

2023年酒店服务员实践总结谢辞 酒店服务员工作总结(优质8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店服务员实践总结谢辞篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间,从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面,我相信这里面除了我自己的付出与努力,更离开酒店给我所带来的培训,以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多,“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不触犯法律和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输:“客人永远不会错,错的只会是我们”,“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理,总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店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,电话转接等服务。酒店的前台,工作半次分为早班、中班和通宵班三个班,轮换工作,其中一人为专职收银,另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松,既可以在工作量大的情况下分配为一人收银,一人登记推销,另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力,让收银可以做到头脑清明,不出错。最重要的是,这样的工作方式,可以很快让新人获得经验,在工作量小的时候由带班

同事指导, 工作量大的时候又可以更多的吸收经验, 迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作:

前厅部作为酒店的门面, 每个员工都要直接的面对客人, 员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平, 因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训, 接待员的礼节礼貌和售房技巧培训, 以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高, 才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况, 积极地推进散客房销售, 今年来酒店推出了一系列的客房促销方案, 接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价, 前台的散客有了明显的增加, 入住率有所提高, 强调接待员: “只要到前台的客人, 我们都要想尽办法让客人住下来” 的宗旨, 争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭, 部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦, 协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门, 它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系, 如出现问题, 我们都能主动地和该部门进行协调解决, 避免事情的恶化, 因为大家的共同目的都是为了酒店, 不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误, 保证客人及时结帐, 令客人满意。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际, 回首来时的路, 在来到我们x酒店的差不多5个月里, 作为一名刚入职的员工, 在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下, 我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流! 在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们, 谢谢! 现在我对前

面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的'形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人

来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《假日酒店前台服务员年终工作总结【分享】》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“前台服务员工作总结”专题。

酒店服务员实践总结谢辞篇二

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学计划，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排，_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，尽管中途曾有几回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。

阶段三（工作娴熟期）：工作娴熟期通过前面几个阶段的练习，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。

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。

阶段四（重用期）：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事（如修电灯等），大部分时间都在外奔波，出没于商场、网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象，这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

（一）实习收获

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，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。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；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近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，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；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

（二）实习体会

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程

中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，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。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

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酒店的组织架构和经营业务，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了社会，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。

酒店服务员实践总结谢辞篇三

大学，不仅仅是学习，它还锻炼了我们的能力。为了我们能更好的、更快的适应社会，提高自己的实践交际能力，锻炼自己的才干，培养自己的耐力，按照学校的要求，大一的寒假期间，我们几个同学一起展开了社会实践活动。

我们总共有四个同学，是在苏州市中心观前街里雅戈尔旗下的西湖餐厅进行的社会实践活动。

雅戈尔是一家五星级的大酒店。在雅戈尔，我做的是一名服务员。其实，在校的课余时间，我曾去过多家酒店做服务员，这个工作需要长时间的工作，一天下来总会觉得很累。但是，在雅戈尔我却有了与以前不一样的感觉。

这个酒店的工作时间只有八个小时，中午还有好几个小时休息，这让我感到无比欣慰。但是服务员的工作却比较多，以前只需要上菜，可在这里，我们却要身兼多职，像搞卫生，打水，开单，打饭，点菜，洗餐具等等好多。一开始不适应

频频出错，以为会被酒店的老员工或者领班骂，可是他们不但没说我，还过来安慰，说你刚来肯定不熟悉，没关系，以后慢慢习惯了就好了。这让我很感动，因为总是有人说社会上不好，尤其是那些打工的，总是爱欺负人，这个酒店的员工总会很耐心的教你，不把你当新员工欺负。

每天到酒店吃饭的人好多，这倒也让我增长了见识，有机会看到社会上不同的人，了解不同的事。又一次吃饭的客人很凶，差点都把我这个小丫头吓哭了，上完菜后一个老服务员对我说，别理他，一个土包子没使唤过人，就会在这耍大牌。听完她的话，我就觉的好受了不少。突然就想到了谁曾说过中国的落后都是穷人害的，穷人有了钱之后为了提高自己的地位，一个劲的折磨穷人，就这样中国被拖的发展不快速。于是我对那个人表示深深的同情。

