

2023年中班米罗的画活动反思 中班教学反思 反思(实用8篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

宾馆工作总结报告篇一

转眼2019年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xx宾馆工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。xx宾馆共xxx间房，相对xx来说客房间数还算不错的对于每个宾馆来说都是一样的，前厅部是整个的宾馆的核心，也应该是宾馆的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个宾馆的信息中心，绝大部分的客人从这里获取宾馆的信息，所以工作人员必须对宾馆的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于宾馆的利益。
- 3、前台业务知识的培训：主要是日常工作流程，前台的日常

工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面：在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和宾馆带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来宾馆住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对xx旅游景点等有一定的掌握，还要我们对xxx多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真摯的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

宾馆工作总结报告篇二

今年我主要从事xx宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆宾馆服务礼仪和结账业务知识、收

银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能笑脸相迎。

不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为宾馆增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自

各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。在今后的工作和学习中，我将自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

宾馆工作总结报告篇三

从踏入xx的第一天开始，我明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入宾馆财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行宾馆规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是宾馆的窗口，代表着宾馆的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从退房结账到发票统计等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在xx这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为宾馆创效益创佳绩。

在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解宾馆企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

宾馆工作总结报告篇四

这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在酒店的主要工作总结如下。

一、端正态度，爱岗敬业

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，原先总是会因为太高了、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齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

二、虚心学习，不懂就问

在这一年，我用心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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

三、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状况下，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忙下，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。

四、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，遵守单位的各项规章制度，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，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

五、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期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。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一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。

宾馆工作总结报告篇五

经朋友介绍，我按期来到x宾馆工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。x宾馆共45间房，相对x地区来说客房间数还算不错的对于每个宾馆来说都是一样的，前厅部是整个的宾馆的核心，也应该是宾

馆的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个宾馆的信息中心，绝大部分的客人从这里获取宾馆的信息，所以工作人员必须对宾馆的信息有很好的了解。

一、一年工作过程简况

由于这是我的第一份工作，所以我是从实习开始做起的，我的实习期开始于20__年x月x日。我被分配到宾馆的前台接待这个岗位，刚到宾馆的时候，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，我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。一家宾馆的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

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。

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。在这里我了解到了服务行业之潜规则：

(1) “客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这

里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

(2)服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

二、年终总结感悟

x宾馆是一个很好的平台，让我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。在宾馆实习期间，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。

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，现在宾馆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。

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，感谢宾馆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，也希望宾馆能够越来越好！

宾馆工作总结报告篇六

一、工作总结：

时光如梭，转眼酒店筹建办成立运作至今已有八个月时间，也走过了201x年度。回顾过去，筹建办在公司领导的正确领导下、在公司各部门的密切配合下，由零开始，锐意进龋针对酒店筹建行业实际，进行了项目的进度安排，制定了酒店项目筹建工作总体计划和实施方案。下面，就20xx年度工作状况，汇报如下：

(一)、 筹建办的前期工作：

1、 由于公司前期没有进行专业的酒店可行性详细分析，原有方案对公司酒店项目定位不清，欠缺准确，因此，筹建办开始运作初时，首先对毕节市的酒店行业进行了多方面的市场调研，对毕节在营的三星级以上酒店和比较有特色的商务酒店进行了实地考察，对已立项、在建、即将立项的新酒店项目进行信息搜集。通过实地的酒店市场考察和相关行业数据的分析，对毕节市目前酒店行业的经营情况做出了合理的评估，对毕节市酒店行业未来的发展趋势进行方向性的预测。

2、 根据对毕节市酒店行业的调研和发展趋势的预测，与公司领导及各相关部门进行多次反复的探讨和论证，对酒店项目的市场定位进行了重新调整，确认“商务·休闲·娱乐”的主题，致力打造毕节市杜鹃花城最具特色的商务度假酒店。

3、 制订了酒店项目的总体筹建计划书，对项目筹备各阶段的工作进行了细分，初步拟定了各阶段的工作任务和进度安排，并持续跟进。

4、 根据公司确定的酒店项目大部分项目以招租经营为主的经营模式，结合当地市场的需求和发展预测，以及酒店项目的区域特色，与公司领导及各相关部门共同对酒店项目的经营项目和功能分区进行反复论证和规划，确定了以复合商务办公、复合休闲娱乐、复合餐饮为主体，配以设计装修精美商务客房的复合型四星级商务酒店的酒店定位。确定了客房、休闲桑拿、特色餐饮三大经营板块以招商形式经营的前期策略。

5、 为了更高效地开展酒店项目筹建工作，成立了跨部门的筹建工作小组，明确工作分工，主导统筹酒店筹建工作。

(二) 筹建办具体工作的实施：

1、 对酒店项目工地进行实地勘察，将现场勘察与原有图纸中出现出入的问题汇集后，与各部门进行磋商和确认，并根据未来酒店项目经营和管理的实际操作需要对相关问题提出了多项修改建议。

