# 最新酒店前台个人工作总结十五篇(大全)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-01-21

*酒店前台个人工作总结一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...*

**酒店前台个人工作总结一**

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!

**酒店前台个人工作总结二**

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x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：

一，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。

二，注意形象，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。

三，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，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!

四，前台英语，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，使我对以前学过得到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!

五，以大局为重，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，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!

**酒店前台个人工作总结三**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出与努 力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老 员工和领导对我支持。半年时间里我学到了 好多，“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。

酒店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。所以在做为酒店的经营者，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”。 我一直坚信顾客就是上帝的道 理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极 致。 酒店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，电话转接等服务。酒店的前台，工作 半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换 工作，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。 在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 前厅部作为酒店的门面，每个员工都要 直接的面对客人，员工的工作态度和服务质 量反映出一个酒店的服务水准和管理水平， 因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。 我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接 待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语 培训。只有通过培训才能让我在业务知识和 服务技能上有进一步的提高，才能更好的为 客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提 高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客 房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促 销方案，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情况灵活掌握房价， 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。

三、注重各部门之间的协调工作 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一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后 一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人 员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的 部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不 可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人 怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信 任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮 助。在问题解决之后，应再次征求客人意见， 这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改 变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互 信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不 足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹 们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店前台个人工作总结四**

时间是一为永不知疲倦的老人,转眼间一个紧张而又充实的学期就要过去了,回顾这一学期,忙碌而又愉快。在各位领导老师的关心指导下,我认真做好各项本职工作,积极完成园里布置的各项任务。看着孩子们的笑脸,看着孩子们各个方面的能力在提高,我感到极大的快乐。为了使今后的工作有所进步,使自己的能力有所提高,现将本学期的工作从以下几个方面做一个小结:

一、政治思想

本来在政治思想方面忠诚于党的教育事业,能认真贯彻执行党的教育方针。严格遵守幼儿园的各项规章制度,认真学习《幼儿园教育指导纲要》,爱岗敬业,对班级工作认真负责,积极接受领导和年级组长分配的各项任务。对幼儿有爱心,对家长主动热情,与同事友好相处,时时处处以一个教师的身份严格要求自己。

二、业务学习

积极参加园内组织的各种业务学习和教研活动,珍惜外出学习机会,认真学习老师专家的组织教学活动和讲座,并作记录,写听课评析,吸取经验并运用到自己的日常教学过程中来。

我还认真阅读《早期教育》等幼教专业书籍,游览幼教网站,领略其中的精华,吸取别人的经验。

本人在本学期报名参加学前教育专业的大专远程教育学习,利用双休日和晚上休息的时间在网上学习,努力提高自身的文化水平和业务素质,争取做一名合格的幼儿教师。

三、教育保育

开学初,我根据本班幼儿的实际情况、《幼儿园教育工作计划》、《幼儿园教育指导纲要》认真制定了本班的班务计划,设计好每月的主题活动,精心安排好每周活动,组织好每日的教学活动。在教学过程中注重渗透整合理念,运用多种教学手段发展幼儿的综合素质。

在组织好教学活动的同时,保证的幼儿的游戏活动和户外活动时间,每月根据制定好的游戏计划开展各类游戏活动。在班级中开展了图书角、手工角、医院、棋苑等区域游戏,并不段的更新丰富游戏材料。

为了配合主题教育活动和节日活动的开展,我积极创设环境条件,布置装饰室内外的空间和墙面。每月撰写说课稿和教育随笔,以提高自身的保教水平。

在保育工作中,每天安要求做好各项卫生保健工作,并注重培养幼儿的良好的进餐习惯、午睡习惯和个人卫生习惯。在班级中开展了值日生工作,以提高幼儿的集体服务意识和服务能力。坚持每天让幼儿记录天气,学习根据天气的变化添减衣物。

四、家长工作

认真填写《家园联系册》,及时向家长反映幼儿在园的情况。利用一切机会与家长交流幼儿在家、在园的表现情况,与家长共同讨论教育孩子的方法,认真听取家长提出的各种要求和意见。

利用各种机会将家长请到幼儿园来与幼儿共同活动:“三八”妇女节请家长来园与幼儿共同放风筝;“端午节”请家长来远与幼儿共同包粽子;“六一”儿童节请家长观看幼儿的体操表演;开展“幼小衔接”主题活动时,请家长来园开家长会,听取小学教师有关入小学事宜的讲解。这样通过各种与家长的联谊活动既增进了家长与幼儿、老师的感情,又让家长了解了幼儿园的教育教学工作,受到了家长们的一致欢迎。

五、不足与努力方向

一学期下来收获自然不小。但也存在着许多不足,特别是在教学创新方面有待提高和加强,在今后的教学过程中要灵活运用多种教学手段,加强教态,活动设计以及与幼儿的沟通等方面的技能,努力提高自身的教学水平。另外在班级常规管理上也需要进一步加强,要增强幼儿的安全意识,增进幼儿安全知识,努力做到幼儿在园的人身安全,使家长满意。

**酒店前台个人工作总结五**

半年的工作已经结束。在集团的关心支持下，在公司全体同仁的共同努力下，我们实现了时间过半，任务过半的目标。公司上半年营业收入2207万元，上交税金212.7万元，上交利润155.5万元，

现从以下几个方面对公司上半年的工作予以总结：

一、上半年工作业绩

(一)业务拓展情况

1、公众物业领域又添新项目

今年，我们在公众物业项目上又有一些新的进展。于今年6月我们承接了上海国际网球中心的物业管理项目。建成后的国际网球中心将在今年11月份承办国际顶级赛事——“大师杯”网球公开赛。目前项目管理处已经入驻现场，并开始进行前期物业管理。

(二)管理目标完成情况

1.建立健全管理流程

1.1完善公司组织架构，适时组建市场营销部

今年年初，公司确定了全新的组织架构。为了公司的长远发展，为了增强公司业务拓展的能力，新增了市场营销部。同时按照此组织架构，聘任了年轻化、知识化的全新管理干部队伍，编制了各管理岗位的岗位说明。

1.2逐步建立和完善二级管理的职能工作流

各部门、各条线建立起了调整费用申请、报销流程、新接项目工作流程、项目报告、审批工作流程、安全事故报告流程和处理等流程，为实现今年“规范管理、降本增效”的管理目标打下了基础。

2.建立和完善公司各项管理制度、管理办法和管理标准

今年上半年公司各职能部门共陆续下发各类管理制度、办法、条例等十余个，逐步形成了公司管理体系的框架。

2.1行政管理方面

调整了行政公文管理规范和相关制度;健全公司档案管理体系;完善和规范了ci管理体系;建立公司网络化管理系统，实现了与集团办公网络的并网;

