# 酒店前台收银辞职报告如何写(9篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2023-12-20

*酒店前台收银辞职报告如何写一您好!由于个人原因现需要提出辞职的申请，感谢20xx年以来你们对我的关心和照顾，在这个岗位上我学到很多的东西。酒店前台员工的服务工作直接关系到酒店的形象，在这一年里我自己也感觉到了很大的变化，虽然不能说是尽职尽责...*

**酒店前台收银辞职报告如何写一**

您好!

由于个人原因现需要提出辞职的申请，感谢20xx年以来你们对我的关心和照顾，在这个岗位上我学到很多的东西。

酒店前台员工的服务工作直接关系到酒店的形象，在这一年里我自己也感觉到了很大的变化，虽然不能说是尽职尽责，但是我在工作中一直都提醒自己要注意服务和形象，因为我代表的是酒店，在这个方面经过酒店的培训，我已经做的很到位了。

但同时我也感觉到前台工作比酒店其他岗位有更多的压力，虽然都是直接的对客服务，但是我们还必须时刻注意自己的细节，注意自己的一举一动，因为前台不仅仅是酒店的一名员工，除此之外，我们还需要对酒店的客房进行销售，但是我在这个方面的成绩一直都没有提高，因为我没有销售的技巧，这也说明我不是一个合格的前台，还有很多的工作技能还需要不断提高。酒店对我们的工作格外重视也让我们员工觉得自己的角色对酒店是很重要的，我也把自己看成酒店的一员，尽自己最大的努力尽量不辜负酒店领导的重视和栽培。

酒店对我们前台的要求格外的严格，这些都有利于我们职业素质的提高，我很喜欢这样具有挑战性的工作，也正因为如此我在这一年里认真的工作，你们平时也教导我们只有从事充满挑战的工作，才不会对自己的工作感到麻木和厌烦，我非常赞成这样的观点，但是现在我却因为个人的原因需要辞职了。又到了过年的时间，这个时候也是我最烦恼的时候，因为自己的人生大事还没有解决，为此父母一直都在催着自己回家结婚，同时男方的家里也是同样的意思，回家准备婚事，明年就不是一个人出来打工了，因此我不得不辞去酒店的工作。

辞职人：

20xx年x月x日

**酒店前台收银辞职报告如何写二**

宜兴旗峰山铂尔曼酒店是雅高管理集团管理的一家高档五星级酒店，位于东城区中心旗峰山脚下，酒店依山而建，环境优美，占地57004平方米，配备中、西、日、私房菜各式餐厅及美食一条街、各种规模的会议厅、ktv、水疗和沐足等。是一家集商务、旅游、度假、休闲于一体的综合型酒店。酒店区域内有艺术博物馆及260间特色客房，酒店花园可径直通往秀丽的旗峰公园山麓。地处市政文化中心区，宜兴著名的旗峰山公园及酒吧街近在咫尺，是宜兴政治、文化、经济最为集中之地。

2.1酒店前台工作

2.1.1实习过程

来到酒店，经过简单的部门面试。我负责该酒店客人登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作，起初对于自己的职位还是特别感兴趣，不过在实习过程中带领我的老师近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至的努力。

2.2具体工作内容

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。

3.1.实习收获

首先我从中了解到了宾馆前台接待工作的主要流程，它分为早班，中班，晚班

早班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解是否有vip或酒店招待房预订或在住

c)了解会议信息，核对会议用房数

d)认真阅读，了解上一班待完成事项，然后签字认可跟办

e)查看各部门钥匙领用、归还记录情况，并将钥匙分类放置

f)查看当天订房情况，并将预订输入电脑，并了解近几天订房情况

g)核对房态，确保房态正确

h)查当天预离店客人，并知会收银员

i)按续住客人名单开餐券，为有早餐的入住客人开餐券

j)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

k)如有客人换房，确认已通知hskp并已更改电脑信息，收回钥匙及开出换房通知单

l)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

m)与中班同事口头和书面交接，并随时与下一班取得联系中班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解会议信息，核对会议用房数

