# 酒店服务员实习工作总结五篇

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-03-12

*酒店服务员实习工作总结范文五篇总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们好好写一份总结吧。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...*

酒店服务员实习工作总结范文五篇

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们好好写一份总结吧。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1**

确切来说，校园和社会在某种程度上是脱节的，我们青年人仅仅靠在学校学到的知识并不能应付我们即将所遇到的各种错综复杂的社会问题。可以说，适应社会是一门学问，同样也是一门艺术-----一门谁都不能回避的艺术。它需要我们不断地学习和体会，甚至要用一辈子的时间。

我知道，很多事情需要经历了才会明白，体会了才有领悟。因此，不管是不是“赶鸭子上架”，对于这一次的实习，我首先要求自己端正态度。我主要目的是学习，探索行走社会的做人艺术。

怀着一种学习的心态，我开始了在广州金桥酒店的实习生活，获益匪浅。

一、人际关系总是从沟通开始。

人际关系的力量是巨大的。任何人都有可能成为对你施与缓手的友人，他|她可能是你工作的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至可能是一位不曾谋面的陌生人。在金桥酒店，我尽量地与他人沟通，并由此享受到了沟通的乐趣。因为注重沟通，同校同学的友谊使我很快地对酒店产生了亲切之感，而不至于感到陌生。工作上更是多了相互扶持的同伴;领班帮我查找客人的资料以便联系;服务员每天为我提供当天的报纸以便知天下事;工程部的带我上天台参观，熟悉酒店;司机与我们谈笑风生以活跃大脑细胞，让我们以更饱满的精神状态投入到夜班的工作中去;连管理饭堂的阿姨也关心起我的休息和保暖问题上来;而最让我开心的则莫过于外国客人的热情与友善!

都说“异性相吸”，想不到“异国相吸”也是存在的!作为一个实习生，我并不仅仅把自己当作一个为拿学分而工作的学生，而是把自己当作为酒店大家庭中的其中一员，真诚地为客人服务，友善地对客人微笑，及时地送上关切的问候。也许正因如此吧，有时候客人见面，我还没来得及反应过来，客人以及已经主动地跟我打招呼了，颇有亲切之感。

二、适应能力的强弱由心态决定。

因为管家部安排我们实习生上的都是夜班，所以，还没开始工作，同去的同学们就都开始怨声载道了。除了我之外，同去的，在管家部实习的还有另外四位同学。两位是同班的07级师姐，另外两位是同班的08级同学，唯独我一人，是没有跟同班同学一起工作的。为此，我暗暗告诉自己：“这是锻炼你适应能力和自主能力的好时机”。抱着这样一种心态，从一开始因为酒店是环形建筑而迷失方向到后来的“轻车熟路”，从一开始的瞌睡连连到后来的整夜精神饱满，我只需要两天的适应期。直到工作的最后一个晚上，另外的四位同学仍然逃脱不了瞌睡虫的魔掌，总是嚷着累，嚷着辛苦，说什么再多一天也熬不下去了。工作期间的一个个晚上，她们就是这样度过来的。而我，面对这漫漫长夜，只要手捧一本书，就能看个其乐融融，何愁之有?白天要不不睡，要睡就睡个够;晚上要不不看，要看就看个够，那才叫“做到极致”嘛。因为心态的从容，我快乐地度过了这段实习期，甚至在离开工作岗位的最后一天，产生了不舍之感。

三、学习是事业成功的通行证。

为了更好地利用身边的资源提高自己的口语水平，我努力寻找机会与外国商人进行交流。其中交流时间较长的，要数与两个韩国客人分别半小时的交谈以及一个伊朗客人长达两个小时的沟通。通过与他们的交流，我更好地锻炼了自己的英语听说能力，也更好地了解了他们国家和公司的文化。

**酒店服务员实习工作总结2**

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东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，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了。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，在一个月的工作中，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，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

**酒店服务员实习工作总结3**

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，觉得从中受益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么默生，虽然知道了怎么做,但终究没做过,一切都只是想象,可以说那时侯是急切地期盼着这一天的到来，对此我又高兴又害怕,高兴的是终于可以接触餐饮了,终于可以面客服务了,害怕的是不知道自己能不能胜任,能不能处理好与客人的关系。

来到浩海后,顾老师给我们介绍了酒店的发展史、酒店的各各部门及人员编排，这使我更加想好好的了解一下浩海,了解一个四星级酒店到底是怎么服务的,这个团队是怎样带起浩海的这个酒店的营业能力为什么会在大同市众多五星级酒店都很出众?

