

# 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告 (优质10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 游泳馆前台工作报告总结 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。

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇二

在第一太平融科物业管理（北京）有限公司开始实习的日子开始，也是我重新开始学习的日子，身为银行专业的我对物业知识所了解的并不多，但是我秉着学习的态度，跟随着各位前辈的脚步，对物业管理进行了深入的学习和探知，深刻的了解了物业管理的知识。我在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员转变。都说前台是公司对外形象的

窗口，短短的几天也让我对这句话有了新的认识和体会。前台的一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

## 一、提高服务质量，规范管家服务。

自公司初办伊始推出“一对一管家式服务”以来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的广泛认可。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建露台、搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

### 三、加强培训、提高业务水平。

专业知识对于我们物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

#### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

#### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《山东省物业管理条例—规约》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们第一太平融科物业管理（北京）有限公司谱写崭新辉煌的一页！

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇三

经过两年多的学习积累，终于在20xx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酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕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，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店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、taxi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，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。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，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但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己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，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。

酒店的前台，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况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，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认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通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，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，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，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，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，要用积极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，现在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，自己的工资也高，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，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，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楚。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，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，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，我还将继续在学校中学习，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一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢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，也希望酒店能够越来越好！

## **游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇四**

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x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同寻常的回忆。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，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定

的进步。

## 二. 实习单位情况

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。

x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。

## 三. 实习内容及过程

我通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，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，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，而是选择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，而是选择直接打电话到前台，因此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特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面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提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。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。

#### 四. 实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，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 and 极大的包容，这让我非常感动。

## (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，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己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应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。

以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

## (二)问题与不足

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，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，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

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。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢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。感谢x酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望能够越来越好。谢谢！

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇五

忙工作，总觉得自己累的像头转圈的驴子；不去工作，又觉得自己无所事事的如鱼缸里的美丽金鱼。我的工作是公司前台接待，“前台”这个岗位对很多人来说是不悄一顾的岗位，觉得是吃青春饭，又没有技术含量！其实我并不那样认为，我觉得前台是一个很重要的岗位，因为他关系着整个公司形象。一个前台往往是公司形象的代言人，是一个公司的浓缩精华。有极强的责任心！

而且前台是对一个人细心和耐性的考验！我是一个前台职员，每天9：00上班，下午6点下班。早上到岗先是刷卡，然后整理一些输出人员当天做的客户单，然后进行核对。确保准确无误后放在一下专用柜里！然后就是一些接电话和接待客户

的份内事。不过有好多时候，也会莫名其妙的让客户大骂一通，让自己摸不着头绪，这时你要职业针对怕的跟客户交流1最终保证客户满意度！都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一个月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。学习公司企业文化，提升自我。

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，这是化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。拓展自己的知识面，不断完善自己。一个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的'工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。

初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇六

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到xx大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

酒店开业时间20xx年11月2日，楼高15层，共有客房总数262间(套)，标间面积20平米。酒店所在区域人口密集，商业发达，交通便利，到火车东站及汽车总站只需10分钟车程。于20xx年11月2日评为国家五星级饭店。我被分配到前台工作，虽然相对于餐厅和客房我更喜欢前台接待的工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作?总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台人员的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和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□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台因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，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，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，但是，由于接待的客人大多都是从周边各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息。一般客人的额外要求基本都差不多，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；有时也有些客人会无理取闹，但是，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。

酒店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况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，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，要用积极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。现在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，自己的工资也高，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，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢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、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

## 二、实习感受

## (一)成绩与收获

的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐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，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

## (二) 问题与不足

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

## 三、意见与建议

电子宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。现在的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房、准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提议，把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇七

1、把事情细节化、条理化、规范化



前台的工作比较琐碎，收发传真、邮件、报纸，维护办公设备、送水、接待不同的来访人员等。刚接触工作时，有时候事情赶到一块就会有些应付不过来，显得手忙脚乱。虽然完成了工作，但是在工作过程中有些细节就没能注意到，做事情也显得没有条理。效率也就低了下来。

