2016行政前台个人年终工作总结范文 - 百度文库

百度文库

搜索文档或关键词

普通分享 >

[年终工作总结](//wk.baidu.com/search?word=年终工作总结&fr=viewTags)

2016行政前台个人年终工作总结范文

VIP专享文档

2019-03-10

6页

用App免费查看

2016 行政前台个人年终工作总结范文

　　   2016 行政前台个人年终工作总结范文

　　　　 2016 行政前台个人年终工作总结范文 1

　　在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

　　工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

　　在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

　　实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是

　　 1 。服务质量

　　对于酒店等服务行业来讲 , 服务质量无疑是企业的核心竞争力之一 , 是企业的生命线 . 高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象 , 为其再次光临打下基础 . 而且能够使顾客倍感尊荣 , 为企业树立良好的品牌和形象 . 在开元我们看到 , 酒店领导十分重视服务质量的提高 , 即使对于我们短期实习生 , 也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗 . 对老员工进行跟踪培训和指导 , 不断提高和改善他们的业务素质和水平 . 部门经理和主管经常对我们说 : ”你的一举一动都代表了我们开元 , 你的形象就是我们开元的形象” . ”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 。酒店文化

　　饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

　　在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

　　收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

　　以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

　　一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都孝应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系 ; 相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市尝顾客和员工 ! 有位老员工在酒店的 BBS 中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

　　二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

　　三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励 !

　　九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

　　晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

　　　　 2016 行政前台个人年终工作总结范文 2

　　一、加强基础管理，创造良好工作环境

　　为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

　　如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范 ; 做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉 ; 做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评 ; 行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

　　二、加强服务，树立良好风气

　　行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

　　 1 、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

　　 2 、在工作计划中，每月都突出 1-2 个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

　　 3 、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

　　三、加强学习，形成良好的学习氛围

　　行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

　　四、认真履行职责

　　 1. 狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。

　　严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加大了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

　　 2. 培训工作：为了能切实提高员工素质 , 以更好地适应市场竞争 , 我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近 60 课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，大力加强对员工政治理论和专业技能等方面的培训。

　　 3. 人力资源管理工作 : 根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完成人员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，帮助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作 ; 并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

　　五、存在的不足

　　过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得最好，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。四是对公司的宣传力度有待加强，加大对内对外的宣传力度，成立宣传小组，保障月刊和网站的上稿率。五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。工程部个人年终总结 2011 年个人年终总结发言稿党支部书记 2013 年个人年终总结个人年终总结开头怎么写辅警 2014 年个人年终总结个人年终总结格式模板 2013 年检验科个人年终总结

　　设计师个人年终总结两篇

金榜VIP已享免费阅读及下载

打开百度APP阅读全文

VIP全新升级 买1得3

本文立即免费保存

赠百度阅读VIP精品版

100W文档免费下载

5100W文档VIP专享

立即升级

开通VIP，免费获得本文 新客立减2元

试读结束  
文章已购买，您可以发送到邮箱查看剩余内容

发送到邮箱

试读结束，剩余内容购买后可下载查看 本文仅一页，购买后可获取全文 试读结束，购买后可阅读全文或下载 试读结束，购买后可阅读全文

券后价¥${shopVoucherInfo.shopConfirmPrice/100}${payPrice/100} ${voucherDetailTagText} ${getVoucherTagText}

${voucherByeBtnText}

试读结束，剩余内容购买后可下载查看

本文仅一页，购买后可获取全文

试读结束，购买后可阅读全文或下载

试读结束，购买后可阅读全文

下载文库客户端，离线文档随时查看

超出复制上限

现在开通VIP，还可获得

免费下载文档

付费文档8折

点亮专属身份

开通VIP，享无限制复制特权

本文配套内容

含${item.docNum}篇文档

${item.title}

￥**${item.price}**

立即购买

查看文集

相关推荐文档

* ${searchSpecial.title}
* ${v.docTitle}
* *推荐* *热门* *好评*
* ${btnText}
* 打开百度APP

### 精品课程

* ${item.title}
* 免费 ￥${item.price}￥${item.oriPrice} ￥${item.oriPrice} ${item.orgName}
* ${item.videoCount}课节

返回百度搜索

下载原文档，方便随时阅读

下载文档

## 2亿文档资料库

涵盖各行课件、资料、模板、题库、报告等

## 多种记录存储好工具

提供图转文字、拍照翻译、语音速记等

## APP端内容永久保存

随时阅读，多端同步

立即下载

文档售卖收入归内容提供方所有，文库提供技术服务

看视频广告，获取20元代金券礼包

看视频，立领券 视频大小约3.7M

恭喜！您收到一张

文档优惠券

有效期：24小时

${layerInfo.voucher\_price / 100}元 优惠券

满${layerInfo.min\_pay\_amonut / 100}可用

立即领取

您是老用户，送您2张代金券

* 5元
* 适用除连续包月外的其他VIP
* 24小时内有效
* 10元
* 限百度文库VIP-12个月适用
* 24小时内有效

领取优惠券

您已成功领取老用户福利

已转存到百度网盘

存储在文件夹【来自：百度文库】

去看看

文库新人专享礼包

限时免费

价值¥500+

去文库APP免费领