# 饭店点菜员工作总结(热门26篇)

来源：网友投稿 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-26

*饭店点菜员工作总结1是x大厦的一名普通保安员。20xx年，通过刻苦学习和不解的努力，在专业技能上有了很大的提高，并逐步成为保安队伍的骨干。为了在工作中充分发挥骨干分子的先进带头作用，克服重重困难全力以赴协助部门做了大量的工作。20xx年9月...*

**饭店点菜员工作总结1**

是x大厦的一名普通保安员。20xx年，通过刻苦学习和不解的努力，在专业技能上有了很大的提高，并逐步成为保安队伍的骨干。为了在工作中充分发挥骨干分子的先进带头作用，克服重重困难全力以赴协助部门做了大量的工作。

20xx年9月，正是x大厦对保安部门进行调整的关键时刻，就是在此时作为北京保安公司的普通一员进驻到x大厦的。初来乍到，人地生疏，如何在短时间内尽快熟悉警卫目标是摆在及整个保安队伍面前的一个重要问题。为此，积极主动地配合队长排摸情况、了解大厦的布局，并在短时间内适应了大厦的工作环境和安保的工作要求。

在工作中严肃认真、一丝不苟。无论是刮风还是下雨，不管是白天还是夜晚，只要是在岗位上，那双警惕的眼睛时时刻刻地巡视着警卫目标的每―寸土地。

生活中态度和蔼、乐于助人是优秀品质。帮上夜班的同志打饭、替身体不好的同志上岗对于来说都是再平常不过的事。无论谁遇到困难或者遇到不高兴的事儿，那张憨厚的脸马上会出现在谁的面前。在x大厦以人缘好、威信高而赢得大厦安保部领导和全体安保人员的一致赞同。在大厦领导眼里，只要是上班领导就一百个放心，在弟兄们眼里，就像一个老大哥时时的关心着、呵护着他们。由于工作需要，几个月来一直没有回家，面对家乡妻儿的企盼和老人的抱怨，笑着说出了最朴实也最感人的一句话：“关键时刻咱不能掉链子”。

“有意者而劳之，则必事成”。在北京保安公司20xx年度总结表彰大会上被评为“优秀保安员”。他正是凭着坚定的信念和不懈的努力实践着自己平凡的人生，而这平凡之中却蕴藏着人生无穷的哲理。

**饭店点菜员工作总结2**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备如下：

热爱你的工作：当你热爱自我的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。迅速熟悉工作标准和方法：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是秀的。要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

职责就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

以平常心应对工作中的不公平。在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天进步一点点是在走向成功。

**饭店点菜员工作总结3**

管理一个餐厅是一个考验，不但要考院经营能力，还要考验管理能力，毕竟一个人是不能运转一个餐厅的，所以要让餐厅变好，就要有长远目光，就要有勇气和魄力去做好工作，人是在逆境中成长，需要的是努力同样要要奋斗。

我担任餐厅经理时间不长，是去年才上任，对于工作经过了一年工作熟悉但是却不完全了解，所以在工作的时候总是感觉自己的火候做的不够好，有很多欠缺之处，为了能够更近一步，为了提升餐厅的业绩，我思考前后工作的过程，反省自己工作的不足的地方，考虑自己要如何改变，如何改进，这让我发现了自己存在的问题。我改变了工作方式。

对于在岗位上的员工提出的意见我非常欢迎，毕竟不同角度不同视野有不同的看法，在工作中我积极鼓励大家畅说语言，欢迎大家积极奋斗，希望大家能够主动去工作主动去努力做好自己的事情，不能沉默在岗位上，广开言路这对餐厅的发展有很大帮助，我们餐厅的结构相对简单，有厨师，服务员，清洁员，客服等岗位。在过去工作中我一直都在考虑自己的问题，其实餐厅发展不能靠我一个人，而是要全体奋斗，为了让餐厅焕然一新，我给我们餐厅制定了工作方针，对于每一个人的工作都有了安排，服务员就必须要在服务这个岗位做出特点，厨师就要退出新的菜品，每一道菜都要经过大家的投票来评定，这样让我们餐厅有更好的发展。

