# 服务类实习工作总结(汇总45篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-07-20

*服务类实习工作总结1司法实习，是一名学习法律的学生从校园走向社会的桥梁和转折点，更是我生命中的驿站。从20xx年7月12日放暑假开始，经过两天的奔波于14日在贵阳市云岩区黔岭镇法律服务所找到了实习的归属，并正式于15日上班。而至于我离开这个...*

**服务类实习工作总结1**

司法实习，是一名学习法律的学生从校园走向社会的桥梁和转折点，更是我生命中的驿站。

从20xx年7月12日放暑假开始，经过两天的奔波于14日在贵阳市云岩区黔岭镇法律服务所找到了实习的归属，并正式于15日上班。而至于我离开这个难忘的驿站的时候则是正式上课前的几天，即xx年10月25日，整个实习进行了100多天。

在黔灵镇法律服务所实习的百日里，在我的指导老师马扬律师的带领下合实现单位的大力支持下，在经历了几多尴尬和困难下，我顺利的完成了学校分配的实习任务，并取得了令我终生自豪和骄傲的成绩。

虽然大家可能会说法律服务所的业务和水平比律师事务所的少和底，但我要说的是这个说法只适用于少数情况。其实，在法律服务所实习，更能了解社会、了解当事人的处境，我们每个人除了用专业解答以外，我们还得用心去体会、感受案件背后的真相和每一个当事人最需的是什么，而且，我们还会了解到我国法律、法治的路还有多长、我们依法治国的困难有多少，因而留给我们这些即将毕业的大学生很多想象和设想的空间，我们拥有什么、我们能够]做什么，我们还需要什么等一系列的问题。还好，我实习的单位里的每一个人都具有饱满的热情和扎实的专业知识、团队合作也不赖，更让我高兴的是我的指导老师是个律师，我可跟他处理一些刑事案子，我也用也一张独立的办公设备。因而我在接下来的实习生活中觉得生活对我有些偏爱。

从7月17日开始书写离婚诉状到9月8日书写的财产保全申请书，从书写一般的答辩状到故意杀人案、抢劫罪、交通肇事罪的辩护词;从旁听7月21日到贵阳市小河经济开发区人民法院审理“刘绿仙诉小河区王五村委会关于土地纠纷”一案到去普安县会见贵州省兴义市人民检察院依法提起的“张劲松等六人故意杀人”一案中的被害人家属，了解案件事实;从办公室值班时的房地产纠纷的咨询到9月27日去草塘镇出庭代理“学生故意伤害”一案、10月18日在南明区法院出庭代理“王成借款纠纷”一案……，已经使我对如何书写法律文书、写好法律文书，如何开展法律咨询以及接见当事人并进行出庭代理，如何会见刑事案件中的当事人等的实体与程序有了大致的了解和掌握，使自己的专业知识得到了尽情的发挥和应用，也是我再一次深刻感受了司法实习的必要性和重要性。

感触这100多天的实习，最常见的当属于民事纠纷，其次是形式，再次是行政，而在民事纠纷中按遇到的次数一次排列为：离婚、合同(借贷、加工、承揽、承租)、交通事故、房地产、土地权属、继承等。因为有些知识我们在课本上并未涉及或者有的还为学到，所以在实习的日子里遇到不少尴尬和困难。还好，由于我有一个热心细致的指导老师和我经常在一起，这些问题在短时间里可以得到及时的处理，从而也使自己得以提高和完善。

总的来说，我在这一段时间里一直积极进取、努力钻研、暗示上下班，不断地在各个方面调整自己、完善自己，注意培养自己的兴趣以及独立办案的素质和团队合作的能力，把所有的热情和时间都献给这次让我着迷的司法实习，因为它是我的第一次，是我工作、做人原则的集中体现，也是我端正心态、提高自己能力的平台和机会，我必须毫不保留的珍惜它。

时间过得真快，我还没有“清醒”过来，实习的生活就不得不结束了。由于时间短、专业还不够扎实、经验不够……使我对这次司法实习留下了遗憾和困惑。可能正因为有这些遗憾和困惑，我以后的日子才会更精彩，我将本着“学高身正、明德睿智、刚正坚卓”的构想和精神前进，打造属于自己的一片空间。

最后，我要衷心的感谢我的母校给了我实习的时间、云岩区黔岭镇法律服务所给了我成长的空间、我的指导老师马扬律师给了我做人的道理。当然，我也得感谢自己的付出和对生活的热情、对工作的执着。

**服务类实习工作总结2**

实习让我们学到在书本中学不到的东西，更加的充实了我们自己，下面请看精选餐饮服务员实习报告。

>一、前言

根据教学计划的安排，11年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识......使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多!直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

>二、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一定的感性认识，从而帮助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。

>三、实习内容

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，每天都在重复相同的内容。

>四、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，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，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，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极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、之后的积极工作，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。通过两个月的观察，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情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。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，懂得了广东人的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

3、最后的态度消极，低调工作前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些

也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗?难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗?难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗?但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。20\_大学生服务员实习报告

>五、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积极性。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，争取达到标本兼治的目的。

>六、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一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，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判断。 在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，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，客人并不一定总是对的，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，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，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，马上拿来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，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以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，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，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，我才知道他不大高兴的原因。后来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知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。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学校那么简单和直接。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。

