# 个人服务工作计划优秀6篇

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2023-12-31

*通过工作计划，我们可以合理安排工作顺序，避免任务冲突，实用的工作计划可以帮助我们更好地提高工作的专业性和职业发展，小编今天就为您带来了个人服务工作计划优秀6篇，相信一定会对你有所帮助。(一)班前准备工作1、按时上班，按时签到，不许代签，不许...*

通过工作计划，我们可以合理安排工作顺序，避免任务冲突，实用的工作计划可以帮助我们更好地提高工作的专业性和职业发展，小编今天就为您带来了个人服务工作计划优秀6篇，相信一定会对你有所帮助。

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

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，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，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，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，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、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，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”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

1、采取多种措施，开展业务培训和职业道德教育活动，不断提高自强路法律服务人员的综合素质。

主要措施：一是指导督促自强路法律服务所组织全体人员开展形式多样的学习活动，并积极参加区局、街道司法所组织的培训。二是按照工作实际，制定培训计划，丰富培训内容，定期组织人员参加各种政治业务培训活动。

工作要求：自强路法律服务所要保证学习时间，积极开展学习活动，组织人员，参加各级培训活动。通过学习和培训，进一步提高全体人员的政治理论、职业道德和业务能力。

2、严格审查程序，以年检注册工作为契机，开展对自强路法律服务所规范整顿工作。

主要措施：一是根据区司法局年检方案，自强路法律服务所要认真填写有关资料，进行自查;二是配合区局检查组，对自强路法律服务所进行检查;三是严格审核年检材料，及时上报有关材料。

工作要求：自强路法律服务所认真按照区局年检工作通知，开展自查活动，认真填报各项资料，按时上报。保证顺利通过年检。自强路司法所将对自查情况进行检查规范。

3、发挥管理职能，积极开展依法执业检查，规范自强路法律服务所工作，维护法律服务市场秩序。

主要措施：自强路司法所每月对自强路法律服务所检查一次，并记录。针对发现的问题及时提出整改意见，督促自强路法律服务所不断完善各项制度，并监督各项制度严格执行，防止矛盾激化，及时处理当事人对法律服务及法律工作者的投诉、申诉，防止矛盾激化，依法维护当事人和法律服务所的合法权益。

工作要求：司法所坚持对法律服务所检查，并做好检查记录和问题处理工作，法律服务所要配合检查，对检查中通报的问题及时进行改正。

4、发挥指导作用，引导自强路法律服务所积极拓展法律服务，努力维护社会公平正义。

主要措施：一是坚持重大案件报告制度，引导法律工作者通过提供法律服务，切实维护被告人和当事人的合法权益，努力引导当事人依法妥善处理各种利益纠纷，防止矛盾激化;二是监督引导自强路法律服务所开展法律援助工作，对应该援助的对象，及时援助，不符合援助条件的，根据情况进行适当的减免费用。

散餐操作程序

(一)、散餐服务要求

1、啦解当天供应品种(例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、特别介绍、沽清类)。

2、备料：(酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等

(二)、开餐前的检查工作

1、参加班前例会，听从当日工作安排。

2、检查仪容仪表。

3、台面摆设：

餐具整齐，摆放统一，干净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。

4、台椅的摆设：

椅子干净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或形成图案形。

5、工作台：

餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。

6、检查花草。

7、检查地面。

(三)、迎接客人

1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30℃左右)

热情的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位?”

把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/小姐，这是我们的菜单

语气亲切，使客人有得到特别尊重之感觉。

2、餐厅服务员

(1)站立迎宾

在开餐前的5分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿势要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。

(2)拉椅让座

服务员应协助迎送员安排客人就座，拉椅时留意先女宾，后男宾。

(3)如果客人需要宽衣时，帮助客人将衣物挂好。

(四)餐中服务

从客人右边递巾，并说“先生/小姐，请用巾”。然后询问客人：“请问喜欢喝哪些茶?我们有花茶、乌龙……”。

2、增减餐具

3、斟茶：

将茶杯连碟放于托盘上，斟茶至八分满，从客人右侧递上。

4、落餐巾、脱筷套：

将餐巾解开，轻轻地放在客人双腿上，如果客人暂时离开，将餐巾叠成三角形，平放在餐位的右位。

5、为客人上调味品：将调味品碟拿至托盘上，斟倒。

6、收小毛巾：用巾夹逐条夹进托盘中拿走(可与第5条一起做)。

7、点菜：

介绍菜式

在客人看过菜单片刻后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问现在能够点菜吗?”

