

酒店餐饮部实习报告

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/8840.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

酒店餐饮部实习报告

酒店餐饮部实习报告（一）：

实习单位：广西桂林市桂林宾馆

实习时光：2007年7月19日至2007年8月20日

实习资料：餐饮部中餐厅服务员

2007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，进行我们为一个月专业实习。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，被分配到了不一样的岗位，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情绪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，受益非浅。

一、准备工作

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，酒店个性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十分有用的。

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。

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个性的友好，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光是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光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，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。但是令我欣慰的是：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，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，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。

三、心得看法

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：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。在一个月实习的过程中，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。

四、总结

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。

酒店餐饮部实习报告（二）：

一、引言

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潜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xx宾馆，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。

二、实习时光和实习单位

2. 1实习时光

2011年04月08日-2011年10月08日

2. 2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

三、实习岗位与资料

3. 1实习岗位

餐饮部

3. 2实习资料

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本状况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能带给的主要服务项目、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资料、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状况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，熟悉自我的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的职责、职责范围。
- 9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每一天供应的品种；

四、实习主要收获和体会

4. 1实习收获

透过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自我的见解和认识。在酒店实习期间我不仅仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4. 1. 1服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，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，能够熟练地完成服务工作。透过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉能够熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人带给更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人带给更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4. 1. 2从业潜力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业潜力得到提高，在此过程中语言潜力，交际潜力，观察潜力，记忆潜力，应变潜力得到了提高。

(1)语言潜力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言潜力是酒店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。语言不仅仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言潜力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上持续匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个十分重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人带给更满意的服务

(2)交际潜力因为酒店是一个迎来送往的行业每一天要接待许多不一样的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际潜力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理必须要有自我的固定客源，因此从此刻开始就要锻炼我们的交际潜力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是十分重要的，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完美第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，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，向朋友一样为客人带给对客人有力的选取及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对产生信任，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，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自我一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自我在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察潜力的提高观察潜力的实质就在于善于想客人之所想，将自我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。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到简单自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理十分微妙地体此刻客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意透过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣摩客人细微的心理。做到了这些你的服务必须能获得客人的称赞。

(4)记忆潜力餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的带给。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人带给优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自我存在的好处与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中能够遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变潜力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝

说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4. 2实习体会

4. 2. 1酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲这是公司应尽的职责，有效的培训能够减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争潜力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照必须的目的地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到适宜的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。?

(2)从员工来讲能够帮忙员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和职责感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，潜力素质等，不可能是完美无缺的，透过公司的培训，员工能够提高自我的素质，到达企业的要求，也是自我的进步。

(3)一个好的酒店就应有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在此刻好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训就应主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到必须阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

酒店餐饮部实习报告（三）：

一个月的实习生活虽短，但它却使我流连忘返。

首先是关于黄鹤楼这个连锁店的简介，然后根据其连锁店性质阐述了饭店集团，接下来的七大块资料分别为：服务质量，饭店人力资源管理，厨房生产，宴会管理，菜单，饭店组织结构图，饭店企业文化。这些都是透过把实习感受，实习所得与以前学过的理论知识结合起来而完成的。

实习经历：7月31日-8月25日，盯六厅10号，11号，12号桌

8月26日-9月1日，盯“静川”“三峡”雅间

黄鹤楼大酒店简介：湖北素有“千湖之省，鱼米之乡”的美称，黄鹤楼大酒店集湖北菜肴之精华，考证了中国古今名人在湖北爱吃的菜肴，老一辈的革命家毛主席生前在湖北吃了“毛氏红烧肉”和“红烧武昌鱼”并且留下了“才饮长江水，又食武昌鱼”的经典诗句。林彪元帅对“珍珠丸子”和“铁板黄豆牛柳”爱不释口，李先念主席生前在湖北十分喜欢吃“竹香鲩鱼”和“金枕黄瓜”，还有董必武副主席，贺龙元帅，刘少奇副主席，朱德元帅也对“石烹腰花”，“酥炸藕夹”，“过江财鱼”，“三鲜豆腐包”，“明炉西柿牛楠”赞不绝口。

湖北黄鹤楼大酒店特聘湖北名师主理，将中国古今名人食过的菜肴介绍给全国的朋友品尝，同时，在继承和发扬传统美食文化的基础上，创立了黄鹤楼自我的具有特色风味的湖北菜肴，她既有登大雅之堂的传统大菜，又有让您回味无穷的风味小吃。

黄鹤楼菜肴进入市场以来，深受全国各地朋友的喜爱，目前在贵阳，深圳，西安，咸阳，石家庄，唐山，辛集，永平，呼和浩特，包头，鄂尔多斯，临河，太原，阳泉，青岛动有20余家连锁店。

有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅仅是已取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实习，当时看来无所谓的事情返校后讲给同学听后，不愉快的情绪都“挥发”掉了，留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。