总的来说，这一次的收获还是不少的，我也了解到，学校与社会有太多的不同之处，要真正融入社会，只有亲自进入社会才行，因为社会很丰富，但同时也很复杂，不是我们能想象得到的。如果不亲自进入社会，我们看到的永远只是表面现象，怎么能了解社会的实质呢？这就是学校要求我们进行社会实践活动的真正意思所在。

只有亲身经历过，才能真正明白劳动的不易，这一次的实践不仅让我深刻体会到钱的来之不易，还让我更清楚的了解社会，作为一个寒假工，又是在离家这么远的地方，一开始我担心那里的长期工和本地人会欺负我。害怕与他们处理不好关系，害怕他们会嘲笑我是书呆子，不屑于与我交往。很多以前的同学在外打工的都告诉我在外面要注意自我保护，不要太相信别人，不然很容易被骗。经过几天的适应，我了解到，外面的人有好有坏，不能一概而论。这就需要我们有一双雪亮的眼睛，能够正确地分辨人心。再者，这实践让我这农村出来的小丫头也大开了眼界，以前没去过大酒店，什么都不知道，所以见到奇怪的东西总是非常的好奇，对那些菜的名子也充满新鲜感。由于我的好奇和新鲜感，我成功的记

得了所有菜的名子，并且成功的完成了这次寒假社会实践工作。

这个假期，我过的非常的充实，非常的有意义。它是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就一定会有收获。在社会实践中可以学到在书本中学不到的知识，它让我开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。更何况参加社会实践活动的过程、阅历本身就是一笔宝贵的财富。

酒店服务员实践总结谢辞篇四

202_年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因

监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三

净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

202_年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在202_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店服务员实践总结谢辞篇五

20xx年已经过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx年做的主要工作进行以下总结。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉当中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，

取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生。

虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意。

但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也希望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了酒店领导在工作会议上给我们下达的任务。现对今年工作进行以下总结。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为己用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，

通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进企业健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

酒店服务员实践总结谢辞篇六

又一个寒假来临。忆起往年的寒假，忙碌充实，只为高考大复习，天天沉浸在书的世界里。而今年的寒假，我希望能与以往不同，因为这是大学的寒假，它理应有它不一样不同于高中的主题。我想，大学的寒假不能只是一次寒月里的假期，更不能只是大学生用来吃喝玩乐用来颓废度过的寒假；同时，也不应该只是一个让学生“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”的寒假。大学里的寒假，有着它特有的鲜明的主题“接触社会，锻炼自我，让实践与理论并行”。一个大学生，从小读书读到成年，学的大多都是理论知识，也许一个大学生满腹经纶、满脑才华，但是如果只懂理论，不懂实践，一切也只是纸上谈兵，用处不大。我认为，如果要想当一个真正有为的大学生，要想让自己脑子里的理论知识应用到生活，就必须先到社会上去实践，去接触社会，了解社会。只有这样，方有可能做到知行统一。寒假实践，实则是一种磨练，对于大学生来讲，机会难得，也是两全之举。一是锻炼自己的才干，二是可以体悟父母赚钱的不容易。正是因为自己认识到寒假实践的重要性与必要性，所以我寻找机会来到了东海酒店，开始了我的第一次社会实践。

实践的时间是从xx月xx日到x月x号为期x天，实践的主题是进行实践学习当服务员，主要内容有铺台布、摆餐具、擦酒杯、上菜、倒酒、收拾餐具等等。现将本次实践活动的有关情况报告如下：

一次偶然的的机会，我经亲戚的介绍，踏进了xx酒店，也开始了我的打工之旅——酒店服务生之旅。第一天走进去，有着懵懂与好奇，因为从来没有过这样的实践，也不懂酒店的一切运作流程；同时，我也带着自信与勇气走进去，因为希望自己能真真实实当好一名服务员，尽到服务员应有的职责，让客人满意，让老板放心。只是第一天进去，主要是去培训，还不算真正的投入实践，不过培训时也了解到一个服务员

