# 2024年酒店服务员年终工作总结

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-07-27

*20\_年酒店服务员年终工作总结7篇总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，不妨让我们认真地完成总结吧。以下小编在这给大家整理了一些20\_年酒店服务员年终工作总结，希望对大家有...*

20\_年酒店服务员年终工作总结7篇

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，不妨让我们认真地完成总结吧。以下小编在这给大家整理了一些20\_年酒店服务员年终工作总结，希望对大家有帮助!

**20\_年酒店服务员年终工作总结1**

一年来,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好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

1.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。

2、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。

3、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。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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。我暗暗稳住自已，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。

5、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。

6、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健，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。

>20\_年酒店服务员年终工作总结2

\_\_年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，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。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_\_年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，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，原先总是会因为太高了、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齐抬，原先不注意的墙角、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。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

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状况下，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忙下，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。

二、明年工作打算

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，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。\_\_客房服务员工作总结

三、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期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。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，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。使每位员工每一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。

>20\_年酒店服务员年终工作总结3

一年快过半了。回顾今年上半年的工作，其实也感受到了酒店业的萧条，但同时疫情过后的复苏也让我明白，要做好服务，更好的服务客户。即使外部环境不好，酒店的客户也会继续。良好的信誉和良好的服务可以吸引更多的客户。虽然我只是个服务员，但我也想做。

新年伊始，我们其实信心满满，相信酒店今年的生意会好一些，但是到了2月份，生意真的急转直下。将近两个月，根本没有客源。过年没回家，住酒店，但也让我感受到了这几天的痛苦，但我没有放弃。我相信疫情会过去，生意会好起来。然而在这几天里，我也利用这段时间充分学习，学习更多的服务知识，反思自己，改进自己在服务中做得不够的地方。我们互相讨论，共同成长。经过这几天的学习，还是有变化的。我也感觉服务员虽然是基层岗位，但是学习很认真。其实要学的技巧和东西很多，一个优秀的服务员真的会给酒店带来很多回头客。

疫情缓解后，酒店也开始慢慢迎客。同时，由于我们更好的服务，我们的声誉也得到提高。虽然客流没那么多，但是长住客人增加了。而且服务的提升也让客人更愿意把我们酒店介绍给朋友，我们的客流量也增加了，我也做好自己的服务，让客人满意。在工作中，我也觉得自己的服务有所提高，比以前更好了。我确信我之前的学习和改变没有白费。我也很自豪。虽然我的岗位是基础，但我前进的心不在底层。反而觉得做好本职工作，不断努力，以后就有机会升职了，但是优秀的同事很多，要不断努力。

半年过去了，我们酒店的生意越来越好。我也相信我们酒店下半年的客流会比前几年更好，这也需要我继续做好服务，同时不断优化升级，让自己变得更好。

>20\_年酒店服务员年终工作总结4

这一年里，\_\_大酒店在\_\_公司和\_\_公司的共同的经营下有了较大的变化，两家的股东投入大量的资金对酒店部分的设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修已经正式的营业了，在一定程度上弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加的完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本上的解决，同时对客房旧电视进行了统一的更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的在进一步的提高，使\_\_大酒店在200\_年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使\_\_大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

>20\_年酒店服务员年终工作总结5

一路欢歌笑语，一路风雨走了20年，迎来了充满希望的20年。回想起来了酒店的三个月，新鲜感和喜悦并存，情感和感激并存。三个月，虽然时间不多，但收获对我来说是丰硕的。在这里的每一天，每一次经历，每一个遇到的人，这个过程的含金量都不亚于我的十几。因此，感谢李先生给我这次难得的学习机会和悉心指导，感谢王先生的悉心照顾，感谢总务部全体成员在工作中的配合和生活中的关心。具体工作总结如下：

