# 大学生服务员实习报告

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-08-25

*大学生服务员实习报告汇编5篇大学生服务员实习报告 篇1一、前言根据教学计划的安排，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...*

大学生服务员实习报告汇编5篇

**大学生服务员实习报告 篇1**

一、前言

根据教学计划的安排，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。

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，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

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。

**大学生服务员实习报告 篇2**

今年的寒假可以说是既辛苦又开心，为了锻炼自己的实践能力、吃苦耐劳和交际能力，所以在寒假这段时间里，我在家附近的真功夫餐厅里做兼职服务员，每天工作时间最少八个小时，其实在餐厅工作真的挺辛苦的，从面试到试工，再到办健康证，然后正式上班真的是经过了一段蛮长的时间。

还记得第一天试完工后，回到家脚都是又肿又痛的，每天的工作内容是收餐盘、送餐、打扫餐厅大堂、楼梯包括男女厕所的卫生，在真功夫工作的要求第一就是速度，第二是态度，第三就是团队精神。

1、速度

众所周知，像真功夫这种快餐食品，强调速度是它的一个重要的特点。作为餐厅的服务员，为顾客提供最快捷的服务是从上班第一天起就被反复强调的。在真功夫这个“快”字不再是粗略的定性词语，而被赋予了确定的量化标准，顾客在进入餐厅门口时要受到招呼，对每一位顾客的配餐要在 1 分钟内完成，收拾餐桌的速度最好在五分钟内收完，这些明确的数字标志着一旦穿上制服，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖沓。

2、态度

当每一位客人在进入餐厅时，所有服务员都必须以亲切的笑容和友好的态度来每一位客人，让客人从进门到点餐直到用完餐为止都感觉到舒服自在。

3、团队精神

一家餐厅在运营期间，柜台、总配、大厅、厨房多处区域都在同时运作，十几个员工在一起工作，我们就是一个团队，为餐厅的运营共同出力。所以员工间的相互沟通、相互协作 十分常重要的。经理每天都会和我们说，我们是一个团队，任何时候队员之间都会相互协作，互相协作的精神，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环境。

另外，我开始一直觉得自己作为一个兼职，那些全职会欺负我，会什么都让我自己做， 所以开始去的时候总是小心翼翼，生怕出错，可是事实并不是那样，她们对我都很好，每一个人都尽可能交我所需要的东西。总之在那里工作的这段时间，让我感觉到了很开心，也学到了很多东西，也交到了很多朋友，更加锻炼了自己的能力，可以说是一个很不错的寒假。

**大学生服务员实习报告 篇3**

服务员不是一个轻松的工作，现在来看看他做服务员后的实习报告吧！

本人在大学中的第一个假期里的20xx年1月20日至20xx年2月23日在天津市塘沽区临海渔村大酒楼餐饮部完成了350小时的实习。实习经历如下：

这座位于绿岛公园内的三层小楼是主营粤菜与本地海鲜的一家酒楼，里面的厨师都是广东人，做的菜精致细腻。记得在小的时候就曾看到它，终于在十年后在这里开始了我的第一次实习。在这里，我学到了许多以前未曾了解到的知识和未曾发现的问题，让我收获不小。冬天的天气虽然寒冷，但我仍旧早出晚归努力工作。把它当做了自己的一项事业。待到春暖花开，学校开学，临海渔村似乎已经成为了我生活中的一部分。每一层楼，每一个人，每一间屋我都熟悉的在再次想起时犹如身临其境。除了交到了许多的朋友，在那里学到的东西也更是让我受益匪浅，终身难忘。

临海渔村酒楼是塘沽区内的一家比较有名的酒楼，寒假正包含春节，酒楼里更加热闹非凡。每天人声鼎沸，有时候还会返台。每天忙忙碌碌，却也发现了不少问题。刚到这里的时候我仅仅是作为一名服务员。早上八点上班，按例做卫生查点餐具数目，然后点到再集体唱一首鼓舞斗志的歌。终于工作才真正开始。无论天气多么寒冷，我都按时赶到那里，换好工作服。从不迟到早退。还记得每次唱起阳光总在风雨后，每个人的脸上就会挂着笑。例行做卫生的时候，酒楼里满是员工们匆忙的身影。我也细心的整理餐具，骨碟、翅碗、匙更、味碟、筷架、筷子、席面更、茶杯、茶碟、毛巾碟、各种玻璃酒杯、牙签盅、烟灰缸、烟碟一项项摆放到位。叠好口布花，一个个小帆船整齐的摆放在碟子上。这也像极了临海渔村小帆船的标志。擦好地，放好椅子，轻轻关上门。时间也快到了。随着音乐声的想起，员工们各自就位。整齐站立在门的一侧，面带微笑。灯光打下来，也只有每个人精神的充满干劲的脸。工作真正开始了。每当这时候，我总会不由自主的笑起来。刚开始的时候，实习似乎很有趣，像一场角色扮演游戏。有的客人走过长廊进了屋，我要面带微笑轻轻鞠躬道声：“欢迎光临。”有客人离开，我也会面带微笑鞠躬。下楼、去卫生间我都会微笑指引。灯光、微笑、音乐使整个酒楼生动起来。后来渐渐责任感加重，才细细了解到了一些知识。例如餐桌上的主客位置，倒酒的顺序，菜品摆放。

