# 有关酒店服务员年终个人述职报告如何写(9篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-06-02

*有关酒店服务员年终个人述职报告如何写一一、实习时间20\_\_年\_\_月——20\_\_年\_\_月二、实习公司\_\_酒店三、实习目的对于实习，可能刚刚从学校出来的时候，我还不是特别理解这样的做法。经过一段时间之后，我才体会到学校的意思，才明白为什么无论是...*

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写一**

一、实习时间

20\_\_年\_\_月——20\_\_年\_\_月

二、实习公司

\_\_酒店

三、实习目的

对于实习，可能刚刚从学校出来的时候，我还不是特别理解这样的做法。经过一段时间之后，我才体会到学校的意思，才明白为什么无论是什么高校都需要学生出去进行一定时间的实习。

我们在学校里面的学习，学习到的都是纯理论上的学习，对于为什么这样子做，也只是知道应该这样子做，而不知道为什么要这样子做。对于这么做没有一个全面的认识。而实习就能够很好地解决这一个问题，让我们在实践里面，了解这样子做的理由，让我们检验我们在学校学习到的知识，从而进一步地去加深我们对这些知识的学习。

实践和学习是两个相辅相成的东西，我们在实习里面，可以通过实践检验、巩固学习，学习到的知识也可以促进我们的实践工作开展地更好、更快。

四、实习经历

我进入到了一家酒店，在收银员的岗位上实习。说实话，虽然收银员与财产直接接触的，但是与我的专业并没有太大的关系，我觉得这个工作无论有没有经验都能够胜任，所以在刚刚开始的时候我都是比较轻视、怠慢的。我们餐饮部的主管\_\_姐看出来我的想法，跟我进行了详谈，说每一个岗位都有他存在的意义，每一个岗位都不会表面上那么轻松的，一定要认真去对待，自己没有想着要去学，注定是学不到东西的，那我这几个月的实习也注定是白用功。听到主管这么说，我才意识到自己的不对，赶紧调整自己的心态。

酒店收银员的工作，除了对酒店消费的客户进行消费结算，还要每一天没一个月进行酒店经营的结算工作，月底配合财务部做好报税的事情。

收银上面，进来我们酒店的就都是我们的客人，我们都要细致对待，所以要做到“微笑服务”，对待每一位客人都要真诚，让客户展示我们酒店的服务水平。一定不能够怠慢任何一位客户，这不仅仅是我们收银员，还是整个行业需要记住的。还有我们收银的时候要注意客户的消费，我们在结算的时候，一定要小心，千万不能大意。我们就有一个收银员因为结算的时候，算错了一个地方，导致客户十分生气，后面被酒店开除了……

在配合财务工作上面，我虽然只是收银员，但是我们同样需要配合财务那边做好每一个月的计税报账的事情，因为酒店的大部分的营收都是经过我们这里的。而而我就是学这一块的，所以在这个工作上面，我就经常请教财务部那边的人员，跟他们学习知识。实习的这一段时间，我就从他们身上学习到了不少的财务经验。

五、总结

经过实习，我知道了我们对待任何一份职业、一个岗位，都要全部心思的对待;我们要学会自己主动去学，不问不学，什么东西都不会学到的。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写二**

尊敬的领导：

您好！

能够成为我们就酒店的客房服务员我也很高兴，但是因为一些个人的原因我要离职，非常抱歉，有负领导的期望。

我喜欢到处闯到，我来到了我们公司工作，可是我爸妈却要我离职，原因很简单，离家太远，不放心，对于这样的情况，我也感到无奈，机会是电话天天催，我妈是一个爱看新闻的人，也是一个一惊一乍的人，对于各种事情都非常敏感，说我一个女孩子家家的，一个人在外太危险，更希望我能够回到他们的身边，这样让他们也可以放心。

我一直都非常反对，也都不太喜欢我爸妈插手我的生活，但是很多时候不是你不想就行的，爸妈毕竟照顾养育了我一辈子，他们再怎么说也都是在为我考虑，希望我有一个好的未来，同样也希望我在他们身边。

作为家里唯一的一个，爸妈的担心我也理解的，明白他们担心的原因，毕竟一个女孩子在外，不太安全，我的阅历并不丰富，有很多的问题需要我去努力更需要我做到。

我不能只考虑我自己的感受，也要考虑到爸妈的感受，爸妈再怎么说也都是爸妈，他们的关心也都是发自内心的，我要给爸妈的就是一份安心，作为一个家庭，就要为家里的成员考虑，也好考虑好他们的感受，我不是一个冷血的人，是一个有血有肉的人，对于爸妈我也不好意思一直拒绝推脱。

在之前一直推脱不回去，反而让他们更加担心吗，总是担心我是不是被别人骗了，近了传销了什么，虽然有些多余但都是实情，一直以来我也都是爸妈呵护下长大的，他们的每一份情没有因为时间的改变冲淡，反而一如既往，不管我是否长大一直都是他们心中那个需要他们照顾呵护的孩子，一直都是那个离不开他们的宝宝。

我思考过如果就这样决定，但是我却会和爸妈闹翻，在工作与家庭之间我选择后者，因为家需要家里的成员共同维系，遇到问题也应该听从，虽然不是听他们安排但是也要有自己的方向和目标，我现在遇到的这个问题，只是提前爆发了而已，如果当爸妈老了，当他们年纪大了我还是的回去照顾他们，既然早晚的事情那还步入现在就做决定。

