

# 2023年酒店服务员实践总结(汇总6篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 酒店服务员实践总结篇一

我的社会实践活动圆满结束了。在这个过程中我受益匪浅，体会到很多东西值得一辈子受用珍藏。这积累的经验犹如牡蛎腹中的珍珠经历了时间的磨砺与侵蚀终会发出耀眼的光芒而璀璨夺目的。相信有了它我们的人生就越发精彩绚丽。大学是一个小社会，社会是一个大学堂。我们不再是象牙塔里不受风吹雨打的花朵，透过社会实践的磨砺，我们清醒地认识到，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去。才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好条件；才能使我们学有所用，适应社会的发展。在今后的工作中会在实践活动经验的基础上，不断扩展社会实践的范围，挖掘实践活动培养人才的潜力。

我要看看我能否在恶劣的环境中有潜力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想透过亲身体会社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的潜力能否被社会所承认。想透过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那么，我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有工作经验的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如

果需要的详，我会通知你的”。经过多次面试的失败，总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，能供饭吃，任何苛作都干。于是我找到了一家餐饮酒楼。老板让来做传菜员。第二天，我便开始了我的假期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，可此刻只能端盘子，心理徒有点失落再上传菜部领班是个小学文化的，还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

但是，人总是要适应自己自下而上的环境，我不想赐开始就干不下去了，不行，我务必要坚持下去。要在自己的式作的环境中让自己的工作做行很简单，首先行把自己同领导和同事之间的关系搞好。因此我只好暂时避其锋芒。尽快地熟悉自己所在的工作环境。我所工作的地方是一个两层楼的酒楼，酒店大堂在一楼，楼上有包房，厨房在二楼，传菜间也是在厨房所以在传菜间里能够看到厨管理的机会。厨房是厨师的战场，由其是是生意十分的时候，那种场面真的就跟战场上打战一样，厨师的工具以及厨房的任何摆设和物品(包括调味品和原材料)都是厨师的武器，锅、碗、瓢、盘也为威望工作编奏出一首首生活的乐谱。墩子也叫切配，专六负责原材料的精加工，打盒负责将切好的原材料拿给灶上的师傅，并且做好装盘，菜品的装饰。蒸菜师傅负责使用蒸箱蒸菜，灶上师傅掌勺用来专门负责菜品的烹制，点心间的师傅专门负责面食点心的制作，凉菜间在另一间房里，负责冷菜的制作以及水果的制作，我们传菜间的工人很简单，只要反台上做好的菜将盘子边上剩余的菜汁擦干净，需要配上味碟的将味碟配上，有汤的菜配上汤勺，并且注意菜品的出品顺序和出品的速度快慢并且要持续好住处的有效，随时传递好前台以及威望之间的住处所以每一天工作和学习，在传菜部很累很辛苦，但是每一天都活行很大有充实。休息的时候，我也主动找我们的领导和同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我明白你是大学生大常有志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做

大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，不积小流无以成江海；不积跬步无以致辞千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一向很虚心地向领班还对我说，我看一个人怎样样并不是看他学历、文凭怎样样，关键是看此人做事是否勤快踏实，然后他也跟我说：“你看到那掌勺的师傅和做基层工作的徒弟吗？你能看出他们有什么区别吗和联系吗？”我说：“看不出”。“那我来告诉你，领班说”，做切配的做打盒的徒弟经过长期的踏实的努力就能成为灶上的师傅就能掌勺就能独当一面，这就是他们之间的联系和区别”。“领班还对我说：”你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，就应多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？”确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习东本，增长见识，锻炼潜力，尤其在大学学习时候，选用假期时间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲十分强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。总结我的这次时期社会实践活动，虽然是我的第一次社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮忙的。

## 酒店服务员实践总结篇二

第一点：你永远不要和上司顶嘴。

如果上司是错的，那你顶嘴了，令他老羞成怒，不想想法治你才怪；如果上司是对的，你还顶嘴，那你是罪加一等，不想活了。就算能活，也会特别辛苦，人家半年升一次，你可能两年升一次。也可能来不及升职也呜呼哀哉，收拾包袱走人