2、 根据筹建计划书，对酒店项目的消防、给排水、中央空调、机电、室内外装修等工作，从酒店设计和未来经营的角度提出了专业性建议，根据公司的部门分工，协助工程部做好相关工作。

3、 根据筹建计划书，起草制订了酒店项目的智能化系统工

作，制订了酒店智能化系统设计任务书和招标文件，明确了智能化系统集成需求及设计要点。根据需求，多方联系专业公司，寻求解决方案，通过努力，已有多间专业公司提供了设计方案，为设计及工程招标做好了准备工作。

4、根据招商和装修工作的需要，对黔西周边城市最具特色的酒店和娱乐场所进行考察，对酒店项目各经营场所进行具体的细分设计，做好了招商谈判准备工作。

5、根据筹建计划书，跟进了酒店项目中酒店大堂、酒店客房和后勤区域的设计要求。

6、对酒店项目项目的停车场设计进行了重新的调查和论证，制订了酒店停车场的需求量分析。

7、根据筹建工作的需要，初步草拟了未来酒店的组织架构和人员编制计划，制订了未来酒店的运作管理模式。

8、根据筹建工作的需要，逐步草拟未来酒店运作的各项规章制度和操作流程。

9、根据筹建工作需要，逐步收集未来酒店经营和管理需要的相关信息和资料。

10、根据筹建工作计划书，进行了酒店智能化系统集成设计及工程、室内装修设计招标准备工作。

11、酒店土建、机电、消防、智能化管理系统、二次装修(大堂、客房、公共区域)、用品、耗品等投资经营估算，包括：

1)对酒店软、硬件进行投资经营估算；

2)对酒店室内装修和工程费用进行估算；

3)对酒店经营费用进行估算和营业收入的预测；

4) 对酒店配套经营性收入进行估算。

12、根据筹建工作进度，广泛收集配套设备厂商资料并与厂商洽商，为下一步过渡到开业筹备阶段做准备。

(三) 酒店项目招商方面：

1、跟进酒店项目的招商工作，对项目的租金进行广泛的市场调查和论证，制订了招商方案和租金处置方案。进行了相关的信息发布，跟进、联络和洽谈工作，逐步筛选合作经营商家，并按酒店功能分区分类进行重点谈判。

2、为突出酒店项目的特色，制定了经营项目、经营品类和营业比例的方案。

3、确定招商对象和招商工作执行：

1) 确定招商档次；

2) 寻找招商客户，对目标客户和上门客户进行区分；

3) 逐步与客户联系沟通合作方案；

4) 多渠道发布招商信息。

4、根据招商工作进度及需要，完善酒店项目招商手册，包括招商优惠方案、装修期、租金标准等，为下一步招商工作做好准备。

二、 存在问题：

酒店项目是公司相对独立的工程项目，具有专业性、整体性、延续性、统筹性强的特点，在筹建办目前的项目推进过程中，存在以下问题：

1、 筹建办本来应该作为酒店项目的专责部门，负责整个项目的统筹工作，担当对酒店项目的各项相关工作决策性建议的角色。在筹建办成立运作之前，公司的机电、水电工程师已经跟进了部分酒店项目的机电和给排水的前期计划工作，为保证工作的延续性和人员的综合使用，酒店项目机电和给排水的筹备工作继续由公司原有的水电工程师跟进。由于部门分工、部门职权、沟通协调等多方面因素，筹建办无法对机电、水电项目的推进真正发挥统筹和决策性建议的角色，从而也出现了目前机电和给排水等在实际操作中项目冲突，进展缓慢甚至停滞的局面。

2、 招商工作是酒店项目工作的重中之重，从正常的运作角度，招商是属于营销部的专项。目前，招商由筹建办负责，由于专业性、招商人员、招商推介力度等多方面因素，导致招商工作进展缓慢。

3、 酒店项目的筹建工作是一环扣一环的衔接过程，任何一个项目的拖延都会影响到下一个衔接项目的进展。土建项目是基础，由于土建工程变数过多，土建主体工程一直未能开工，其它各配套项目一直处于观望和等待状态，导致后续工作无法有效推进。

三、工作建议

1、 希望能明确酒店项目土建工程的具体工期，土建工程能尽快开工，以便后续工作能够有效推进。

2、 为确保酒店项目筹建工作的顺利推进，筹建办希望筹建工作小组各工作分工人员能统一由筹建办负责安排和协调相关工作任务及进度要求，提供决策性建议方案报公司做最终审批。

3、 在酒店各项设施设备的招标工作中，建议公司重新制订招标程序，首先细化和明确并向竞标商传达自身的需求及目

标，由竞标商做出符合公司要求的方案，经过初审-方案修改-复审-方案完善-终审的程序，为公司获得最优化和最具性价比的方案。