机会一直都有，同时让我意识到了一点，那就是我们餐厅不是其他岗位，而是一个餐饮服务一体的公司，需要的是高质量的服务，优质的菜品，所以在工作中我重点抓的就是服务，对于每一个人我都要求他们把自己的特点发挥出来，服务，除了一些对客户的基本礼仪，还会培养他们的谈吐沟通，采取最令人喜欢的方式去服务客户，做到令客户耳目一新，而不是千篇一律，有自己的提点，无论是我们餐厅的菜品，还是服务都是不同的，为了更好的服务，我们会分配每一个餐桌一个服务员，做好沟通和交流，做好工作安排。

当然对于餐厅的管理也是重点，一个好的餐厅就要有一个合适的工作规定，对于每一个员工，在工作中不能犯错，同时对于不积极工作的成员就会给他们更多的关注和服务，让他们可以更好的去做好工作，对于每个员工都有相应的工作点数，这是考核也是客户的打分，成绩好的有奖励，成绩差了当然会惩罚，对于不愿意进取不愿意提升的人，就会改变他们的工作，重新开始新的方针。

一切工作都是为了让工作变得更好让我们的服务做得更好，毕竟餐厅需要大家一起来维护，所以想要让餐厅变好就要改变过去陋习，开创新风。

**饭店点菜员工作总结4**

繁忙的时间过得很快，XX年的工作结束了，我用半年的时间回顾了工作。在公司领导和同事们的支持和帮助下，我成功地按照公司的要求完成了自己的工作。通过学习和工作，工作模式有了新的突破，工作方法有了很大的变化。现在我来总结一下边境年的工作。

1、环境卫生

作为一个餐厅，卫生是一个非常重要的前提，它的目标是环境卫生。制定了明确分工、明确责任的管理方法，定期检查对点、冷盘、地下室、冷库、仓库。每天清洁用具和设备需要严格的个人卫生。

2、菜品质量

规范菜肴的操作。原材料加工后必须清洗和选择。盘子的形状和形状是严格要求的。

3、资源管理

合理开关水、电、气，及时杜绝浪费现象，增强员工的工效意识，加强成本控制，节约开支，正确控制毛利率，提高效益。

4、促销宣传

提高综合接待能力，定期进行前厅、后厨培训。充分把握服务规范，提高产品质量，提高接待能力。

5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

6、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在酒店餐饮工作中，我会认真履行职责，认真完成上级交办的其他工作，努力做好本职工作。在接下来的工作中，我会努力工作，努力改正不足，发挥优势，争取做得更好，为酒店创造更高的价值。

**饭店点菜员工作总结5**

虽然我在x餐厅工作的时间只有大半年却在这里学到不少重要的工作技巧，这对于融入职场环境从而创造工作成就而言无疑奠定了很好的基础，再加上有着领导和同事们的支持从而让我的工作方式得到了很大改善，考虑到职场竞争的激烈与严谨自然容不得工作中存在丝毫的懈怠，现根据自己在餐厅工作中的表现进行以下工作总结。

认真学习餐厅服务方面的技巧以便于在工作中尽快将其掌握，由于我存在着缺乏经验的问题从而需要通过工作量的完成不断积累，对我而言这项任务的完成没有任何捷径可走从而需要在工作中做到脚踏实地才行，因此我能够通过这段时间餐厅工作的完成加深对自身职责的理解以便于更好地为顾客提供服务，当顾客对在餐厅用餐感到十分满意的时候自然是不错的成绩，我在做好自身工作的同时也会朝着这个目标努力从而致力于提升综合素质。

定期对餐厅各处进行清理从而为顾客用餐提供较好的环境，事实上餐厅环境的好坏与员工们在工作中的努力程度是息息相关的，再加上现在顾客的消费理念，使得他们对餐厅的卫生十分重视，因此作为餐厅员工的我便着手做好这方面的工作从而营造良好的环境，无论是地面的污渍还是桌面的油污都能够及时得到清理，虽然较为忙碌的时候会有所疏忽却在整体上有着不错的表现。另外我在收拾餐具的时候也会做好这方面的清洗与消毒工作，对于餐厅产生的餐饮类垃圾也会及时进行处理以免因为异味影响到顾客的用餐体验。

