

酒店大堂服务员做 酒店服务员的个人年终总结(优秀7篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店大堂服务员做篇一

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

全年实现营业收入xx元,比去年的xx元,增长xx元,增长率xx%,营业成本xx元,比去年同期的xx元,增加xx元,增加率xx%,综合毛利率xx%,比去年的xx%,上升(或下降)xx%,营业费用为xx元,比去年同期的xx元,增加(或下降)xx元,增加(或下降)率xx%,全年实际完成任务xx元,超额完成xx元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

1. 出品质量有时不够稳定, 上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差, 出现失窃的现象。

1. 提高出品的`质量, 创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理, 提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力, 全年未发现因食品变质而引起的中毒事故, 顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。
2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320万元, 上升60万元, 上升率为19%。为了较好地完成任务,

饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入x元,比去年同期的x元,增加了xxx元,增长率为xx%□

(3) 抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1. 健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

酒店大堂服务员做篇二

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，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，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

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。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店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。通过节能降耗维持饭店运转，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，只要我们坚持在汪总的正确领导、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20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。3、宾馆相关制度培训与督导。4、出菜途径相关安全意识。5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。4、20××年传菜全年离职人数23人，20××年传菜全年离职人数4人，20××年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。2、传菜出菜相应输出与控制。3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。4、什么叫编制、什么叫

发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。2、有时没按相关标准操作。3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

共2页，当前第2页12

酒店大堂服务员做篇三

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了20xx年年末，回首这一年，不禁感慨万千，今年是我到xx大酒店工作的第二年，也是我人生一个重要的转折点。在这一年中，有欢笑也有辛勤的汗水，但是很充实也学到了很多，在领导和同事的关心协助下，我不断学习，逐渐调整状态，努力适应新单位的企业文化和发展思路，在做好本职工作的同时，不断加强自身素质的提高和专业知识、技能的补充，为在新的工作岗位上不断进步而努力。现将本年度的工作总结如下：

在来到xx的第一家工作单位就是xx大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于xx我是陌生的，在这里我没朋友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了xx这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管

工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己而努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略方针努力进取。

无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是做什么事也做不成的。

在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽可能的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。将工作尽可能的做到周全。

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。

不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光芒，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

酒店大堂服务员做篇四

工作总结按时间划分，可以分为月份总结、季度总结、半年总结、年度总结、一年以上的时期总结等。以下是小编收集整理有关服务员个人年度工作总结酒店，欢迎大家前来阅读。

一、工作方面

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x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!

当自己身处酒店之时便能感觉到温馨的感觉充满自己的心头,面对着年终的到来即便是身为酒店服务员的自己都感到有些匆忙,似乎感受到忙碌的步伐以后不由得让自己加快了酒店工作的进程,终于在前段时间完成了今年年初对身为酒店服务员的自己制定的工作目标,为了让明年的酒店工作更为轻松一些自然需要对现阶段进行酒店服务员年终工作总结。

考虑到基础的重要性以后我便以踏实的作风对待当前的酒店工作,虽然说勤奋的表现想要将糟糕的局面扭转过来实在有些困难,但是至少在领导和同事们眼中证明了自己在酒店工作中从未有过任何偷懒的举动,所以今年本着这方面原因的自己对身上肩负的酒店职责还算是比较不错的,只不过由于职业技能的不娴熟导致具体的酒店服务工作还存在着难以完成的地方。所幸的是自己人缘较好的缘故导致遇到困难之时可以得到许多同事的帮助,这也是让我在感动之余坚持完成今年个人工作并取得相应成就的缘故。

致力于酒店服务水平的提升也有助于自身潜力的强化，我觉得在酒店进行服务类工作容易产生的弊端就是固执地认为自己所作所为是完美的，事实上每当有着这样的想法都会在每周的会议中找出做得不够好的地方，也只有到这个时候很多同事才会坦诚面对自身存在的不足并在员工培训中努力学习着，事实上我也坚信着在服务业工作中只有不断超越自己才能够在酒店发挥更好的水平，只不过想要等到那一天的到来还需要成长路途中的不懈努力才能够实现这个目标。

工作之余懂得调节心情也能让自己拥有一个良好的心态，若总是将情绪隐藏在心底的话很难保证是否会在某天承受不住直至爆发出来，所以当结束一天的工作以后我会通过阅读一类的方式来调节酒店工作中产生的压力，这样的话可以在保持心态平和的同时熏陶自己内在的气质与思想上的升华，即便是看待问题的不同也会让我有所收获的同时感觉到自己在酒店工作中的提升，或许对身为酒店服务员的自己而言坚持这样的工作道路便能从中获得不错的效益。