2.2人事管理方面

在全公司范围内实施了《奖惩条例》，大大激励了员工，员工的主动性、积极性大大增强;

2.3财务管理方面

在公司范围内建立了费用审核办法预算内容标准;

2.4市场营销方面

建立了新接项目评估标准;

2.5物业管理方面

建立起公司的应急和预警体系，建立了公司对项目定期业务检查制度、安全检查制度，完善了安全管理组织体系。

3.编制和修订《管理手册》

与上海青蓝物业管理咨询公司合作成立了编委会，建立各分册编写小组，目前《手册》的大纲已完成。

4.加大人力资源开发、培养力度

公司上半年选拔了青年干部，为他们提供了高级管理培训、考察的机会，使他们开阔眼界，迅速成长。

二、下半年的工作计划

下半年计划完成的工作有：

1.市场拓展：

争取实现新增项目2个;探索多种形式盘活不动产;完成公司对外投资企业中的投资回报计划，从而实现全年的经济目标，完成集团下达的各项指标。

2.管理工作：

2.1编制下年度预算和工作计划;

2.2完成《公司手册》的初稿编写工作;

2.3在人力资源的开发和后备干部的培养上，下半年将重点培训工作，如新员工培训、项目经理培训和见习实践等;

2.4完善及健全公司质量管理体系，提高项目覆盖率;

2.5在企业品牌建设和文化建设方面，我们力争创建一个部优、一个市优物业管理项目、创建区级文明单位称号;保持“全国用户满意企业”;并开展一系列企业文化活动。

三、完成目标过程中出现的倾向性问题及其解决问题的思路

(一)欲速而不达

今年二级管理的力度大大加强了，人员的配置也相对加强了，所以上半年，公司各职能部门纷纷出台了针对二级管理的制度，可是在细节上还有很多值得商榷的地方，比如操作的简易性、执行的有效性等方面还不是做的很完善。

解决的思路：成熟一个、出台一个，把管理做扎实了，对于细节考虑充分了，不能急于求成。我们的干部，具备管理技能，如果对于细节的把握再成熟一点，我相信我们的管理可以得到有效的提升。

(二)曲高而和寡

上半年公司总部出台的文件从立意到思路都是相当不错的，有些已经运用到一些非常超前的管理理论，可是忽视了项目的实际情况和项目人员的接受程度，引发了一些说到做不到的尴尬。

解决思路：管理有时候不需要高深的理论和华丽的概念，只要有可以解决实际问题的效果。所以，我要求各职能部门下项目进行调查，不调查就没有发言权，不调查就不可能有到位的方法，从项目实际需求出发、从管理实际需要的结果思考，再来制定游戏规则。

四、新聘管理人员的绩能评估

1.被评估人：李涛职务：公司副总经理

思想道德：好。严于律己、正直、正气，处处能起表率作用。

工作技能：日趋完善，在实践中获得进步。

管理能力：能思考，有大局观，学习力强，宏观方面尚需努力，专业知识能力需向更高目标努力。

领导艺术：有沟通能力，语言能力有提高，处理条件方法灵活。

2.被评估人：褚国华职务：公司总经理助理

思想道德：严格要求自己，踏实认真做人，对下属关心，受到同仁尊敬。

工作技能：业务能力较强，管理思路清晰，担任业务领导，工作业绩较好。

管理能力：管理技能成熟，管理思想超前，对分管的工作抓紧抓好。

领导艺术：有着良好的沟通能力，有较好的群众基础，能有效的组织管理。

3.被评估人：陈瑜职务：公司总经理助理

思想道德：一个对自己有严格要球，并且有明确目标的人。一个勤俭而有耿直的人，品格好。

工作技能：有一定工作能力，有较丰实的阅历，好学、勤俭、努力。

管理能力：有专业管理思想理论，宏观面较强，一线工作能力，特别是指挥力不够，决策力——决断不够。

领导艺术：语言艺术尚好，沟通方法需加强，组织能力需加强。

**酒店前台个人工作总结六**

本年度，我参加各种校本培训，观摩了多节优质课学习等等。学习了先进的教育理论，也和我学校的优秀教师进行了面对面的交流，可以说此次培训收益颇丰、获取匪浅。我上了四年级数学课，在教学中我能够将在培训中学到的新理念、新方法运用到教学中去。，我能够虚心向一些经验丰富的优秀教师请教，积极地参与学校的教研活动，并认真上了一节公开课。经过培训、实习、实践，既有知识上的积累，也有教学技艺的增长。既使观念更新了，也将理论有所提高，现对整个学习培训过程总结如下：一、更新教育观念

这次校本的培训，给我带入了一种求学的氛围。逆水行舟不进则退，要在教学这片土地上找到自己的乐园，学习才是唯一的路!我深深地意识到：一名优秀的教师没有先进的教学理论充实自己，那么，他的教学在达到一定程度后就难以提高了，而要想成为一名优秀教师，就要努力地提高自身素质，理论水平、教育科研能力、课堂教学能力等。所以回到课堂后，我更加努力，仍不断搜集教育信息，学习教育理论，增长专业知识。我更注重更新自己的教学观念，改变教学模式，努力提高课堂效率，从而更快达到真正提高自己的目的。

作为一名小学教师，我努力把学习的理论知识转化为实践动能，使之有效地指导小学的教学工作。通过培训，我学会了变换角度审视自己的教育教学工作，在新理念的引领下，不断反思、调整自己;每上一节课我都认真地准备，精心设计，通过利用农远工程资源、网络这便捷方式来查阅相关资料，努力构建高效的教育教学活动。

美国心理学家波斯纳认为：没有反思的经验是狭隘的经验，至多只能是肤浅的知识。他说，如果一个教师仅仅满足于获得的经验，而不对经验进行深入地反思，那么，即使是有20xx年的教学经验，也许只是一年工作的20次重复。因此，现在，我的教学更注重反思了，我上完每节课都认真反思，反思这节课成功地方和不足的地方，有哪些地方要改进，写好课后小记，单元小结。

二、做好课改中教师角色的转变

1、权威者转向参与者,激励者要培养学生创新意识,并使之逐渐形成新能力,要求教师放下权威,师长的架子,以一个普通参与者的身份与学生共同研究,共同探讨教学中的各种问题,使学生勇于挑战课本,挑战教师,挑战权威。

2.向专家型转变

未来教育需要专家型的教师,这就要求教师既不能脱离教学实际又要为解决教学中的问题而进行的研究即不是在书斋进行的研究而是在教学活动中的研究。>心得体会我将在今后的工作中努力改善自身，勇敢迎接更多挑战。

**酒店前台个人工作总结七**

三个月的试用期下来，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。在此十分感谢公司的领导和前辈们对我的关照。