**服务类实习工作总结3**

曾有同学问过我为何回来之后又选择在酒店实习，他们说酒店工作脏累。也许是因为我开始喜欢上酒店服务这一块，我觉得有时候付出是一种快乐。当我为客人拿上针线包后，两个小孩稚气地接过说谢谢姐姐，年轻的妈妈微笑着给他们钉上掉落的纽扣，我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。服务是酒店的产品，服务员的微笑对于酒店来说极为重要，因为快乐是可以被传染的。在酒店调查问卷中，客人对服务员服务态度的满意度，都会留意到服务员是否微笑服务。在收获快乐的同时，我学到好多知识

>1、注重自己的外在形象以及内在美

外在形象包括自己的发型服饰，虽然我们强调说“美在内心，心灵美才是真的美”但是不得不承认看一个人首先看到的是他的外表。我们可以从外表来推断一个人的职业，甚至他们的生活习惯。作为服务员，干净整洁落落大方，客人才会觉得她工作起来认真一丝不苟。内在美是一个人的修养，可以通过语言行为表现出来。

>2、对工作认真负责的态度

细心坚忍， 每天上岗前，我们领班陆艳金都会教授一些知识，比如向客人问好，回答客人问题，全体服务员和领班一起背诵服务口号“文明上岗，礼貌待客；行之以理，动之以情；宾客至上，服务第一”，精炼简短的口号，概括了作为一个服务员最基本的行为准则。工作时还要细心周到，对待客人提问要有耐心，要有忍的风度，有时候，客人可能因为某种原因情绪不佳而迁怒于服务员，此时要理智和气的安抚客人，让客人自行意识到自己的冲动从而有所收敛，有时候还会感激服务员的大度，时刻牢记“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。

>3、处理好人际关系

服务是一项有偿回报的工作，在服务过程中，你做得好了会得到别人的肯定，得到别人的尊重。作为服务员，处理好人际关系是一个大课题。

（1）处理好与上级领导的关系。积极相应配合领导工作，服从领导安排，做好本职工作。领导的工作是为了酒店的经营利益，而作为一名酒店的服务员，也要以酒店大局利益为重。领导也有犯错的时候，毕竟“金无足赤，人无完人”，有时候可能给自己员工施加压力过重，这时想一个好的酒店需要一个好的，可以向领导提点看法意见，不可意气用事，一意孤行，这样做只会造成彼此关系僵硬化。

（2）处理好员工与员工之间的关系。员工之间不可争风吃醋，而应该友好相处。在人生路上，多一个朋友就多一条道路，所以要广交益友而不树敌。部门内部员工，部门与部门之间都应该协调好关系，整个企业才能运转起来。

（3）处理与客人之间的关系。 服务员要了解自己服务的个人生活习性，要尊重客人的信仰。不是每个人都容易相处的，但要深信“精诚所致，金石为开”，一些看似冰冷的客人也会被你的真诚热情所打动。

>4、团结友爱，助人为乐

酒店楼层虽然分为三个区，每层楼都有负责的服务员，但整体来说缺一不可，如果哪层楼因为服务不周遭受投诉，在社会上造成不良影响，是酒店的名声传得不好而不仅仅是一层楼。8月17号那天，先前入住的团队到下午四点钟才退房，很快就入住一个新团队，酒店下班时间是下午四点，仅仅一个小时时间，有些楼层要赶6、7间房。当天我跟10楼和11楼，由于客人退房较早，下午四点钟以前都已经完成做房任务，而8、9楼那时才退了好几间房，10楼11楼的服务员和我一道到下面去帮忙，大家齐心协力，“众人拾柴火焰高”，最后在5点钟总算赶完任务，大家脸上洋溢着胜利的喜悦之情。

短短两个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，粱经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

**服务类实习工作总结4**

>一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情景，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。培养自我的职业精神和职业素质以及对工作的活力和职责心。为今后的职业打下必须的基础。

>二、实习时间

20xx年7月5号——20xx年1月5号

>三、实习单位概况

>四、实习岗位

用餐区服务、

>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1基本概况以及企业文化。经过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

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，可是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上头物料的及时供给。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，我们工作的兴趣与活力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酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有活力。酒店豪华的硬件设施以及很多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会必须要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无活力的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了活力，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。自我虽然明白自我这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自我将一无所有。每一天都想着，我从明天开始必须好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自我很失望，每一天都在想自我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。不自信自我的努力真的会带来改变，不相信自我经过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。可是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎样能够把这六个月舒服的“混”过去。感激上天让我来到了ecco，这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每一天脑袋想的是怎样找个时间去偷懒，怎样偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每一天经理来上班就会问ricky（谭佩）在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是有混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自我过多的干预。所以一开始很不适应，比如自我做错事了，经理

或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自我特委屈，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。自我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。工作完全失去了活力，真的到了上班的心境比上坟的心境还沉重的状态，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看自助餐。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，这跟你的本事很不相符。期望你以后说话之前先想一下自我的本事，要说出和自我本事相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个异常严厉的员工来教我。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，心里会有一点不好受。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，我对于自我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。我得感激部门所有的人，感激他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感激自我，感激自我能够坚持，感激自我能够正确的认识别人对我的看法，感激自我能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用本事，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应当有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应当对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每一天都在帮忙别人，而客人在那里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有职责感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不必须还会从事酒店业，可是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。此刻想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，仅有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮忙。

