

# 最新酒店服务员个人工作总结及工作计划 (大全6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店服务员个人工作总结及工作计划篇一

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。

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。

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。

一直以来酒店业的工资及福利待遇相对较弱，在人才竞争上一一直处于不利的`地位，因此人才竞争更为关键。

随着酒店业的服务水平不断提高，酒店数量的不断增多，人才市场的供求关系发生了巨大的变化，主要是基层普通员工的缺乏十分突出，凡是从事酒店管理的都知道酒店基层员工，尤其是素质较好的人比较难找到。

因此人性化管理的在酒店人力资源管理已经到了举足轻重的地步。

因此如何发觉吸引、留住、培养、发掘员工是酒店决策层和各部门各级管理人员必须积极面对的课题。

一、 转变观念，对员工既要严格控制、教导，也要进行情感化管理

酒店各级管理人员对各项管理制度和操作规程与标准的执行方式比较僵硬，因为对实行“半军事化管理”有片面的理解，不少中基层管理人员对员工工作的问题一般是指责、批评、不满得多，而给予理解和关怀的比较少。

这经常导致上下级工作不协调甚至是紧张的关系，最终导致

更多问题的出现，使部门工作脱离正轨。

没有满意的员工就没有满意的顾客”，要把员工视为可以培养成才的重要资源。

管理人员应该时刻表现出对员工工作的支持态度。

员工工作出现问题或出现差错后，管理人员在指出的同时也要问员工想到解决办法并告诉员工，并帮助其解决。

不论是批评员工还是表扬员工都要注意方式和场合，只有充分尊重和支持员工，员工才会产生工作主动性、积极性。

管理人员包括经理只有多深入一线员工工作现场，多进行观察，并利用合适的时间参与员工的操作工作，既可以体会新的更多的问题，拓展思路，也可以对员工起带动作用，也有助于消除某些员工对从事服务工作的“自卑”心理(个别员工的自卑情绪往往会影响到其他员工)。

## 二、善待员工就是善待自己

中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。

造成这种情况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。

因此，应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。

另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。

这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。

还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。

部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，应该将员工的劳动强度控制在合理的范围，以有利于她们的身心健康。

如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。

一、在日常工作中我们树立了三个理念

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。

## 酒店服务员个人工作总结及工作计划篇二

时间过得很快，一年工作结束了。在酒店，每天都过得很充实，自己也觉得找到了自己需要的工作，力求每天完成好任务，给顾客，给酒店一个满意的答复。

为了提升我们工作服务质量，我们经理给我们安排了专门的礼仪培训，我们酒店除了饭菜好吃，还有就是服务非常周到，但因为很多时候新入职的新人，对于工作不了解，容易在工作中与客户冲突，为了减少类似的情况，在一年内安排了五次培训，首先从说话方面，让我们与客户沟通时用敬语，然后是手势方面，与客户沟通不但要能说，还要有肢体语言，这样才能够让客户感觉自然。之后就是着装礼仪，穿着得体，整洁好看，才能够显示我们酒店卫生，并且尊重客户，个方面都需要注重。这也是我们必须掌握的。

在平时工作中，我们需要站在各自岗位上，如果有客户进入酒店，我们就必须要给客户更多的尊敬，比如欢迎光临等日常用语，不能少，为客户开门是必须掌握的。客户在酒店用餐时，需要点菜，需要第一时间送上，同时要准确的说清楚我们酒店需要多久能够按时上菜。这些方面说好才能避免出现纠纷，需要掌握客户的心里，当客户等待时，我们可以给客户赠送一些赠品，让客户打发时间等待上菜。

因为我们主要任务是负责餐厅服务。所以一般客户想要住酒店，我们只需要联系前台，带领客户一起去办理手续就行，对于客户提出的问题及时解答，客户就是我们必须要重视的人，他们的任何事情，我们不能怠慢，在过去工作中，我按照酒店培训的工作方式工作，避免了很多纠纷，备受客户夸赞，这样的服务让客户感到满意，我们也感到高兴。

以前我认为服务很简单，就是为客户点菜，传达客户要求，然而工作并不是如此，更多的是要锻炼我们的能力考验我们实力。要有耐心，不管客户的回答是不是礼貌，但是我们必

须要做好不能失礼，让客户感受到我们的真诚服务，就足够了，当然缺点还是有的，就是每次接待客户时，都有些忐忑，担心自己做的不好被客户责怪。

其实工作并没有如此麻烦，只要在服务工作中不犯错，一般客户也不会找我们的麻烦，任何时候都应该注意细节，比如上菜是，要注意衣袖不能太长，不要触碰到饭菜，同时要保持个人卫生，这些都是必须做好的工作。服务工作只要掌握了最基本的礼仪做好日常工作，就不会犯大错，就可以让客户满意。