应有的一些基本的做法。给我们培训的是一位刘部长，她说，服务员首先要具备的基本礼仪就是抬头挺胸，面带微笑面对客人，记得当时刘部长还说我看起来不太爱笑，告诫我要时刻记住面带微笑，笑迎各方来客，无论对方是贫是富、是高是矮，都要以“礼”相待。接着，刘部长便教我们练习单手拿托盘上菜，我们用五个菜碟代替菜，然后用托盘托着它，只目视前方不看菜碟向前走，就这样绕着大厅走了好几个圈。之后，部长便叫一个老生带我熟悉酒店的环境，边走边给我解释服务员需要做哪些工作，需要达到什么样的要求。而我，也开始看着那些老服务员服务客人，看着便学着感受着。那个时候，我开始有了一些意识：服务员并非旁观者想得那么简易可行。当然咯，我也期待着，期待着第二天自己亲身去实践，毕竟很多东西是需要亲身动手才能真正学会的。

等到第二天了，轮到我自己去实践了，我才发现，很多事情看别人做很简单，自己做起来却不是那么容易。就记得那天我给包厢里的一位客人倒红酒，不小心倒出了一滴在外面，那客人就说：“小妹呀，你这样倒酒我不喜欢，我觉得不妥，还是我自己来吧。”当酒扎被客人接过手，我明白我确实做得不好，毕竟倒酒是最基本的。那一刻起，我从内心深处告诉自己：以后一定要抓紧机会多练习倒酒，一定要把最最基本的做到最合格最好最能满足客人。之后，在过年前的几天我慢慢地学会了铺台布，学会了摆餐具摆十六位的、十位的、八位的等等，也学会了自己一个人管一个包厢，当然也包括预备餐具和清洁好自己包厢里的卫生，同时也渐渐了解了整个酒店的运作。之前没在酒店工作的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好，每个部份都有很多的讲究，里面也都蕴含着一定的管理文化和服务知识，经营理念。由于一开始几天属于试工，我都一直在努力地学习，努力地去感悟酒店的一切与一切，包括实践，服务，也包括思考酒店的工作性质，因为这一点是服务生最能亲身体会的。当然也会去想宴文化的意义，酒店文化的内涵等等。开始在酒店的几天，虽然会遇到一点点小挫折，偶尔也会做错事，不过我还是始终都积极投入地去做。记得

一开始的时候，我还不懂得汤碗和试碗的区别，结果在摆大厅的餐具时，摆错了，把试碗摆成了汤碗，当时整整摆了八桌，那时我吓坏了，毕竟这不算小错误了。还好还好后来有一位长期工看到并给我指出来。大厅里的餐具还摆放错误，被客人看到会很损酒店的形象的，因而我也很害怕很担忧，不过还好后来在同事的帮助下迅速地换正确了，以至于能不被来酒店吃饭的客人看到。我也侥幸逃过惩罚。

现在说说我在xx酒店里的主要工作情况吧：我们是每天10点上班到下午的两点，从四点再上到晚上的9点，有时忙就得加班，就比如年三十晚就忙得团团转，客人太多，我们晚上就比较晚下班。我们每天的工作就是在客人来之前把厅面的卫生都弄干净，管包厢的就弄干净好自己包间里里外外的清洁，并根据客人的订单摆好桌位和餐具，然后准备好毛巾、凉水、白开水和各类酒杯等等一切必备品，在客人吃饭的时候，传菜部的男生们便负责从厨房里端菜到我们旁边而我们服务生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、倒凉水、换餐盘、换毛巾之类的杂活。在我看来最累人的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在旁边等候，挺直腰杆，面带微笑，一天下来腿跟腰都会感觉很酸，刚开始的时候我真的有点受不了，不过后来站习惯了，也就习以为常也适应了。有时在大厅工作，客人多的时候，老是忙得头晕脑胀，脚酸腰疼，甚至连喝口水的时间也没有，结果是唇焦口燥再加腰酸背痛。不过累是累，还是觉得很乐意，毕竟这样的生活很充实，也毕竟看到客人的微笑与听到老板的赞许时，内心满是愉悦。当然了，偶尔也会遇到很难缠、态度很不好的客人，要么是过于挑剔，要么就是素质不高。记得有一次，有一大家子来吃饭，其中有一个小孩硬要我摘墙上摆设的气球给她玩，她妈妈看着她女儿的倔强样也强烈要求我摘下来，可是那气球又明明是摘不得的，结果那位妈妈还硬要我把领导叫过来帮忙摘，我微笑着告诉她这是不行的，结果那小孩一听，嗷嗷大哭起来，哭泣声还连绵不绝呢，越哭越大声，怎么劝也劝不动，直到后来哭声惊动了我们的主管，他来了之后看这形势不妙，才想方设法去找了个气球来。还有一次，有一个包厢里的客人喝

