# 2024员工个人年终总结笔记10篇

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-11-09

*20\_员工个人年终总结笔记范文10篇工作中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。可以帮助我们有寻找学习和工作中的规律，让我们一起认真地写一份总结吧。下面小编给大家带来关于20\_员工个人年终总结笔记，希望会对大家的工作与...*

20\_员工个人年终总结笔记范文10篇

工作中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。可以帮助我们有寻找学习和工作中的规律，让我们一起认真地写一份总结吧。下面小编给大家带来关于20\_员工个人年终总结笔记，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**20\_员工个人年终总结笔记篇1**

时间总是匆匆而过，刚刚还沉浸在紧张的复习中，转眼又到了自我总结的时刻，回首一学期的工作，有过喜悦也有过遗憾，但看到自己的学生在失败与成功中不断摸索前进，心中还是倍感欣慰。这是我担任本班班主任的第六个学期，通过六个学期的努力，班级管理已取得一定的成效，学生的行为规范基本上纳入正轨，班级情况也较正常。这一学期主要目的是强化班级管理意识，巩固几个学期的管理成果，将班级管理再上一个新台阶。

一、树立正确的学习观念，形成浓厚的学习氛围。

1、抓好课堂纪律，首先作好学生的思想工作，要求学生以同等的眼光看待每一门课。其次，采取相应的促使及奖惩。要求学生养成课前做好准备工作，上课要求学生学会倾听，及时掌控课堂秩序。让学生在书上学习记一些笔记，提高课堂的学习效率。同时加强与任课教师间的联系，了解学生的课堂表现，并由纪律委员、小组长记录学生的课堂纪律情况，及时了解反馈。对于违纪的同学给予一定的惩罚，并肯定学生的点滴进步，提高其重视度。最后，了解学生各学科的学习情况，针对个体制定措施，帮助其把学习成绩搞上去。

2、坚决制止学生抄作业和不做作业的现象，我要求当天的事情当天完成，并且经常布置作业，提高学生的作业速度及效率。平时对学生奖勤罚懒，严格要求。在复习阶段，积极配合各任课教师辅导学生开展复习工作，培养学生良好的学习态度和习惯。

3、在班级中树立学习的榜样，让学生们向班里品行及学习成绩优秀的同学学习，每人为自己找一个小对手，树立近期目标和长期目标，增强竞争意识。经常进行学习评比，做好奖励工作。

二、激发学生的竞争意识

竞争是一股巨大的动力，只有在竞争中才能体现自己的能力以及发现自己的不足，从而达到共同进步。我主要抓住以下几点激发学生的竞争意识：

1、激发与平行班同学的竞争：主要在各项集体活动及竞赛的表现，班级荣誉的争取，其他任课老师对各班的评价如何。

2、设立定期评价制度：对学生个人和小组的各种表现定期评价。使每个学生和小组明确近期优缺点何在，在班上居何位置，从而增强警惕性和进取心。

3、建立互助组：以互助小组、1+1小组(一一对应的优生帮助差生形式)、小组帮助组员等等多种互助方式促使差生取得更大进步，共同实现个人、小组与集体奋斗的目标。

三、了解学生，亲近学生，做好问题学生的心理工作

我班有位同学叫\_，成绩相当不错，但其由于家庭的种种原因造成了其独特的性格。性格非常内向，心理承受能力特差，曾有一次去腾头实践活动，因与同学发生了一些矛盾，一气之下便逃了出去，害得老师同学找了半天也不见人影。据其他任课老师也反映，她有过激的行为，当她和同学发生冲突，老师处理时，她表现出来就是，低下头一声不吭，眼睛直愣着，非常敌意。于是我先作了全班同学的工作，我在同学面前分析了她的性格，我们应该顾及别人的感受，将心比心，别说别做伤害别人的话和事，并叮嘱他们在她面前要特别小心。随后，我有回到办公室做他的工作，我并没问刚才发生了什么事，见她没了刚才那气愤劲，我便跟她聊了其他一些事，与她开开玩笑，刚开始比较累，后来气愤慢慢缓和。我便与她说：“我也和你说了那么多我的事情，其实你也可以把好多事情告诉我的，别老憋着，不管是快乐还是委屈，我们可以一起分享。你不想说也没关系，我看你作文写得挺好的，也可以像刚才那样写下来给我看啊。”没想到她点点头。虽然要改变一个人不是那么容易的一件事情，但我还是看到了她的进步。

做了三年的班主任，我觉得自己还不是那么的稳重，有些时候还是容易急噪，做事后劲不足，但我想总结是为了更好地工作，虽然做班主任挺辛苦的，但多数时候还是快乐的!

