

2023年酒店服务员实训报告总结(实用7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店服务员实训报告总结篇一

本站发布酒店服务员实习总结1000字，更多酒店服务员实习总结1000字相关信息请访问本站实习报告频道。

本站实习报告频道为大家整理的酒店服务员实习总结1000字，供大家参考。更多阅读请查看本站本站频道。

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了xx学习，刚开始是学习xx文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点

菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的.所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

酒店服务员实训报告总结篇二

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[]20xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间

已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

大营鑫意酒店位于大营镇汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。因大营镇是裘皮生产基地，有很多的南方客人，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一小部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：

本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有过几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的

撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二（实战练习）：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

酒店服务员实训报告总结篇三

本人于20xx年3月5日至7月4日在xx酒店进行了接近xx个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了务必的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1 实习的目的和好处

透过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为

自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，能够乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，到达一流的水平；在服务意识上加强思考，到达超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每一天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每一天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2 实习资料

2.2.1 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，明白客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2.2.1 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。向客人主动推

荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否能够起菜：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，如有vvvip□同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3 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。

2.2.4 上菜服务

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！”

2.2.5 餐间服务

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；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；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。

2.2.6 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。

2.2.7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在那里我学到的不仅仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的好处。

酒店服务员实训报告总结篇四

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

xx国际酒店

xx国际酒店客房部服务员

xx国际大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的

希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

在酒店客房部实习，上岗之前是要经过培训的。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门主管x小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。

对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客房部。经过几天的工作后，我发现客房部服务员的'工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程

中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

丰厚的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在

工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

酒店客房服务员实习报告3

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，正是这一个个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。

酒店服务员实训报告总结篇五

了解和了解酒店行业的基本情况，掌握酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门的工作内容、工作职责、工作流程以及岗位之间的协调和协助。培养自己的职业精神和素质，以及对工作的热情和责任感。为以后的职业打下一定的基础。

20xx年7月5日-20xx年1月5日

xx洲际酒店由xx宝矿集团的子公司耀达房地产开发有限公司控股。洲际集团管理的xx洲际酒店是闽北区引进的第一家豪华酒店品牌，xx洲际填补了xx北部豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28日正式开业，被评为洲际集团内最佳新酒店。酒店位于xx火车站附近，有多条地铁线路经过，交通四通八达。

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、餐饮区服务、自助服务台服务)

首先，人事部培训我们的实习生和新员工。培训的主要内容是洲际酒店的基本概况和企业文化。通过培训，我们了解了洲际酒店的历史和未来愿景，洲际酒店是什么样的酒店，我们想成为什么样的酒店。培训结束后直接向部门汇报，汇报的部门是餐饮部的咖啡厅。上班第一天，经理给我分配了一个餐厅酒吧的职位。第一次工作的感觉很新奇。

酒吧的主要任务是储存、收集和供应餐馆里的饮料给服务员。之后因为一些原因，我从一个酒吧的位置换成了看自助餐。我觉得看自助餐是一个技术性比较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是打扫自助餐台，及时供应餐桌上的材料。我大多是早上五点上班，摆好早餐摊。一开始每天面对工作都是一种逃避的心态，责任感极度缺乏。对于酒店来说，咖啡厅的任务是承担酒店客人的'早餐和酒店的西餐服务。早餐以自助餐的形式供应。除了咖啡和茶，其他饮料和食物基本都是客人自己带的。我们的主要工作是为客人倒咖啡或茶，并帮助他们在吃完食物后拿走空盘子。这种工作每天都在重复，我们对工作的兴趣和热情与重复的次数成反比。

之前选择旅游管理专业，很大程度上是因为影视剧。看着电影里的帅哥美女在豪华的五星级酒店里来来往往，他们是那么的迷人，他们的生活是那么的有激情。酒店豪华的硬件设施和一大批上流社会的名人进进出出吸引了我。我只是想以后有机会去五星级酒店工作。然后，入学一段时间后，我发现繁琐的课程，生硬的理论，没有激情的学习环境，让我只是一个同学，一个日渐消沉的少年。完全失去了学习的热情，对未来充满了迷茫。自我价值被完全否定了。上课回宿舍也是睡觉。这一天基本上都是在睡觉度过的。虽然我知道我就这样度过了大学四年，但毕业后除了遗憾和遗憾，我将没有什么可以带离学校。每天都在思考，从明天开始努力学习，每一天都活得有活力。但是，明天我发现自己很失望，我在想为什么我每天都改变不了这种状态。现在我觉得原因是缺乏行动和自信。我不相信自己的努力真的会带来改变，也不相信通过自己的努力会比别人更好。

