# 餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结(4篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-06-15

*餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结一一、 通过职业素质的培训：使我树立了正确的从业观念，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...*

**餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结一**

一、 通过职业素质的培训：

使我树立了正确的从业观念，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。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

二、 通过服务技能的培训

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工作突发事件对应技巧;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。

三、 通过这次培训如何做好服务员我总结了以下几点心德与同事们共同学习。

1、 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。

2、 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。

3、 积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、 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。

5、 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。

6、 要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

7、 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。

8、 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。

9、 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。

10、 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。

最后希望自己来年能够达成目标，也希望自己明年更努力，把命运掌握在自己手中。

<

**餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结二**

20\_\_\_年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。

在20\_\_\_年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，有时候我真的怀凝我，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

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，下一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，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。

**餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结三**

一、以提升服务品质为核心。加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

篇四：酒店员工年终总结

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的`为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰,实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事,所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**餐厅职员的年终工作总结 餐厅个人年终工作总结四**

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征 。那么下面小编给大家带来关于餐厅职员的年终工作总结，希望大家喜欢!

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量自己的工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格要求自己的行为，在业务工作中，首先要了解自己产品，分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况，以求共同提高。

二、产品知识，与对竞品的了解

所谓知己知彼百战百胜，所以要对公司的企业文化，产品的成分，生产过程及产品的卖点一定要了如指掌，比如产品的优势，竞争力与产品的不足。还有就是竞品的优势、不足之处和市场的占有率，所有一切竞品的促销政策与活动内容。这样才能更好的销售自己的产品。

三、明确市场竞争态势。

由于北京白酒市场之大，所以有太多的竞品都在抢占着这块市场，如牛栏山、红星、洋河蓝色经典、泸州、衡水老白干、老窖等竟品，都在这里拼得死去活来的。北京市场的费用高、竞争激烈，是全国最难运做的市场之一。但是北京是做品牌的市场，是各个厂家必争的地方，所以说，北京也必将是\_酒的重点市场之一。

公司\_年在北京试运做之前做了大量的考察和详细的计划，所以在北京餐饮渠道中没有全面铺开，只是从中选了一百多家ab类终端酒店，进行了\_酒的试运做。

我现在负责11家终端酒店，天天去各个酒店，跟店内的服务人员，从不认识到以朋友相称，从不知道\_酒到现在的大力推荐\_酒，从开始的一家酒店都没有动销，到现在的6家已有动有2家已有返单，动销率为54%，返单率为33%。虽然有点进展，但是还不够，对我的目标还是有一定的距离，因为现在竞争太激励，而且自带酒水也非常的多，还有方方面面的事，所以也不是一个人能解决的事，我会尽自己的努力。现在在北京这个市场上，\_酒现在虽然卖的不是的，但我相信在以后公司的大力支持下，在我们大家的共同努力下，\_酒会是卖的的，展望\_酒新的一年，我已经准备好了!

20\_\_\_年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。

在20\_\_\_年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，有时候我真的怀凝我，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

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，下一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，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。

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了\_\_年，在已经度过的\_\_年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。回首\_\_年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取\_\_年的经验和教训，取得更好的成绩!

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪;也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉;他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了!记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧!

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我希望我的青春更富色彩，快乐的过每一天!也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天!

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献!

一、以提升服务品质为核心。加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

篇四：酒店员工年终总结

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的`为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰,实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事,所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

间如白驹过隙，转瞬即逝，一年时间过得飞快，再过去的一年中我接触到了这个行业，颇有感触，最后总结了一番。

一、 通过职业素质的培训：

使我树立了正确的从业观念，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。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

二、 通过服务技能的培训

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工作突发事件对应技巧;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。

三、 通过这次培训如何做好服务员我总结了以下几点心德与同事们共同学习。

1、 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。

2、 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。

3、 积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、 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。

5、 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。

6、 要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

7、 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。

8、 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。

9、 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。

10、 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。

最后希望自己来年能够达成目标，也希望自己明年更努力，把命运掌握在自己手中。

<

★ 20\_财务部个人年底工作总结5篇</span

★ 20\_年工会上半年工作总结5篇</span

★ 医生每月工作个人总结5篇</span

★ 20\_民营医院年终工作总结5篇</span

★ 20\_公司内部培训工作总结报告范文精选5篇</span

★ 20\_疫情八月份护理工作总结5篇精选</span

★ 20\_疫情期间销售员工作总结个人大全5篇</span

★ 实习报告总结,实习报告总结大全,实习报告总结通用</span

★ 应届毕业生试用期工作总结范文5篇</span

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！