

最新服务员的个人总结报告 服务员个人工作总结报告(精选5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务员的个人总结报告篇一

车站的管理根本在于对人员的管理，而其中站班组人员更是起到了核心的作用，带头的作用，充分发挥班组成员的积极性、代表性、示范性，以点带面，全面落实各项管理措施，为此我根据其工作特点，对班组成员进行了专门的分工，各人有各项的具体布署和分管内容，目标分化，任务落实到各个岗位“千斤重担人人挑，个个头上有指标”从而彻底纠正了过去那种班组成员分工不明，思想不统一，人心涣散的现象。同时在此基础上我站建立健全了以岗位责任制为主的包括劳动纪律制度、安全管理制度、工作交接班制度等十多项规章制度，并分发各职工组织学习，在工作中突出以制度管理的特点，体现了公平性、透明性及适用性，受到了广大站务职工的欢迎。另外针对个别工作不扎实，无责任心，不能胜任工作的班组成员，毫不心软，按“能者上，庸者下”的原则，进行了调换，今年我站空值班组、服务班组，就撤消班长x人，调换班长x人，而事实证明，这样做极大的提高了职工的积极性，人人有了动力和压力，工作起来更加努力。

为提高全站服务质量，树立车站文明“窗口”，分公司于今年x月举行一次“如何提高执行力”的知识充电，由客运分公司杜经理亲自主讲。讲课的内容十分生动，可谓“入木三分”。分公司全体管理人员都参加了此次听课，并要求人人撰写学习心得体会。我也按照分公司要求，从上到下的贯彻和执行学习内容，从自身做起，在工作和生活中我不断通过

学习丰富自己，来提高自己的业务技能素质；完善管理机制，积累管理经验是我一直工作的重心，把做好真正切实提高员工素质、提高服务质量放在工作首位。通过分公司领导的指导和站班组成员的共同努力，使全站上下面貌焕然一新。员工的业务素质也得到了极大的补充和提高。

制度的建立只是一个基础，而执行落实才是首要，不流于形式，不搞表面工作，是我在今年工作中一直倡导要求的，我站专门成立了劳动纪律督查小组，由站长任组长，副站长及各班组成员为组员，由站长亲自领导，每天对车站各岗位的劳动生产情况做不定期的检查，发现问题，按有关规章制度予以相应处罚，对个别严重违纪人员作出了下岗处理的决定，今年共计查处违纪人员x人次，罚款xxx元，下岗x人，维护了制度的严肃性，使全站上下的工作作风有了非常大的改变。

在平时日常工作中，面对出现的. 各种问题，更是要充分发挥民主集中的原则，不搞“一言堂”，定期召开班组工作会议，商议讨论有关重大问题。今年共计召开了站班组工作会议xx次，通过了有关处理意见、决议共计xx项。保证了公正性和透明度，使员工有归属感和主人翁的意识。

安全是运输生产的重点，向安全要效益不是一句空话，有针对性的做了以下几点：

- 1、建立了车辆安全检查(门检)制度，对出站车辆进行安全检查，做到“三不进站、五不出站”的要求。即易燃、易爆和易腐蚀等危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站，超载客车不出站、安全例行检查不合格客车不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、客车证件不齐全不出站、出站登记表未经签字审核不出站。内稽组和三品检查班服务人员严格执行此规定，为广大旅客的生命财产安全提供了必要的保障。

- 2、要求车站服务人员加强乘车安全宣传教育，严格查堵危险

品，做好旅客行包和携带物品的危险品检查登记处理工作。

3、上车服务员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车，发车时，服务人员应正确引导车辆安全倒车出库，确保站场安全。

4、广播员每天上午、下午进行四次乘车安全常识宣传，提醒旅客在候车时、上车前，注意保管好自己的随身贵重物品，照看好小孩。确保旅客的正常出行和人、财安全。

卫生工作是车站的门面，是直接关系到旅客对我站的第一印象，原来我站的卫生工作存在着一定脏、乱、现象，旅客对此也颇有微词。今年以来，通过人员合理调配加大这方面的投入，将卫生清洁人员从原来的x人增加到了x人，并规定随脏随扫，谁出现问题找谁负责，责任落实到人，到现在车站的卫生状况有了很大的改观，站场清洁干净了许多，赢得了广大旅客的好评和赞赏。

20xx年度我在自身工作上虽然取得了一定的成绩，但我们也还存在诸多不足，比如我站在站场管理及人员管理方面，也没有全面的落实和实施，职工的职业素质也亟待提高，在20xx年我站需要在以下方面多做功夫：

1、积极开辟新的班次，增加企业效益。

2、扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的抗风险能力。

3、加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4、提高职工的福利，增加职工工资。

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务

费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我建议采取以下几点措施：

随着人们生活水平的不断提高，旅客对乘车环境、乘车秩序、乘车工具有了更高的要求，为适应社会发展潮流，我站应加大投入对部分站场设施进行更新，比如候车室内已坏的座椅、破损的乘车公告牌、各种图表等。

行劝导，对屡教不改的坚决罚款。杜绝一切外来车辆无故进入车站。从而使整个站场更加美观实用，秩序井然。

针对“票贩子”拉客、卖客的现象和过境车辆偷客的情况，应需要运管办安排专人专车，上街主动出击，打击非法营运。对车站前坪的士“拉客”“抢客”的现象应举全站之力重点打击。因为的士拉走、抢走的不仅仅是车站的钱，还有“形象”。另外应安排运管办、综治办、机动队人员划定责任区域，责任到人流动值勤整治站场秩序。对于车站内“喊客”的现象应予以重点处罚。还站场一个“清新”的次序。杜绝一切拉客、喊客现象。