我深刻地体会到了公司从老总到同事踏实认真的工作态度，让我更加的警惕自己，把工作做好做细。每个公司的制度和规定在细节上虽稍有区别，但大体方向和宗旨却都相同。所以，很快我就适应了这里的工作流程，尽量配合大家的工作。虽然也有一些不当之处，但是我都积极改正，避免再犯。所以，很快的，我就融入了沁园这个大家庭，并认真做好自己的本职工作。我喜欢这里，并且很愿意把这里当作锻炼自己的平台，和公司共同发展，做出自己最大的贡献。对我而言，不论在哪里，在哪个公司，只要我能有幸成为其中的一员，我都将以饱满的热情，认真的态度，诚恳的为人，积极的工作融入其中。这是作为一个员工基本的原则。团队精神是每个公司都倡导的美德。我认为，公司要发展，彼此的合作协调是很重要的。没有各个部门和各位同仁的相互配合，公司的工作进程要受到阻碍，工作效率会大打折扣，公司效益自然会受损。这样对公司和个人都无益处。

在沁园，我的主要职责是营销中心内勤，负责统计各区业务人员的工作汇报、每月费用报销的初步审核。同时，负责与各区经销商核对每月的帐务，资料和信息的传递。

三个月来，我更是体会到，工作时，用心、专心、细心、耐心四者同时具备是多么的重要。就拿每月和经销商对帐来说吧，我要用心的做出近百家经销商的帐务，专心的做好每一家经销商的帐，细心的做好各经销商的每一笔帐，耐心的与各经销商对好每一项帐目。

在工作过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身素质的紧迫性，一是向书本学习，坚持每天挤出一定的时间不断充实自己，端正态度，改进方法，广泛汲取各种“营养”;二是向周围的同事学习，工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法;三是向实践学习，把所学的知识运用于实际工作中，在实践中检验所学知识，查找不足，提高自己，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。要做好一份工作，我认为最重要的是要有责任心，有了一份责任在身上，就会努力去完成它，并完成好，这样爱你的工作，你的工作就会喜欢你。公司常宣导大家都要做到：认真做好自已的本职工作。这就是一种无形的责任，鞭策着我，朝着这个方向努力，不断改进，不断提升。

有首歌唱得好“看成败人生豪迈，只不过是从头再来。”我对它的理解就是：如果成功了，不要骄傲，继续努力，以便取得更大的成功;如果失败了也不要气馁，总结失败教训，争取下次成功。不论怎样，在工作和生活中要始终保持积极乐观的态度，才能工作的更好，生活的更精彩。

**酒店前台个人工作总结八**

护士与患者之间的沟通是指护士护理病人中的信息传递、交流和理解的过程，是护士做好心理护理的主要表现形式和手段，是完成护理任务的重要保证。但临床上由于各种原因，导致护士与患者之间的沟通非常有限，为更好地提高护理质量，促进护患和谐，笔者就护患沟通失败的原因作如下分析。

1 护患失败的原因

1.1 观念差异是护患沟通的障碍;传统的生物医学模式观念认为医生是上级，护士只是被动执行医嘱进行操作，对护士没有与患者进行交流沟通指导的要求，致使护士缺乏与患者沟通的主动性和自觉性，护士不愿沟通或很勉强进行沟通，甚至怕引起冲突而采取不与患者沟通的消极态度。

1.2 沟通信息的偏差;护士使用方言或较多的专业术语，往往使患者不易理解或产生概念上的误解;在分析病情，评价治疗效果时，过多使用“没事”“肯定会”“不会”等不负责任或模棱两可的话，容易造成患者误解或断章取义，从而影响沟通效果或根本无法沟通。还有护士在工作紧张、繁忙，工作量大时急于求成，与患者沟通时不注重方法，技巧、速度太快，给患者过大的信息量，超过患者的承受力，致使患者难以接受，再有沟通信息认识的差距也是造成护患沟通失败的原因之一，如在进行住院评估时，问到病人的文化程度时，问：“你有文化吗 ”“你哪毕业的 ”造成患者无法回答，影响沟通结果。

1.3 对沟通时机掌握不适宜;护士与患者进行沟通时，不重视对方的想法和反应以及对此的理解程度，只考虑自己能够完成工作，如入院宣教等;沟通内容与日常护理操作相分离，缺乏灵活机动性，甚至在患者病重或病痛不安，难以接受外来信息的情况下，不合时宜地自顾自地进行说话，从而达不到沟通的效果。

1.4 护士自身知识不足或缺乏沟通技巧;个别护士本身对护理工作不感兴趣，不能主动学习专业知识，且对专科护理知识缺乏全面深入的了解和掌握，当患者咨询问题或对病情、治疗等感到恐惧和焦虑时，护士不能得心应手地运用所学知识为患者解惑释疑，做好心理疏导和健康指导工作，也不能进行有效沟通。

2 护患沟通的方法

2.1 护士首先应在仪容仪表上给病人留下美好的“第一印象”仪表整洁端庄，举止得体语言动作表情上表现出对患者的友善同情和温和如站立迎接，主动问候，使用尊称，热情接待和介绍，给病人的渴望以满足，痛苦以安慰，恐惧以保护，处处体现慈爱、关怀和体贴，把握说话的语调、语气、语速，使病人产生亲近感，即提高病人接受治疗护理的情绪，也为今后的沟通，交流打下基础。

2.2 护士要了解不同病人的知识背景，根据不同的对象，不同的文化和职业，性别选择谈话内容与方法，消除患者的思想顾虑，解释疑难，多应用开放式谈话方式，鼓励病人陈述，并用点头“嗯”表示接受或重复病人的陈述等方式鼓励病人。对病人的提问不可急于回答，应先了解病人为什么会有这样的想法或问题，以便获得某些人有意义的资料。对一时不能解答的问题不可断然拒绝，可请病人稍等，告知我一会来帮你解决或对不起，我帮你查一下等语言并付之行动。

2.3 环境是保护患者康复不可忽视的原因之一，它直接影响着患者的情绪，护士与病人交流多在病房，且24小时观察了解病人，关心他们的一事一物，故在完成护理工作时，时刻为患者创造一个清洁、安静、舒适、安全的休养环境，在治疗处置时时刻关注病人，了解其病情进展感受，及时解决实际存在的问题，在评估病情过程中选择合适的时间，环境对病人的病情、治疗、预后方面的问题要有科学依据，不可主观臆断，根据病情变化及时修改医嘱，这样可取得病人的信任，从而促进双方的沟通且谈话内容应通俗易懂。

2.4 护理人员应加强自身业务知识和沟通技巧的学习，在工作中不断总结经验。学习新知识、新技术，提高自己各方面的素质，用精湛娴熟的护理技术使患者对护士产生依赖性和安全感。

2.5 学会换位思考，由于双方所处位置不同，思维方式也不同，所以患者对护理工作有意见时，护士要抱着理解对方的态度。与病人进行心理交换。尽量消除误会，使病人从护士的语言上得到心理上的满足，对偶尔对护士出现的冒犯、敌意，不信任的语言要容忍，禁批评训斥、善于对病人安慰鼓励，体会对方的心理。护士也应学会角色转换，调节好自己的情绪，使病人心情愉快的接受治疗。

总之，护患沟通是护理工作不可缺少的部分，是减少医疗纠纷的重要手段，只有不断了解掌握病人的思想情感及心理需求，加强与病人的沟通协调，搞好护患关系，才能保证病人的身心健康。

**酒店前台个人工作总结九**

各位领导、各位同事：

大家好!