去年暑期，我是在客房实习，今年我选取了餐饮。

黄鹤楼大酒店在所有权上隶属于蒙达丽大饭店，蒙达丽大饭店是集餐饮，住宿，娱乐等于一体的一家大饭店，黄鹤楼大酒店是其餐饮部，它的餐饮部于2002年8月18日正式加盟黄鹤楼这个饭店集团，在我们所学过的经营方式中，它属于委托经营，自从加入黄鹤楼这个连锁店以来，餐饮部的营业额直线上升，应为饭店集团有它独特的优势：1。是市场优势，利用集团的声誉和名气产生品牌效应，增强市场吸引力，凭借集团的实力和条件，扩大广告，宣传的范围和效果；2。是经营管理优势，集团拥有一套先进的管理方法和操作规范，每个成员务必严格遵守，有利于提高成员饭店的管理水平和服务质量，组织所属饭店进行相互交流，取长补短。3。资金优势。集团以入股，合资，合作，贷款等方式在资金上大力支持成员饭店，产权的多元化有利于提高资金利用效率，集团将千方百计帮忙成员饭店实现赢利，以防止出现财务困境，以此来维护集团声誉。4。人力优势，集团拥有超多的各类专门人才，成员饭店凭借集团的声誉也容易吸引人才。透过内部调配和调动，不仅仅容易解决成员内部人员短缺问题，而且也有利于提高和提升部分有才干的人员到管理岗位。5。成本优势：物品的统一采购和批量化降低了成本，广告的统一制作和宣传降低了费用。

当然任何事物都有利有弊，饭店集团亦然。1。成员饭店的经营负担加重，投资收益减少，在我所实习的饭店，资方和管理方签订合同时，约定的管理费为营业额的2。5%。2。成员饭店受集团的管理和干涉，容易在人事，财务等方面产生摩擦。黄鹤楼在这方面也体现的很突出。在人事方面，管理方给临河黄鹤楼调来一位领班，但投资方拒绝那位小伙子当领班，而把他下方为服务员。

从很多方面，我能够看到管理方老总所表现出的管理艺术，与大家打成一片，但是工作的时候，亦然个性严肃，认真。资方老板要的是效益，他认为基层员工再苦再累都是就应的，他从不与服务人员交谈，失去了“民心”。有时甚至剥夺服务人员的利益。显然资方的管理很不讲信用，而且既要马儿快跑，还不想给马儿多吃草。此刻，服务业提倡人性化管理，其口号为“顾客至上，员工第一”，说的就是饭店尽力满足基层员工的需要，基层员工再去满足顾客的需要，其实，这是一种需要的传递，饭店最终还是把需要让渡给顾客，最终会得到顾客的认可。

餐饮业也是一个情感型行业，以人的服务为精髓和特质，人格化服务是其主体产品和灵魂产品，餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现初供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，饭店服务质量具有整体性和多次服务的特性。饭店作为一个服务性企业，它的经营运作是群体合力的。因此，他的服务质量是一个透过一系列相互联系相互支撑的整体服务活动来体现。顾客也是从饭店服务的整体过程和整体形象来评价饭店的服务质量。饭店服务的这种整体评判尺度，对饭店服务人员，服务过程和服务设施的各个服务接口上的衔接，都提出了十分明确的要求。

服务质量包括服务设备设施质量，劳务服务质量，实物产品的质量，环境氛围质量，安全卫生质量。实习的时候，我发现一个问题：就是上至老总，下至员工，对服务质量的理解过于狭小。单纯认为服务态度好就是服务质量好。按等级标准来说，首先是服务项目，缺少了应有的服务项目，很多服务资料自然上不去。服务态度固然重要，但并不是说服务态度好，服务质量必须就会高，当客人爆满，生意火红的时候，厨房生产潜力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，这是服务效率问题。

在提高质量方面，我们必须要做到把握主动权，克服坐门等投诉，而要走出门去抓质量。主动与被动之间仅有一字之差，却反映了两种截然不同的工作思路。我们都明白有一种管理方法叫全面质量管理，且不说其具体资料，我要说的是在这个循环中建立质检的必要性。质检部作为一个独立的部门出现后，它会尽职尽责的完成本职工作。在没有质检部，由本区域管理人员代行质检时，很容易出现“徇情枉法”。在服务中，有两个误区，一是认为区区小事，不足为奇，在实践中忽略对细节的重视，一是以无微不至才是优质服务。实际上服务不能过头，恰到好处才是最佳服务，服务人员就应把握好服务的“度”。一个有效的方法就是在满足客人需要的状况下，缩短“真实瞬间”，以减少出错机会。从中，我们也看到了第一线服务人员的重要性，所以，要进行人力资源管理。

在市场经济条件下，饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争。饭店业是服务性行业，是劳动密集型行业，同时又是情感密集型行业。员工服务的对象是需要情感的宾客。现代饭店业的发展趋势表此刻此刻对各类水平和服务质量的要求越来越高。现代管理学认为，一切管理工作均应以调动人的用心性，作