了。

第二点：就是不要小看部门规章。

俗话说国有国法，家有家规，部门也有部门的规定，你违反了酒店规定，可能还不太引人注意，如果违反了部门规定，大家一看就知道。在我刚进去时，就是有些地方不注意，比方说在学校，头发刘海留得比较长和多，在这里要盘发，已经够麻烦了，最恐怖是有一次我同学额前刘海掉下几根，刚好吴经理来婚宴视察，便很凶的叫我们所有实习生进去弄好头发，我当时吓了一跳，后来才知道作为服务行业的人员必须注意各种小细节，给酒店塑造良好的形象，这是酒店无形的资产。后来正式员工对我说要是她们就是意味着工资、奖金、晋升机会什么的可能没了。从此，我再也不敢马虎。

第三点：客人永远是对的。

每次我们的失误也好，客人的失误也好，总之一碰到什么事，我们开始能做的就是道歉。

服务行业要注意的问题实在太多，不是三点两点可以点清的，我的短短经历也谈不上经验，只能算是我自己的一点想法。希望大家能受用。

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。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十几个时工作制，根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上9点半点到下午3点5个半小时和晚上4点半到8点3个半小时，共9个小时左右，这样我们下午

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，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比较陈旧，常有破损的现象而且洗的不是很干净。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，但偶尔也有几位领班会对没有做好工作的下属发发脾气。

### 酒店服务员实践总结篇三

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最好的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。11个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实”二字更为确切。从去年7月的拿起背包随从着大部队来到广州，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了11个月的\_人，对于\_，我依旧有着感情。

所以直到现在，我始终为自己是一名\_人而自豪。我要感谢院校，感谢\_，是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多的东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，

学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向\_门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白的学问是在生活中，最厚实文章却是在书本以外，现在我懂了，是\_告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”的道理。

在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是\_告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。

作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为\_，是\_人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我

们都会为自己曾经是一名\_人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的\_酒店，也感谢在这里生活一年的城市——广州，还有你们，我在广州结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的老爸。

## 酒店服务员实践总结篇四

### 一、招工质量：

负面影响。归纳了一下员工流失的原因，简单的说主要是由工资福利，个人成就感和人际关系三个方面组成。人们之所以在企业工作，所追求的不只是金钱，还有认同、信任、赏识和创造的权利。管理者满足员工的需要，员工回报的将是一流的服务、一流的销售，以及一流的企业精神。所以要在招聘工作上做好开头工作，留人的基础是招聘，招聘是要招到最适合的人才，而不一定是最优秀的人才，不能是不适应酒店服务的人。若让不适合的人进入酒店，他不但无法贡献自己，还会影响酒店原来的人，间接或直接地打击酒店的表现。

### 二、健全酒店各项规章制度，并紧跟酒店行业发展步伐。

酒店在经营过程中，必须重视制度的建立、完善和健全。做到以制度管理人，让员工感受到公平、公正和公开。将员工的个人收益与酒店的盈利情况挂钩，加强员工责任心，调动积极性，提高工作效率。酒店要主动为员工的生活归属着想，尽可能为员工解除后顾之忧，另外还需帮助员工做好职业生涯设计，更好地将个人发展与酒店的发展结合起来，为员工尽量争取更好的福利待遇，并时刻了解观察行业发展，对现有的规章制度及时进行补充、修改，已达到酒店管理与时俱进、同步发展的目的。

### 三、加强“企业文化”的宣传与认知

企业文化是一种管理理念，是企业的核心竞争力之一。现代化的社会越来越提倡人性化的管理，“以人为本”的思想已经在中国确立。酒店要给员工创造出了一种氛围，其创造的企业文化远远大于他的自身价值。

作为一个管理者不仅要有专业的素养，更重要的还要有人格魅力与团队凝聚力的能力。酒店管理关系顺畅，企业内部核心明确，酒店、各部门和员工个人目标的明确，形成了团结协作、上下一心地搞好工作的良好局面，做到政令畅通，部门之间分工协作、协调沟通。

总体来说，对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业建设的重中之重，是企业的生命线。高水平的服务质量不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，形成良性循环发展，而其中的人事工作规划与实施也是必不可少的，我将全力以赴做好本职工作，为酒店在内部管理体制上的不断完善出力，也希望领导多给指导意见，多多给予学习机会，同时也祝福酒店明天更加辉煌灿烂！