虽然这一年中我做的成绩还不错，但是还需要继续提高，依然还要加强，争取在下一年工作中做的更好，打响我们酒店的服务，同时展现我们酒店的不同。

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客

房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的`客房服务员。

### **酒店服务员个人工作总结及工作计划篇三**

20xx年即将过去，这半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，较为出色的完成了上半年的工作，得到领导和同事的肯定。上半年持续全勤上班，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20xx上半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。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这上半年的锻练，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，上半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。在这上半年，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。上半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x月的优秀员工。

在即将过去的半年中，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。这半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。在新的下半年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着上半年这股东风，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。

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。

酒店服务员年度工作总结

酒店会议室服务员个人工作总结

酒店服务员规章制度

大酒店服务员简历模板

酒店服务员规章制度范本

酒店服务员辞职报告范文

优秀酒店服务员辞职报告

## 酒店服务员个人工作总结及工作计划篇四

在朋友的介绍下我来到了，得到要来北京学习的消息，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北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，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。

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。

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。”

## 酒店服务员个人工作总结及工作计划篇五

在餐厅里，一方面要学会如何与其他服务员交往，如何虚心向他们学习。而且要学会怎样与领导交往。酒店其实就是个社会，和他人交往和在学校与同学老师交往不一样。另一方面，和客人的交流技巧也很重要。经常在包厢里，客人一眼就能认出我是一名正在读书的大学生，我会笑着问他们为什么，他们总说从我的表情和讲话语气就能看出来。这大概是因为社会经验少的原因吧，许多大学生刚进入社会人际交往时还是会有点羞涩放不开。加强人际交往能力，是我们大学生要加强的地方。

在酒店工作时，不能偷懒，比如打扫卫生不能漏掉任何一处死角。餐具要勤刷干净。另外有些体力活必须得能干。工作时要做到心到，眼快，手勤，手快。上班虽然累，但是得有耐性克服，只有这样才能做好自己的工作。

首先学习到酒店的相关部门结构和人员职位设置，也了解到前厅和酒店其他部门的关系，还学习到服务员的规范化知识。当然酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化等等。比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是服务员该怎么面对客人的不同要求。接触来来往往的客人也能学习到不同地域的文化。

知道自己有许多不足，要学习的还很多。不仅要会服务员的基本技能当然还要学会许多东西，比如收银员的基本知识会使用传真机，会开发票及使用电脑的常用知识。当然还需要很多知识，比如虽然我英语过了四六级，但是当有国外客人来酒店吃饭，当客人点菜及酒水时，在交流的时候我突然发

现自己的英语口语很蹩脚，知道自己的许多漏洞与不足。当然我知道旅游业是一门涉及知识面很广泛的专业，从考导游证时就能充分意识到。客人吃菜时有时会提出许多关于菜系的问题，这时候会发现自己缺乏许多知识。这也对我们在学校的学习方面提出了许多要求。

通过一个月的暑期实践，充实提高自己。实践中有欢乐当然也有困惑。在酒店工作中产生许多关于自己以后就业的想法，对社会都有很多想法。印象最深刻的想法就是，当我觉得酒店工资低打算去找其他工作时，发现不适合自己的专业的工作也做不了，虽然工资还好，但没那方面特长，就很苦恼。后来我想到，其实社会就像很大的一堵墙，上面有很多凹凸不平的地方，当然这些不平是有一定规则的，而我们这些要就业的人就像一个个小按钮，其实每个按钮都可以嵌进社会那堵墙里面，当和那凹凸的地方刚好吻合时，那边就是最适合我们的职业。都说就业难，其实我觉得或许可以换个说法，就是要找到适合自己的职业很难。比如说服务业就总出现招工难的问题，因为许多人不愿意从事这行。当然，我知道要想找到真正适合自己的那块地儿，我们得把自己这块按钮磨好，使自己适合社会那堵墙上适合自己的那块地儿。

总之，暑期实践给我带来很多收获，最大收获就是要活到老学到老，人要不断的学习充实自己，让自己来适应社会。

## 酒店服务员个人工作总结及工作计划篇六

时光飞逝，在日与夜的`轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力的做好了本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为酒店创造最大价值。

xx年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

#### 1. 员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

#### 2. 区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

#### 3. 区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高. 今后会加强。

#### 4. 物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5. 没有进行安全，团队，服务意识教育
6. 责任管理不够分明
8. 区域规范制度建设
9. 无绩效考核
10. 无奖惩制度

#### 1. 工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

#### 2. 抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

#### 3. 杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

#### 4. 酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

#### 5. 实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

#### 6. 布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

## 7. 垃圾运送问题

## 8. 人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

## 9. 员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

## 10. 收费酒水补充问题

补充时间较晚。

## 11. 免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

## 12. 漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

## 13. 工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

## 14. 中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

1. 提高员工团队，服务意识。

2. 加强员工相关意识，技能培训。
3. 加强责任区域管理，强化员工责任意识。
4. 加强布草管理。
5. 加强成本控制管理。
6. 继续进行计划清洁管理。
7. 加强安全操作管理。
8. 努力提高员工工作热情。