“先生/小姐，请问您们需要点哪些菜呢?”“我们有\_\_\_菜是挺不错的，今天有特别的品种\_\_\_您试一试好吗?”如果客人点的菜没供应时，应抱歉说：“对不起”建议点别的相似的菜肴。

推销钦品：

同菜式推销。

点完菜与酒水时，留意复述给客人听，并询问有无错漏等。

8、收回菜单、酒水单：

由领班、迎送员集中放在迎送台以作备用。

9、下订单：

下订单时，第一联交收银员;第二联由收银员盖章后，交酒巴或由跑菜员交厨房，作为取酒水及菜的凭证;第三联由跑菜员划单用，此联能够留存。

10、用托盘将饮料酒水按订单上的桌号，准确的呈送给每一位客人。

11、第一道菜不能让客人久等，最多不超过10—15分钟，如时间稍长，要及时向客人说“对不起”表示歉意。如客人有急事，一定要与厨房联络，尽快出菜。12、上菜时，应礼貌地向客人表示：“对不起，让您久等啦。”

13、上菜顺序：冷菜、热菜、主食或点心、甜食、水果。

各餐间在每上一道菜备餐间服务员应在第三联上注销一道菜。上台时留意报菜名。

14、上最后一道菜时，要主动告诉客人，“先生/小姐，您的菜已上齐”，并询问客人是否要增加些哪些。

15、菜上齐后，递甜品水果的介绍牌给客人，向客人介绍各类甜品、水果。

16、巡台：⑴烟缸内有两个或两个以上烟头应立即撤换。

⑵将空菜碟、空汤碗及空酒瓶撤走。⑶及时撤换骨碟。

⑷及时添加酒水、饮料等服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求。随时留意客人动态，及时处理突发事件。

17、收撤菜碟餐具：

菜碟：先征得客人同意，才干收撤(除空碟外)当客人同意后，应在客人的右边逐样收撤(如需打包可在工作台进行)先收银器、玻璃器皿，后收餐具。

18、上热茶：

提供茶水服务(用盖碗茶)。

19、上甜品、水果上甜品上水果：上水果前应视水果品种，派骨碟、刀、叉、小匙羹等。(刀在右，叉在左)

20、递上小毛巾

21、结帐：结帐时用结帐夹，在客人右边、礼貌的说：“谢谢，先生/小姐总共元”留意收款和找零时应唱收唱付，钱款当面点清。

22、拉椅送客：

向客人道谢，送客人至餐厅门口，并欢迎再次光临，提醒客人不要在餐厅遗漏物品。

为更好地满足学生急需课后服务的需求，进一步增强教育服务能力，促进学生健康成长，办有温度的教育，根据省教育厅、市教育局、县教育局的相关工作要求，结合我校实际，特制定以下我校学生延时服务活动计划。

一、指导思想

为解除家长后顾之忧，满足社会客观需求，切实办好人民满意的教育，特制定本延时服务工作实施方案，统一思想，建立机构，明确任务，落实职责，以保证规范、有序、高效地实施延时服务工作。

二、延时服务原则

1、坚持学生自愿原则。在家长学生自愿的前提下，由家长根据家庭所需向学校提出书面申请。

2、坚持公益服务原则。学生延时服务应充分遵循公益性、服务性原则，不以营利为目的，要以坚持服务群众为宗旨，不得向学生家长收取任何费用。

3、坚持安全至上原则。学校要加强安全教育，强化“安保”工作，做到“集中有人监管，活动有安全措施，进出有统一组织”，确保师生安全。学校要与家长签订安全协议书，共同承担责任，做好安全保障工作。

