

最新酒店服务员实践总结(通用6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店服务员实践总结篇一

自从走入大学，就业问题就似乎总是环绕在我们身边，成了说不完的话题，然而当今社会，无论什么工作，都总是“有经验者优先”。所以为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，以及锻炼与提升自身的能力，在这个寒假我开始了自己的社会实践。

不管是哪个岗位，都有其中的知识；不管从事哪份工作，都必须以一个平常心去接纳，并对此份工作进行学习，以致做到最好！这个假期，我的工作是一名普通的服务员，可能在大多数人心中，都不大看好这份职业，觉得这只是伺候人，端茶倒水的简单工作，一开始我也这样认为。但当自己真的接触了这份工作时，才体会到自己原来的想法是多么的可笑。

由于该酒店所招聘的大部分员工都为假期工，所以一开始我们进行了为期15天的短期培训，培训过程当中我们学到了很多不知道的东西，同时也深刻体会到任何工作都有难度，只有持之以恒才可以成功。例如，头几天我们先进行了口头讲解培训，经理以上领导，以及外聘指导导师分别为我们讲解了餐饮的一些注意事项，餐桌礼仪，以及如何心理定势等关键问题，每日下午我们也会进行一些实操，例如练习托盘等。以前看到酒店服务员托托盘也不觉得有什么，但当亲身体会到时，才感受到了他们的不容易。通过长时间的练习我们同样也找到了一些技巧……在培训过程中，我们虽然很辛苦，

但我们学到的东西也很多，这些在以后的工作生活中，都是很有帮助的。

通过这次的寒期社会实践经历，是我学到和懂得了许多，我懂得了赚钱的艰辛，所以以后我会很节俭；在工作过程中我也同样学会了如何端正态度，摆正位置，不论做什么工作，都不该随意挑剔，或伴有不满不服态度，而是应该正确看待自己的工作，发现其中的乐趣，努力做到最好。同时我也看到了一些不公正不公平，但是我们也不可以任性与其较劲，而是应该学会忍耐，用实际工作去证明自己的实力，去打消别人的异样眼光，让他人真正信服···总之，这次难忘的寒期实践经历使我受益匪浅，对我以后的发展起着十分重要的作用。

酒店服务员实践总结篇二

一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。

但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，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。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多東西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而本站什么都有任你选<http://>不去尝试的话，这才可耻。

二. 我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个饭店注重的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店服务员实践总结篇三

尊敬的领导：

您好！

我是酒店的一名服务生，我才来到我们酒店工作不多，而且现在还在实习期，但是因为我的职业规划发生了一点变化，

所以我不想继续在酒店再继续留在酒店工作了，所以我来跟领导呈上了我的这份辞职报告。

在还没有来我们酒店之前，我是打算从事服务行业，但是在我来到我们酒店后，体验了这几个月的服务员的工作以后，我就感受到了作为一名服务员的艰辛，体验到了服务行业的不容易。所以我这让我不得不去思考我以后的一个发展道路，我来酒店当一名服务员是否是我长期的一个发展方向，在这里我能有发展前景吗？我是否真的要一直从事服务行业？这些问题已经围绕了我整整一个多月，甚至因为这些困扰我已经没有办法再专心工作了。所以我不得不思考辞职的事情。

而在上周休假的时间里，我回到老家，我的父母再一次跟我提出了让我去学校上班的事情，他们一直就没有放弃过想让我成为一名教师的想法，从我读书开始就一直在我身边念叨，当老师怎么好，当老师怎么轻松。可能是因为他们说的太多的原因，所以我一直以来都比较反感去当一名老师的事情，也不觉老师怎么好。所以尽管我高中的时候，顺从了他们的意愿考取了一个师范学校，但是在毕业以后，我也不想去学校上班，不想去从事教育行业。

直到现在在经过了一段社会实习生活以后，我才明白这个生活是有多么残酷和现实。以前在学校的时候，我根本不会想到以后的一个发展，根本不会想到出社会以后我要承担很多责任，承担很多经济压力等等这些问题。而现在在我体验了多少失败和尝试以后，我才开始觉得成为一名教师也是一个很不错的选择，即便老师要管教这么多孩子，但是他的退休金高，他的福利待遇好，他的假期也多。至少比起我们现在在酒店的服务员的工作来，他是要轻松很多的。

所以现在我已经想明白，我要去成为了一名人民教师，虽然我不知道我能不能做好这个教师的职位，但是我愿意去尝试一下，我愿意去努力一把，我也确定了我以后的发展道路会一直在教师的行业里。希望我能得到领导的支持和批准。

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

酒店服务员实践总结篇四

实习，顾名思义，在实习中学习。在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实习中。因为任何知识源于实习，归于实习。所以要付诸实习来检验所学。现在即将面临毕业，实习对我们越发重要起来。为此本站演讲稿栏目小编为大家收集整理了精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助！

