

酒店服务工作总结及工作计划(优质19篇)

德育工作总结是对学生德育情况、德育活动开展情况、德育政策贯彻落实情况等方面进行分析和总结的重要文件。公务员工作总结是非常重要的，以下是一些经典的总结范文，希望能给大家提供一些写作上的启示。

酒店服务工作总结及工作计划篇一

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。

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流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。

酒店服务工作总结及工作计划篇二

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20x年，迎来了充满希望的20x年，回首我来到酒店的这一年来，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼

层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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、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，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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

酒店服务工作总结及工作计划篇三

时间过得很快，一眨眼一年过去了，回顾过去这一年，我在自己的岗位上付出了自己的辛勤劳动，也收获了不少人生阅历和工作经验。

总台是酒店的第一“窗口”，作为总台服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。

作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不打断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。

总之，在工作中按照领导要求，做到以下三步：

第一步微笑服务：微笑是人与人之间沟通的桥梁，也是化解抱怨的最强有力的武器，用微笑感染四面八方的旅客，才能带给旅客愉悦的旅程。

第二步快乐服务：做一个拥有健康心态的人，拥有健康心态可以帮助我们摆正位路，实现自己的人生观和价值观。从而使每个人都能真正的健康、快乐起来。

第三步真诚服务：把旅客当成自己的兄弟姐妹，真心付出，用真诚的服务感动旅客，感恩旅客，做一个懂得知恩图报的人。

以上是我的工作总结和体会，还存在着很多不足之处，在新的一年里，我要再接再厉，把服务工作做得更好。

酒店服务工作总结及工作计划篇四

你会写工作总结吗?工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。欢迎阅读小编整理的酒店服务生工作总结，仅供参考!

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。

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操作有了深入的了解并进行了实际操作。

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。”

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。

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。

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。

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。

酒店服务工作总结及工作计划篇五

在这几天里，我了解了酒店的方针、布局和建设、部门划分、

工作分配、人员定位等自然条件。综合部履行办公职能，是连接领导和员工的重要部门。我很荣幸成为这个小团体的一员。虽然每天收饭票很琐碎，但能体现出我们酒店管理的严格性和先进性。质量检验对任何企业和重要的安全部门都是必要的。作为服务业，质检是最重要的。无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的相貌和仪表，都影响了我们酒店的业务发展。我从一开始就只知道我现在有一双很有见地的眼睛，这对我来说是一种进步，一种很大的收获。黑板报是我们酒店内部宣传的窗口。出版报纸不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估过程中，承蒙李总经理的信任和王经理的帮助，我整理了两份评估材料。深感自己语言能力和逻辑思维的不足。一线服务是最有回报的地方。虽然我很努力，也很紧张，但是我学会了如何整理房间，如何开夜床，如何摆放才能漂亮。我了解了专家的喜好，并及时反馈信息，以便更好地服务。12月8日，评估工作结束，恰巧东部三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这是我们毕业生最重要的事情。我们早就做好了准备，但是楼层服务员真的很忙。看到他们忘记吃饭睡觉加班我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店员工，所以我没有参加招聘会。我说这些不是说我有伟大。但我被这样一个团结、敬业、务实的群体所感动。奉献是无私的，所以温暖和激情是炽热的，所以闪耀。这就是企业的财富和成长资本！

但是，事物的发展是有两面性的。作为一个新企业，在市场竞争的冲击下，会表现出弱势的一面，也会出现矛盾。只要我们找到解决问题的方法，我们就会通过上一段楼梯。竞争也是企业发展的最大动力。关键是掌握竞争回避竞争的技巧，增强创新意识，打破传统观念、管理理念和管理创新，逐步从以市场为导向向以人为本的管理机制靠拢，塑造具有良好特色的品牌企业。