好人的工作为根本。所以对饭店从业人员的管理又是服务质量的保证。一句话，为了提高服务质量，为了创效益，我们务必进行人力资源管理。

对人力资源的管理首先是从对员工的招聘开始的。我们常见的招聘方式有：电话广告，杂志宣传，广告栏里的广告单等。这是招募人员的前奏，然后开始对人员进行选拔。选拔时，要进行智商测试和个性测试。透过对人员资料的审核，透过面谈，测试等决定是否录用。录用后，就开始了培训这一关，对员工的培训是十分重要的，培训能够提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量。培训能够降低损耗和劳动成本，还能够减少事故的发生，培训能够降低员工的流动率，提高生产效率，培训还能够增强员工的纪律性，提高团体工作协调潜力，进而增强团体凝聚力，培训资料包括对职业道德，知识潜力培训。职业道德是员工身上体现的精神面貌与社会行业的总合。饭店职业道德植根在员工深层次服务中，直接影响宾客的心理感觉和身体健康，饭店职业道德的培养过程就是将职业规范转化为品质的过程，也是提高员工心理素质的过程。说到职业道德，使我又想到了实习生活。饭店员工的文化素质一般较低，尤其是前厅服务人员，传菜员，后厨厨师。这就不可避免地加大管理的难度。例如，他们喜欢占点小便宜，私拿酒店的低值易耗品。记得在举办某次宴会的时候，作为服务员的我在宴会大厅拾到100元钱，然后交给经理。事后，这位经理很平淡地把这1

00元钱交给吧台，再交到财务作为营业外收入。我并不是期望他在例会上怎样表扬我。只是觉得这样的事情宣传一下比较好。至少我是酒店的一员，我的诚实代表了酒店的诚信。可她自始至终都很平静。对服务人员知识的培训重点在于掌握本岗位所需的知识，这是按速成性，需发性，阶段性的原则进行培训的，潜力培训是饭店培训的核心和重点。

饭店员工绩效考核是人力资源开发与管理的资料，考核务必坚持以贡献为主，长处为主的原则。坚持客观准确，公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则，考核能够按定量考核，定性考核，考勤记录考核，也能够是三者的结合。

饭店酬劳是人力资源管理中的重要因素，也是饭店人力资源管理必然要研究的资料。因为金钱，物质酬劳不仅仅直接涉及到饭店的费用支出，而且直接影响到员工工作用心性的调动与发挥。酬劳主要包括工资制度，奖金和福利待遇。就拿我实习的酒店来说，服务员的工资结构是这样的：

基本工资：新服务员是260，老服务员是300。

效益提成是个人推销饭菜的1%。

瓶盖费。

全勤奖(老服务员)。

月度优秀服务员奖金为200。

传菜员的固定工资是440元，迎宾员是500元。领班工资由700元降至600元。

厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务质量及客人和饭店的利益都有着举足轻重的影响。厨房生产控制的目的是透过对厨房进行科学化管理，有效地控制厨房生产过程中的浪费。吸引更多的顾客光顾。从而获得最佳的效益。广义上的厨房生产包括采购，验收，贮存，厨房生产。采购时要进行质量控制，数量控制和价格控制，采购成本直接关系到厨房生产成本。因此，对采购人员的素质有必须的要求：有强烈的进取性和职责感，有较丰富的商品知识，有较强的社交活动潜力，有必须政策水平和理论知识，廉洁。验收要遵循必须的程序，建立科学合理的验收体系：选用称职的验收人员和实用的验收设备，器材。

宴会往往集饮食，社交，娱乐于一体，是人们为了必须的社交目的而举行的高级聚会。由于他规格高，影响大，服务讲究，利润颇丰，故历来受到酒店经营者的重视。一个高标准的宴会在必须程度上代表了一个酒店餐饮服务的烹调技术的最高水平，同时透过某个酒店的宴会，也折射也一个酒店的餐饮服务管理水平，对提高整个酒店的经济效益和社会效益都有着十分重要的好处。

我实习的酒店举办的宴会个性多，主要有婚宴，寿宴，机关团体宴，满月宴，丧宴。宴会设计是根据宾客的要求和承办单位的物质条件和技术条件等因素对宴会环境，台面，菜单及服务程序等进行统筹规划，并拟出实施方案和细

则的创作过程。宴会设计要根据人，物，境，时，事对宴会场境，宴会台面，宴会酒水，宴会服务及程序，宴会设计时突出主题，特色鲜明，安全舒适，美观和谐，科学合算。

服务员和酒店都期望能多举办宴会，对于酒店来说，由于宴会统一制作菜肴，对原料浪费较少，因而举办宴会能给酒店带来丰厚的利润;同时，宴会还有必须的'宣传效果，对于服务员来说，宴会一般都是288，318，368标准，两桌的提成比较可观，而且宴会服务是集中劳动，集中休息，所以黄鹤楼大酒店接待的宴会个性多，小到三四桌的满月宴，大到五六十桌的婚宴，有时一天要举办三场宴会，9月1日那天共计57桌在同一天的上午举办，一楼都是288标准，二楼都是368标准，当天上午营业额近1.4万，下午晚上一楼之后接待零点，一天的收入比较可观，黄鹤楼的宴会预定很好，因为[经推出了一系列的优惠政策：10桌及以上免费为客人请歌舞团，免费摄像且送一桌。这也是一种营销手段吧!