当一学期紧张的大学生活即将走向尾声，大学生暑假打工热潮便悄然席卷了整个社会。当然，我们学校也不例外。许多学生都开始谋划着自己的暑假生活，有的选择回家，有的选择旅游，有的选择访亲，而更多的学生选择了暑假打工。每一个意气风发、热血沸腾的大学青年都渴望走出宁静安逸的校园，摆脱乏味无聊的生活，踏入社会，找一份工作，靠自己的双手和智慧，努力奋斗，换取属于自己的劳动成果，得到社会对自己价值的肯定。

作为一个渴望工作、渴望改变、渴望成功的大一学生，我也欣然地加入了这股势不可挡的打工洪流中。我打工的目的并不是纯粹为了赚钱，更是为了融入这个现实的社会，锻炼自己的能力，开阔视野，增长见识和阅历，获取宝贵的社会工作经验，为自己毕业以后正式工作奠定基础，提供知识和经验。我想，这些比任何所谓的物质追求更重要。因为每个人

都有能力赚钱，但并不是每个人都有丰富的工作经验和社会经验，而经验的富与贫都在很大程度上决定了个人工作能力的高低。经验，往往是我们大学生所最缺乏的东西！

当决定去工作以后，我便和一个关系密切的高中同学(现郑州师院政治系大二学生)一起踏上了开往上海这座国际大都市的火车。我们此次的目的地是上海市外高桥保税区。

6月29日早上，我们的火车抵达了上海火车站，同学的妹妹接待了我们。她是在外高桥镇夏碧路360号的金府大酒店(现更名为欣源大酒店)工作。我们也是由她介绍进入了该酒店工作，成为了一名服务员。7月5日，我们在欣源酒店开始正式上班，至8月31日工作结束，工作了近两个月。

对于涉世较浅、缺乏经验的我来说，工作初期显得十分吃力和窘迫。因为缺乏一定的服务经验和知识，由此初次工作时显得非常紧张，动作笨拙缓慢、手足无措、丢三落四、服务流程紊乱等等。这对于我来说，是一个极大的挑战，也是一个锻炼自己、获取经验的机遇。我没有因为自己种种不好的表现而倍感失落和沮丧，而是更用心地向老服务员和主管学习，向他(她)们请教经验，并且跟从他(她)们认真学习席间服务，听其言、观其行，不放过任何一个细微的动作，一遍遍识记一整套的服务流程，努力要求自己对客人服务做到无微不至、周到体贴。经过半个月的勤奋努力和同事、主管的指导，我基本上熟悉和掌握了有关餐饮服务的各方面知识，并能很好地作用到服务当中去，一步步提高了自己的服务水平和服务质量，由此也得到了客人的肯定和领导们的夸奖。我也很高兴，为自己出色的表现和领导的褒扬而感到满意。然而，与这些相比，我认为自己所获得的经验和认识要更有意义和价值。这不仅仅是一次简单社会实践，更是一次知识和能力的超越。它让我看到了能力和经验的重要性，让我看到了自己的不足，更让我获得了前进和奋斗的动力！

虽然仅仅是短短两个月的工作实践，虽然并没有获得丰厚的

物质回报。但是，我认为它给我带来的经验和认识，以及能力的提升却比所谓的物质报酬要重要且有意义的多。总结两个月来的工作表现和工作认识，我得到了以下几个方面的成果：

1、熟悉了餐饮服务的各方面知识，开拓了眼界，增长了见识。作为一名服务员，想要做好服务工作，让客人满意，就必须熟知与餐饮服务有关的知识。在欣源酒店工作的这短短的两个里，我学到了很多。例如，懂得了如何铺台摆位、如何倒茶倒酒、如何上菜分汤等等。作为服务员，还要牢记各种菜品的名称、价格、材料、做法以及口味等等；要牢记茶和酒水的名称、价格等等；要识记各种海鲜的名称、重量、做法等等。只有识记这些繁琐的东西，才能向客人更好、更清晰地推销介绍酒店的饭菜茶酒。由此，我也了解了很多与餐饮和服务有关的知识，也丰富了阅历。

