# 2024年服务员工作实习报告(4篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-08-05

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。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!服务员工作实习报告篇1早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。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!

服务员工作实习报告篇1

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

在工作中，工作是有些累有些脏，但没有人因为这个原因而放弃自己的工作，虽然我们只是一名普通客房服务员，但她的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列复杂程序。在这几天的实习中，我发现要能自如地做好一项工作，首先要端正自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成，而不是为工作量的大小抱怨，因为抱怨会增加我们的负担，本来工作就很辛苦，多了这些负担我们哪儿还有精力好好上班呢？我们不要把事情想得太糟糕，要告诉自己人生的意义就是要在繁忙的工作中寻找属于自己的乐趣，所以每天要保持好的心态，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫，这不是更好吗？

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：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闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

在饭店和旅游业里，有两种类型的服务质量。一种就是能使顾客满意的产品和服务特性。而另一种服务质量就是对不足之处可以改进的自由度。我们关注的主要是前一种质量，因为它可以影响到顾客的满意程度。客人们只有相信他们所得到的利益比他们所牺牲的东西多时才会沉得物有所值。所以，提高服务质量的关键所在就是如何让客人们觉得他们得到了最大的利益。在这里，客人们所牺牲的东西包括金钱以及花在消费上的时间。

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像La Quinta inns和Hampton，早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就会启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；

二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；

三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；

四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

在任何一个酒店和旅游组织里，要想建立一套优质的服务体系，没有以服务为导向的组织文化是行不通的。一个组织的文化是该组织价值观、信条、理想和外在仪式的一种积淀。而以服务顾客为核心的组织文化的形成对于优质服务至关重要。

根据内部营销的概念，员工的内在市场是激励他们注重服务顾客最好的动力。所谓内部营销，是用一种市场营销的手段来管理公司员工的方法。对于管理者而言，员工本身就是一种目的市场，可以用激励，最后使他们最快速地对顾客的需求做出回应。

内部营销的概念可以通过以下四个在现实中得以操作：

一、建立起服务文化；

二、在人力资源管理方面，无论在员工的雇用还是在员工的培养计划上，采取一种营销的手段；

三、向员工传播营销的知识；

四、实行奖励和承认机制。客房服务员实习报告

一般而言，员工喜欢在有趣、激动人心的环境下工作。沃尔特·迪斯尼公司就深谙比道，还将其妥善地加

以利用。在公司里，员工们拥有自己的室内娱乐设施、餐厅和图书馆。迪斯尼向员工们传达了这样信息：

一、公司关心你们每个人；

二、你们的健康和幸福对公司很重要；

三、公司希望看到你们个人的成长和发展；四、公司希望你们愉快而放松。

这些看似简单的信息，使迪斯尼公司许多年来在酒店和旅游业中一直独树一帜，因为他们知道自己的位置，他们明白最终的目的。

总而言之，如今的酒店、旅游业已变得越来越复杂和多变，竞争也愈加地激烈。这样的现实使酒店、旅行社和航空公司不得不提高自己的服务质量。我深信， 中国的酒店业今后一定能提高服务质量，并会因此而大大赢利。

**服务员工作实习报告篇1**

一 社会实践目的

为了拓展自身知识面，扩大与社会的接触面，增强个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能够真正真正地走入社会，更快地适应社会形式的变化，并且能够在生活和工作中很好的处理问题，同时也可以打发这空虚无聊的漫长寒假，让寒假充满意义。

二 实践内容

我的工作是在金菠萝茶餐厅当一名服务员，负责上菜。工作总共有两个班，分为早晚班和中班。所谓早晚班就是早上9点上班，中午12：30下班，然后下午5：30上班，晚上11：00下班;而中班就是早上10点上班，晚上7：30下班。每天工作八小时，午饭和晚饭都在餐厅吃，吃饭时间为半小时。每天早上我们都要打扫，我们每个班有八个人，每个人都有各自负责的工作，而我的打扫任务就是负责擦餐厅里所有的桌子。晚班结束时依旧如此。

刚开始，我是抱着试试看的态度去找工作的。反正在家闲着也是闲着。正好看到一家茶餐厅要找人，我就去报名了。

首先，那老板让我填了一张表，(就是介绍自己的)。然后，他询问了我一些问题。得知我是大学生来做假期工的，他很是。他说他就喜欢招一些假期学生工，因为学生的素质高，同时，也可以锻炼一下学生自我。我听了很是兴奋，心中也暗自佩服那位老板。