菜单是餐饮经营者向客人推出的联贯市场供给和客人需求的菜点目录，在餐饮经营活动中，菜单一面联系经营者的产品供给，一面联系就餐客人的市场需求，成为餐饮管理开展市场营销和的桥梁。

黄鹤楼大酒店的菜单只有三种：零点菜单，宴会菜单，团体会议菜单。其零点菜单设计的比较有特色：古色古香的黄鹤楼祝你更上一层楼，菜单里有说明和图片。会议菜单和宴会菜单由预定员保管，无论哪个标准八凉十热送果拼这个标准是不变的。268和288标准相差不大，也就是换两个稍高档点的菜。268和388标准就不一样了，388讲究搭配，雕刻和菜品质量。

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，此刻提倡的是文化竞争，文化竞争潜力是最高层次的质量竞争，是高品质有竞争，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!

在这次实习中我获得了许多关于餐饮和企业方面的实践知识，也感谢董老师个性化的授课所给我的启迪。

酒店餐饮部实习报告（四）：

下半年，酒店的生意一般都很好，个性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光给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的资料很简单，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，身份不一样，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，酒店的婚宴接待量到达最大。人数到达历史最膨胀点，能够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，怕自我做不好。

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，但是在快结束的时候，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，不明白说什么，其他两位同事也不明白发生了什么事，大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转，主管之后说，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，也让我看到了自我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，更或者是在自我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，在应对客人的一些小的投诉时，自我也能够较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时光后，发现自我的个人素质也有所提高，明白什么

话该说，什么事该做，该怎样做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。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，如何调整好自我的心态，更让我了解到做为一个员工就应具有的执行力的。

餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时光经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的资料。执行力反映一个人潜力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也能够看到一个团队的精神，这个团队领导者的潜力和素质。执行力与制度，工资无关。之后他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长务必理解相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一齐喊加油，直到组长做完最后的几十个，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，作为一个领导者，他就要承担相应的职责，虽然大家还有能完全理解，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

酒店餐饮部实习报告（五）：

一个月的实习生活虽短，但它却使我流连忘返。

首先是关于黄鹤楼这个连锁店的简介，然后根据其连锁店性质阐述了饭店集团，接下来的七大块资料分别为：服务质量，饭店人力资源管理，厨房生产，宴会管理，菜单，饭店组织结构图，饭店企业文化。这些都是透过把实习感受，实习所得与以前学过的理论知识结合起来而完成的。

实习经历：7月31日-8月25日，盯六厅10号，11号，12号桌

8月26日-9月1日，盯“静川”“三峡”雅间

黄鹤楼大酒店简介：湖北素有“千湖之省，鱼米之乡”的美称，黄鹤楼大酒店集湖北菜肴之精华，考证了中国古今名人在湖北爱吃的菜肴，老一辈的革命家毛主席生前在湖北吃了“毛氏红烧肉”和“红烧武昌鱼”并且留下了“才饮长江水，又食武昌鱼”的经典诗句。林彪元帅对“珍珠丸子”和“铁板黄豆牛柳”爱不释口，李先念主席生前在湖北十分喜欢吃“竹香鲩鱼”和“金枕黄瓜”，还有董必武副主席，贺龙元帅，刘少奇副主席，朱德元帅也对“石烹腰花”，“酥炸藕夹”，“过江财鱼”，“三鲜豆腐包”，“明炉西柿牛楠”赞不绝口。

湖北黄鹤楼大酒店特聘湖北名师主理，将中国古今名人食过的菜肴介绍给全国的朋友品尝，同时，在继承和发扬传统美食文化的基础上，创立了黄鹤楼自我的具有特色风味的湖北菜肴，她既有登大雅之堂的传统大菜，又有让您回味无穷的风味小吃。

黄鹤楼菜肴进入市场以来，深受全国各地朋友的喜爱，目前在贵阳，深圳，西安，咸阳，石家庄，唐山，辛集，永平，呼和浩特，包头，鄂尔多斯，临河，太原，阳泉，青岛动有20余家连锁店。

有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅仅是已取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实习，当时看来无所谓的事情返校后讲给同学听后，不愉快的情绪都“挥发”掉了，留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。

去年暑期，我是在客房实习，今年我选取了餐饮。

黄鹤楼大酒店在所有权上隶属于蒙达丽大饭店，蒙达丽大饭店是集餐饮，住宿，娱乐等于一体的一家大饭店，黄鹤楼大酒店是其餐饮部，它的餐饮部于2002年8月18日正式加盟黄鹤楼这个饭店集团，在我们所学过的经营方式中，它属于委托经营，自从加入黄鹤楼这个连锁店以来，餐饮部的营业额直线上升，应为饭店集团有它独特的优势：1. 是市场优势，利用集团的声誉和名气产生品牌效应，增强市场吸引力，凭借集团的实力和条件，扩大广告，宣传的范围和效果；2. 是经营管理优势，集团拥有一套先进的管理方法和操作规范，每个成员务必严格遵守，有利于提高成员饭店的管理水平和服务质量，组织所属饭店进行相互交流，取长补短。3. 资金优势。集团以入股，合资，合作，贷款等方式在资金上大力支持成员饭店，产权的多元化有利于提高资金利用效率，集团将千方百计帮忙成员饭店实现赢利，以防止出现财务困境，以此来维护集团声誉。4. 人力优势，集团拥有超多的各类专门人才，成员饭店凭借集团的声誉也容易吸引人才。透过内部调配和调动，不仅仅容易解决成员内部人员短缺问题，而且也有利于提高和提升部分有才干的人员到管理岗位。5. 成本优势：物品的统一采购和批量化降低了成本，广告的统一制作和宣传降低了费用。