在紧张忙碌中20xx年即将过去，在过去充实的一年中心里感触颇多，借此机会向各位领导及同仁汇报一下项目部20xx年工程建设工作总结及20xx年工作思路，请给予帮助指导。

第一部分 20xx年工作总结

一、 各项指标完成情况

(一) 开工建设指标：

根据公司20xx年度加油站、油库维修改造计划，一批二批维修改造工程已经开工建设并陆续完成结算工作。

(二) 工程质量控制

在本年度工程开工建设的项目中，各项目工程质量都在山东公司管理规定要求下持续改进，在施工单位例会中总结学习施工过程中的问题及经验，避免问题重复出现。对省公司开会中屡次提出的作业中出现的低级错误高度重视，要求管理人员定期自检，施工单位进行内部考核，杜绝问题的发生。

(三) 工程进度管理

合理安排施工人员及各工序的交叉作业。保证重点，兼顾一般;满足连续、均衡施工要求;满足生产工艺要求;认真考虑施工总进度计划对施工总平面空间布置的影响;全面考虑各种条件的限制。对于关键工序要实行：“三优先”并有切实的监控措施。即优先安排骨干施工管理人员，优先供应机具、材料、构配件，优先保证资金和必要时进行工序认可、评定和实施监控。

(四) 安全文明施工

为加强项目部在施工中规范化管理，不断提高施工管理水平，提高文明施工标准，促进现场文明施工，改善施工环境，使施工管理逐步走向科学化、规范化，推动企业施工管理向深层次发展。实现科学、规范、安全和文明的管理目标，不断提高经济效益。项目开工前认真做好施工组织设计，按照规定要求审批，并在施工组织设计中明确文明施工的规划、组织体系、职责、绘制总体平面布置图和形象进度计划表。认真分析施工过程中可能出现的安全问题，有效的辨别风险因素，及时作出指导避免安全事故的发生。在本年度施工过程中无安全事故发生。

二、 存在主要问题

(一) 项目管理水平有待提高

1. 质量控制方法手段需要改进

质量是公司发展的基础，在过去的一年中质量控制还存在许多不足，质量控制的管理思路不太清晰，质量控制种点不突出;质量控制的手段单一，没有形成全过程的把控体系;各质量控制主体的作用没有全部发挥出来。

2. 进度控制需要提前谋划

20xx年的进度控制管理不是很好，主要体现在进度控制计划的制定存在很多不合理的地方，进度计划的执行过程中控制不严格，对于存在的问题处理不及时导致工程进度与计划脱离，工程前期规划设计考虑不周。

3. 安全文明施工控制

安全文明施工是企业的一面镜子，在过去的一年中安全文明施工管理没有做好，主要是工程部对安全文明施工的重视程度不够，缺乏明确的目标。

4. 协调管理能力应加强

管理协调能力对项目部工程进展的影响很大，目前我们项目部管理人员与建设单位、监理单位、设计单位的沟通能力还需要进一步提升，特别是在调动合作单位的积极性方面和问题的预见性方面需要加强。

**酒店前台个人工作总结篇十**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**酒店前台个人工作总结篇十一**

当东方的鱼肚白还未退去时，伴随着清脆的铃声，我们迎来了的新的一天。冬意虽以辞去，但那刺骨的寒冷却仍潜伏在我们的周围，伺机攻击我们这些衣着单薄的学生。我们“快马加鞭”飞入盥洗室，用那清凉的水清醒我们疲困的大脑，面对镜中微笑的我，深呼一口凉爽的空气，满腔的亢奋顿时冲涨着那颗怦跳不已的心。“新的一天，新的希望，我要为自己的人生拼搏了。”我为自己呐喊着。一天之计在于晨，当同学们都忙于在知识的田地中耕种时，我这边却传来阵阵蚊蚋般的读书声。同窗们的白眼成了我每天先吃的早餐，可我仍坚持自己的风格，对此不予理睬。当他们的忍耐性遭到挑战时，就会联合起来，痛斥我这个“罪大恶极”的人。每及此时，我总会吐出自己的人生信条：“此语只能天上有，人间难得几回闻。珍惜，珍惜!”然后，我就模仿成老师的样子，阐述阅读的重要性，给他们做第n遍思想工作。还好，结果还算可以，受我的熏陶，班上已有许多人养成晨读的好习惯。

常听到同学唉声叹气，仰天问到：“我们整天除了学习，吃饭，睡觉，还有什么?”其实，我们是在生活呀!生活不是形形色色，丰富多彩吗?我们可以采缬生活中幸福与快乐，编成串儿，揣在我们的心中，作为我们棉队疲劳，悲伤挫折是的先锋。快乐是幸福的种子，心存快乐的人，总能品尝出生活中的味道，那种甜甜的滋味使我们忘却了学习生活中的枯燥，无聊。

“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。”语文课上便是我尽情抒发感情的天地。赋一首不成体统的小诗，作为我们生活的佐餐。诗如下：五两欢乐，三两愉快，二两忧愁，一斤生活恰似一江春水向东流。让自己的思绪在尘世中随波逐流，荡涤着我这棵求知的心灵，跟随着老师周游在古代的岁月里，学习勾践那卧薪尝胆的壮志，体会那“史家之绝唱，无韵之离骚”的奥妙，称赞那三国时英雄们的丰功伟绩，讴歌那涓流不停的文化小溪。即使我的身体上疲惫不堪，可我的心理却乐此不疲，快乐的大河是多么吸引着我这小鱼。作文

朋友们，当你们费劲一般周折，终于解出一道数学题时，难道你们未曾体会到快乐?可你信不信，我的兴奋要比你多一点，因为我有自己的快乐人生信条：把自己塑造成一个完美的人。每当我获得一次小小的成功时，我的心会激励我说，年轻人，恭喜你又一次在人生道上披荆斩棘，祛除障碍。你的心里指数已增到60%，心理承受力50%，望君继续努力。“我是怎样的高兴，距离成功，我又近了一步。

