

# 2023年高一上学期英语教学计划人教 版(大全10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 个人半年工作总结报告篇一

### 一、紧紧抓住“第一要务”，牢固树立发展意识

公司从筹建伊始就将发展的观念深入到每位热爱保险加盟公司的员工心中。对于新进入我市保险市场的新公司，如何在激烈的市场竞争中占有一席之地，并实现超常规、跨越式的发展，是摆在我们每一位员工面前的当务之急，公司领导班子统一思想，以省公司提出的20\_\_年业务发展思路作为我们切入市场的指导思想，多次召开员工会议，统一思想，集思广益，出点子想办法，细分、研究市场，一旦找准突破口后便制定详细周密攻关计划，领导班子靠前指挥，打好每一个攻坚战。在发展直销业务和个人代理业务的同时，x公司总经理室还十分重视业务发展渠道的建设，努力构建多渠道，全方位的保险产品的销售网络，通过积极努力，我司在较短的时间内就与x银行、x银行、x银行、x银行、x银行等签定了兼业代理合作协议，为今后的银行代理业务的全面快速发展奠定了良好的基础。

### 二、深入开展市场调查，制定积极的筹建方案

为确保筹建工作的顺利进行，公司筹备组在成立伊始就认真开展市场调查，根据省保监局和总公司、省分公司的要求，

筹备组结合市场情况和自身工作实际，制定了筹建日程安排表，将筹建工作细化到每一个工作日，并在公司职场的选址、装修以及筹备经费的预算、机构设置和人员招聘、培训等工作均提出了详细的工作计划和实施方案，做到筹备工作目标明确，措施具体，协调一致，落实到位。并在此基础上制定了筹建方案和未来x支公司发展的总体经营思路和目标。用以指导整个筹建工作的正常开展。在筹备组的努力下，公司的筹建工作得到了市委、市政府的关心和支持，由于各项计划、措施安排得当，公司于x月份顺利通过保监局的验收并批准开业。

### 三、坚持“两手抓，两手都要硬”的原则，使公司管理与发展齐头并进

管理是企业永恒的主题，制度是管理到位的保证。成功的企业源自卓越的管理，卓越的管理源于优异的制度。为了保证x公司开业后，各项工作能够有条不紊的开展，做到有章可循，在筹建期间我们就对总、省公司制定的进行了细化，并结合当地具体情况制定了一系列管理制度。并按上级公司“集约化经营、规范化管理、程序化运行、标准化运作、优质化服务、制度化建设”的管理模式搭建管理平台，牢固树立“管理无小事，管理就是生产力”思想，正确处理好加快发展与加强企业管理的矛盾，提出了向管理要效益的口号，全体员工上下一致，充分发挥了每个人的主观能动性，认真执行各项政策法规和业务流程。公司在狠抓市场发展、开拓的同时，也积极做好员工的队伍建设、管理、培训工作，从政治思想素质及业务技能等多方面入手，努力提高每个员工爱岗敬业的主人翁思想，在培训中使他们充分了解x保险的条款体系，市场战略方针，企业文化精神，业务发展思路等。20\_\_年，我们共举办各类业务培训x次，参加人数达x人/次，通过集中培训，分散指导，提高了队伍整体素质、业务水平及风险防范管控意识，使公司在发展中不断充实、提高、完善整个队伍的综合素质，为公司可持续健康发展打下了坚实的基础。

公司自成立以来，共核保、签发各类保单x份，实现签单保费x万元，接受各类报案x起，代查勘案件x起，已决案件x起，占已决案件的x%□

#### 四、在竞争中求生存，在服务中促发展

面对日益激烈的市场竞争，保险公司特别是新公司要赢得市场，不仅要为保户提供满足其多样化、差异化、和个性化需求的保险产品，而且还要尽可能为客户提供零距离的保险服务。所以x在成立之初就倡导全体员工要树立“业务要发展、服务要先行”的理念，以x保险品牌、公司的实力背景为依托，以高品质、个性化、人性化的保前、保中、保后服务赢得客户、赢得市场，从而促进公司业务快速发展。20\_\_年，在x公司的正确领导下和全体员工的共同努力下，我司做了一些工作也取得了一些成绩，但离总□x公司的要求还有很大差距，20\_\_年□x将认真贯彻省会议精神，按照x公司“20\_\_年总体工作思路”要求，实现速度、规模、效益同步快速发展。

