

2023年幼儿小班点数教学反思(优秀6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

迎宾工作总结篇一

我作为一名迎宾我十分为我的职业感到高兴，作为一名迎宾我们应该从以下几点做好自己，才能更好地服务于宾客。

前来消费的车辆和宾客至前，保安主动迎上，举手敬礼，待车停稳后，为客人打开车门，如车内乘有女士，应先为女士开门，客人下车时应用手挡住车的上方，以免客人碰到头。

宾客下车后致欢迎词：“早上/中午/下午/晚上好！欢迎光临！”引领客人至正门前，将宾客交给前厅接待，并协助迎宾为客人打开门，伸手示意：“贵宾，里面请”。

提示记录宾客下车后，另一名保安按标准引导手式引导宾客将车停到指定车场，安排车位停好后，提醒客人将车锁好。登记好车号及相关记录（停车、取车时间等），停好车后将开车的宾客引领至门，并告诉前厅接待是与哪组宾客同来的。

a□如宾客开车来，为宾客寻找车位，引领宾客将车停到车场合适位置，下车后提醒宾客关好车窗、车灯、锁好车门，并检查一遍。

b□留意宾客特点，以便宾客离去时及时提供相应服务。

c□留意观察客人车辆有无新损坏部位（如有划痕）以及车内不要放置皮包、手机等贵重物品。

d□如在雨雪天气，必须用雨伞接送客人（从车上接入店内，或从店内接到车上；包括打出租的客人）。

- 1、习惯着装整洁，仪态端正方，工作时充满自信
- 2、习惯记住客人爱好和特殊需求
- 3、习惯使用尊称问候客人，送客比迎客更重要？

最后我想说，我作为一名刚加入的后来者，我会一百倍的’努力为公司的明天而加油。

迎宾工作总结篇二

我作为一名迎宾我十分为我的职业感到高兴，作为一名迎宾我们应该从以下几点做好自己，才能更好地服务于宾客。

1、迎 车

标准跨立于车场两侧及相应岗位，环视周围，注意来往车辆动向，见来店的车辆和宾客要马上引领。

随时注意职业形象

2、开门迎客

前来消费的车辆和宾客至前，保安主动迎上，举手敬礼，待车停稳后，为客人打开车门，如车内乘有女士，应先为女士开门，客人下车时应用手挡住车的上方，以免客人碰到头。

3、引入大厅

宾客下车后致欢迎词：“早上/中午/下午/晚上好！欢迎光临‘.’！”引领客人至正门前，将宾客交给前厅接待，并协

助迎宾为客人打开门，伸手示意：“贵宾，里面请”。

4、引导停车、提示记录

宾客下车后，另一名保安按标准引导手式引导宾客将车停到指定车场，安排车位停好后，提醒客人将车锁好。

登记好车号及相关记录（停车、取车时间等），停好车后将开车的宾客引领至大门，并告诉前厅接待是与哪组宾客同来的。

5、注意事项

a□如宾客开车来，为宾客寻找车位，引领宾客将车停到车场合 适位置，下车后提醒宾客关好车窗、车灯、锁好车门，并检查一遍□b□留意宾客特点，以便宾客离去时及时提供相应服务□c□留意观察客人车辆有无新损坏部位（如有划痕）以及车内不要放置皮包、手机等贵重物品。

1、习惯着装整洁，仪态端正大方，工作时充满自信

2、习惯记住客人爱好和特殊需求

3、习惯使用尊称问候客人，送客比迎客更重要,,,

实习总结

有人说：快乐的时候时间会过的很快，痛苦的时候时间会走的很慢。在艾迪一年半了，走过了刚刚实习时的“羞涩”阶段，经历了慢慢成长的进步阶段，到现在的“大方”阶段。我们付出了时间，付出了努力，也获得了成长。现在的我和客人交流时也可以很自然的表达。

在艾迪每天重复着同一工作，有时会有一些烦躁的情绪。但

我必须要把工作做好，虽然偶尔会犯错误，但我会学着一点一点的更正。我在一楼包厢实习过，一楼包厢的客情很忙，几乎每天都是满的，所以累是正常的，但是面对客人的时候我还是会微笑的面对。上菜、倒茶、斟酒一个人服务一个包厢有时会出现忙不过来的情况，这就催促着我必须加快自己的脚步。收尾工作不仅要快速还要仔细，因为领班每次都会认真的检查，然后会指出做的不好的地方，让我们重新规整。后来我从一楼包厢调至一楼迎宾，迎宾班组很注重礼仪，见面微笑、向客人问好、为客人迎领，走姿、站姿都是要培训。一开始站在大堂时间长一点就受不了，晚上回宿舍腰酸腿疼，后来慢慢的也就习惯了。有时在迎领的时候会听到一些客人对我们酒店的夸赞：环境很好，服务态度也不错。这时会有一点点小小的自豪感。因为这夸赞里有我们每个员工的努力。

