菜肴的摆盘也有一定的要求，因此我也开始渐渐记得各类菜肴的摆盘。就这样，我的大部分时间都在厨房帮忙，听同事说他当初也是在厨房传了一个月的菜才能去看区，接待客人的，所以直到最后一两天我才有了机会去看区，做一些基本的接待客人工作，例如帮客人倒茶，解答客人疑问，帮客人收碗碟，收桌子擦桌子等等，而不像其他酒店一样一上岗就做对客服务的工作。

2.要对员工经常表示赞赏和肯定：餐厅经理在最后一天的实习生感谢会上也特地上台表扬了我们两个实习生，还当众邀请我们参加餐厅过几天的聚会。听到她这么肯定我们，心里还是无比满足的，感觉这些天的努力工作都是有回报的了。

3.员工之间要保持良好的关系：餐厅的同学会跟第一天上班的实习生们一起吃饭，联络感情。第一天工作时冷厨师傅就做了抹茶布丁算是欢迎我们，也想让我了解这道甜品的口感免得客人问起。结束那天经理还吩咐冷厨给我们两个实习生做了甜到腻的栗子忌廉焦糖。

4.宽容：有一天我不小心摔了几个杯子，不但没有受到责怪，同事也安慰我说每个人都犯过这种错，以后小心就好。

5.细心对员工：员工休息室设置了躺椅供员工休息，在人力资源部放了毛毯满足员工需要；为满足女性需要也准备了特殊时期用品。酒店不时地会向员工提供培训机会，让基层员工向酒店高层学习英语及服务技巧。

6.定期考核：我们餐厅有定时的小会议，除了交待日常事务副经理还会抽时间以英语问答的形式考核服务员对菜单中的菜式和酒水知识的了解，这点我特别欣赏。

7.制度化方面，餐厅是要求大家将小费上交，然后利用休息时间一起去外面玩以联络感情，有时客人跑单也可以用这钱垫上，同时也避免了小费收取的不公导致的不开心，因为小费大多是在客人结账的时候给的，像我也没收过小费；

8.领导重视基层员工：餐饮部总监等领导都会经常视察，尽量记住每一个人，像餐饮部副总监nick一看到我们两个实习生的陌生面孔就会亲切地跟我们打招呼，看我们的铭牌记住我们的名字，这都让我们觉得自己虽然作为实习生也很受到重视。

建议：我们实习生经常遇到的情况是下班时间不准时，总是被延长的问题，在四季还好，一般是延长十几二十分钟左右。听说有些酒店经常是无故无偿加班的，这样确实让我们无法理解。我问过酒店同事，他说他们加班只要不足一个小时都不算加班工资的，这样未免不太人性化，虽然久而久之员工就不太在意下班时间不会着急下班对酒店是有利的，可是对员工利益来说可能就有些损害了。

**酒店餐饮部实训报告篇三**

我们实习的单位：xx餐厅地处经济技术开发区黄金地带，交通十分便利。

xxxx饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的xx风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派xx风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

xxxx饮食有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

xx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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

以上是我在实习过程中的一些感受

**酒店餐饮部实训报告篇四**

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。酒店服务是有形产品和无形服务的综合，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”，只有员工处在满意的愉悦状态才能为客人提供最优质的个性服务，赢得客人满意和再次光临。对于从事就店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。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”。通过实习，了解到自身的不足，总结了经验教训，在以后的学习生活中我将明确自己努力的方向，不断进行自我增值和完善，为自己的职业生涯打下坚实的基础。

（一）实习单位和时间

实习单位：秦皇岛大酒店

实习时间：20xx年6月15日——20xx年8月21日

（二）酒店总体介绍

秦皇岛大酒店——隶属于秦皇岛机关事务管理局，位于市中心，比邻火车站，能便捷的到达机场、北戴河景区、秦皇岛景区，地理位置优越，交通十分便利。酒店拥有标准间，单人间、商务房等各种客房，房间内可直接进行电脑网络vod点播系统。接见厅、中小会议室、国际大会议厅可随时接待各种高中档会议；小宴会厅、自助餐厅风格各异——供您随意选择，大型宴会厅可同时接纳大型婚宴、宴会；大堂吧、四季厅、游泳馆、保龄球馆、棋室、练歌厅、美发室、桑拿浴中心等设施齐全，是您休闲娱乐的理想去处；150多个车位的大型停车场，可用于停车。