**20\_员工个人年终总结笔记篇2**

紧张、忙碌、短暂的一学期又接近尾声。回首这一学期的工作，有收获，有过迷茫，对以后的班主任工作又充满了惆怅和希望，面对新形势下的班级组织工作，也曾胆怯;面对可爱的孩子们和家长们，内心充满挑战，现将一学期以来的工作总结如下：

一、德育为首，创设和谐创新发展的班集体

开学初，就确立了本学期的班级德育重点工作，侧重培养学生的“行为习惯养成”教育，结合学校开展的各项工作对班级全体学生进行“诚信教育”，“好习惯养成教育”，“中华传统习俗教育”……

我充分发挥班级“小主人”作用，组织学生开展“比一比，赛一赛”比比每天的常规谁最棒活动，培养孩子每天的行为习惯养成教育，比路队、比卫生、比吃饭…….根据科学课堂上的小组分组，小组长身先士卒发挥带头和监督作用，每天、每周、每月评比“行为之星”。活动持续一段时间以来，班级的行为习惯有了很大的转变，路队更加安静迅速，真正做到了快、静、齐，学生的用餐习惯得到根本扭转，每个人都能很好的用餐，为保障下午的学习和孩子的身心健康提供方向。

针对新的教育形式，班级管理出现新的问题，学生思想出现新的动态，对教师的教育教学行为提出更高的要求，结合我班的实际情况，我决定在班级内开展一定的奖惩措施，发挥模范带头作用，有奖有罚。比如有孩子在开展的活动中表现突出，为班级争得荣誉(唱歌、体育等比赛中)，我会在班级qq群，家校路路通等平台中大力表扬，打印我班特有的荣誉证书和小奖品，孩子们都很为获得荣誉感到骄傲!当然孩子难免会出现一些行为习惯上的偏差，孩子打不得、骂不得，所以我觉得让犯错的孩子参加一些班级劳动以示惩戒，一方面能够矫正孩子行为上的偏颇，又不违反教学常规纪律，在实际的班级管理中起到了一定的作用。

二、加强联系，切实提高孩子学习兴趣和学习成绩

当初我接受这个班级时，学习风气不是很好，导致一部分孩子的学习成绩老是上不去，家长也很着急，任课老师头疼上火……作为班主任老师，全面负责班级的全盘活动、学习，孩子的全面发展很重要，虽然学习成绩不是首位，但是学习的兴趣和方法尤为重要，为了孩子的终身发展和后续学习着想，我想了比较多的学习激励措施，全面促进班级学习的学习氛围，全面提高学习效率，事实证明，一学年下来，整体成绩有了很大的提高。

加强任课老师的联系，针对三年级孩子的身体、心理特点，加强学习方法的指导，经常在教室中和孩子们探讨读书、学习上的困惑，鼓励只有多读书，才能更加拓宽自己的眼界和思路，将来的生活才能更加美好，孩子们在我的鼓励和任课老师的下，孩子们的血液成绩确实有了较大的进步，虽然有些孩子的进步还不是很明显，但是我明显觉得整个班级的学风变得更加浓郁，尤其在语文学习上，卢良英老师不愧是多年的语文一线教师，在孩子的阅读指导，语文的沉淀积累学习、作文写作指导上，孩子们显得是那么的游刃有余，在整个年级中是确保一定地位的。

