

服务员工作总结与计划 (29 篇)

服务员工作总结与计划 (29 篇)

服务员工作总结与计划 篇 1 随着日历一页页被撕下，20__这一年已经过去，而我们一年的工作已经告一段落，又要迎来新的一年，新的起点。在领导与同事的帮助下，在这一年我取得了比较好的成绩。现在我就酒店工作做一个总结如下：

一、认真对待工作，听从领导指挥

在平时的工作中，对每一个细小的细节都不放过，老老实实的做好自己的工作，不推诿，不偷懒。领导临时加派的任务也能认真、高效的完成。屡次收到上级的表扬及奖励。

二、锻炼能力、努力学习

作为一名服务员，我认为能力工作不可缺失的一部分，而我时常要与客人打交道就要注意以下几点：

1、优美的姿态，令人舒服的语言

在进入酒店时，客人首先会注意到服务人员的着装、礼仪，在平时我们就要时刻注意，以一种不刻意的姿态，让客人感到舒适。而语言是我们与客人建立联系的一道桥梁，是留下酒店印象的一种工具。因此，我们在接待客人时，表述时就要亲切自然，同时利用恰当的手势来引导客人。

2、优秀的交际能力

在与人交往时，以一种什么样的方式切入话题同时又不引起人的反感与厌恶使我们需要去学习和锻炼的。在酒店会接触各式各样的人群，而我们是直接接触他们的，在这时就需要妥善处理好客人的要求，以及顾及到客人与客人之间的联系。让客人觉得在酒店是被尊重的，舒适的。

3、敏锐的观察能力

客人在酒店就会需要服务，我们能够提供给他们的是一些例行服务，但是我们要做到的观察客人潜在的、他们自己都没有察觉到的需求，等到客人自己要求时，就已经落后了。

三、团结同事、遵纪守法

和工作人员打成一片，帮助爱护同事，维护好关系。团结是完美完成工作任务的前提。

这一年来，我严格遵守酒店的规定，为客人服务，让大家满意。

以上是我对 20__ 这一年的简单总结，虽然学到很多新的知识，但是也有做的不足的地方。展望 20__，我会改正自己的缺点，积极进取，继续为酒店创造新的辉煌！

服务员工作总结与计划 篇 2 20__年在镇党委、镇政府的正确领导下，在领导们的悉心指导下和同事们的热情帮助下，一年来，我遵规守纪，爱岗敬业，扎实，努力完成了承担的各项工作任务。现将本人一年来的思想、工作情况总结如下：

一、加强学习、端正态度，努力提高自身政治素质和业务水平

“学习改变命运，知识成就梦想”。从自己成长的历程来看，学习给了自己莫大的帮助，要想使自己更加成熟，必须不断加强学习，提升能力。我先后系统的学习了党的 xx 届五中、各级各类会议精神，我还坚持订阅了党报党刊，积极学习党在农村的各项法规政策等，认真撰写学习笔记 1.5 万字。通过学习，提高了自身政治理论水平，改造了自己的人生观、价值观、世界观。在平时的的工作中我还注重将学到的理论知识应用到工作实践当中去，做到学以致用。

在加强政治理论学习的同时，作为一名计生干部，我也更加注重计生业务知识的学习，一年来我先后学习了“一法三规一条例”、《__省人口与计划生育法》、《__省人口与计划生育技术服务管理条例》等相关业务知识，通过对学习，使自己在工作中做到了依法行政，在贯彻党的计生方针、政策、上级文件精神时不走样、不跑调。除理论知识的学习外，我还注重自己实践能力的提高和工作经验的积累。我通过向同事们学习和自己的探索，已熟练掌握了计生服务所各类仪器的操作、调试，使自己在仪器操作上得心应手，提供准确无误的检查结果。