经过不断的摸索和总结，我意识到要想优质的完成这些工作，首先要把工作从全局统筹好，再从细节入手，保持良好的工作状态，提高效率。只永不懈怠的提高自己的，才能胜任看似简单的行政工作。现在，已能较好的统筹安排工作，并努力把工作细节处理得当。争取给大家最到位的支持和服务，不断提高自己的业务水平，按职业化的标准时刻要求自己。同时，规范化方面还需要加强，我也会在今后的工作中更加注意这一点。

## 2、保持较好的工作状态

人低为王，地低为海。行政本身是一个服务性和支持性的工作，尤其是前台接待。

当有客户到访或是公司有大型会议时，前台就会负责一些茶水准备和服务工作，要了解到每个人的需求，适时地为大家服务。在接待其他人员，如送报、送水、来访人员的司机，也要服务周到，体现出公司的良好的形象。只有保持良好的工作状态，才能提升服务质量。在工作过程中，我要求自己避免消极情绪，谨记工作职责，时刻把自己的位置放到一个合适的高度，本着为人服务提升自己的态度投入到工作中。这也是一个行政人员必备的素养。

## 3、学会沟通和团队协作

沟通，是一个人生存在这个社会必不可少的一种能力。前台工作需要对内、对外和各部门以及社会上很多人士打交道。沟通、以及良好有效的沟通显得尤为重要。在这一年的工作

中，各项沟通基本畅通，但本身也存在着不少问题。当一件事情发生时，很多情况下我在沟通时缺少积极性和主动性。总是花费时间在去想这件事上，而不是及时的去了解、沟通，在处理事情时略显被动。因此，也浪费了一些时间，降低了工作效率。这是很不专业的一面。

遇事积极主动，在第一时间去解决问题。不仅可以把工作更好的完成，也能促使自己养成做事不逃避、勇于向前、负责到底的品质。在今后的工作中，我会以这种标准去要求自己，争取把工作完成的更出色。

公司是一个整体，每个员工都是组成这个整体的一部分。无论我们身在哪个岗位，开展什么样的工作，始终都离不开同事之间的配合。这就要求我们要有团队协作精神。在良好沟通的基础上，和同事积极配合，团结协作，才能把工作做好。这点在工作中也深有感触。我也将一如既往的认真协作、积极配合，同时严格要求自己，把各项工作都做好。

走出学校，初入职场，在能力和阅历方面都很不足。经过这一年的学习和积累，已能保证本岗位各项工作正常运行，但是还欠缺很多。我也在工作中找寻不足，抓紧学习，培养自己的各项能力。

目前，我通过——学习了相关专业知 识，包括了前台的职业素养与能力提升、档案管理、行政统筹管理等相关内容。财务会计方面的知识也很欠缺，也正在学习这方面的知识。通过这些学习，使自己的技能有了一定程度的提高，也更希望能在以后的工作中有机会参加相关的培训，更大程度上提高工作技能。

在平常的工作中，看到同事的一些好的工作方法我也会悉心学习，真切感受到身边的每位领导和同事都是身上集着不同优点的老师，每个人身上都有我值得学习的地方。工作技能有时候也不光光是自己从书本上学习出来或做出来的，有时

候也需要吸取别人身上的精华。

## 1、工作成果

办公设备、大桶水等各项台账建立完备；餐饮、酒店、订票等各项服务基本完善；每日巡检、各项检修维护顺利进行；各类账目报销流程规范；其他服务、跟进工作有序进行。

## 2、存在的问题

(1) 工作不够精细化：前台工作贵在精细，但有很多地方我还没有做到这一点。在服务支持上，会议室、茶水间、前台大厅，二楼办公大厅的卫生保持上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决。招待用的杯子和一些服务方向指示也存在问题，没有给大家提供方便的服务。

