# 有关酒店服务员年度工作计划如何写(二篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-12

*有关酒店服务员年度工作计划如何写一大学生社会实践是指引我们大学生走出校园，走向社会的良好途径。通过这条途径，我们大学生能够更早的认识社会，了解社会。同时良好的社会实践能够锻炼我们的能力，提升我们的思想，塑造完美的人格，提高我们的修养，使我们...*

**有关酒店服务员年度工作计划如何写一**

大学生社会实践是指引我们大学生走出校园，走向社会的良好途径。通过这条途径，我们大学生能够更早的认识社会，了解社会。同时良好的社会实践能够锻炼我们的能力，提升我们的思想，塑造完美的人格，提高我们的修养，使我们在未真正进入社会前使自己得到全面的锻炼，让我们以前那天真幼稚的思想得以退化，变得成熟稳重。更重要的是，社会实践让学生时代的我们就树立了服务社会的思想。通过社会实践，让我们大学生能够在积累经验的同时，更新观念，开拓视野，增长才干，吸收社会上新的思想与知识，拉近我们我社会的距离。在接触形形色色的人物同时，让我们学会了为人处事的方法，也拉进了我们与他们的距离，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。

总之，社会实践是大学生全面素质提高的重要环节，是学生将所学知识应用于社会的重要过程。它既是学生学习、研究与实践成果的全面总结，可以找出自己的不足之处，也是对学生素质与综合能力的一次全面检验。因此，寒假社会实践的目的和意义是非常明确和深刻的。

寒假如期而来，虽然早就盼望放假，但是一个月的时间也总不能什么都不做啊。所以我在离家不远的地方找到一份假期兼职，是在一家大酒店里做服务员。我所学的专业在陆地上很难找到相关场所实行社会实践，但是我们海员要求做到服从服务意识，这种工作就是服务于他人，并且听从酒店指挥的工作，可以锻炼我的服从服务意识。

这次长期兼职和我以往在校的短期兼职有所不同，因为在校生的原因，酒店等的管理人员会对我们学生有特殊政策，要求也相对较为宽松。而这次的兼职我虽然还是以学生的名义争取到，但是工作却不是那么顺利。

本以为在酒店当服务员是很简单的事情，可是事情却并非那么简单。虽然社会实践的时间有点短，但是这二十天的时间着实让我学到了不少。只有社会才能磨砺我们，让我们的人生价值得以体现。

上班之前，我去酒店里应聘，凭借自己的高中毕业证书获得工作，而有几个初中毕业的人却没有那么幸运。这使我深感社会就是那么现实，现在连服务员都要高中以上文凭，让我知道学习是一件多么重要的事情!当然能力也是非常重要的，但是我们不能输在起跑线上。

首先我们熟悉了一下饭店的环境，知道每个厅的名字和所在位置，并且对我们的工作做了相关的分配，还有上班的时间也做了详细的规划。

在工作的前一天，我和几个同为兼职的学生被领班单独“培训”。不培训不知道，一培训下一跳。酒店里的规矩还真不是一般的多啊!仪容仪表问题，礼貌问题，认真负责问题等等，说了一大堆，让我和几个“同事”颇有感触，想想这只是一个酒店，就有这么多需要注意的问题，以后上了社会肯定，于是心想一定要老老实实的学习经验，以备到社会上使用。但是想想这些事情应该很容易吧，在家也会干这么活儿，洗碗，拖地，擦玻璃，可是越是这么自信，事情发展的越不如人意。可能由于酒店是星级的原因，对我们的要求非常严格，件件小事都要做到尽善尽美。

上班的前几天，由于新鲜感的原因，我和几个同事都干得很卖力，起得早，睡得晚，自己的活干完了就去帮助他人，得到了领班的夸奖，我们也备受鼓舞。可是三天后我们的新鲜感就没有了，逐渐发现重复这几件事是一件多么无聊的事情!

十九号晚上，按规定应该十点下班，大厅里的人也三三两两的走了。可是就有那么几个人喝酒喝得正高兴，并且又喝醉的趋势。我们几个人非常恼火。于是找到领班，领班说客人没有离开，我们就不能下班。为了锻炼我的服从意识，我只好委屈一下自己了，再说，客人不走，酒店也没有强行撵走的吧!只是我们都累了一天，看见床就能睡着，不经意我倚在墙角处打起盹来。突然，客人大声嚷道：“怎么人都死啦?”我才发现原来他们有要求，迅速跑了过去，已经喝醉的客人不分青红皂白看见我就骂，我一头雾水，连忙问他有什么要求，可是他就是一直直骂我，顿时一股怒火涌上心头，回了一句，他更加的激动了。找来领班，说道要把我开除，要不以后就不来吃饭。于是我就和他争吵起来，由于处事经验不够，生气之下转身就走，留下领班连忙道歉，领班处理完事后，找到我，说道：“我知道今天你受委屈了，我也被骂了，我们被骂是经常的事情，但是你得学习如何处理问题，不能意气用事，今天你转身就走也不能解决好问题。”我非常感激领班的话，这件事我学到了在社会中，受委屈是很正常的事情，这就要看你如何解决了，这就要看你为人处事的方法了，以后，我做事不能再那么冲动，得考虑后果了!

