

学生会办公室年度计划 学生会办公室工作计划(优质8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

前台年度总结 前台的工作报告篇一

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训。针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训。接待员的礼节礼貌和售房技巧培训。个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自我购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每一天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）。商务中心用过期报表来打印草稿纸。督促住宿的员工节约用水电。控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。xxxx年客房收入与xxxx年客房收入进行比较，住房率增加了xx%但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

前台年度总结 前台的工作报告篇二

xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领

导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将xx年的工作作以下总结。

1、前台接待接待人员是展现公司形象的第一人□xx年1月入职至12月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福□xx年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给王兰莹。

4、组织员工活动每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活

动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于解决这种情况的办法也还在考虑之中。

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲。新的一年了我会更加的努力，跟着公司一起成长。也祝公司在新的一年了越来越好！

前台年度总结 前台的工作报告篇三

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近9个月，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

1、前台接待接待人员是展现公司形象的第一人□20xx年1月入职至12月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福□20xx年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让张利先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发

给王兰莹。

4、组织员工活动每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与张利商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，

简要回答客户的问题。在过去的将近一年中，我特别要感谢张利对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲。20xx迎20xx辞现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

前台年度总结 前台的工作报告篇四

200*年10月5日，***物业进驻**前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。战略规划对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。品牌建设品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，

以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约

可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1□xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地

的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。六、其它方面从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。信息沟通一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。服务绩效一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。结束语我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

前台年度总结 前台的工作报告篇五

- 1、前台区域卫生的监督及负责接待来宾，接听或转接外部电话、电话的接听及转达、各部门收发传真、快递与报销。

- 2、各部门人员的招聘及发布、员工的入职培训生产部门的文档制作及通知。公共区域卫生的监督总经理办公室的打扫、维护。
- 3、公司其他部门文件的整理及打印与装订，完成各部门经理临时交办的其他任务，公司饮用水的管理。
- 4、入职满一个月新员工工衣的发放及登记，入职一周的公司办公文具用品的发放与登记。所有公司用品没有的要向财务部领用并登记。
- 5、每日各员工到职的考察及公司手机是否通顺的跟进
- 6、食堂伙食材料不够的要提前通知财务，
- 7、人员的考勤，包括上下班，请假、休息核实，考勤的整理制作。
- 8、快递的查询、寄出、应聘人员的指导。
- 9、公司电脑的维护与监督。
- 10、请假人员的跟进及出差人员的伙食跟进返厂的单据填写跟进。
- 11、新工厂厂纪厂规的培训及离职人员的办理及负责公司全体员工的后勤保障工作，收货送货的通知仓库。
- 12、公司日常行政文件的通知各类行政文件的不断更新与制作。
- 13、上月各类文档的归类与工作内容相关的各类文件的归档整理。
- 14、各部门同事工作的协助及工作任务的转达通知！

15、部门上级领导安排的其他工作。

1、协助执行公司的各项规章制度和维护工作秩序。

2、员工的管理及领导安排的协调其它事务。

每月初

2、每月初由财务提供整栋厂房的各组合的出租水电费清单及各个租户收款收据分发到各个公司的负责人或租户公司的财务。一水电清单总表一式两份，本公司和个租户各持一份，本公司的一份要求各租户签字后并收回留底交与财务。

3、每月初5号前要按照实际公司情况从考勤机下载把考勤22天制与26天制的各做一份发电子档及打印好给财务。

4、每月初整理上月公司各个员工的考勤资料并做好考勤

5、所有公司制度按厂纪厂规来实行，所以考勤行政工作以胡总签字方可生效，没有胡总签字的请假及各类出差与其他行政内工作考核一律不做数。

6、每月各租户水电表的更新与制作。

7、每日各个员工的考勤监督与核实。

8、每月初跟新宿舍的员工居住情况，并发给财务。

前台年度总结 前台的工作报告篇六

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到。酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不一样寻常

的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出学校该怎样应对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮忙，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，透过自身的不懈努力，我的各方面均取得了必须的提高。

坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我透过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不明白我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解潜力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，能够说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有服务项目，所以为了给客人带给满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，