**服务类实习工作总结5**

时间的流逝谁也抓不住，转眼间两个月的服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我先后学习了综合部统收和超市收银员的接待服务，总结出各个岗位接待服务的优点和不足，让我一到服务台工作就有了较强的服务意识，感谢领导的良苦用心。

现在的我与刚入天虹那时候相比，已不再懵懂，经过时间的磨砺，我最终掌握了相关的技能并且找准了自己的位置，相信自己如果有了经验的积累，可以做的更好。回顾过去的2个月，学习主要分为以下几步骤：天虹企业文化；公司文件及服务台相关业务与接待技巧；广播室的操作流程等等。

1、学习企业文化让我更好的了解到天虹一家品味时尚、全国一流的连锁中高端百货。天虹恪守“真、诚、情、信”的核心价值观；亲切、便捷、专业的服务；整洁明亮安全舒适的环境；持续满足顾客的需求；始终为顾客倾注一点一滴的关怀。

2、通过文件的学习和同事的帮带，结合服务台工作实际，让我更好的了解到服务台的工作职责和流程，懂得了微笑挂脸颊，礼貌用语不离口的重要性，亲切便捷专业的服务每一位顾客；做好分承包方的管理；协助配合各部门同事的工作。认识到消防安全知识的重要性，懂得如何自救逃生，如何使用灭火器，如发生火灾应采取什么措施等；还认识到服务台接待员是商场的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个商场的形象，服务的态度同样向外界传达的是整个商场的服务理念。

3、通过对广播室的流程学习，知道了每日要配合各部门播放相应的学习，内容如：新版亲切服务操、英语和礼仪的学习；每日要定时播放迎客词、送客词、天气预报、天虹之歌；如遇突发事件能及时的播放温馨提示。（未实际操作广播室流程，需以后多加练习）

实习期带给我的不单是业务知识的积累，更多的是我在工作的态度、思维方式、个人能力等方面的转变与提升，同时，在工作中我也发现自己有好些的不足之处：首先对于文件的学习太过死板，不能够灵活自如的运用到实际中来，理论往往与实践脱节，其次在日常的管理中业务不熟，经验太贫乏，缺乏沟通技巧。以后一定多向教练同事请教，多观察，多做事，多发现问题，多积累经验。

天虹值得信赖，分享生活之美。最后，祝愿创业天虹的销售蒸蒸日上！

我对今天充满信心我无法预料未来但我要牢牢把握今天，快乐的享受工作！

**服务类实习工作总结6**

弹指一挥间，我已走出学校的校门走向社会一年了，这一年的实习经历给我留下了太多的感慨，我成熟了稳重了许多，想想当初刚走上工作岗位的青涩与稚嫩到如今已是一个敢说敢做，不再害羞不在胆怯的女孩了。

这一年我在一家酒店实习，对于这次在酒店一年的实习经历我总结出餐饮业属于传统的服务行业，以向宾客提供餐饮服务产品来实现经营目标，作为一名合格的餐饮服务员，应该时刻保持一种亲切热忱的态度，时刻为宾客着想，使宾客有种宾至如归的感觉，而服务则是一种态度，一种想把事情做的更好的欲望，餐饮服务是由我们餐饮部的服务人员通过手工劳动来完成的，所以我们的服务态度，业务水平，操作技能等都直观的反映在宾客面前，其举手投足，只言片语都有可能使宾客产生深刻的印象，因此我们要让宾客在进餐时享受到主动耐心周到的服务，才能使宾客在生理，心理上的需求得到的满足。

而这次的实习我的职位是一名餐饮服务员，我知道餐厅中的任何职位的安排都要着眼于更好的为宾客服务这一宗旨。餐饮服务的岗位分为前台服务和后台服务，前台服务岗位包括前堂经理，主管，领班，预订员，迎宾员，吧员，服务员等，直接接触宾客，面对宾客服务，而后台服务岗位就包括厨师，清洁员，洗碗员等，基本不与宾客接触，餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴，饮料，点心和优良的服务，并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

餐饮部又是酒店生产，提供实物产品的部门，向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部最基本的任务，如今的餐饮部也从传统意义上的各类餐厅扩展至能够提供包括交际活动，休闲娱乐活动在内的综合性多功能配套场所。

餐饮部经营的状况直接影响着酒店的发展，我深知自己的工作虽然简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，我非常感谢学校为我们提供了这一年宝贵的实习机会，让我们勇敢的走向社会，磨炼自己成长自己，我以后一定会再接再厉，做出更好的成绩。

**服务类实习工作总结7**

>一、我们跟随抄表班的师傅，到达xx水泥厂基建配电站、xx配电站、xx配电站等多个配电站，对于如何抄表，如何核对度数，都有了一定的认识。我们深入了解到作为一名抄表员必须具备责任心的重要性。抄表员在抄表的过程要认真仔细，要做到不错抄、不漏抄。

>二、我们进行了安全生产风险管理体系的学习，安风体系从风险控制出发，提出了一套安全生产管理模式和方法，解决安全生产“管什么，怎么管，做什么，怎么做”的问题。安风体系建设与实施是一项涉及面广、要求高、较为复杂的工作，需要各级人员积极参与、协调配合的工作。在加强安风体系建设的同时，必须加大员工的安全思想教育，安全文化和安全生产风险管理体系建设同步进行，形成具有企业特色的安全文化，才能整体提高安全生产管理水平。

