

# 酒店服务员工作总结及工作计划 酒店工 作服务员工作总结(汇总6篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇一

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都个性随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时带给服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并透过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。

此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作用心，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋

友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所理解和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，期望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇二

20xx年已悄然谢幕□xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为后续的工作奠定良好基础，现总结一下20xx年工作状况。

我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短一年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这一年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本。

在一年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；行政部工作为酒店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为酒店发展共同努力。

时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；培训工作缺乏系统性，在明年注意改进。

具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境。具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益。

因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

## **酒店服务员工作总结及工作计划篇三**

第一，人际交往技巧的重要性，要学会如何与人交往。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。

第二，要有勤奋吃苦耐劳的精神。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。

第三，学到许多服务方面的知识。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。

第四，通过实习也更加了解酒店业对大学生的专业要求。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。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇四

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，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。宾馆的前台是宾馆的重要部门，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，尽心尽力地做好了本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为宾馆创造最大价值。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇五

一路上欢声笑语，一路上所有的雨，雨送走20\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_年，回顾这三个月我来到酒店，新奇和快乐在一起，感动和感激共存，一连三个月，虽然时间短，但是对我来说收获丰富。在这里的每一天，每一件事，每一个我接触的人，这个过程并不比我在学校度过的十年更有价值。学习的价值，感谢李校长给我这次难得的学习机会和细致的指导，感谢王经理对我的无微不至的关怀，感谢综合部的各位同事在生活中的合作与关怀。具体工作如下：

### 一、工作方面

在此期间，我了解了酒店的方针、布局与建设、部门划分、工作分配、人员定位。综合部行使办公室职能，是联系领导和员工的重要部门。我很荣幸能成为一个小团队的一员，每天负责收取餐券，虽然微不足道，却能体现出我们酒店管理的严谨性和先进性。质量检验是任何企业的必须，也是一个重要的安全部门。服务行业的质量检查更为重要。无论是客房卫生还是餐饮人员的仪容仪表，都会影响酒店的经营和发展。我的一个进步，一个很大的收获，海报是我们酒店内部推广的窗口。通过出版报纸，我不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估期间，李先生得到了王先生的信任。在我的帮助下，我编写了两份评估材料，我深深地感到我的语言和技能被列了出来。缺乏思考。到前线服务是最值得的地方。虽然很辛苦，很紧张，但我学会了如何整理房间，如何打开床榻，如何摆放它。我受到了专家们的欢迎。专家喜欢及时反馈信息，以便更好的服务。12月8日，在评估工作即将结束之际，东部三省大学生供求会议在哈尔滨召开。这对我们的毕业生来说是最重要的。我很久以前就准备好了，但是楼层服务员实在太忙了。看到他们弃床而食，

加班加点，我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店的员工。这就是我没有参加招聘会的原因。不是说我有多伟大，而是被这样一个团结、敬业、务实的集体所感动。奉献是无私的，那么热情，那么灿烂。这是企业的财富和资本！

## 二、学习心得

国际饭店作为事业单位的经营场所，有其独特的优势。从管理体系到开发规模，成为行业的领跑者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中熏陶出来。领导者可以有长远的眼光，在考虑员工利益的同时开发外部市场，并且能够了解全局和全局。虽然这是一家新公司，但也是一家充满活力和创造力的公司。总有一天，我会看到希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少的精神，多少的傲慢，多少的年少轻狂，多少的欢声笑语，都在昨天的日记中结束了，但明年将以今天为起点开始。新的目标和新的挑战应该有一个新的开始。在新的一年里，继续努力，报告，学习，总结。最后，祝我们的酒店在晴朗的天空中，骏马驰骋，祝各位经理在工作的征途上，在人生的跑道上，好运连连，祝各位同仁在新的一年里，继续谱写人生新的辉煌！

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇六

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室

职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只知道”，“看到”到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

## 二 存在的问题

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

2. 交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

## 三 学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。 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。”

#### 四 合理化建议

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

#### 五 明年的打算

荣誉只是对以前工作的肯定,是我努力做好本质工作的动力,下一步工作又是一个起点,新目标、新挑战,就应该有新的起色,在下一步工作中,我会以优秀员工的条件严格要求自己,勤汇报、勤学习、勤总结,为酒店的发展贡献自己的一份力量!