

# 服务民营企业经验总结(通用9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 服务民营企业经验总结篇一

会生活的.人才会学习，爱学习的人才爱生活。

从上学期加入学生会到现在已有几个月时间，我对学生会生活部的了解也逐渐加深。生活部是学生会的一个重要部门，是一个具有双重职能的部门，她与同学们的日常生活密切联系，维护同学们的切身利益和消费权益。生活部是本着热忱、真诚服务的精神，与全院师生一道监督食堂环境卫生，创建良好的校园环境，又起着向饮食服务总公司反映同学们的心声，协助解决同学们提出的有关生活问题的积极作用。同时生活部协助学生会做好各项活动的后勤工作，为同学们营造一个欢畅，活跃，上进的学习、生活氛围。作为新干，我很希望能为部门出力，在工作中能尽职尽责。

首先，我们要一如既往的听取同学们对我们生活部和校服务部门的意见，在第一时间展开联系，进行协商，尽一切努力解决问题，促进两方面的沟通，为同学们校园生活争取到更多的利益。做到事无巨细，一丝不苟。我们可以通过发放调查表，和服务部门进行座谈等方式来进行。

其三，生活部要联系同学，开展广泛的调查活动，真正了解同学们日常生活方面有哪些困难，并及时反映到学生会，团委。同时上级的指示精神及时准确地传达到同学们的手中，

使学生会真正能够成为学生自己的组织。

其四，尽心尽力帮助贫困生，配合勤管中心、校生活部组织贫困生勤工俭学活动。集思广益，开展符合本院特色的活动，为贫困生提供帮助。而我们向饮食中心反映为他们提供岗位。正是更好为服务同学的表现。

其五，我们还要发扬学生会团结合作的优良传统，积极地参与和协助其他部的工作。

最后，我建议举办以“生活”为主题的生活主题周活动，会前以生活空间调查问卷的形式收集广大同学对住宿、膳食、物业等方面的意见和建议。通过生活空间恳谈会，“发现生活中的美”摄影比赛，“品味生活中的真”征文比赛等活动丰富同学们的课余生活，使同学们在娱乐中得到更多的知识，提高思想文化素质，使之健康发展。

也许我们的工作是很细微平淡的，很多是不为人知的，但这些都是与同学的学习生体戚相关的，我们将脚踏实地，勇往直前。

作为校生活部，必须总揽全局.协调各方的原则;必须在各级组织中发挥积极指导作用,体现校学生干部先进模范作用;必须全心全意为同学服务;必须适应形势的发展和情况的变化完善自己,改进工作方式,增强工作能力;同心协力,协调一致,共同创造美好生活环境。

### （一）工作制度

1. 遵守学校的各项规章制度，遵守学生会的章程及各项规章制度。
2. 我们工作旨在“从同学中来，到同学中去，全心全意服务于同学”

3. 生活部每位成员都要养成积极热心，吃苦耐劳，认真负责的工作作风。
4. 生活部成员应积极主动，细心及时完成我部工作及学生会分配的任务。
5. 平时多观察生活，多联系同学，多发现问题，多思考，多反映。
6. 生活部成员都要严格要求自己，不论是在工作，学习，还是生活方面，时刻注意自己在同学中的形象，不应发生有损学生会及生活部名誉和形象的事件，处处起到模范带头作用。
7. 因有重要事不能参加例会或工作时，应提前向部长请假

（二）加强自身建设、明确工作思路，完善自身管理 在院学生会的指导下，我们部门要根据自身的特点，优化自身机构，团结共进，使生活部的运作更规范更有效率。

1. 根据以前生活部的工作情况进行经验总结，继续组织生活部全体成员学习了解生活部的职能与工作特点。
2. 实际工作中，实际分工负责与整体作战相结合，并加强各成员之间的沟通、协商，提高工作效率。
3. 生活部的表彰大会。大会是总结学期的工作，对工作中表现突出的班级以及个人进行表彰。是提高各院系工作积极性的有效方法，要统筹规划尽力搞好。

食堂在同学们的生活中扮演着一个极其重要的角色。食堂工作的好坏直接关系到同学的生活质量。而我们膳委会是以“服务师生、协助管理、办好膳食”为宗旨。勾通学生与食堂工作的意见并与业务部门一起研究改进伙食的措施，共同办好伙食：不定期检查食堂饭菜价格、伙食质量，督促其