二、求真务实、尽职尽责，出色的完成了各项工作任务

我深知：工作不仅仅是一种谋生的手段，更是自己的一份人生事业，因此，必须把工作当做一种事业来干，这样才能体现自己的人身价值。一年来，在坚持用先进的理论武装思想的同时，我也坚持用先进的理论指导实践。我始终认为：加强和同事们的团结协作，能为工作的开展创造良好的氛围；培养扎实认真地工作作风和端正的工作态度，是有效的开展工作的责任和使命所在；注重工作经验的积累和工作方法的探索，能为工作的有效开展提供借鉴和捷径。年初、镇政府安排我包抓__村计生工作。我觉得必须尽全力把这份工作干好，一年来，我以奋发向上的工作作风、扎实认真地工作作风、求真务实的工作态度，团结同事、认真负责，较好的完成了各项工作任务。

第一，较好的完成了__村全年各项计划生育工作。我以谦虚、负责的态度，坚持每月认真开展一次重点对象月访视和产术后访视，每月召开一次村级月例会，及时上报计划生育月报表，按时运转镇村组三级业务，及时按月运转 VIS 系统，及时修改 VIS 错误信息。认真开展好环孕情和妇女病检查等工作。多次面向育龄群众认真开展了计划生育生殖健康和避孕方法知情选择知识的宣传，指导育龄群众落实了安全可靠的避孕措施。积极参加了“生

殖健康进万家”计划生育普查活动，对全镇育龄妇女进行了生殖健康知识宣传，积极上门催叫育龄妇女进行生殖健康普查工作。做到了村不漏社、社不漏户，户不漏人，坚决杜绝出生漏报、育妇漏管等问题。自己积极指导自管小组长做好入户访视，记好工作记录，准确做好每月月报表上报和落实节育手术等相关业务工作。

第二，扎实认真地开展计生服务所业务工作。一是认真扎实的开展环孕检工作，不断提高环孕检普查率。二是积极开展产术后访视工作，通过上门随访、访谈，了解群众的个性需求，为知情选择赢得了群众基础，形成了群众积极参与、热情支持计生工作的良好局面。三是深入开展避孕节育方法知情选择。四是以优质服务六要素(提供足够选择的避孕方法;介绍避孕方法的知识;胜任的技术能力;良好的人际关系;周密的随访服务;多功能的生殖保健服务)为重点，全面、及时地对全镇育龄妇女进行了随访，了解、掌握了全镇育龄妇女的动态信息，为更好地开展计划生育工作奠定了基础。五是及时运转计生服务所相关业务表册。六是系统学习研究了“知情选择”、“随访服务监测”、“生殖道感染综合防治”、“出生缺陷干预”、“生殖健康”等优质服务工程，保证了计生优质服务工作的深入开展。七是认真开展了“生殖健康服务进家庭”行动，充分发挥了计划生育服务人员的专业技术作用，保证了“生殖健康服务进家庭行动”扎实开展，取得实效。八是自己刻苦钻研业务，全面推进以技术服务为重点的计划生育优质服务活动，为实现我镇育龄群众享有基本的生殖健康保健知识、进一步提高全镇已婚育龄群众健康水平发挥了一定的作用。

第三，积极配合完成了镇党委、镇政府的部分中心工作。年内，我先后积极参与__村秋季果园管理、“和谐五星”创建、党建资料的完善弥补等工作。通过开展中心工作，加深了我对农村工作的认识，培养了我对农村和农民的感情，激发了我的工作热情，进一步增长了农村工作经验，养成了扎实认真、吃苦耐劳的工作作风，为今后尽快适应其他工作奠定了基础。

三、遵规守纪、作风严谨，树立了良好形象

一年来，我能够严格要求自己，自觉遵守机关各项管理制度，尊重领导、团结同志、待人诚恳;无论业务工作，还是中心工作，我都尽职尽责，认真干好，工作不分份内份外，工作到位不越位，帮忙不添乱。__镇政府这个集体的凝聚力、战斗力和向心力使我深受感染，也从中学到了好的传统和作风，在工作中，我处处向领导和同志们学习，严格要求自己，尽职尽责的干好各项工作。在组织纪律方面，我严格遵守机关的各项工作制度，积极参加单位组织的各项活动，不迟到，不早退。坚持服从大局，服务百姓，与人为善，杜绝各种歪风