浩瀚的宇宙令我们咋舌，我相信每个人对此都充满好奇，曾经编制的梦里也不乏科学家。可我们有深知渊博的知识是必不可少的，我们现在正建设成功大厦的阶梯，接受宇宙的知识，这便是物理。我坚信，只要我们志存高远，当我们取得进步时，我们会快乐的认为：我与科学家有缘。多么大胆而又切合实际的设想，我们为自己的将来预定了船票，制定了目标，难道这不是一件令人高兴的事吗?作文

学习英语，我了解到地球另一面人们的文化传统;

学习历史，我了解到中华民族过去的光荣与耻辱;

学习地理，我了解到……

朋友们，当您突然发现自己举止沉稳，语言优美动听，思维敏锐谨慎，不再是以前那个躁动不安，说起话来驴唇马口，做事丢三落四的孩子，您不为自己的进步快乐吗?请快些捕捉幸福，快乐的身影吧，作为我们开拓人生的护卫军。

生活是一坛酒，因有了快乐，而散发着浓郁的清香;

生活是一棵树，因有了快乐，而生长的茂盛成荫;

生活是一汪洋大海，因有了快乐，而流淌的广袤无垠。

生活因有了快乐，而显得那么自然，那么美好!

**酒店前台个人工作总结篇十二**

恒大的面试挺正规的，正装什么的~材料什么的都要准备好哦~~

第一步：恒大回去全国各地有名的高校开宣讲会，你要做的是提前了解到相关信息

第二步：参加宣讲会 恒大对宣讲会貌似还挺重视的，记得上次还让一个副总裁和大家分享经验~~整场听下来，最有感觉的是他的年薪很高!!!!!!!!

第三步：网申 网申这步是必不可少的，内容就是一些性格测试和行测，大家提前去网上做做公务员的题目~应该没问题~

第四步：现场投递材料 材料很关键哦!因为除了面试的成绩以外，面试官会根据你的材料打分!完全是量化的!!所以要好好准备!!面试之后，材料会送到各部门领导手中，他会根据材料和量化的评分来判断要不要你。其次别忘了选一张好的生活照

第五步：参加无领导小组讨论 大概10人一组，之前可以去网上搜索一些题目练习练习~秘诀就是不要表现的特别特别强势，别人会很讨厌!但是也要适时的抓住机会。通过上一轮面试之后，恒大会短信通知你。然后就要准备参加下一轮总部的面试了

第六步：到时候会有校园大使与你沟通终面的时间，然后一起去广州面试~全程接送~报销火车票~食宿什么的也解决~所以就是带着正装去就行了~这一路轮的面试时 “即兴演讲”地点是在恒大的御景半岛，每轮10人，，直接由部门领导面试~这时候的表现很重要哦~一定要逻辑清楚，口齿清楚~紧张谁都会啦~题目是现场抽的，信封装着，进入面试会议室才能打开~挺有挑战性的。

**酒店前台个人工作总结篇十三**

时光忽忽飞逝，转瞬间，我加入校研究生会已经有一年了。虽说雁过无痕，风吹无影，但校研究生会这个我最热爱的团体，给我留下了深刻的烙印，我的整个研一生活也是她伴随着我走过来的。通过一年的不断学习，在老师的指导下，在师兄师姐和研会同学们的关心和帮助下，我已完全融入校研会这个大家庭。个人的工作技能和工作水平也有了显著提高。现将我一年来的工作情况简要总结如下：

一，初识校研会，端正态度，摆正自我，踏踏实实做人，认认真真做事。

还记得去年十月份，当得到师兄的短信告知我被校研会录取，我所加入的部门是生活服务部，我的职位是生活部副部长。生活部是校研会的一个重要部门，其主要职能是：关心同学生活，尽力解决和满足同学提出的各种问题和要求，为大家提供方便，做好学校与广大研究生之间沟通的桥梁，明确了这个目标，我深感任务艰巨和责任重大，虽然我是副部，但我依然要做好这个副手，用尽全力和部长以及同事们一起完成研会和老师交给的各项工作任务，加入研会的第一天，我首先就端正了态度，研会和工作不同，尽管我已经工作两年，但是研会我是第一次加入，很多方面我不懂，不了解，不懂的我就问，问同学，问老师，问师兄师姐，另一方面，我时刻提醒自己，做事务必认真踏实，一件事情，我可以做的不那么出色甚至不会做，但只要我做了，我就要认真的去做。

二，不断加强自身学习，提高修养，开拓创新，努力进取

由于自己第一次加入研会，对这个组织不是特别了解，而自己的认识，能力，和阅历与其胜任这一职位还有一定的距离，所以我一直不敢掉以轻心，总在学习，我向老师学习，向同学学习，向师兄师姐学习，还记得研工部石老师在召开第二次研会全体大会上说的一句话：尽力而为，量力而行。简短的几个字，却体现了丰厚的内涵，道出了唯物辩证的精髓，加入研会后，我每时每刻不忘记提醒自己要修身养性，做事不重要，要先学会做人，我深知一次完美的创造，需要追求极致的精神和登峰造极的技艺，这些我并没有，但是我可以学，我有同学，有朋友，有研会的所有同事们，我坚信我可以，。

三，深入开展生活部各项工作，和同事们一起做好同学们的后勤保障工作

在这里我简单说一下和同事们一起共同完成的工作：

其一，设置意见箱，还记得那天，同事们一起不惧困难，不怕磨难，一起完成了这项浩大的工程，意见箱的设置，方便了同学们提意见，诉苦闷，更能督促学校抓效率，重落实，是关心同学生活的一项创举，

其二，定期召开与学校后勤集团等部门的座谈会，充分反映食堂，开水，路灯等各项与学生生活息息相关的问题，力求及时反映，及时解决，贴近同学生活，用心为同学服务

其三，努力帮助其他部门做好辅助工作，比如，在学校举办研究生舞会时设立温馨小站，为同学端茶倒水，嘘寒问暖，提供休息的地方，在体育部举办篮球赛时，我和同事们积极的充当计时员，记分员，在学校举办研究生风采大赛时，我又和同事们一起买水买盒饭，充分做好了工作人员的后勤保障，等等这些活动，都有着我和同事们奋战的足迹。

四，团结同学，营造气氛，在工作和学习中培养责任心和集体归属感

在校研会生活部的一年多来，每做一项工作，哪怕是再怎么简单，没有朋友的支持是不行的，团队工作讲究的是协作，天下无难事，只怕有心人，由于我们部门女生较多，男生就我和两外一个同学，所以我就多出力，多做事，《后汉书》有云：志不求易，易不避难，我时常想，无论多么艰难的事情，只要大家都出一份力，献一份策，都会迎刃而解，我相信集体的力量是无穷大的，在一起工作的过程中，我注意和各位同学沟通协作，完成了任务，又培养了感情，工作做完了就没有了，但是同学之间情会源远流长。