我在浦西洲际酒店实习，有一段很不愉快的经历。但这种经历是宝贵的。这次经历让我认识了自己，让我成熟了，让我对未来充满了信心。我觉得有很多原因。首先，我把在学校对课程缺乏兴趣转移到了工作上。上学的时候，因为对课程不感兴趣，所以想以后不要从事酒店行业。当初心态不对，以为实习只是学校课程设计的一个环节。我实习的目的是为了顺利及时拿到毕业证。但是，我不是一个看重文凭的人，所以想知道如何舒服地“混”过去的半年。感谢上帝让我来ecco[]这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这种“混”的想法让我有这种不愉快经历的主要原因之一。每天都在想怎么找时间偷懒，怎么偷懒不被人发现。我们部门的人都是精英，根本不会给我任何偷懒的机会。我记得经理每天上班时都会问里奇他在哪里。我还记得我的部门经常从茶水间把我叫回酒吧。我之所以从酒吧里跑出来，一部分是因为工作上有杂念，另一部分是因为我的性格并没有从学生变成专业人士。学生时代喜欢独立，不喜欢别人过多干涉。所以一开始我很难受。例如，当我做错事时，我的经理或老员工的脸就像包公的一样，他的语气也很不友好。但是，当我在家里或者在学校做错事的时候，没有人会这样对我，觉得很委屈，所以和他们的距离在我心里已经很远了。所以我不想和他们联系，不想和他们说话。我天真地想他们为什么这么凶。然后就这样进行了恶性循环。我完全失去了工作的激情，真的是心情比上坟还沉重的去上班，想着一上班就下班。这样一个在同事和管理者眼中的印象，大家都可以知道会是什么样的印象。

在一次餐厅盘点中，因为方法和态度的原因，我犯了一个错误。这个错误在经理看来是不可原谅的。也是这个错误让经理对我几乎完全失望，我的工作从酒吧服务员变成了自助餐。我记得经理跟我说过这件事之后他对我的看法或者他的经历。他说：“一个人在别人眼里的看法，来源于你说的话和你做的事。我觉得你讲话太自信了，和你的能力很不相符。希望你以后说话之前好好想想自己的能力，说一些和自己能力相符的话。”

还好我从酒吧服务员变成了自助餐服务员，是个特别严格的员工教我的。我不能在他面前做错事，不然会被骂。他一开始经常骂我，让我觉得有点不舒服。由于吸取了过去的教训，我并没有因为被骂而变得抑郁，而是把他的骂当成了鞭策。除了骂我，他下次还会教我怎么办，或者告诉我我的缺点在哪里。随着他的接触越来越多，我从他身上学到了很多好的东西，比如做事的认真和毅力，也看到了很多不好的地方。好的东西我确实看到好的思奇，不好的东西自己比较，如果改变了，会受到鼓励。随着时间的推移，我学到的东西越来越多，基本可以应付自己的工作。我在同事和经理眼中的形象慢慢转正。我要感谢部门里所有让里奇变得成熟的人。里奇比新的里奇更优秀。同时还要感谢自己，感谢自己的坚持，感谢自己对别人对我看法的正确理解，感谢自己在工作中能够以更成熟的态度面对别人的指责。

实习期间确实学到了很多：除了学习餐饮的服务程序和技巧，一些菜品的特点和种类，还学到了课堂上很难学的东西：如何平衡客人和酒店的利益，如何管理同事之间的人际关系，如何调整工作心态，让我有了强烈的服务员应该有的服务意识。在和一位经理的聊天中，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要有为客人提供优质服务的理念和愿望，要同样意识到同事。”是的，这才是“服务意识”的真谛，这才是服务员真正素质的体现。从初出茅庐的学生开始，我逐渐熟悉了酒店的组织架构、人事关系和企业文化，也让我慢慢变得社会化。

我以做服务人员为荣，每天帮助别人，而客人在这里得到惊喜，也在惊喜中找到财富。钱可能不多，但也不会有贫穷，智慧，信息，责任感，乐于助人的精神，忠诚和信誉，当然还有一个充满爱的家庭，这一切构成了我未来的生活。其实，丰富的生活并不难找到，而且是在每一次给别人带来的惊喜中。

实习结束。虽然以后可能不会从事酒店行业，但是浦西洲际

酒店的实习将是我人生中的宝贵财富。现在我认为经理和老员工谈论包公的脸和刺耳的话是不人道的是对的。在xx这样一个竞争激烈的环境中，只有绝对的优秀才能立足。要想出类拔萃，一定不能出错。如果你厌倦了错误，你可能会被淘汰。这段经历值得我回忆，会给我以后的工作带来很大的帮助。

酒店服务员实训报告总结篇六

1、这天，我到诸暨大酒店实习的第一天。实习，虽然不是真正的工作，但却是我工作生涯的一个起点，也是从学生过渡到工作人士的一个不可或缺的必经阶段。刚进入酒店的第一天，一切都很陌生，也很新鲜。一张张陌生的面孔，不认识但是都面带微笑很友善。有一位热心的同事，带着我逛这逛那，带我参观了一下公司的整体结构和各个部门，还给我介绍了几个同事给我认识。一周的时间很快就过去了，在这一周里，我尽量让自己更快地去适应环境，更快地融入这个大集体中，因为只有和上司、同事都处理好关系，才能有利于自己工作的展开。