2、了解并掌握了餐桌礼仪、交际用语，懂得了如何以“礼”服人。

在酒店工作的这段日子里，在与领导和同事的学习和交流中，我了解和掌握了很多餐桌礼仪以及基本的文明用语，懂得了如何更好的以礼服务于客人。我认为，这些远远要比我从大学《商务礼仪》的书本中所学到的知识更广泛、更实用、更有价值。书本上的知识和理论过于干瘪、平淡且毫无生动趣味性，所以学习和记忆起来不深刻，总是容易忘记和记混。然而，在酒店工作中，经常可以向领导和有经验的同事学习很多与餐饮服务有关的礼仪，可以近距离地观察他们与客人交流沟通时的行为动作，可以向他们请教在各种不同场合和情景下所要运用到的礼仪和用语。在模仿和学习中学会记忆和运用知识，在行动中发现问题并予以更正，且更好的弥补不足，增长见识。例如，在欢迎客人时要说：“欢迎光临，中午/晚上好！”客人进入包房时要主动开门，要说：“您请进，您请坐。”在客人坐下时，要询问人数，然后拿出菜谱和酒水单请客人点菜点酒。在倒茶酒水时要遵守“茶七饭八酒九”的原则，即茶水、饮料七分满，饭八分满，酒水九分满（红酒用红酒杯盛，三分之一满）。添茶倒酒时都要从主人

位的右手边(即主宾位)开始,并按顺时针方向依次添茶倒酒。换烟缸、骨碟等其他餐具时均从主宾位开始。上菜时首先要给客人打招呼,说:“打扰一下(或请当心),帮您上菜。”上菜时尽量不要从老人和小孩旁边上,以免不小心烫到或碰到客人。上菜时一般从副主人位的左边或右边上起,还要注意不要在客人头顶上方上菜,以免失礼。换烟缸时(一般超过3支烟头),要先用一个干净的烟缸覆盖在原来脏的烟缸上,然后轻轻撤下,再将干净的放上,这样以免原来的烟缸中的烟灰飘散到菜里。上锅仔一类的菜和汤时要在火锅下面垫上骨碟(俗称垫碟),以免烫坏玻璃转盘。火锅的火口朝内(朝向转心),以免炙烤到客人。上日式刺身时要跟芥末料,且每人一位。刺身下面要垫口布(一般为饭店桌面骨碟上面叠放的口杯花),以防刺身里的冰融化弄湿桌面和客人的餐具……餐桌礼仪条目繁多,且过于涉及宽泛,至于细节更是复杂,不能一一详谈,只能列举一二。

在欣源酒店工作期间,我认为所学到的最重要的东西莫过于餐桌礼仪和交际用语,也学会了与人沟通的技巧。这些对我来说是一种进步。这不仅仅丰富了我的阅历和知识,更丰富了我的社会经验,这对我的专业(市场营销专业)来说是一种巨大的帮助,也会深深影响我今后的学习和工作,这将受用无穷。3、工作锻炼了胆识和勇气,服务学会了耐心和细心,努力换取了自信和快乐。

在酒店做服务员,需要做很多的工作,除了日常的服务工作(用餐服务、清洁服务、值班服务等),还要做好推销服务。这是一项非常具有挑战性的任务,也是最能锻炼胆识、勇气、信心的工作。在短短两个月的酒店实习工作中,我一直坚持努力学习、勤奋工作,从一个茫然无知的实习生,到成为一名熟悉业务知识、全面掌握服务技巧、具有较高服务水平的服务员,我也不断提高了自信和勇气,获得了快乐。

4、遇到外国客人,我不断挑战自己,敢于主动上前服务,学会了用英语交流,提高了自己服务能力和增长了知识。

上海是一座国际性大都市，容纳着世界各地的旅客和商人。在上海的各中小型酒店，到处可以看到外国人的身影。在上海欣源酒店工作期间，我经常遇到外国客人来饭店就餐。每次接待外国客人时(特别是没有随行的中国翻译)，大家都倍感自卑和无奈，因为都不太会英语(大多数服务员文化水平较低，多为中学毕业)，所以望而却步。起初，我也感到特别尴尬和无奈，因为自己的口语差，更因为发音不准而缄口不言。然而服务工作必须要做，我便慢慢学会了勇于上前，用不流利的英语同客人交流。有时我也会遇到不懂和不会的地方，就去翻看英语电子词典或者看《日常餐桌英语用语大全》，不断地丰富自己的词汇量和餐桌用语，由此我也慢慢地变得自信，并且乐于为外国客人服务。由于工作的需要和迫于工作压力，我不断地学习新的知识，勇于挑战自己，学会了向客人问好，学会了介绍菜品，学会了问客人点菜点酒，学会了询问客人意见……由于自己的耐心和热情，由此也不断地得到了外国客人的称赞。虽然，我的英语口语水平并没有多少提高，服务能力也不是很突出。但是，我依然感到很自豪，为自己的勇气，为自己的自信，更为自己知识和能力的进步!