（一）准备工作

酒店按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的几个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，几个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我的工作岗位就是中餐部。

（二）实习过程

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，领班在最初的岗位工作时为我们安排了老资质的服务生进行带领，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8小时工作制，每周休息一天，早上10：00——14：00，下午16：30——20：00、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，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

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。

（三）新的看法

（1）在以往的理论教学中我们也涉及了相关的酒店管理和服务的知识，但只有在真正的应用的时候才会发觉，他们之间的巧妙融合。例如酒店的领导关系层，如何部署，各有何职，这对都是在我们实习过程中了解到的，这个酒店的管理层次优劣直接影响了酒店未来的发展。而在我们服务生之中又有另一套实施措施，上层对我们的领导，我们所归属的权限范围等等，我每天都在认真地吸收贯彻。在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

（2）实践与理论的差距，还是有一定的距离，理论的使用只占很少的一部分，譬如：

课本上绝不会有谈及当你面对不同群体的客人时，你会有怎么的反应，要如何应对，采取什么举措。而当我们面对顾客这一不定因素时，才是对我们真正的考验，在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

（3）员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

（4）在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

（5）员工以及领导管理层的素质不够高。饭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，所有的宾客来到饭店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。宾客在品尝一道菜式，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。

（四）心得体会

通过这次实习，我发现了自身的不足。由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。而我相信这次经历对我今后的人生都有美好的记忆。

**酒店餐饮部实训报告篇五**

为期8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1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4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，有的时候也接待婚宴，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1个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，1个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始1个人单独做服务之际，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，在同事忙之际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，后来客人走之际笑着对我说：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1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，但是就在快结束之际，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。

8个月的实习就这样结束了，这些日子里我学天了不少的东西。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1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1个人能力的强弱，放大到1个团队中，就更能体现出来了，也可以看到1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1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1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一百20个俯卧撑，当我们的组长做到八10个之际，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几10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1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1个真正的管理者！

**酒店餐饮部实训报告篇六**

1、餐前准备：每一天开工前都要确保头发、着装的整洁，并持续个人卫生;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，持续一整天的营业正常。

2、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在营业时光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、礼貌地帮忙顾客点菜。根据点单状况向客人做推荐性销售，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：随时留意顾客用餐状况和台面状况，如加水、换骨碟、加菜等;留意顾客所点菜式是否上齐，并为顾客带给帮忙。

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xx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“多谢光临，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、上岗职责：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，当身着制服出此刻大堂时，应持续微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

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。透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，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必须的了解，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、餐饮服务业是社会礼貌的窗口

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、精神礼貌也不断提高，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礼貌的一个重要窗口。

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餐店和饭店人产生或多或少的依靠，除了在理解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忙。因此，我们能够说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那里工作的人们务必更有知识、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”，也就是帮忙客人解决难题的知识带给潜力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时光眨眼间过去，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，那些和我们一齐服务过的服务员，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，让自我成熟起来。

**酒店餐饮部实训报告篇七**

20xx年1月中旬，按照常例，我们20xx级旅游、酒店管理专业的学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理二班的其中九名学生有幸来到了郑和国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

xx国际酒店20xx年开业，是xx首家以“郑和下西洋”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文郑和，科技郑和”的宗旨，在设计上以“郑和七下西洋”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

xx国际酒店包厢均以郑和下西洋时的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番郑和远航的乐趣。xx国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

来到郑和国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

进行了7个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；

酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；

这一培训贯穿着我们实习的7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

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。

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。

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。

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。

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。

**酒店餐饮部实训报告篇八**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在凯瑞餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验

山东凯瑞酒店管理咨询有限公司是一家全国连锁的多元化的知名企业，现公司下属六个品牌，分别为：高第街56号餐厅、鲁西南老牌坊特色餐厅、城南往事特色餐厅、凯瑞丽商务酒店、白云穗港酒店装饰工程公司、行动营销策划公司，并在全国有多家加盟、合作酒店。公司注重员工培训，并为员工提供系统的带薪培训。包括入职培训，岗位技能培训、岗位理论知识培训、执行力培训、影响力培训以及管理能力培训等，公司将为每一位员工的学习提供便利条件，并鼓励员工自我学习，完善自我，发展自我。