果然，过了两天我就接到电话，说让我第二天九点去报到。我听了非常激动，这是我的第一份工作，不管做什么，我都下定决心要做好。

第二天，我提前去了。同样，我也看到很多和我一样来报名。我很奇怪，因为她们中的大多数都和我一样是学生，也有几个是刚毕业的。我的心里不禁暗自高兴。

由于茶餐厅是刚装修好，还没正式开业，所以店经理就先让我们帮忙打扫，互相认识，自我介绍一下，同时也熟悉熟悉环境，没半天，我们大伙就打成一片了。毕竟都是同龄人，能聊的话题也很多。第二天，经理给我们每人发了两套工作服，以及工号牌，拿到工作服那一刻，我们所有人都很兴奋，都在期待着开业。

终于，第三天，在一片炮竹声中，金菠萝茶餐厅开业了。那天，我 是第二个班，而第一个班的人已早早站在门口当起了迎宾小姐。我有些紧张，推开大门，我换上制服，开始了我第一天的工作。

不过没多久，我就觉得脚很酸，想休息，但我们并不允许，也不可以在客人面前乱动，要维护好自己的形象及餐厅的形象。好不容易到了中午，可以吃饭了，不知为什么，平日里那并不怎么好吃的菜那天突然那么可口，(也许是站太久饿坏了吧。)下午，我和一个同事一起当起了迎宾小姐。每当有客人进来时，我们都要点头并微笑着说“光临。”当客人用完餐离开时，我们也要微笑着说“谢谢光临。”

不知不觉，第一天的工作结束了。我似乎还沉浸在这兴奋中，但晚上回到家，脚好酸好痛，都不能平伸，夜里疼得睡不着觉。不过热情而年轻的我没有丝毫感到累，我倒觉得这是一种激励，明白了人生，甘无聊生活，接触了社会，了解了未来。

在餐厅里虽然我是以传菜为主的，但我不时还要做一些工作以外的事情，又是要做一些清洁工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做好，而且要尽自己的努力做到最好。一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力。

所以，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，也要学习别人怎样做人，以提高自己的能力。

记得老师曾说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校， 学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户，同事上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。

在这短期的假期实践里，有一件事令我印象深刻：发传单。由于我们的餐厅是刚开业的，所以没多少人听说，生意也没有多红火。于是，店经理决定让我们员工去发传单，宣传我们店。

我非常高兴的接受了这份工作，但事情并不如我想像的那么顺利。我那么热情的向路人介绍我们茶餐厅，发传单给她们，很多人并不理踩你，压根儿连看都不看一眼就把传单给扔了。结果是我们给扫马路的清洁工带来了很大困扰。我们前面发，有些人后面扔。我当时就很气，心想她们怎么一点儿也不尊重别人的劳动成果呀。但渐渐地我也习惯了，这就是社会。多数人都在为了自己而活，别人并不可能花那么多心思去关心或替你考虑。

不知不觉，半个多月的假期实践结束了。说也奇怪，平日里那么多的怨言都变成了离别时的不舍。在这里，我学到了许多学校里学不到的东西，也也认识了不少朋友。总之，这次假期实践非常有益。

以前总是乱花钱，但当真正工作后才发现钱挣得不容易，所以，当领到工资时，我并没有舍得花，而是好好的保存。同时，也学会了尊重与感恩，还有淡定。

三 实践结果

短短20天的社会实践结束了。我从中学到了很多。一，要学会做人。首先，人要有诚信，要遵守信用，既然答应了就应该做到。二，要学会忍耐，要沉着冷静的思考问题。不要遇到问题就不知所措。三，要记住，在上半时一定要遵守纪律，不能在客人面前随便说话，要给客人留下一个好印象。最最重要的是要记住，客人永远是上帝，不论客人有什么不好的行为，都不要当面指责;客人提出的意见要虚心接受。四，要勤奋，做好自己分内的工作，不要因为工作量大就想偷懒。看到哪里脏了，要自觉地去扫干净，不要等到领班去催你，打扫时不能马虎。

同时，我也学会了勤俭节约。第一次挣钱时才感觉到了钱的来之不易。懂得了节约，不乱消费。

当然，在这里，我也交了不少朋友，她们给了我很大帮助，更让我学会了珍惜。我想这次的假期实践会让我终身受益。

四 实践总结或体会

在这次实践中，有一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有的时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上就学的这么吃力?

**服务员工作实习报告篇2**

曾几何时，人生都面临着一次或几次的选择，有的人选择当国家干事，有的人选择当工程师，有的`人选择当教师，而作为一名应届毕业生的我，却满怀热情、毫不犹豫地选择了服务业，并成为了佳和乐公司的一份子。

我深深地知道，当一名普通的工作人员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

首先，充分发扬“轻松购物在悦士，甜蜜生活千万家”的优良传统。我们既要当好“服务员”，更要当好“战斗员”，随时随地确保服务的质量，真正以强烈的责任感，以满腔的热血，投入到工作岗位中去，在平凡之中体现人的伟大追求，在平静之中树立人的崭新形象，安于寂寞，乐于奉献，敢于创新，尽职尽责搞好服务工作。在实习的第一天，我就感触颇多。带我的师傅虽然已是店长能手，但在工作的空余还不忘提高服务的质量。比如不时地打扫周围的环境，整理大厅内的各个货架，积极地上前引导客户等。尤其是自主地打扫门前散落的烟头，将大厅内的每个角落都收拾的很整齐，给人以家的感觉。这些都真正体现了能与勤的高效融合。我为能加入这样的一支团队而自豪。