一份工作，要做好总是要付出的。或喜或悲都是成长进步的一个精彩的片段，客人是形形色色的，并不是每位客人都很和善，记得有一次我询问客人在哪个厅房用餐，客人说了，但我没有听清楚，为了不把客人带错厅房我又问了一次，客人就显得很不耐烦。有些时候，客人会来的很晚，但我们会一直站在门口，等候客人的到来，然后将客人带到厅房用餐。客情的不确定性要求我们各个班组之间要及时的沟通，在这方面我们都可以做的很好，增加或取消了一桌新客情我们会在对讲机里第一时间进行通告，让其他班组做好准备。在酒店工作必须要学会相互合作，相互帮忙，因为一个酒店就是一个整体，必须每个人都把自己的工作做好了才能发挥出最大的力量。

艾迪花园酒店有很严格的规章制度，例如在餐饮部就“托盘不离手，空盘不能走”的说法。餐厅的“三轻”原则，走路轻、说话轻、操作轻。正是这些规章制度成就了艾迪五星级的服务质量。同样也拥有严格的奖惩制度，相应的就有红单和白单以示奖惩。对于这样的规章制度一开始实习的时候有些接受不了，像是一匹野马突然受到缰绳的束缚，但是渐渐的我开始接受这些制度，并且形成了一种习惯，这是一个

好的习惯。对别人尊重，随时保持自己的微笑，把最好的一面展示给别人。

前台接待半月工作总结

一. 总的概括

迎宾，收银，酒水工作，现在是按照营业时间安排工作内容，没有形成科学的工作流程，使得工作内容有时与实际不相符，没有达到预期的效果。

二. 各岗位工作总结 1. 迎宾

酒水工作，工作前查看酒水是否储存充足，如有不足，及时向上级汇报，以便预订送货，如酒水区酒水不足，要及时去仓库领取。在酒水服务时，免费酒水要记录清楚数量和用途；收费酒水要开酒水单后才能取用，谢绝没单据就取用现象。

三. 部门发展计划 1. 岗位培训计划

(1) 迎宾工作

电话培训，要在未来一个月內，再进行一次订餐电话培训，让迎宾能够熟练掌握订餐电话的回复语言与流程，深化以前电话培训的成果，提高酒店电话预订的成功率。

菜品培训，让迎宾熟悉酒店菜品，特别是自助餐的菜品，给客人介绍时，更能熟练介绍酒店的特色菜品。

(2) 收银工作 pos机培训，对收银pos机系统在进行阶段性培训，务必使每个收银员都能熟练掌握pos机系统。

免费券培训，对免费券的使用及鉴别作培训，特别要求张总，徐总的签字必须有，对免费券的回收严格按照程序收取，杜

绝乱用免费券现象。

（3）酒水工作

迎宾社区2011年社区文体工作总结 在区街两级政府的正确领导下，迎宾社区在开展全民健身活动中，通过开展社区体育活动，使体育走进千家万户，社区体育文化建设在区委、区政府和街道主管部门的领导下，组织形式多样的全民健身活动，扎实开展各类体育活动，受到居民的欢迎，社区体育工作取得了初步成效。今年我社区共举办2场大型体育比赛，10余场小型活动，参加人数共计1000余人。文化工作以进一步贯彻落实党的科学发展观，以建设和谐社区为目标，立足社区，充分发挥文化阵地和文体队伍的作用，不断创新形式，经常开展形式多样、丰富的文体活动，为社区建设和谐发挥了重要作用。在2011年共开展10余场活动，其中大型活动2场、小型活动10余场，参加人数达1500余人，基本实现了预期计划。现将社区文化体育工作的主要情况总结如下：

一、文化工作方面

1、加大投入，进一步改善社区文体活动氛围社区联系各方力量，增添了象棋、麻将、等其他棋牌道具。并联系驻街单位，解决了社区活动室桌椅缺乏的现象。为居民开展自己喜闻乐见的文体活动提供了保证。

2、创造性地开展多种形式的社区文体活动，极力打造和谐、温馨社区我社区结合上级各时期的中心工作和重大节日，开展了一些文化活动这些活动受到了社区居民的热烈欢迎和高度评价，极大的增进了社区居民之间的感情。

