

2023年酒店服务员年终总结(通用9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店服务员年终总结篇一

开始上班也有一周了，这一周是忙碌的，因为是刚进酒店，很多的事情需要去学习，要接手的東西也要慢慢的去处理。也会帮着别的会计做一些简单的凭证啊什么的，所谓的“万事开头难”，这下我是真的体会到了，虽说学的是这一行，但是真正的接触到时才知道自己所学的万万不够的。刚刚接手工作就出了很多问题，但这并不足以打败我，我会以加倍的时间去适应，更快的掌握这个流程。

刚刚接触到实际操作时，什么都不懂，脑子里一片空白，搞的我焦头烂额的。然后我就只有找师傅求助，师傅让我不要着急，慢慢来，要用平常心去对待。我向师傅请教了许多问题，她也帮我一一解答了，这样我才松了一口气。好好的把思绪理顺了才投入到工作中。

这一周中发生了很多的事，也很忙碌，但总的来说还是收获了不少的东西。遇到事情的时候要不焦不燥，才能更好的去解决。不至于在遇到紧急事情的时候不知道这样处理，遇事要冷静，只有这样才能很好的去解决。

这是实习的第二周了，时间过的挺快的，转眼就半个月了，我对酒店的了解也多了很多，也用不着事事都要询问别人了，也慢慢知道了自己该做些什么了。

这周我主要是把领班分给我的房间在规定的时间内打扫完，填写进房的时间和出房时间。刚刚独自打扫客房的时候也蛮苦恼的，对房间的物品摆放情况不是很了解，遇到很多问题，幸好酒店的同事都比较热情，我问的他们都帮我解答了，这让我意识到我的功底还不扎实，还需努力去学习。

通过这周的学习，我了解了酒店的很多细节上的事情，不再那样的迷茫了。而我也发现了我的基础功底不够扎实，要回去好好充实一下，为以后更多的工作打下基础。还有就是做事要细心，特别是在做卫生的时候更是要细心，做错了就会给客人留下不好的映像，也会给工作带来很多的麻烦。还有就是要把钥匙保管好，千万不能遗失了，这是非常重要的。

这周我换了工作，工作内容主要是保持公共区域的卫生。到了一个新的工作环境，这个工作比较轻松，很容易上手。有了前两个周的经验教训，以前的工作经验告诉我，一定要仔细，不能够马虎，当我第一次尝试工区的工作，更应该做好本职工作，为了确保万无一失，我把所有工作的流程记在心里，以便于随时运用；经过这一过程我发现，在工作时也方便多了，时间也节约了不少。就这样慢慢的我也得到了同事的认可，和他们也渐渐的熟起来。领导也夸奖我对工作认真，在工作上能够及时的克服不足，改正自己的错误。

时间过得如此之快，三个周就这样过去了，在这三个周我感受最深的就是会计这个行业是需要绝对的细心和耐心的，千万不可以有任何的大意否则就会带来相当大的麻烦。

实习周期的三分之一已经过去对酒店的环境已经基本熟悉，同事的名字我也基本能叫上来了，我的办事效率也因此提高了不少，不会为了找一样东西而问东问西了，看来融入环境对于干好工作是很有帮助的。

实习已经有一个月了，感觉是时间过得太快了，这个周和前三周没有太大的区别，唯一的不同就是这个周要带新员工，

此外负责安排新员工的工作，洗尘，抹尘，洗玻璃，清洁吸尘器等等，带新员工熟悉工区的东西，比如如何洗尘和抹尘。但并没有让他实际操作，我还得带着他们全部学一下，巩固和加深映像。

回顾一个月的历程让我学到的不仅仅是工作方面的专业知识，更多的是做人做事的一种态度与信念。在领导的认可下，让我这个新员工变成了老员工，放心让我带新员工，也是他们对我工作的认可，对我充分授权，我对新员工的要求也很高，要他们完全可以独挡一面才会把他们交给主管，领导也十分相信我。