## 酒店服务员实践总结篇五

服务型企业应形成一种正向的沟通氛围：一方面，员工需要从管理者那里获取企业信息以便能够有效实施服务；另一方面，管理者也可向员工收集客户需求、建议等方面有价值的信息。另外，反馈也很重要，它能增强员工的工作积极性。下面给大家分享一些关于酒店服务员实习心得，供大家参考。

实践目的：大三暑假，对于即将迈入大四的我，为了在毕业后能真正走入社会，了解社会，适应社会，并且能够能够在生活和工作中处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住的



我开始了假期社会实践。良友酒店是位于青岛市市南区东海西路52号的一处酒店，我是应聘包间服务生，这对本来性格有些内向的我就是个不小的挑战，但我有信心能够做得好。

实践时间：20\_\_年7月---20\_\_年8月

实践地点：青岛市市南区东海西路52号

实践资料：7月9号，我到达酒店，由主管派了师傅领我登记，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。并且教导我之后的的基本工作状况和该如何展开。我是普通包间服务生，其他的还有大堂服务生，以及vip服务生。交完押金，我领取了工作服。换好衣服，我的假期实践就开始了。整整一天我都在看，看我的师傅如何迎接客人，如何询问客人，如何上菜，换盘，推荐等等，自己什么忙也帮不上，心里很不高兴，但是师傅和其他服务生都让我不要着急先不要插手。就这样，第一天在我的惶惶不安中过去了，我也不明白自己记了多少。晚上我跟师傅回的宿舍，领了铺盖，我们住的是地下室，有些潮湿，第一晚，我没睡好觉。

第二天，我收拾好情绪，开始仔细观察起来，吃过早餐后，要开例会，大堂经理先检查各服务生的仪容仪表，指甲长短等，然后，又指出昨日工作中的失误，要求大家改正，还有通知大家一些酒店的变化，还有介绍了我这个新员工，然后大家就解散了。包间主管给我们包间服务生分派了任务，有扫地的，领取桌布和餐巾布的，检查牙签和自动取水机摆放桌面的，以及叠餐巾布的和冰毛巾的。准备工作有条不紊的进行着。我负责扫地，原本打开房间门觉得很干净，不可能有脏东西，意思了一下就离开了去下一间了，但是被主管琴姐叫住了，她给我指出藏在长桌布下、碗橱下以及花地毯上的食物残渣，并告诉我干活要仔细。我虚心答应着，原先觉得这地扫的是多此一举，此刻看是我自己不够仔细。这就是我的第一课。

第一次我被拒绝了，她说这先不急，我们先去站位。其实就是站在电梯出口，当客人来时，我们要微笑说欢迎光临，由包间服务生或是电梯中的迎宾将其带入已定包间。包间名使用的词牌名，像长相思、蝶恋花、步步高、浣溪沙、燕归来等，有十人间，十四人间，开始觉得复杂，但第三天我就能分清了，因为站位的时候一向在记忆，真可谓是功夫不负有心人。站位也不是件简单的事，站个十分钟还能够，再长点，天天坐着学习的我就有些歪歪斜斜了，主管同我们一样站着还在监督者偷懒都不行，只好咬了牙忍者，我们这一代，甜吃得苦也能吃得。大概是从十点半就站到了十一点半吧，大家又都去忙了，我的师傅没空管我，我就一向在站位。最后终在琴姐的一句话下解放了。然后又是看，老实说，站在一边什么忙也帮不上，还总被人说让路，个性让人委屈，本就不活泼的我更闷了，但想起自己下的决心，我依然在自己学习。

流程大体上先是客人进去时灯和空调打开，询问有几位客人，需不需要撤座，推荐茶点，引客人去大堂点菜，然后服务员去领菜单。接下来是上菜，客人座位有主位副位的区别，上菜也能上的人眼花缭乱，我先是这样想的，到了之后我也能够这样做时，真的很欣慰。客人吃饭时，师傅总能在适宜时提出合理的推荐，并得到客人的认可。席间她也会在客人间倒酒添茶，她的落落大方让我佩服的不得了。再之后，是主食、米饭，各种面条，最后是果盘。等到客人走后要打扫出来才能休息。各个包间卫生都是自己先清理，换桌布、餐巾布，洗碗碟、筷子、勺子等，这我会干，虽然速度比不上别人，但我才刚去，这一点无可厚非，我不着急。不要洗得送到洗衣房并登记，不忙的时候师父就让我感谢力所能及的事，又对我讲她的经验。我用心记忆并表示感谢。晚上大致也类似。