c)口头与书面交接

d)查看各部门钥匙记录情况

e)整理预订，并估计当天售房状况

f)核对房态，确保房态正确

g)按在住客人抵店开餐券，并确定第二天用餐人数，下订餐单

h)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

i)如有客人换房，确认已通知hskp并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单

j)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

k)交接下一班未完成事项跟办

l)随时与下一班同事联系夜班工作内容

a)仔细查看每日活动报表

b)了解会议信息，核对会议用房数

c)口头与书面交接

d)查看各部门钥匙记录情况

e)整理预订，并估计当天售房状况

f)检查未开餐券房间，并补开

g)确认住店客人信息、房价已完整、正确输入电脑

h)如有客人换房，确认已通知hskp并已更改电脑信息。收回钥匙及开出换房通知单

i)客人要求的叫醒时间是否已通知总机

j)整理当天订房记录情况，并了解第二天售房情况

其次，随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。我也接触到了预订房系统，前厅作业电脑系统，电脑化客房管理系统，电话系统电脑化，从中让我收获颇多。

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对大学生走出校门迈出脚步进入社会的是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好得服务社会。

实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节！一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

从这次的短期实习中，我对自己所学的专业有了一些了解，知道该如何将自己所学与实践相结合，运用到生产生活中。俗话说：“三百六十行，行行出状元。”既然选择了它就要对其投入精力与热情。以目前的情况来看，这个行业还是很有前景的。而且在日后的学习中我要更加努力的提高自己的专业知识，熟练掌握旅游管理专业基础知识。尤其重要的是提高自己的英语水平。在现如今这个经济文化高速大发展的时代，英语已成为全世界通用的语言，所以它的作用不能忽视。

感谢名昇铂尔曼酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在名昇铂尔曼酒店一起实习的其他同学，我们在这一周里互相照顾，互相帮助，让我觉得很温暖。

4.1问题

（1）酒店责权不清问题

我发现由于大酒店的管理基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

（2）大厅客用厕所标示不清问题

厕所问题历来都不是等闲小事。相反，在越来越关注生活质素的今天，它反而一跃而成头一等的大事。有人不是说了嘛：考察一国的文明程度，不用看这看那，单查查那里的“厕所文化”，也就昭昭然可下断语了。考察一个酒店同样要关注厕所问题,在宜兴大酒店经常发现客人开了房间就探着头在我们预定门口转悠,\"请问厕所怎么走?\"这句话经常从客人嘴里冒出,然后是行李员带着客人去厕所。厕所设置的不规范,或者说没指示牌这问题已经显现出来。

（3）酒店节约问题

在我实习的这段时间我发现酒店电话基本都是办公电话,按规定的话都不可以打私人电话,但是经常会看见打私人电话的现象。这增加了酒店的成本,但是更重要的是,如果你用的是办公电话的话,那么客人有事找你的话怎么办,毕竟客人是第一位的。还有有一次吃中饭时候,一位员工吃完了,正准备走,另一位员工叫住了他,从袋子里掏出了一大叠纸巾,我看在眼里想在心里,这明明是餐厅的用纸嘛!怎么能让员工随便拿了,还在这么多人面前宣扬,后果很是严重。

4.2对策

（1）“一人一岗位”这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。我认为酒店可以采用这种精细化管理。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

（2）对于厕所清理上分配专业的员工，合理安排时间，打理好一切。将厕所的标示做的更加详细明显，规范化，使顾客可以很方便的使用。

（3）节约问题可以做的更好。酒店成本的减少能够从本质上增加利润,这是每一个管理者都知道的,管理者都应该把节约应用到自己的每一个岗位。节约需要酒店的制度完善,同时需要员工自己提高自己的酒店人意识,自己是酒店的一份子,酒店的利益是与自己的利益密切相连的。

经过这一段时间的实习，我对我的工作做出了如下总结：

1、工作无小事——工作过程中会遇到各种各样的事情，轻重缓急大小不一。但不论什么样的事情，只要是工作之中发生的，涉及到工作的或是能够影响到工作的事情，不论多么小，我们都必须认真对待，不能怠慢。有些看似微小的琐事，若不注意往往会引起意想不到的后果。

2、态度决定一切——工作效率的高与低，工作成果的好与坏以及工作时心情的好坏很大程度上取决个人对工作的态度。工作过程就像一面镜子，只有认真对待工作，严谨仔细，才能使工作效率得到提高，达到事半功倍的效果。若是粗心大意，消极怠慢，便会造成不应该出现的错误，导致工作效率降低，工作成果不良工作心情不好；