这将对以后的人生路上一种很大的推进。只有坚持学习新的知识，有一个热爱工作的心才会使自己更加提高，而这里就有这样的气氛，每个办事人员都热爱自己的岗位和工作。这是在学校里好难学到的，如果一个人不敬业的话，他的工作是不会长久的，可能做几个月就走了！这样的工作还不如不干！要知道兴趣和热情都是可以培养的。所以工作需要一颗“敬业”的心。

时光飞逝，这周已经是实习的第5周，按照学校的要求，我的实习周期的一半已经过去了。回顾这过去的5周时间，我从一个对人对环境一切都很陌生的实习生慢慢地开始熟悉环境，熟悉周围的人和事并能独立处理一些事的人。刚进酒店，我从打扫客房、保持工区卫生，带新员工开始，到后来，经过主管的指点和提拔，我被调到客房中新当文员，学习新的知识，了解新的工作流程，客房中心文员的工作主要时刻关注房态，对总台报来的入住或退房信息作好记录，有房态显示牌的或电脑中有房态显示的，要及时做好房态的更改，以免出现差错，尤其不能出现漏登记，使总台产生重复排房；管理钥匙，负责办理钥匙的收发手续及保管工作；负责宾客出借物品的登记与保管；做好客房每日住房报表及月度报表的制作；房务中心作为客房事务处理、中转中心，要处理好客人提出的一些要求，并及时安排人员去完成这些要求；及时填写维修

项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果；接收送洗客衣，并将每日的客衣的帐输入电脑；及时、有礼貌地接听电话，及时记录并以最佳方式回答客人的问题，满足客人的要求，对外线打入的私人电话只作记录不能转接；记录每日酒水消耗情况，及时核酒吧单，按照吧单发放酒水，并负责酒水饮料的调配、保管工作；统计每日从客房中收回的水果数量，及时通知餐饮部收回；遗留的登记和归档。由于我勤奋好学，便很快上手。

实习的期限越来越近了，实习已经这么久了，感觉书本上的东西与实际不相符合，通过自己对酒店的理解真正为酒店着想，为顾客服务。实习应该学什么？这是我一直在考虑的问题。实习不应该是简单的操作，更重要的是学习工作的态度，对学习业务措施，培养自己的工作情操。

到今天已经是第六周了，实习周期的时间转眼就到了，真的是弹指一挥间。上一周的时间，我主要是了解客房中心文员的本职工作，这一周我将实际操作遗留物的登记及处理，首先收到遗留物我们要先在遗留物本上面登记，其次在电脑遗留物的软件里登记，最后包好放在遗留物品柜里。如果有贵重遗留物品，如钻戒、金项链、500元以上的现金等等，就要通知客房中心主管，由他和大堂副经理把贵重物品放在前厅保险柜，还要在前厅保险柜遗留物本上面签字。这周我们主管说要让我单独操作，她发现问题的时候再给我指正，她问我有没有问题，我虽然心里有点虚，但还是拍拍胸脯说没问题。在遗留物的登记及处理上我做得很好，得到主管的认可。

这周已经是我实习周期的倒数第二周了，这周过去，只剩一周我就要回学校了。越是到最后，我越发现自己没有实习到的东西还有很多，真想再延长几周时间，但这是不可能的，因为还要回学校进行我的实习汇报。

这么多周体会到了客房中心文员的工作并不轻松，在实际的操作中让我学习到与之前的工作有很大的区别，这个工作必须注意细节工作，只有细心才可以克服在工作中出现意想不

到的差错。可见客房中心的工作谨慎、细心有多么地重要。

不知不觉时间过的真快，我在这个岗位上学会了很多的东西。这星期我要学习报过程，填写维修单，我们接到楼层服务员报来的过程情况，我们首先在电脑报过去给工程部，然后打电话给工程部，让他们及时处理，最后在填维修单。这个工作看起来简单，其实里面有很多学问的，如果对酒店客房布局不知道，那么在接到楼层服务员的通知你不不知所措的，你不知道是什么东西在什么地方，这样即给工程部带去不便也给自己带来困扰，所以中心文员也会到楼层上去实习。