当然任何事物都有利有弊，饭店集团亦然。1. 成员饭店的经营负担加重，投资收益减少，在我所实习的饭店，资方和管理方签订合同时，约定的管理费为营业额的2.5%。2. 成员饭店受集团的管理和干涉，容易在人事，财务等

方面产生摩擦。黄鹤楼在这方面也体现的很突出。在人事方面，管理方给临河黄鹤楼调来一位领班，但投资方拒绝那位小伙子当领班，而把他下方为服务员。

从很多方面，我能够看到管理方老总所表现出的管理艺术，与大家打成一片，但是工作的时候，亦然个性严肃，认真。投资方老板要的是效益，他认为基层员工再苦再累都是就应的，他从不与服务员交谈，失去了"民心"。有时甚至剥夺服务员的利益。显然资方的管理很不讲信用，而且既要马儿快跑，还不想给马儿多吃草。此刻，服务业提倡人性化管理，其口号为"顾客至上，员工第一"，说的就是饭店尽力满足基层员工的需要，基层员工再去满足顾客的需要，其实，这是一种需要的传递，饭店最终还是把需要让渡给顾客，最终会得到顾客的认可。

餐饮业也是一个情感型行业，以人的服务为精髓和特质，人格化服务是其主体产品和灵魂产品，餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现初供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，饭店服务质量具有整体性和多次服务的特性。饭店作为一个服务性企业，它的经营运作是群体合力的。因此，他的服务质量是一个透过一系列相互联系相互支撑的整体服务活动来体现。顾客也是从饭店服务的整体过程和整体形象来评价饭店的服务质量。饭店服务的这种整体评判尺度，对饭店服务人员，服务过程和服务设施的各个服务接口上的衔接，都提出了十分明确的要求。

服务质量包括服务设备设施质量，劳务服务质量，实物产品的质量，环境氛围质量，安全卫生质量。实习的时候，我发现一个问题:就是上至老总，下至员工，对服务质量的理解过于狭小。单纯认为服务态度好就是服务质量好。按等级标准来说，首先是服务项目，缺少了应有的服务项目，很多服务资料自然上不去。服务态度固然重要，但并不是说服务态度好，服务质量必须就会高，当客人爆满，生意火红的时候，厨房生产潜力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，这是服务效率问题。

在提高质量方面，我们必须要做到把握主动权，克服坐门等投诉，而要走出门去抓质量。主动与被动之间仅有一字之差，却反映了两种截然不同的工作思路。我们都明白有一种管理方法叫全面质量管理，且不说其具体资料，我要说的是在这个循环中建立质检的必要性。质检部作为一个独立的部门出现后，它会尽职尽责的完成本职工作。在没有质检部，由本区域管理人员代行质检时，很容易出现"徇情枉法"。在服务中，有两个误区，一是认为区区小事，不足为奇，在实践中忽略对细节的重视，一是以无微不至才是优质服务。实际上服务不能过头，恰到好处才是最佳服务，服务人员就应把握好服务的"度"。一个有效的方法就是在满足客人需要的状况下，缩短"真实瞬间"，以减少出错机会。从中，我们也看到了第一线服务人员的重要性，所以，要进行人力资源管理。

在市场经济条件下，饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争。饭店业是服务性行业，是劳动密集型行业，同时又是情感密集型行业。员工服务的以对象是需要情感的宾客。现代饭店业的发展趋势表此刻对各类水平和服务质量的要求越来越高。现代管理学认为，一切管理工作均应以调动人的用心性，作好人的工作为根本。所以对饭店从业人员的管理又是服务质量的保证。一句话，为了提高服务质量，为了创效益，我们务必进行人力资源管理。

对人力资源的管理首先是从对员工的招聘开始的。我们常见的招聘方式有:电话广告，杂志宣传，广告栏里的广告单等。这是招募人员的前奏，然后开始对人员进行选拔。选拔时，要进行智商测试和个性测试。透过对人员资料的审核，透过面谈，测试等决定是否录用。录用后，就开始了培训这一关，对员工的培训是十分重要的，培训能够提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量。培训能够降低损耗和劳动成本，还能够减少事故的发生，培训能够降低员工的流动率，提高生产效率，培训还能够增强员工的纪律性，提高团体工作协调潜力，进而增强团体凝聚力，培训资料包括对职业道德，知识潜力培训。职业道德是员工身上体现的精神面貌与社会行业的总合。饭店职业道德植根在员工深层次服务中，直接影响宾客的心理感觉和身体健康，饭店职业道德的培养过程就是将职业规范转化为品质的过程，也是提高员工心理素质的过程。说到职业道德，使我又想到了实习生活。饭店员工的文化素质一般较低，尤其是前厅服务人员，传菜员，后厨厨师。这就不可避免地加大管理的难度。例如，他们喜欢占点小便宜，私拿酒店的低值易耗品。记得在举办某次宴会的时候，作为服务员的我在宴会大厅拾到100元钱，然后交给经理。事后，这位经理很平淡地把这10