3、无规矩不成方圆——开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

4、团队精神——团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热心的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的东西，我都迅速了解以及掌握。大大加速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快得融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

总之，这次的的实习我也曾经因困难而想退缩过，一周的实习我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，实习更是丰富和巩固了我大学的理论知识，但暑期的实习经历是我最大的收获。我可以用这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的！他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在我步入大二的时候让我更加清楚了自己的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我最大的收获，最大的财富，最好的结果。

**酒店前台收银辞职报告如何写三**

尊敬的总：

您好!

在xx酒店工作了三年多的时间，使我对酒店有了一种家的感觉。每一个人在他年轻的时候，都有很多第一次，我当然也不例外。

我的第一份工作是在酒店，我最青春的三年也是在酒店度过的。在这里，我学会了很多东西，能够跟同事们在一起工作，我觉得很开心，这里的每一位都是我的大哥大姐，我的叔叔阿姨，是他们教给了我在学校里面学不到的知识，如何为人、如何处事、如何工作……在酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。因为我是酒店里年龄还一般，还不算小，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴着我，直到我离开……

但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。韩总，时间的流逝，您多年积累的工作经验与个人才华也得到充分的施展。您是我们酒店的经理。在我上班之前，制定了一系列的政策与方针，重新定位了酒店的经营策略，不断地尝试新的机制与奖励、分配办法，力争让酒店的经济效益不断迈上新高，也让酒店员工的福利待遇如芝麻开花一般节节高樊。这才是为员工谋利益的举动，这才是一位被员工在心里面所认可的经理。

而我，作为这个集体的一份子，更加感觉到您对员工的关心与培养。您肯定想到，酒店要想在竞争激烈的社会中立于不败之地，人才的培养与发展是不可忽视的环节之一。由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心，所以想公司提出了辞呈，忘领导批准。

此致

敬礼

申请人：

20xx年xx月xx日

**酒店前台收银辞职报告如何写四**

1、 熟悉酒店客房产品知识及销售政策。

2、 按照本岗位的工作程序和标准，确保提供优质服务。

3、 根据预定及客人要求分配房间以及为客人办理入住手续。

4、 为客人办理换房、加床、延迟退房等手续。

5、 负责将客房的各项收费入帐。

6、 按酒店服务规范和服务程序为客人办理贵重物品寄存的保险箱服务。

7、 掌握当值时房间状况，以及各类重要宾客、会议、团队的住房情况。

8、 为宾客提供外币兑换服务。

9、 根据饭店服务程序为客人办理离店手续，确保客人准确付款。

10、 知晓正确的现金付款、信用卡、支票、外币、转账等有关程序。

11、 向上级汇报客人投诉以及客人对酒店的评价。

12、 任何异常事件及时向上级汇报。

13、 保守酒店的敏感政策及宾客的个人信息。

14、 保持维护所在工作区域的高度整洁。

15、 完成上级指派的其他任务。

**酒店前台收银辞职报告如何写五**

一、实习酒店

\_\_国际大酒店

二、实习时间

20\_\_年x月x日—20\_\_年x月x日

三、实习地点

\_\_市\_\_区\_\_路\_\_号

四、酒店概述

\_\_国际大酒店是一个全国连锁酒店，也是业内数一数二的知名酒店，我所在的酒店是\_\_国际大酒店在\_\_市的一个分酒店，目前酒店在职员工\_\_名，环境美丽，服务周到，员工的职业素质十分高，获得客户的一致好评。

五、实习资料

在初到\_\_酒店这个大团体当中的时候，我对那里充满了陌生，可是看到那里的员工服务的时候素质异常的高，瞬间就好感度飙升，我的职位是酒店前台，在入职之前酒店会给我们做为期一周的培训，培训的资料主要是了解酒店的文化，还有酒店的起源发展，还有一系列针对所在岗位的培训，那里的培训教师都十分的热情，也对我们十分负责，平时有什么问题他都会在第一时间帮我们解决，自我明白的全部都教给我们，特备是酒店的一些注意事项，他每次都是耐心的给我们讲解，十分负责，这个是我感觉最好的一点。培训完了之后会对我们进行一场笔试，主要是针对我们培训期间学到的知识进行一个考核，然后带我们去做入职体检，体检经过这样就正式上岗了。