在酒店工作，虽然自己取得了很大的进步，但是自身的劣势和所产生的问题无可回避。工作可以检验一个人的优势所在，但同样也可以反映一个人的劣势。在欣源酒店工作中，我清晰地看到了自己的劣势和不足。具体总结有以下几点：

- 1、在工作上与老服务员相比还有一定的差距，具体而言是缺少细心和经验。

作为刚刚踏入社会的实习生，难免缺乏工作经验，对此我感觉这无可避免。经验是从工作中总结和得出的，并非从书本的理论中可以学到。所以我认识到，工作是经验的源泉，只有在工作中才能丰富起来。

- 2、做事不太灵活，不太善于观察细节，所以往往在细节服务上有所疏忽。

一个优秀的服务员，其优秀之处就在于能够在细节服务上做的完美出色。我坦言自己是认真称职的服务员，但并不是真正优秀的服务员。因为自己缺乏善于观察的能力，加之做事缺乏灵活性，这是导致我不能成为一名优秀服务员的重要原因。这将是我不懈努力的方向。

3、知识水平不够，导致服务能力减弱。

在工作上，我非常认真、勤劳，但是服务能力却并没有因此而显得很突出。究其原因，是自身知识和阅历的浅薄。这些是限制我能力发展的重要因素。例如在服务外国客人上就不能真正得心应手。我坦言自己的英语水平差，口语发音不准，由此我的服务水平就显得逊色。我深深认识到英语的重要性，为此，我也下决心要学好英语，制定好学习计划，努力提高自己的英语水平。我相信我可以做到，正如我相信自己的潜力。

以上所有都是我两个月以来的工作感受和心得，或许有不尽详细之处，或许也有繁琐冗长之处，全是一己之言，难免有所偏差和谬误，还请谅解。总之，此次暑假实习，收获颇丰，也十分欢喜，不是因为赚到了很多的钱，而是学到了宝贵的工作经验和知识。它开始引导我真正走向社会，走进了现实，让我明白了很多道理，也有所顿悟。我调整好个人的心态以及价值观，继续努力和奋斗，为了梦想，为了明天加油！

酒店服务员实践总结篇五

xxx永昌国际大酒店，位于xxx经济开发区的阳光广场东侧，具有得天独厚的地理位置。酒店占地面积22261平方米，总建筑面积11798平方米。酒店由主楼、裙楼、公寓楼叁部分组成。其中酒店及公共配套面积为58436平方米，商业面积为5501平方米，公寓面积为22866平方米。酒店于xx年4月20日动工修建，计划于20xx年12月投入使用。该酒店项目按照国家五星

级标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五星级标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的永昌国际大酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将永昌国际大酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务榆林经济建设。

在永昌的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营榆林本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。醉桃源就是我的包间，它不是最大的却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责醉桃源的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间：客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

(一) 微笑

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

(二) 灵活变通

。只有根据不同的`需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

(三) 推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；榆林的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

(一) 理论与实际操作相结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

1、在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而在实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

2、在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

(二)酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高星级的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

酒店服务员实践总结篇六

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅、、或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

我的实习能够分为四个阶段：

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异常的友好，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，经常根据实际情景加班加点，可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并且比较陈旧，常有破损的现象。可是令我欣慰的是：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，一句再普通可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。

(1) 记忆资料从服务员自身做起，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。

务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邈邈的客人，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。

房务中心报说客人退房后能够查房，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。每一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，工作车工作间坚持干净。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。

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，基本上都是从那里开始的。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提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，所以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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，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。

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景（08：30～09：00）

（1）查看交班记录，了解未完成的工作事项。

（2）检查夜审报表情景，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有否过夜的留言信件。

（3）分析房间误差原因，查阅有否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）贵宾抵离情景和宴会、活动通知。

（2）当天进店团队散客情景，当天离店团队散客情景。

（3）当天客房销售余缺情景等。

4、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、价格执行情景，设施设备及维修情景及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

5、检查工作完成情景（14：00~17：00）。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情景及其它。

6、思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情景，明日客房出租和余缺情景及其它。

7、下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

8、注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情景；未预订贵宾的到店情景、

(1) 客人向前台反映的投诉情景，与其它部门未能协调的情景，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好同事关系、

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。除通宵班为一入外，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景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一入收银，一入登记推销，另一入负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。

最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长、可是，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，所以，个人的职责很不清楚，职责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，这个问题不是经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，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。

实习已经结束，回忆自我的收获和心得，总觉得自我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，谁也不敢说自我就是混过来的吧。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理解，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、无论作什么必须要用心，否则你总是那个大家厌恶的人，不受欢迎的人吧，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我的不足，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，否则自我很难在那里立足。

3、不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的理解别人的长处和优点以及提议，

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我的成功和收获、

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必须从此刻开始就要加油，因为仅有这样你才会为你的客人供给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！最终的展望：我们已经是大人了吧，所以我们要明白自我要应对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自我的努力证明自我是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们必须先解决自我的问题，在试着总结以下自我以前所走过的路程，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我的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自我的星空。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，我们都会闯出自我的世界。

对于将来的展望我已经有自我的安排和打算，本来我打算自我继续的深造升本，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，我明白我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自我喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的坚持自我的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自我很好的教师，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，又会有新的情景和艰难，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，我们的期望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要有自我！