接下来的日子，我渐渐熟悉上手，自己有时也会看个包间，打过几个杯子和筷架，总是要去问我师父、主管、还有其他前辈，给过寿的客人送长寿面、说吉祥话。也会向客人提推

荐，茶酒烟都认识的多了些。出过糗，犯过错，也被奖励过，跟大家也越来越熟悉。中间的过程当然是不容易的，每一天累的躺下就睡，但是很充实，我也变得爱说话了，同学都说我变化挺大的。甚至到最后我还当起了新来者的老师。

我很喜欢良友，有很重要的一点是他的管理。

首先是例会，它并不仅仅仅仅是空口白话，我有笔记本，大家也有，我们时刻持续着学习的热情，记录着经理的要求，我们在服务客人时遇到的问题等等。在例会上还能够听到我们的同伴是奖是罚，还能够表演才艺。我还记得那首经理唱的少年壮志不言愁，明明是很老的歌，他唱的却很有味道。每次的例会都让我觉得我们是个大家庭。

其次是每月一次的检查，开始我以为检查完就没事了，结果第二天所有职工开会，在投影仪上每放一张照片，经理会问那里是否有什么问题，然后让人回答，连保洁阿姨都会被问到，我什么也看不出来，但是还是有人能看出来的，而且我也发现，这种能找到问题的员工就干活快、很少出问题、经理们都喜欢这样的员工。

实践结果：一、透过这次实践锻炼了我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力!丰富了自己的思想，更加深自己对社会的认识，让我切身了解到了社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好了准备。

二、熟悉了酒店服务环境，服务模式，丰富了自己的经历。透过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，期望能学到许多校园学不到的宝贵经验;酒店实践是对我的一次综合潜力的培养和训练;在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手潜力得到提高;透过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际潜力;学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系!处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能

让自己得到很多人的帮忙。

你的人生也会越来越精彩。

实践总结或体会：对于酒店的服务，服务员是直接对客人带给应对面的服务，为了满足顾客不同的需求，就要求我们要有很强的应变潜力，我们每一天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实践之中，做到了理论和实践的结合。

在服务中，我们也就应遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常持续良好的精神状态，并且热情和蔼地应对顾客们，我想，不仅仅仅仅是应对顾客，在生活中，我们就应对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在应对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实践是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就务必会有收获。在社会实践中能够学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实践是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识的一切奉献给祖国和人民。走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，潜力的有限。任何理论知识只有与实践密切结合，才能真正发挥它的价值。在实践中我们才能真正的明白自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。

## 一、实习目的

了解和认识酒店行业的基本状况，掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作资料、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职责心。为今后的职业打下务必的基础。

## 二、实习时间

20\_\_年7月5号20\_\_年1月5号

## 三、实习单位概况

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限职责公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的，是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌，浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于2009年9月28号正式开业，被评为当年洲际集团内部的最佳新酒店。酒店位于上海火车站旁，多条地铁线经过，交通可谓是四通八达。

## 四、实习岗位

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

## 五、实习过程和资料

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是洲际酒店的基本概况以及企业文化。透过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一天空上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧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。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。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忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，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星级酒店出入，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超多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会务必要去五星级酒店工作。然后进入校园学习一段时间之后，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。自己虽然明白自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从校园里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每一天都想着，我从明天开始务必好好学习，每一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，每一天都在想自己为什么改变不了这种状态。此刻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，不相信自己透过努力就会比别人优秀。

就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是校园做错了事情，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。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的情绪比上坟的情绪还沉重的状态，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能够明白这会是怎样样一个印象。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，这跟你的潜力很不相符。期望你以后说话之前先想一下自己的潜力，要说出和自己潜力相符的话。

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个个性严厉的员来教我。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，还会教我下次怎样做，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，坏的东西自身比较一下，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能够做到应付自如。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应对工作中别人对我的指责。

