# 酒店顶岗实习报告3000字范文

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-01-03

*在酒店实习工作中，我们都要把学到的东西记录在酒店顶岗实习报告3000字里。此次酒店实习，我们需要经常在砧板练练刀工，我们还会经常与各部门的同事进行密切合作与交流。下面是小编为大家收集有关于酒店顶岗实习报告3000字，希望你喜欢。1酒店顶岗实...*

在酒店实习工作中，我们都要把学到的东西记录在酒店顶岗实习报告3000字里。此次酒店实习，我们需要经常在砧板练练刀工，我们还会经常与各部门的同事进行密切合作与交流。下面是小编为大家收集有关于酒店顶岗实习报告3000字，希望你喜欢。

**1酒店顶岗实习报告3000字**

一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

二、实习时间

20\_年7月5号——20\_年1月5号

三、实习单位概况

四、实习岗位

用餐区服务、

五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco，这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是有混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是怎么样一个印象。

在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有一点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

**2酒店顶岗实习报告3000字**

一 实习的目的

我在麦当劳进行了为期六个月的社会实践，感到受益匪浅。通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的麦当劳，是以餐饮服务业为主的世界五百强企业。巩固在校所学理论知识，培养独立工作的能力。通过参加主要负责柜台的点餐与收银工作实习实践活动，培养我综合运用知识的能力，锻炼社会交际能力、应变能力，获得实际旅游业务知识和管理知识，进一步提高我们的综合素质。

二 实习时间：20年7月——12月

三 实习地点：昆明市

四 实习的内容

我于七月十一日进入麦当劳实习。主要负责柜台的点餐与收银工作，有时在甜品站负责收银或备餐，或者负责饮料位的呈递与备膳。柜台的点餐与收银是餐厅运营的重要环节，对服务员的要求较高。因此，我受到了较为专业全面的培训。首先，我要谨记芭蕾四步曲。即为顾客步入餐厅，我就要高举左手并用欢快的语调高喊：喜欢光临。这是第一步曲。当顾客走近柜台，我就再次将左手举起并欢快地说：乐意为您服务，这边为您点餐。这是第二步曲。接下来是向顾客推荐餐厅热门套餐，并按顾客要求在三十秒内完成点膳。此为第三步曲。其中，收银时长为十五秒，这十五秒内，我必须按照餐厅现金政策严格确认钱币真伪与完整。最后一步曲，为顾客配齐酱料纸巾，并指引顾客向右移动取餐。虽然，这样的流程看似简单，但真正在规定时间内正确地实施下来是需要一定技巧的。因为，毕竟顾客没有快速点餐的意识也不了解点餐流程。因此我们必须在顾客犹豫不决的时候，时刻为顾客作决定，以缩短点餐时长，方便服务下一位顾客，从而提高餐厅营运效益。厨房制作以及备餐员呈递一般情况下不超过三分钟，以避免顾客长时间的等待。甜品站主要负责销售冰淇淋与饮料。由于站点的独立性使得速度没有严格的要求。但我们仍然要尽量在最短时间内为顾客提供食品与服务。平时我大多时候是一人负责甜品站点餐与备餐。双休日大多是双人模式。饮料位是柜台的一个组成部分。主要负责饮料的制作与呈递。饮料位有一个电脑显示屏。我要根据电脑上的显示准备饮料，并且每完成一单，就要将其取消。因为饮料位的时间要求为一分钟，若是超时，系统会自动红单，提醒速度太慢，这时经理就会给我们施加压力提醒我们提高速度。并且在打饮料的过程中，必须注意随手清洁，以保持柜台卫生，避免造成顾客不好的印象。但是，当顾客量较少时，我们也不能闲着，必须积极主动地找事情做。例如随手保洁，补全柜台纸巾，酱料，纸杯等等，以确保营运高峰时流程顺畅，为下一轮高峰作好充分准备。由此可见，麦当劳干净整洁的环境，高效便捷的速度都是通过全体员工每时每刻不断地努力创造出来的。

二 岗位实践结果

由于麦当劳的行业性质吸引了每天大量的客流量，并且加上每天十小时左右的工作时长，使我感到非常疲惫。因此，接连不断的客流量使我必须一遍又一遍地重复同样的对话，细心解释同样的问题，做着同样的动作。嘈杂的环境让我无法喘息，身体的劳累使我有时面对顾客有些不耐烦，服务质量随着客流增多下降。有时不免与顾客产生摩擦。还有饮料位的繁忙让我手忙脚乱，经常送错饮料或者超时，于是受到顾客的埋怨与责骂。此外，甜品站一人的营运也经常让我连续几个小时不停忙碌，以及夏日在外的高温让我感到非常难受。虽然挫折很多，困难很多，但我都坚持下来了，我也努力让自己做到。于是，我也得到经理们的认可与赞扬，还有顾客们对我的服务很满意地微笑道谢感到很欣慰。