(2) 执行力不够：当接到领导指示，完成某项工作时，往往在执行上会有卡壳。这跟自己对任务和指示的认识、和自身对问题变通、行动都有关系。

(3) 工作效率低下：由于自身知识结构和工作技能的原因，在一些工作中效率跟不上去。如一些文件的整理上，就由于办公软件知识和技巧的欠缺而不能够保质保量的完成。还有其他一些专业性较强的工作也是如此。

以上的问题必会在20xx年的工作中加以解决。

一年的工作中，着实学到了很多，非常感谢领导对我的包容和支持，让我得以有这样的机会工作学习，不断成长，在接下来的工作中，我定会再接再厉，争取做得更出色。

## 游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇八

xx酒店已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没

有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。现在的操作流程是：客人退房，房间查酒水，房态置ok房，准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提议，把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置房，这样的操作是为了避免上述情况。另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说得清楚。这几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，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，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。这阶段的实习为我日后的学习至以后工作奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢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，感谢酒店让我在实习中增长了见识，体验了生活。我衷心希望酒店能够越来越好。

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xx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同寻常的回忆。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，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

我通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，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，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，而是选择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，而是选择直接打电话到前台，因此前

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特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面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提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。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，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，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 and 极大的包容，这让我非常感动。

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，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己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应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟

和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。

以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。

前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

## **游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇九**

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，记录好应该记录的主要信息并且及时转告相关同事，提高工作效率。
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记。
- 3、通讯录更新，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及

客户与公司之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，便于及时得到正确信息。

4、收发快递，将收到的快递及时送到相关同事手上，发送公司的寄出的快递，每次发送国际快递时，需将发送的快递详细内容发送至经理的邮件上。

5、管理每天的中午值日情况，并协助人事部主管或者经理做好公司员工招聘、入职、离职、考核，会议安排并且记录、公司制度修改或者更新，文书档案的归档以及保管的等工作。

6、协助财务统计每月公司所需办公用品，做好订购办公用品工作。

7、每天早上做好总经理、董事长办公室的清洁。

8、记录公司员工生日，参与场地布置，组织和安排公司举行的活动。

9、按照经理要求，每天打理好植物，营造清新环境。

10、不定时协助同事处理一些琐碎事项以及商务搜索。

11、部分办公设备的管理，包括使用情况的反馈，涉及维修、保养、更换的协助处理。

12、协助财务部做好每月电话费的统计。

对于个人：做事有时候情绪化，不够细心。对于自身的办公软件能力有待提高。对于公司：会议室长期堆放的物品太多，空气有点浑浊，且没有固定的椅子摆放。

1、对于办公软件，包括word、excel、photoshop在工作中经常会使用到，熟练的操作也是对文员的基本要求。



在photoshop这方面非常薄弱，从现在开始，努力学习。

2、在协助船务部完成工作内容时，有时候还是会因为不够细心导致处理文件发生可以避免的错误，今后在这方面，会时刻提醒自己要认真核对数据。

3、前台是公司的窗口，前台的美观直接关系到公司的形象问题。有时还是没有把前台的桌面收拾整齐。现在的前台添加了一下小摆设和桌椅，给人亲切的感觉。我也会注意每天把桌面收拾整齐。

4、对于会议室建议：将里面的物品放到打印机旁边那个空旷位置，然后在会议室内固定放五张椅子，如果可以，在会议室的桌子上的中间放一盆小植物，美化环境。

在xx年开始之际，希望自己能够总结经验，克服自身不足，加强学习，提高工作能力，为公司发展走向辉煌贡献自己的一份绵力。

## **游泳馆前台工作报告总结 前台的工作报告篇十**

按照学校的教学计划的安排[]20xx年x月号至20xx年x月x号我被分配到度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识。

使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举

足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

## 一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

## 二、之后的积极工作，努力学习

酒店的前台，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况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，