0元钱交给吧台，再交到财务作为营业外收入。我并不是期望他在例会上怎样表扬我。只是觉得这样的事情宣传一下比较好。至少我是酒店的一员，我的诚实代表了酒店的诚信。可她自始至终都很平静。对服务人员知识的培训重点在于掌握本岗位所需的知识，这是按速成性，需发性，阶段性的原则进行培训的，潜力培训是饭店培训的核心和重点。

饭店员工绩效考核是人力资源开发与与管理的重要资料，考核务必坚持以贡献为主，长处为主的原则。坚持客观准确，公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则，考核能够按定量考核，定性考核，考勤记录考核，也能够

是三者的结合。

饭店酬劳是人力资源管理中的重要因素，也是饭店人力资源管理必然要研究的资料。因为金钱，物质酬劳不仅仅直接涉及到饭店的费用支出，而且直接影响到员工工作用心性的调动与发挥。酬劳主要包括工资制度，奖金和福利待遇。就拿我实习的酒店来说，服务员的工资结构是这样的：

基本工资：新服务员是260，老服务员是300。

效益提成是个人推销饭菜的1%。

瓶盖费。

全勤奖(老服务员)。

月度优秀服务员奖金为200。

传菜员的固定工资是440元，迎宾员是500元。领班工资由700元降至600元。

厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务质量及客人和饭店的利益都有着举足轻重的影响。厨房生产控制的目的是透过对厨房进行科学化管理，有效地控制厨房生产过程中的浪费。吸引更多的顾客光顾。从而获得最佳的效益。广义上的厨房生产包括采购，验收，贮存，厨房生产。采购时要进行质量控制，数量控制和价格控制，采购成本直接关系到厨房生产成本。因此，对采购人员的素质有必须的要求：有强烈的进取性和职责感，有较丰富的商品知识，有较强的社交活动潜力，有必须政策水平和理论知识，廉洁。验收要遵循必须的程序，建立科学合理的验收体系：选用称职的验收人员和实用的验收设备，器材。

宴会往往集饮食，社交，娱乐于一体，是人们为了必须的社交目的而举行的高级聚会。由于他规格高，影响大，服务讲究，利润颇丰，故历来受到酒店经营者的重视。一个高标准的宴会在必须程度上代表了一个酒店餐饮服务的烹调技术的最高水平，同时透过某个酒店的宴会，也折射也一个酒店的餐饮服务管理水平，对提高整个酒店的经济效益和社会效益都有着十分重要的好处。

我实习的酒店举办的宴会个性多，主要有婚宴，寿宴，机关团体宴，满月宴，丧宴。宴会设计是根据宾客的要求和承办单位的物质条件和技术条件等因素对宴会环境，台面，菜单及服务程序等进行统筹规划，并拟出实施方案和细则的创作过程。宴会设计要根据人，物，境，时，事对宴会场境，宴会台面，宴会酒水，宴会服务及程序，宴会设计时突出主题，特色鲜明，安全舒适，美观和谐，科学合算。

服务员和酒店都期望能多举办宴会，对于酒店来说，由于宴会统一制作菜肴，对原料浪费较少，因而举办宴会能给酒店带来丰厚的利润；同时，宴会还有必须的宣传效果，对于服务员来说，宴会一般都是288，318，368标准，两桌的提成比较可观，而且宴会服务是集中劳动，集中休息，所以黄鹤楼大酒店接待的宴会个性多，小到三四桌的满月宴，大到五六十桌的婚宴，有时一天要举办三场宴会，9月1日那天共计57桌在同一天上午举办，一楼都是288标准，二楼都是368标准，当天上午营业额近1.4万，下午晚上一楼之后接待零点，一天的收入比较可观，黄鹤楼的宴会预定很好，因为[经推出了一系列的优惠政策：10桌及以上免费为客人请歌舞团，免费摄像且送一桌。这也是一种营销手段吧！

菜单是餐饮经营者向客人推出的联贯市场供给和客人需求的菜点目录，在餐饮经营活动中，菜单一面联系经营者的产品供给，一面联系就餐客人的市场需求，成为餐饮管理开展市场营销和的桥梁。

黄鹤楼大酒店的菜单只有三种：零点菜单，宴会菜单，团体会议菜单。其零点菜单设计的比较有特色：古色古香的黄鹤楼祝你更上一层楼，菜单里有说明和图片。会议菜单和宴会菜单由预定员保管，无论哪个标准八凉十热蔬果拼这个标准是不变的。268和288标准相差不大，也就是换两个稍高档点的菜。268和388标准就不一样了，388讲究搭配，雕刻和菜品质量。

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，此刻提倡的是文化竞争，文化竞争潜力是最高层次的质量竞争，是高品质有竞争，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!

