# 2024年餐饮服务员工作总结(55篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-10-12

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。餐饮服务员工作总结篇一酒店位...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**餐饮服务员工作总结篇一**

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，出没于商尝网吧、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。

三、实习主要收获和体会

（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。

**餐饮服务员工作总结篇二**

xx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xx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。

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。

**餐饮服务员工作总结篇三**

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难!第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样!然后，慢慢的,我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等.并且,我认为,微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具.另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的.潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。 服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。

在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

**餐饮服务员工作总结篇四**

为期半个月的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

一、宣传、组织发动招生工作

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高松阳餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由西屏中心成技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由西屏成技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生74名学员。

二、培训班管理工作

通过前期的宣传发动工作，于5月底确定了培训班的学员名单，于6月2日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表曾春晓也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

培训班共培训15天，理论考试和实践考试各半天完成，培训班组织管理成绩显著，74位学员，参加考证74名，考证合格74名，合格率为100%。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健立严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂勾，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到98、6%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，蹦紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

三、档案资料收集管理

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册(电子表格)和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为松阳的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

**餐饮服务员工作总结篇五**

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关;同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是xx餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让xx更美好!

三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于xx就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为xx我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让xx明天因为有我而骄傲!

**餐饮服务员工作总结篇六**

我是20xx年xx月进步本公司的，不知不觉已经过去三个月了，我已经十分适应公司的氛围，对本职的服务工作，也已有了一个相对的认识，做为一名毕节毕业生的我，在此短短的试用期内，就以收益良多，我学会：

一、服从管理，用心做事

无以规矩，无以成方圆。在企业管理中，这点尤为重要，想要成为一名优秀的员工，就务必对公司的规章制度无条件的服从，小到每日的按时打卡，杜绝迟到，大到公司组织的各类活动，发展方向，都要用心的参与支持。并且努力本职工作，用心做事，有不懂的问题，虚心向老员工请教。

二、提高职业技能，搞好同事关系

想在公司得到更好的发展，就务必提高自己的职业技能，目前对对本职的工作有了必须的了解，但是对于一些服务问题的处理还不能够得心应手，工作经验方面有待提高;还需要继续学习提高自己的知识水平及业务潜力，并且加强分析和解决实际问题的潜力;并加强提高人际关系，搞好同事，才能更好的发挥团队精神，不给团队拖后腿。

三、明确目标，做好职业规划

作为一名职场新人，入职前三年是成长的关键时期，做好职业规划，明确目标是保证自己在未来的职场竞争中增加砝码的重要策略。目前，我最需要做的就是稳扎稳打，立足现有岗位求发展。

在销售岗位，相关的服务技巧是不能忽视的，争取在半年内全盘熟悉公司的相关管理流程。在搞好日常工作的前提下，注意积累本行业的信息，掌握公司运作细节。为实现这一目标，可透过销售类书籍，拓宽知识和技能，为下一步实现进入管理层中期职业目标作准备。

在试用期转正工作的最后，我恳求领导批准我的转正申请，而我也将把乐观，用心的心态，始终持续在工作生活中，为实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。

**餐饮服务员工作总结篇七**

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2xx-xx年传菜全年离职人数23人，xx年传菜全年离职人数4人， 2xx-xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

4、认真做好每一天的每一项工作。

5、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

6、利用休息时间进行计算机培训。

7、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，!

作为五星级酒店的服务生，在做事细节、礼仪方面要求都特别严格，因为前厅部是酒店的第一“窗口”，而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平。作为服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。 下面就是我作为服务生自我鉴定。

首先在外在形象上作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不打断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。 接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。 在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

经过自己的努力，自然取得不错的效果，但仍然存在不足，在以后的工作中一定不断学习，不断加强，争取有更优秀的表现

**餐饮服务员工作总结篇八**

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。201x年时间过得真快，新的201x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快乐带给顾客感染同事。

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!酒店服务员工作总结范文

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，我们再努力，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，努力考试晋升。

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！

**餐饮服务员工作总结篇九**

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言

而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在本酒店ktv感受到不一般的快乐。

**餐饮服务员工作总结篇十**

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小事，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过暑期工的我就这样在短短的两个多月时间里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们“欢迎欢送”，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处“开花”。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单;当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐;当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好;当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃;在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

**餐饮服务员工作总结篇十一**

xx年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

xx年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

xx年已经过去，回首这一年的工作，只觉得时间过的太快。在支行领导班子的正确领导、各部门领导的亲自带动下及同志们的努力下，融汇支行取得了可喜的成绩，我做为融汇支行公司业务部的一员，伴随着支行公司业务的不断突破，自身在工作业绩和业务能力上也取得了一定的进步。在工作中也发现了不少自身存在的缺点和毛病，并努力的正在将其逐步改正。为了更好的总结经验、教训，继续鼓足干劲做好xx年的工作，特做如下总结：

1、这一年中取得的成绩及进步

刚刚过去的xx年，我经历了人生中很多个“第一次”：第一次单位搬迁、第一次工作单位变动、第一次赴浙江大学学习、第一次成功营销单笔过亿元贷款、第一次创造支行公司业务开门红、第一次收取大额中间业务收入、第一次实现年新增日均存款约3000万元、第一次成功营销客户采取100%保证金银承方式结算、第一次联动营销个贷业务实现当年新增近5000万元、第一次实现年新增利息收入过千万、第一次在年终结算日12月31日发放贷款、第一次实现在取得审批部批复当日完成全部流程发放贷款。这太多的“第一次“构成了我的xx年。

年初，我当时所在的顺通支行实行整体搬迁，于1月18日迁入帝王花园。这是我自1995年入建行工作以来的第一次单位搬家。繁忙的的搬迁之后，由于前期艰苦营销的积累，我成功的接连发放二笔纯新增贷款，总金额1。2亿元。成功实现前所未有的顺通支行公司业务“开门红”，其中金基置业公司单笔贷款1亿元，是支行历史上最大的一笔贷款，并一次性收取中间业务收入270万元，其实对于很多支行而言，这些成绩很微不足道，但对于公司业务多年来停滞不前的顺通支行来说，是十分难能可贵的，这些成绩也都是支行历史上的第一次。因为当时支行公司业务多年未做过，所以业务的每一个步骤都相当于是开拓性的，都要耗费几倍于正常的时间和精力，当时支行公司部刚刚恢复，只有我一名老客户经理，遇到业务问题只能我一个人分析解决。这些成绩的取得，我的确经历了艰辛而近于痛苦的努力。正当我准备在接下来的日子里分享上述开门红成果的时候，我经历了人生的第一次单位调动。响应省行号召，融汇支行对顺通支行兼并，我调到融汇支行作，这是自大学毕业十五年以来的第一次单位变动，我对能有幸加入到融汇支行这样的先进集体而倍感鼓舞，同时也感受到了巨大的压力。因支行合并，绩效考核办法不同，我在业绩回报方面失去了很多，曾经有一段时间心理上承受了巨大的考验，但经过了一段时间的自我调节，正确的调整了自己的心态，决定彻底忘记在顺通支行的经营成果，不再计较收入上的得失，一切从零开始，重新用自己的努力创造最好的业绩和美好的明天。

在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。个贷方面，因为我曾经在个贷部工作多年，并且也是唯一到融汇支行的老个贷客户经理，所以也承担了较多的对接工作，也曾因此被人误解，但我还是本着为支行业务大局着想的心理，欣然的接受了这些工作。

接下来在融汇支行公司部的日子里，我最大的感受就是同事们的工作热情和部门领导精通的业务指导能力，部门领导们都有着高人一筹的业务能力，遇到问题总能够主动帮助分析解决，让我这个以前在顺通从来不服上级的所谓业务高手真的从心底佩服他们。在这里没有一下班就回家的人，每天晚上五点钟的下班音乐没有人听得到6月份工作总结20166月份工作总结20xx。受这样一种氛围的感染，我也把全部精力投入到工作中，主动说服金基置业公司以100%保证金银行承兑汇票方式支付工程款1600万元，增加了我行存款及中间业务收入，也增加也企业的收入，实现了银企“双赢”。在存款新增方面，实现了日均新增约3000多万元。纯新增贷款利息收入超千万元。并申报辽宁北方广播电视公司授信增加到5000万元（社区服务中心工作总结20xx），为将来全面营销这一重要潜力客户打好了坚实的基础。

联动营销方面，继续发扬我在营销楼盘方面的优势，在已经累计为支行贡献了约2亿元优良个贷的基础上（占顺通支行全部正常类贷款的约50%），继续为支行房贷部推荐优质的“西堤国际”楼盘，累计发放个人住房贷款5000多万元。这些贷款每年可为建行带来1000多万元的利息收入及大量的相关业务收入。

其实，能取得么多“第一次”的突破，并不是我一个人的成绩，比如在年终结算日12月31日，客户辽宁北方广播电视公司急需流动资金，支行公司业务全流程人员从主管行长到部门正、副经理再到其它客户经理急客户所急，开通“绿色通道”，调动全科力量，完成了早上取得审批部批复，当日走完业务申请、合同申请、指标核准、到企业签字盖章等流程，实现当日贷款到帐的“神话”。这完全是由于全公司部以至全行各部门密切配合共同努力的结果，成绩应该归功于集体，我为亲身见证了这么多的“第一次”而感到荣幸。

