# 公司招待所服务员工作总结(6篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-09-03

*公司招待所服务员工作总结一一、今年的主要工作1、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...*

**公司招待所服务员工作总结一**

一、今年的主要工作

1、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起抬，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。在这一年，我用心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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，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。今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，后在宾馆领导的关心帮忙下，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带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对宾馆推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆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，期望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也期望宾馆领导平时多关心员工作日常生活，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宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

**公司招待所服务员工作总结二**

20\_\_年上半年餐饮部取得了一个好的开端，在各级领导的正确领导下，餐饮部全体员工的共同努力下，20\_\_年上半年比往年的经营收入增长了一个点，服务质量、菜品制作相应的得到必须提高，现将资料呈报如下：

一、经营状况分析

1.20\_\_年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803.95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20\_\_年上半年有明显的提高，我们的效益增长了，证明了我们的水平也显著的提高了，这与领导的正确指导、员工的共同努力和部门之间的相互配合是分不开的。

二、接待工作

1.会议接待

今年上半年接待大型会议共x个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网络建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长，x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2.团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3.婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

4.协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

三、内部管理

1.餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

2.节能减排

餐饮部一致坚持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理，资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3.员工培训

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

4.思想作风整顿

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

5.餐具的管理

餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

6.吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7.值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

四、安全工作

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1.今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2.六月份餐饮积极参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。

3.内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4.灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5.部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

**公司招待所服务员工作总结三**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20\_\_年，迎来了充满期望的20\_\_年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时光虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，通过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我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但是了。

好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，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思考，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，我都能看到了期望。

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必须会展露出柔弱的一面，也必须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日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就应有新的起色，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!

**公司招待所服务员工作总结四**

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理层为我们安排了两种工作的途径 – 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法；又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的!

**公司招待所服务员工作总结五**

又是一年快过，在领导和各位同事的关心、支持和帮助下，我在工作中认认真履行岗职责，对工作精益求精，时刻保持谦虚谨慎的态度，以认真学习，扎实工作为准则，认真完成的各项工作任务，现将工作情况总结如下：

一、在思想上时刻保持学无止境的态度

牢记餐饮服务工作人员宗旨，树立全心全意为顾客服务的宗旨，从思想认识上有了新的提高。

二、在工作上认真学习业务知识

理论和实践相结合，本着对工作积极、认真、负责的态度，不断改进工作方法，总结经验，充分发挥岗位职能，认真学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾摆放；包厢上菜搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题；服务中注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同问题等等。在日积月累的学习中，一天改正一点，提高一点，每天都是进步。

餐厅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餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人优质的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，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、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如您、请、抱歉、假如、可以等等，并且我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具，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。在运用语言表达时，需要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。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要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。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。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。对于服务中发生的突发性事件是屡见不鲜的，在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承顾客是上帝，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。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，当状况发生时，服务员首先考虑的不是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

回顾\_\_年的工作，酒店为我们员工开展了很多活动，唱歌比赛，户外活动，让我们员工与员工，领导与员工之间有了更深一层的了解，而我在思想上，工作上，交流上等各方面都取得了进步，做一名服务员固然很辛苦，但是认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。在今后的工作中我一定再接再励，扬长避短，在实践中磨炼自己，成为一名优秀的服务员。 在最后我祝\_\_大酒店越办越红火，分店越开越多。

**公司招待所服务员工作总结六**

20\_\_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\_\_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。就这样在不知不仅觉中，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。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆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，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工作日常生活，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宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找