三、家校联系，共同促进安全教育

利用班级qq群，短信通，等现代教育手段，架构学校和家庭的有效联系，针对目前形势严峻的交通安全、食品安全、活动安全….我牢固树立安全是第一保障，孩子的身心健康应该放在首位，加强生命教育，利用苏州市安全教育平台，促使小手拉大手，家校共管，建立安全保障机制;结合学校每月开展安全演练活动和校保健室开展的食品安全宣传活动，教育学生防水防电防溺水，运动健康课间不追逐打闹能生活细节入手，确保我班的学生正常的教学秩序，一年来，我班无任何重大安全事故，无学生意外伤害事故，为孩子的健康保驾护航;节假日期间，经常发上问候性的消息，做到离校不离教，获得孩子家长的理解和支持，我班学生在家中也能做到安全第一的思想意识，我想对于孩子的一生影响是重大的。

班主任工作千头万绪，任重而道远，比较学校里其他优秀的班主任，我相差甚远，但是我也不气馁，做好本职工作，扎实做好班主任工作，力求有所突破和创新。对比苏州市对于新形势下的德育工作者，要求更高，我将努力学习管理技术和艺术，在班级的孩子们面前树立威信，确保班级建设不掉队，更加支持学校的各项活动评比建设，做到让孩子们在活动中有合作、有学习、有收获!在今后的班主任工作中，我将更加踏实、虚心学习，和领导更加无缝衔接，和同事通力合作，大力创建和谐、发展的新型班集体!

**20\_员工个人年终总结笔记篇3**

这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的服务员工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20\_\_年做的主要工作及明年的打算做以总结汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度。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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、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情况下，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助下，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。

二、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，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，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希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。同时也希望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些活动，不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。

**20\_员工个人年终总结笔记篇4**

在这个比较轻松的暑假生活中，本身便想通过打工来了解社会，得到一笔宝贵的财富。于是我踏上了去寻找工作的路上。通过努力，我为自己找到了一份服务员的工作，但这份工作却超乎了我的意料之外，虽然是一份比较辛苦的工作，却教会了我很多社会知识。它将成为我一生中一份有价值的社会经历。

服务员是随处可见的，没有经历过的人是不知道服务员的辛苦，就像没有家庭负担的人不知道好的生活的来之不易。而我，在今年暑假，有幸成为了其中的一员。刚开始的时候，感觉很辛苦很累。因为像我们这种学生，早已习惯了学校那种比较轻松的生活。但此时的我，不得不因为工作的缘故，早上五点二十起床去店里，因为我所在的公司是提供早餐的，六点必须要到，早上是挺忙的，但如果和中午比起来，那就是小巫见大巫了。

从中午十一点开始，客人陆续多了起来，几乎每天中午都是满堂的。这时，累的就是我们这种服务员了，而且不能坐着，只能一直站着。店中又有两层楼，所以每天至少爬100层楼。当第一天结束后，我感觉身体很轻了，飘飘欲仙啦。到了第二天，感觉小腿肌肉酸痛，不过还好，我的食欲变的越来越好了。

之前我没当过服务员时，我的想法是：不就当服务员嘛，小意思。可亲身体验后才知道很多看似简单的事情其实未必简单，需要全神贯注。“顾客就是上帝”这句话我现在应该已经知道是什么意思了。当中午客人多时，客人所点的菜难免会慢些，这时，我们的服务态度就越要好。一般的客人还是好说话的，如果碰到一些不讲理的客人也只有忍着了。从这些事里，我知道了在任何时候都要尊重别人，只有这样，别人才会尊重你。除此之外，我还学会了要换位思考，站在他人的角度思考问题，谅解他人。有时候给别人行方便就是给自己行方便。将来在社会上就是要和别人友好相处的，打工期间，正好为我提供了这个锻炼的平台。对了，英语很重要。随着上海的高速发展，很多外国人来到上海需要交流，所以要学好英语的了。

打工期间，要一直保持着微笑，微笑可以让客人的心情好一些。同时，在将来的社会中也要微笑。细细算来，我只打了十七天的工。但这十七天却让我知道父母赚钱的不易及辛苦。生活不用太过奢侈，钱要用在“刀刃”上。