五，勤以治事，恕以待人，讲守仁义，谦虚谨慎，用事实和行动证明自己的存在

无论在哪里，无论做什么，无论我扮演什么角色，我都觉得志向很重要，志向是对某种价值目标追求的宏愿，决心，和坚定的信念。不管是我还是研会的其他同学，当初加入研会，我觉得至少都是有志向的，那就是想学习，想进步，想求知，想做事，既然来了，那就认真到底，这是我一直对自己说的，成事成人者，志向必须坚定不移，回想这一年多来，我正是坚定了这一在研会的志向，才能稳定的连贯的成为我持续前进的动力，风风雨雨都不惧，更不怕遇到苦难和挫折，我深信，只要我能够坚持，这些都是小事。

六，博观而约取，厚积而薄发，当日事情当日毕，明日事情今日拟

加入校研会后，我给自己定了一项准则，并且认真贯彻执行，那就是今天的事情，必须今天做，除非是由于非常不允许我完成的外在情况或者不可抗力，我都要当日做好，否则我自己都举得对不起这颗良心，我是这样想的，也是这样做的，尽管我做的不好，但我一直在努力追求更好，我善于积累知识，我买了很多书，请教了很多同学，一年来，到了我该写研会个人总结的时候了，我终于可以非常有底气的说一句：校研会，我的良心对的起你!

一年了，我深知自己有着很多不足，很多缺点，无论工作上还是学习上，同事们都包容理解了我很多，在此，我也感谢我的同事们，感谢大家的宽容，感谢师兄师姐，感谢老师，感谢其他部门的每一个人，我知道，正因为有了你们，我才能有学习和进步的机会，我经常以你们为参照，不断向你们学习，完善自己。

**酒店前台个人工作总结篇十四**

这个社会是很残酷的，尤其是对于那些刚刚步入社会的80后而言。当很多人都在抱怨这个社会竞争压力太大、没有自己的追求，并因此而丧失斗志的时候，一个年薪15w的80后小本却发出了这个的感慨，“一个人的成就，与岁月无关，与学历无关，与经历有关，最根本决定于经历之后做了什么——有没有去思考、去悟。”作为一名80后，我谨以此文分享我一些尚不足以奉为圭臬的成功经验，希望能对年轻的你有所帮助，为你的职业生涯规划开启新的思考!虽然作者只是一名80后，但其思考的深度和广度以及积极的思考问题的方式，却值得每一个人去学习。

首先送给大家一个大微笑作为感谢你的支持。我一直以来相信：成功方式有两种，一种是自己取得成功，另外一种是帮助别人，通过别人的成功因此你取得了更大的成功。

chapter 1.也许对于新人来说，面临的最大阻碍就是最缺乏工作经验，而对你最有用的经验其实是在最基层建立起来的，但是很多刚刚上任的人拿到厚厚一本sop(标准作业流程)手册，就会觉得我只是流程的一部分，大家都在做操作性的东西，照着手册象机器一般干活无聊辛苦且完全学不到什么，但是我可以告诉你，基层工作只是提供了一个环境，能否学到东西在于你自己，有没有去发觉其中的联系以及如何考虑其对组织、对公司运作和发展产生深远的影响，学会站在总经理的角度来看待事物和分析问题，你要知道正是这些因素造就了整个企业的成功。人和人的差距就在于此。思维和意识直接决定了你的未来方向。我相信总有一天你会拥有一份自己的事业，或者成长到能担当起管理好整个企业的重任，“至少我们公司是决不可能用一个不懂销售和财务的家伙作副总”到那时你所要做的，就是你经历过的每一环相扣而成的“链条完整”的事，我想你决不希望到那时还回头来“补”这最基础也是最重要的一课。希望大家在工作中能够保持不断审视和学习的态度。送给你们一句话：本事长自己身上，谁也拿不走。

chapter2.机会社会在不断发展，市场不断变化，整个世界的知识总量在膨胀式地更新，尤其是市场和技术行业。只有不断扩充自己的知识储备以及完善自己的个人素质，才足以赶上并超越别人(你的竞争者)，否则就只有被淘汰，社会不残酷，社会只是在遵循自然选择。如果想成功，就没有理由懈怠自己，因为机会只有一个，你永远需要从别人手里抢过来;金钱不会凭空产生或者消失，它只会从一个人的口袋流到另一个人的口袋。greed is good。有句话说的很好，穷人最缺少什么，穷人最缺少野心。

《国民经济学原理》这样描述：独立个体总能“认知自己的欲望，以及自己所能支配的财货，并为满足自己现在或将来的欲望而进行预筹。(引用)”这大概是文明人与“饿了才觅食”“下雨了就找山洞”“伤了就等死”这般“活在现实现下”的动物们最大区别，也是达成人类文明进步的根本原因。而这里的预筹指的是：制定明确而清晰的目标，理性评估其可执行性，然后缜密地进行一步一步规划，并果断地一步一步执行下去。这也是职业生涯规划的要义所在! chapter3.个性企业需要有个性的人，但不需要每个人都有个性。往往个性只适合最杰出的人。比如苹果公司的乔布斯，他的产品设计个性到是需要市场和所有用户来适应的，这样的个性关系到大型企业发展战略，往往能让已经成功的你做的更加出彩，因为此刻的你是企业家，你已经具有了个人品牌的影响力。上海卫视的节目里有一句话，“命运不可改变，唯一可以改变的，是你对待命运的态度”，身在企业社会也是同样，当你的能力不至于能够改变企业和社会，那么请你先学会适应企业和社会。不然的话你也可以尝试一下在逆流中试炼自己。学会隐没掉你的年轻，因为社会不会因为你的“年轻”而原谅你，学会换位思考，站在企业一方考虑问题是绝对没有错的，注意到了吗，非主流们通常都不可能太成功。但是永远不要沦为一个没有思想没有主见的人，关键就在于是否是在合适的时机如何把它彰显出来。

chapter4.责任心我觉得我们大家都要养成这个习惯，承担起责任。在老板面前就是要努力地表现自己，而不要在那里辩。其实各位，我以前也是常常挨骂的，我的董事长也是常常这样讲我，““你注意一下我们的这个月销售正在下滑”“对不起董事长这是我的错!”;“销售经理最近状态不是很好”“抱歉，这个是我失查!”;“还有david你抓紧一下几个核心人员的招聘”“好的我马上去办!”。然后我下去，我怎么解决问题，甚至怎么把其他人叫过来教训一顿那是我的事，但是我在董事长的面前我有个好习惯，我不常常提起其他任何人的名字。如果我常常是辩解的，我可以把刚才的话这样重讲一遍：“你注意一下我们的这个月销售正在下滑”“哦董事长，我发现这是那个正义坊宣传做的太烂”;还有“销售经理最近状态不是很好”“我靠那个销售经理天天晚上去状态好才怪哦”;还有“你抓紧一下人员的招聘”“董事长，我研究出来了，智联猎头其实就是个骗钱的。”我如果这样子讲，董事长一定会回我一句什么话“那么，李先生请问我要你来干嘛?”我是不可能被人家这样讲话的。因为我的理解是：权力越大，责任越大;所以相反地总是推掉自己的责任就等于是在作践自己。一个企业胆敢把重大责权交给一个不敢担当的人吗?你们认为呢?而且，你需要在你力所能及的情况下把同事把部署的责任统统担起，因为“担当”是你体现领导力和人格魅力塑造的一个重要指标。