漫漫人生中想要迎接美好的到来势必需要经历众多的磨砺，所以我认为自己今年在酒店工作中的经历便是漫长人生中不可缺少的一环，即便略有瑕疵也能够通过总结的方式为明年的酒店工作提供相应的经验与指导，我也相信只要秉承为酒店谋福利的行事作风就能够通过不懈的努力完成明年领导交托的任务。

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。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么去做、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__酒店的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。为了以后更好地工作，现将20__年的工作总结以及下年的工

作计划如下：

1. 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。

2. 勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。

只有勤快，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。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们__也是如此，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__更美好！

3. 待客之道，周到是基础，也是最重要的。

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。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。

4. 保持较强的心理素质。

能够保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。

原因很简单，几乎可以说是所有的人，在从事服务员的时候，都是抱有一种应付的心态，而不是主动的去做。总是喜欢偷懒，喜欢躲避很多次为别人提供服务的机会。他们总是以为自己的做法是明智的，认为自己比那些一根筋只知道干活儿的人要聪明的多！殊不知，这种做法与行为恰恰是最愚蠢的。

因为，他们错过了许许多多可以让自已不断成长的机会。总结来说就是不懂得“负重”的真正意义所在。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己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己的舞台，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，一滴水可以瞬间蒸发，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己非凡，让__明天因为有我而骄傲！

下一年工作计划

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

一年的时间渐渐的过去了，我来到__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__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：

一、工作前的教导

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。

二、从思想上提升自己

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。

三、个人的不足

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。

酒店是一个客流量很多的地方，我是一名__酒店的服务员，我很喜欢服务工作，之前在各种场所做过服务员，在饭店，在ktv这些地方，但是我从来有在酒店做过服务员，今年x月份我就决定我要来这里尝试一下，我找了很多酒店，我觉得__酒店这里很好，规模也很大，很适合我在这里起步，对没有接触过酒店服务工作的我，这将会是一段深刻的经历，很荣幸在这里工作，也很感激，回想起来是一段自身全面发展的经历，在__酒店这里工作已经有x个月的时间，我觉得在这里我看到了更多的服务者要具备的技巧，很是丰收，在__酒店工作了也有一段时间，服务工作是很累的，但是在累的同时，也领悟了一点心得。

在酒店这方面的服务经验，我是基本为零，但是我觉得自己也要来试试，探索一直不会停下，我觉得很多时候我们需要不断的去接触，什么呢，就是未知的东西，这样来开阔自己的视野在__酒店工作的我就深深地发现了其中的，乐趣，一名服务者就是要在工作中让顾客满意，一名优秀的服务者经常能收到顾客的夸赞，在工作中也能得到上级的表扬，这是

一名服务者最开心的事情，我觉得在工作中能够得到认可，能够得到肯定，就算再累也是值得的，在__酒店这几个月我就是这样过来的，工作很累平时不会有很多休息的时间，__酒店是一个大酒店，平时惠顾的客人很多，我们的工作量很大，就是在这样的状态下我们每天都要保持一个服务者的态度，保持很好的服务态度去对待每一位客人。

我觉得在酒店做服务员，做到长期保持一个好的心态，这是非常可贵的，虽然理论上来说作为一名服务员本就应该这样，但是真正做好一名服务员的，能够做到这样的是很少的，我觉得这样真的很好，在工作中我时常能够体会到这点，我觉得往往我们容易在日常总忽略的东西，有的是很重要的，比如一个小小的微笑，一声轻微的问候，这些东西作为一名服务员，就常会说，经常会在服务客人是用到，但是在细节方面很多的同行确实不能够用对地方，有时候，我们一个小小的微笑确实能够让客人感受到酒店的服务做的很好，日常的工作上的一些细节，就是这些我们可能不回去注重细节，要说重要吧其实也不重要，要说没必要吧，但是它或许也会让客人对我们的服务另眼相看。

所以在工作中我们严格要求自己是对的，善于注重细节，一些别人注意不到的东西，或是一个表情，或是一个举动等等，往往会有我们意想不到的收获。

酒店大堂服务员做篇五

一年的时间渐渐的过去了，我来到__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__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：

一、工作前的教导

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。

二、从思想上提升自己

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。在今后的的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

三、个人的不足

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。

酒店大堂服务员做篇六

20xx年已经过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；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年做的主要工作进行以下总结。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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，一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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，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助下，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，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，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。这一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。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，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，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，

方知天外天，人外人，希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。同时也希望酒店领导平时多关心员工日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不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。

酒店大堂服务员做篇七

在朋友的介绍下我来到了xxxx得到要来x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x学习，刚开始是学习锦x文化和理论课程，我很接受锦x的文化，我也很乐意成为一名锦x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到了xxxx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工作有了深入的了解并进行了实际工作。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。”