能够调整好自身的状态并认真做好宣传方面的工作，面对工作中的压力能够及时认识到完成领导安排任务的重要性，须知任何的疏忽都有可能对自身的职业发展造成不利影响自然得予以重视才行，再加上我能够认识到在餐厅工作的机会来之不易自然不会辜负领导的期望，因此我即便是在休息时间也会注重对工作技巧的学习与运用，平时也会积极参与到宣传工作之中从而为餐厅的经营招揽更多的顾客，虽然这方面的努力的确比较艰辛却在见证自身成长以后有了苦尽甘来的感受。

工作中的`奋斗历程对我来说也是自身得以成长需要经历的环节，所以我会严格遵守餐厅的制度并协助领导完成各项任务，对待工作充满热情是我现阶段的优势从而需要妥善利用才行，我也会秉承严谨的态度并注重餐厅工作中的每个细节，争取为餐厅营造良好的口碑才是作为餐厅员工的自己应该做的。

**饭店点菜员工作总结6**

回顾一年的学习和工作，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，餐饮部圆满完成了年初的经营指标任务。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，现将一年的工作情况总结如下。

>一、建立餐厅案例收集制度

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

>二、绩效挂钩，提高员工工作积极性

制定了新的绩效考核办法，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

>三、存在的差距及努力方向

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，知识结构不够全面，制约管理水平的提升。制度执行不够坚决，管理工作有时被动。行业信息掌握不及时，创新能力不足。对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

>四、努力方向

要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。要把提高员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的服务团队。

**饭店点菜员工作总结7**

实习对于大学生来讲，既是一个难得锻炼自己能力的机会，也是一个艰难磨炼自己的历程。而对于我的实习期，也正是如此。在实习期里，我成长了很多，但也有很多需要改进的地方，有很多需要总结的地方。

20xx年xx月xx日，我作为一名服务员来到xx餐饮参加实习。开始了我段历练的过程。开始由一个冲动、喜欢意识用事的大学生到一个成熟理智而又坚强的社会人士的转变过程。

在实习期里的有一次，我被安排到了负责xx包厢里的工作。因为那是我第一次负责包厢的工作，所以还有点生疏，也有点紧张和不安。而刚好那一次，负责我隔壁包厢的同事，又临时有事要拜托我帮忙照看。原本负责一个包厢就已经让我有点应接不暇，现在又还要照看另外一个包厢，我更加的有些不知所措了。所以就在上菜的过程中，出了差错，我把一桌的菜上到了另外一桌里上。引来了客人的极度不满，并且还对我说出了很难听的话，听着那些话，我眼泪就不争气的流了下来，然后，也不管客人有没有消气，就擅自离开了包厢，离开了工作岗位，跑到了员工宿舍里，一个人躲在那里哭。好一会儿，我才平静下来。也才意识到自己做的不对，我不应该一遇到困难就去躲避，不应该挨了一顿批就感觉自己遭受到了天大的委屈。

我一直以为，自己足够坚强，不管是面对工作中再多的磨难和委屈，我都能够坚强的应对，但是当真正面对工作中那些委屈时，我才发现我自己依然还带着学生时代的意气用事，依然还带着十足的幼稚气息。

直到通过这段实习期的磨炼，我才知道不管是在任何一份工作中，我们都可能会遭受到不一样的委屈，所以，我们没有必要被一时的情绪而影响到自己。我们要做生活的主人，要学会做情绪的主人。所以在这一份工作中，我学会了如何调节自己的情绪，如何放稳自己的心态。这不管是对于我现在的工作，还是对于我以后未来的发展，都是十分重要的。