改进；丰富食堂职工业余文化活动；与其他高校膳委会进行膳食交流；办好《膳食快讯》这一刊物的。

1. 执勤组对食堂的检查。通过定期与不定期检查，了解食堂工作，及时反映食堂存在的问题。

3. 树立品牌，共建文明食堂。我们生活部组织的活动不求数量，力求质量；不争规模，力创精品。要树立生活部的完整形象，让同学们感觉到生活部始终是在不遗余力地为大家创造更舒适便利的生活环境。学生会和饮食中心为了继续弘扬我校师生共建文明食堂的精神，树立良好的文明就餐意识，营造一个文明舒适的饮食氛围，进行了一系列如饭堂经理与新生见面会，小红帽的共建活动，使校园里吹起一股精神文明之风，是一个成功例子。

4. 先进服务员。我们生活部建议评比先进服务员，是为了更好地监督食堂服务人员提高服务质量，为同学们提供更优越的就餐环境，对工作人员的服务态度进行督促与评比，是很好的方法。

1. 随着新学期的开始，生活部的工作也同时正式开始，作为担负全院卫生，确保良好的学生学习的公区教室检查工作是繁琐的，但我们要加强教室的清洁和保洁工作的宣传力度，使同学们时刻地注意保洁工作。

3. 教室卫生的管理。

4. 晚修检查。我们生活部负责大一的晚修，要对每个院系作出打分评比，对自修质量好的班别进行表扬，对差的班别进行批评，要求改正。

以上是我对生活部的一点认识，希望能得到各位师兄师姐的批评指正。

正如李子深主席在业余团校上所说：“学生干部不是一种荣誉，而是一份责任、一种锻炼、一分汗水。”加入学生会锻炼自己、为同学们服务一直是我的理想。现在我能成为学生会大家庭中的一员。我一定会竭尽所能、尽心尽力为同学们服务。而我获得院先进班长的称号，说明我是可以兼顾班长一职的。

20xx年，一个崭新的学期如期而至，预示着我们学生会又要开展新一学期的学习工作。作为学生会的其中一个部门，我们生活部的工作也在日臻完善。总结以往的工作经验，我们不断地在失败中寻找不足，使不足之处得以完善的同时，不断丰富、创新。本学期我们将以崭新的面貌迎接新的挑战。

新的学期，学生会将迎来更艰巨的任务。而对于生活部来说，寝室卫生问题仍然是这学期的工作重点，寝室作为同学们生活、居住的场所，安全、卫生、文化工作十分重要。为全院学生创作一个良好的学习生活工作环境，促进全院学生的全面和谐发展，为我院的学生工作打下良好基础，我们会积极动员各班生活委员和寝室长，并组织各班生活委员每月配合定时开展卫生检查，形成优良传统，从整体上提高我院学生寝室的水平，让全体同学在寝室中找到家的感觉。

我们生活部准备在这一学期内至少搞两次寝室文化活动，增强学生的卫生意识。并且结合文明修身活动开展寝室文化活动。要定期对全院卫生大检查，并严格实行惩罚制度以督促我院学生搞好寝室卫生，为配合学校检查卫生，对各寝室定期抽查，并且把抽查成绩以海报的形式张贴出来，不合格寝室将作为下次抽查的重点对象。

在卫生检查标准中，尽可能与校卫生检查标准一致，在卫生人员的安排上固定班次，灵活调整，新生老生相结合，在检查卫生中，各个部门要讲求效率、分工明确、职责明确、细心到位、杜绝“人情分”，实际工作中，进一步完善奖惩制度，使监督与激励同时起作用，使我院卫生工作大踏步前进。

作为生活部在学生会的又一个重点工作，我部还要发扬上届生活部的优良传统，从整个学生会的大局出发，结合生活部的特点和优点，积极协作其他兄弟部门的工作。本学期除了学习部的实验技能大赛、体育部的篮球赛等这些传统活动外，我们还要召开盛大的运动会□20xx年是奥运年，新北京，新奥运，运动会不仅丰富了同学们的课余生活，而且还可以让同学在身体得到锻炼的同时还增强了同学之间的凝聚力，工作非常紧张，作为学生会的一个幕后工作部门，我们首先要为各项活动保证后勤工作，为其他部门服务，为同学们服务，各项活动的后勤保障工作是生活部的工作重点之一。在这项工作中，要以十足的热情投入其中，成为活动的组织者与参与者之一，为这个集体增添一份力量。