其次，我们也要努力做到“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心。想客户之所想，急客户之所急，时刻把客户的利益放在第一位，我们是这样想的，也是这样做的。一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务。只有坚持做到“来有迎声、走有送声、问有答声”，才能真正做到“五心”服务。记得有一次，下班后由于外面的磅礴大雨，有位老者滞留在营业厅内，同事们不顾自己家里有事，都争先恐后地把他送回家，事小责任大。因为，我们时刻以“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”的标准来严格要求自己。也许有风雨，也许有挫折，但我们从无畏惧，决不退缩。因为，我们始终坚持“用心服务客户、精心打造未来。”

最后，坚持做到服务的最高境界：有规范中无规范，无规范中有规范。

“自尊、自信、自立、自强”是我们的追求信念；“让顾客高兴而至，满意而归。”是我们的铮铮誓言；“创一流服务，争一流业绩”是我们的奋斗目标；“不畏艰难不言累”是我们的不变决心；“当好青年志愿者，关注社会献爱心”是我们的共同心愿。我们积极开展社会公益活动，将社会各阶层的积极性充分调动起来，尤其是把青年学生的力量发挥出来，而动感体验厅更好地发挥了这方面的功能，很好地满足了广大学生的需求，扩大了社会影响，由此产生了良好的社会效益。

通过这段时间实习学习，也认识到实际的工作跟书本上的知识是有一定距离的，就是一个自己不断改进不断进步的过程，由刚开始的什么都不知道到现在的能跟顾客进行业务洽谈同时促进产品的销售，确实有了一定的提高，不过也发现了很多的问题。

经过这一段时间的学习与实践，自己本身有了一定的提高。真正认识到了这个社会的残酷，记得一位同事跟我说过的一句话：没有什么不理解，这就是社会！确实是这样无论是在顾客身上还是在同事身上我都看到了自己的幼稚，自己的事情只有自己挂心也只能自己干，别人都不会理解你。在工作的过程中，还学到了很多在学校学不到的实用的待人处世之道，阔大了知识面，也丰富了社会实践经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。

实习真的是一种经历，只有亲身体验才知其中滋味。课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就可以以不变应万变。如今有不少学生实习时都觉得课堂上学的知识用不上，出现挫折感，但我觉得，要是没有书本知识作铺垫，又哪能应付这瞬息万变的社会呢？

经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我三年中专中难以学习到的。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，而自己也尽量虚心求教，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。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情，尽管许多情况我们不一定能遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次实习的目的了。

实习虽然结束了，再过不久，我们真的就要走上工作岗位了，想想自己中专三年的生活，有许多让我回味的思绪，在这个春意盎然的季节，伴随着和煦的春风一起飞扬，飞向远方，去追逐我的梦！所谓“万事开头难”，我相信有了这个很好的开头，再往后的日子里，我会做得更好！

**服务员工作实习报告篇3**

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、前言

（一）实习单位和时间

实习单位：秦皇岛大酒店

实习时间：20\_\_年6月15日——20\_\_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。

二、实习岗位与内容

（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。

**服务员工作实习报告篇4**

第一部分：工作概述

职务名称： 客房服务员

部门名称： 客房部

分部： 楼层

直接上级： 楼层主管

督导下级： 无

其他关系： 酒店客人/工程部/送餐部/行李部

工作内容/职责： 清洁及检查客房/为客人提供服务补充物品

主要工作内容： 清洁并检查客房补充用品/为客人提供服务/清洁用品使用及保养/检查客人遗留物及客房内贵重物品/确保工作区域的安全

拟草 ：人力资源经理

批准 ：总经理

第二部分：具体工作内容

1、 清洁并检查客房、补充用品。

a负责客房高标准的服务及清洁工作。

b根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

c将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d检查房间，准备“房间状态汇报”。

e补充客房供应品，包括小酒吧用品。

f上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

2、 为客人提供服务 ：

a以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

3、 清洁用品使用及保养：

a准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c负责清理垃圾并倒入垃圾房。

4、 检查客人遗留物及客房内贵重物品

a上报客人遗失在房间的物品。

b如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

c注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d上报客人房间丢失物品。

5、 确保工作区域的安全。

a确保客人财产的安全。

b将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

三、实习主要收获和体会

一)实习收获

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

(二)实习体会

1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近一年的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

四、实习结论

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。我会从这次实习 总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

服务员工作实习报告

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