多少意气风发，多少雄心壮志，多少年少轻狂，多少歌声笑语，都在昨天的日记中结束，但来年以今天为起点，新的目标，新的挑战，所以要有新的提升。新的一年，要继续努力，

勤报告，勤学习，勤总结。最后，祝我们酒店一马当先，晴空万里，祝各位经理。

酒店服务工作总结及工作计划篇六

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。

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。

酒店服务工作总结及工作计划篇七

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。

酒店服务工作总结及工作计划篇八

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，尽心尽力地做好了自我的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在我自己平凡的工作中，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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店服务工作总结及工作计划篇九

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。就这样在不知不觉得中，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

酒店服务工作总结及工作计划篇十

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。”

酒店服务工作总结及工作计划篇十一

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，今天本站小编给大家整理了酒店服务员个人工作总结，仅供参考。

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。

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：

在这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，它应该是不受时间、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, 处于一种随时可以为他们服务的状态, 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, 对穿戴方面都特别随便, 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, 并及时提供服务, 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、并通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. 现在的竞争是服务的竞争, 质量的竞争, 特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的, 我们运用各种优质服务, 形成自身的服务优势, 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、工作积极, 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接受和喜欢.

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,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.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,希望领导能多加督促,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。

在即将过去的20xx年里,过去的一年也许有失落的、伤心的,有成功的、开心的,不过那不重要了,是过去的了,我们再努力,明天会更好。

有好多人说我变了,我相信。我真的很不如意,有好多好多的事压着我,我的生活,情绪都是一团糟,虽说没有大起大落,至少也经历了一些风风雨雨,酸甜苦辣,一次次的波折和困难,有时候我真的怀疑我,我一直在想我是哪错了,为什么会这样?我也是一次次为自己打气,一次次站起来,我在想,我没了,地球一样照转,事情一样要解决,我不要做弱者、懦夫,命运就掌握在自己手中,我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事,我从中学到了好多,我现在很好,有工作、有勇气、有你们大家,我很在乎你们,我身边的每一个人,我们永远都是朋友,人们说,家家有本难念的经,你们也有

你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

酒店服务工作总结及工作计划篇十二

朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx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xx学习，刚开始是学习酒店文化和理论课程，我很接受xx的文化，我也很乐意成为一名xx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xx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。”

酒店服务工作总结及工作计划篇十三

尊敬的各位领导、同事们：

20xx年即将过去，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年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

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。

酒店服务工作总结及工作计划篇十四

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。

酒店服务工作总结及工作计划篇十五

酒店灵导班子根剧酒店发展趋势制定了全年工作计划，题出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全面职工，上下一至，琦心协力，在创收、创利、创优、创稳订方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等有关经营措施，增多了营业收入。客房出租率和平均房价比往年都有必须的题高。管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

服务创优。通过引进品牌管理，强化关于"仪容、微笑、问候"等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检察，逐步完膳前台待客部门及岗位的窗口形象，不断题高职工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全面出动，大家琦心协力，使我们能购圆满地完成每次的接待认任务”。安全创稳订。通过制定"安保方案"等项安全

预案，做到了平常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在有关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失合忙而不乱的安全稳订。

结合酒店经营、管理、服务等实际状态，与时俱进，提昇素质，转变观念。在柿场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全面职员精神状况积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，陪养"精气神"。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状况，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其行使。

职员素质整体水平不高，个性是缺伐具有专页水平的管理人才，慥成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。规章制度落实的不够坚决，有随意性和照看面子的现像。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现像。管理机制上还有待于进一步完膳。管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是灵导层缺伐酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所慥成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，刻服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完膳各种规章制度，工作流程，逐步建立起以"制度管人"和以"工资拉开档次"为主要资料的奖罚激励管理机制。加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大职工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考劾考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，题高服务质量。

凿凿定位，转变观念，加大营销力度。根剧不同季节制定营

销计划。注意稳订老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专页营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作用本性。注意加强对设施设备的维护保养：任真抓好防火、防盗、防食务中毒、防车辆事故的安全防犯工作：充分发挥酒店的作用，最大限度地调动每一个职员的工作用本性。