2、缺点及毛病

实事求是的讲，我在工作中存在着明显的缺点和毛病。

在工作方面，营销意识有待加强，从近期的国美电器被其它支行强行“霸占”一事，我反思了很多。因现在建行clpm流程设置问题，谁抢占了管户权，谁将占有主动。这件事情还说明我在工作中，存在办事慢的习惯，其实我这人的性格就很慢，这是多年养成的习惯，今后在营销新客户方面一定要提高效率。

在日常与领导、同事、其它部门的沟通中，存在说话过于直率、不注意方法的问题，容易引起误解。有时不能够虚心接受领导的指导和建议，过于坚持自己的观点。在意识到上述缺点之后，我已经进行了改正，今后将在这些方面继续改进，以促进业务的开展。

在自身约束方面，不重视支行组织的考试，存在六七十分万岁的心理，今后一定要全面做好支行的每一项工作部署，在各项考试、考核中争取最好的名次。

在业务方面，要加强业务学习，减少、杜绝差错的发生。

在其它方面，存在参加集体活动过少、业余时间与同事们交往少等缺点，今后我会多参加团队集体活动，多与同事们交往，增加彼此了解，多向先进同事学习，以利于更好的开展业务工作。

3、总结出的经验及教训

xx年，在取得了很多个美好的第一次的同时，我也得到了一些不该有的“第一次”，如第一次被其它支行抢占客户，应深刻总结经验教训。如果我能行动快一点，就可以得到一个非常好的客户。今后一定要在客户营销中，提高效率。把现有的存款户中有一定潜力的客户提前注册到clpm系统，先把客户抢占到手。

在行里组织的考试中，我也第一次考了一个十分不理想的成绩，这是我对支行组织的考试不重视的结果。不能以工作忙没时间看书来做为借口。诚然，公司业务有区别于其它部门的特点，在业务机会到来的时候，需要加班加点抢时间办理业务，占用了考试学习时间。也因为公司业务需要在下班后请客户吃饭而占用了晚上的时间，但无论如何不应该不重视支行组织的考试。今后一定要严以律已在每一次考试及考核中争取最好成绩。

总结以前的业务经验，今后要做到这四个字：专、早、全、新。

专，要学好文件、规章、制度，办业务做到不走弯路，一遍成功。

早，一切事情提前想到，一切手续提前准备好，一切事情早于其它银行办成。

全，考虑周全，不要给客户多增加麻烦，需要的资料一次要齐。主要资料齐全、手续合规之后再放款，尽量杜绝手续不全而放款。

新，思维要创新，方法也要创新。要贴近市场，根据市场需求开拓新业务。

4、xx年工作设想

崭新的xx年已经到来了，经历了近一年的工作磨合，我已经基本适应了融汇支行公司部的工作特点。也十分喜欢我们这个追求上进的集体，这里为我开拓业务提供了良好的支持环境。这里有全国百佳客户经理、有营销能手、先进工作者，我要多向他们学习，借鉴他们的营销方法。xx年，我将面临新的挑战，因今年占我业务量最大比例的开发贷款将到期归还，且支行失去了我最熟悉的房地产开发贷款业务的承办权，我将失去这方面的大量的客户资源，不得不寻找更多的其它客户。我争取至少营销成功大中型客户及小企业客户各一个，新增业务品种一种。在完成支行下达的各项存款、贷款、中间业务收入等指标的基础上，争取在新业务上有所突破和创新。近期营销的中国投资担保有限公司与我行业务合作的前景十分广阔，如果能够突破现在文件束缚成功实现合作，将使我行在工程保函方面占领沈阳市场，树立融汇支行服务品牌，实现业务创新。

xx年，我力争创造更多的、美好的第一次！

**餐饮服务员工作总结篇十二**

怀揣着期待的心情我来到了离家不远的一家“印咖啡”咖啡店，开始了自己的第一份工作。在咖啡厅的工作经历，让我学习到了许多，也让我成长了很多。

在咖啡厅工作的时间是采用分班制，早晚班轮换，早班9:30——17:30，而晚班是17:30——第二天凌晨1:00，都各是8小时。我在这做的基本就是为客人端茶水、咖啡、菜和点心，在客人就餐的时候帮他们撤掉用过的空碟子以留取总够的空间给他们继续谈天娱乐的空间，并不时帮他们续杯，尽量满足客人的要求，收拾桌子，摆位，清理垃圾，摆放咖啡厅内各种陈设物件等等。工作简单而又繁琐，每天都在重复相同的内容。

然而，这看似简单的工作中，也包含了许多的挑战。首先最先要克服的就是这8小时的工作时间制度。平常在校园里习惯了自由的作息时间，不受约束，时间空余，可是在咖啡厅里，我必须照常上下班，即使没有客人来时也不能脱离自己的岗位，有时候上晚班的时候还要很晚回家，不管在咖啡厅里忙得有多晚，都不能露出困倦的表情，要时刻都精力充沛。刚开始的时候真的很难坚持，甚至有了退却的欲望，可是经过开始一两天生物钟的调整，开始慢慢适应了。另外，我最需要克服的还有就是自身的耐性和对人的态度，学会与人相处沟通。每天来到咖啡厅的都是各种形形色色的人，他

们有的要求会较为的苛刻，很难应对，或许有时在点单时，有些人往往会犹豫不决。作为服务员的我，不能挑剔客人们的行为习惯，只能尽可能的去配合，耐心的给予帮助。刚开始，初来乍到，什么都不懂，感觉做什么都很不上手，所以我感到很不适应，但后面有了领班的鼓励，我又增大了信心，慢慢的变得胆大了些，与人交流也不会那么生涩了，学会与人交流要懂技巧，礼貌待人，能忍则忍，这是我最大的进步，我感到很欣慰。

同时，在这段工作时间里，我也深深的意识到，咖啡厅作为社会中的一项服务产业，对于服务员的要求也是不能降低的。领班经常告诫我们要多站在客人的角度，为客人的利益着想，这是最基本的要求。一位合格的服务员必须做到用心服务，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，注意服务过程中交流的措词，营造出轻松愉悦的气氛，使客人感觉到自己受到重视，获得了很好的服务。从另一面来说，为了迎合客人的各种要求，我也要克服自身思维和行为情绪化的特点，在服务过程中不能按照自己的意志办事，克服自我主义，从客人角度出发。这在很大程度上锻炼了我为人处事方面的方式，学会多替他人着想，多站在他人的角度去考虑问题，改掉自己的小任性和固执。同样的，在以后参加到社会工作中去，我们要面对处理更多的社会关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、朋友之间

的关系等等，很多不像在学校那样来的简单直接。所以，从现在开始，我就要多从中学到一些。

在咖啡厅工作的这一个月，自己变得更成熟了，变得坚强，每次遇到困难，想的是自己如何去解决，而不是父母亲的帮助或是老师和同学的指点，所有的一切都依靠自己的智慧与技巧，亲力亲为。我懂得了凡事只要自己肯下功夫，勤勤恳恳的去做，踏踏实实，就会收到意想不到的结果。

实习是每一位大学生真正进入社会前必须经历的一个过程，是一次很好的得到自身历练的机会。通过实践，我们可以学到许多平常在课堂中学不到的许多东西，例如人际交往、克服困难等能力，这些都有利于我们自身的发展与提高。因此，今年寒假，我也利用此次宝贵的长假假期去进行实习，想通过实践去进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，最重要的是，要找出自己的不足与差距所在。

一、实习内容

本次的实习我来到了ｘｘ咖啡厅当一名服务员。爵坊咖啡厅分为上下两层楼，下层主要放的是方桌和沙发，这里提一下：听说有的咖啡厅让客人是用秋千让客人做的，那就非常的好了。上面二楼有圆桌，和两个包厢，包厢的最低消费是128块，这文领域一般是情侣去的。

“以店为荣，以客为尊，团结合作，力求最好。”这是我店的口号，也这是我在着店工作的信仰。我时刻用这些话来提醒自己，以达到更好的完成工作的要求。我在这做的是服务员，他们这有些同事不愿意叫他们服务员，他们认为做服务员是最下层的工作，而感到可耻，而我却为这的来不易的工作而感到自豪，我终于可以挣钱了，为父母减轻点负担，虽说力量不大，但毕竟可以尽自己的一份力。

在这做的最基本的事就是为客人端倒茶、端咖啡、端菜和点心，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，收拾桌子，摆位，清理垃圾，放餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。要做着这些事情的前提就是你要学会托盘。当然微笑的服务、大方的走资和与其他同事的团结合作也是非常重要的。

我来得第一天就练习了托盘，托盘一定要练的稳当才能让你在以后的工作中少赔钱。这可是至观重要的。我们练拖盘的方式很简单，总共有两个步骤：1，练稳定性，即在托盘中加水，找到水的中重心，走时不要让水洒出来，这东西说起来容易做起来可不容易，不一会儿就把你的裤子给弄湿掉了。2，是用托盘练手劲，就是在托盘中放两快砖头，手臂的关节成90度，平拖着托盘，在那站半小时，这其中的苦难可想而知。