3、关爱老人，开展好老年活动

为了社区老年人实现“老有所学、老有所乐、老有所为”的目标，社区突出做了几方面的工作，一是完善社区活动队伍，

在完善队伍工作中，我们尽可能劝其投入到活动中，社区投入活动的老年人大大超过了往年。二是创新形式办好老年活动中心，让老年人有一个相互交流的学习的平台，三是开展互动活动，我们经常鼓励老人们与其他兄弟社区活动，让他们多交流去吸收更好的生活经验。

4、加大力度，管理社区图书室，更好的为社区居民服务

为了使图书室的功能发挥到最大，我社区设立了专人管理，延长开设时间，最大限度的满足居民群众的需求。并组织了多场居民读书活动。

二、体育工作方面

1、发挥群众骨干力量，开展多种形式的体育活动 由社区牵头，组织居民的进行各项体育健身活动。通过体育文化的载体，推动社区文化的发展。我们通过实践使我们看到开展健康向上的社区体育活动对活跃社区居民生活、稳定社区治安环境有着越来越不可替代的作用。特别值得一提的是在今年办事处举办了一场全办事处工作人员运动会，在赛场上充分展示了他们积极进取、奋勇拼搏、团结务实、开拓创新的精神面貌。

2、抓共建，资源共享。社区体育是社区建设的主要载体。社区体育建设单靠文化部门和社区的力量是不够的，只有社区成员单位共同参与，才能真正做到共住共建，形成良好的社区文化氛围。我社区在全民健身活动中，通过与企业单位牵线搭桥等各种渠道，盘活社区资源。比如：社区主动与辖内的中小学联系，在不影响教学的情况下，学校定时向居民开放田径场等活动场所，为居民提供活动空间；开辟出社区体育文化阵地，为居民提供良好的健身空间。

3、抓活动，服务群众。

机荷西、南光高速景观提升工作总结 2015年1月5日，市城管局发出《关于整治提升我市警卫及迎宾路线景观行动方案》通知。我公司根据通知要求，高度重视，加强领导，加大投入，强化措施，狠抓落实，集中时间、人力、物力和财力，扎实开展路域环境综合整治，取得了显著成效，营造了畅通、安全、整洁、美观的交通环境。行动中，共出动人员680余人次，动用铲车、清扫车等工程机械400余台班，开展集中整治。我们主要做到了以下工作：

明确任务，迅速行动，扎实开展各项综合整治活动：自1月6日起，迅速开展机荷高速鹤州立交桥下路段，清理暴露垃圾，乱涂写整治，杂草清理；对中央分隔带绿化进行修剪、除草。对南光高速宝安段黄土裸露地块进行全面复绿，各项清理整治活动均取得了显著成效。着眼长远，标本兼治，建立路域环境整治长效机制，各路段养护工程师和养护承包相关负责人扎实开展各项养护管理工作，形成了上下联动、齐抓共管的公路路域环境整治体制，极大地增强了公路综合整治工作合力。路政队加强泥头车管理，防泥头车污染路面。建设了一支团结、精干、高效的公路管养队伍。强化措施，健全管养机制。建立健全了“随时抽查、定期督导、每月通报”的督导检查制度和责任追究、动态考核、严格奖惩等激励机制，年终根据量化评比。

在路域环境综合整治提升工作中，我们做了大量工作，取得了一定成效，但离人民的期望还有一定差距。在今后的工作中，我们将加大力度，做到要求再提高，措施再细化，让迎宾路线景观提升工作再上新台阶。

迎宾工作总结篇三

【范文一：餐饮服务员工工作总结】

从这次餐饮服务员工，改变我认为干餐饮服务员工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。

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

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

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

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

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

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

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

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

【范文二：餐饮服务员工作总结】

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

一、在日常工作中我们树立了三个理念

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

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

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

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

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

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

【范文三：酒店餐饮服务员工年终总结】

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：

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。

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，使宾客高兴而来，满意而归。

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。

(5) 全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

(6) 按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来是一套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

(8) 做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习_三字经_活动，

学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（9）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达200多次。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了，因为男儿志在四方，做一名餐饮服务员前途并不是很明朗，我只能自己不断的奋斗，自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标，我会努力的。不过我现在要做好的就是做好我的工作了，我相信我会在将来的一年中做的更好的！

【范文四：餐饮服务员半年工作总结】

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这半年做一份餐饮服务员半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个心得。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理？

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理？

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回

厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理？

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理？

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理？

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，最好请保安人员同

时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很_烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力！

迎宾工作总结篇四

xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了很多的东西，使我开阔了思路，增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升员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工实行了统一的操作标。

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准确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提升服务质量，持续提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

一年来，在领导的准确领导下，在同事们的积极支持和大力协助下，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的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

一、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，今年以来领班一直实行常白班制。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。