>三、我们进行了(安规)的培训和考试。安全，对于从事电力工作的每一个人来说都是非常重要的，它不仅关系到电力的安全供应，也关系到人身和设备的安全。看了很多事故的通报，自己总结出事故大多说是由于意识淡漠，安全责任心不强，习惯性违章，现场设备不熟悉，安全措施不完善等等。通过学习，让我们对安全生产有了一个新的认识，对自己的行为规范有了更高地要求，在日常工作中，要仔细排查，把一切安全隐患和危险消灭在萌芽状态之下，工作中要严格遵守规章制度，人人严格按(安规)办事，只有这样才能避免事故的发生。

经过这一周的摸索与实践，我对于客户服务中心的工作内涵和职责有了自己的理解，对于如何工作，怎样才能更好地完成工作有了一点自己的感悟，我们不仅要遵守工作的规章制度，同时还要高效的完成任务，要做出成绩，把我们客户服中心的形象展现出来，让我们的客户满意、舒心。

马上又是周一了，又是一个新的开始，我会继续努力，不断提高自己的专业水平，虚心向大家学习，不断努力，争取更上一个新台阶。

**服务类实习工作总结8**

本次我进行实习活动的单位是xx超市，服务业寒假实习报告。它是位于我们市中心的一家综合性的购物中心。我在这家超市的工作岗位有导购员、收银员，还有保洁员。本次我的实习活动圆满结束，并且达到了我预期的目的。实习的内容包括了主体、总结以及实习体会等内容，并且附实习论文一篇。以下是我对此次为期2周的实习活动的具体说明。

主体主体内容共包括了3个方面：实习前期工作、实习过程以及实习的体会。以下我将会分别从这三个方面来谈谈我此次实习的收获。

实习前期工作在实习前，我先了解了下附近几家超市的情况，并通过分析自身的条件，最终选择了较为合适的一家进行寒假实习活动。在确认了进行社会实习的地点之后，我联系了超市的负责人，并对实习一事征得其同意，自己是无偿对超市义务劳动，他也表示愿意提供力所能及的帮助。

在正式超市进行实习活动前，我首先向相关负责人了解些具体的情况，包括工作人员的概况，工作的日常以及对自己所要进行的工作的规章熟悉。其中，我认为对超市内秩序的维持和收银，是我此次实习活动的重点。为此，我首先了解了超市管理规范并记录了其中重要的几点：

1、服务态度要认真，要谨记顾客就是上帝

2、工作勤奋努力，应当保持一定的出勤率，对于出勤率高的员工给予一定的年终奖励,奖罚制度分明

3、不可监守自盗，违者重罚

4、应当按时上下班，不可迟到早退，有违者扣奖金

5、超市内保持清洁，禁止抽烟明火

以上就是我根据超市内的条例自己简单记下来的几点，实习报告《服务业寒假实习报告》。从事超市工作是一件简单但是重要的事情，直接关系到了社会的稳定和发展，我整理好了自己的状态，准备投入到这为期两周的实习活动中。

实习过程今天是我实习活动的第一天，也就是上班的第一天吧。负责人把我交给了人事部的李经理。李经理简单的给我介绍了超市内各方面的工作，总结起来大概分了5类：一类是关于货物的存取和搬运工作，一类是关于超市内清洁和物品分类及标价摆放的问题，一类是超市收银问题，一类是关于超市内保安问题，最后一类是关于超市内的秩序维持问题。因为是第一天来，他先让我熟悉下超市内的各方面环境以及各个环节的大概工作流程，好在心里有个底。我大概在经理部呆了多半天，听了经理的介绍后，对这里的工作有了大概的了解，并认识到，其中两类是适合我们女生的工作，今后的实习重点也就放在了这两个方面，当然其它方面也会简单的涉及一点，用来全面的完成我的实习活动。随后的一天时间里，我在超市的各个岗位都流动了一遍，做到了初步的熟悉，我知道接下来的将会是几天忙碌的实习活动了。

超市的上班时间是8点整，我早上起来收拾好后就来到了超市内，经理在昨天就交代我今后几天的实习内容就是在超市正式员工的帮助下进行其中一类的工作就是关于对超市内物品的摆放以及标价问题。这是一项看似简单实际操作起来却又十分繁琐的事情，首先，物品种类繁多，虽然有专门的区域共你来区别摆放，但是由于现在临近新年，某些东西的消耗特别巨大，就需要我们特别的忙着补齐所消耗的货物，以求做到供需平衡，要把需要的东西摆放正确，才不会误导顾客，才能避免不必要的麻烦，总之这是一种一刻也不能停下来的活，还需要你集中精力去认真的做;其次就是物品的标价问题，这是整个环节的重中之重，因为在超市买东西，上面的标价一定要正确，避免标价错误导致不必要的纠纷，而超市内形形色色的各类物品多如牛毛，就需要一个人的耐心和细心，才能完全胜任这项工作的。我花了很多时间在记住某件物品的价格，可是有时候还会记错，在其它姐姐的帮助下，我才能顺利的完成，这里不得不佩服这些超市的工作人员。接下来的几天我一直在这个岗位上工作，跟着姐姐们学习到了不少东西，也从中吸取了不少经验。在这个岗位工作的同时，有时其它岗位有需要帮助的时候我也会帮助，比如超市内货物的搬运，由于人手的短缺，我也帮忙搬运小件物品，那天还是我身体最累的一天，不过，这类工作一般是有男生来做的，我们只能帮着搬运或者暂时看管的。其中还有帮助保安维持超市秩序的工作，当带上那个袖标的时候，感觉还真有一种沉甸甸的责任感，过年了人流特别的多，我们主要进行了人员的疏散和引导，以维持超市内正常活动秩序。

