

酒店服务员个人年终工作总结范文（29篇）

酒店服务员个人年终工作总结范文（29篇）

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇1 一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了酒店领导在工作会议上给我们下达的任务。现对今年工作进行以下总结。

一、工作成就

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

二、工作存在问题

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、明年计划

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进企业健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇2 作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，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,开展了流动红旗竞赛活动,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,并进行消防器材实操培训。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,今年以来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。为了最大限度降低估清品种,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簿记录,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,原来每市估清五、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、酒店的各种类型宴会的接待,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,创开业以来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,使宾客高兴而来,满意而归。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇3 一路欢歌笑语,一路风雨走了20年,迎来了充满希望的20年。回想起来了酒店的三个月,新鲜感和喜悦并存,情感和感激并存。三个月,虽然时间不多,但收获对我来说是丰硕的。在这里的每一天,每一次经历,每一个遇到的人,这个过程的含金量都不亚于我的十几。因此,感谢李先生给我这次难得的学习机会和悉心指导,感谢王先生的悉心照顾,感谢总务部全体成员在工作中的配合和生活上的关心。具体工作总结如下:

一、工作方面

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

二、学习体验

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

但是，事物的发展是有两面性的。作为一个新企业，在市场竞争的冲击下，会表现出弱势的一面，也会出现矛盾。只要我们找到解决问题的方法，我们会通过上一段楼梯。竞争也是企业发展的最大动力。关键是掌握竞争回避竞争的技巧，增强创新意识，打破传统观念、管理理念和管理创新，逐步从以市场

为导向向以人为本的管理机制靠拢，塑造具有良好特色的品牌企业。

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

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇4 据教学计划的安排，3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

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:

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

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

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

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

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。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇5 一年的时间，也是快要过半了，回顾在这上半年的工作，其实我也是感受到酒店行业的不景气，但同时疫情过后的回暖也是让我明白，做好服务工作，更好的去把客户服务做好，即使外部的环境不好，可是酒店的客源也是会不断的，好的口碑，好的服务，能吸引到更多的客源，虽然我只是一名服务员，可是我也是要去提高，要在酒店的行业做得更好，对于上半年的一个工作，我也是要总结下。

刚开年的时候，其实我们也是充满了信心，相信这一年酒店的营业会做的更好的，但二月份的时候，生意确是急转而下，差不多两个月的时间，根本没有客源，我也是没有回家过年，而是待在酒店里面，可是这也是让我感受到这段日子的煎熬，但也是没有放弃，相信疫情会过去，生意会好的，在这段日子，我们虽然没有事情可做，可是也是利用这段时间去充分的学习，了解更多服务的知识，自我去反思，去改善自我服务之中做的还不足的地方，大家相互的探讨，共同的成长，经过这段日子的学习还有改变，我也是感受到，服务员虽然是基层的岗位，可是认真的去钻研，其实里面是有很多技巧，很多要学的东西，而一名出色优秀的服务员，真的会给酒店带来很多的回头客。

疫情缓解之后，酒店也是开始慢慢的迎来客人，同时由于我们的服务做得更好了，口碑也是得到了提升，虽然客流量没有那么多，可是长住的客人却是变得多了，并且服务的提升，也是让客人更乐意把我们酒店介绍给朋友，我们的客流量也是变得更多，而我也把自我的服务去做好，让客人满意。工作里头，我也是感受到自我的服务经过改善和以往相比，更好了，得到的肯定更多，之前的学习和改变没有白费，我也是感到骄傲，虽然岗位是基础的，可是我前进的心却是没有在底层，反而觉得做好了自我的工作，不断的努力，以后也是有去得到晋升的，可是同样优秀的同事有很多，我也是要不断的去努力才行的。

半年的时候，过去了，我们酒店的生意也是变得越来越好了，我也是相信，下半年我们酒店的客流量会比往年更好，这也是需要我继续的去把服务的工作做好，同时不断的去优化，去提升，来让自我更优秀。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇6 20xx年是我自我挑战的一年，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，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，有时候我真的怀疑我，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。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇7 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,不中断客人讲话,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。

新的一年即将开始,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。

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!

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇8 20xx年即将过去,这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下,使我克服了种种困难,较为出色的完成了全

年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在__年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不要心眼，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，资讯者生存，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。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇9 自大四下学期来酒店工作，从一名客房服务员做到前台服务员，经历了半年的时间我学到了很多在书本上没有的知识。现做一份酒店服务员半年工作总结：

- 1、切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

- 2、严格执行空房一日一过制度。空房每日一过是客房卫生制度的一项重要

制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

3、学习、规范岗位的服务用语，提高对客服务质量。我在同事中、在负责本公司客房的. 主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

4、扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。前台工作要求掌握的信息量大。我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

5、努力学习文化知识，提高本人文化素质。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

6、确保查退房及时、准确。通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

7、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。

以上是我的酒店服务员半年工作总结。这半年中我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。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇10 一、培训目的这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能

二、培训对象：培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工

三、培训内容：知识..

培训要求

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间 60 分钟

15 分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15 分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30 分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗

五、房间价位 348 元，这后不开发票 278 元，您看可以吗

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

VT 对客语言：

A,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗

B1. 五位给我安排个房间.