三 实践的体会

忍耐每当与顾客发生摩擦或倍受理解时，我就感受到了社会真实的打击与残酷。很少接触社会的我们都太脆弱，我们的自尊心太强，受不了谩骂与误解。受不了挫折就急着为自己辩护。其实我想说，社会就是这样真实，社会不会把你宠着，也不是每一个人都会顾及到你的感想。每当受到误解时我们不应该以强硬的态度反抗，毕竟架是永远吵不完的，毕竟不是每一个人都能那么无私地为你着想，理解你。我们能做到的先是在原则下忍耐，原则外不理会。然后反思自己是否有错，然后不断地提高自己的工作能力以避免顾客的不满。

和谐的人际关系麦当劳的员工很多，于是总要与许多同事打交道。从前的我不爱搭理不熟的人，比较自傲。现在我强烈地感到人际关系的和谐有多么重要，它有利于你工作顺畅，毕竟在社会工作，团队协作非常重要，一个人是无法完成的。它也有利于你工作心情的顺畅，每天微笑地与人打交道心情自然就好，就有利于工作效率的提高。

积极主动地做事繁忙的工作时常让我感到劳累，心生惰意。然而，我时常告诫自己积极主动地做事，坚持下去。积极主动地面对有利于自己找到工作中的乐趣，比如顾客的满意就使我收获了工作上的成就感。许多事情是我们份内的事，我们有义务完成它。即使我有多么不愿意，但下班之后我就发现自己坚持下来了。所以，要相信时间是公平的，它可以让快乐过得很快，同样，也可以让你所认为的痛苦过得很快。

自制不要将个人情绪带到工作上来。于是，我深感一个成熟的人必须具备控制情绪的能力。如果将负面情绪带到工作中，那么必定导致工作效率的低下以及与人的冲突。因此，不管多么劳累，也要保证最起码的服务态度。试着转移情绪，安慰自己。自我安慰可以带来快乐，快乐地工作你会有意想不到的收获。

提高自己的竞争力我学会了不断努力，适时虚心请教他人，不断提高自己的技能。从前我不爱请教他人，可现在我明白自以为是不会进步。同时，我也深感我们也必须在工作实践中勤于钻研，不断学习不断积累，于是我也学会独立解决问题。并且不可不懂装懂，否则运用于实践中发生错误后果比较严重。

管理者的管理麦当劳的创始人雷克雷地安说：要关心每一个为你工作的人。要想成为一名好的管理者，就必须有好的管理方法去管理你的员工。因此要了解并关心每个员工，管理方法因人而异，但关心都是前提。

赚钱的辛酸 工作的劳累使我疲惫，这让我体会到赚钱的不易。花钱容易赚钱难。今后，我会珍惜每一分每一角，体会父母的辛酸。

除此之外，在20世纪最后年，中国经济对外开放历程最引人注目的现象是：外国对中国的直接投资急剧增加，中国连续8年成为吸收外资最多的发展中国家。在这次的实习中我深入了解到像麦当劳这样的跨国公司投资在为何能在中国取得成功?

中国经济快速增长的诱惑。

在经济增长的地区谋求发展是跨国公司迫切的愿望，而中国是极少数以较高速度保持经济持续增长的发展中国家。尽管遭到东南亚金融风暴的打击，但亚太地区成为世界经济增长中心这一特征并未因此而改变，在这个新的中心中，经济持续保持高增长率。自1992年以来就是的发展中国家外资吸收国并在世界上也成为仅次于美国的第二大外资吸收国的中国，对任何谋求利润增长的跨国公司都产生了难以抵御的诱惑。

中国广阔的市场，潜在的、巨大的购买力。

中国本身就是一个巨大的市场。改革开放以来，中国政局稳定，经济发展，12亿之众的人民购买力有极大的提高。但是，在某些行业，中国的技术水平、制造水平等与先进国家相比还有较大的差距，市场对产品的需求还不能很好的满足，潜在的需求还有待挖掘。有市场可开发的地方就有利可图，不少大型跨国公司就是奔中国这个大市场而来。如目前中国的外商投资企业，总投资己达34亿美元的摩托罗拉公司宣布，未来将把在中国的投资提高到100亿美元。电脑制造商戴尔公司决定把东南亚某国的生产厂搬到中国来。