其次是微笑，俗话说微笑服务，满意一百。微笑的服务

给客人温馨的感觉，给他一种回家的感觉。客人在这待的温馨，当然会常来，咖啡厅的效益也就会越好，长时间保持微笑可不是件容易的是。听经理他们说有的酒店的\'服务员为了练习微笑把嘴吧都连僵了。

其中最重要的就数与其他同事的交往问题。在这里专业知识可以这样说毫无用处，有一点用的还是那些教人道理的最基本的文化素质课，社交礼仪课程，“尊重别人，就是尊重自己。”以及孔子的话“己所不欲，勿施于人。”我时常用这两句话来规范自己的言行，只有这样才能与其他的同事更好的进行合作，更好的与他们进行社交。只有这样我们才有可能与其他同事搞好关系。在工作期间首先要把自己该做的事做好，其次再做一些力所能及的事来帮助其他的同事，以达到更好的与其他同事进行合作。在处理同事与同事之间的关系的时候千万不要学《水浒传》中的该出手时就出手。这在现实生活中是行不通的。你应该学会谦让，否则你就会作茧自缚。一人在外，一些鸡毛蒜皮的事只要不违反原则睁一只眼闭一只眼就算了，与人方便就是与己方便吗。如遇到实在是让人忍无可忍的事，就适当的修理一下那位当事人，要让他知道修理他并不是我的本意，这只是一种手段，并不是目的。要让他认识到自己错误。这种方法只有到了忍无可忍的时候才能使用。身才瘦小者慎用。哈哈、

具体的服务流程：你在整个服务中都要使用服务用语。

当客人进门的时候你要说：“欢迎光临，请问几位，需要包间吗”等一系列的服务用语。西餐讲究的是静，环境优雅，服务员热情厚道。

这里的菜式让我眼化撩乱，咖啡，饮料，商务套餐，情侣套餐，咖啡的种类繁多，饮料的爽口，商务套餐的实在以及情侣套餐的浪漫。咖啡有单品咖啡，双品咖啡，主要有：蓝山咖啡、极品蓝山、法式拿铁咖啡、美式咖啡、皇家咖啡，等等。饮料主要是鲜榨的一些水果。商务套餐就是一些饭之类只是饭的做法不同加的料不同。情侣套餐就是把一大堆东西一块上以达到套餐的效果。我们店拿手的要数牛排虽然每个咖啡厅都有牛排，但做法不同，各有各的特色。我们店的牛排有黑椒牛排，菲力牛排，西朗牛排等等。上牛排时要有一系类的程序，当客人点牛排时你要问客人要几分熟，通常是8分熟，还要问要什么开胃汤，我们这有罗送汤、蘑菇汤、奶油玉米更。当服务员走后其他的服务员就要合作上餐具，主要有餐布，两把叉子，一把刀，一把勺子。其次是上牛排有一系列的程序上的菜有先后顺序先上开味酒，水果撒拉，牛排，餐包。当牛排上的时候你必须要提醒客人用布挡一下，因为揭盖子的时候有可能会有汁贱出来，为了防止汁贱到客人身上，所以要提醒一下。上咖啡的时候你要记住加方糖、奶精。商务套餐中的香菇滑鸡褒籽饭是我最喜欢的，香烹烹的鸡腿，光是那颜色就会让你垂涎三尺，迫不及待了吧，赶

快掏钱吧，你就可以享受美味了。

二、实习心得：对于一个餐饮服务行业来说，服务是形象争之本。对于从事餐饮服务行业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实践46天服务意识必定有一定的提高。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，服务员必须做到用心服务，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。

三、一些感悟：实践是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实践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，在咖啡厅里面受很多的约束，每天干那么多活，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。

四、总结：寒假实践也告一段落了，这次实践使我们对餐饮行业有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

**餐饮服务员工作总结篇十三**

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。

**餐饮服务员工作总结篇十四**

即将过去的20xx，昂首而来的20xx，过去的一年承载着去年的希望，和今年不懈的努力。作为一名在网吧工作的普通服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。我在网吧主管领导指导下，在大家的共同努力下，本着对行业负责的精神，立足于为会员服务、开展增值服务、行业培训、业务咨询、信息交流、行业自律等方面做了大量工作，并取得了一定成绩。现将一年来的工作总结如下：

1.看到客人进来，热情招待每位客人，时常敏锐观察，当客人呼叫、有示意或在寻望时，要迅速主动询问给予帮助，代步购买饮料、零食等商品服务。2.工作时间注意自己的言行举止，多微笑、多使用服务敬语、不使用不礼貌用语及恶劣态度对待顾客。3.网吧高峰期时，应对顾客做耐心的解释，避免跑单和客人不耐烦，努力做好客人上机指引工作，并妥善安排等待上机的顾客并且做好安抚情绪等工作。4.工作认真细致，与客人建立良好的关系，熟悉老顾客的习惯和喜好，不断听取客人对网吧的意见，及时总结汇报。

5.营建网吧形象推广工作，向顾客宣传网吧特色和活动内容。

6.掌握了解顾客需求，能及时根据顾客需要调整服务内容,遇到顾客提出不合理要求应坚决拒绝，并向其说明原因立刻上报管理人员；

7.了解游戏软件资讯本厅室机器配置，每小时与吧台核对上机人数。

8.负责耐心解决、解答顾客遇到的电脑问题，（遇到解决不了的问题或多次发现共性问题应立刻向技术员反应，并做好相关记录

9.客人正常上机后尽量避免长时间站在客人身后或长时间聊天。避免聆听客人闲聊。

10.积极清理桌上杂物，主动帮助客人切换积累过多烟头的烟灰缸。

11.协助做好安全防盗工作，遇停电、断网时顾客借故起哄，耐心向顾客解释；若网吧出现客人打斗或争吵事情，应想办法从旁劝阻，实在没办法劝阻的，应第一时间报警并通知网吧主管到现场处理；

12.熟悉网吧各个安全出口和熟用消防器材，提高安全意识。

13.随时保持整洁舒适的卫生环境，在顾客结帐下机后能提醒顾客不要遗失随身物品，并马上移好凳子、将显示器、鼠标、鼠标垫、键盘、耳机、烟灰缸摆放整齐形成一条线。

14.按程序关闭计算机，检查机器桌椅等设备无损坏，螺丝是否松动。如发现遗失物品应立即交到收银台，不得拘为己有。

15.观察客人使用机器是否得当、机器是否正常运行。保护机器的安全，谨防小偷拆除机器配件，发现配件被偷应立即向主管或经理报告情况；

16.有准确的时间观念，每班必须提前8分钟整理仪容，进行接班准备。交班时需要把当前网吧机器的运行情况说明清楚。下一年工作打算：

一、积极开展宣传，树立自由人网吧形象

二、拓展增值服务渠道，探讨网吧广告开发

三、协调有关单位，为会员排忧解难

四、加强自律建设，树立行业形象

总之20xx年的工作任务很重，我将全力以赴才能完成，把工作定位在：加强自身建设、强化服务与管理能力。任重道远，让我们团结一心，同心同德，共同把网吧打造成一个政府放心、群众满意、在会员中有凝聚力的、有特色的服务组织。

**餐饮服务员工作总结篇十五**

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，我一定认真克服缺点，发扬成绩，201x年前厅部工作总结：

①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

存在的问题：

①、员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生

②、部分房间的.工程遗留及维修问题仍未得到彻底解决，造成部分客房产品不合格，遭到客人投诉。如房间有异味、经常上不了网等。

③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高星级房间所体现的温馨、豪华感。

④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而我们酒店正是需要这种服务

⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

**餐饮服务员工作总结篇十六**

过去的一个月在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

在酒店工作的每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就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰,实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事,所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一月即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**餐饮服务员工作总结篇十七**

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

在工作中，工作是有些累有些脏，但没有人因为这个原因而放弃自己的工作，虽然我们只是一名普通客房服务员，但她的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列复杂程序。在这几天的实习中，我发现要能自如地做好一项工作，首先要端正自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成，而不是为工作量的大小抱怨，因为抱怨会增加我们的负担，本来工作就很辛苦，多了这些负担我们哪儿还有精力好好上班呢？我们不要把事情想得太糟糕，要告诉自己人生的意义就是要在繁忙的工作中寻找属于自己的乐趣，所以每天要保持好的心态，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫，这不是更好吗？

我在工作中有很多失误，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地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，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东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们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，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。，在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

在饭店和旅游业里，有两种类型的服务质量。一种就是能使顾客满意的产品和服务特性。而另一种服务质量就是对不足之处可以改进的自由度。我们关注的主要是前一种质量，因为它可以影响到顾客的满意程度。客人们只有相信他们所得到的利益比他们所牺牲的东西多时才会沉得物有所值。所以，提高服务质量的关键所在就是如何让客人们觉得他们得到了最大的利益。在这里，客人们所牺牲的东西包括金钱以及花在消费上的时间。客房服务员实习报告

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像la quinta inns和hampton，早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就会启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；

二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；酷猫写作

三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；

四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

城市给水、排水处理设施是保障城市经济发展和人民生活的重要基础设施，天气的无常越来越突显出其在城市生活中重要地位。为了进一步了解这个浩大而又复杂的工程，将所学的知识与实际相结合，我们来到了内蒙古呼和浩特市开展了关于该市水务。实习名称路桥生产实习实习时间xx年7月1日至xx年7月20日实习单位xx建筑安装集团有限责任公司实习地点xx省xxxx市xx标项目部指导教师/职称xx教授、xx教授实习目的生产实习是对我们学过的理论知识的一种证明，它是教育教学不可或缺的一部分。不知不觉三年的大学生活就快要结束了，这个月我在xx公司实习。实习，顾名思义就是在实践中学习。它作为大学生涯的最后一课，重要且有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当的运用到实际工作中，让我慢慢褪。金秋，收获的季节；金秋，也是我们一零届实习生的收获季节，为了让我们尽快的走进工地，能更快的适应工地环境，为将来的工地生活先打下坚实的基础，在黄冈职业技术学院建筑学院亲自实行工地与学校相结合的策略之下，给我们两个月的时间进行......

