# 2024年酒店前台工作总结及工作计划(五篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-08-04

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店前台工作总结及工作计划...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店前台工作总结及工作计划篇1**

作为一名\_\_酒店的前台员工，在20\_\_一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为，是\_\_人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

**酒店前台工作总结及工作计划篇2**

一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

二、实习岗位

用餐区服务

三、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

四、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco，这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。

也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是有混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。

自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是怎么样一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有一点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。

和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

时光如细沙，当我们想要紧紧的握住的时候，总是会从我们的指缝溜走。在这几个月的忙碌工作以来，尽管我没能抓住所有的“时间”，但是我确实在这段工作期间收获了不少的东西。

回顾这三个月，我从一开是的培训老师，到酒店的同事们，再到各式各样的顾客们，他们给我带来的不仅仅是工作中的锻炼，更是社会上的经验。以下是我对这三个月来工作的总结：

一、岗前培训

在正式的工作真正的开始前，我们还要进行短暂的培训课程。尽管在学校中我已经掌握了不少礼仪方面的知识，但是在这里，还是要一切从头学起。

在这次的学习中，由\_\_前辈给我们带来教学。在她的严格要求下，我们将工作的每一个步骤都学习的非常透彻!这不仅仅是\_\_前辈讲解的好，而且她对工作的要求也非常的高!以往在学校中我也拿得出手的知识经验，在如今的培训中显得那么的微不足道!在一遍遍的指正中，我终于顺利的掌握了前台的工作技巧。

相对于其他的岗位来说，前台对礼仪的掌握是更加重要的，所以在这次的培训中，我深刻的感受到了自己的不足，并且通过不断的改进提升了自己的工作能力。

二、工作的情况

来到前台工作，在前期的时候，我通过观察前辈的工作，并做一些简单的工作来度过。但是随着工作的推进，我也开始被要求独立的开始锻炼!这对我来说真的是千载难逢的体验。在不断与陌生顾客的交流中，我很好的锻炼了自己的心态!让自己不会轻易流露出紧张的情绪，尽管在遇上预料之外的情况时仍然难以避免慌乱，但是比起之前来说，我已经有了很大的提升和进步。

同时，我还要感谢\_\_领导，在实习期间，领导总是会在路过的时候给我各种指点，让我能在工作中更好的成长!这也是我能提升的这么快的原因。

三、个人总结

在这次的实习中，我最大的收获在心态上!过去没能深入的接触社会，导致我空有经验却没有准备!在这次的实习中也是，初期面对顾客的时候总是瞒不住自己眼神的慌乱。但在熟悉了这里的环境后，我也渐渐的安定了下来。而且越是了解自己工作的酒店，我就越是有信心做好自己的工作。如今的我，更加的自信，更加的开朗，我相信，在未来的工作中，我也能完成的更加出色!

**酒店前台工作总结及工作计划篇3**

练习如今曾经竣事了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有甜蜜，很难用一言两语说清楚。这三个月的工夫是长久的，但历程倒是漫长的，我要好好地总结归结一下，将本身的不敷之处举行增强，重新整理本身的决心，欢迎新的末尾。经过这次练习，我真的学到了许多实际的工具，而这些恰好是在讲堂上所学不到的。

前台的事变很俭朴，究竟上，这事变的步伐庞大单一，在这说长不长说短不短的三个月里，我发明要做好一项事变，心态必需调解好，无论事变是沉重照旧安定，要用积极的态度去完成我们的每一份事变，而不是去诉苦;当你出错的工夫，要想尽统统措施去补充你的不对，而不是躲避。要说的是，如今旅店的前台的薪水一样平常都是底薪加提成的，也便是说，入住的主人多，本身的人为也高，这算是勉励各人笃志苦干，加班加点也乐意对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在事变中不免会有出错的工夫，幸亏司理和同事也没有很求全谴责，反而给我慰藉和勉励，这让我十分冲动，遇到如许开通的下属和同事，但是不方便的啊。

谢谢一位年长的同事报告我，不论在哪种情况，都要要记着三点：

一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会不停牢记在心的。

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

前台的事变给了我许多的打仗群众的时机，在和他们攀谈中，我晓得了许多的实际，我也晓得了本身要做好的事变了，曾经的我们便是如许的走过去的，这也是我们不停以来都在不停的前进中失掉的结果。当前的事变怎样，谁也说不明白，但是我晓得，只需本身去高兴，去夺取，那么就肯定会失掉本身想要的!

当前的两年，我还将承继在学校中学习，由于下一阶段的学习也跟这份练习事变相干，以是，也为我日后的学习奠基了肯定的底子。末了，谢谢旅店的全部的同事和司理，谢谢你们对我这两个月的练习时期的体贴和照顾，从你们身上，我学到了许多，也盼望旅店可以或许越来越好!

**酒店前台工作总结及工作计划篇4**

时至今天，来到丰大国际已经一年有余了。

依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强，勤俭。正气。博大‘的精神和理念，并让我受用终身!

在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，张总把我调岗至前台!这是一份完全在我能力和学历之外的工作，但还未还得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行?

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”!

于是，错误不如人愿的来了…

20\_\_年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那麽简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了…有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的‘综合征’，于是，干脆的、顺理成章的换了手机…

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽

在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望!!!我还想进步…

有幸，天助自助者!

我很感谢贵哥王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着‘快乐工作‘的旗号，也让我在自己的生命中又创新高!一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足!与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医‘，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里!同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执!从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!!!

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过!

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的!

勤俭：‘笨鸟先飞‘谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食!

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强!

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受!

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下!

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己!

这一年，我在丰大!

这一年，我把丰大国际当成了家!

**酒店前台工作总结及工作计划篇5**

转眼一年就要结束了，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\_\_酒店工作，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，\_\_酒店共145间房，相对来说客房间数还算不错的。对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，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要，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，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店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酒店的利益。

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酒店带来了不好的影响，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。来酒店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旅游景点等有一定的掌握，还要我们对\_\_省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。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，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。

酒店前台工作总结及工作计划

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找