可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

首先，谈谈什么是价值?什么是价值观?所谓价值，它貌似真的与我脑海中所理解的价值不同。在我以往的印象中，价值是以金钱，意义来评定的，而这节课中，余老师以其幽默风趣而又理性的语言为我们讲授了什么是价值。当然，它不是以我刚才所说的通俗语言来确立的，而是以哲学观点来严格定义的，它是在主体与客体的联系中，客体对主体的存在，发展和完善所具有的效应。呵呵，首先让我很郁闷得就是主体与客体的概念，不过在老师的讲解下，还好都理解了。

下面谈谈价值观，这个嘛，与我之前的理解比较一致，它是人们对于价值问题的根本看法和态度，是人们所认为最重要，最贵重，最值得追求的东西的反映。要想树立共产党人正确的价值观，毋庸置疑，正确理解价值和价值观的含义至关重要。老师以较通俗的语言为我们阐释了这两个概念的内涵和外延，呵呵，不错啊，我真正理解了。

接下来，来谈谈共产党人的人生价值是什么?应该具有怎样的价值观?共产党人的价值体现在他为最广大的人民群众服务的过程中，而不是口头上说的好听，承诺的潇洒，而是真正实事求是，全心全意为人民干实事。就像余老师所说的，共产党人要服务的是基层的广大人民群众而不是当官的，是要对下干实事，而不是对上谄媚。说到这，就不得不提有些共产党人的现象了。作为共产党人，作为群众中的先进分子，他们没有思想上的觉悟，没有真正树立高尚纯洁的价值观，没有体会到全心全意为人民服务的宗旨的真谛，这是可耻的，悲哀的，甚至是为人民所唾弃的。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意

识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

实习是一个接触社会的过程，通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

作为一名酒店治理专业的毕业生，应聘到xx大酒店距今曾经有了一段工夫，回忆这段时日，这是我人生中弥足宝贵的阅历，也给我留下了分歧平常的回想。回忆此次在酒店练习的点点滴滴，感觉从中获益匪浅，学到了很多在教室和书本上都无法学到的常识。练习酒店前台实习进程单元赐与我足够的宽容、支撑和协助，在指导和同事们的悉心关心和指点下，经过本酒店前台实习身的不懈起劲，各方面均获得了必然的提高。

因此，普通来说，酒店对前台人员的要求都邑高一点，凡间都酒店前台实习邑要求英语要过三级。总台的功效根本涵盖了酒店所可以供应的一切的功效项目，因而需求前台效劳人员对酒店的各个部分都有足够的调查才干为客人供应称心周密的功效。在进修中，我对酒店客人若何注销入住酒店前台实习和退房等的一些根本的前台日常操作有了较为深化的调查并进行了实践操作。出国留学前台的任务首要分红招待、客房发卖、入住注销、退房及费用结算，当然，这傍边也包罗了为客人答疑，帮客人处置效劳要求，德律风转接□taxi外叫效劳及飞机票订票营业等任务。

别的，前台因作为客人直接接触的部分，所以客人的良多要求并不会直接向楼层效劳员提出，而是选择他们最先接触的

部分——前台，因而前台还酒店前台实习要作为整个酒店的协调中心进行任务。不言而喻，前台的任务量是很大的，并且，当酒店招待主要的客人时，凡间是司理会千叮嘱万吩咐甚至亲身处置，丝毫不忽略。

不得不说，耐性和细心是酒店每个员工都必需酒店前台实习具有的器械。虽说酒店里的任务天天都是千人一面、循环往复的，然则，因为招待的客\*多都是从周边各地前来旅行旅行的，因此，可以感触分歧的地区有着分歧的文明气味。普通客人的额定要求根本都差不酒店前台实习多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，凡间都是琐碎的小事；有时也有些客人会无理取闹，然则，常言道：“顾客就是天主”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的运营格言。