**服务类实习工作总结9**

进入酒店餐饮部来做服务员，这是我的实习工作，而这份工作也是让我对于酒店餐饮有了更多的了解，对于以后的工作也是有了更为清晰的认知，我也是相信经过自己的努力，以后是能把工作做得更好的。

对于餐饮的工作，自己也是特别的喜欢，虽然目前的岗位是基础的服务员实习，但是却是让我更加的感受到餐饮的工作是有很多值得去学习的，和客人打交道也是锻炼了我们很多方面的能力。此次的实习，也是有同事带我，让我也是感触到，的确做好服务员其实不是那么的容易，表面上来看，也是辛苦，但是也是基础的岗位，但是实际的做，真的不简单，要去了解餐厅，了解菜品，同时也是要给客人做好介绍，并且在这工作里头也是让我更加的意识到其实这些基本的岗位虽然看起来是不入眼的，但是却是特别的锻炼人，我也是在这岗位上更加的了解了这个行业，以后如果能去晋升，其实也是可以更好的理解下面的工作，也是能让自己把事情做的更好，而目前的阶段还是实习，而这服务员的工作要求其实真的是蛮多的，也是需要我们懂英语，如何的和客人交流也是一种技巧，然后怎么样去宣传菜品做好推荐也是如此的。

实习里头，我也是看到自己和他人的差距，这些不仅是经验这一块，同时也是自己学到的其实还是不够的，毕竟自己也是刚从学校出来，不过也是由于我是个新人，对于新的东西也是有动力去做好，并且也是感受到，的确自己想要做这份工作，现在的起点低，但是也是意味着我去提升的空间有很多，在岗位上，我也是接触了很多的客人，对于他们的了解其实也是让我的工作能尽力的去做的更好一些。实习里头，学习的方面也是更多，同时这份工作也是格外的锻炼了我交际的能力，和客人的交流，不但是有点餐，还有一些其他的沟通，而这些也是让我对于自身有了更多的了解，其实很多的能力如果不去展现，也是不知道自己能不能做到，并且也是有一些是让我挺感触的，的确社会的工作不容易去做好，而且和学校相比真的压力和竞争大了很多。

不过此次的实习，也是让我更加的意识到，自己是合适酒店餐饮这个行业的，也是会在以后继续的努力，不断提升，改变，让自己更好的去到社会做好工作，取得进步。

**服务类实习工作总结10**

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天， 这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

**服务类实习工作总结11**

实习，锻炼人的好机会。

半年多前，我到了安亭镇的大众宾馆开始我的实习生活：前台收银。上岗前我满脑子胡思乱想：“平时寡言少语的我能和新的伙伴相处好吗？能适应一个全新的环境吗？平时内向胆小的我能处理好工作上的问题吗？能面对外宾而气定神闲、应付自如吗？平时粗心大意的我会算错帐、收错钱、做错事吗？一个又一个问号在我脑海中浮现；一个又一个担忧在我心中盘旋。初涉世事的我，就在惶恐不安和紧张忧虑中度过最初的几天。

事情却并没有我想象的那么糟。在同事和领导的帮助下，我很快便适应了新的工作和生活环境。随着时间的推移，我也渐渐熟悉了业务。当然这其中也遇到过困难，但大多能顺利解决。记得有一次，原本两个人当班的中班临时由我一个人负责。开始我有点慌，不但因为那是一天三班中最忙的一班，也因为那是我第一次独自一人当班。我不停地告诫自己：要冷静，不会有事的。就这样我很快进入了角色，有条不紊地进行着我的工作。原以为这一天就这样平安地度过了，可是一位外国客人突然说要退房，我愣了一下，我是第一次接受退房，生怕自己会做错什么。于是我先回忆了一下退房程序，然后开始收回钥匙、通知各部门退房，核算帐单，与电脑核对，给客人结帐，等候查房通知，确认没有问题后放人。虽说只是简单地几个程序，操作起来也挺复杂的。就拿核算帐单来说，虽然现在是微机管理饭店，有一套财务软件能帮我算帐单，但按规定，为了防止电脑系统在操作中有什么差错，还必须手工将所有原始帐单核算一遍。如果客人住了几个月，那账单就跟小山似的。好不容易结好了帐，送走了客人。太棒了！平安无事。我那颗悬着的心终于放下了，心里真有说不出的高兴。

一个房间总算整理好了，竟用去了一个多小时。虽然用的时间是别人的两倍多，但我还是挺高兴的，因为我独立整理了一套房间。当然，后来我只用30——40分钟便能整理好一间。

青浦宾馆评上三星级后，我们的工作量也越来越大了，领班查房也越来越严格了。因为每当一个员工整理好房间后，领班随后就会去检查房间整理的情况，把一些整理得不干净的地方写在纸上，让员工返工。如果返工还不干净，第二天被抽样检查查到，就要开过失单。我就被领班开过一次过失单，并罚款20元。以后，我整理房间就更为仔细了。