回顾过去的上半年，我们对加盟公司无怨无悔；展望未来，前程将更加坎坷艰辛，但我们坚信：有省公司的正确领导和有力支持□x将开拓思路，勇于拼搏，用我们辛勤的汗水和智慧的力量去铸造更加辉煌的业绩，为做大做强公司保险事业而努力奋斗！

## 个人半年工作总结报告篇二

### 一、狠抓了安全教育，确保安全作业

认真执行“安全第一、预防为主”的方针，切实把安全教育放在首位，一是经常利用开例会和出车前进行行车安全和作业安全教育，二是要求司机合理安排好工作和休息，做到疲劳不驾车，酒后不驾车，不开英雄车，平常对车辆勤检查，

勤保养维护，发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，驾驶人员不带情绪开车，确保安全行车。三是加强对新招驾驶员的考核把关，在这半年里共新招司机3人，我们对新招驾驶员逐个进行面试、面谈和技术考核，把好入队驾驶人员的技术关。半年来清洗队未发生任何车辆安全事故和作业安全事故。

## 二、高质量完成道路的清洗工作

为进一步提高城区道路机械化作业率，有效的提升城区道路的清洁程度，我们制定了详细的工作方案，由于我县的车辆和外来人员的增加，给我们的作业带来很多不便从4月份开始，处根据实际状况增加了洒水车2台，取消了上半夜作业时间段，全部改为零点后作业，虽然作息时间很残酷，但大家没有怨言，并以炽热的爱岗敬业精神投入在工作中，不管是刮风下雨还是严寒酷暑都能牢记自我的使命严格按照攸县城区道路机械化清洗作业方案要求作业，严守作业制度和规定，确保清洗作业路段到达无积尘、泥沙，无漏洗痕迹，路面和交通标志能见本色的质量要求，透过清洗队全体员工日以继夜辛勤工作，城市的形象得到了进一步提升，良好的生活环境受到了广大市民的称赞。

在清洗队的日常工作时段以外，城区内会经常出现很多需要应急处理的清洗，如省、市各项检查，渣土车带泥上路、临街燃放鞭炮等等，在无规律、出车次数多、车辆紧、任务重的状况下，我们合理调度车辆和人员，半年来加班出车次数到达132车次，派出人员278人次。没有因为车辆和人员的问题而影响单位的工作。

## 四、加强了全队人员的思想教育，认真遵守各项规章制度，提高了全体队员的素质。

总之半年来，经过全体队员的努力，较好的完成了各项工作任务，但也存在着不足之处，如：个别司机开车不负责、个

别员工违反单位制度等，我们决心在今后的工作中克服缺点、改善不足，为进一步提升环卫整体形象，将城区环境卫生和清洁程度有效的提质推向一个新的台阶，为“建立国家卫生城市”充分发挥好应有的作用。

## 个人半年工作总结报告篇三

今年以来，我局工作在区委、区政府的正确领导下，在上级民政部门的具体指导下，坚持“以人为本，为民解困、为民服务”的宗旨，发挥民政在构建和谐社会中的基础作用，落实民权、改善民生的各项要求。经过努力，重点工作进展顺利，各项业务协调发展，多项工作取得了新突破，做到了时间过半，任务过半。

### (一)突出社会救助体系建设，强化基本民生保障

#### 1、实施阳光操作，全面清查城乡低保

一是按时发放城乡低保救助资金。今年1-6月份城市低保累计保障43072户、79612人、2221.35万元，月人均补差达279.06元。农村低保累计保障10536户、24744人、352.81万元，月人均补差达142.84元。累计发放五保资金17.67万元。在动态调整下1-6月新增城市低保对象81户、126人、增加保障金额3.8万元，提高了保障标准914户、1327人、增加保障金额5.38万元；对因家庭生活得到改善而降低保障标准74户、68人、减少保障金额0.74万元，取消城市低保对象320户、553人、减少保障金额14.15万元；新增农村低保对象237户、615人、增加保障金额7.14万元，取消农村低保对象23户、47人，减少保障金额0.55万元，城乡低保实现了动态管理下的“应保尽保”。二是开展城乡低保清理整改。6月6日，召开了全区城乡低保清理整改工作动员会，区政府副区长贺水源同志安排部署了低保整改工作，整改工作将历时三个月，要求各乡、街道、村、社区要通过此项大宣传、大走访、大