按照院xx系的统一部署和要求，我的xx学院寒假社会实践活动于20xx年7月20日开始，主要开展家电维修等活动。现将这次社会实践的相关情况报告一、实践内容和过程。 7月22号上午，我来到了杨楼乡，我的第一站是杨楼乡的中心杨楼村。

xx年暑假一个介于我的大学生活二年级和三年级之间的一个重要的假期，总共有将近两个月的自由时间。光阴似箭，时光如梭，弹指一挥间，大学生活已经度过了一半，但在自己的意识中似乎只是不经意的一瞬。

根据学校安排我于xx年6月25日到武汉第四建筑公司武汉国企项目部进行建筑施工实习，这是一个让我了解施工现场的好机会，让我更深一步的了解理论与实际的差别。

土木工程是建造各类工程设施的学科、技术和工程的总称。它既指与与人类生活、生产活动有关的各类工程设施，如建筑公程、公路与城市道路工程、铁路工程、桥梁工程、隧道工程等，也指应用材料、设备在土地上所进行的勘测、设计、施工等工程技......

**餐饮服务员工作总结篇十八**

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，我们再努力，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，努力考试晋升。

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

一、思想方面

我个人觉得，思想认识的进步程度衡量一个人成熟度的主要表现。也许别人会用工作业绩来做指标，因为那是看得见的劳动成果体现。但是对我个人而言，我更看重的是思想认识和政治意识的提高。xx年，在工作过程中我逐渐强化了责任感和使命感。在大的方面，表现在思想和行动上心系农行、与农行同呼吸，共发展，深刻认识到农行的发展是我取得成功的基础，我与农行荣辱与共，主动推动农行的发展，自觉维护农行的社会形象，坚定为农行发展奉献力量的理念。在小的方面，克服了心理状态不稳定的缺陷，过去我经常在这点上吃亏，那些急躁、冲动、压抑常常使我的言语和行动出现偏激;很多狭隘的想法经常使我处于抑郁与焦虑之中。不过那已经成为过去了，今年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现在危机公关、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏;在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折;每天争取一点的进步。

二、生活方面

人生的奋斗目标之一就是生活上取得独立的地位，这方面包括思想上、经济上和行动上。现在工作使我经济上取得了独立权，这促使我在其他方面取得自主权。这一点很重要，这意味着我对我的生活拥有了决定权。别人对我只能有建议权，对我来说绝对是个重大转折。我的生活自由度在提高，我可以在现有的条件下最大限度地安排我的生活，这是我的人生胜利!我现在经济自由了、行动自由了，思想更自由了;这是我之所以为人的价值所在。只有这样的条件我才能无所顾忌地释放自己的想法，创造性地开展工作。同时，我也在适应中逐渐学会了与别人友好相处，开诚布公地与别人开展批评和自我批评，这样使我的生活更和谐。

三、工作方面

我今年最大的进步就是在写作水平上取得了进步，而且能在写作过程表现出极大的耐心和韧性。我已经学会了用脑用心去工作，善于总结和借鉴好的经验及做法成为我工作的一大优势。最让我自信的是我能在高速运转的工作流程中同时处理几项工作，在今年我工作繁琐但能有条不紊地开展，同时在危机处理中表现出了镇定和沉着。今年的工作包括撰写每日动态、每周动态、月度工作进度表、填报房地产开发贷款监测情况表，同时要配合好业务岗开展业务操作工作;每季度要撰写经营分析报告、风险分析报告、工作总结、房地产压力测试报告以及各种调查研究报告。同时还要积极配合做好各月贷款预测表和内外部现场检查。对与这些工作，我都能按时完成。不过我应该感到自豪的是我能在工作赢得同事的信任和支持，由于我被安排的工作量大，操作起来肯定很紧张，但我的同事总在工作中给以我方便和支持，几乎每个人都在我需要时自动站出来帮我，这点我永远铭记于心;这是我人生一笔宝贵的财富。

延伸阅读：

工作总结表述要求

要善于抓重点

总结涉及本单位工作的方方面面，但不能不分主次、轻重、面面俱到，而必须抓住重点。什么是重点?是指工作中取得的主要经验，或发现的主要问题，或探索出来的客观规律。不要分散笔墨，兼收并蓄。有些总结越写越长，固然有的是执笔人怕挂一漏万，但也有的是领导同志怕自己所抓的工作没写上几笔就没有成绩等等，造成总结内容庞杂，中心不突出。

要写得有特色

特色，是区别他事物的属性。单位不同，成绩各异。同一个单位今年的总结与往年也应该不同。工作总结现场会一些总结读后总觉有雷同感。有些单位的总结几年一贯制，内容差不多，只是换了某些数字。这样的总结，缺少实用价值。陈云同志在50年代就强调：总结经验是提高自己的重要方法。任何单位或个人在开展工作时都有自己一套不同于别人的方法，经验体会也各有不同。写总结时，在充分占有材料基础上，要认真分析、比较，找了重点，不要停留在一般化上。

观点与材料统一

总结中的经验体会是从实际工作中，也就是从大量事实材料中提炼出来的。经验体会一旦形成，又要选择必要的材料予以说明，经验体会才能“立”起来，具有实用价值。这就是观点与材料的统一。但常见一些经验总结往往不注意这一点，如同毛泽东同志批评的那样，“把材料和观点割断，讲材料的时候没有观点，讲观点的时候没有材料，材料和观点互不联系”，这就不好。

语言要准确、简明

总结的文字要做到判断明确，就必须用词准确，用例确凿，评断不含糊。简明则是要求在阐述观点时，做到概括与具体相结合，要言不烦，切忌笼统、累赘，做到文字朴实，简洁明了。

坚持实事求是原则

实事求是、一切从实际出发，这是总结写作的基本原则，但在总结写作实践中，违反这一原 则的情况却 屡见不鲜。有人认为“三分工作七分吹”，在总结中夸大成绩，隐瞒缺点，报喜 不报忧。这种弄虚作假、浮夸邀功的坏作风，对单位、对国家、对事业、对个人都没有任何 益处，必须坚决防止。

年，我相信我们还是会做的更好，这是毋庸置疑的，相信我们的明天会更好!

**餐饮服务员工作总结篇十九**

在即将过去的20xx年里，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，我们再努力，明天会更好。

时间过得很真快，转眼就两个多月了，在试用期间，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。

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，努力考试晋升。

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！

**餐饮服务员工作总结篇二十**

服务员工作总结

这是一份关于餐厅服务员工作总结，有需要的朋友请您对此进行参考：

【本文编辑：unjs．ｃｏｍ】

时光总是走的如此匆忙，转眼间2024已从我们的指缝悄然溜走，回望这一年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在10年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力，

因此，餐厅部门的责任也更加的重大，作为一名餐厅的工作人员，有责任尽自己的.一份力。

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每天一抹尘，不留死角，为大家创造一个整洁干净的就餐环境。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改进。

以上几点是我对2024年工作的规整总结。对于不足的地方，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。

**餐饮服务员工作总结篇二十一**

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。

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x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。

今年来，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xx人次，出售客房间，经济收入为xx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20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

**餐饮服务员工作总结篇二十二**

针对我市贫困农户、移民户、年龄较大而就业困难的农村妇女，我校受市扶贫和移民局委托，我们在东兴乡开展了以农村妇女为主体的家政服务员培训，现将该期培训班的培训工作总结如下。

一、前期培训组织动员情况

为落实好培训工作，培训前，我校领导多次带领职业培训处的全体人员到市境内多个乡镇开展了调研，选择了几个农业乡镇，与当地乡镇成人教育专职教师研究具体人员的组织报名工作。按照扶贫移民局的相关文件要求，动员组织农民报名登记。到开班培训前，东兴乡共组织上报将参加培训的农民在册人数近60人予以公示。

二、培训内容

根据家政服务员这个工种的主要服务内容，我们拟定了一个专门的教学计划，教学内容主要涵盖家用电器的维护保养、家政服务员的职业礼仪、服务意识的培训、家庭花卉园艺植物养护基础知识、家庭饮食的营养搭配、家常菜烹饪、家庭卫生及家庭安全、婴幼儿及老人护理等。