我必须要经受的住生活对我的磨炼，经受的住工作给我带来的压力和打击，我才能够真正有所成长。所以，在今后的人生中，我会挺起我的胸膛，继续昂首阔步前进。

**饭店点菜员工作总结8**

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。”所以，从我刚迈进xxxx上班的第一天，尽管我什么都不会，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，不过，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！现在，我已经工作一年了，我在此感谢大家。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。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。

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！

有好多人说我变了，我相信。在我的工作和生活中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。

最后，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。20xxxx年时间过得真快，新的20xxxx年正在向我们迈进，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。

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

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，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，明天会更好。谢谢！

**饭店点菜员工作总结9**

>一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管制事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管制工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管制方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管制建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管制宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是 旅行社、 旅行社、 国旅、 旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

>二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**饭店点菜员工作总结10**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将一年来的工作情况做如下总结。

>一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上一年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上一年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

>二、管理工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉xx愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

>三、加强自身的学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到一年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

>四、存在的问题

一年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

>五、下一年的工作计划

1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活用运到自己的工作中，优化工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能措施，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到。

**饭店点菜员工作总结11**

我是餐饮店的一名员工xxx，是做服务员的工作，已经在餐饮店工作有五年了，这五年的工作做下来，也是有不少的经验了，对自己服务员一职我有自己的理解。现在对自己工作也做一个总结。

服务员在餐饮店里是最普通的员工，每天要做的不只是端菜，还要随喊随到，甚至还包括了打扫卫生的工作，真的是一项很累人的工作，我做的这些年，我深有体会。

我每天早上鸡还没叫就要起来，把店里面的环境消一遍毒，器具都要高温消毒，店里卫生还要在打扫一遍的。每个星期餐饮店还要进行一次大扫除。我作为服务员之一，这些工作我都干过。已经做了几年了，从一开始的.不习惯，到现在能够麻利的做完，所有的技能都是日复一日练出来的。刚入这行是真的辛苦，什么都要学，什么都要做。但是我也从工作中学会很多的技能和知识。

对自己的工作从开始的不满到如今我早已把它融入骨血，有时候懒散下来反而不知道要做什么。服务员就是要把客人服务好的工作，在客人进店的那一步开始，他们就是我们的服务对象，我要做的就是要让他们吃的开心，这一项工作也就做的还可以。面对在工作中遇到那种很会刁难人的客人，我不仅要耐心的沟通，还要微笑，这就是我的技能，面带微笑就能把一切的不满抵挡在外面，只要做好自己这一件事就好。

在这些年的工作里，我一直都在不停的学习，因为服务也是一门功课，做好这门课也是不容易的。所以店里只要有培训的机会，我几乎是次次都争取，所以至今我是店里面经验十足的员工，做到这里也是付出不少的艰辛才得到的。我想在这的工作始终是馈赠了我很多工作，让我有更多生存的技能，就是我获得的最大收获了。

总结起来，这几年的工作，不仅是升华了我自己，而且还是让成长很快的一种方式。工作于我已经是不可分割的一部分，我相信未来我还可以做得更好，不断的超越自己，一直往前面走，总是会开出一条路来的。个人觉得这份服务员的工作对我是很大的一个帮助，我现在也很喜欢，只希望可以为餐饮店做更棒的奉献，把这一身的能力回馈给这家店，也是一种报答。

**饭店点菜员工作总结12**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**饭店点菜员工作总结13**

从见习生到正式员工的一年里，懂得了担当。在工作中要认真、仔细、有责任感。3月份调到安置房项目是工作中角色的转变，在上个项目管一些简单的收料、发料、现场管理工作，到了安置房项目以后要负责一个项目的正常运转。这就要求在平时的工作中对自己严格要求，并能高效率的完成工作，保证项目物资方面能正常运转。小寨项目在过去的一年里材料供应能达到正常需求，材料费共计1980万，其中钢材895万，混凝土938万。现将这一年的情况汇报如下：