cahpter5 时间管理

上帝是对每个人都公平的就是——时间，同样的一天24小时，同样的一年365天，遇到闰年是366天。在第2章里必然会涉及到的一个词叫机会成本，上帝是对每个人都公平的就是——时间，同样的一天24小时，同样的一年365天，遇到闰年是366天。当同一块地当你选择了养猪，你不得不因此而放弃另外可能的养鸡的收益，这就是你的机会成本。其实每个人每天都在面临这样的选择，我假如选择周末参加课程学习，我的技能会有提升，从而可能改善我的工作表现以获得晋升，但是我却因此放弃了出去逛街心情放松以及增进朋友感情的机会…等等。在这里我没有权利来评判任何人的价值观，也没有必要干涉任何人的生活方式，我只想明确一点：对自己的选择要负担起责任，抱怨过去毫无价值，及时的总结跟反思却很有必要。也许推动我快速提升的重要因素是我一年有600小时学习和培训的时间。但更重要的因素是我的总结思考和领悟。另外，工作上时间管理的实质就是：如何分清是否重要和是否紧急，并把重要紧急的事情先做，平时尽量多做些重要但不紧急的事情，这样你的工作就不会那么被动和狼狈。

chapter6 成长

每个月问问自己，我这个月学了什么? 这个月问了什么?这个月改善了什么?因为一个人的成就，与岁月无关，与学历无关，与经历有关，最根本是跟经历之后做了什么--有没有去思考、去悟有关。

chapter7 职业化

职业经理在职场上总是得心应手，而且无论去到哪里都一样。因为职业经理们都共同具备一点，那就是职业化，职业化体现在随时随地随人随事，职业人的核心目标都是你的客户满意，职业人总是准备提供超过客户期望值的服务!这里的客户我指的是：你的上司、同事、家人、下属以及生意场上的真正客户。

职业化大概包括了四方面：

第一个方面是职业人要为高标准的产出负责，你需要明确，你之所以被雇佣是因为：你具有竞争力——专业优势、特殊才能;你能够做出客观的判断——用数据说话;你是正直的——职业道德。

第二个方面是团队协作。作为职业人，你必须记住一点，只有团队协作，才能够提供高标准的服务。这里讲述的不是专业人士，而是职业人士，专业人士是学有专精的人，而职业人士

则是注重团队合作的专业人士。尤其是在分工越来越细的现代社会，团队协作就更应该被强调。

第三个方面就是职业人必须为自己的职业生涯负责。要提升客户的竞争力，首先你要提升你自己的竞争力。处在急剧发展的时代，职业人必须不断地学习，否则只能被社会淘汰。所以说，应变的唯一之道是学习。

第四个方面是你的领导能力。我很欣赏一句话：以身作则，不是劝导他人的有效途径，而是唯一途径。我想作为领导者来说，只有自身真正实现了职业化，并贯彻于每个员工身上，才可能指望真正打造一支职业化的队伍!并且，我一直认为，每个人的一言一行都在潜移默化地作用和影响着别人，影响着整个环境。所以，每一位同事都应该为彼此负责，而领导犹应该对全体员工负责。

有人这么计算：工作价值=个人能力×职业化的程度

chapter8 知识量

一个人必须要有很好的data base，因为，你需要在适当的时机，对公司政策/产品/市场/客户/流程问题，提出多元化反思，有个现象很可怕，叫做“瞎忙”，很多年轻的光阴会葬送于此，你一定要学会跳出来，学会站在你希望的位置上看问题...这也可以称作你成长的目标节点。我建议你们每天都能看一点财经以掌握市场和国家动态，看一章管理的知识提升自己竞争力，看一些专业领域的信息巩固自己知识储备，再看一点你个人感兴趣的内容轻松你的大脑。希望你们能够时时刻刻做有价值的事。

chapter9 独立

独立者也是我们通常说的，“这个人有思想，有主见，果断”，“意志坚定、思路清晰、理性”，以及“有自己的理想和目标”。而这些独立个体往往也是“具有领袖魅力或号召力”，“有控制欲”以及“自负”“偏执”“以自我为中心”“风险承受力强”等我下面会写到。而不独立个体则表现为：善解人意，敏感，感性，也表现为：易屈服，随大流，易依赖，人云亦云，警惕，关注现在，规避风险，在意他人看法，善变，易被干扰，易感情波动，缺乏安全感，情绪化，不易自控，不易集中注意力，等等;

这些都是我结合人格分析在社交中发现并总结的大部分独立及不独立的性状表现。

dior的灵魂人物卡尔·菲尔德，那个创造了dior之无数经典设计以及提出时尚真谛“时尚就是永远穿小壹号”的老爷子，他也有这么一句话作为他的座右铭“不能独处的人是可耻的。” 可以看出他是个不折不扣的偏执及非常自我的独立个体，但这句话讲的很有道理，我希望看到这里的朋友能够回把这句话再读一遍。有的人惧怕独处，认为独处是种折磨，因为往往独处时，他就不知道该干嘛，而且易胡思乱想，往事、回忆以及莫名奇妙的想法会失控一般涌现在脑海中，人通常在这时候，随着人体胜肽发作，本能地放大(痛苦)感受，也许，这也构成了不独立个体更易自杀之事实。相反，独立的人，更易于在独处中发生深度思考，我相信卡尔·菲尔德创造的dior之大部分经典作品均是出自他大宅中那间永远安静的大书房。再回看当今的办公室，员工的密集格子窝和高级主管们的独立房间，以及越来越多高级写字楼设计出4米甚至6米层高的写字间初衷也就在于此——独立的思考空间。

而“吸引力法则”足以能够印证上面我说的——独立个体往往也是“具有领袖魅力或号召力”者，且“有控制欲”“领导”这些独立个体之特性，也和不独立个体的“易屈服”和“易依赖”形成了最简单的市场供求关系。

我们也可以这样理解：也正是这些人的根性，造就了今天的你，也铸就了今日的社会格局。

devil wears prada 穿prada的女魔头里有句经典台词：“当你确定开始这种生涯，你的生活将支离破碎。”

毫无疑问的是就是当你获得一个你认为当初你很憧憬的位置和收入之后，你很可能发现自己已经被身边的人舍弃了;而当你快速地提升自己，从接触的信息到社交层次，你也将开始发现不再能和大多数过去的难兄难弟聊的那么投机了，因为你们之间已开始出现由于信息的不对称产生的“代沟”。这是现在这个浮躁社会带来的可悲;也是我难以泯灭的痛，希望你们在努力工作的过程中能多多关心你的另一半，也希望你能够和身边朋友共勉共进!共同分享成功!