待到中午时分，有客人到。我会轻轻推开门，打开灯。伸手做出请的姿势，还有那句欢迎光临。有人看到我的微笑回应我点点头。心情又豁然开朗。拉开椅子让客人入座，倒上热水沏好茶。真正忙碌的时候就开始了。查看客人的菜单，然后准备上菜。凉菜先上，摆放好转到主人的位置，报菜名。凉热相间，颜色搭配，荤素叉开。上菜也是一件很有技术的活。这些在刚去的时候手忙脚乱的活，在二月底的时候已经变得格外得心应手，以前端不起来放了七碗汤的托盘，已经轻而易举的用一只手拖好，再用另一只手分发。每一道菜的名字，鱼类剔骨的手法，倒酒的方式……每一项都手到擒来。

有人在席间问我工作了多久，有人对我说谢谢也面带微笑，有人感叹大学生来做服务员，也有人说服务的不错，还有人说下次还来。心里面听的暖融融，工作就更加卖力。请，您这些尊称会时常用到，也用的游刃有余。做服务员就是那句话：人家吃着你看着，人家坐着你站着。心态放不正就只有愁眉苦脸。而心态方正了，看着客人满意的吃着，再次光临了，都是对你和酒楼的褒奖。也有人和客人争吵，也有人不及时倒水倒酒清理骨碟。很多人干几个月就走了，说三道四不平不忿。看着这些，我依旧平静的工作。有时会想，到底是什么让他们这么做呢？

曾去酒店实习过很短的时间。也同样是服务员。倒酒倒水清理骨碟微笑问好一样的工作，员工也同样面色冷淡。不得不说酒店的环境比酒楼好的多，员工餐的水平、分工合作的快捷、机器设备都会好一些。总体来看员工做的时间不短，但服务质量有时还赶不上酒楼。从这些日子的实习得来的经验来看，我认为工作环境的确是一个可以提高员工满意度的方面。员工的满意程度也影响了服务质量。服务质量也是酒店或是酒楼饭店生存发展的一个至关重要的条件。首先，酒店的员工饭菜比较好。荤素搭配，不仅有汤还有水果。酒楼饭店就差些。其次，洗碗、传菜等均有专职人员。酒楼虽也有专职，却会在忙时有人事变动。这样势必会造成混乱或影响效率。但单纯的分工，并不能完全达到高标准的工作效率。一个人完成了自己的任务就很难互帮互助，一人拖延就影响整体。而酒楼的员工由于经常做一些分外的事，也会在熟练地时候坐到高标准。这就在于管理者的水平。

除此之外，酒楼的员工都很亲切。在主管的带领下，大家互帮互助亲如一家。心里感觉上会有很大提升，弥补了环境带来的落差。临海渔村是这样，春节的时候，大家一起包饺子办晚会，场面混乱条理不清，看起来就像是一家人在联欢。但是每个人都没有提前离开温馨的很，就是家在附近的实习生我，也依旧没有走。这种愉快的氛围是很难找寻的。所以，在这种氛围工作下，是很容易产生工作激情的。的确，洪亮的欢迎光临声回荡的午间与傍晚，笑的开心的面孔都是让客人下次再来的一种吸引力。

可是，由于大家在一起熟悉、自然亲如一家。才会让管理有些困难，说不能说，罚不能罚。最后很难管理。造成一些问题。举个例子，有个老员工，和客人吵起来了。因为一个红酒杯，客人说是她弄破的，她则说客人弄破的。结果争吵起来。客人不依不饶。杯子破了员工是要赔偿的，一个杯子也用不了多少钱，没有必要的争吵。结果，客人被劝走了。服务员也仍然工作着，没受到任何处罚。我不是说责任出在谁身上，我只是想说，主管和员工们关系都很好，出了问题就像保护自己家人一样忽视了原则。这样势必对企业的发展产生影响。

除了这些比较外，还有一些其他的观察。企业的定位，同样的客人在酒店里要求就会高一些，在酒楼饭店里就会自动降低。可能完全依赖于心理作用吧。认为酒店就高级一些，昂贵一些。哪怕价格都是一样的，饭菜味道相差无几。

下面我想说餐饮企业最主要的一点：厨师。厨师可谓是一家餐厅的支柱，有的时候厨师变动会严重影响到一家餐厅的经营好坏。有的时候却不会有什么影响。我一直认为，一家餐厅装潢、服务质量、价格都是次要的。只有菜品的绝美味道才是抢占商机的主角。哪怕价格贵一些都不会太影响到客源。很多餐厅都有自己的味道，特有的菜品。那是吸引顾客的主要。但有很多厨师会跳槽，转到其他的餐厅。命脉走了，餐厅有如何经营？想来想去，最终想到了管理。现在人们的口味似乎处在了疲惫期，很难感觉什么格外好吃。那么如果是快餐，出餐的速度，邻近的地理位置，干净便捷的服务成为了主要选择条件。如果是其他方面，精美的装潢，服务人员的状态等又成为了主要吸引原因。美食美酒固然重要，美器也必不可少。那就看管理者怎么发挥员工个人魅力，餐厅独特装潢，餐具的精美多样，菜品的别出心裁了。这些就看灵感迸发和扎实的基础与充分的经验，对各种客人的了解。这些都是需要长期实践和细致观察才能收获的。