在过去的一年里，学生会生活部的全体成员吃苦耐劳、勤于工作、认真负责，为学院和学生会的各项工作的开展做出了应有的贡献，为同学们提供了诸多的便利。总体来说，学哥学姐们为我们作了优秀的榜样。在新的一年里，我们要继续发扬生活部的优良传统，在继续做好本职工作的同时，本着服务同学的原则，在全心全意为学院和全院同学服务的同时，努力将生活部由幕后推向台前，打造生活部的精品。让全院的同学感受到生活部细心体贴的服务。

## 服务民营企业经验总结篇二

工作计划网服务员工作计划频道小编为大家提供范文《服务员工作计划模板20xx□□更多内容欢迎访问。

### 服务员工作计划模板20xx

#### (一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

## (二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当时估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，

蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4) 营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5) 点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6) 确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

## 服务民营企业经验总结篇三

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。

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务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，相信自己是最秀的。

## 服务民营企业经验总结篇四

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。

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。

## 服务民营企业经验总结篇五

积极参加第二批党的群众路线教育实践活动，按时参加办事处和支部组织的集中学习，认真撰写心得体会，对照检查，深刻整改；督查北官村开展群众路线教育实践活动情况，参加北官村党员测评、征求意见活动；按照办事处“百名党员入农户、民情日记进民心”活动安排，农业服务中心前往北官村入户走访，广泛听取群众意见和建议，了解民情民意。

### 1. 防汛工作

办事处领导高度重视防汛工作，立足做到责任领导早到位、应急预案早制定、抢险队伍早成立、防汛物资早准备，全面落实各项防汛措施，确保汛期安全。成立了防汛指挥部，全面领导防汛抢险工作；制定了领导包河制度，签订了防汛责任状；制定了24小时防汛值班、汛情灾情上报、防洪工程巡查等制度；编制了河道防洪预案和洪涝灾害善后处理预案；办事处成立了35人的抢险突击队，与供应商联系储备了编织袋、锹、镐、铁丝、麻袋等一宗防汛物资；各管理区成立了20—30人的防汛常备队和预备队，配备了雨具、铁锹等防汛用具，储备了石块、沙子等物料；各村都制定了本村的防汛预案，安全度过了汛期。

### 2. 河道管护

建立健全了河长制制度、巡查管理制度、奖惩制度，各河段责任人抓好日常的巡查、保洁，排查隐患，确保河道整洁畅通。按照创建卫生城市的要求，在5月1日前对辖区内土河、

刘公河河道内环境卫生情况进行了全面检查、清理。

3. 核对合二、西枣园两村水库移民错误身份信息，移民核减西枣园去掉1人；准备合二村农田水利项目资料，顺利通过省、市级检查、验收。

## 1、病虫害防治

根据市、区美国白蛾防治指挥部的安排部署，结合我办事处实际情况，办事处召开了各管理区主任会议，就第一代白蛾防治工作进行了具体安排。从5月23日起发放药物，发动各村组织防治队伍利用10天时间，对全办事处三千余亩树木普防一遍，为全年防治工作打好基础。指导各村用物理和药物方法对二代、三代白蛾进行科学防治，对彭庄等高发区域发放周氏啮小蜂20xx万头。对今年新出现的法桐方翅网椿虫害，指导唐官小区等发生区域进行药物灭害。

## 2、护林防火

办事处领导高度重视护林防火工作，成立了森林防火指挥部，完善了森林火灾应急预案，与护林员签订管护合同书，与各管理区、村、有关企事业单位签订防火责任状，完善了值班表、值班记录、防火队员通讯录，成立应急队，开展了火灾隐患排查，建立防火档案，顺利通过省级森林防火工作检查。

有防火任务的11个村都成立了专职护林员队伍全天候巡查，形成了区、办事处、村三级护林队伍，网络更加健全。围子山、孝山、龙骨山等重点区域清理山脚杂草，焚烧隔离带。新购买3号工具50套、扫帚10把，并统一发放到各有关单位。

在春节、清明、“五一”等重点时段，在四个上山主要交通路口设立检查站，悬挂10条横幅、10个红旗，进行护林防火宣传；制定了部门包村制度和森林防火责任追究制度，明确分工，密切配合，加大巡查密度，共同做好森林防火工作。

3、加强林业执法，为唐冶的城市建设搞好服务。配合区林业局为青干院一期征地、银丰唐郡、机场路南延工程办理林地占用及林木采伐手续；联合区林业局查处将山、凤凰山3家开山毁林、占用林地案件。

1. 抓好农技推广工作。参加了市、区组织的基层农技推广项目技术指导员培训。为20户科技示范户发放物资补贴、悬挂门牌，完善农技推广项目技术指导档案，搞好科技示范户的技术培训，推广种植新技术、新品种。做好三夏、三秋生产技术服务。