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门,我们9个人分别在不同的部门,两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理,这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体验，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答,倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多,要学会观察,做好服务,服务要仔细、周到、及时，要了解客人的需求，对常客要做好个性化的服务，知其喜好，尽力给予满足，做到提前一步的服务，让客人有宾至如归的感觉。

半个月的时间过去了，在这半个月的时间里，感觉自己完全成为了酒店的一分子，对酒店有了深厚的感情，和一起工作的同事也建立了深厚的友谊。在浩海酒店这个大家庭中，可以感觉到大家庭中各部门相互帮助的手足之情，有一首歌唱的好“相亲相爱一家人”，而整个酒店上至领导下至员工就是最亲爱的一家人。感谢浩海酒店给我这样的实习机会，让我在实习中增长了见识，体验了生活，我衷心希望浩海国际酒店能够越来越好，也祝愿美林谷的明天会更好。

**酒店服务员实习工作总结4**

迈出校门我进入酒店实习，这是我第一份工作，我珍惜在实习期间努力做好自己的本职事情，完成领导所托，在工作中时间流逝的飞快，实习月在工作中眨眼结束。

我不是跟随学校的实习队伍，而是自己寻找的实习单位通过网上招聘我来到了这家酒店实习，也开始了我工作的起步。

在工作我不懂的地方有许多，我是市场营销专业毕业的，对于一些营销经验还是有一定了解，但是对于服务我就完全不通了，我的工作就是普普通通的服务员，每天做的工作也都非常简单，招待好客人，并且及时给客人送上他们的美食。

在工作中我因为自己的角色转换不过来经常被经理呵斥，因为我真的并不懂，学的很多知识都与这个无关，我完全是一个小白什么都不会，做起事情也都不够干脆，经常听到领导说我拖拖拉拉，主要还是我对于客户要的产品不了解，比如啤酒在酒店就有几十中，还有各种饮料，当客户都用完了之后我们必须要及时换上新的，由于不熟悉，经常是为了找到一个脾就客户已经等的不耐烦，我也经常被领导训斥。

在岗位上被骂多了心里难免有些不忿，我曾经都不止一次的要离职，因为我觉得自己受到了委屈，当我打电话回家把我的事情告诉爸妈告诉老师，他们给我的建议是去适应，去接受，去努力改善自己的情况，我也因此没有放弃，听从他们的建议，我开始把酒店一些产品的名称和他们的地方位置，都被吓记牢，不在像以前那样随意的工作，有计划的去工作，在服务客户的时候把我们学到的一些关于获得客户信任的做法，拉近与客户之间的关系的行为我做了一个简单的运用。

这样做让我的情况得到了极大的改善更是让我有了更多的提升，因为经过多次的改善我的工作也得到了加强，并且我也学习其他老员工的工作方式，努力是需要自己付出，自己去改变的，我也明白所有遇到了困难我不逃避，去独立面对，当自己是在难受时会向老师和爸妈请教，让他们来教导我让他们来帮助我，我也就这样一路磕磕绊绊的走过了绝大多数的到来。

在酒店我也接受了系统的培训，酒店对于我们服务人员有严格的礼仪要求，要我们必须要举止有度，对客户要友善，微笑要能够打动人，训练是艰难的，但是到了工作岗位上对我们的帮助也是巨大的，从开始的没有头绪，到后来系统化的服务把工作做的清楚明白也让我的工作得到了极大的改善，让我能够单独的面对客户去解决问题。

以前我我在没有工作之前胆小害怕，更是说话也是轻声细语的，但是经过了工作的磨砺让我的能力得到了很大的改进更是让我有了突破自己的局限，变得自信，能够独自去面对然和人，谈吐也得到了很大的改变，有了勇气有了自信让我的工作也变得更加的轻松快乐，让我的工作效率也得到了很大的提升，这是实习带来的好处，虽然实习结束了但是对于我的帮助也是非常大，让我能够独当一面。

**酒店服务员实习工作总结5**

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。

西餐甜品简单的包括玫瑰芝士蛋糕、提拉米苏、苹果派、传统黑森林蛋糕、芒果慕斯蛋糕、布朗尼蛋糕……

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身上。

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很惬意，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。

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！