邪气，积极向上，以饱满的热情投入到紧张的工作中，收获颇多，受益非浅。

四、自身存在的问题

回顾一年来的学习和工作等情况，自己虽然做了大量的工作，取得了一定的成绩，但是工作中仍然存在不少问题，距离镇党委和镇政府的要求还有不少差距，主要表现在：

1、政治理论和计生业务知识学习的深度和广度还不够高，学习坚持不够经常，理论与实践结合不够紧密。

2、思想不够解放，开拓创新意识不强。不能够大胆地、创造性地开展工
作，在工作上没有得到新的亮点和突破。

3、团结协作能力不强。在争取村社干部和自管小组长配合方面做得不够好。对自管小组长的管理抓得不好，业务培训不系统、不深入，要求不严，失之于宽。

4、政策宣传不够好。对群众的政策宣传教育方法单一，宣传方式缺乏灵活多样，力度有待进一步加强。

5、“四术”与环孕检落实方面不够好。联系群众不够紧密，帮助解决群众生产生活中的困难不够多，在和村干部配合督促育龄群众即时参加环孕检主动自愿落实“四术”方面做的有所欠缺。

这些都是我今后在工作中应该加以改进和提高自己的地方，我将在今后的工作中发扬优点、克服缺点，坚持求真务实、开拓创新，把全部身心投入到工作中。在明年的工作中将进一步发挥超前意识，创新工作方式，争取工作主动，圆满完成各项工作任务。以上是我的述职，有不妥之处，请各位领导批评指正。

谢谢大家

服务员工作总结与计划 篇3 从这次餐饮服务员的的工作，改变我认为干餐饮服务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的要素。

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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；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。

七、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。

八、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。

这次的工作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。

服务员工作总结与计划 篇4 我是一名家政服务有限公司的家政服务员，今年x岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20xx年初，工作还没有着落，一次偶然的的机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等；慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时间内，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员；要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在工作的这段期间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的`投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可；在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

服务员工作总结与计划 篇5 在过去的一段时间里，作为服务员，我深刻体会到了服务行业的艰辛与乐趣，也收获了宝贵的经验和成长。以下是我对近期服务工作的总结：

一、服务态度与职业素养

微笑服务：我始终坚信“微笑是最好的名片”。在工作中，我时刻保持微笑，用友善的态度迎接每一位顾客，努力营造温馨、舒适的用餐环境。微笑不仅让顾客感受到温暖，也提升了我自身的职业形象。

耐心细致：面对顾客的询问和需求，我始终保持耐心，认真倾听并细致解答。无论是菜品介绍、点餐引导还是解决顾客遇到的问题，我都力求做到准确无误，让顾客满意。

尊重与理解：我尊重每一位顾客，理解他们的需求和感受。在服务过程中，我注重观察顾客的情绪变化，及时给予关心和帮助，让顾客感受到被重视和尊重。

二、专业技能与工作效率

业务熟练：通过不断学习和实践，我熟练掌握了餐厅的各项业务流程和服务技能。无论是点餐、上菜、结账还是处理顾客投诉等，我都能迅速准确地完成。

团队协作：我深知团队协作的重要性。在工作中，我积极与同事沟通交流，相互协作，共同完成任务。通过团队合作，我们提高了工作效率，也增强了团队凝聚力。

应变能力：餐厅是一个充满变数的场所，我时刻保持警惕，随时准备应对各种突发情况。无论是顾客的不满、菜品的短缺还是设备的故障等，我都能迅速做出反应并妥善处理。

三、自我提升与反思

持续学习：我深知服务行业的竞争日益激烈，只有不断学习才能跟上时代的步伐。因此，我积极参加餐厅组织的各项培训活动，学习新的服务理念和技能知识。

自我反思：每次服务结束后，我都会认真反思自己的工作表现。我会思考自己在服务过程中存在的不足和需要改进的地方，并努力在下一次服务中做得更好。

职业规划：我对自己的职业发展有着清晰的规划。我希望通过不断努力和學習，提升自己的职业素养和专业技能水平，成为一名优秀的服务员并争取更多的晋升机会。

四、未来展望

展望未来，我将继续秉承“顾客至上、服务第一”的宗旨，不断提升自己的服务质量和职业素养。同时，我也将积极关注行业动态和市场需求变化，努力适应新的工作环境和挑战。我相信在领导和同事们的支持和帮助下我一定能够取得更大的进步和成就。

