

# 酒店服务员工作总结及工作计划 酒店服务员工作计划(实用6篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇一

工作计划网发布20xx年酒店服务员工作计划，更多20xx年酒店服务员工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《20xx年酒店服务员工作计划》文章，供大家学习参考！

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

ax楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇二

1、按时上班，按时签到，不准代签，不准弄虚作假。（有事必须事前请假）。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，展台，摆位，环境卫生等，事前一切预备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要相互合作，相互帮助。

3、员工午饭，小歇。

1、热忱迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，留意本身形象。

当顾客进进餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时先容茶叶品种），递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜先容，主动推荐，当好顾问。

必须把握菜肴业务知识，了解当时估清品种及增加品种。

(1) 预备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2) 先容菜肴要荤素搭配，口味不容易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提出发点菜先容就想到你，这就表示你的倾销先容成功了。

3、按序上菜，操纵无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提早预备，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开（口味，色彩，荤素，造型，盛器搭配摆放）。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单（点菜单上没有的菜尽不上台，寻觅领导的指令），坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时留意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，留意平衡，避免汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要留意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜终了要对客人交代清楚（先生/小姐菜已上齐，还需要甚么请吩咐）。

(7) 根据情况上水果盘。

#### 4、席间提供优良服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操纵卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时太长的菜肴，要主动和传菜部分联系或部分领导联系，提示催菜。

(3) 妥善处理好平常供给中的琐碎矛盾，碰到菜式题目，要态度虚心，恳切，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话令人笑，一句闲话令人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

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

(5) 顾客离座，要礼貌作别，提示不要遗漏所带物品。

1、及时按操纵程序收台：（布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等）小件分类摆放，夸大大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须依照“值班工作标准要求”操纵。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待进程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操纵用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇三

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。

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。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇四

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何伟大。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。

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇五

不知不觉我在酒店工作已经有一个月了，这一个月以来我每

天都在“体验”劳动人民的生活，为人民做“端茶送水”的工作，像是生活在社会底层的穷苦人民。

对于这份工作，找的时候的确有许多无奈。毕竟自己也是一个大学本科毕业生了，却被命运捉弄到酒店做这种只要中专学历就可以做的工作。

也是没办法，自从被那家药厂炒掉之后，我在家也闲了一个多月，期间我也一直在寻找，但由于面试技巧还有交际等因素，使得我每次应聘面试都以失败告终。父母也为我着急，尤其是老妈，那句“闲在家一个月就少赚一个月的钱”的话总在我耳边回响.....每次想到这句话就感觉呆在家是中罪过.....所以没办法，在经历了这么多面试的挫折之后，我也只好放低自己求职的要求，之后也就在51job上找到现在这份酒店的工作。1800一个月的薪资，差不多接近上海最低工作标准了。

现在这份工作也做了有一个月了，还没拿到薪水，要等月底才能拿。唉~~~期间，许多朋友亲戚听说我在酒店做，都是反对的，因为你一个大学生怎么会去做这种只要中专学历的人就可以做的工作呢！！记得我刚进酒店的时候，那里的经历听说我是大学毕业生，也略微吃惊，他说我这个工作也只是过渡的，像你这样的学历应该可以找到更好的。

是的，我也知道，我也明白，现在的这份工作的确是过渡的，是在我求职道路上的一个应急措施，因为我也不想一直被老妈说那句“闲在家一个月就少赚一个月的钱”的话，这样一直说我也真的很累.....

身边的亲戚朋友他们也一直在帮我那注意，想办法，尤其是施悦的妈咪，在居委里一直帮我留心工作的事，还有那个小丁姐姐，一有招聘信息总会在第一时间通知我。这里我要好好衷心的感谢她们！

在给我点时间，给我点理解吧！我相信明年我会有变化的！

在酒店里上班已经15天了，真是有太多太多的感受，一时都不知道要怎么说了。我在酒店里当收银，以为收银员应当比服务员好干的多，但是没想到，原来收银员大家都不愿意做，下班不但晚，而且钱收错了或者是收到假钱都要自己来承担，这还不算什么，都重要的是，每当服务员来吧台拿东西时，你都要仔细的看着他拿没拿错，有时一忙起来，服务员还会忘记开单子，这样当的东西自己还要负责，最可气的是你还会遇到一些素质差的客人，他们会让你给他们打折了，送东西了，说你们这里的饭菜洒水什么的’太贵了，反正就是不管怎么样就是要少拿钱，如果你要是不给他们打折优惠的话，他们就会拒绝付款。这其实还算好的，最让我无法忍受的是，有些当官的人人素质差的也不行，明明就是一个不起眼的小小人物，非要把自己说的很了不起，什么什么这里谁不认识我啊，什么我去的饭店多的是了，就你们这里的洒水贵了啊，真是的，我就是不认识你，我去的饭店肯定比你多，以为自己是个什么领导实际上呢，连颗大葱都不如!!!

在酒店里上了这十几天的班，让我也看到了政府的腐败，有一次有位客人是这家酒店的老顾客，并且这位客人是什么局的局长，酒店里老的服务员们都认识他，由于他经常光临酒店，所以我对他也略知一二。这个人很小气也就是说他很抠门，要是他自己请客吃饭，他就点些特别便宜的饭菜，酒水有时都自带，要是公家拿钱，他就专门点那些好酒好菜，这还不算什么，走时人家还要再要几盒好烟。呵呵，听起来是不是很可笑埃还有就是医院里的人们，听酒店里的老服务员们说，就算是医院里的一个小小的护士长都会特黑，那些主任啊什么的就更不要说了。酒店边上中心医院，医院里的领导经常来酒店吃饭，她们以为自己是个小小的领导，说起话来比市长都狂。

从小到大都是在酒店里当消费者当顾客，如今我也体验到了当一名酒店的服务员，是多么累，多么不容易的一件事。当

顾客对你大吼大叫时，就算是顾客的不对，你也要以笑容去面对。这对于我来说真是一种挑战.....

## 酒店服务员工作总结及工作计划篇六

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!