还有一些，比如说由洗杯子发现的流水线的弊端是在管理学还没学的时候自己发现的。还有就是除了做了一些调查了解外，在实习酒楼认识的朋友们也是我在这期间收获的一笔莫大的财富。第一次摆台，第一次叠口布花，第一次鞠躬说欢迎光临。每一天的进步都离不开他们的指点。

最后我想说，三百六十行，行行出状元。(实习报告 )职业真的没有高低贵贱之分，工资的多少并不能代表很多。我看到，有的员工精明的双眼，及时的填茶倒水，专注的神情不亚于工作在精细算数上的人。我看到，有的员工一张二十人的桌子，摆台只需十分钟。摆简台顺着二十个盘子能间距一丝不差。那时我都佩服得五体投地。一个人的价值不再他干的是什么工作，尽心尽力在自己的职业方向上做到最好就会让人敬佩。

学习酒店管理，除了在学校学一些专业知识外，更加需要多去实习。熟悉各个部门的运作。自主发现问题并找到解决办法，接触各种各样的人，了解不同客人的需要。这些是学校学不到的，也是更为重要的。这次实习在二月底的时候终于完全结束了，虽然没有在家里过年，一个假期也天天早出晚归，但是学到的知识是很受用的，也不枉一个假期都在实习。这么久的实习，比在学校学习累很多。这也是一种历练，磨练了意志，锻炼了待人接物与人相处的本领。不虚此行，不枉此假。感触颇多，自己了解的更加深刻一些。越发感觉到了实习的重要性和必要性。以后的假期中，还是要多去实习才能学到更多，发现更深。

**大学生服务员实习报告 篇4**

作为伟大的祖国未来的事业的继承人，我们新一代大学生应该及早树立自己的历史责任感，提高自己的社会适应能力。假期的社会实践就是很好的锻炼自己的机会。当下，挣钱早已不是打工的唯一目的，更多的人将其视为参加社会实践、提高自身能力的机会。许多学校也积极鼓励大学生多接触社会、了解社会，一方面可以把学到的理论知识应用到实践中去，提高各方面的能力；另一方面可以积累工作经验对日后的就业大有裨益。

进行社会实践，最理想的就是找到与本专业对口单位进行实习，从而提高自己的实战水平，同时可以将课本知识在实践中得到运用，从而更好的指导自己今后的学习。但是作为一名尚未毕业的大学生，由于本身具备的专业知识还十分的有限，所以我选择了打散工作为第一次社会实践的方式。目的在于熟悉社会。就职业本身而言，并无高低贵贱之分，存在即为合理。通过短短几天的打工经历可以让长期处于校园的我们对社会有一种更直观的认识。

实践过程：自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加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真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践-走进赣州市金源休闲餐厅。

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，那么所学的就等于零。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。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，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。

在餐厅里,别人一眼就能把我人出是一名正在读书的学生,我问他们为什么,他们总说从我的脸上就能看出来,呵呵,也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧!

我并没有因为我在他们面前没有经验而退后,我相信我也能做的像他们一样好.我的工作是在那做传菜生,每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上8:30分上班,虽然时间长了点但,热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累,我觉得这是一种激励,明白了人生,感悟了生活,接触了社会,了解了未来.在餐厅里虽然我是以传菜为主,但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，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，而且要尽自已的努力做到最好，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，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！

记得老师曾经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。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。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.只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。

但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂

**大学生服务员实习报告 篇5**

我的实习可以分为四个阶段.

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。

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，啤酒勉勉强强还可以过关。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.

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。

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，基本上都是从这里开始的。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员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此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，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，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己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，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况(08：30～09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情况，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) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

3.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、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

4.检查工作完成情况(14：00～17：00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

5.思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

6.下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

7.注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况;未预订贵宾的到店情况.

(1) 客人向前台反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，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 情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压 力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多 的吸收经验，迅速成长.但是，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，因此，个人的责任很不清楚，责任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，这个问题不是通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 可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，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合适的房态显示和处理系统， 但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，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样.但是在由于现在的操作流程是：客人退房――房间查酒水――房态置OK房――准备新客入住.在很多情况下，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，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，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。这样的情况很不利于客房服务质量的提高.因此，我提出，一定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责任分工.

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可以置OK房，这样的操作是为了避免上述情况.

实习收获和心得：实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己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，谁也不敢说自己就是混过来的吧。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接受，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.无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受的人吧，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己的不足，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，否则自己很难在这里立足”。

3.不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，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己的成功和收获.

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一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供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!

最后的展望：我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，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己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。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，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，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，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，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，又会有新的情况和艰难，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，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧!我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己的梦想!

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