三、延时服务时间

周一至周五的早操，早读，早饭、午饭、晚饭课后，晚自习,晚自习后学生就寝值班。

四、延时服务形式

内容以公益服务为主，在保障学生安全的基础上，优先安排集中完成作业、自由阅读、学习交流、体育、艺术、科普、劳动教育等活动。

五、延时服务实施程序

（一）成立领导小组。

组长：xxx（校长）

副组长：

成员：全体班主任

（二）工作准备。

1、认真做好宣传。学校召开会议，传达上级工作精神，公布学校实施方案，确保全校师生及家长知晓。

2、组织自愿报名。学校建立“家长自愿申请、班级初审、学校审核、统筹安排”的课后服务工作制度，在充分征求学生、家长意见的基础上，立足需求，科学合理确定课后服务的相关内容。

3、充分发挥家长委员会的作用，组织家长代表全程参与，定期收集学生、家长对课后服务的意见和建议，推进信息公开，规范和监督课后服务工作。

4、成立年级服务教师团队。安排校内教师轮流值班参与学生延时服务。

（三）组织实施。

1、早晨校领导、班主任负责组织学生上早操

2、晨读时间集中安排语文、英语等老师辅导学生的语文和英语等阅读。

3、早、中、晚饭后由政教处和班主任负责学生的自由阅读及学习。

4、晚自习由各年级各科任老师辅导学生集中完成作业。

5、晚自习结束后，值班领导和班主任、宿管老师负责静校、学生的就寝。

六、延时服务工作要求

1、统一思想，提高认识。延时服务工作是一项民生、民心工程，全体教师要牢固树立服务家长、服务学生的思想，积极创造条件，为确实有困难的学生家庭排忧解难，把好事办好。

2、规范操作，强化管理。要切实增强规范意识，要坚持“学校统筹、相对集中”的原则，规范开展延时服务工作；要落实好“不讲授新课、不集体补课、不加重学生课业负担”原则，促进学生健康成长；要严格规范学生交接程序，确保学生安全。

3、集思广益，提高质量。全体教职员工要充分发挥自身优势，积极开展各项适合于少年儿童的有益活动，激发学生的参与兴趣,不断提高服务质量和水平。要加强研究和探索，使延时服务既满足家长的需求，又符合教育规律和学生健康成长规律。要与家长及学生多沟通，多听取各方合理化意见和建议，在实践中不断完善延时服务工作。

七、安全防范措施

1、加强安全宣传及安全教育工作，强化师生的安全意识及自我保护意识，增强面对突发事件的应变能力。

2、完善门卫登记管理制度，严禁外来人员和不法分子进入学校。

3、加强行政和教师值班制度，细化值班人员职责，以便学校及时发现了解延时服务期间发生的异常情况，并迅速作出反应。

4、落实考勤制度，严格履行请假手续。每天服务教师都要对学生进行认真考勤，发现无故脱管的学生要严格执行报告及跟踪制度。托管学生有事必须履行请假手续。

5、沉着应对突发事件，托管期间若遇到突发事件（如：发生踩踏、暴力入侵、碰伤、疫情、自然灾害等），应立即启动相应的应急预案，妥善处理突发事件，最大限度降低突发事件造成的伤害，确保课后延时师生的安全。

6、严格执行学校安全工作责任制和责任追究制。实行“谁主管、谁负责，谁在岗、谁负责”的安全管理原则，每位服务人员都要明确安全责任，增强安全意识，加大安全工作的落实力度。对由于工作失职、渎职、不作为，造成学生伤害事故、学校财产损失的，将追究其安全责任。

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，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、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。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。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当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。

二、交际能力

酒店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与同事、上级、下属特别是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企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员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。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。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。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承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。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售

具体职责：

1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。

2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。

3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。

4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。

5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。

6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。

7、遵守宾馆的各项规章制度。

8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。

2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。

3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。

4、具有高中文化程度或同等学历。

5、有从事餐饮服务工作二年以上的工作经历。

6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，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、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。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。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当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。

二、交际能力

酒店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与同事、上级、下属特别是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企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员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。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。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。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

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！