正式在酒店前台这个岗位上工作的时候，我还有点不适应，因为酒店前台这个职位能够说是代表着一个酒店形象的好坏，是一个酒店的门面，客户对酒店的第一映象也是从前台开始的，所以我的压力也是挺大，经过培训后的我，明白前台那里要具备必须的职业素质，如普通话要好，形象端正，还有脾气要好，这都是一名优秀的台前需要具备的素养，在一开始我当然还算不上一名优秀的前台，可是我一向扎起在朝着这个方向努力。

实习期间我一向本着刻苦的心态在上班，每一天8点上班我7点半就到了酒店早早的为一天的工作做好准备，多次受到主管的表扬，前台这个职位是有夜班的，我们几个台前员工都是实行两班倒，虽然很累可是都乐此不彼，因为这是一个锻炼自我的绝佳机会。

六、感悟

在\_\_酒店实习的这三个月的时间里，我每一天都在为自我加油，因为刚开始不适应，我努力的说服自我坚持，在那里实习的三个月让我明白了每一份工作都有它的价值，只要用心认真的对待，微小的价值也会被无限的放大。

**酒店前台收银辞职报告如何写六**

时光从不等人，在上半年的工作中，我拼尽全力才好不容易在工作上跟上了时光的步伐。到了最后，我好不容易抓住了时光的尾巴。缓下脚步来看看，没想到居然已经过去了半年的旅途。看着自己在上半年走过的路，崎岖又颠簸，但我确实从艰辛的道路中，学会了在这条道路上好好走下去的方法！如今趁着这上半年的尾巴还在，我也是该为今后的工作做一些打算了，既然是旅途，那就不能一直在这样的路上摔倒，为此，我好好我的总结了上半年的经验后，为下半年拟定了一个工作计划。

首先，开始计划前，我要先对自己的情况有所了解，从上半年的工作中，我学会了，前台的基本工作，并尝试在实战中磨练自己的工作能力，到了现在，大概只能算是个有点经验的新手。而且在人际关系上没有放开，只与同岗位的同事有相互的认识。

以上是我对我上半年的简单评价，那么对此，我的下半年前台工作计划如下：

虽然学会了工作方式，但却没有很好的运用到工作中去是我目前最大的难题。略显僵硬的服务让很多的顾客在我的接待后都没能露出笑容。

所以在下半年的工作中，我决定先从练习接待入手，多去看看那些优秀酒店的接待视频、教程，多去和优秀的同事们学习，虽然会花上一定的时间，但是我相信，只要能学好，这一切都是值得的。

然后就是心态方面，根据主管的评价，我虽然是有心为客人服务，但是我却没有足够的.经验去判别客人的需要，没法达到客人想要的程度。

面对这样的情况，我感到这不仅是我的经验不足，还是我的知识储备不够充分！我准备从心理上改变自己，在下半年买一些这方面的书籍和资料，在闲暇的时间可以多看看，多和同事沟通，交流。

作为一个前台，还是在酒店工作的前台，要做到的，就是让客人感觉到宾至如归的服务，这对亲和力和与人沟通的人际交往能力是非常有要求的。上半年来我一心只想着搞好工作，反而忽视了同事间的人际交往。

所以，下半年的目标，我定位在至少要在年底，认识自己常见的那些同事！虽然也许他们的岗位都各不相同，但客人也不会相同，这可能正好符合锻炼的条件。

我知道提升工作能力不是一朝一夕就能达成的，但是不给自己定一点目标，又怎么会有动力去进步？我会在下半年朝着现在的目标前进，争取将自己的工作做到最好！

**酒店前台收银辞职报告如何写七**

尊敬的酒店领导：

您好!