暑期社会实践已经成为了现代大学生生活的一部分，每年暑假都有一大批大学生选取实习提高自己适应生活的潜力。实习的确能在很大程度上锻炼自己的各项潜力，也能体验生活的各种苦辣酸甜。下面这篇甜品店服务员实习报告局为我们展现了实习生活。

奶酪时光主打的其实并不是牛排，而是比萨，奶酪时光历经五年锤炼，研制出更适合中国人口感的比萨——饼底香酥而不硬，饼内新鲜松软而没有酵酸味。奶酪时光比萨所用奶酪最好拉丝长——采用新西兰马苏里拉。奶酪时光铁板比萨所

用铁板厚——聚热，能延长比萨饼酥，奶酪拉丝的时间，充分保证了比萨香酥的口感。

以上就西餐的主食简单地介绍了下，还有很多品种就得让大家自己去寻觅！

在奶酪时光工作的这段时间遇到了形形色色的客人，消费界的宗旨是‘顾客就是上帝’，所以无论什么样的客人你都务必以饱满的激情去招待，让顾客有种宾客如归的感觉！这宗旨每人都知晓，然而当行动起来就没那么轻描淡水的了。有的客人把自己心中的压抑会一通气地撒在服务员的头上。

有一次，我端上一份比萨，过了会，客人大呼我过去，噼里啪啦地把我骂一顿，然后说是比萨的铁板把他家小孩烫伤了，我很不可理喻，的确我上菜时就应提醒下的，但是家长带小孩来消费自己懂得吧，我急忙道歉，他来一句更让人喷饭的话：道歉有屁用，带我女儿去医院检查。大家来评评理，这至于吗折腾了半天，最终以打七折来平息了这‘火灾’。像这种人就是冲着打折来的，类似的还有很多很多，说我们家菜难吃了要打折，说我们家有蚊子环境差要打折……各种古怪理由在他们嘴里都是理所当然的。当然也有素质较高的顾客，能够理解服务员有时的工作，也很配合，遇到这种顾客，都愿意为他们多讲解一些西餐的要求，那些蛮不讲理的，都不愿搭理，只是表面以微笑应付下。

每一天我们的工作量由客人数量而定，但暑假休息的人较多，因此每一天都挺忙的，此刻又流行团购，大家都愿意用低价买高质量的产品，店里面每一天都很热闹，尤其是七夕情人节那天，顾客那是一批接一批，楼上楼下都是满座，好多客人都被我们推掉了，经理把自家的亲戚也招呼过来帮忙，店里面弥漫着玫瑰的浓香和浪漫的味道，虽然很忙但是也觉得惬意，这种惬意不是肉体上带来的，而是精神上的享受！

有人说每一天空上班的情绪比上坟还沉重，可我觉得每次上



班都是一次学习，我学会了做比萨，学会了做蛋糕，学会了做各种咖啡，学会了做各种冰激凌……即使有时遇到不开心的事，想想学会了好多平时都不会接触到的东西觉得其他的是都是浮云，没必要放在心上。

我的社会实践活动圆满结束了。在这个过程中我受益匪浅，体会到很多东西值得一辈子受用珍藏。这积累的经验犹如牡蛎腹中的珍珠经历了时间的磨砺与侵蚀终会发出耀眼的光芒而璀璨夺目的。相信有了它我们的人生就越发精彩绚丽。大学是一个小社会，社会是一个大学堂。我们不再是象牙塔里不受风吹雨打的花朵，透过社会实践的磨砺，我们清醒地认识到，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去。才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好条件；才能使我们学有所用，适应社会的发展。在今后的工作中会在实践活动经验的基础上，不断扩展社会实践的范围，挖掘实践活动培养人才的潜力。

我要看看我能否在恶劣的环境中有潜力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想透过亲身体会社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的潜力能否被社会所承认。想透过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那么，我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有工作经验的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如果需要的详，我会通知你的”。经过多次面试的失败，总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，能供饭吃，任何苛作都干。于是我找到了一家餐饮酒楼。老板让我来做传菜员。第二天，我便开始了我的假期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大

成人，可此刻只能端盘子，心理徒有点失落再加上传菜部领班是个小学文化的，还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

间参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲十分强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。总结我的这次时期社会实践活动，虽然是我的第一次社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮忙的。

## 酒店服务员实践总结篇六

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的`教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

### 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和

我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！