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。

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xx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。

**酒店餐饮部实训报告篇九**

xx有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

xx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8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4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，但每个月都会有个中提成，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发脾气。

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。xx饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。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。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，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。

4、树立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。在一个月的实习过程中，我发现xx酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

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，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。

**酒店餐饮部实训报告篇十**

对酒店餐饮服务的初步认识

实习的这段时间里，我初步认识了酒店餐饮服务工作的内容、要求和实质，提高了服务意识和动手实践能力，可谓受益良多。以往在书本上所学到的服务意识在实习中尤其体现出来，客人需要服务的时候我们及时出现在他们身边，秉承\"顾客就是上帝\"的原则，细心做好他们交待的事情，小至倒一杯开水，大到对菜品的不满意。

另外非常重要的一点是关于管理的，通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学习到一定的管理能力，俗话说\"知人善用，此乃王道\"。

2.1单位和岗位介绍

今年暑假期间，我进入我校燕晗山酒店餐饮部实践餐饮服务工作，完成了我的第三学期实习。

2.2工作中遇到的事件

\"细节决定成败\"。刚开始实习的时候，部长教导我们如何铺桌布，叠杯花和摆盘子等，我原本以为这些琐事是如此简单明了，但是后来自己亲身实践才知道，每一项细节都是要靠细心和耐心做好的，才能确保顾客们在用餐时候能够满意。

员工对酒店的兴衰负有不可推卸的责任。我们认真听从部长的指导，通过自己处理一系列服务工作的大小问题，我认识到了重要的三点：一、要积极主动、热情耐心、周到高效地为顾客服务；二、要灵活处理发生的问题，自己不能处理的，要及时报告上级处理；三、服务工作没有小事，对待服务工作必须持十分认真的态度，把每项工作都做好。另外，在工作时要注重自己的形象和言行举止，特别是不能冲撞顾客，凡事要以顾客的满意度为先。因为在自己岗位上\"我\"不仅仅是代表自己，更重要的是代表酒店，代表酒店的质量、形象。

每天都应该反思自己的工作。作为一名酒店餐饮部的服务生，实在是有太多的要去思考，哪些方面要去做好的了。在这里，我每天静下来休息的时候，会仔细想想今天自己做得不足的地方，虽然没有古人的\"吾日三省吾身\"，但是也差不多的了。在静下来的时候，我就会回想到今天接待客人的时候有没有礼貌，有没有把自己的工作做到位了，有没有关于自己的工作的便捷和高效率的方法。

2.3工作改进建议

关于这个提高工作效率的方法，我认为很有必要去学习。例如，摆菜品时菜品太多需要叠上去，怎样才能叠得又稳又美观，这些都是有小技巧的。我向部长请教并学习了如何解决类似的问题，于是在操作过程中渐渐熟练起来，同时也跟一同实习的同学分享了这些方法。我发现，只有掌握了相应的技巧，干起工作来才能得心应手，事半功倍。

还有一点是关于创新的，在听从上级领导的指挥时，也要适当提出自己的想法，从而改良工作方法。所以，想要做好酒店餐饮服务工作，需要的不仅仅是良好的服务态度，以及细心和耐心，更需要技巧或者创新。

\"无规矩不能成方圆\"，进入酒店餐饮部实习，即是作为酒店的一名员工，就必须认真学习和严格遵守酒店的各种规章制度和纪律。比如说要按酒店规定统一着装，注意个人的仪容仪表；工作时间不能擅离职守；不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理，由其处理等等。其次是要听从上级领导的工作安排，尽心尽力做好自己的工作。实习期间，餐饮部长耐心教导我们遵循服务流程和端正服务态度，希望我们注重服务过程的细节，按酒店要求提供优质服务。同时，她也希望我们能学到更多以后在工作岗位上需要用到的知识和技能，更重要的是为人处世之道。

