# 酒店服务员实习工作总结（5篇）

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-03-20

*酒店服务员实习工作总结范文（5篇）总结是对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，因此好好准备一份总结吧。下面是小编为大家整理的酒店服务员实习工作总结，希望对你们有帮助。酒店服务...*

酒店服务员实习工作总结范文（5篇）

总结是对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，因此好好准备一份总结吧。下面是小编为大家整理的酒店服务员实习工作总结，希望对你们有帮助。

**酒店服务员实习工作总结 篇1**

随着改革开放的不断深化，我国经济社会发生了翻天覆地的变化.在短短二十多年间，就从开始实施家庭联产承包责任制，国有企业改革过度到建立现代企业制度，到最终寻求确立社会主义市场经济体制，每一次的巨大转变都意味着社会地位体系、社会阶层架构的大变迁。应该说，我国近二十多年普通民众生活水平的改善，见证着我国在经济改革上前进的每一步，而第三产业(尤其是餐饮服务业)的发展水平往往是评判一个社会文明程度的摘要标志。

一、实习单位介绍

紫萱度假村(解香楼) 地址：八盘岭路与三台山路交叉口(解香楼内)。杭州紫萱度假村系按五星级标准投资兴建的高级度假村会所，地处风景秀丽的西湖西侧三台山路。由七幢风格独特的浙江山地民居建筑组成，以别墅形式分布在方圆1.5平方公里的三台梦迹景区，环境优美，满目苍翠，溪水潺潺，石阶木廊，花香四溢，空气清新，是都市中的大花园。度假村内设豪华包厢14个，多功能厅1个，品酒廊1个，能容纳约300位宾客就餐。

二、实习时间

\_\_年6月21日--至今

三、实习职位介绍

本人以担任餐厅服务员为主。

阶段一：适应期

此期间熟悉各位员工; 跟随主管了解服务技巧，力求达到快而稳;餐具摆放与餐厅清洁工作要点;了解餐桌上菜倒酒的动作和与食客交流的礼貌言行;学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列饭店服务生工作项目。

阶段小结：尽快融入这个团体，就意味着一开始你就要比别人付出。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以为是打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：实战练习

继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了员工之间的陌生感，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——饭店是我家。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢地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，从而让对方地了解自己。

阶段三：工作娴熟期

通过前面两个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作。开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

阶段小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

四、实习主要收获和体会

(一)实习收获

1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。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,为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人保持微笑的好习惯;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

经过了半个多月的实习，使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映，饭店更加如此。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、不能办到，也应该要用委婉的语气拒绝，帮客人寻求其他解决方法。

二)实习体会

1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营，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、实习与未来的就业

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，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

为期一个月的毕业实习已经结束，实习期间,我增长了见识,拓展了视野。通过工作实践,我更深层掌握了本专业知识和技能操作,积累了宝贵的认识和经验。

**酒店服务员实习工作总结 篇2**

实习的日子最之后了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候能够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欢乐的事情。

综合自我的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所期望了解和学习的一家比较梦想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店明园新都大酒店名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原先明园新都大酒店建于年，是一家九星级的饭店由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望他们所说的和他们所做的是一致的吗?或者是还存在着什么问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗?那么这座酒店到底怎样样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改善的呢?给我的感受是怎样样的呢?那么且听我慢慢道来。

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，分别在不一样的部门，并且每一天换一次部门，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，我得真的要做好思想准备才是啊!中餐厅的工作确实如前人所说辛苦!酒店没有给服务员们制定自我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，自我的工作就是每一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，并且每一天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不明白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我的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，能够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，每一天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每一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能够，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供给服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只可是是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?

**酒店服务员实习工作总结 篇3**

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_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\_\_学习，刚开始是学习 \_文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_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\_\_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对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。”

**酒店服务员实习工作总结 篇4**

一、实习目的

了解和认识酒店中餐厅服务行业的基本状况，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、实习过程和资料

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。

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。

三、实习总结

酒店中餐厅服务员实习已经结束了，而我们已经是大人了吧，所以我们务必要明白自己要应对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们务必先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，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己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。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，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，但是这次回来我突然的改变了注意，我会把在校园的学习放在以后，我明白我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的持续自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学!

**酒店服务员实习工作总结 篇5**

一、实习目的

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有务必的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

二、实习资料

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每一天都在重复相同的资料。

三、实习过程

1，起初的适应阶段.

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮忙无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的情绪是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是十分的不能理解，两个月过去了，出于学习的思考，开始用心主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的用心工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每一天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。透过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配状况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎样样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用十分重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序(如饭市不能先上青菜等)也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

四、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和用心性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3，健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平.

4，增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取到达标本兼治的目的。

五、实习心得

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有务必的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是带给优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店务必做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心带给真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造简单自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以决定。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是的武器。有时候面比较较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不务必总是对的，但是只要克服了想不通和心理障碍把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了皇帝，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是的交流工具，有时一个会心的微笑就能够消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人带给个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，立刻拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人十分满意，露出赞许的笑脸。记住和使用客人的名字，个性是常客的名字，能够使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每一天早上都会来那里吃早餐，刚开始我不明白，帮他倒咖啡的时候称呼他为先生，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才明白他不大高兴的原因。之后我每次一看到他都会主动打招呼：李先生，早上好!他会显得比较高兴。不仅仅仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事

先备好的咖啡而要喝新鲜的，e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句thankyou。很多东西以前在书上学的时候只是明白大概，真正用到的时候才明白它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在校园那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为天之骄子的大学生，在酒店里面受很多的约束，每一天干那么多体力活，有时还要忍气吞声，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有务必的帮忙。

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！