三、培训时间

由于本期培训班的学员主要为农妇，故我们选择在农闲的日子开展培训。本期培训从10月31日起，到11月29日结束。

四、培训老师

本期培训班，除我校教师外，我们还先后从市境内的职中、家政服务公司、建设局、中医院、保健院等单位选择了陶洪兴、范丽君、羊润滋、廖清辉、吴红英等同志开展相关的专业知识培训，这些同志兼任我们的主讲老师，他们都是市内相关行业的专业骨干，他们的讲授，更为专业。

五、培训方式适于农民教育特点

培训采用课堂集中讲授和家庭自学。课堂讲授主要安排在东兴乡中心小学教室。针对学员们自学中遇到的问题，老师在课堂讲授中再作解答并作示范，把家庭服务的全过程，()尽可能地浓缩在有限的培训时间里。由于培训内容务实、具体，现场互动，学员深感受益，农民反响甚好。

六、培训管理

该期培训班，我们根据名册，通知学员到培训点，现场照相，并留下身份证复印件，以确认培训学员的真实有效。在开班的当天，每人免费发放一个学习袋，内装家政服务员培训用书、笔记本、笔。由学员本人在培训台帐上签字，并且每天上课都点名考勤，最后学员签字认可。这样做的目的，就在于使我们上报名册中的学员确为培训过的农民学员，对那些事后更进一点核对不符合文件要求的学员，就算是参加了培训，我们也删除了。

七、实际培训合格学员53人

本期培训经考核合格的共53人。对于那些在报名没来的、培训过程中流失的、顶替的，这些都是不符合文件精神的，其中有三人最后发现不符合要求，就坚决删除了。造价员工作总结办公室职员工作总结预算员工作总结

**餐饮服务员工作总结篇二十三**

2024年服务员工作总结

20xx年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。在20xx年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，2024年传菜全年离职人数4人，2024年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

2024年餐厅服务员工作总结范文

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。2024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快乐带给顾客感染同事。

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!酒店服务员工作总结范文

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，我们再努力，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，努力考试晋升。

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!

[2024年服务员工作总结]

**餐饮服务员工作总结篇二十四**

针对我市贫困农户、移民户、年龄较大而就业困难的农村妇女，我校受市扶贫和移民局委托，我们在东兴乡开展了以农村妇女为主体的家政服务员培训，现将该期培训班的培训工作总结如下。

一、前期培训组织动员情况

为落实好培训工作，培训前，我校领导多次带领职业培训处的全体人员到市境内多个乡镇开展了调研，选择了几个农业乡镇，与当地乡镇成人教育专职教师研究具体人员的组织报名工作。按照扶贫移民局的相关文件要求，动员组织农民报名登记。到开班培训前，东兴乡共组织上报将参加培训的农民在册人数近60人予以公示。

二、培训内容

根据家政服务员这个工种的主要服务内容，我们拟定了一个专门的教学计划，教学内容主要涵盖家用电器的维护保养、家政服务员的职业礼仪、服务意识的培训、家庭花卉园艺植物养护基础知识、家庭饮食的营养搭配、家常菜烹饪、家庭卫生及家庭安全、婴幼儿及老人护理等。

三、培训时间

由于本期培训班的学员主要为农妇，故我们选择在农闲的日子开展培训。本期培训从10月31日起，到11月29日结束。

四、培训老师

本期培训班，除我校教师外，我们还先后从市境内的职中、家政服务公司、建设局、中医院、保健院等单位选择了陶洪兴、范丽君、羊润滋、廖清辉、吴红英等同志开展相关的专业知识培训，这些同志兼任我们的主讲老师，他们都是市内相关行业的专业骨干，他们的讲授，更为专业。

五、培训方式适于农民教育特点

培训采用课堂集中讲授和家庭自学。课堂讲授主要安排在东兴乡中心小学教室。针对学员们自学中遇到的问题，老师在课堂讲授中再作解答并作示范，把家庭服务的全过程，()尽可能地浓缩在有限的培训时间里。由于培训内容务实、具体，现场互动，学员深感受益，农民反响甚好。

六、培训管理

该期培训班，我们根据名册，通知学员到培训点，现场照相，并留下身份证复印件，以确认培训学员的真实有效。在开班的当天，每人免费发放一个学习袋，内装家政服务员培训用书、笔记本、笔。由学员本人在培训台帐上签字，并且每天上课都点名考勤，最后学员签字认可。这样做的目的，就在于使我们上报名册中的学员确为培训过的农民学员，对那些事后更进一点核对不符合文件要求的学员，就算是参加了培训，我们也删除了。

**餐饮服务员工作总结篇二十五**

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

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，接受领导，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，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，能够正确使用文明用语，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，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，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。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店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，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，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，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

酒店服务员年终总结

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧.“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备 即要随时准备好为客人服务.也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好.如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱.

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”.

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识.

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 7、真诚 热情好客是中华民族的美德.当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象. 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地! 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样.生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的.

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

**餐饮服务员工作总结篇二十六**

作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技能和素质，先归纳如下：

1、准备，即要随时准备好为客人服务。

也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

2、微笑

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

3、重视，就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。

员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

4、真诚，热情好客是中华民族的美德。

当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地!

5、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、精通，要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。

员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

以上是我个人在工作中的一些心得，总结出来，希望和个位分享!

看过“服务员工作总结”的人还看了：

1.餐厅服务员个人工作总结

2.餐厅服务员工作心得体会

3.服务员工作月总结3篇

4.作为服务员的工作心得

5.服务员个人工作总结报告

**餐饮服务员工作总结篇二十七**

酒店服务行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

万事开头难!第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样!然后，慢慢的,我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等.并且,我认为,微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具.另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

**餐饮服务员工作总结篇二十八**

作为一个大学生有别于中学生就在于他更重视培养学生的实践能力，尤其在注重素质教育的今天，社会实践活动一直被视为高校培养德、智、体、美、劳全面发展的新世纪优秀人才的重要途径。暑假社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会；同时实践也是大学生学习知识，锻炼才干的有效途径，更是大学生服务社区，回报社会的一种良好形式。

所以为了同一个目标，同一种信念，我加入了暑假社会实践活动，在一家叫做巴蜀传香的川菜饭店里做了50天的服务生。

这是我第二次经历社会实践。对于一个大学生生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，提高自己的社会适应能力。

在接触服务员这个工作之前，我一度认为服务员的工作应该很简单。无外乎就是给顾客介绍餐厅的菜单，下一下单，上一下菜，收一下碗。可是当我亲身经历50天的实践后，我才发现自己错得有多么的离谱。一个正规的餐厅分工是非常明确的，，服务员的工作作为这个产业链中直接与顾客相对的终端环节是非常重要的，因而想要成为一个优秀的服务员需要学习的东西很多。在这50天的时间里。我扩宽了自己的视野，见识到了过去从来未接触的事物，也学到了许多在校时没有接触过的知识。

一上班我就直接去做事，而没有自己想象中的会有一个简单的培训。一切似乎都来得那么快，也迫使我要很快的进入角色。我是有一个男服务员带我，刚带我的那天他是看包厢，工作相对比较轻松。第一天上班，他先带我将饭店整体都熟悉了一边，饭店前厅分为abcde包厢六区域，厨房哪边是做哪种菜。然后他将菜单给我，首先介绍了饭店的招牌菜和其它种类的菜，然后让我要记住的是凉菜。其余的菜可暂时不记…一天下来，我的第一感觉不是累，而是脚后跟又酸又痛，感觉这双脚不是我的脚了。

两天后师傅教我如何点菜，着重说了一些那种菜要注意点，有些菜可做不辣、微辣、辣，那些菜要注释做法。当他将点菜的方法交给我后，他就让我亲自为客人点菜，刚开始时我不敢为客人点菜，在师傅的再三鼓励下，我尝试了我第一次点菜。第一次点菜我感到打字速度很慢，客人也问我是不是新人，我不好意思的笑了笑，回答说我刚来三天，客人也很理解，他点菜的时候就放慢了速度，等我输好一个菜，再报下一个菜。事后，我与同事交流的时候我发现我点的第一桌客人是多么的好，其它同事说他们刚点菜时，有时客人遇到新人总是会显得故意刁难，报菜速度快，甚至要求换人。通过与他们交流，我发现我挺幸运的。

走入了社会，我首先感到的就是自己的胆怯，总觉得什么事情都挺难的，害怕自己没有社会经验，能力不足等。这种懦弱的情绪也被不自觉的带到了工作中。刚开始时，我连跟顾客说声您好、欢迎光临都不好意思开口，但通过不断对自己鼓励和尝试，我逐渐放开自己了，面对顾客我都能勇敢的面带微笑的说出礼貌用语了。通过这次的实践，我发现，如果我们要做好工作，在努力积累实践经验时，最重要的就是让自己充满自信，而自信又不是盲目的自夸，而是在对自己的工作能力作出肯定，明确自己的职责范围的前提，敢于承担，敢于负责。