虽然在客房部的这半年内非常辛苦，但每次看到客人满意的离去，我就觉得自己付出的劳动有了回报。这次实习给我最大的收获就是一句俗语：“看人挑担不吃力，事非经过不知难。”

**服务类实习工作总结12**

从这个餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员没前途的负面思维；树立做好本职工作、热爱本职工作的思想，知道一个人是否有所作为，不是因为他的职业，而是因为他是否尽力把工作做好。有工作意志，端正工作态度；知道一个成功的服务员应该具备的素质，从而增强自己的就业意识，我决心做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员，如果我想做的话。

我学会了为客人服务的原则；为客人服务的程序；在职工作规则；宴会菜肴程序；托盘的技术和末端支撑的行走速度；摆放桌子的注意事项；重点换烟灰缸；点菜注意事项、写菜单、取消菜品、卖菜技巧；葡萄酒的基本方法、程序和常识；处理客人投诉和服务突发事件的相应技巧；餐厅开业准备，关门注意事项，各种服务礼仪，食品卫生知识，消防知识等。为我成为一名优秀的服务员奠定了基础。

在这份兼职服务员的工作中，我总结出了以下作为一名优秀服务员的要求。

热爱你的工作：当你热爱你的工作时，你会愉快而轻松地做好你的工作。我们应该让吃饭的人得到健康、精力和良好的服务。你也许能做非凡的工作。企业最需要的人是热爱工作的人。

快速熟悉工作标准和方法：为了在激烈的竞争中赢得自己的企业和自己，为了提高工作效率，我们必须尽快能够工作并胜任。

要勤快：餐饮工作主要是手头的工作，一般不会太繁重。多做不会累。所以要勤于腿脚眼手心。积极工作，积极找工作。俗话说“世上无难事，只怕有心人”，只要你勤奋，成功，门就会为你敞开，这是一个深刻的道理。餐厅服务员工作经验

有自信：相对于金钱、权力、背景，自信是最重要的。自信可以帮助人克服各种障碍和困难，相信自己是最好的。

学会做人：做人就是做一个敬业、感恩、乐于助人、有职业道德的人。如果你真诚，认真做事，你的事业会更成功

职责：以公司利益为重，对自己的工作负责；对客人负责，为客人提供优质的产品和服务；意思是“尊重缺席”。即使没有人监督你，你也会认真做好。这是责任的表现。

正常面对工作中的不公平：工作中没有绝对的公平，机会在努力的人面前永远是平等的。没有一定的承受挫折的能力，如何在未来挑起大梁？

团队：发挥团队精神是企业的一贯追求，餐饮企业的工作是由各种分工组成的，非常需要团队成员的配合。有团队精神和良好合作的员工和企业更成功。

这份兼职给了我非常深刻的体验。我觉得我们做的每一件事每天都有一点点的进步：积沙成塔，积小成大。每天一点点创新都在带路；每天多做一点，就要大丰收；每天一点点进步，就是迈向成功的一步。

**服务类实习工作总结13**

经历三个星期的生产实习终于结束了，在移动公司工作的这几天，我和公司的职工甚至领导都相处得很是融洽，大家对我也关怀备至，时常给我鼓励和帮助;我工作的时候也是兢兢业业，不仅顺利完成工作任务，工作之余还经常总结经验教训，不断提高工作效率，虽说工作中我也会犯一些错误，从而受到领导批评，但我认为这些错误和批评是能极大的促进我的工作热情，让我能在以后的工作中谨慎小心，提高工作效率。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。这次生产实习虽然说时间比较少，但是却让我知道了很多学习期间无法了解的社会经验，这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验，在以后的生活中如果我能吃透这些经验，将会使我受益匪浅。

第一、在与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较内向的，不擅长主动和别人交流打交道，在此次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，我比较怯生，和办公室的几位同事打过招呼后就不敢说什么了。虽说我是怕影响他们工作，也因为不了解工作环境不能顺利交流，但我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与别人主动交流。在公司里一个新的职工到来时很平常的，老师傅们也没有必要主动和一个新职工主动打交道，这时候你就应该主动去和别人交流，介绍介绍自己啊，拉拉家常，关心一下工作啊，都会让大家认识你，了解你，对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流，就是出于自己的积极主动。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会工作中，工作不再是一个人所能完成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。就比如在实习中，在领导没有分配任务的空暇里，我就常主动询问周围的工作人员有没有需要帮忙的，有时候别人也不好意思麻烦我，我就主动承担他们的工作。这样子不仅锻炼了自己，帮助了他人，还融洽了你与别人之间的关系，在今后的工作中人家也更乐意与你交往了。

第二、工作时一定要一丝不苟，认真仔细。一个职员在公司的大部分时间都是在工作的，这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎，一丝不苟，不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻，还会影响他人，甚至受老板批评责备，因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。为了不使自己前功尽弃，我们在刚开始工作的时候一定要慎之又慎，对自己的工作要十分重视，如果有必要一定要检验自己的工作结果，以确保自己的万无一失。在你对工作开始了解并熟练后，你会发现自己已能不用检验就能保证工作的质量了。而此时你也许不需要总是重复检验工作结果，但还是要对自己的工作认真对待，以免失误。