我选择离职，有无奈，同样也有自己的考虑，非常感谢经理的帮助，挥手再见，愿酒店发展更好。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20xx年xx月xx日

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写三**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx时间过得真快，新的20xx正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再积极，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样 我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，积极考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写四**

前台服务员岗位职责

(1)负责根据规定程序有效率地为客人安排客房入住事宜。

(2)记录住客个人资料及入住资料。

(3)对客人保持友善、整洁、有礼及微笑之形象。

(4)听取住客意见及解答住客疑难问题。

(5)在不能解决住客难题或投诉时，须转交上司处理。

(6)当住客刚办完搬入手续后，通知门童帮助住客搬运行李。

(7)当值夜班填写前厅部报告，如客房营业概况，客房收入表及贵宾名单等。

(8)处理寄给客人的邮件、电传、电报和便条等，在交给客人时，须验明其身份及签收。

(9)记录所有寄来的邮件和电报，在记录簿上列明地址、房号、寄信人姓名、日期和收到时间。

(10)熟知酒店内各餐厅或活动场所之营业时间和设备。

(11)负责所有电话及柜台询问事宜。

(12)完成上级交办的其他工作。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写五**

尊敬的领导：

您好！

我是您手底下的员工xxx，入职也有一年了，自从入职以来也算是勤勤恳恳一直在工作着，从未敢有任何懈怠。领导也对我很关照，同事对我也都是非常的友善，让我在这里找到了家的感觉。离家这么久其实也是非常想家的，在外的游字又有哪个是不想家的呢，刚来这里时这里的工作氛围让我有了一丝丝的藉慰。但在外面飘荡的越久也就越想家，想起家乡的春夏秋冬，不管是哪一个季节都有着我的回忆。那些回忆连在一起便成为了我记忆中家乡的模样。

故乡之所以让人想念，那是因为那里有着你放不下的人和事。那里有着你过去或许很憎恨，或许很感激的人，但离开了那么久，以前的事情虽然还记忆在脑海，但当时的那份感觉却已消失的荡然无存。时间一晃而过，我也从当初抱着满腔热血从那做小城里出来的少年变成了现在的成熟男人。当时总觉得世界那么大，我应该去看看，也应该去闯出一番属于自己的事业，但现实并没有想象的那么美好，出来之后才知道自己什么都不是，学历没别人的高，长相没别人的优秀，嘴巴没别人会讲，也不通晓人情世故，除了有着一个好身体啥也没有。当时的境况让初来乍到的我有些不知所措，我当时格外的迷茫不知道该干什么，不知道自己下一步该怎么办。最后做了几年的服务员，接着又来到了我们酒店，这里是这几年里让我感到最舒心的一个地方了。越底层的勾心斗角也就越多，这几年真的是见识到社会的黑暗，什么叫人心叵测。只有这里让我感觉是回家一样，大家都互相把对方当做亲人，不会去做哪些背地里的阴暗手段。

从来带这座城市起，我就下定决心，一定要做出一番事业，否则不回去。但这么多年过去了，我依然还是那个服务员，也已经几年没回到过，那个承载着我长大的地方。想要得到就得先要付出，我这几年付出了这么多但依然还是那个样子。随着年龄的增长，现在也不想着成就一番大事业了，只想着回家去见见我已年迈的父母，在他们身边伺候着他们。在他们年轻时照顾着我长大，等我长大了，我却已经离开了故乡没有留在他们身边照顾他们。作为一个儿子，我没有孝敬到他们这是不孝，我们自己以来就说百善孝为先，现在我只想回到故乡去给他们尽孝，希望领导能够理解，同意我的辞职申请。

此致

敬礼!

辞职人：xx

20xx年x月x日

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写六**

\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元;二月份收入15万元，亏损1万元;三月份收入19万元，盈利1万元;四月份收入26万元;盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯20xx年酒店工作总结5篇工作总结。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配，精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。

一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训，走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人;四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20xx年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进20xx年酒店工作总结5篇20x年酒店工作总结5篇。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便，同时也不利于树立酒店形象。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写七**

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这三个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

三个月实习已成为过去，我不会以它来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我才会有大丰收。

社会复杂，我刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢？所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到新来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但这个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

存在问题和收获

（一）问题

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，三个月里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。在酒店里，我觉得唯一的不足就是太过耿直，不能和领班和睦相处。这一点是服务业最忌讳的，服务业和军队一样，强调服从，是灵活的服从。

（二）收获

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都是基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要妥善处理和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其重视细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展。

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的。

1、我学会了如何的做人和如何和人尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐。

2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。服务要有灵性，否则自己很难在这里立足。

3、不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样才能时刻保持清醒的吧，这样才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4、要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5、我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6、我同时收获了一个生存的技能，以及如何结交朋友。

即将毕业，我明白自己要面对的是什么，不管如何我都要坚强，我都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我不要给别人增加那么多的压力和负担，我一定先解决自己的问题，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。我的未来或许是有风有雨但我的内功和外功只要足够的强，我都会乘风破浪，我都会闯出自己的世界。

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我必须变的足够的强大和坚强，我的未来不是梦，我的目标在远方，我的希望在远方，我的成功在将来。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写八**

迎送员岗位职责：

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集相关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

**有关酒店服务员年终个人述职报告如何写九**

经过面试，我们学校有30名同学成功进入\_\_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\_\_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。

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn