# 最新服务行业年度总结 个人(五篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-09-10

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**服务行业年度总结 个人篇一**

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上进取主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

五、存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在\_\_\_\_经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，进取进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

服务行业年度总结 个人篇二

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\_\_月之久。自从去年\_\_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\_\_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。

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服务理念，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。

服务行业年度总结 个人篇三

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

一、厅面现场管理

礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

服务行业年度总结 个人篇四

这一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，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，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。现将我在酒店的主要工作总结如下。

一、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。

二、虚心学习，不懂就问

在这一年，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。

三、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，期间被评为当月的优秀员工。

四、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。

五、对酒店推荐和意见

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。

服务行业年度总结 个人篇五

一转眼一年的时间飞快就过去了，我也成为了自己从来没想过会成为的服务员。在刚刚毕业的这一年我很是迷茫，最后也算是命运使然来到了这里工作。既然工作了，那就要认真负责的工作，通过我这一年的努力，我也熟练了餐厅的各项工作。我一开始也认为做一个服务员很容易，后来实际工作之后发现好像并没有那么轻松，不单单是身体还有精神上的劳累。但这一年的时间我也都坚持了下来，还是挺佩服自己的，下面就这一年做简略工作总结：

一、态度上

在一开始我是很看不起这个工作的，难度低，工资低，觉得服务员这种丢人。但是后面自己也正式工作了，也想对得起餐厅给我的这份工作，虽然这种工作很容易，但我还是要认真做的，这是责任的问题。但是等我刚刚工作的时候发现事实好像并没有那么简单，做一个服务员好像也挺难的.。我在刚刚开始的时候犯下过很多错误，没有记住台号，在刚刚上班的时候上菜经常上错，也经常拿错菜，但我都认为这只是我不够熟练而已，等多上几次菜就都知道了。但是等我记住台号，记住菜了之后我又遇到了新的问题，因为把我传菜的位置变成了在餐厅门口带位。就是把顾客带到他们应该去的位置，尽量让两人位不要去做哪些大桌，但这次我真的遇到了困难，因为我很难说服别人，而哪些老员工都可以，我一开始也认为是我不够熟练的问题，后面我才发现这些也都是有技巧的，并没有那么容易。从哪之后我才放下了自己哪一颗高傲的心认真的学习了起来。

二、能力上

在这一年里我一直努力的工作，不单单是为了工资也是为了给餐厅负责，毕竟我拿了这份钱肯定就要出这份里。虽然这一年里我遇到了很多问题，但也都一一的克服了，坚持到了现在。当然我这一路上也并不只是我一个人，也需要感谢在我无助时帮助我的同事，和餐厅的领导。这让我在这一年里得到了很大的锻炼，能力也是一直飞速的上升，这让我很感谢当初的自己没有因为是服务员而放弃了这项工作，也很感谢餐厅能够给我这么一个成长的平台。

这一年在我的不断努力中就这样过去了，但是在未来的一年里面我会继续努力的工作。让自己的能力变得更强更优秀，就算是服务员我也要做的哪一个。

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