服务员工作总结与计划 篇6 一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

20xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

我在咖啡厅工作了一年，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我的工作总结，希望有缘人看到能够有所受益。

1、收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间，误差等机会成本。

2、一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。

3、没有客人时一定要多和店里的人交流，而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。

4、尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。

5、一定要做好店里基本的工作，创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。

6、客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。

7、要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8、一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

这次的工作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；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。

服务员工作总结与计划 篇7

在朋友的介绍下我来到了_，得到要来酒吧学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了酒吧学习，刚开始是学习酒吧文化和理论课程，我很接受_的文化，我也很乐意成为一名_人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和_大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒吧出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒吧的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒吧的门面，是客人对酒吧形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒吧所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒吧的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒吧客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒吧的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也

具有同样的意识。”

服务员工作总结与计划 篇8 年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要
在 20xx 年后的尾巴上努力做好自己的工作，在今天的后一刻依旧努力的提升自己!

20xx年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误!平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自己的错误!但是，20xx也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自己的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自己的错误更是让自己清晰的看见了自己的不足，这一年光是弥补自己的不足就已经让我手忙脚乱了!但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，能力也得到了提高……为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自己还能有新的收获。

一、个人的调整

在今年的工作刚开始的时候，我发现自己的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，但是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自己的这个坏习惯为目的去改变自己。

二、工作成长

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在X月的礼仪培训上，我们每个员工都要达到服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!但是终究功夫不负有心人，我们成功的通过了考核。

但是这不过是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在X月X日的时候，成功的达到了领导们要求的，提升了酒店的服务水平!

三、工作方面

作为酒店的`服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。但是都是自己了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我小心翼翼了很久，直到自己习惯了工作，才变得顺利起来。

四、总结

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，但是确是酒店基础的服务工

作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我一定会继续努力的提升自己，让自己无愧于 X 酒店员工的名号！

服务员工作总结与计划 篇 9

我以前觉得服务员是个很简单的工作。但是经过自己的努力，我发现我错了！错的极其严重！这是我在工作中遇到很多无法解决的烦恼时才意识到的。经过实际的体验，我认识到了自己的不足。现在实习三个月，我变了很多。我现在的身份如下：

一、个人身份

经过三个月的训练、学习和努力，我在各方面都取得了不同的进步。

思想方面：改变了过去个人对自己是学生的认知，在工作中严格以一个员工的标准要求自己。而且他们在不断的完善自己，追求进步，学习更多的东西去了解。在思想上与酒店的理念保持一致，提高自己的服务意识，增强团队意识，认识到自己是整个酒店集团的一部分。

工作：经过三个月的训练和练习，已经熟悉了自己的基础工作。但是在服务和质量上，还是很难达到前辈的水准。在工作中，我意识到作为一个服务员，我不应该只满足于完成自己的工作。我们的责任是为客户带来卓越的服务体验。如果只满足酒店的要求，我们永远不会进步。只有上进，学习，利用好从实战中学到的经验和技巧，才能算是努力。然而，你是否做好你的工作取决于客户的决定。

所以在后来的工作中，我尽量让前辈们体会一些技巧，融入自己的能力。

生活：在我的生活中，我在酒店的人际关系还不错，认识很多知心朋友。在被朋友照顾的同时，我也在努力帮助大家。同时，我也学会了如何在外面照顾自己，这样我才能适应这里的生活。