醉酒，然后乱说话乱发脾气，吓得我几乎不敢进去包厢里。所以说，面对难服侍的客人，我们当服务员的都必须谨慎小心，甚至三思而后行。

总而言之，一个酒店服务生的工作看似简单，但操作起来还是有很多细节需要注意需要小心的，有时也真的挺麻烦的。但是再麻烦也要记住顾客就是上帝，而我们是一个服务生，就理应有服务生所具备的样子和行为。记得在东海酒店时，总经理陆总就告诉我们：来到东海，身为东海人，就要时时刻刻想着东海，要为东海的形象负责！而我，一直秉着这样的理念，服务客人，尽力做好自己分内的工作。

刚开始工作的时候感到有一点点紧张，有一点点不适应，甚至在最初的时候不敢面对客人，不过我告诉自己必须鼓起勇气，告诉自己自信做下去勇敢做下去我一定行的，我告诉自己以前在校是专心读圣贤书，现在在外要用心学社会事，后来慢慢的我也就习惯了。也因为我每天都要挤着公车去上班，有时候会觉得奔波很烦，不过后来也就习惯了，也深刻地体会到赚钱的艰难，体会到爸妈赚钱养家的艰辛。我也打从心底里感谢东海酒店，是它给了我这么现成的一个实践平台，是它给了我机会锻炼我自己，是它给了我机会挑战自我。

在实践中，我也发现了自身存在的一些问题：

第一，本人的心理素质还是不够高，有时做错一点小事还是会很慌忙，不够镇定，以后要在日常生活中学会这种随机应变、灵活处理事情的能力。

第二，本人的人际交往的能力还欠佳，这还应在日后的日常生活、交际中慢慢学习和提升。

第三，缺乏社会经验，在为人处事方面尚还不太成熟，处理事物的态度和方法往往有时不得当。

第四，管理能力还欠佳，有时候我领导把任务交给我，我还不怎么会把任务分配到最妥当，这一点要慢慢学，也要多学一些管理知识以加强。

本次社会实践的问题和建议：

在同一个地方的时间不是很长，社会实践不完全等于上班工作，由于它的时间短而可能很多同学不会感到厌恶，所以有机会的话应该尝试一下更长时间呆在一个地方，从而考验学生的工作热情和工作耐性。这样另一方面也可以使学生对该实践单位有深入的了解。

酒店服务员实践总结谢辞篇七

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“仅有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。酒店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，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，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人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够在缓解收银的压力，

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。在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，所以对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们会定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。仅有经过培训才能让我在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供给优质的服务。

前厅部根据市场情景，进取地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情景灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情景，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客

人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

仅有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店服务员实践总结谢辞篇八

转眼间20xx年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾20xx年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

- 1、负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作
- 2、负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。
- 3、每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我

会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

- 1、由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。
- 2、仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。
- 3、年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。
- 4、客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20xx年的工作想法说一下：

- 1、面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。
- 2、鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。
- 3、建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。
- 4、针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：
 - （1）客人寄存酒水做好寄存卡的交接
 - （2）在寄存卡上注明存放时间

(3) 对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5、再次建议酒店实行考勤打卡制

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

酒店服务员年度工作总结4

一、20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为xx%各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。

但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。