就像我在工作的时候，也犯下了不少错误，比如说领导交给我的文档资料整理任务，我在最后忘记把碎纸机关掉就匆匆跑去汇报任务了，机器一直开着影响了别人，领导批评了我，我也为自己的错误懊悔不已。还有一次我在做客户满意度回访的调查时，原以为经过前几次电话回访的经历，应付这次工作应该是小菜一碟，谁知道第一个电话我就犯了重大错误，我把客户经理的电话当作客户的号码给拨了过去，我还信誓旦旦地说：您好，这里是中国移动定海分公司那人很惊讶的说它也是移动公司的，怎么客户回访

她了，我也感觉很奇怪，直到那位客户经理拿着手机从隔壁办公室跑到我面前，我才发现自己犯了严重的错误。还好这次只是打错了电话，要是经常不注意自己的工作，可能会造成更严重的损失。

**服务类实习工作总结14**

我是xx部现任部xx，在xx从服务员到部长已有一年多时间。我非常荣幸能成xx疗会所的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。在这一年多的时间里，xx的服务也在一步一步的提升。从服务用语到服务流程到细节服务都在不断改变提升。本部门的内部规定也在不断完善。但自己在工作方面，仍存在许多不足，从服务用语到肢体语言到服务细节等都还达不到标准化。我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。面对这次改革，对我来说，无疑是一个新的起点，新的高度，留给我的不仅仅只是思索，而是今后在工作中定要言必行，行必果，以公司制度为原则，以为宾客服务为导向，认清自己在工作中的角色定位，工作职责，面对现实，将工作做细，做好。以下是我今的工作思路，不足之处，请领导给予指点：

一、狠抓员工服务质量，强化员工服务意识，对所有员工(包括新员工与老员工)进行全面培训。并协同任部长制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：主动，礼貌，耐心，周到，使之与贵宾区的贵宾二字相匹配。让每一位进入xx的客人在与我们的服务员接触的短短不到10分钟时间里，知道什么是大坤水疗会所xx部的服务。致力让xx部的服务成为大坤乃至整个银川洗浴行业服务的标杆。

二、提高房间的卫生质量，加大房间卫生质量的督导力度，务必保证每间房间保持干净整洁，当班期间对房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查;坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉。为每一个客人营造一个良好的洗浴环境。

三、加大促销力度。凡每个进入xx的客人，要求员工必须进行二次推销。争取将客人所做的按摩项目改为更高的项目，让客人最大化的消费，为公司创造更多的利润。

四、将客情回访工作落实到位，主动和做完项目的客人沟通，将客人反馈的信息每天做以记录，及时向上级汇报，只有客人提不断的意见，我们才能知道我们的缺点在哪。只有我们不断的改正缺点，我们的服务才会更上一层。

五、做好和技师的沟通。xx的服务是由服务员和技师共同来完成。他们的工作都是为宾客服务，而且服务的是相同的客人。应该说xx的团队是由服务员和技师共同组成，工作中的配合和沟通是必须的。我个人认为，服务员和技师的集体培训。面对面的沟通也是非常有必要的。

六、节能降耗。控制成本：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费，做到房间人走灯灭。一次性用品的消耗，每天要登记在册。将内部规定不折不扣的执行到位，杜绝内部员工使用客用物品。严格控制成本。经核算，xx部一月份的成本(除水电外)总计元，我们的目标是2月份，在不影响服务品质的情况下，将成本控制在x元。

以上是我今后工作重点。我始终信守这样一条真理：“律已足以服人，量宽足以得人，身先足以率人。”我会以实际行动来赢得大家的理解和信任。让数字告诉大家我在努力，我还是那句话，我们还年轻，有的是旺盛的精力和不服输的信念!

**服务类实习工作总结15**

>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我去面试，也能够让我们提前熟悉面试的程序和测试自我的本事。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不一样的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不明白，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景和该如何展开。。

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，这情景到了5天后，我们只用半小时就能够搞定了。

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，我了解了自我该做什么：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。）有是没事都要给自我找事情做，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。

所以，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酒店，并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，我告诉自我：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、必须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我的意见，教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本事，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。在自我的工作岗位上，就要好好努力工作，仅有你爱你的工作，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善。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，并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，（结帐也是同样情景。）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、实习总结

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，在这些日子里自我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我的心态，如何处理好自我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当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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

最终感激教师的帮忙，感激金桥酒店能给我们供给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。

**服务类实习工作总结16**

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结航空服务岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

>一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在航空服务岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合航空服务岗位工作的实际情况，认真学习的航空服务岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

>二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

在航空服务岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在航空服务岗位工作中找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对航空服务岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据航空服务岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点，尽心尽力完成航空服务岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

>三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到航空服务岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

>四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，范文写作也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

>五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对航空服务岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点 来弥补自己工作中的不足：

1、做好实习期工作计划，继续加强对航空服务岗位工作岗位各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解各种制度和业务。

2、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

3、踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

4、继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

**服务类实习工作总结17**

实践单位： xx西餐服务有限公司

实践内容： 西餐厅服务与西方礼仪培训

实践目的： 通过实习了解西餐厅的基本操作过程， 掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司实践了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。 在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作;快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默;快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏;乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟?不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”。第一个是“menu”(菜单) ，第二个是“music”(音乐) ， 第三个是“mood”(气氛)，第四个是“meeting”(会面)，第五个是“manner”(礼俗)，第六个是“meal”(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。 在xx——x实习最刻骨铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供\_温馨细微，物有所值\_的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的服务魅力有表现在哪呢?那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。