清查、大整改活动，进一步完善动态管理下的应保尽保、就退尽退。三是加大监督力度。我们在区社会救助局、乡(街道)、村(社区)都设立了举报电话和举报信箱，对群众反映的问题，一经查实，立即处理。四是开展年检清查。3月1日至5月31日在全区范围内开展城乡低保对象年检年审工作，此次年检工作以乡、街自查为主，区救助局抽查和对个别街道进行集中核查的方式进行。五是对《社会救助暂行办法》进行宣传。5月9日至6月9日我局开展了以“法治救助惠民生”为主题的《办法》宣传活动。利用报刊网络进行宣传，在石鼓党政网、石鼓手机报、石鼓江山报和石鼓民政刊登社会救助政策，发表专题文章，在演武社区设立《社会救助暂行办法》宣传咨询台，展示政策宣传海报，面向群众解释申请社会救助的条件和程序，免费发放社会救助政策宣传小册 453本。

## 2、精准认定城市“三无”对象

依据城市“三无”对象认定标准，我局于3月29日至4月10日开展对我区所辖六个街道在册的“三无”对象进行了走访调查。通过走访调查对符合“三无”条件的对象71人继续按“三无”待遇进行保障(其中集中供养4人)，对不符合“三无”条件的53人转入城市低保救助。

## 3、进一步规范农村敬老院管理

指导乡敬老院制定了岗位职责、财务制度等一系列管理制度，敬老院成立了院务管理委员会和院民管理委员会，民主理财，民主管院。6月5日区政府督查室与我局对乡敬老院进行了夏季安全管理检查，对检查情况在全区进行了通报，要求乡敬老院对存在的问题立即整改。

## 4、实施新型的医疗救助制度

我局在以“五位一体”综合救助为原则的基础上，采取对城

乡患重病人员住院、门诊和城乡特殊人群参保参合的方式实施医疗救助。一是资助城乡低保人员参保参合。今年资助城区特殊人群11522人参保，资助金额69.13万元，资助农村特殊人群3567人参合，资助金额21.4万元。二是对城乡患有重病的人员实施住院和临时医疗救助、门诊医疗救助194户，保障人数290人次，发放保障金额40.8万元。三是对我区重病、残人员共计2657人办理了补充医疗保险，保险金额21.3万元。四是发放医疗门诊救助证1155个。五是建立医疗救助服务平台，整合定点医疗机构信息系统、新农合或城镇居民医保结算系统与医疗救助系统，实行结算“一站式”服务。六是对我区患艾滋病人员实施住院医疗救助，建立一人一档制。

## 6、加大对困难群众的“救、急、难”救助

我区在上级没有临时救助资金的安排下，加大对特困人员家庭救助，对凡因火灾、交通事故等意外事件，家庭成员突发重大疾病等原因，导致基本生活暂时出现严重困难的家庭，或者因生活必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的低保家庭，以及遭遇其他特殊困难的家庭，给予临时救助。1-6月份累计救助困难家庭1216户、2054人、48万元。

### (二)突出救灾应急机制建设，提升灾害应急救助能力

#### 1、及时核查灾情，妥善安置灾民生活

一是进一步加大灾害核查力度，实行随报随查，确保各类灾害信息的准确上报，妥善处理。今年上半年灾害频发，先后发生雪灾、暴雨、大风冰雹等自然类灾害。特别是6月2号的洪涝灾害，我区受灾人口达8000人之多，紧急转移安置人口70人，农作物受灾面积600公顷，绝收面积150公顷，因灾倒塌农房15户，50间，损坏农房35户，70间，直接经济损失1000万元。面对灾害频繁的严峻考验，救灾股积极应对，每次灾情发生后，在第一时间内组织人员赶赴现场核灾救灾，

紧急转移安置群众，妥善安置灾民生活。二是妥善安置受灾群众生产生活。每次灾情发生后，我股及时向局领导汇报灾情，并向市局、省厅上报灾情信息，积极争取省、市资金支持，确保灾民过渡期的生活安排。上半年共计下拨救灾资金69万元，共救助灾民和生活困难群众2456户、11600人、人均救助59元多、发放棉被80床、棉大衣10件、大米6000斤。三是抓紧时间对6月2日的洪涝灾害造成山体滑损坏农房险情进行处理和房屋的修缮工作，确保灾民有饭吃、有衣穿、有屋住。今年上半年我区总体灾情平稳，救灾工作进展有序，灾民基本生活得到妥善安置。

## 2、加强灾害信息员队伍建设

灾害信息员网络建设以乡街为主导，以村为主体，明确专人为灾害信息员，建立起了横向连接区、乡、村三级，纵向连接区直各职能部门的灾害信息员队伍，全区共有灾害信息员32人，实现了突发灾害早预警、早报告、早处置，努力减少各类突发灾害造成的经济财产损失筑起了一道安全屏障。为有效的防御各种突发自然灾害，最大限度地避免和减轻灾害造成的损失，保护人民群众的生命财产安全，提高抢险救灾工作应急反应能力。