一、工作方面

在这几天里，我了解了酒店的方针、布局和建设、部门划分、工作分配、人员定位等自然条件。综合部履行办公职能，是连接领导和员工的重要部门。我很荣幸成为这个小团体的一员。虽然每天收饭票很琐碎，但能体现出我们酒店管理的严格性和先进性。质量检验对任何企业和重要的安全部门都是必要的。作为服务业，质检是最重要的。无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的外貌和仪表，都影响了我们酒店的业务发展。我从一开始就只知道我现在有一双很有见地的眼睛，这对我来说是一种进步，一种很大的收获。黑板报是我们酒店内部宣传的窗口。出版报纸不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估过程中，承蒙李总经理的信任和王经理的帮助，我整理了两份评估材料。深感自己语言能力和逻辑思维的不足。一线服务是最有回报的地方。虽然我很努力，也很紧张，但是我学会了如何整理房间，如何开夜床，如何摆放才能漂亮。我了解了专家的喜好，并及时反馈信息，以便更好地服务。12月8日，评估工作结束，恰巧东部三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这是我们毕业生最重要的事情。我们早就做好了准备，但是楼层服务员真的很忙。看到他们忘记吃饭睡觉加班我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店员工，所以我没有参加招聘会。我说这些不是说我有多伟大。但我被这样一个团结、敬业、务实的群体所感动。奉献是无私的，所以温暖和激情是炽热的，所以闪耀。这就是企业的财富和成长资本!

二、学习体验

作为一个事业单位下属的营业场所——国际饭店有其独特的优势，从管理体制到发展规模都成为同行业的佼佼者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中得到了熏陶。领导可以从长计议，在个人考虑员工利益的同时，开拓外部市场，有识大体、顾全大局的观念。虽然这是一个新的企业，但也是一个充满活力和创造力的企业。每天，

但是，事物的发展是有两面性的。作为一个新企业，在市场竞争的冲击下，会表现出弱势的一面，也会出现矛盾。只要我们找到解决问题的方法，我们就会通过上一段楼梯。竞争也是企业发展的最大动力。关键是掌握竞争回避竞争的技巧，增强创新意识，打破传统观念、管理理念和管理创新，逐步从以市场为导向向以人为本的管理机制靠拢，塑造具有良好特色的品牌企业。

多少意气风发，多少雄心壮志，多少年少轻狂，多少歌声笑语，都在昨天的日记中结束，但来年以今天为起点，新的目标，新的挑战，所以要有新的提升。新的一年，要继续努力，勤报告，勤学习，勤总结。最后，祝我们酒店一马当先，晴空万里，祝各位经理。

>20\_年酒店服务员年终工作总结6

在酒店工作的每一个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量反映了酒店的服务水平和治理水平。收银台是这家酒店的核心部分。我知道我的责任很大，我的疏忽会给酒店带来经济损失。因此，在工作中，我认真负责地做好每一项工作，并积极向其他同事学习更多的专业知识，以增强自己的专业水平。只有这样，我们才能在业务知识和服务技能上取得进一步的进步，更好地为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的很好!淘汰不是因为你不称职，而是因为你在乎自己的工作。是的，不是你不胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好。诚然，每个人都不满足于自己的现状，但为什么这些卑微的工作有的能成功，有的却一天不如一天，最后的结果就是被淘汰。很简单，就是他们对工作的态度不同。

在与客人交流的过程中，我们应该注意礼仪和礼貌。与客人交谈时低头凝视是不礼貌的。我们应该定期与客人保持目光接触。倾听客人的意见，不要打断客人的发言，不断点头表示对客人的尊重。在客人面前微笑，尤其是客人批评我们的时候，一定要保持微笑。客人再怎么生气，我们的笑脸也会“灭火”，很多问题也就迎刃而解了。只要我们保持微笑，我们就会得到意想不到的结果。我认为只有注重细节，从小事做起，从小事做起，才能让我们的工作做得更好。

酒店就像一个大家庭，工作中难免会发生一些不愉快的事情。所以在日常工作生活中，我总是注意自己的言行，主动与同事打交道，尊重别人，赢得对自己的尊重。家和一切都是繁荣的，只有这样我们的酒店才能取得巨大的\'进步。