在这次实习中我获得了许多关于餐饮和企业方面的实践知识，也感谢童老师个性化的授课所给我的启迪。

酒店餐饮部实习报告（六）：

经过这六个月的实际运用，使我对酒店的经营运作有了必须的了解，透过实践，受益匪浅。我在实践中学到了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧;体验到了酒店管理、服务的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富;了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自我努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自我的职业生涯奠定基础。

一、前言

(一)实习单位介绍

1、实习单位：北京碧水庄园酒店

北京碧水庄园酒店——碧水庄园大厦坐落于北京郊区最近，最大和最豪华的高尚别墅区--碧水庄园内，地处京城上风上水，雄踞“龙脉”正北方。XX年12月落成开业，总建筑面积3万多平方米，主楼高16层，为京城北郊五环外标志性建筑。

碧水大厦自然环境优越。西有春华秋实、文化底蕴浓厚的西山，北连国家森林公园区和历史文物保护区，东南是精英云集的亚奥商圈，西南为著名的中关村科技区，静静的北安河依傍而卧，繁忙的八达岭高速路门前穿行，秀丽的沙河公园遥遥相对。环山抱水的地理位置独得天地之厚待。迷人的自然风光和诱人的风水宝地给碧水大厦平添了几分神秘的色彩!

碧水大厦是按四星级标准配置的综合性会议、度假型酒店。设有独栋别墅1栋，主楼拥有标准间、豪华单人间、套间共108间(套)。中餐、西餐、烧烤、酒吧等餐饮项目一应俱全;豪华别致多功能厅、富丽堂皇的宴会厅，让您有不尽的遐想空间;保龄球、羽毛球、台球、乒乓球、射箭、游泳、桑拿、健身、歌舞厅和美容美发中心等休闲娱乐设施，让您尽享身心愉悦;高标准的网球场、高等级的高尔夫练习场，让高端人士实现高雅的志趣。

此外，具有浓郁田园风光的农场是热爱生命、衷情保健、喜爱自然的人们必去之所，绿色的果蔬，鲜美的禽、蛋、肉，观光采摘，美不胜收;仿古埃及设计的、地下3500米的地热温泉馆，集户内、户外和大池、包间于一体，舒缓压力、释放压抑、健身怡心，四季享用;湖畔酒吧凸现异国情调;拥有4000平方米湖边烧烤场，可举办丰富多彩的大型活动;乘龙舟游“龙”湖，碧波荡漾，清彻如镜，饱览湖光山色，尽收北美风情，似人间仙境，惬意寻常;湖边垂钓，怡然自得，令人流连忘返……!

2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐厅、西餐厅、宴会厅。

(1)、中餐厅----分为两个部分：一楼大厅和二楼包间。一楼大厅环境幽雅别致、古香古色，传统的“中国红”点缀其，为您呈现出另一种别有韵味的盛宴风情。然而二楼拥有9个异国风情、风格各异的豪华包间。我们餐厅主要经营粤菜、湘菜等;另外餐饮部还推出碧水农场私房菜，均为无公害蔬菜、肉类、禽类。因为碧水庄园内有一个属于碧水自我的农场，是集畜禽养殖、蔬菜种植、果品生产、田园观光采摘农产品销售为一体的综合型绿色生产基地。

(2)、西餐厅----也是位于碧水大厦二层，风格悠静典雅，浪漫幽静，可同时容纳一百多人。

(3)、宴会厅----它的面积有800平方米，它本来就富丽堂皇，给人高贵优雅的感觉，而华美绝伦的水晶灯不仅仅点亮宴会厅内的每一个角落，还点亮了来这的人们的好情绪。它承接各式大型婚宴、寿宴、公司庆典、年会等宴席;我在实习期间在这举办的婚礼，对宴会厅这个场地及我们的服务都感到很满意。那里还有专业的音响设备，让在场的人都能感受到我们的专业魅力。

(二)实习职位介绍

高层服务员其实简单的说就是一个小小的服务员，在不一样风格的包间里为用餐的客人带给优质的贴心服务，让客人对我们的服务感到满意，从而体现出酒店的形象。

二、实习资料

(一)高层服务员的日常工作

我们的工作就是餐间服务的十八项流程，我把它简单的总结了一下：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，明白客人名字的要姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但必须要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送小毛巾巾：将已折好的小毛巾放入毛巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。...请用毛巾”。如明白客人姓名，要说：“王总，请用毛巾!”

4、服务茶水：询问客人喝什么茶，客人点完茶后，将茶壶放到折好的茶壶垫上，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。...请用茶”。如明白客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前必须要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不留意会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否能够点菜，并将菜单交于主人。请点菜员前来为客人点菜。(因为我们酒店配备专业的点菜员)。点菜结束，会有菜单出来，我们及时询问客人是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已透过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜。凉菜上齐，客人都已入座，要及时询问客人喝什么酒水，并推销饮品。

6、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。

7、上菜服务(分餐)：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选取不重要客人的位置;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!”