2. 严格落实国家种粮补贴政策，对辖区所种植的小麦、玉米面积，认真按照核定要求进行核实、信息公示、数据录入汇总，核定小麦种植面积为7461.89亩，玉米种植面积为7129.53亩。并由办事处出资为所辖村种植的小麦、玉米进行农业政策性保险投保，做到投保面积全覆盖，投保率100%。

3. 做好小麦“一喷三防”工作。按上级要求，召开各管理区主任会议，传达了区小麦“一喷三防”会议精神。5月8日，将收到的小麦“一喷三防”物资磷酸二氢钾13317袋、吡虫啉8370袋、戊唑醇3833瓶发放至各村，并督促各村及时发放到户，完成小麦“一喷三防”面积7461.89亩，并做好清册填报、公示，确保了夏粮丰收。

4. 加强农产品质量安全工作。大力宣传《农产品质量安全法》、对辖区内农药经营场所进行农产品质量安全检查。参加区农产品质量安全检测培训，鉴于唐城小区农贸市场摊位较少，因此没有建立检测室，委托郭东村检测室帮助做蔬菜检测。

1. 大力宣传农业秸秆机械化还田的好处，麦收、秋收期间干预收获机械，实行秸秆还田。

2. 切实抓好政府农机补贴工作. 学习贯彻落实农业机械购置补

贴新政策，为农机户做好服务。

3. 联合港沟、郭店农机站对办事处所管农机车辆进行了年审。

1、按照美丽乡村建设要求，上报了两个小区的简介材料，成立了领导小组，制定了工作方案。

2、根据区科技局安排，开展规模以上企业科技合作情况及合作意向调查工作；依据实际情况，修订完善了办事处及村级地震应急预案，按时发送地震信息；搞好科技周宣传工作。

3、禁烧工作。作为一段时期的工作重心，办事处高度重视夏秋两季禁烧工作，做到早动手、早安排，制定了新的工作方案，将工作重点转移到管理区、村，并制定了奖励制度。做好宣传发动和巡查工作，全部秸秆粉碎还田，按时向区农机局、禁烧办等部门上报生产进度，顺利度过禁烧期。

4、扶贫开发精准识别工作。按照上级要求的程序，通过农户申请、村民代表会议民主评议、公示、核实、街道办事处审核，识别出117户270人为贫困户，完成基本信息填报、录入并上报。

5、参加办事处安排的村两委换届选举、章灵三村拆迁工作，严格按照要求，认真履行职责，圆满完成所包村的工作。

## 服务民营企业经验总结篇六

随着酒店新标准的实施，我们酒店的将来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的'头脑，意识到xx市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要

能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。

同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

## 服务民营企业经验总结篇七

时光荏苒，岁月如梭，踏着新年的钟声，学生会青协部即将在新的征程上扬帆起航。在校团委的正确领导和学院团委的精心指导下，在学生会其他成员积极配合下，我部取得了优异的成绩，在志愿服务的道路上又成长了，进步了。在过去的日子里，我青协部满怀一腔对志愿服务的热爱，开展了各种丰富多彩志愿服务活动，在接下来的日子里，我部将会继续秉承“奉献友爱 互助进步”的服务宗旨；坚持“用奉献点亮青春，用爱心铸就辉煌”的指导思想；坚定“予人玫瑰，手有余香”的服务信念，服务同学，奉献社会。

一个优秀的部门，互相之间的配合是必不可少的，只有团结合作，不断创新才能走得更远。在新的学期，如何培养部员的纪律性和他们之间的团结协作、创新能力，是一件迫在眉睫的事。加强对干事的培养，使他们端正工作思想，协调好工作与学习的关系，提高干事的办事效率，使他们了解工作程序，充分发挥其主观能动性。加强成员间学习工作经验的交流，培养干事协调工作能力，注重团队合作精神的发挥，为今后工作的进一步开展打下基础。新的学期中，我部所有成员将本着团结协作创新的精神，将志愿服务精神发扬光大！



时间：2月——6月

中国是一个文明古国，民俗文化更是绚丽多彩，而这些瑰宝又常常被人们忽视。为了弘扬民俗文化，锻炼大学生的表达能力，我化学学院学生会青协部组织民俗博物馆义务讲解活动。经过上学期严格的初试和紧张的复试，三十余名志愿者脱颖而出并接受民俗博物馆资深专家的专业指导，正式上岗。志愿者们为民俗博物馆注入年轻的血液，以大学生特有的角度和理解向社会大众介绍我省民俗文化。民俗博物馆也为志愿者提供一个实现服务社会的平台，锻炼表达能力应变能力的舞台。