## 3、深入开展防灾减灾综合示范区创建

按照创建国家级减灾示范社区要求，积极开展减灾示范社区创建活动，在青山街道西湖二社区开展防灾减灾综合示范区建设，并积极争取纳入国家减灾委防灾减灾综合示范区创建范畴。防灾减灾预案、应急转移安置方案的编制、避难场所临时安置点、救灾物资储备仓库、预警信号台的设置等工作都将落实。组建行业监测队伍和民兵应急分队，灾害点现场的预警设置、提示和自救撤离线路等各项工作正在有序开展，各项创建指标逐步落实到位。同时5.12防灾减灾宣传日在区应急办的牵头下、在石鼓广场开展得有声有色。我股共发放防灾减灾宣传资料和宣传挂图3000余份。



### (三) 突出维护优抚对象权益，完善双拥优抚安置体系

#### 1、增强军民团结，创新双拥工作

一是为做好我区双拥工作，春节期间走访了驻区的7个部队，慰问了优抚对象131人，共送发慰问金14.1万元。二是出台了《现役军人立功受奖奖励办法》，对在部队服役期间立功受奖的军人，给予适应的奖励。

#### 2、严格落实优待抚恤政策

一是及时足额发放优抚对象各类抚恤金及义务兵家庭优待金。上半年共发放各类优抚对象抚恤金共计368.3万元，其中伤残抚恤金228万元；参战人员补贴54.5万元；三属人员抚恤金6.5万元；在乡老复员军人抚恤金20万元。60岁农村籍退役士兵老年生活补贴4.2万元；部分(错杀平反)老烈子女补助金0.1万元；发放义务兵家庭优待金55万元。二是落实重点优抚对象医疗保障待遇。重点优抚对象医疗保障工作全面铺开，与医院实行了即时结算。上半年共为优抚对象报销医疗费用14.4万元。其中门诊费8.6万元；1-6级伤残军人定点医院住院费用3万元；其他住院补助2.2万元；资助5名伤残军参加城镇职工医保，共缴纳费用0.6万元。三是完善各类优抚对象信息及伤残军人换证工作。按照省市要求□20xx年重点优抚对象信息全部完善，将二代身份证扫描进系统。将186名伤残军人信息资料进行整理，并及时进行了更换□20xx年1月1日正式启用新证。上半年共为下岗失业伤残军人发放生活费计9万元，为在破产、改制、特困企业退休的伤残军人发放生活补助2.9万元，确保了涉军群体的稳定。

#### 3、退役士兵安置改革稳步推进

一是我区今年共接收退役士兵138人，其中在部队选择自主就业的118人。上半年共发放自主就业一次性补助金31万元。配合市民政局为118名自主就业退役士兵进行了免费的职业技能

培训，并推荐工作。二是按时完成退役士兵(士官)安置任务。上半年共安置退役士兵(士官)70人，其中工作安置5人，另外65人由入伍地乡、街给予安置或自谋职业。上半年共办理自谋职业6人，发放自谋职业一次性补偿金13万元。

#### 4、落实军休人员“两项待遇”

通过开展节日走访慰问活动，进一步关心军休人员，落实军休人员政治生活待遇。我局代管的军队退休职工唐四德一直住在深圳儿子家中。3月份该同志生病在深圳市宝安人民医院住院。由于我市医保还没有实现异地结算，造成住院费异地报销非常麻烦，我局军休办的同志了解这一情况后，主动与唐四德同志家属联系，住院结算单由她儿子寄给军休办，军休办的同志再到区医保中心把该同志的住院经费进行核算，再将医疗费转到唐四德的帐号里，这样避免了该同志往返劳顿之苦。象这样的情况还有很多，军休办的同志都能及时主动地把这些情况处理好，得到了军退职工的好评。

1、进一步规范社会救助工作。继续进行《社会救助办法》宣传活动，建立长效机制。开展好清查整改活动，在社会救助政策宣传和自查自纠阶段基础上扎实抓好整改规范和检查验收阶段的工作。严格落实制度规定，抓好敬老院的日常管理和安全工作。

2、提高救灾快速反应能力，确保灾害发生后12小时内受灾群众得到有效救助，重点抓好自然灾害救助应急预案的落实，救灾款物及时发放到位。抓好减灾示范社区创建工作，争取圆满通过市里验收。