8、餐间服务(更换烟缸、骨碟、倒酒)：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，要立刻手持酒瓶准备续斟;如果所点的酒水已喝完或立刻喝完，要立刻问主人是否要再加。

9、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒;正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

10、拉椅送客：客人起身要离开时，要立刻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。

11、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生;收台、洗餐具、擦转盘、换新台布、开始从新摆台。

12. 在这些服务过程中，我们必须要与客人眼神交流，在他没有说出话之前，做完他想让你做的事。如果客人从用餐到用餐完毕都没有叫一声：“服务员，帮我...?”那么你就成功了。

(二)餐饮服务员的vip接待工作

1. 接待vip客人，务必要有娴熟的服务技能。

服务技能：

(1)托盘

(2)斟酒

(3)语言表达潜力

看似简单的文字，要做到不难，但要做好那就不那么容易了。

2. 接待vip客人，要熟悉客人的基本资料。

让客人感受到酒店对他们的重视。

3. 接待vip客人，要更细致和用心。

让客人觉得温暖和舒心。

三、实习主要收获和体会

(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;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了将近半年的酒店实习，使我们对酒店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，酒店更加如此，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，帮他寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、实习不是

体验生活

实习占用了我大学里的最后一个学期，但是这和以往打的暑期工不一样，在工作过程中，我不是单纯地出卖自我的劳动力去换取报酬，而是当自我是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我不会因为还是在读大学生而受到个性的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程

透过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习期与碧水庄园的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护咱自我酒店的权益，要把自我和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要令自我的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自我的形象。

4、实习与就业

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自我不久后的就业计划做了一次提前策划。透过这次实习，我发现了自我与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，碧水庄园的人才培养制度为我们带给了超多的学习机会，为我们带给了就业机会。实习实际上就是一次就业的演练。

(一)实习想法

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有；同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求同事的帮忙，会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

沟通不灵，团队凝聚力不够。

管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

自我在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人带给准确的信息、解决客人的问题和处理紧急出现的状况。粗心大意的毛病总在我身上发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自我的英语水平不高，需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是十分必要的。

(二)个人推荐

发掘有潜力有素质的员工，这能够使的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工用心性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部能够统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。

最重要的是我觉得酒店有金钥匙，他是英语、日语、礼仪方面的专家，期望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们带给更周到的服务。

酒店餐饮部实习报告（七）：

一、实习岗位与资料

- 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，酒店餐饮服务实习报告及心得体会。
- 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、结账：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。

二、实习收获与体会

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厅和饭店人产生或多或少的依靠，除了在学习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。

酒店餐饮部实习报告（八）：

2009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，圆满完成了实习任务，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习知识的不足，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!

酒店餐饮部实习报告（九）：

在2013年8月9日我来到了诺林大酒店实习，毕竟是我第一次接触餐饮行业，当我应对着华丽的餐厅以及井然有序的工作，我不明白我会应对什么样的挑战?

我记得刚来的时候，让立丹带着我盯餐陶姐带着我盯会，立丹带我盯餐时我老给她制造麻烦了，记一次盯餐时我把茶壶盖儿盖反了，立丹倒不出，无意之中倒在了客人身上当立丹发现时忙给客人道歉，哎都怪我笨手笨脚的，没有帮上忙竟帮倒忙了。

婚宴

我第一次盯婚宴的时候，当时我个性的紧张，不敢去询问客人的要求，之后钟丽跟我说放简单，要主动去做，最重要的就是勤快，脑子要灵活一点就能够了，到之后每一次有客人来吃饭我会主动热情周到的去服务，用最真诚的微笑去迎接每一位客人，最后我会主动去拿客户调查表询问客人的意见，就这样一次次的盯餐让我自我更加充满了信心，在酒店里实习不免遇到这样或者那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，我觉得吧要看自我去如何的应对了我想只要用一颗真诚的心无论遇到什么样的坎坷我必须会踏过去的。

体会

在这实习的日子里，我学到的东西很多，比如餐桌上的礼仪、和客人打交道，还有就是作为三星级的服务员该怎样应对客人不一样的要求，在订餐的过程中，看着客人入座一些客套话和敬酒方面的，都学到了一点点，还有比较重要的就是人与人之间的交往。

在诺林实习的这段时光，是快乐的当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢，当我为客人端茶倒水时，客人露出满意的微笑，当我的服务获得客人的称赞和肯定时，我的内心向吹过一阵春风，美滋滋的。

透过这次实习我学到了很多在学校学不道的东西，这次实习让我懂得人生不都是一帆风顺的，只要勇敢的应对人生的每个驿站。回想在那里的工作状况有酸甜苦辣不尽如意更重要的是心态，发现这个不足之处以后要改正就应还算及时把，在接下来的日子里我会朝这个方向努力。

感谢北京易尚诺林大酒店给我这次机会，感谢领班对我的教导和教会让我从中受益。

酒店餐饮部实习报告（十）：

我是刘xx，2013年8月，我在日照雅禾国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么的有“历史”的雅禾呢!总是在外面道路上游走的我，最后能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入雅禾时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时光，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，此刻才明白，是自我的眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能弹出时光的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练，雅禾!

在雅禾，我是一名基层服务人员，同事们热情，让我深有感的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是待客人的!客人至高无上和以情服务，用心作家是我在雅禾最初学到的，作为一名雅禾实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自我看的很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最就应感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在雅禾，我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而雅禾，也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势;忘不了，同事们一齐用力喊出的雅禾口号。我为我曾是我雅禾人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在雅禾虽然有过泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是雅禾在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢雅禾!

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发