B2. 有房间 211 在哪

A2. 贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

A 贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

A X 楼层接待贵宾几位

C 收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 11

_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

托盘要领，房间送餐流程。大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。酒店相关制度培训与督导。出菜途径相关安全意识。对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面

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。我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。_年传菜全年离职人数仅为_人，因此_年是比较稳定的一年。

三、传菜工作

负责厅面的酱料运转。传菜出菜相应输出与控制。传菜人手的协调。

四、在操作方面

人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本酒店的精华。由于国家的兴旺，导致现代的年轻人比较懒散，越来越不会干活，越来越被父母宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，有时感到自己在工作中真难啊!为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。应该要明白什么叫编制、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。希望能够了解其它同行业传菜人手配制。

五、班组工作中的不足

部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。有时没按相关标准操作。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，_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店生意兴隆、财源广进!祝愿领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 12

这一年来的工作当中我觉得自己还是做的不不错的，作为一名服务员，我深刻的意识到了这一点，这方面而言，我确实需要更加努力的去做好自己分内的事情，做服务工作我感觉很开心，每次得到顾客的微笑我都觉得这是认可，对我服务的认可，我感觉非常的好，一年的时间过去了，我确实还是在这个过程中得到了很大的提高，我也一定会更加努力的去做好自己的本职工作，对于这一年来的跟着我也总结一下。

通过自己的努力，我也看清楚了很多，确实这对我而言是一个非常大的提高，我会继续认真的去规划好的，在这方面我有着非常明确的规划，我一定会让自己做的更好，做这份工作服务质量是应该要落实好的，我一直都感觉在这个过程中我比较努力，我清楚的意识到了这一点，在这一点上面我也在不断的提高自己的能力，我也能够在这方面有着非常明确的规划，我一定会让自己做的更好的，做服务工作这是我要去维持下去的，这一年来我感觉在__酒店这里，非常的充实，我也认真的把自己的工作做好了，我知道不管是在什么时候都应该要努力维持下去的，这是我应该要有的态度。

一年的时间过去了，我也希望能够得到更多的认可，做服务工作，我每天认真的规划好自己，我渴望得到更多的锻炼，这一点是我应该要清楚的，希望能够能够在以后的学习当中坚持去搞好这一点，我也会坚持去做好这些分内的事情，成为一名优秀的服务员，我这也是我一直都在努力的方向，虽然过去的一年当中也是出现了一些问题，在工作当中感受到了一定的压力，可是我觉得化压力为动力这是有道理的，本着一个高质量服务的原则，我应该要对得起自己的这份工作，这也是我应该要去努力的方向，现在包括未来，这些都是应该要履行好的职责，我一定会让自己继续维持下去，这也在学习当中应该要有的态度，我感觉这样的方式是非常有意义的，坚持去做好服务工作，这是绝对是要去做好的。

当然我知道我在平时的工作当中，有一些做的不够好的地方，我也一定会继续努力去规划好自己的工作，我也相信我能够获得更大的进步，在这方面努力完成的更好，现在我也感觉非常的有意义，希望能够学习到更好的服务技巧，成为更加优秀的服务人员。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 13

时刻过得很真快，转眼就一年了，在试用期间，自己发奋了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。

在工作中的收获主要有：

- 1、熟悉了设备的操作系统
- 2、基本掌握了工作技巧（在任职服务员期间）
- 3、了解了公司的工作流程
- 4、在这期间我不仅仅能够较好地配合各位前辈工作还能够自己独立完成工作。领导每次安排的任务都基本能够顺利完成

在工作中的不足主要有：

- 1、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏；
- 2、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

就总体的工作感受来说，我觉得那里的工作环境是比较令我满意的。首先是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；其次是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 14 经过面试，我们学校有 30 名同学成功进入__酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在 2 楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用 2 个小时左右才能完成。但，这情况到了 5 天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于__酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。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。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 15 一转眼年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不列外，现将我的酒店服务职工作总结如下；

在这儿我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素；

1、微笑在酒店平常经营过程中，要求每一位职工对待客人，都要报以真成的微笑，它应该是不受时间、地点和心绪等茵素影响，也不受条件陷制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、晶通要求职工对自己所从事工作的每个方面都要晶通，并尽只怕地做到完美。职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”，要想使自己晶通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，舍短取长，做到一专多能，在服务时才能无所不知，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。也正是说，只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。如在客人道达之前，把全部准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状况，而不会手忙脚乱。

4、重视正是要把每一位客人都视为“天主”看待而不怠慢客人。职工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是职工看他们穿戴随便，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，这是他们自强；而衣裳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，让他们毫不勉强地消费。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，揣摸客人心里，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，这正是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于调整服务前的环境布置，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相同。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离去时，职工应发自内心的、并捅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，我们行使各种优质服务，变成自身的服务优势，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，在开心迪也同样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇见的麻烦。平时也有遇见比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去

调节纷争，使情型不再恶劣。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。如此就多了几个回眸客，让顾客推荐朋友题高了消费率。之后我也会做少许小结，如此日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到少许挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是眇乎小哉的，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，我为服务别人而高兴，我为能在这儿工作而幸福！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快，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，学到还得行使到以后的工作中，稀望灵导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中题高服务效率，努力做到一名优秀的服务人员。让顾客在“银都酒店全天下”感受到不一些的高兴。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 16 今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，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，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的。"三度"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

酒店服务员个人年终工作总结范文 篇 17 时光如梭，我们欢欢喜喜的送走了 20xx 年，在已经度过的 20xx 年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一向以来我们最重视的事情。回首 20xx 年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的—年中，我会吸取 20xx 年的经验和教训，取得更好的成绩！

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。但是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，但是呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一

点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅仅能让客人吃到我做的东西，而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一向都有个愿望，就是开一家自己的咖啡店。

在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每一天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，之后的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。之后那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去校园补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。最后去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉简单了许多。虽然是简单了，但是也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一向没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日本语真的蛮难的，所以我学的也不怎样样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。但是我已经有了明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，但是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎样听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的情绪，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每一天过的也很快快乐，但是上个学期末发生了一些事情，此刻班里已经很冷清了。怎样说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

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/845021102223012010>