

最新小学科学学科计划工作 小学科学学科教学计划(通用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

酒店前台工作总结篇一

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的

工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工

作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足,酒店前台工作才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎,但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会,在以后的日子里我将加强学习,努力工作!

酒店前台工作总结篇二

时间转瞬即逝,又一年过去了,在新的一年里即将到来之际,我对这一年中自己的工作做出了以下总结,希望得到领导及同事们的评定和指导:

真正感受到宾至如归。

首先要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满,用我们最美好的一面去迎接客人,让每一位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次,关注宾客喜好。当客人走进酒店时,我们要主动问好,称呼客人时如果是熟客我们要准确的说出客人的姓名和职务,这一点非常重要,宾客会为此感受到自己受到了尊敬和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等生活信息,并尽最大的努力满足客人,让宾客的每次住店都能感受到家一样的舒适。

再者,提供个性化服务。在客人办理入住手续时,我们要多关心客人,多询问客人,如果是外地客人可以向他们讲解本地的风土人情,主动向他们介绍车站、商场、景点的位置,询问客人是否疲劳,快速的办好登记手续;当客人退房时,客房查房时需要等待几分钟,这时让客人稍等并主动询问客人住的怎么样或是对酒店有什么意见,不要让客人觉得冷落了他。进一步的沟通能使客人多一份温馨,也能消除宾客在酒店里遇到的种种不快。由于科苑的硬件条件有限,所以面

对客人的投诉与抱怨我们必须更有耐心，更加热情，以我们的热忱打动顾客，尽量让他们住的满意，住的舒心。

提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大我们用这样的笑容也能带给客人一种平和，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对客人要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，一定要耐心向他解释。只要我们保持微笑就会收到意想不到的效果。我认为只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更加色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们服务，解决各种各样的问题。有时工作很累，但我却觉得很充实，很快乐。由于工作性质决定，这许多年来，每每逢年过节都不能与家人相伴，但这样的付出，也会带给同样在外工作而不能回家的客人一种特别的温暖。我很庆幸可以带给别人快乐，也很庆幸自己的工作岗位给我这样的机会，我热爱自己的工作，也为自己所做的工作感到骄傲！

以上是我对这一年来的工作所做的小结，当然，在工作中我也存在着很多不足，例如与其他部门沟通时缺乏方式方法，虽然这样能快速反应给相关部门，但却会造成其他同事或是领导的误解，不利于团结。在今后的的工作中我会特别注意这一点并加以改正，与各部门之间做到良好的沟通，更好的共同服务于科苑。

们一起做出新的成绩，让我们的科苑给大家带来耳目一新的新气象、迈向新辉煌！

酒店前台工作总结篇三

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我xx年工作总结：

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。

首先，我们要保持自己最好的形象。面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的'服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

酒店前台工作总结篇四

酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年终主要工作作如下总结：

20xx年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx%完成计划的xx%收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重

点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议xx个，如xx会议□xx会议□xx会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于xx接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好优质服务活动

优质服务活动于x月xx日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好更流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。

为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一时间激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳

定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

酒店前台工作总结篇五

还记得章银环经理培训的“100—1=0”这一质量公式，在的服务至上中，要想顾客之所疑，要替客人之所急，我牢记于心着质量公式的最终一句话：服务项目工作中事无大小，一切需从关键点下手。恰好是那样，多见顾客考虑到一点，自身的服务水平将提升一点，一点点的累积，一点点的发展，不但确认了自个的工作能力，也为支付工作上增添光彩，努力努力，顾客就是上帝。自然，面客中免不了发生错漏，但

要学好在线客服艰难，碰到问题立即汇报领导干部，在标准的根基上妥善处理。

可以从学校到许多包含为人处世的大道理，那样就不容易一直只滞留在一个环节，从运行的逐渐就为自己定一个方位，要保证哪些水平是要为自己一个很好的交代，确立自身的总体目标，让自身更清晰自身正干什么和下一步必须如何做。根据自身的勤奋，10年8月份进到人事工作，逐渐掌握日夜审工作任务，公司办公室基本上工作内容，公司办公室实际工作目标，在坚持不懈店员岗位职责的与此同时铭记公司办公室工作人员岗位职责，在领导干部的信赖与同事的监管下，认真完成各类晋升考评，先将自身的总体目标画上一个极致的分号，由于，这并非自身所希望的’，小小认同将连续不断的激励自己前行，前进，现将明年工作计划作以简略归纳：

- （一）认真贯彻，责人责己
- （二）严格监督，严格把关
- （三）积极心态，互相造就
- （四）继续努力，永创优异成绩

沒有好的本人，仅有好的精英团队，每一年都是会有每一年的获得，20。_年即将来临，最近前台接待工作人员少，早已停休，工作时间长，耗费精力大，勤奋处理员工损失问题，保证职工的休息日，用很短的時间内招聘两位新员工。与各单位协调一致，共同奋斗。

以上就是我本人的一个工作中基本方案，很有可能详细的还不够健全和完善，可是我能尽我尽力去实行，请领导干部审批。若有不完善的地区错误的地点也请领导干部填补并立即予以具体指导。

酒店前台工作总结篇六

实习是我跨入社会进行的一个热身运动。毕业后，我们又迈来一个新的起点。新的旅程艰难又宽广，我们又要迎接新的挑战，实习其实就是把自己学到的知识用到平时实际工作中去，在实习不断磨练自己，增加一些实践经验，从中找出自己不足之处，虚心学习一些实用知识，在实习中不断学习，积累一些经验，我抱着这样的观念和学习的目的，选择了酒店。

实习内容主要是为客人服务，通过几个月的实习，让我深深感受到这是我人生中最幸运的其中一件事，跟随着经理，学会了很多职场上的东西，这个行业比较新颖且前景也好，发展潜力大，我必须发挥自己的小宇宙，帮助高层管理人员和锻炼自己，争取更大的进步。