1、主材供应方面，9月初由于项目资金紧缺钢筋不能及时到位，经过部长的努力，拓宽供货渠道保证项目遇到的难题能及时解决，钢材供应量计2800吨。11月底由于进入冬季施工，商混搅拌站拌料受到影响，不能保证项目塔吊混凝土的供应，经过双方领导协商都在克服解决难题，保证损失降到最低，商混计21000方。主材都在可控范围内，没有造成浪费、损失。

2、地材供应方面，在二次结构施工前由于有足够长的时间进行询价、考察，在施工时能保证材料及时到位，并能达到物美价廉,有效的保证项目工作正常开展。砂石料449立方，计41757元，标砖25万块，计108470元，加气砖576立方，计万元。

3、材料入库方面，做好进场入库材料的保管工作，减少损失和浪费，防止流失。根据各类材料的特点，采取有效的保管措施，建立健全保管制度。对砂、石等材料的堆放场地要平整，钢材按钢号、品种、进场顺序分别验收堆放，做到先进先用，减少丢失和避免混用，认真记好有关台帐，严格履行材料制度。仓库材料按不同规格科学合理摆放，标志鲜明，便于存取、查点。为了保证仓库安全，按材料性能堆放，按类分库，采取相应措施做好防潮、防腐、防火等工作。

4、材料发放方面，认真做好各种材料的进货检验，验收材料与发料单上的名称，规格及型号，数量是否相符，外观是否完好无损。若发现不合理的材料进行换货。

**饭店点菜员工作总结14**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的`人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

**饭店点菜员工作总结15**

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。［)”所以，从我刚迈进XX上班的第一天，尽管我什么都不会，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，不过，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！现在，我已经工作一年了，我在此感谢大家。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。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。

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!

有好多人说我变了，我相信。在我的工作和生活中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。

最后，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年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，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。

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。

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，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，明天会更好。谢谢！

**饭店点菜员工作总结16**

在很久之前，我都没有想过我会来餐饮店工作。但是现在我却这里已经工作了三个月之久，而且还对我这份服务员的工作产生了无限热爱之情。虽然在此之前，我一直觉得服务员是一个不太体面的职位，但是在我接触这个岗位之后，我就明白了工作不分贵贱的道理，也明白了做一行就要爱一行的道理。所以我会一直坚持在这个服务行业里面做下去，会一直坚守自己的信念在我们餐饮店里做下去，只要领导肯我机会，肯让我继续做下去，那我一定辜负领导对我的期望。现在为了我的转正申请，就此做一篇转正工作总结。

>一、做好服务工作

作为一名服务员，首先要做好的当然是自己的服务工作。所以在这三个月的试用期里面，我一直在培养自己的服务意识。每天出门之前，在镜子面前，给自己展现一个最灿烂的笑容，告诉自己面对每一个客户，我都要做到微笑迎接。在每天上班之前，我都会把餐饮店里的服务宗旨在心里默背一遍，告诉自己客户的感受就是我们的感受，我们要一切以客户为中心的做好我们的服务工作。

>二、解决顾客遇到的问题

在我们的工作中，我们经常会遇到各式各种的客户，也会出现各种各样的情况。有一些顾客是真的遇到的困难和麻烦，也有一个顾客是故意来找茬的。所以面对这两种情况，我们都要做到心平气和的处理。首先要先安抚客户的情绪，其次再给出解决方案，最后帮客户实施解决好。如果他还感到不满意，我们也要保持好我们的良好耐心的服务态度，请出我们的主管来帮我们解决。

作为一名餐饮店的服务员，日常的工作不仅仅只是上菜洗碗这么简单，还有很多需要我们去学会和做到的事情，比如如何在面对顾客发脾气的时候，还能用镇定的情绪来帮顾客解决问题，比如出现不愉快的情况，如何随机应变的化解场面的尴尬，如何做到让顾客对你的表现感到满意，还比如如何处理好我们工作中遇到的客户投诉事件等等。这些都是我们工作的要点，也是需要我们在平时的工作中去多多总结经验，去积累知识，去让自己变得更加优秀，才能做到最好。