其次，我不仅在同事们身上学到了很多东西，并成为他们的朋友。更重要的时，我在实践过程中拿到了通往社会之路大门的钥匙――与人沟通。长期的求学生涯，使我们多多少少都与这个社会有点脱节，有点自傲，且不是那么的能言善辩，更不懂得何为危机处理。我想：我永远都不会忘记，在我工作的第十天，我遇到了一个相当难缠的顾客。在距离这位顾客点完餐，我下单给厨房不到五分钟的时间，他就叫我过去并质问我，为什么他的菜还没上，我耐着性子告诉他做菜需要时间，请他稍等。可大概又过了五分钟，这位顾客见自己的菜仍然没有上，他发火了，开始冲我吼，我完全没有招架的能力，只能傻傻的站在那儿不知道如何回应。这是领班走到我身边，示意站在一旁就好，领班首先向这位顾客表示歉意，并强调厨房会尽快上菜。然后仔细的向他解释了我们工作的一系列流程。整个过程中，领班都始终保持着淡淡的微笑。这位顾客才罢休。事后，领导告诉我，遇到这种事，绝对不能和顾客争吵，因为做服务业的人，最重要的信条就是在情况允许的条件下无条件的满足顾客的各种需求。我们要坚信顾客永远都是对的，我们必须做到微笑服务，正所谓“伸手不打笑脸人”嘛。这也是对自身的一种保护。看着眼前这个比我还小一岁的领班，我人、突然意识到，有很多的东西是我们永远不可能在学校学到的。唯有这个五光十色的社会，才能教会我们各种生存的技巧。告诉我们如何可以过得更好。

实践出真知，社会实践活动是大学生活的重要组成部分，对培养当代大学生的历史使命感，社会责任感和积极向上的精神风貌，充分发挥实践育人的作用，提高大学生的综合素质起着重大的作用，同时也是检验所学理论知识的有效标准。社会实践不但为大学生提供了一个发挥自我才能。展现自我风采的舞台，也是培养和锻炼同学们综合能力的一个阶梯，更是一个大学生进入社会，走上工作岗位的演练场，。这样可以是同学们在实践中更好的认识现实，贴近社会，从而使同学们更正确的制定人生的前进方向，让同学们对自己的能力查漏补缺，更好的实现个人价值。

这次的暑期实践有开心也有烦恼，工作虽累，但在累中体验到快来，感悟到真理，我认为这次的实践是快乐的。

**餐饮服务员工作总结篇二十九**

回首过去一年，我渐入自己的角色和工作状态。虽领导安排的工作和任务都能及时完成，但在具体工作中，有时会出现一些不足之处。因此，要让自己保持良好的工作状态，就要从各个方面严格要求自己，时刻有危机感。市场竞争得如此激烈，如不尽心尽力做好本职工作，那么，在残酷的竞争中，我们将会被淘汰。

在公司的管理体系下，我的工作业绩离不开上级领导对我的信任和支持，离不开各个同事的配合。这让我以最大的热情投入到工作中去。虽然工作中有时会出现一些困难，但得到领导的指导和帮助还有各位同事的支持配合，这些困难都迎刃而解。这期间我得出了一些经验和心得，总结如下：

1、对本职工作，提前统筹，做到各项工作有计划，有执行，有总结。

2、对营运现场的销售情况作好仔细统计，多了解同行中其他人的经营情况和方法。在如今多变复杂的夜场环境中，现在的管理系统性和事件之间的关联性远远大于以往任何一个夜场竞争的年代。正所谓知己知彼，方能取胜，把握全局至关重要，我们常常在试调或定位的时候把这些东西做得多么的详细，多么的系统，但是，在看过其他家的场子以后，除了发现对方的缺陷外，也会发现别人的长处，这些长处是自己不具备的。他可能是某一个很小的细节，但是从小流程到大的定位，都是从无数的细节拼合而成的，恰恰是在这个细节很可能在某个时刻，它会演变成为重要的管理因素。如果精心策划，这种演变是会朝着有益的方向发展的。

3、处理一些突发事件，自己处理不了的，向上级汇报，并做跟进，取长补短，总结经验，争取让自己更快成长。上级交代安排的或重要的顾客，认真接待并妥善安排，做到细致入微以优化服务。细节决定成败！细节存在于过程中，只重结果不重过程的观念是站不住脚的。过程的情势不同，则细节的重要性不同。注重过程，一是在计划上充分考虑各种细节。既要利用有利细节对形势转变的促进作用，又要防止不利细节对形势逆转的影响。二是时刻警惕，洞察细微，尽早发现过程中出现的细微表现，识别不利细节演变的征兆。及时根据形势发展做出变更和调整。这是夜场职业经理整日在灯光糜烂，灯红酒绿，纸醉金迷的夜场所要坐下来冷静考虑的一件事情。

4、规范管理。有时员工在忙的时候会出现一些小错误，这会影响到服务质量。在日常管理中，以教育为主，扣分为辅的模式，争取让员工自觉认识到错误并自觉改正。有时可以原谅员工犯错，但错了一定要知道为什么错了，下次绝不能再犯同样的错误。再以开会总结的方式，让其他人也注意到导致错误的原因和细节，好吸取教训，避免同一个错误多人犯。

5、带领下属，分工明确，责任清晰，密切配合，将各项工作落实到位。

以上是一年以来努力坚持各项管理原则和方法，在这一年中仍有一些不足之处。如在工作中的灵活度不够，处理事情的方法有时不够多变，缺乏技巧，这些都应加强。在接下来的工作中，我会努力提升自己，向周围的同事学习，更加细致入微认真执行公司各项决议，做领导的好助手。请各位领导和同事多给我提出宝贵意见，我会在以后工作中再接再厉。争取未来一年里交上一份让大家更为满意的工作业绩。

**餐饮服务员工作总结篇三十**

针对我市贫困农户、移民户、年龄较大而就业困难的农村妇女，我校受市扶贫和移民局委托，我们在东兴乡开展了以农村妇女为主体的家政服务员培训，现将该期培训班的培训工作总结如下。

一、前期培训组织动员情况

为落实好培训工作，培训前，我校领导多次带领职业培训处的全体人员到市境内多个乡镇开展了调研，选择了几个农业乡镇，与当地乡镇成人教育专职教师研究具体人员的组织报名工作。按照扶贫移民局的相关文件要求，动员组织农民报名登记。到开班培训前，东兴乡共组织上报将参加培训的农民在册人数近60人予以公示。

二、培训内容

根据家政服务员这个工种的主要服务内容，我们拟定了一个专门的教学计划，教学内容主要涵盖家用电器的维护保养、家政服务员的职业礼仪、服务意识的培训、家庭花卉园艺植物养护基础知识、家庭饮食的营养搭配、家常菜烹饪、家庭卫生及家庭安全、婴幼儿及老人护理等。

三、培训时间

由于本期培训班的学员主要为农妇，故我们选择在农闲的日子开展培训。本期培训从10月31日起，到11月29日结束。

四、培训老师

本期培训班，除我校教师外，我们还先后从市境内的职中、家政服务公司、建设局、中医院、保健院等单位选择了陶洪兴、范丽君、羊润滋、廖清辉、吴红英等同志开展相关的专业知识培训，这些同志兼任我们的主讲老师，他们都是市内相关行业的专业骨干，他们的讲授，更为专业。

五、培训方式适于农民教育特点

培训采用课堂集中讲授和家庭自学。课堂讲授主要安排在东兴乡中心小学教室。针对学员们自学中遇到的问题，老师在课堂讲授中再作解答并作示范，把家庭服务的全过程，尽可能地浓缩在有限的培训时间里。由于培训内容务实、具体，现场互动，学员深感受益，农民反响甚好。

六、培训管理

该期培训班，我们根据名册，通知学员到培训点，现场照相，并留下身份证复印件，以确认培训学员的真实有效。在开班的当天，每人免费发放一个学习袋，内装家政服务员培训用书、笔记本、笔。由学员本人在培训台帐上签字，并且每天上课都点名考勤，最后学员签字认可。这样做的目的，就在于使我们上报名册中的学员确为培训过的农民学员，对那些事后更进一点核对不符合文件要求的学员，就算是参加了培训，我们也删除了。

七、实际培训合格学员53人

本期培训经考核合格的共53人。对于那些在报名没来的、培训过程中流失的、顶替的，这些都是不符合文件精神的，其中有三人最后发现不符合要求，就坚决删除了。

**餐饮服务员工作总结篇**

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2xx-xx年传菜全年离职人数23人，xx年传菜全年离职人数4人， 2xx-xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

4、认真做好每一天的每一项工作。

5、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

6、利用休息时间进行计算机培训。

7、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，!