2、前几天说到什么是一个优秀服务员具备的条件。而这每个条件都要展开来说一下。每天深刻体会两条。首先是“热爱工作”，为什么要热爱工作，因为当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。为什么要迅速熟悉工作标准和方法，因为为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有勤奋的精神、要有自信心。餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。而与金钱、势力、出身背景相比，自信

是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。今天我理解到这两点，相信我明天一定能更有精神，更有自信地去迎接新的一天的工作。

4、今天看到了几篇关于酒店管理的文章，我懂得了服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键：对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而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。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。

5、所学知识要用到实际工作中，需实践的经验，要下大功夫。在当服务员的过程中，我总把自己当作是个管理者来看待公司的日常工作，从一个领导者的角度来考虑着一些问题，总想着用所学过的管理方法与经验运用到实际工作当中去，但我发现，储存在我脑中的知识少之甚少，即便是些管理方面的知识，都未能想起一些，更何谈得来运用。那时我才发现我所学到的并没有那样的丰富，掌握的并没有那样的牢靠，就象一个不会打仗的战士，却拿着枪矛站在了战场上。高中三年之后，我是否也会象现在一样，没有准备好就踏入社会？其实这就让我学会了一种紧迫感，让我学好学更多掌握更多的紧迫感，大学四年并不漫长，也并不空闲，需要我们学得

其实很多，只是我们还没有真正的发现。所以我还在不停学习的过程中不断进步。

6、通过在诸暨大酒店实习的这段时期，我明白了许多道理。对待客人我要以礼相待，微笑相迎。无论是谁，只要是来到酒店的，我都会向他们致以诚挚的敬意。送之玫瑰，手有余香。当客人感到温暖时，他人同样会回馈他的感激，这样不仅能让你我每天都有一个好心情，还能增加我的工作热情和加大酒店的客流量。

7、实习期间，许多生活习惯和学校生活不同。这样更能让我体验到在这个岗位上的艰辛与快乐。起早贪黑的工作让我学会如何更好的安排自己的工作与生活时间。让我忙中有感，感中有乐。酒店是实习生活给了我许多有用的社会阅历，让我在今后的工作生活中更有自信。

8、在诸暨大酒店实习的过程中，我明白了合作的重要性。一个人并不能包揽全部的事务更不能够将一些事情做得完美，只有靠团体协作，才能将个人能力发挥到极致，才能将一天的工作做到完美。我明白了，如何与人相处，如何待人接物，如何在团体中帮助集团做到最好。

9、刚到酒店时，认识了一位作推销的肖大哥。只要有空就会跟我们说要怎么成功，人生要有梦想之类之类的话。刚开始他给我的印象是个挺有报复有文采的人。他也曾经劝我说涉及一下那个行业。说实话我也确实心动过，但跟父母交流后他们就说离这类人远点，因为他们只是想要业绩。在此我没有说肖大哥是个坏人，有时候也挺可怜他被人利用而不自知。时间久了有时候就发现这些处于社会底层打工的人有些是精神有点问题的，这是被社会形势所逼迫的吧。1000多块的工资要租房子养孩子老婆，这些钱能干吗呢？再想想自己，同样是1000多的生活费，不用供房不用养人，对于我来说就已经不够了。若是伙食费还能有点剩余。只要一出门逛街，那真的是一点都不会剩的了。处于社会底层的人，确实有着那些远大美好的梦想，有时候梦

想可以实现. 但如果现实一点来说, 空有那些梦想又有什么用呢?现在很庆幸自己能在不错的环境中成长. 很庆幸.....

10、今天是忙碌的一天, 早上400多人的早餐, 中午还要有200人的餐. 忙也忙不过来, 还问了宴会派借人手. 但是, 每次过来帮忙的人为什么都是杵在那里动也不动, 看到活了也不去干呢?难道我们不是一个团队?从帮忙的时候就能看出一个人的人品, 有些是干得比什么都多, 有些却是傻傻的站在那。这就是酒店的员工不够团结, 像盘散沙。这就是酒店的质量为什么总提不上去的原因。我不是在这里说些消极的东西, 而是客观的表达我对现在这酒店的看法。夜已深, 只有说这么多, 晚安!

酒店服务员实训报告总结篇七

我是刘xx□xx年9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, 更何况是那么有“历史”的雅禾呢! 总是在外面道路上游走的我, 终于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。霎时间, 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, 现在才明白, 是自己的眼光太过于短浅, 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，才能弹出时间的绝唱，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，同事们的热情，让我深有家的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是对待客人的！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，是因为他把自己看的很轻。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，最应该感谢的人就是她。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，同事们一起用力喊出的雅禾口号。我为我曾是雅禾人而感到骄傲。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！