通过这些天的锻炼，我想我是值得的，至少磨练了自己的意志。有时，困难重重，但只要挺过来，就将看到雨后的晴天。

**20\_员工个人年终总结笔记篇5**

20\_年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

**20\_员工个人年终总结笔记篇6**

20\_\_年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

20\_\_年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20\_\_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

**20\_员工个人年终总结笔记篇7**

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，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、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。

**20\_员工个人年终总结笔记篇8**

来到我们公司担任采购助理的工作，差不多刚好满一年的时间，这一年来，我也是积极的学习，认真的跟随采购做好工作，现在就我这一年来的工作总结如下：

一、学习

刚进入公司的时候，我很多方面不是那么的懂，在采购部跟随同事一起做采购的工作，也是从开始什么都不懂，到渐渐能更好的配合同事工作，作为采购助理，虽然主要的采购工作不是我负责的，但是对于采购的流程，采购的资料，采购物资信息的收集都是需要我去做的。

刚开始工作的时候，我在同事的带领下，渐渐熟悉了我们公司的采购流程，了解了我们需要采购的物资是有哪些，我也学到了如何去和供应商谈判，才能拿到更低的采购价格，采购的工作并不是那么简单，不像我们日常在街上买东西那样，看到喜欢的就买，或者根本不考虑价格的问题，公司的采购，不但是要确定要需要的物资是什么样的，同时对于价格，质量也是有自己的标准，我在工作中也是渐渐的熟悉和了解了该如何的去做。

二、工作

在渐渐熟练了工作该如何开展之后，我就正式的上手工作了，同事也没有像开始那样教我了，而是把任务给我，让我自己完成，我知道，只有自己真的去做了，那么才能够知道自己做的怎么样。有哪些不足，要去改进，或者对哪些方面是不熟悉的，要继续的去学去加深。

作为助理，我积极的配合采购同事收集市场的信息，了解最新的物资价格情况，并做好表格给采购参考，确认哪些物资是现在就需要采购的，哪些供应商是值得我们继续合作，又有哪些新的供应商是可以去考虑的。

一年的工作下来，我已经可以很熟练的做好自己本职的工作，为采购去服务，交代的任务也是能圆满的完成，同时我也是发现了我自己有些方面是不足的，对于物资的了解还不够，供应商的寻找还是太慢，不能较快的找到更加合适的供应商，这些都是需要我在以后的工作当中去改进，去加强的。

在新的一年里，我要继续的做好我的工作，同时把自己不足的地方改进，让自己能把采购助理的工作做好，并且能在以后有机会自己去做采购，向上更进一步，在职业的路途中，只有不断地去努力，那么才能得到机会，得到晋升。

**20\_员工个人年终总结笔记篇9**

经过这一年来的不断学习，以及同事、领导的关心和帮助，我已完全融入到了\_\_公司这个大家庭中，个人的工作技能和工作水平有了显著的提高。现将我一年来的工作情况简要总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。由于我们办公室人手少，工作量大，我和三位同事共同协作、共同努力，在遇到不懂得地方及时向她们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。在这半月里，遇到各类活动和接待都不是很多，但我都能够积极配合做好后勤保障工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不计较干多干少，只希望把领导交办的事情办妥、办好。

二、加强学习，注重自身素质修养和提高

领导要求我们必须具有先进的观念，要用科学发展的眼光看待一切，才能适应公司未来的发展。因此，我通过网络、书籍及各类文件资料的学习，不断提高了自己的业务水平。工作中，能从单位大局出发，从单位整体利益出发，凡事都为单位着想，同事之间互帮互助，并保持融洽的工作气氛，形成了和谐、默契的工作氛围。另外，我还注重从工作及现实生活中汲取营养，认真学习文秘写作、景区建设与发展、宣传推介、档案管理等相关业务知识。同时，虚心向领导、同事请教学习，取长补短，来增强服务意识和大局意识。对办公室工作，能够提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。

三、坚持做事先做人，努力做好日常工作

热心为职工游客服务为了做好日常工作，热心为全局职工及游客服务，我做了下面的努力：

1、出勤方面，每天都能提前十到二十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时打扫两位领导的办公室等。