车站乃至分公司的管理者应用跨越式发展的崭新思维，对我们所属行业进行二次“定位”。要以科学的眼光与市场经济的思维，从跨越式发展的高度，重新认识我们的管理工作与经营性质。我们应从自身做起，不应把自己看做一名管理者，应自身认识到自己是一名服务人员，以自己做出榜样，从上到下的带动基层服务人员。让他们主动实施“换脑”工程。只有使这种思想观念的跨越成为每个车站、每个员工、每个生产岗位的自觉行动，全面提高我们的思想素质，车站效益的跨越式发展才能成为现实。

衡汽集团在衡阳地区乃至全省的客运行业中都是一个佼佼者，我们应努力提升我们“产品”的硬件与软件，让所有消费者都有“安全、舒适、快捷”的感受。让旅客觉着：坐衡汽的

车就是放心，就是舒适。

20xx年虽然马上就要过去，但是我要学会总结与积累，认识到自己在工作中的不足，努力加强自身在工作中的学习，积极的去完成公司领导交予我的各项任务，紧紧的围绕在集团公司的精神和分公司的指导下开展工作。怀着感恩的心感谢领导对我的信任和帮助，我定要带好我的班组迎接新一年的新挑战！

服务员的个人总结报告篇二

有人曾经说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而最温馨感人的经历是最精彩的乐章。由于某种经历而获得的独特魅力是任何任何人无法夺取的财富，幸福不仅是已经取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的每一粒珍珠，每一颗都应是闪光的。震撼心灵的那些往昔经历，象洁白的雪，美丽的雨离去后让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在了我们身上。开阔了心灵的视野。是的犹如这次实习，当时看来无所谓的事情，返回酒店后讲给同事们听，不愉快的事情都发挥掉了，留下的是一些难忘的回忆和感人的往事。

一月25日金沙酒店领导决定派我们第一批人员到北京实习，当时我们听候都很愉悦，因为我们对外界，对北京充满着幻想和渴望，外面的世界很精彩，我们都想走出去看一看学一学北京的管理方式与酒店文化。所以我們都很愉悦的踏上了去北京的征程。一路下来六个多小时到达北京，然后分五个队分别到了五个酒店。

我被分到了北京顺义区李遂镇的顺鑫绿色度假村，我们队中有11人。7个女的4个男的，到了以后第二天就上岗了，我们全体被分到了餐饮部，餐饮这段时间是繁忙季节，这里有中餐厅，槐花苑，湘香苑，8个包间，以及议会，实习的目的是为了更好的了解餐饮的业务知识，提高餐饮的实践能力，以

便自己更好的熟悉了解酒店这个行业，为以后进入这个行业做一个良好的开端，为以后的人生道路做好准备工作，使自己的下一步走的更顺利，也是为自己的生活增加色彩。

从北京坐上顺鑫度假村的班车一个半小时后到达度假村，首先映入眼帘的是方圆三千亩的森林，两千亩的水域和五百亩得黄金沙滩。这里俗称是天然的绿色氧吧，度假村就坐落在其中，一潭湖水在酒店的西侧，潮白河围绕其身，放眼望去就是一块世外桃源，环境非常之优美，空气特别新鲜，我惊叹北京竟还有如此佳境。

实习感受：刚来到这里有些不适应就感觉很有压力，也经常上火生病，但工作确实如前人所说——辛苦，酒店没有给员工培训就匆匆上岗了，没有给员工制定岗位职责和工作描述，使我们一上岗根本莫不着头绪，只知道这是一个20-年开业的四星级度假村，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下达任务，准备随时听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说分工并不是很明确，只要哪里有需要我们就到哪里去。员工代表着整个餐厅的形象，这是餐厅很重要的一个方面，员工的制服不但是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文化。没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，餐厅的员工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，再劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句在普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来员工自己还是最了解大家的心情，因为他们能站在员工自己的角度上看问题。

10月8日，来北京实习的日子就这样结束了，在这些日子里我确实学到了不少东西，除了学到了餐厅中服务程序的技巧，还能够锻炼自己的耐心，但是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时也具有同样的意识，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，作为一个合格的服务员是应该做到的。

以上是我实习的感受和想法，作为一种感受，他可能有很多主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此希望领导在做出决策前，除了站在酒店利益考虑的前提也同时能多为员工考虑，只有这样才能得到更多员工的支持，最后感谢顺鑫绿色度假村能提供这样的实习机会，感谢领导的帮助希望度假村越来越好。

服务员的个人总结报告篇三

20__年已经过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，餐厅在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，餐厅业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为餐厅的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。下面是本人这一年来的工作总结：

一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到餐

厅打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。

三、团结协作，不计得失

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高

在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

- 1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时顾客比较多，时间比较紧，就会出现遗漏的地方。
- 2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做

到会听话，会服务，会学习，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

服务员的个人总结报告篇四

20xx年是收获的一年，也是发展的一年。在xx的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，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。下面对今年的工作总结如下。

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。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

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。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提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。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

在此情形下，我们深感责任重，餐厅领导能以高度的.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。通过节能降耗维持餐厅运转，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

各项工作任务，做出我们应有的贡献。

服务员的个人总结报告篇五

一、我的成长。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人CS镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对枪有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真枪了再在这玩假枪吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很大的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和军训的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部

所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

二、我们的问题。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台大机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很大，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情 and 学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商大势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

三、我的打算。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头拾起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镞战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。