我怀着十分复杂的心情写这封辞职申请。自20xx年到国际酒店前台工作，至今已经x年有余。由于您对我的关心、指导和信任，使我获得了很多的机遇和挑战。在这里，见证了酒店改造旧貌换新颜;在这里，参与了酒店的升华蜕变;在这里，也度过了我人生中最黄金的时段。由衷感谢酒店给予我发展的平台，对此我深表感激。

由于我自身经验的局限性，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，为了不因为我个人的原因而影响酒店的外宣水准，经过深思熟虑之后我决定辞去营销部公关策划主管这份工作。我的决定可能会给您带来一定程度上的不便，对此我深表歉意。

我会在办理离职手续之前完成工作交接，以减少因我的离职而给酒店带来的不便。为了减少对今后工作可能造成的影响，我将继续保留酒店的号码，如果有同事对我以前的工作有相关咨询，我将及时做出答复。

非常感谢您在x年时间里对我的支持和宽容。在酒店工作的这段经历对我而言非常的珍贵，将来无论什么时候，我都会为自己曾是国际酒店的一员而感到荣幸。

祝国际酒店领导和所有同事身体健康、工作顺利!

辞职人：

20xx年x月x日

**酒店前台收银辞职报告如何写八**

各位领导：

您好！

我是xx酒店的接待员。我叫xx。我已经在我们酒店做了两年的接待员了。在过去的两年里，我一直在努力照顾我的日常工作。我很上进，很努力，但是感觉还是原地踏步。且不说工资没涨，也就是说连工作岗位都没怎么变，已经觉得对这份工作失去了期待和兴趣。之前领导跟我说我的工作有很大的成长发展空间，现在看来对我都是敷衍了事。

刚从学校出来工作的时候，我就知道学历不高，但至少有大专文凭。来我们公司工作，也是想锻炼磨练自己。所以我对自己岗位的工资待遇要求不是很高。我看重的是这个岗位未来的发展空间。当初领导也承诺过，只要我在这个岗位表现好，一定会得到晋升的机会。但是我现在已经在这个岗位上两年多了，还是看到了自己的未来，但是看不到好的发展前景。而且就算得到晋升机会，也不会得到多少好待遇和更高的工资。因为不仅我的职位充满了局限性，我们公司也是如此。

更何况作为酒店接待员，我做这份工作已经两年了，本该学的都学了。之后不知道这个岗位还能学到什么，收获什么。更何况，哪怕是一个只有高中学历的小姑娘，也能做前台接待的工作，门槛很低。而且当我从事这个岗位的时候，我很容易被别人取代。我想多学点实用的东西，掌握一门可以长期发展的技能，让自己以后的生活有个保障，不被这个社会淘汰。

我现在还没有刚毕业，还可以再玩两年。考虑到现实因素和未来发展，我没有时间浪费和浪费几年。我不能只关注现在，还要展望未来。所以，在我清楚地意识到这一切之后，我不得不开始重新规划我的未来，重新考虑我未来的发展道路。

因为我一直热爱烘焙行业。所以我辞职后，打算去一家西方甜品店工作，学习制作各种蛋糕，学习各种烘焙技巧，然后开一家自己的蛋糕店。希望能得到领导的支持。

此致

敬礼！

辞职人：xx

20xx年xx月xx日

**酒店前台收银辞职报告如何写九**

在做这个关于明年的工作计划前，感谢酒店的三位领导给予我工作上的支持和生活上的关心。你们在我来到这个陌生的环境时给予我的鼓励和支持，是我人生职场中宝贵的财富。

来到温泉假日酒店后，接手前厅和商场的工作已近半年，在这多半年的工作时间中，我学会了很多关于酒店在客房、前厅接待、营销等方面的专业知识，以及很多为人处事的方法和技巧。总结x年工作，从刚来酒店时满心的热情和对这份新的工作的期待和憧憬，到酒店开业前期的忙碌却充实，接着是酒店盛大开业时的喜悦，一路走来，我的成长伴随着酒店迎来了首次高标准国网公司会议，从此酒店的新形象、新面貌被推向新的一个高度。酒店在领导们的正确领导下，在每个员工的努力和坚持下，一天天地更加正规、更加完善。我很荣幸的是，我是这个过程的见证者。像杨总说的，我也要在酒店日益强大的过程中，完善自己，完善工作。现在，针对x年的实际工作问题，对x年工作计划汇报如下：

一、关于前厅

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少或是餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到一问一答，脱口而出的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用互帮互学的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。1、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。2、通过网络等途径，\*一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

二、关于商场。

1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。

2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。

3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

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！