更希望那些主管们能够不吝于培养你的部署，你已然是一个成熟老练的主管，你也许将得到更大的事业的挑战，但是有一点你不得不考虑，谁来接替你的位置，你是否能保证你的部署们都具备了独当一面的能力?还有你的接班人接替你之后组织能否继续稳定运作?继续保持你的过去辉煌业绩?如果有一项你还不肯定，那么请你开始培养你的接班人，否则我相信你的主管会认为相比给你一个更高的title，可能你继续坐你现在的位置对公司来说更有好处。

这就是我说的另外一种成功方式。

末了，感谢朋友你百忙之中的品鉴。

谦虚谨慎 诚实正直 尊重他人 创造价值

**酒店前台个人工作总结篇十五**

20xx年十月份，学校安排3周时间作为我们这个学期的实习时间，让我们去参加社会实践，参与第108届广交会第二期和第三期，真的很感激学校给了我们这样一个难得的机会。

这是我第一次参加大型的商贸活动，也是第一次担任翻译工作，终于有机会见识一下广交会啦，既兴奋又紧张。兴奋是因为学习了十几年的英语，这次终于有机会挑战一下，看看自己的水平究竟如何，但是，又很担心自己的能力不足，胜任不好这份工作。同时，这次的实习也可以说是专业的实践，作为一名商务英语专业的学生，对于这次跟外贸有关的工作，更应该能做好。

在这次的实习中，使我成长了不少，亲身体会到一些在学校课堂上无法学到，无法体会到的东西。首先，就是举牌。其实，举牌最痛苦的不是没有找到工作，而是，看到周围的同学一个个被请走时，而你又无人问津时的挫败感。随着周围被请走的人数的增加，你的压力也在不断地增加。。。。。。在去举牌的第一天，我和同学小静都没找到工作，那天我们饿着肚子一直坚持到傍晚六点多。期间，有个老板直接走过来跟我拿联系方式，不过，被旁边其他学校的一个同学抢了，不得不承认她的口才很好，但是，是在推荐她的同学，帮她同学抢，最后，由于她同学并没有准备好名片，反而还在我的名片上写上她的联系方式。恨她吗?当然，不过，同时还得感谢她，因为她，让我提前感受到了社会的竞争，激起了我的斗志。

第二天，我们早上六点便开始起来准备，因为我们相信，早起的鸟儿有虫吃。鉴于第一天的教训，我们这天斗志昂扬，私底下也已经准备好老板可能会问的问题答案，之前有没有做过翻译?有。有没有考过六级?有。有没有学过商务实贸?有。。。。。总之，为了找到工作，我们就是变形金刚。果然，这样机会就来了，不过，她居然说，我们是不包餐的哦，没关系啦，第一次实习总要吃点亏，可是，她又说，如果由于你的能力不足，中途被辞退，你要补回那300元办证费。天啊，没赚钱还得赔钱。。。。。。不过，真得要放弃这次机会吗?不，只要我做得好，不被辞退就行啦!从来没为自己感到骄傲，这是第一次。。。。。。就这样，我找到了工作。

这份工作的地点是锦汉展览中心，工作时间是9：0021：00，10月21日至10月27日。我们的展位是关于led应急灯，只有我一名翻译，再加上老板和老板娘，共3个人。所以，我的工作内容相当的广，给灯充电，派名片，收集名片，做翻译兼销售人员。由于没有业务员，我得尽快最短的时间把关于该厂的情况，产品性能，报价通通了解清楚，并能翻译成英文。就这样，每天回到家1点多还在翻阅词典，早上七点多起来背单词。虽然很辛苦，不过一个星期下来，还真的记住了不少词汇。同时，也让我体会到什么是，台上一分钟，台下十年功，背了几天的单词仅仅只用过一次。在我们展位的对面是展览竹编的手工艺品，有很多款式，有公鸡、单车、裤子、衣服、咖啡杯等等的形状，非常受欧美客户欢迎，每天他们的展位都是挤满人。而相比之下，我们的展位却很冷清，这大概是由于我们的灯饰偏向中日化，所以，客户都不是很喜欢。这同时也让我懂的，要学会针对市场做出相应的调整，那样才能使你的产品真正走向国际化。

第二份工作是在广交会主馆，由于办证费用很高，一天300元，所以很少参展商招聘翻译，工作相当难找。举了3天牌才找到。真得是相当地幸运。不过，这次的工作相对来说简单了很多，下班时间也提早到了下午6点，由于店内有业务员，我的工作也就轻松很多，只是需要翻译，当客人较多时，才需要独当一面。但当自己亲手把那1230元的办证费交给工作人员时，无形中多了一种压力，人家出那么多钱请你，你怎么能把工作搞砸呢。于是，又得开始背跟鞋业有关的词汇，烫底、大底、内里、帮面。。。。。。天啊，这些平时听都没听过，幸运的是，网上有的找。不幸的是，有些压根找不到，西施绒、曲曲绒。。。。。。幸好在翻译时，并没有人问我，这个面料是什么，商标上有缩写。不过，丑媳妇终需见家翁，当老板在整理邮件遇到这个词时，心里真得很害怕，会不会就因为这个词我被炒啦。结果，老板直接上q发信息问她的朋友，据老板介绍，她是一位从事外贸行业很多年的姐姐，在鞋子这方面相当的有经验。看来，要学习的东西还多着呢。

当然，在这次实习过程当中，也发现了一些问题。从自身方面来说，主要有以下几点：第一，是对专业知识的掌握。这项工作主要是要求对英文词汇的掌握与应用，国家名的翻译。在工作中，发现自己的知识还很欠缺，需要日后的更多的学习。第二，这次实习中发现，由于自己的倔强而导致做事冲动，没有思前顾后。当然，应该学会一种折中的办法，既能做好工作又不至于使自己受到伤害。第三，也就是如何选择老板。在激烈的竞争中，该学会如何冷静地去做出恰当的选择。

真得很感谢两位老板的教导，让我学到了完全不同东西。第一位老板很严厉，让我体会到什么叫社会的压力，第二位老板很友好，让我感受到什么叫福利。经过这次实习，让我学到了书本学不到的知识，也让我看到了自己的缺陷与不足的地方。在今后两年的学习生涯中，本人一定要做好学习规划，学好自己的专业，并积累相关的知识，以符合社会的需要。

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！