二、缺点

我最大的问题是我不能熟练地使用我所学的技能。前人虽然教了很多实用的技能，但是用不好，反而会起反作用。在我过去的工作中，因为我没有仔细思考，我犯了很多问题。我还是需要多练习，才能在工作中熟练的做好本职工作。

实习结束了，但是我相信以后还有更多的事情等着我。我也有很多东西需要学习和理解，我会继续为我以后的工作加油！

服务员工作总结与计划 篇 10 时间过得很快，已经在咖啡厅工作了一年了，在

这个充满期许而又短暂的一年当中，虽然是简单的服务生的工作，但要成为高素质的服务生也不简单，因为是广交会，所以每天要面对来自世界各地的客人，我们必须处变不惊，从容地满足客人的要求，必须懂得一些礼仪和外语。

记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小费，还真不知道怎么回事，因为不在我的预期中，只记得当时腼腆的表情，后来通过跟别的同学交流才发现收到小费的时候要很高兴大方地接受。最开心的时候就是客人要求跟我们拍照留念。当然也有的客人很刁难，点餐的时候诸多要求，但是我们也只有一一满足他们的要求。去茶水间休息的时候和吃饭的时候，跟主管们和同学们一起相处，有说有笑的，是一天中最开心的。

我的工作是服务员。很多人肯定瞧不起这个职务，认为这个行业没有什么技术活，端菜倒茶的个个都可以干好，其实不是。服务员干的事很琐碎，不仅要耐心，而且要细心，和顾客打交道一定要开心微笑。我们服务员什么都能干！摆台、折口布、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得知道每道菜的名字、特点，酒水的名字、度数，服务客人，还要管理好自己所分配的餐具，对自己所管辖的区域保持干净还要擦洗玻璃杯，早上还得打扫卫生等等。我们的工作量很大，不管受什么委屈在客人面前就是一张笑脸。做服务员我学到最重要的一点就是礼貌。我们刚去时不怎么和人打交道，经理就常常叫我们看见客人都得说：“您好！”，同事之间可以说：“您好！”“你辛苦了！”之类的话。经理还经常特意从我们身旁走过，要是没有和他打招呼，就受批评。开始时我们觉得不好意思，那经理就叫我们要练习，说只要看到人就条件放射说出“你好！”这样的才可以。后来慢慢的习惯成自然了，以至于听见叫服务员的就说“你好！有什么需要帮忙的”有时候在超市或别的商场听见别人叫服务员还以为叫自己呢。我们在在批评和鼓励中不断改善自己。

这段时间的实践，虽然不是选的我们的专业部门，但是从中我还是学到了不少对以后工作有用的东西，比如说心理素质的培养，耐力的考验，这都是我们以后的工作中要碰到的东西，我们的专业再好，没有一个好的心理素质和适应社会的能力。也是不好在这个复杂多变的社会中立足的。从中我也了解到了自己的不足之处，在以后的学习中我会努力抓住这个学习的好机会，多学点东西，以便以后在社会中争取自己的一席之地做充分的准备。我相信成功始终会眷顾有准备的人的。

服务员工作总结与计划 篇 11 从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务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。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的条件。

1、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。

2、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。

3、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。

4、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，相信自己是秀的。

5、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。

6、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。

服务员工作总结与计划 篇 12 20xx 年经过项目经理认证以来，一年的工作时间内有成功的喜悦也有困难的蹉跎，既有成绩也有不足。一年来，本人在公司领导正确指导下，单位同事的帮忙和支持下，立足本职工作，不断学习和进取，勤奋工作，遵守公司各项规章制度，较好的完成了一年来的各项工作任务。以下是本人的工作总结：

一、树立正确管理心态，严格要求

作为公司派遣到黑龙江办事处的一名管理者，对每位员工都应当做到公平、公正、客观，在解决团队成员在工作中的分歧时不能参杂个人情感。对团队成员要严格要求，从而帮忙员工提高，逼迫他们提高。我给办事处成员开会时说过：“我们大家如果想要更好体现出自我的价值，就要使发展的更好。而仅有我们大家共同努力，公司才能发展的更好，公司发展要应对市场经济的潜规则，一个行业逃可是发展期，饱和期，优胜劣汰期，我们此刻所处的就是这个行业的优胜劣汰期，逆水行舟不进则退，如果我们没有过硬的工作作风和技术，就会被市场淘汰”。公司好则员工才能好这是我坚信的准绳。