有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

**服务类实习工作总结18**

根据学校的要求，我在\_美食庄园开展了社会实践活动。美食庄园是以吃为主，以喝为辅的餐饮场所。

在这里，我已经成功申请了一个传菜员。顾名思义，过菜人就是把做好的菜送到每一桌。这是我第一次上班，感触良多。在这里做一个蔬菜路人，真的教会了我很多在学校学不到的东西。以下是我的亲身经历。

这里的工作是早上9点上班，中午1点下班。下午4点上班，晚上9点下班。工作量有点大。我必须在车站站几个小时。刚开始有点不舒服，一天下来腿都麻木的站不起来。现在想想，能坚持下来，感觉真的很欣慰。刚开始的时候大家都把我当新人，也有人不接受我。所以我在处理人际关系上非常谨慎，尽可能的做自己能做的事，在完成自己的工作后尽可能的帮助同事。比如下班后，主动帮服务员收拾碗碟桌椅。最后我很快获得了同事和老板娘的信任。实习结束，老板娘跟我说我舍不得走。有一次生病的时候，被另一个菜鸟路人主动代替我值日的事实感动了。总的来说，还是因为高兴你来了。

我也知道学校和社会的差异太大了。要真正融入社会，必须亲身进入社会，因为社会是丰富的，但同时很复杂。这不是我们能想象的。如果我们亲自进入社会，看到的永远是表面现象。怎样才能理解社会的本质？这才是学校要求我们开展社会实践活动的真正意义。以下是我的看法。

首先，我意识到做领导不容易。我们老板娘工作很努力。我听同事说，酒店刚开业的时候，老板娘早上6点就一个人来酒店检查蔬菜肉是否新鲜，出去买缺的蔬菜。晚上十一点半才下班，顾客都走完了，东西都收拾好了才回家。甚至现在，老板娘上班比我们早，下班比我们晚。不言而喻。

当然，她做的不止这些。她需要了解市场，推广自己的酒店，处理各种社会关系，比如工商，税务，卫生。还需要考虑如何让员工心甘情愿地工作，而不是“心甘情愿地付出”。如果对工作没有热情，员工很难真正感到对自己的工作负责，而不是敷衍了事。这个其实很难控制，因为主管总是比客观的更难控制。我觉得老板娘总体来说做的不错，但是还是有一些不足。不然怎么会有员工离职呢？所以需要改进。比如住宿方面，条件真的不怎么样。我觉得如果能改善，那么员工的积极性肯定会大大提高，会脚踏实地的工作。从老板娘那里我知道，要想成功，要想飞得更高，走得更远，需要做得更好，更努力，付出常人做不到的汗水。而且眼光敏锐，视野开阔。

还有，作为一个暑期工，我一个人去了一个离家那么远的地方。一开始我还担心那里的长工和当地人欺负我。我怕我跟他们处理不好，怕他们笑我书呆子，不屑跟我交往。以前很多在外面工作的同学都告诉我要注意自我保护，不要太相信别人，否则很容易被骗。适应了几天，才知道外面有好人也有坏人，不能一概而论。人们需要我们有一双雪亮的眼睛，能够正确分辨人心。我的一个同事人很好。我刚去的时候，他为我辩护，叫其他同事不要欺负我。我特别感动。我非常小心地处理与同事和老板娘的关系。只要你真的和对方出去，别人就不会伤害你。同时也深深体会到了“三人行，一定要互相学习”这句话。我家在北方，跟那里很不一样。有很多种我没见过的鱼和植物。当我对这些东西不好奇的时候，同事们总是耐心的给我讲解，告诉我它们的种类和作用。让我觉得最神奇的是，有一种鱼，牙齿很多，一面没有眼睛，头上长了一只眼睛，这是以前从未见过的。

我意识到钱来之不易。以前钱丢了直接找父母要。我从来没有想过珍惜父母的劳动成果。只有通过亲身经历，才能真正体会到劳动的艰难。每当我在工作中遇到不顺心的事情，觉得自己坚持不下去的时候，我就告诉自己，父母用汗水换来了我的学习机会和一切。最后，我成功完成了这次实践活动。

也学到了很多有用的知识，厨师教会了我很多烹饪技巧，告诉我什么时候生火，什么时候生火，什么时候放调料，什么时候菜就熟了。回家后，我还特意给父母做了一顿饭。他们很高兴，称赞我做饭。

还有，我知道我应该时刻保持自尊。当有人欺负你时，你不能只是容忍。当他们走得太远时，他们应该坚决反击。客户虽然是神，但总有人，利用自己的小钱折腾别人显然是不对的。看到一个当服务员的小姑娘气哭了，就去找老板娘评评理，最后让客人道歉。

最后拿到几张薄单的时候，真的被打动了。毕竟是自己劳动的结果，感觉能力提高了很多，有成就感。

总之这次工作的经历真的让我难以忘怀。

**服务类实习工作总结19**

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，xx年x月x号我们搭乘了去xx，实习基地为xx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。

>一、实习酒店简介

xx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。

>二 、实习内容及过程

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，还有一少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。

>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。

**服务类实习工作总结20**

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

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找