酒店服务工作总结及工作计划篇十六

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间,从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面,我相信这里面除了我自己的付出与努力,更离开酒店给我所带来的培训,以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多,“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不触犯法律和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输:“客人永远不会错,错的只会是我们”,“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理,总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算,当然,这当中也包括了为客人答疑,帮客人处理服务要求,电话转接等服务。酒店的前台,工作半次分为早班、中班和通宵班三个班,轮换工作,其中一人为专职收银,另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松,既可以在工作量大的情况下分配为一人收银,一人登记推销,另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力,让收银可以做到头脑清明,不出错。最重要的是,这样的工作方式,可以很快让新人获得经验,在工作量小的时候由带班同事指导,工作量大的时候又可以更多的吸收经验,迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作:

前厅部作为酒店的门面,每个员工都要直接的面对客人,员工的工作态度和服务质量反映出—个酒店的服务水准和管理水平,因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训,接待员的礼节礼貌和售房技巧培训,以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高,才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况,积极地推进散客房销售,今年来酒店推出了一系列的客房促销方案,接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价,前台的散客有了明显的增加,入住率有所提高,强调接待员:“只要到前台的客人,我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨,争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭,部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦,协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门,它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系,如出现问题,我们都能主动地和该部门进行协调解决,避免事情的恶化,因为大家的共同目的都是为了酒店,不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误,保证客人及时结帐,令客人满意。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际,回首来时的路,在来到我们x酒店的差不多5个月里,作为一名刚入职的员工,在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下,我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们,谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说,前台是他们接触我们酒店的第一步,是对酒店的第一印象,是酒

店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我

对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《假日酒店前台服务员年终工作总结【分享】》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“前台服务员工作总结”专题。

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

大酒店服务员简历模板

酒店服务员规章制度

酒店服务员辞职报告范文

酒店服务员规章制度范本

酒店服务工作总结及工作计划篇十七

20x年即将过去，这一年在宾馆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20x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。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆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。对于宾馆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。

二、明年工作打算

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，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

酒店服务工作总结及工作计划篇十八

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间,从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面,我相信这里面除了我自己的付出与努力,更离开酒店给我所带来的培训,以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多,“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不触犯法律和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输:“客人永远不会错,错的只会是我们”,“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理,总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算,当然,这当中也包括了为客人答疑,帮客人处理服务要求,电话转接等服务。酒店的前台,工作班次分为早班、中班和通宵班三个班,轮换工作,其中一人为专职收银,另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松,既可以在工作量大的情况下分配为一人收银,一人登记推销,另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力,让收银可以做到头脑清明,不出错。最重要的是,这样的工作方式,可以很快让新人获得经验,在工作量小的时候由带班同事指导,工作量大的时候又可以更多的吸收经验,迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作:

前厅部作为酒店的门面,每个员工都要直接的面对客人,员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平,因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训,接待员的礼节礼貌和售房技巧培训,以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高,才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况,积极地推进散客房销售,今年来酒店推出了一系列的客房促销方案,接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价,前台的散客有了明显的增加,入住率有所提高,强调接待员:“只要到前台的客人,我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨,争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭,部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦,协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门,它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系,如出现问题,我们都能主动地和该部门进行协调解决,避免事情的恶化,因为大家的共同目的都是为了酒店,不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误,保证客人及时结帐,令客人满意。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际,回首来时的路,在来到我们x酒店的差不多5个月里,作为一名刚入职的员工,在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下,我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们,谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说,前台是他们接触我们酒店的第一步,是对酒店的第一印象,是酒店的门面,是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的'形象。同时,酒店对客人的服务,从前台迎客开始,好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识,所以我们一定要认真做好本职工作。所以,我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说:

一,像所有其他的服务行业一样,礼貌,礼仪:

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《假日酒店前台服务员年终工作总结【分享】》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“前台服务员工作总结”专题。

酒店服务工作总结及工作计划篇十九

各行各业都在进行工作总结，酒店服务行业也不例外，现将我的如下：

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，它应当是不受时间、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，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，对穿戴方面都异常随便，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，并及时供给服务，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、并经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，异常酒店业尤为激烈。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，在欢乐迪也一样。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、工作进取，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。

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”感受到不一般的欢乐。