工作环境对员工的影响是极其关键的。和我一同实习的还有我们班上的同学，无论是作为同学，还是同事，我们都和谐共处，几乎没有发生过什么矛盾与争执。工作时，我们会各自做好自己的本分工作，遇到问题时互相帮助；私底下，我们会分享和交流实习中所学习到的道理。我们同部长也相处得十分融洽，她就像我们的大姐姐一样，不但耐心地教导我们关于工作的东西，而且关心着我们日常的实习工作和学习，以及生活上的一些问题。另外就是如今一直在酒店工作的前辈姐姐们，她们都非常关心和照顾我们，我们在遇到疑惑时会及时为我们解答。

一个企业的凝聚力在于员工的团结，团结就是力量，这种精神力量会使人将工作做得更好。例如，从传菜这件小事来看，菜品传递到每一个人的手中，其中有一个人出了差错都不行，所以大家都会尽力在集体中表现得更出色。因此，我们工作时要有集体意识，为集体利益着想，为集体献出自己的一份力量。我懂得了，处理好同事之间的关系也是工作内容的一部分，同事之间互敬互爱，互帮互助更是从事酒店餐饮行业必不可少的宝贵品质。

热爱你的工作。当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。可能很多人觉得做餐饮服务员很卑微，没有意义，可是我觉得我们是尚未深入接触社会的大学生，我们就应该从基层的工作做起，不能眼高手低。基层的工作更容易让我们懂得踏入社会的艰辛，更加珍惜在校学习的机会。同时，酒店实习可以积累我们的工作经验，每天进步一点点，积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。只要你热爱你的工作，你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而如今社会上的企业最需要的人就是热爱工作的人。

综上，酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系！处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助

非常感谢学校和酒店能够给我们创造这样珍贵的实习机会，让我们接触更多书本以外的宝贵知识。这次的暑期实习，在以后的学习生活中，将对我有很大的帮助。我会注重细节，不轻视每一件事的细微之处，因为往往事情的结果就在这样一个不起眼的细节处决定成败。今后的工作中，我会干一行，爱一行。我会乐观自信，坚定自己的信念，坚定自己的目标，让自己在通往理想的道路上，踏实地走好每一步。

**酒店餐饮部实训报告篇十一**

实习单位：广西桂林市桂林宾馆

实习时间：xx年xx月xx日至xx年xx月xx日

实习内容：餐饮部中餐厅服务员

xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运, 也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

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。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是个性到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。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。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，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。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时光太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

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，在这些日子里自我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我的心态，如何处理好自我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就应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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮忙，感谢桂林宾馆能给我们带给这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

**酒店餐饮部实训报告篇十二**

为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解，学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在ｘｘｘ度假酒店餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。在这六个月中，让深居象牙塔的我走出校门走进社会，投入到社会实践活动，要让在校的我深入社会基层，了解社会现状，进而培养大学生处理社会事务，与人沟通交流的能力。所以说，实践是巩固知识的必要手段，也是大学生成才成长的重要途径。可见其对大学生综合素质的提高有不可或缺的关键作用。

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

酒店按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的几个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，几个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我的工作岗位是中餐部服务员。

1，迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

1，呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜．

3，服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

4，上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。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!”

5，餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

6，拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

7，餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生;收台:先收口布等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。酒店各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况家乡话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。在激烈的市场竞争中，竞争的着眼点由价格竞争转到质量竞争，现在提倡的是文化竞争，文化竞争能力是最高层次的质量竞争，是高品位有竞争，是适应市场需要的竞争.

饭店文化要突出个性，文化要示个性，个性带来形象，形象增强竞争力，饭店文化要有特色，注重细节，有特色.永远都不会忘记上午下午晚上例会结束时黄鹤楼全体员工呼喊的企业宗旨:亲情服务，互相关爱，脚踏实地，永远第一，微笑!微笑再微笑，努力努力再努力!