前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选取他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选取直接打电话到前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了个性忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在十分忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要应对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人带给优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，以前我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出学校步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自我的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有职责心，并懂得自我为自我的行为买单。对于自我的工作，无论繁重抑或清闲，要用心主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自我去应对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我十分感动。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多的东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了应对就业该如何转换自我的主角，如何调整自我的心态，如何处理好自我的利

益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员就应具有怎样的服务意识。

加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。透过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自我与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

最终，脚踏实地，坚持坚守，加强职责感，加强团队协作意识，努力克服自我的不良情绪，端正自我的态度，用心、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到此刻将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有欢乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我必须会将自我实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改善身不足，以崭新的自我迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最终，衷心感激酒店的各位同事和领导，多谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感激。酒店给我的这次珍贵的实习机会，感激酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心期望。能够越来越好。多谢！

前台年度总结 前台的工作报告篇七

实习已经结束，在实习期间，桂中纸业有限公司在发展的道路上又迈进了一大步，作为办公室既肩负行政管理又承担人力资源管理、后勤、财务这样一个多作用部门的负责人，看着公司日益发展壮大，各项基础管理得以不断加强，我的内

心无比欣慰，我相信在企业成长的道路上蕴含着默默无闻的奉献。

(一) 文件建档

实习期间办公室有大批文件需要整理建档，而此时带领我的资深老师和主管都怀着8个月的宝宝，于是我主动和勇敢的承担起了整理那大批文件的任务。整理文件看似小事，也有很多学问。排序，装订，拆图钉，编码都能学到很多书本永远无法体会的知识。

(二) 打文件和打印复印文件

办公室总是有大量的文字需要处理，一般遇到这种事情，我就主动代劳。在学校里经常写系里面和学校协会的计划 and 总结的比较多，终于发现收益，在办公室时迅速帮忙打了很多东西，为他们减轻了很多负担，心里真的很高兴。除打文件之外，就是打印和复印文件了。在实习期间一般所有文件的打印和复印基本上都是我处理。

(三) 轻松办公室大环境

同事们个个都精明能干，而且兢兢业业，让人敬佩之情油然而生。

(四) 给领导做通讯录

实习时发现老师有一个我们公司业务联系的通讯本，大概从公司成立开始到现在各种时期的单位名称、地址、电话和传真都有，本很厚，在发货时查找需要的电话及单位名称时很不方便，特别是在情况紧急的时候还会耽误重要事情。我利用休息的时间那本通讯录的资料按照省、市来重新排了一次，这样查找方便。

总之在实习的过程中，虽有一些遗憾，但更多的是收获的喜悦。这是我们初涉社会的开端，迈向残酷而美好的未来……我要一直坚信自己的能力，不断奋斗和前进。严于律己、严于律人。作为一名管理制度执行人我不仅严格要求自己，在日常工作中更是用实际行动严格要求我的下属及其同仁，对不良现象、歪风斜气敢于管理，敢于处理，在维护企业规章制度的公平、严肃性方面起到了积极的作用。积极沟通，充分协调，为做好基础工作。

当然，在取得成绩的同时，我们也看到工作中还存在许多不足，如：管理力度有待加强，因为人手少，工作繁杂，工作中还有存在一些不到位的现象，在今后的工作，将带领办公室全体人员以努力完善自己，积极提高，与时俱进的工作态度认真落实每一项工作任务。

前台年度总结 前台的工作报告篇八

实习地点□cc宾馆

实习岗位：前台接待

实习性质：毕业实习

经过两年多的学习积累，最终在20cc年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的宾馆前台接待作为我的实习岗位。

刚到宾馆的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，可是也让人获益颇多。

前台作为宾馆的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，宾馆对前台的要求都会高一点，

通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□ta_i外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，所以前台还要作为整个宾馆的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，可是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够在缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，仅有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在宾馆实习期间，曾有一段时间，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅有经过实习才能体

味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，当宾馆接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，可是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，当然，来__的多是海内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用进取的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自我的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，

将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。经过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最终，感激宾馆的所有的同事和经理，多谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我明白了很多的现实，我也明白了自我要做好的事情了，以往的就是这样的走过来的，这也是我们一向以来都在不断的提高中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，可是我明白，只要自我去努力，去争取，那么就必须要得到自我想要的！