**饭店点菜员工作总结17**

xx餐厅是我们xx市区一家营业不久的新餐厅，我来到xx餐厅工作也有一年了，我是xx餐厅的一名服务员，在xx餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们xx餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在xx餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这一年时间以来的服务员工作：

>一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在xx餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于xx餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，xx餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

>二、工作的收获

在xx餐厅工作了这一年时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

**饭店点菜员工作总结18**

2x0x年初至4月中旬，本人负责中兴工地的山西汾西香源煤矿主扇风机房工程的技术管理工作。主要是做好土建工程竣工资料、施工签证资料等的整理和完善工作，积极配合王经理协调安装队伍同矿方、监理单位之间的配合工作。完成工程量10余万元。

4月下旬至8月底，从中兴工地调到华晋工地，负责沙曲矿灯房、浴室联合建筑工程的技术管理工作。由于该工程前期因各种原因导致了工期延误，使工地陷入比较被动的局面。面对困难，本人积极投入到工作中，不仅根据工程实际情况做好相关技术工作，还将先前遗漏的技术资料和安全资料一一补充完整。完成工程量360余万元。

9月初至12月底，从华晋工地调到北风井工地，负责山西华晋焦煤有限责任公司沙曲矿下龙花垣风井场地10KV变电所和通风机房工程的技术管理工作。根据现场实际情况编制相应的施工组织设计、质量计划、施工技术措施，做好技术安全交底等工作，并协同施工员深入工地现场严把技术要求、质量关和安全关；另一方面积极协助现场王经理做好同矿方、监理单位、设计单位之间的配合工作，处理各施工班组间的协调配合工作，以确保各项施工任务能安全、保质、高效率的进行。至今已完成工程量550余万元。

2x1月初至中旬，到山西汾西矿务局中兴煤矿办理已进计划工程的施工合同及以前未进计划工程的处理工作。

一年来，作为一名入党积极分子，我始终保持一种积极向上的进取心态，在平时工作生活中，主动向身边的党员看齐，严格遵守各项规章制度，团结同事，不断提升自己的团队合作精神，用满腔热情积极认真的完成好每一项任务。同时，不断关注国家大事，注意学习与建筑生产安全有关的政策信息、法律法规等。

在现场施工管理过程中，也认识到了自已的不足之处，如现场生产管理经验不足、有些施工技术知识领会的不透彻等，在以后的工作中，我会更加努力学习，不断充实完善自己，不断提高自身的专业技术水平和业务能力，为我处的全面发展贡献自已的一份力量！

\*\*\*项目部\*\*\*工地

\*\*\*\*\*年\*月\*日

**饭店点菜员工作总结19**

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20xx年xx月xx日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xxxx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

>一、做的好的地方

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

>二、做的不足的地方

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**饭店点菜员工作总结20**

XX年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的.标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成XX年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**饭店点菜员工作总结21**

这家餐厅是我们x市区一家营业不久的新餐厅，我来到x餐厅工作也有一段时间了，我是x餐厅的一名服务员，在x餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们x餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在x餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

>一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在x餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于x餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，x餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

>二、工作的收获

在xxx餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

**饭店点菜员工作总结22**

我是xx餐厅的一名餐厅工作服务员，从事餐厅服务工作已经2年多，现年31岁；最初接触这个行业是因为在合川本地工作，能够照顾到家里，经过了解后报名餐厅服务专业培训班，经过专业的餐厅培训，发觉餐厅工作并非我想象得那么简单，为此我更加努力学习，合格后取得了从业资格证。

工作以来一向勤勤勉勉、尽心尽责、认真仔细，与雇主相处融洽，把雇主家当做自我家，用心做好雇主交代的每一件事；同时摆正自我的心态，不故意低人一等或张扬跋扈，把雇主当家人一样相处，注意自我的言行举止，不能把自我的生活习惯带入雇主家里；并且严格要求自我，保护雇主的保密，对雇主家里的内部事务都能尽量回避；虽然工作中偶有小疏漏，但事无大小都能主动向雇主坦诚，事后能做到及时补救，得到雇主的谅解；在工作中我一向秉着认真做事，诚心做人的态度，力求把家政工作做到。