时间：3月-5月

农民工子女教育问题，已成为现阶段我国义务教育新的难点和薄弱环节。他们的生活环境、学习环境、安全环境等都有很多方面亟待社会的关注和帮助；他们和所有同龄孩子一样拥有对生活的热爱，对知识的渴求，对未来的期盼……他们由于父母整天在外为生计奔波，生活在与自己格格不入的环境里，许多孩子内心孤独，急需社会的关爱，这些“农民工子女”需要我们伸出爱的援助之手。

时间：3月5日

xx年3月5日是中国青年志愿者日，我化院青协特于志愿者日这天邀请河北医科大学具有精湛医学知识的志愿者来我校开展“医师同行健康伴您”活动。形式新颖的刮痧理疗、实用的常规检查和详尽的健康知识解答。

时间：3月11日

在xx年植树节来临之际，我院青协部举办了大手牵小手共植爱心树活动。孩子们在志愿者的陪伴下种下象征自己的小树。现在，一年已经过去了，当初孩子们种下的小树是否已经茁

壮成长了呢?xx年的植树节，青协部携部分志愿者带领华清街的孩子再次来到滹沱林场为种下的小树浇水施肥，期待他们茁壮成长。

时间3月22日

随着经济与科技的飞速发展，全球变暖情况严峻，臭氧层日益破坏。保护地球是我们义不容辞的责任。3月22日是“世界水日”，为了呼吁大家保护水资源，保护环境，珍惜水源，关爱家园，青协部于欧韵公园举办了“节约用水，从我做起”活动。我们希望此次活动能够唤醒人们对资源重视和节约的意识，印制了节约用水宣传单，向过往行人进行宣传。

时间：4月1日

在文化多元化的今天，在人民生活水平日益提高的今天，对爱国主义的宣传和对艰苦奋斗精神的传播十分必要。我化学学院学生会青协部特于xx年4月1日带领xx级大一新生在清明节瞻仰革命烈士陵园等红色革命教育基地，对他们进行生动直观的革命传统教育和爱国主义教育。不论是对白求恩国际共产主义精神的宣传，还是对马本斋抗日历史的回顾，以及铭碑堂的历史由来，表达对革命烈士的无限哀思，表示一定要牢记历史，珍惜现在，继承和发扬优良革命传统，坚定信念刻苦学习，用自己的实际行动回报社会。

时间;4月14日

社会普遍生活水平的提高，我们的生活质量也有所改善。但有些山区的贫困孩子他们渴望知识，渴望与世界的沟通。在世界红字日这天，我部在全校范围内开展为贫困山区孩子义捐活动，让我们的旧衣服、旧书有他们的用武之处。知识是无界的，我们本次义捐活动所获得的所有的书籍衣物将统一邮寄至贫困山区，将我们的爱心传递下去。

时间：4月21日

我院青协联合医大青协结合我们两所学校的特色和专业走进敬老院，帮助老年人准确用药，养成用药好习惯，并结合他们自身情况，提倡如何饮食，如何养生的好办法。请医大的志愿者们给老人们做一个健康知识讲座教老人们如何用药。我院青协部将组织志愿者帮助老人们如何是人说明书并结合他们自身的状况给他们安排合理膳食。

回首过去，我们感到欣慰；展望未来，我们还有太多的东西需要去完善。回顾只为传承，只为开拓□xx年是崭新的一年，我们将继往开来，不断改革创新，我们将一如既往的做好自己的工作，同时也将始终如一的配合学院的工作，我们将心怀一颗赤子之心、奉献之心在服务人民、服务社会的道路上坚定不移地阔步前进，我们将竭尽全力去温暖每一颗心灵、去滋润每一块心田。我们要以百倍的信心、万丈的豪情、天赐的智慧、青春的理想、迈着坚定的步伐，踏上新的征程，去赢得志愿者工作的辉煌。

## 服务民营企业经验总结篇八

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身

体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南

针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

## 服务民营企业经验总结篇九

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每

天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长

或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。

4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。

5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。

6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。

7、遵守宾馆的各项规章制度。

8、完成上级布置的其他各项工作。

1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。

2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。

3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。

4、具有高中文化程度或同等学历。

5、有从事餐饮服务二年以上的工作经历。

6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。