二、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。

三、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题即时处理，有疑难问题应即时上报领导。

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，加上一绝大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节实行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利实行。新装候的客房存有水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并即时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也即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。

四、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，即时发现存有问题并即时解决，力争将疏漏降到最低。

五、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键，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合工作，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，甚至在不忙的情况下协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。

六、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互协助、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，我们的工作人员在持续的更换，结构也在持续的调整。思想工作的内容在持续的变化。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，以当前世界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理解，从而认真的投入到工作中。

七、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希望我们也即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面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的准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，即使取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提升公司效益。开创服务工作新局面。

迎宾工作总结篇五

八：客人离开餐厅的时候，迎宾员主动送客，并说礼貌用语与客人道别。掌握餐厅容量及布局，以便解答客人询问，合理安排客人，平衡工作量。

九：接听电话，做好餐厅预定记录，并熟记预定内容，负责落实。十：仪表大方，举止段转，负责热情礼貌地迎送前来就餐的客人。十一：将客人引领到适当的座位，当餐厅满座时，应耐心向客人解释，并为客人办好登记手续。客人离开时征求意见，与宾客保持良好的关系。

十二：协助餐厅服务员做好餐前准备工作和餐后结束工作。十三：尽力记住常客姓名，习惯，爱好，提供个性化服务以使客人有宾至如归之感。

迎宾工作总结篇六

一个月来，在领导和同事的支持帮助下，圆满完成了本职工

作任务，取得了令人满意的成绩。现将工作情况总结如下：

学无止境，素质是靠不断学习来提升的。我从书本得到了知识，从周围同事和领导们身上学到了经验，尽管来店里的时间短，但收获却是我人生当中最多的。自我感觉水平和能力得到了提高，对工作能够胜任，并向更好、更高迈进。

这是我对岗位职责的基本要求。无论领导还是普通宾客，都能做到进口处礼貌地迎接客人，引领客人到适当地点。如果是开会或吃饭，都要引领客人到适当座位，协助拉椅，使客人入座；礼貌接受客人的预订，妥善存放衣帽、雨伞等物品。熟悉店里面的所有服务项目及当天接待任务，并能够准确流利为客人解答各种疑难询问。

没有成功的个人，只有成功的团队。我时常抱着团队的理念，按时上下班，遵守各项工作纪律，和同事们一道，把饭店作为一个团队形象，主动把自己融入这个大家庭中，时常牺牲个人的名利，为她的荣耀而踏实工作。用自己的拳拳之心为饭店形象提升尽心尽力、添砖加瓦。

工作中取得的成绩，与领导和同志们的关心是分不开的，对他们热情帮助和支持深表感谢。同时我的缺点和不足仍然很多，需要在服务质量、言语表达、素质提升方面进一步改进。今后力争从以下几方面做好明年工作：一是加强学习，进一步增长才干。三百六十行，行行出状元，服务行业无小事，只有认真学习，不断创新，才能做得更好；二是踏实肯干，新年度工作再上新台阶。发挥特长，扬长避短，巩固成绩，改进不足，使工作一年一个新变化，每年都有新收获。三是加强素质锻炼，进一步提升服务质量。工作中增进同行业互相交流，寻找差距和不足，汲取先进经验为我所用，大胆开拓创新，确实提高服务行业质量上水平，打造一流服务窗口形象。

迎宾工作总结篇七

标准跨立于车场两侧及相应岗位，环视周围，注意来往车辆动向，见来店的车辆和宾客要马上引领。

随时注意职业形象 2、开门迎客

宾客下车后，另一名保安按标准引导手式引导宾客将车停到指定车场，安排车位停好后，提醒客人将车锁好。

登记好车号及相关记录（停车、取车时间等），停好车后将开车的宾客引领至大门，并告诉前厅接待是与哪组宾客同来的。

5、注意事项

a□如宾客开车来，为宾客寻找车位，引领宾客将车停到车场合适位置，下车后提醒宾客关好车窗、车灯、锁好车门，并检查一遍。

b□留意宾客特点，以便宾客离去时及时提供相应服务□c□留意观察客人车辆有无新损坏部位（如有划痕）以及车内不要放置皮包、手机等贵重物品。

d□如在雨雪天气，必须用雨伞接送客人（从车上接入店内，或从店内接到车上——包括打出租的客人）。

e□如果宾客携带较重较大物品（如行李箱），要协助提到总台前。

我们做到以上几点还远远不够，我们还要做好个人的生活习惯

1、习惯着装整洁，仪态端正大方，工作时充满自信

2、习惯记住客人爱好和特殊需求

3、习惯使用尊称问候客人，送客比迎客更重要……

最后我想说，我作为一名刚加入的后来者，我会一百倍的努力为公司的明天而加油。