中国软、硬投资环境不断改善和优化。

之所以越来越多的跨国公司选择中国进行直接投资，还因为1978年以来，中国吸引国外投资的软、硬环境有了极大的改善。在硬环境方面，中国正加紧基础设施建设。在软环境方面，中国更是做了不懈努力，在涉外经贸投资活动方面已经形成了一套比较完备的法律体系。对跨国公司更具吸引力的是，进入1990年代以来，中国利用外资政策由改革开放初期靠实行税收优惠为主，逐步转向开放市场，降低关税、内外资企业公司竞争、实行“国民待遇”，外资重点和优惠政策转向基础产业和高新技术产业，推行市场换技术，重点吸引大型跨国公司来华投资、提高国内产业水平等。

中国有大量的成本低廉的劳动力。

一般地大型跨国公司所在国都是西方发达国家，其劳动成本都较高，因此，跨国公司在中国投资建厂，除考虑到可以避免出口产生的远程运输的成本以及关税外，还考虑到利用中国低廉的劳动成本，以与其产品的高技术含量、高品质相得益彰，增强在国际市场上的竞争力。

早期成功跨国公司的榜样。

如果说跨国公司在选择直接投资地点时，尚有一丝顾虑的话，那么，在看到本国的先行者或他国的同行在中国市场上取得出色业绩时，他们似乎可以预见到自己的前途。如快餐业中的麦当劳和肯德基，碳酸饮料中的可口可乐与百事可乐，日化行业中的宝洁和联合利华，感光市场上的柯达与富士等。

**3酒店顶岗实习报告3000字**

一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

二、实习时间

20\_年10月

三、实习单位概况

四、实习岗位

用餐区服务、

五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco，这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是有混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有一点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是怎么样一个印象。

**4酒店顶岗实习报告3000字**

照学校的要求，我在浙江省温州市瑞安市名家美食庄园进行了社会实践活动。名家美食庄园是一家以吃饭为主，喝酒为辅的餐饮场所。

在这里，我成功地应聘了传菜员。传菜员，顾名思义，就是将做好的菜送到每个餐桌上。这是我第一次打工，感慨颇多。在这了做传菜员，也让我真正的学到了很多在学校里学不到的东西。下面是我的切身感受。

这里工作是上午9点上班，工作到中午1点下班。下午4点上班，晚上9点下班。工作量有点大，一站就要站几个小时，刚开始有点不适应，一天下来腿都麻得受不了。现在想起来，我能坚持下来，真的感觉很欣慰。刚开始去，大家把我当新人看待，有些不接受我。所以我就十分小心地处理人际关系，能自己做的事情尽量自己完成，在完成自己的工作之余，尽量帮助同事。如在下班之后，主动帮助服务员整理碗筷和桌椅。终于很快的获得了同事和老板娘的信任，在实践活动结束的时候，老板娘对我说很是舍不得我走。有一次生病期间，另外一个传菜员主动代替我值班，让我很感动。总的来说，还是不虚此行的。

我也了解到，学校与社会有太多的 不同之处，要真正融入社会，只有亲自进入社会才行，因为社会很丰富，但同时也很复杂，不是我们能想象得到的。如果亲自进入社会，我们看到的永远只是表面现象，怎么能了解社会的实质呢?这就是学校要求我们进行社会实践活动的真正意思所在。以下是我的看法。

首先，我认识到，做一个其实并不容易。我们的老板娘工作就特别辛苦。听同事说，酒店刚开业的时候，老板娘一个人早上6点多就来到酒店，检查蔬菜和肉类是否新鲜、出去买所缺的菜。晚上11点半才会给自己下班，一直要等到所有的顾客走完，所有的东西都收拾好，才会回家。即使是现在，老板娘也是比我们上班早，比我们下班晚，辛苦不言而喻。当然她做的当然不止这些，她要了解市场行情，推销自己的酒店，还要处理好各种社会关系，工商、税务、卫生，样样需要打理好!还要考虑如何让员工心甘情愿的工作，而不是“薪甘情愿”地工作，那样工作没积极性，要让员工真正的去味自己的工作负责，而不是敷衍了事，这其实很难控制，因为主管总是比客观难控制。我觉得老板娘总体做的很好，但仍有不足之处，不然怎么会有一些员工离开呢?所以需要改进。比如，在食宿上，条件确实不怎么样的，我想如果能够改进一些，那么员工的积极性肯定能够大大的提高，就会踏踏实实的工作。从老板娘那里，我知道了，要想成功，要想飞得更高，走的更远，就要求我们要做得更好，更加努力，付出常人所做不到的汗水。还要有敏锐的目光和开阔的视野。