比如餐厅由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自我的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起平台，我们相信，随着社会的`不断进步和餐厅服务的不断发展，xx餐厅xx还会不断完善自我，为xx的发展贡献自我的一份力量！在从事餐厅服务工作2年多的时光里，严格遵守职业道德，自觉自律、遵纪守法、诚信为本，无一次雇主投诉及法律处罚纪律，获得了雇主及公司的认可。感谢公司的推荐，并在今后的服务工作中，我将再接再厉，以优质的服务回报于公司和社会。

**饭店点菜员工作总结23**

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

>一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

>二、遵规守纪，搞好服务

遵守餐厅制定的各项，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

>三、团结协作，不计得失

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

>四、虚心学习，努力提高

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

>五、存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，来到某餐厅已经两周了，之前一向对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了那里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和欢乐，不论从开荒还是到此刻的试营业期间。

我们的服务理念是：”亲情一个家，贴心为您”

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是十分重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，能够为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，可是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心境。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，能够为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他明白他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得异常了。

还有好多，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自我的.语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，再或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就能够说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究;地方特色;星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅仅要明白菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝;要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切;要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

**饭店点菜员工作总结24**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在x总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

>一、日常工作中树立三个理念

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的\'运转。让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

>二、培养敬业精神并坚持经营理念

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

>三、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

**饭店点菜员工作总结25**

XX餐厅是我们XX市区一家营业不久的新餐厅，我来到XX餐厅工作也有一段时间了，我是XX餐厅的一名服务员，在XX餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们XX餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在XX餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

>一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在XX餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于XX餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，XX餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

>二、工作的收获

在XX餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

**饭店点菜员工作总结26**

在忙忙碌碌中有度过了一年，今年餐厅的生意还是很不错的，这也表示我们这一年的工作是很忙的。这一年自己也有了很大的收获，对我来说这一年的工作是非常的充实的，自己也学到了很多的东西。一年的工作也已经结束了，是应该要为自己这一年的工作做一个总结的，这样才能够知道自己这一年关注完成的情况，也知道自己哪些地方还有进步的空间。

>一、工作表现

我明白对于我们做餐饮的人来说最重要的是什么，就是要注意卫生，食品卫生、餐厅卫生和个人卫生。在工作的时候是必须要认真的对待的，一点点失误都会给餐厅带来影响。我的工作关系到的不仅仅是我自己，还有餐厅。我们必须要做的让我们的顾客满意，虽然因为个人口味的不同不可能做到让每一个人都对我们的餐品满意，但也应该要做到让他们对我们的服务满意。

我在工作的过程中是非常的注意卫生的问题的，自己要保证好自己的个人卫生，要给顾客留下一个好的印象，不能因为自己的原因对餐厅造成影响。我觉得自己的工作是完成的还算不错的，至少我每天工作的时候都是非常的有热情的，也不会因为自己的私人情绪影响到工作，对待顾客的态度都是很好的。虽然每天下班之后都会觉得非常的疲惫，但是自己在休息了一个晚上之后又能够很好的调整好自己的状态，重新以一个好的面貌去迎接自己的工作。

>二、工作收获

自己在这一年工作的过程中是收获了很多的，学到了很多新的东西，不管是什么行业的工作想要做好的话都是需要付出很多的努力的，要学的东西也是很多的。我知道自己身上还是存在着很多的不足的，自己也是一直都在努力的学习的。在这一年中自己是有了很大的进步的，能够更好的去完成自己的工作，也能够很好去处理一些突发事件。但同时我也是存在着不足的，自己还是有进步的空间的，所以之后想要在这个行业有发展的话还是需要继续的学习的，不能停下自己一直学习的进步。

这一年是很忙的一年，也是有着很多的收获的一年。其实自己还挺喜欢这样的感觉的，在忙碌的过程中能够学到很多的东西，虽然身体会非常的疲惫，但自己是进步了很多的。新一年的工作中肯定会遇到很多的挑战，自己也要做好准备，积极的面对未来的挑战。

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