回顾这七周以来所经历的点点滴滴，发觉实习真的是一种经历，只有亲身体会才知其中滋味。我知道了课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就能以不变应万变。这次实习，时间虽然很短，但我学到的却是三年大学中从未学到的。比如，如何与同事，与领导相处。人际关系是刚踏入社会的大学生需要学习的重要一课，在实习时，我经常留心周围的同事是如何相处的，也尽量虚心请教，与同事们相处，不但可以放松神经，也学了不少为人之道。最大的收获是心理的成熟，一千多个日子里曾悲伤过、失落过、苦恼过，委屈过。而现在懂得擦干眼泪，站起来继续往前走，前面的荆棘，算不了什么，路上的阻碍，我可以战胜。我每攀登跨越过一次，便离云端更近了一步。在酒店的实习不但教会了我酒店知识，还让我学会为人处事的方式，更磨练了我坚强的意志和必胜的信心。在这即将挥手告别美好的酒店实习生活，重新踏上社会旅途的时候，我将以饱满的热情，坚定的信心，高度的责任感去迎接新的挑战，跨越新的高峰。

酒店服务员年终总结篇二

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20_年最终的尾巴上努力做好自我的工作，在今天的最终一刻依旧努力的提升自我！

20_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我的错误!可是，20_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我的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自我的错误更是让自我清晰的看见了自我的不足，这一年光是弥补自我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，本事也得到了提高……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，期待在总结过后自我还能有新的收获。

一、个人的调整

在今年的工作刚开始的时候，我发现自我的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，可是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自我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，我们每个员工都要到达服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!可是终究功夫不负有心人，我们成功的经过了考核。

可是这可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，成功的到达了领导们要求的，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。可是都是自我了解的工作，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，直到自我习惯了工作，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，可是确是酒店最基础的服务工作，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，我必须会继续努力的提升自我，让自我无愧于_x酒店员工的名号！

酒店服务员年终总结篇三

酒店年创四点业绩酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理

大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少

市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，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等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五) 以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员 的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位 的培训 工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

酒店服务员年终总结篇四

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样去做、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_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

仅有勤快，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_更完美！

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，主动去供给服务，并且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，供给超前服务。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。坚持较强的心理素质。能够坚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，服务员的主角太多太多，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，更多的是要加强自我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我的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于_就好比一滴水之于一盆水，一滴水能够瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自我非凡，让_明天因为有我而骄傲！

酒店服务员年终总结篇五

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，可是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最终机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，并且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，可是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，可是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感激师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我应当不会坚持下去的吧。

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，我不明白我能否胜任这份工作，可是令我感到高兴的是，酒店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，一句再普通可是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够供给的所有服务项目，所以需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人供给满意周到的服务。在学习中，酒店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，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应当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，我十分赞同他的观点：“服务意识不可可是要求服务员有着向客人供给优质服务的观念和愿望，同时应当对自我的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感激我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自我所学的知识对x酒店的发展做出自我的努力。期望x酒店的明天越来越好。

酒店服务员年终总结篇六

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一

些酒店来给我们自我去面试，也能够让我们提前熟悉面试的程序和测试自我的本事。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不一样的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不明白，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景和该如何展开。。

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，这情景到了5天后，我们只用半小时就能够搞定了。

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，我了解了自我该做什么：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。）有是没事都要给我找事情做，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。

所以，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酒店，并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。在工

作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多，我告诉自我：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、必须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我的意见，教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本事，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。在自我的工作岗位上，就要好好努力工作，仅有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改善。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，并且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情景。）让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我确学到了不少的东西：

除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自我的心态，如何处理好自我的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应当具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

最终感激教师的帮忙，感激金桥酒店能给我们供给这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

酒店服务员年终总结篇七

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情景作以下总结。

一、厅面现场管理

礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，异常是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同提高。班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须立刻清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务供给重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为酒店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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情景，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因主角转变的不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

三、工作中存在不足

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情景下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

酒店服务员年终总结篇八

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店。

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学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx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xx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。

主要和客房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，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店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，酒店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，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店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店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，我酒店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。

酒店服务员年终总结篇九

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。

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。我暗暗稳住自己，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。

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。

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希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面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。