二、建立坚实团队，营造良好工作气氛

在我的工作重，我进取主张一个理念：“管理者对工作的热忱态度，会像太阳一样给周围的人以活力”。在团队管理重，我会经过各种途径树立一个进取的榜样，让每一个团队成员都有一把衡量自我的标尺，都有一个努力的方向。对待犯错误的员工，我主张要先了解实际情景，根据实际情景去确定如何处分员工，以免给员工造成破罐破摔的消极心理，努力帮忙每一个员工进度，但我也坚持一个团队要取得胜利就要有铁的纪律，就是龙舟一样，仅有每一个桨手步调一致，最终才能到达终点。对于明知故犯或屡犯不限者，应坚决按制度进行处分。所以我依据公司的管理规则制度又结合黑龙江的本地的实际情景，制定了《黑龙江办事处管理制度》。我在日常工作中进取帮忙员工建立正确的职业规划，让员工能看到他们的职业道路，从而让员工从被动工作到自我想去工作，依据公司绩效制度结合办事处实际情景，制定《办事处绩效考核制度》，对于员工的得失、态度，该肯定的就肯定，给予适当的奖励和表扬；该否定的就否定，给予适当的批评和教育。

三、建立组织框架，争取完成公司给予的任务指标

办事处 20xx 年的合同任务是 300w，虽然产值不高，但包含了大兴安岭、黑河、鹤岗、双鸭山、哈尔滨五个地市，因为地域市场的分散工作的难度十分大，办事处成立之初，公司只派驻了我一人，其余员工全为本地招募，新招募的员工本事差，针对实际情景我积极组织给新进员工培训，并手把手的带着员工生产，五个地市选取较为优秀的新员工任命为技术骨干，地市工作皆有我进行统管的矩阵式管理结构，经过一年多的发展，部分新员工以逐渐成长起来，地市监理工作也开始逐渐由任命的技术骨干进行牵头管理。任务完成方面合同和进度任务办事处正在按计划准时完成，但开票与回款任务完成情景还不梦想，针对情景办事处正进取寻求所面临问题的突破口，并坚决在第三季度将任务完成情景追上，在年底前坚决完成公司任务。

最终在接下来的日子里，我必须会更加努力，勇于应对各种困难和挑战，在即完成自我本职工作同时也做好客户的关系维系和扩展工作，努力凸显公司的品牌形象，为公司的发展做出自我的贡献。

服务员工作总结与计划 篇 13 20xx 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以下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌控七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营进程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应当是不受时间、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、熟知。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要熟知，并尽可能地做到完善。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技能。“千里之行，始于足下”，要想使自己熟知业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结体会，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、着落本钱、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动准备，作为该准备的提早做好。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，乃至产生消极服务现象。这是员工看他们穿着随便，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，常常越有钱的人，对穿着方面都特别随便，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，而忽视细微服务，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视察，揣摸客人心理，猜测客人需要，并及时提供服务，乃至在客人未提出要求之前我们就可以替客人做到，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，掌控客人的嗜好和特点，为客人营建“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，特别酒店业尤为猛烈。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中意度，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，同事间都能相互体谅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解纷争，使情形不再卑劣。每个人分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的成效。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所爱好的歌曲并推荐新曲让顾客中意而归。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爱好。

作为一位服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一位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，期望领导能多加督促，同事能相互学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一位优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感遭到不一样的快乐。

服务员工作总结与计划 篇 14 终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店——明园新都大酒店，名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于 1995 年，是一家“九星级”的饭店——由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗？或者是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右（没有加班费），我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店 vi 设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢？

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅 garden restaurant”，我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始抗议起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而

不为呢？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/827066004042010004>