2、公文处理过程方面，严格按照国家事业单位公文处理办法中所规定的程序办事。发文时，能严格按照拟稿、核稿、会签、签发、印制、盖章、登记、发文等程序办理；收文时，按照收文登记、拟办、批办、分送、催办、立卷、归档等程序办理，没有出现错误的公文处理事情。

3、纸张文档、电子文档的归档整理方面。在工作中，我特别注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我在电脑中建立了个人工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

4、关系处理方面，在工作上能做到主动补位。并能与其他各科室人员加强沟通，密切配合，互相支持，保证整体工作不出现纰漏。在工作中我自己确定了一条工作原则，属于自己的工作要保质保量完成，不属于自己的工作范围的配合其他人员能完成的也要按时完成，做到了主动帮忙、热情服务。

5、制度建设方面，以“科学管理为主，人性关怀为辅”的理念。为了加强对人、财、物、法、环的管理，在新任局长上任不久，根据会议精神集中精力对各项管理制度和岗位职责等二十几项制度进行了全面修改和完善，突出制度管理，严格照章办事，为管理工作的制度化、规范化作出了一定贡献。并且，这些管理制度的完善，充分体现了对事不对人的管理思想，使局内各项工作井然有序。

四、严格要求自己，时刻警醒

我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新同志，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向老同志学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高政治业务素质。我时刻提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽能力去做。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、团结同志、从打扫卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有很多不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

2、对工作程序掌握不充分，对自身业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性和责任心，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

3、缺少细心，办事不够谨慎。文秘工作是相对简单但又繁多的工作，这就要求我必须细心有良好的专业素质，思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况。

五、今后努力的方向

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

3、爱岗敬业，勤劳奉献，不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。

4、平时需多注意锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到有集中的注意力、灵敏的反应力、深刻的理解力、牢固的记忆力、机智的综合力和精湛的品评力；在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

5、要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，以便为景区的明天奉献自己的力量，为本职事业做出更大的贡献。

总之，一年内在我们三个人的共同努力下，办公室的工作比起以前有了很大的进步，我认为自己从思想认识上、业务及理论知识上有了明显提高，这些进步是与全局新老同志们对我极大支持和帮助的结果离不开的，从老同志身上我学到了吃苦耐劳的敬业精神，从充满活力的新同志身上也为我增添了积极努力、奋发向上、勤奋工作的信心和力量。在此，我从内心深处表示衷心的感谢和致敬，也真诚地希望在今后的工作中，局领导、同事们能对我一如既往的给予关怀和支持，在工作、生活及其他方面做得不妥之处请同志们给予批评和指正，在新的一年里，我将更加努力工作，发扬成绩，改正不足。

**20\_员工个人年终总结笔记篇10**

20\_\_年6月加入贵任业务助理工作，之前有过一点相关工作的经验，但来到贵后我虚心向人请教和学习，一切都从零学起，从零做起，使自己从零中慢慢成长和完善，使自己的行为标准、思想觉悟和工作能力尽快的向要求的目标靠拢，希望自己能早日加入设计行业的大集体。12个月的时间很快过去了，在这12个月里，我在领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，这次的工作总结主要有以下几项：

一、思想表现、品德素质修养及职业道德方面

能够认真贯彻\_\_的基本路线方针政策，通过网络、报纸、杂志、书籍积极学习理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、专业知识、工作能力和具体工作方面

我是6月份来到工作，担任行政助理工作，主要是做好行政工作。我认为行政工作比较琐碎，每天都面临着大量的、琐碎的、不起眼的事务，而这些事务又是必不可少的。为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短时间内熟悉了本职的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展和完成本职工作。概括来说，行政管理在企业中主要有管理、协调、服务三大功能;其中管理是主干，协调是核心，服务是根本。总而言之，行政管理的实质就是服务。

三、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，正确认真的对待每一项工作，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，保证工作能按时完成。

四、工作质量、成绩、效益和贡献方面

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率相对较高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为及部门工作做出了应有的贡献。

总结12个月的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但还有其他工作也存在很多的不足。这都有待于在今后的工作中加以改进。在未来的日子里，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，希望能为的发展做出更大的贡献。

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！