在这几天里，我成长了很多，学到了很多，但我也深刻的认识到和体会到了不足。

1、服务缺乏灵活性和主动性，不敢大胆去做，怕出错。

2、遇到突发事件时，他们缺乏良好的心理素质，无法冷静处理事情。

新的一年即将开始。在酒店领导的带领下，我会脚踏实地，认真做事。积极配合领班、主管、领导完成各项任务，努力提高自身综合素质，提高服务质量，纠正那些不足，在集团的优秀平台上争取更好的发展，为酒店的繁荣贡献自己微薄的力量。

>20\_年酒店服务员年终工作总结7

20\_\_年即将结束。感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退;服务质量和工作水平有所提高，没有客人投诉;能够尊重领导，团结同事，有礼貌，注重工作。现在我来汇报一下我20\_年的主要工作和明年的计划，请领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、态度端正，敬业。通过这一年的锻炼，我逐渐克服了急躁敷衍的缺点，养成了耐心细致周到的工作作风。这一年来，客人对我的抱怨少了，表扬多了，同事关系也融洽了。争吵少了，冷嘲热讽少了，取而代之的是互相鼓励关心的话。让我对工作更有信心。对于酒店的日常工作，除了接待客人，主要是打扫客房和环境卫生。虽然整天都在打扫卫生，但总是以太高、不显眼、不易移动等借口放弃一些地方的打扫卫生，留下死角。在这一年里，在打扫房间和环境卫生的时候，每个地方都要小心翼翼地照顾好每一个污渍、灰尘和头发。如果从高处够不到，就把凳子放下来和同事一起抬。

2、虚心学习，不懂就问。这一年，我用心参加了酒店组织的各种培训活动，认真学习了服务技巧和礼貌用语，不懂的时候咨询了经理等老同事，回家后仔细琢磨和练习，在日常生活中经常使用礼貌用语，摆脱原有的庸俗习俗，养成良好的习惯。就这样，不知不觉中，我的服务水平提高了，行为也更有礼貌了，受到了客人的好评，受到了领导和同事的表扬。

3、服从安排，努力工作。平时要尊重领导，不要就事论事，对领导安排的事情不打折扣，保质保量。今年除了做好客房服务，还参加了前台人员参差不齐情况下的前台接待工作。刚开始因为不了解接待工作，没有信心，害怕困难。后来在酒店领导的关心和帮助下，克服了自己的困难，努力学习，多方咨询，不断实践，让我有了一个好的想法，做好了前台。期间被评为当月优秀员工。

二、明年的工作计划

在接下来的一年里，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提高了，工作信心也大大增加了，对以后的工作充满了信心。总的来说，这一年，我能够履行自己的职责，遵守单位的规章制度，让领导放心，让客人满意。但是也需要纠正一些不好的地方，比如在小事上斤斤计较，和同事争论，工作中的惰性，工作中的缺乏热情，懒惰。在新的一年里，我将坚决克服这些不良的工作作风，乘着去年的东风，严格约束自己，认真学习和研究工作服务中的技巧，提高自己的服务水平，从小事做起，起点高，要求高，满足每一位客人，和酒店的其他同事一起，给每一位客人带来一个舒适、祥和、温馨的家。

三、对酒店的建议和意见

此时此刻，在信息网络时代，告密者生存了下来。然而，酒店在信息收集和利用方面远远不够。井里的青蛙永远只能了解整个世界。只有走出去，才能认识外面的世界。我们期待酒店组织更多员工走出去，学习行业先进的服务和管理水平，从而提高酒店自身的竞争力。同时，我们也期待酒店领导更加关注员工的日常生活，更加为员工着想。组织更多的文化体育活动，不仅可以让员工锻炼身体，还可以丰富业余时间。每一天，每一个员工都能以饱满的精神投入到酒店的工作中，为酒店的繁荣做出自己的贡献。

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