酒店的前台任务班次分为早班、中班和彻夜班三个班，酒店前台实习轮换任务，并一周一休。除彻夜班为两人外，早班和中班都各有三人担任。个中一报酬专职收银，别的两人酒店前台实习依照实践任务量状况分派残剩任务。如许的布置比拟宽松，既可以在任务量大的状况下分派为一人收银，一人注销推销，另一人担任其他效劳和联络任务，并且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到思想清明，不犯错。最主要的是，如许的任务方法，可以很快让新人取得经历，在任务量小的时分由带班同事指点，任务量大的时分又可以更多的接收经历，敏捷生长。

也许，在旁人看来，前台的任务很简略，现实上，这任务的顺序复杂繁复，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项任务，心态必需调整好，无论任务是酒店前台实习深酒店前台实习重照样逍遥，要用积极的立场去完成我们的每一份任务，而不是去埋怨；当你犯错的时分，要想尽一切方法去补偿你的过掉，而不是躲避。目前酒店的前台的薪水普通都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，本人的工资也高，这算是鼓舞人人专心苦干，加班加点也情愿对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在任务中不免会

有犯错的时分，好在司理和同事也没有很指责，还给我抚慰和鼓舞，这让我十分打动。感激一位年长的同事通知我，不论在哪种情况，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会不断切记在心的。

这些日子我的确学到了不少器械，除了进修酒店前台实习到一些根本的技巧和效劳知识之外，更进修到了做人，若何处置好本人的好处和酒店的好处、若何处置好同事之间的人际关系、若何调整本人的心态，更让我调查到的是作为一个效劳员应该具有激烈的效劳酒店前台实习认识。练习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领会和熟习，只要在实际中阅历过，才会清楚这个社会是如斯的复杂，远没有我们想象的纯真。在酒店练习时期，曾有一段工夫，我发现本人的主意和观念是如斯的老练，但是后来我就渐渐摊开了。

刚开端上班时，不顺应长工夫的站立和任务作酒店前台实习息工夫的改动，一世界来，四肢举动生硬酸痛，下班的第一件事就是想找个当地坐下了歇息，一工夫真的有点吃不用。关于这些我都咬咬牙对峙下来了，也更深地领会到了生活的不易。以前在家的时分，衣食无忧，基本就没有仔细考虑过这些器械是怎样得来，目前当本人有了一份任务的时分，才发现得来不易。

在大学里，我们只是一张白纸，经过练习我们体会了社会和人生。在黄舍或家里也许有教师或家长分派酒店前台实习说今日做些什么，明日做些什么，但在这里，纷歧定有人会通知你这些，你必需盲目地去做，并且要尽自己的起劲做到，一件任务的效率就会获得他人分歧的评价。在黄舍，大多是进修的气氛，究竟黄舍是进修的场合，每一个学生都在为获得更高的成果而起劲。而这里是任务的场合，每小我都邑为了取酒店前台实习得更高的待遇和提升而起劲，无论是进修照样任务，都存在着竞争，在竞争中就要不时进修他人进步前辈的当地，也要不时进修他人如何做人，以进步自己的才能。

在前台这个岗亭，我垂垂可以感触酒店前台实习到社会上的情面事理，我在一点点的积聚社会经历和进修处世之道，调查人际关系的复杂，这是整个练习进程中最珍贵的一局部。整个练习过程，我不只看到本人好的一面，也将我在各方面的缺陷与缺乏毫无保存的扩大出来，然后让我存眷到本人不曾注重的器械。

经过此次练习，我比拟具体地调查了饭铺的组织架构和运营营业，接触了五花八门的客人，还还结识了良多很好的同事和伴侣，他们让我更深入地调查了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我若何去顺应社会融入社会。练习进程中，让我提早接触了社会，看法到了当今的就业情势，并为本人不久后的就业方案做了一次提早筹划。经过此次练习，我发现了本人与社会的契合点，为我的就业偏向做了一个指引。