还有，作为一个暑期工，又是一个人到离家这么远的地方，一开始我担心那里的长期工和本地人会欺负我。害怕与他们处理不好关系，害怕他们会嘲笑我是书呆子，不屑于与我交往。很多以前的同学在外打工的都告诉我在外面要注意自我保护，不要太相信别人，不然很容易被骗。经过几天的适应，我了解到，外面的人有好有坏，不能一概而论。者就需要我们有一双雪亮的眼睛，能够正确地分辨人心。有一个同事人就特别好，刚去的时候他就护着我，告诉其他同事不要欺负我，我特别感动。我很小心的处理与同事、与老板娘的关系。只要你真心去交往，别人是不会伤害你的。同时，我也深深体会到了“三人行，必有我师焉”这句话。我家在北方，与那里有太多的不同。有好多种的鱼和植物我都没见过。没当我对这些东西感到好奇的时候，我同事总是很耐心的向我解释，告诉我它们的种类和作用。让我感到最神奇的是有一种鱼，长了很多的牙齿，有一侧没有眼睛，而在它的头顶上长出了一只眼睛，以前从未见过。

我体会到了钱的来之不易。以前，钱没了就是直接向父母要，没想过珍惜父母的劳动成果。只有亲身经历过，才能真正明白劳动的不易。每当我工作中遇到不顺利的事情和感到不坚持不下去的时候，我就告诉自己，我的学习机会和所有的一切，都是父母用汗水换来的。最终，我成功地完成了这次实践活动。

我还学到了很多有用的知识，厨师就教过我很多做菜的技巧，告诉我什么时候该大火，什么时候该小火，什么时候该放佐料，什么时候菜会熟。回家之后，我还特意给父母做了一顿饭，他们很开心，夸奖我会做饭了。

还有，我知道无论在任何时候都要自尊。当有人欺负你的时候，不能一味的忍让。当他们做得太过分的时候，要坚决的回击。虽说顾客是上帝，但总有那么一类人，仗着自己有那么一点钱来折腾别人，显然是不对的了。看到有个当服务员的小姑娘被气得哭了的时候，我就找到老板娘评理，最后让那个客人道歉。

最后，当我拿到那薄薄的几张钞票的时候，我真是感慨万分，毕竟是我自己的劳动成果，感觉自己的能力提高了不少，很有成就感。

总之，这次打工的经历真得让我刻骨铭心!!我所收获的只有我自己知道!在短短一个月的打工生涯中，我觉得我不仅仅是学到了一些知识，更重要的是练就了自己的韧性，让自己明白了很多道理，很多看似简单的道理，也为我自己踏入社会作好铺垫，人，总是需要去磨练，去拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗?虽然我并不迷信，但我一直相信：既然给你做人的机会，那么就要好好的把握!

这次打工的经历定将深深印在我的脑海里，接下来的日子，我一定会努力争取，多锻炼，不断自我提高，挑战自我!相信这次社会实践活动会在我以后的学习起到很大的帮助。

**5酒店顶岗实习报告3000字**

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\_\_酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，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，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

一、实习单位

\_\_酒店是由沈阳黎明航空发动机集团投资兴建，并委\_\_酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近\_\_和\_\_中心，位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅—四季厅、\_\_东西美食的\_\_西餐厅和\_\_、\_\_等名贵珍品的\_\_餐厅、B座主营\_\_的\_\_厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的\_\_中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五品质的服务。另外\_\_酒店还设有可接待千人以上的大型豪华宴会厅，另备有6间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程：我在酒店B座的景泰中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员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，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

二、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)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。

(3)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。

(4)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。

(5)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。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，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责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

中餐的服务程序：

1、从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2、酒水知识在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3、酱料的搭配在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

4、珍贵菜肴以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

5、服务细节如从客人右边斟酒;有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边;开酒需证得客人的同意;上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名;上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明;不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单，备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料。

6、布巾的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长率见识，开阔了视野。

三、看法和总结

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强在整个实习过程中，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、对饭店管理流程有了比较清晰的认识在学校的时候，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。

四、实习的体会

1、从学生变成了社会人从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2、微笑服务是一把金钥匙记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说;“算了，毛根粥就毛根粥吧!”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、员工是企业文化的宣传者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。

五、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，在两个月的工作中，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，感谢\_\_酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！