由于前一天的熬夜使我非常疲倦，第二天早上上班就迟到了，领班看见后，毫不留情的说道：“培训的时候我就说了，迟到的罚款五十，从工资里扣。”我顿时傻了，扣这么多，我想说两句的，可是看见领班一脸严肃的样子，没敢说话，只好认命了。下班后，领班找到我们几个学生说道：“你们都是大学生，都在受高等教育，这点道理应该不用我再说了。迟到是一个非常严重的问题，这是你们工作态度的问题，如果真是累了或者其他原因的话，可以请假或者调班，类似的事情以后禁止发生。”我们几个明白的点点头。是啊，迟到是非常不礼貌的，也许就因为你一个人的迟到，会耽误很多事情。就当花钱买教训吧!还好这是在酒店里，要是如果以后在岗位上迟到，失去大客户或者错失大好良机是我们后悔都来不及的。

毕竟是寒假，回家过年就是和家人团聚的，但是由于大酒店忙的原因，我们竟然在二十九还要加班，不放假，只有初一放假。今年的年晚看来只能和别人一起了。这时我知道了人身在社会中，会有很多的不如意和无奈，我么不能改变他就要适应它，虽然今年的年没有和家人一起，但是我相信以后走上社会会有很多事情阻碍我的回家行程。在这一点上，我还想到了有时间我的多陪家人，毕竟父母都是为我们而活!

酒店里的活真是重!看包间的时候，得为每一个客人拉开椅子，铺上餐布，时刻保持高度紧张状态，留意客人的要求，帮客人倒酒，上菜，还要注意礼节问题。第一次发现吃饭还有这么多学问，对门的为主人，往左往右关系各不相同，倒酒的顺序也不能出错，真是后悔没有把中国留下来的传统学好。上菜也是一门学问，首先你得先将吃完的盘子撤下，腾出空地，礼貌的让客人注意，小心菜打翻。最后还要收拾桌子，把餐具一套套的送进洗碗间，然后一个个的拿布块才干净，对于不同的餐具还有不同的要求，最后还要把餐具放回原处，还要准备第二天的餐具和桌椅。

酒店里服务员很多，但是不免有偷懒欺负人的，几个比较蛮横的，就喜欢差遣我们几个学生干活，而他们却在一旁聊天，有时不免和他们发生冲突。有一个女生打碎了盘子竟然诬蔑是我做的，领班毫不留情的又让我按照规定赔款，但是最后大家还是要在一起相处，还是要说话，一起工作。到社会上，人心险恶，帮助他人是必须的，他是不能欺负他人。不能对每一个人都同等对待，不同的人要不同对待。每个人都有自己处事的方法和原则，接触自己的底线后，也不能攻击他人。所以无论在哪，都必须和身边的人搞好关系，只有这样，才能有利于自己长期发展。

当然，打工并不是都是不快乐的，在这里我也接触了好多人，由于我的周到服务，领班跟我说放假回家后还可以继续来这里上班，我非常高兴。同时我也结交了许多朋友，我们这几天朝夕相处，一起吃饭，一起上班，一起打闹，让我在压抑和疲倦中也有高兴和放松的时间，有朋友真好。

很快，实践的时间就这么过去了，转眼间就要开学了，在这期间，有喜有悲，也让我学到了很多。

实践的结果，也就是打工的结果还是比较令我满意的，拿到了九百块的工资。在这期间，我也接触了社会上形形色色的角色，学会了很多了道理，也改掉了自己的一些不足之处，学到了很多的经验，也锻炼了自己的品格。对社会也有了相对的了解。

首先，我明白了父母的艰辛。我的父母都是地地道道的农村人，虽然我出生农村，但是家里的活我真的很少插手，不是我不愿意干，而是等我有能力干的时候，就在外面上学，几乎不回家，以至于辛苦的总是父母，而自己却只能向父母伸手。这是我感到非常羞愧的。除了农忙时间父母在家，平时父母都在外打工养活我和两个姐姐。知道我自己在酒店里的长期兼职后，我才真正体会到父母的艰辛，他们挣钱的不易。他们省吃俭用，而不懂事的我们却一度挥霍他们的血汗钱!

其次，我深刻的了解到只有有了知识，有了技能，才能走的更远，俗话说得好：读万卷书，行万里路。俗话说，实践出真知，当我们拥有了知识与技能后，把它们真正的运用到实践中，真正的落实到实处， 我们才能在自己的事业中走出光彩。

处理好人际关系是我们进入社会必须走的路，在我们还年轻的时候，可以多多结交一些朋友，处理好与朋友之间的关系，学习为人处世的方法和原则，一定要控制自己的情绪，也要把握时机，为自己创造机会，也要学会推销自己，这在我们进入社会是非常有用的。

当然，我们能够生存与这个时代的社会中，就必须学会自立自强。从小娇生惯养的我们，很难忍受社会上的苦难与困难，所以我们必须时刻提醒自己，不经历风雨，怎能见彩虹，我们要有霍金的精神，贝多芬的精神……

这次的打工经历我学到了很多，上面只是我一些经历与感想，虽然比较浅薄，但是却是我的真实感受，社会实践真的很重要，即将步入社会的我们非常需要这种锻炼!

**有关酒店服务员年度工作计划如何写二**

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程序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

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最 终目的

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。

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！