作为五星级酒店的服务生，在做事细节、礼仪方面要求都特别严格，因为前厅部是酒店的第一“窗口”，而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平。作为服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。 下面就是我作为服务生自我鉴定。

首先在外在形象上作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不打断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。 接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。 在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

经过自己的努力，自然取得不错的效果，但仍然存在不足，在以后的工作中一定不断学习，不断加强，争取有更优秀的表现

**餐饮服务员工作总结篇**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，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，每一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，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班务必每一天参加工作，每一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，还不必须落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。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十分重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟白班的方式，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，每一天以崭新的姿态应对客人。

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。我在手伤未愈的状况下投入到

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透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。所以每一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。除每一天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一向直接参与打扫卫生，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能够做好做到位，而且同样能够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，甚至在不忙的状况下帮忙顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们期望用我们优质的服务换来公司的长足发展。期望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮忙、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。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，怎样使其到达适当团结，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。思想工作的资料在不断的变化。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。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和期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应对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

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，尽管取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

**餐饮服务员工作总结篇**

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元，比去年的\_\_\_\_\_元，增长\_\_\_\_\_元，增长率\_\_%，营业成本\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加\_\_\_\_\_元，增加率\_\_%，综合毛利率\_\_%，比去年的\_\_%，上升（或下降）\_\_%，营业费用为\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加（或下降）\_\_\_\_\_元，增加（或下降）率\_\_%，全年实际完成任务\_\_\_\_\_元，超额完成\_\_\_\_\_元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

二、存在的问题：

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

（1）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竟赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以耒未发生任何的失火事故。

（2）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_元，增加了\_\_\_元，增长率为\_\_%。

（3）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以耒日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而耒，满意而归。

（4）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆偿试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

**餐饮服务员工作总结篇**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分―――身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中?

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**餐饮服务员工作总结篇**

回顾这一年的工作，在领导和同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求做好自己的工作。经过一年的学习，我的工作方式发生了很大的变化，工作质量也有所提高。现在，我过去一年的工作总结如下：

一、日常管理工作

作为餐饮部的一员，我们起着承上启下，左右协调的作用。我们每天都面临着复杂而富有挑战性的工作。

在饮饮堂工作的一年时间里，一切工作都是为了提高服务质量和工作效率，让工作有条不紊，融入到每一项工作中。尽量配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报。我们酒店的宴会接待任务繁重，下半年接待了多次重要客人和宴会。但由于种种原因，质量和效率跟不上，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求全面，准确避免遗漏和错误。

二，加强自学

提高专业水平，还有一定的距离，不敢掉以轻心，向书本、向领导、向同事学习，所以感觉这半年来有了一定的进步，管理能力、协调能力、问题处理能力都有了进一步的提高，从而保证了餐厅各项工作的正常运转。

三、一年工作的得失

在过去的一年里，我一直能够认真工作，但仍然存在一些问题和不足，主要表现在：

1.毕竟我做中餐才一年多，一边做一边摸索很多工作。现场管控业务知识也不足，不能轻松工作，工作效率有待进一步提高。

2.有些工作做得不够细致，比如饭前饭后的检查，吃饭时的监督，硬件设施的维护，卫生检查，这些都不到位。

四，自己的收获

我的理论水平不算太高，对中餐业务的知识和服务技巧也不精。经过各位同事的共同努力，下半年的工作做得很好，总结一下还是挺有收获的：

1.能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排值班工作，全面协调、管理和检查。

3、配合领导做好接待和安排工作，妥善处理工作中的问题和客人投诉，并及时向领导汇报疑难问题。

4.做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作则，监督检查服务人员做好服务工作。

6.在做好服务的同时做好思想工作，这样才能团结友爱朋友，互相帮助，共同进步。

7、认真履行职责，认真完成上级交办的其他工作。

五、明年的工作计划

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故明年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

**餐饮服务员工作总结篇**

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，接受领导，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，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，能够正确使用文明用语，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，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，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。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店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，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，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，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**餐饮服务员工作总结篇**

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快乐带给顾客感染同事。

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，我们再努力，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，努力考试晋升。

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！

**餐饮服务员工作总结篇**

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门， 20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。2024年 ，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元,其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.衣物(外洗)67件.纯收入227元,水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件,收入1239元.给餐厅拨出早餐费用15.8万元.软片洗涤费用 49517.9 元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次,平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次,占出租房数的53.5%.长包房上半年出租房数6036间次,占出租房的 41.3 %.(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1―4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间,(1―5月份)占出租房数的 3 %,天港1810间,占出租房数的12.4 %,房信1810间,占出租房数的 12.4 %),天房投资180间次，占出租房数的1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的`o.34%。会议团队及其他出租间数1583间次.占出租房数的 4 %.会议室全年出租321场次,(其中中三楼出租41场次,第二会议室出租73场次,第三会议室出租29场次,第四会议室出租177场次.)。

二 管理指标及其他各项工作完成情况:

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才,层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏,洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20度.空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用,走廊灯早晚专人负责开关.从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级\*\*\*的好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。

**餐饮服务员工作总结篇**

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20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

餐厅服务员个人月度工作总结范文二

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。餐厅服务员工作心得

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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点: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。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**餐饮服务员工作总结篇**

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。

切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。第三、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也非常重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。培养员工服务意识，提高员工综合素质。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年2月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平。

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

调整学员转型心态，快速容入餐饮团队。

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

结合工作实际，开发实用课程。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。4月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

**餐饮服务员工作总结篇**

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求

**餐饮服务员工作总结篇**

我科紧紧围绕护理部及科室工作计划，以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为目标，以提高护理质量为主线。 随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士的天职和本分，用一种感恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

现将我科护理工作总结如下：

一、统一思想、提高认识、组织落实

1、科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员，积极开展优质护理服务。

二、理清思路、切实落实各项工作

1、建立健全护理规章制度，工作规范，岗位职责。确保了护理基础质量和安全。

2、认真落实优质护理服务，发放满意度调查表，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、制定了护士分层级管理制度，成立了由护士长→责任组长→责任护士→助理护士的分层管理结构，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

4、改革护理排班模式：对排班模式改为apn排班，减少护士交班次数，同时实行弹性排班，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

5、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、喂食、协助排便等，在做基础护理的同时融入了健康教育，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

6、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

7、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

(1)开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，并及时纠正，避免了差错的发生;基础护理做到位，晨晚间护理比以前好。

(2)临床护士工作模式。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护，每个护士分管病人数平均不超过8人。逐步落实“护士床边工作制”，逐步实现护士常态情况下在病房或病人身边密切观察患者的生命体征和病情变化;定时巡视病人，认真执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站(车)、流动治疗车的配置。执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站(车)、流动治疗车的配置。

(3)病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%

五、认真落实各项规章制度，尤其三查七对。来提高护理质量，确保护理安全。

(1)加强患者身份识别的查对，住院病人按要求佩戴腕带并填写各种信息，护士进行各项治疗，护理时按两种以上识别方式进行查对。

(2)坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对，每天都检查医嘱执行情况并有记录;坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

(3)严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，口服药杯每天消毒一次，紫外线灯管每天照射治疗室1次。晨间护理一床一巾一湿扫，出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记，

六、存在的问题和挑战：

虽然取得一定成绩，但还有不足;如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

①在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

②在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务?不放心让护士照顾患儿，不放心。

护理人员方面：

①护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。

②重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

③由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，交流沟通还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

管理方面：

后勤保障系统支持力度不够，如总务科、配药房等未完全实行下收、下送，护士需用相当的时间执行治疗护理之外的工作。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好!

看过“服务员工作总结范文”的人还看了：

1.餐厅服务员个人工作总结

2.服务员工作月总结3篇

3.服务员工作心得怎么写范文3篇

4.服务员个人工作总结范文6篇

5.餐厅服务员工作心得体会

6.服务员个人工作总结报告

**餐饮服务员工作总结篇**

在即将过去的2024年里，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们再发奋，明天会更好。

有好多人说我变了，我坚信。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，我一向在想我是哪错了，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，我不好做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我坚信明天会更好、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，我此刻很好，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，一齐进步，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，发奋考试晋升。

3、利用休息时刻进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**餐饮服务员工作总结篇**

2024年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为xx的一名xx前台服务员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。期望各位予在指导推荐。我来xx工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名服务员，要想提高自己的销售潜质，就得比别人多发奋。以下就是我在工作中学到的。

一、急客人之所急，想客人之所想。

前台服务人员每一天都会接触到不一样类型的客人，针对不一样类型的客人我们应带给不一样的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说?no?”。对xx的常客，我们带给礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们能够提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时刻，又能让客人感觉到在我们xx颇受重视，坚信下次客人来济南时依然会选取我们名雅。

二、对顾客笑脸相迎客人走进xx后，看到我

们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我

们仍以笑脸相迎，坚信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!。修改推荐：科学发展观个人剖析材料

三、不好对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就就应咨询清楚后再作决定，正因客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着能够不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你能够立刻独立解决的，而你确实在尽力帮忙他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并推荐客人能够在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为xx增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

四、思考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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，因此通常会在结帐时向我们投诉xx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，“事不关已，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xx的管理，从而加深客人的不信任程度。因此，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，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联。

五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只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，为了我们的明天而发奋吧!