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给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好，学院越办越好。

**酒店餐饮部实训报告篇十三**

20xx年7月22日钟声敲响的那一刻，我为期一年的实习生活结束了，完成了实习任务，在他乡的实习让我经历太多的事情。受益良多，让自我成长了起来，懂得了生活和职责。

实习验证了学校中所学知识的不足，增长了社会阅历。实习让我们进一步看到了酒店的日常经营看到了员工忙碌。酒店的运营离不开部门员工的配合，离开不了员工的辛勤忙碌。我有幸进入餐饮部的宴会部，这是一个有着全国青年好称号的班组，一个多次受到集团领导表扬的群众。他是餐饮部的领头羊，在多次的大型工作中表现突出。

我们是一个敢打硬仗的群众，一个不怕辛苦不怕困难的班组，员工紧紧团结，发挥群众的力量，在攀登酒店创声誉赢利益的高峰中立大功。我在这样的班组里，受到群众的熏陶。变得更加坚强，更加懂得奋进为群众争荣誉创收益。在酒店的日常运营中我注意观察揣摩客人的需求，第一时光满足客人，给客人留下一个很好很深刻的印象。

等客人在一次进入本酒店的时候有一种回到家的感觉，一种得心应手的感觉，一点不陌生。宴会带给高档次的菜品酒水，以满足客人需求为标准以为酒店创声誉创利润为目的。我们在这一年的实习中学到了这些，领会了这种精神。将这一精神精神融入到工作中，学会团结奋进用于上前，在工作中弥补不足之处，多向工作先进的同事学习，开拓创新。在酒店宴会部实习期间，遇到了很多事情，增长了个人的社会阅历。

酒店的日常经营，会遇到一些脾气急的客人，你要在他们之前想到他们会遇到的问题尽快解决，不让他们着急上火，留下好印象，遇到醉酒客人要向他人着想认真劝导客人不要再喝，搀扶送到楼下保证客人安全。有拖拉的客人要耐心等待，及时告知他们酒店经营规定谅解酒店员工的不容易。

在宴会还要负责会议资料，在得到客人的要求后给客人思考变台型被茶水饮料。备经常会遇到的工具，做到不手忙脚乱，满足客人要求，为客人带给一流的服务让客人放心。在会议的工作期间经常遇到客人不明白会议流程要帮忙客人找到工作人员解决问题，在给客人带给服务是要因人而异不要图简单而让客人不满意，在酒店重要绝对减少投诉的出现，减少酒店的损失。在酒店忙碌的婚庆时期，同事紧张备置，尽快与厨师沟通，带给色香味俱全的食品，带给换了开心的氛围努力满足客人的要求。不要因为客人的繁琐而不情愿做某些重复性工作，要带给客人满意的服务。我们靠自我的努力赢得领导和客人的一致好评，我们不怕累不怕脏在最需要我们的地方用敢站出来敢于向困难发起冲锋，认真团结员工，和其他部门人员搞好关系更加方便日常工作。搞好与领导的关系，学习领导的处事潜力，加强沟通。

将工作做好，在工作中学会相互照顾，帮忙别人不解决困难，认真工作不打折扣的完成任务，在为酒店赢利润，贡献力量。在工作中遇到困难是自我不能及的不能逞能不然会出现危险，要主动和别人沟通，团结同事，认真的听取别人的意见和推荐不盲从不逞能，在酒店饮食方面不挑食不浪费，和领导沟通，说出自我的看法和想法。在遇到领导批评的时候要认真听取，如果错怪了自我要认真耐心平心静气的和领导说清楚，取消误解。要与当班的同时说清自我的动向免得到时有事找不到自我，和老员工经常交流，从他们那里学到经验。学到技巧。我们要认认真真听他们的推荐。

不要因为眼里而错过学习的机会，在工作期间也要及时学习不要讲不明白的越积越多，当日不明白的及时和领导和老员工说，当日解决困难。在酒店实习一年中我收获了太多，增长了知识或的社会阅历在今后的工作中积累了财富，获得了更多的朋友，得到更多的乐趣，这一年的实习我们过得很愉快，虽然遇到了经济危机，但同心协力总会度过难关。酒店实习的经历将会成为我奋斗的第一手材料，为今后的工作打下基础。

实习验证了我们的意志检验了我们的工作潜力，实习见证了我们成长的历程，让我懂得更多的生活问题和社会职责。实习虽然是短短的一年，却让我经历了人生的酸甜苦辣。这样的实习让我们无悔。感谢学校，感谢酒店。感谢同事朋友让我在人生是夜路上走的更远。实习让我们受益一生！

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