**餐饮服务员工作总结篇**

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，我们再努力，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，努力考试晋升。

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

一、思想方面

我个人觉得，思想认识的进步程度衡量一个人成熟度的主要表现。也许别人会用工作业绩来做指标，因为那是看得见的劳动成果体现。但是对我个人而言，我更看重的是思想认识和政治意识的提高。2024年，在工作过程中我逐渐强化了责任感和使命感。在大的方面，表现在思想和行动上心系农行、与农行同呼吸，共发展，深刻认识到农行的发展是我取得成功的基础，我与农行荣辱与共，主动推动农行的发展，自觉维护农行的社会形象，坚定为农行发展奉献力量的理念。在小的方面，克服了心理状态不稳定的缺陷，过去我经常在这点上吃亏，那些急躁、冲动、压抑常常使我的言语和行动出现偏激;很多狭隘的想法经常使我处于抑郁与焦虑之中。不过那已经成为过去了，今年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现在危机公关、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏;在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折;每天争取一点的进步。

二、生活方面

人生的奋斗目标之一就是生活上取得独立的地位，这方面包括思想上、经济上和行动上。现在工作使我经济上取得了独立权，这促使我在其他方面取得自主权。这一点很重要，这意味着我对我的生活拥有了决定权。别人对我只能有建议权，对我来说绝对是个重大转折。我的生活自由度在提高，我可以在现有的条件下最大限度地安排我的生活，这是我的人生胜利!我现在经济自由了、行动自由了，思想更自由了;这是我之所以为人的价值所在。只有这样的条件我才能无所顾忌地释放自己的想法，创造性地开展工作。同时，我也在适应中逐渐学会了与别人友好相处，开诚布公地与别人开展批评和自我批评，这样使我的生活更和谐。

三、工作方面

我今年最大的进步就是在写作水平上取得了进步，而且能在写作过程表现出极大的

耐心和韧性。我已经学会了用脑用心去工作，善于总结和借鉴好的经验及做法成为我工作的一大优势。最让我自信的是我能在高速运转的工作流程中同时处理几项工作，在今年我工作繁琐但能有条不紊地开展，同时在危机处理中表现出了镇定和沉着。

今年的工作包括撰写每日动态、每周动态、月度工作进度表、填报房地产开发贷款监测情况表，同时要配合好业务岗开展业务操作工作;每季度要撰写经营分析报告、风险分析报告、工作总结、房地产压力测试报告以及各种调查研究报告。同时还要积极配合做好各月贷款预测表和内外部现场检查。对与这些工作，我都能按时完成。

不过我应该感到自豪的是我能在工作赢得同事的信任和支持，由于我被安排的工作量大，操作起来肯定很紧张，但我的同事总在工作中给以我方便和支持，几乎每个人都在我需要时自动站出来帮我，这点我永远铭记于心;这是我人生一笔宝贵的财富。

**餐饮服务员工作总结篇**

一路上欢声笑语，一路上所有的雨，雨送走20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回顾这三个月我来到酒店，新奇和快乐在一起，感动和感激共存，一连三个月，虽然时间短，但是对我来说收获丰富。在这里的每一天，每一件事，每一个我接触的人，这个过程并不比我在学校度过的十年更有价值。学习的价值，感谢李校长给我这次难得的学习机会和细致的指导，感谢王经理对我的无微不至的关怀，感谢综合部的各位同事在生活中的合作与关怀。具体工作如下：

一、工作方面

在此期间，我了解了酒店的方针、布局与建设、部门划分、工作分配、人员定位。综合部行使办公室职能，是联系领导和员工的重要部门。我很荣幸能成为一个小团队的一员，每天负责收取餐券，虽然微不足道，却能体现出我们酒店管理的严谨性和先进性。质量检验是任何企业的必须，也是一个重要的安全部门。服务行业的质量检查更为重要。无论是客房卫生还是餐饮人员的仪容仪表，都会影响酒店的经营和发展。我的一个进步，一个很大的收获，海报是我们酒店内部推广的窗口。通过出版报纸，我不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估期间，李先生得到了王先生的信任。在我的帮助下，我编写了两份评估材料，我深深地感到我的语言和技能被列了出来。缺乏思考。到前线服务是最值得的地方。虽然很辛苦，很紧张，但我学会了如何整理房间，如何打开床榻，如何摆放它。我受到了专家们的欢迎。专家喜欢及时反馈信息，以便更好的服务。12月8日，在评估工作即将结束之际，东部三省大学生供求会议在哈尔滨召开。这对我们的毕业生来说是最重要的。我很久以前就准备好了，但是楼层服务员实在太忙了。看到他们弃床而食，加班加点，我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店的员工。这就是我没有参加招聘会的原因。不是说我有多伟大，而是被这样一个团结、敬业、务实的集体所感动。奉献是无私的，那么热情，那么灿烂。这是企业的财富和资本！

二、学习心得

国际饭店作为事业单位的经营场所，有其独特的优势。从管理体系到开发规模，成为行业的领跑者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中熏陶出来。领导者可以有长远的眼光，在考虑员工利益的同时开发外部市场，并且能够了解全局和大局。虽然这是一家新公司，但也是一家充满活力和创造力的公司。总有一天，我会看到希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少的精神，多少的傲慢，多少的年少轻狂，多少的欢声笑语，都在昨天的日记中结束了，但明年将以今天为起点开始。新的目标和新的挑战应该有一个新的开始。在新的一年里，继续努力，报告，学习，总结。最后，祝我们的酒店在晴朗的天空中，骏马驰骋，祝各位经理在工作的征途上，在人生的跑道上，好运连连，祝各位同仁在新的一年里，继续谱写人生新的辉煌！

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，由于金桥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。

**餐饮服务员工作总结篇**

20xx年的x月和x月是不平凡的一年，这一年里我在财智邦从事前厅服务工作。这一年来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这一年里，我的工作总如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和xx发展成正比的关系。xx的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的.得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。xx的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

20xx年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

**餐饮服务员工作总结篇**

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，我们再努力，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。

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！

这就是为您带来的传菜服务员年度个人工作总结范文，希望对您的工作有所帮助。

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，由于金桥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。

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。下面是为大家准备的酒店服务员年度工作总结。

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。

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。

20xx年是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，现将工作总结如下。

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**餐饮服务员工作总结篇**

回顾这段时间的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。一年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，一年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、上一年工作得与失

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、自己的理论水平还不太高。

中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成这段时间的工作，总结起来也是颇有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

3、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

4、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

四、一的工作计划

由于这段时间到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故半年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

**餐饮服务员工作总结篇**

xx年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。在xx年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2024年传菜全年离职人数23人，2024年传菜全年离职人数4人，2024年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

**餐饮服务员工作总结篇**

在xx饭店工作差不多三年了吧，自从我进入饭店之后，店长以及各位亲爱的同事对我都照顾有加，是大家一直在帮助着我走向更好的将来，也让我有了一份自己喜爱的工作，很感谢大家。这一年又悄悄过去了，对于这一年的工作，我有了一些总结和感受，希望写下来可以时刻督促自己继续发展，不忘初心。

一、服务态度最重要

服务工作是一项需要强大决心的工作，在进入饭店之前，其实我也做过服务类的工作，但是并不是做饭店的服务员，所以其实还是有一些主要区别的。进入饭店三年，其实自己多多少少了积累了不少的经验，虽然在外人看来服务员是一个并没有很大技巧性的工作，但其实它的要求是很多的。首先最重要的就是服务态度，这是我这一年一直坚守的一道原则，也是我这三年里一直默默坚持的标准。只要我把服务态度建立起来了，其实很多问题都会缝纫而解，根本不会造成太大的麻烦。所以未来一年，这一年也是需要不断的去坚持的。

二、服务能力是关键

这一年，我个人的能力还是在不断增长的。以前做服务员的工作多多少少都会有一些磕碰，现在不会了，手脚麻利了很多，也很少做事毛手毛脚造成一些不好的影响了。我想这是我这个阶段进步的地方吧。我的服务能力是建立在很多方面的，首先我的服务态度是良好的，其次我的动手能力也是很重要的，并且已经得到了加强，得到了改善，这是一个很好的趋势，也是激励我更好的前进的一个方面。

三、个人心态是重点

服务员有时候考验的就是自己的心态，为什么服务工作难做？那就是因为我们总会经历一些考验，经历一些能够击垮我们的难关，因此在服务行业，个人的心态是非常重要的，这也是我们拉开差距的主要原因。服务工作做得好，与本身的技能相关之外，我们每个人的心态和态度都是很重要的，这一点我今年已经实践过一回了，并且得到了很大的改善和进步。

今年的工作虽然已经接近结束了，但是未来的日子，我想一定会有一些更好的方向可以去发展，我会继续保持动力，保持一份真诚和努力，在服务员这份工作上做到最好，不辜负每一个关心我的人对我的信赖和期待，后面的日子继续加油！

**餐饮服务员工作总结篇**

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。

7、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。

思想工作是所有工作的首要工作。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。

**餐饮服务员工作总结篇**

一年工作就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

工作过程中，我认识到作为酒吧服务员，在酒吧工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分―――身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒吧是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

这一年我学会了很多也感谢哪些让我学到这些东西的人是你们让我变得更好，希望来年大家能够一起加油，创造更好更辉煌的业绩。

**餐饮服务员工作总结篇**

20\_\_年已经过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，餐厅在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，餐厅业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为餐厅的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。下面是本人这一年来的工作总结：

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，接受领导，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规章制度，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，做到餐厅打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，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。

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，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高

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，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时顾客比较多，时间比较紧，就会出现遗漏的地方。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，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，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**餐饮服务员工作总结篇**

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:

一、加强业务培训,提高自身素质

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一个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。

二 加强我的销售意识和销售技巧,提高入住率

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。

三、注重各部门之间的协调工作

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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门,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,“事不关已,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况,请求帮助。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助感化,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。酒店前台人员年终工作总结

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。

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