3、加强当选村干部的培训，加强业务知识培训和民主法制教育，提高村干部素质，增强民主管理、民主监督、民主决策的意识，达到自我教育、自我管理、自我服务的目的。继续协调有关部门，着力解决城市社区办公用房的问题。进一步推进农村社区和谐社区创建工作。协同组织部、住建局等部

门一起指导各社区开展好“家门口服务工程”工作。完善村(居)民自治，深化村(居)务公开民主管理。

4、积极开展“慈善一日捐”活动，年内召开慈善会成立大会。

5、加大对社会工作的宣传力度，出台相关优惠政策，完善制度，争取区财政支持，加大财政投入，同时积极开发社会工作岗位，开发社工服务项目。

## 个人半年工作总结报告篇四

3月14日—21日我局参与了由县委、县政府举办，以“红色莲花唱红歌、绿色莲花观美景、魅力莲花看巨变、和谐莲花绘蓝图”为四大主题的“莲花县首届油菜花文化旅游节”，活动中，我局全力以赴，大力开展：1、实地考察、多方论证、结合实情，精心制订了切实可行的实施工作方案，并得到了领导的肯定；2、抽调全部工作人员参与整个活动的筹备、策划工作；3、独立承办了高洲分会场的登山观光活动，受到游客好评；4、积极参与节庆活动的总结编写工作，对本次油菜花进行了认真分析，提取了成功经验，摆出了存在问题，提出了改进措施，总结了工作经验。此次油菜花节举办十分成功，成效十分明显：1、旅游人数达7万余人次，极大地提高了莲花知名度；2、旅游收入2400余万元，大力促进了莲花旅游经济快速发展；3、活动的成功举办，为莲花今后举办重大节庆活动奠定了良好基础。为能进一步以“花”为媒，积极做活做好“花”的文章，努力将莲花打造成湘赣花卉游重点县，我们在油菜花、莲花、杜鹃花、梨花等花卉上大力做了文章，已开展的工作有：1、通过旅行社向广大萍乡游客推介高洲乡高天崖和荷塘乡白竺村的杜鹃花以及海潭的梨花，力争在20xx年开办首届杜鹃花节。2、根据县委、县政府的要求，积极配合有关乡镇做好莲花种植的扩面工作，种植面积达已到1000余亩。3、积极做好油菜花节筹备工作，准备以二年为一期以办好第二、第三届。

依托六市海潭、高洲黄沙、坊楼江山、荷塘白竺等生态资源，大力发展农家乐休闲游。1、积极促进和指导六市海潭、高洲黄沙等农家乐发展；大力促进江山农家乐基础设施投入，目前已完成的项目有：（1）两公里河堤、（2）河堤两岸的绿化、（3）将军水库的基础设施；2、抓好海潭生态园、海潭茶园休闲度假山庄、井冈缘生态园、神泉湖景区等项目的开发建设，打造一批旅游精品景区。井冈缘生态园第一季度总投入资金300万元，已完成的工程有：（1）全面完成了三个人工湖引水工程的前期工程；（2）修通了入口处附近上山道路近千米；（3）栽种了红枫、石榴等名贵树种，面积达600余亩；海潭茶园休闲度假山庄第一季度总投入资金100万元，完成的工程有：（1）在山庄内栽种了桂花、杉树等树种；（2）扩种了茶园林；（3）完成了引水工程前期工程。3、进一步加快玉壶山风景名胜建设，已投入200余万元改建县城至玉壶山入山口旅游公路；4、加大红色游旅游基础设施建设，已投入100万元对花塘官厅进行修复。

1、依托我县丰富的民俗文化和馆藏资源，把良坊民俗陈列馆创建为国家□□级景区：（1）、已由良坊民俗陈列馆提出申报申请，并上报市旅游局；（2）、市旅游局分管领导已进入该馆进行核查，并提出了相关改进建议；（3）、市旅游局已初步同意将该馆申为国家□□级景区。2、高天崖景区开发工作已全面启动，修通了入山公路，已在集资投建庙宇、凉亭等景点，并已立项申请国家扶持资金。3、闪石石城洞初步规划工作已完成，由民间融资进行前期开发。

霄山脉农业生态观光项目》、《莲花红色旅游开发建设》等项目至商务局外出进行招商。2、已将神泉湖、玉壶山、荷塘白竺、高天崖等项目制成项目册，在萍乡、长沙、南昌等地进行宣传推介。3、协助路口、闪石等乡镇对路口古民居、闪石石城洞进行大力招商开发。4、大力争资，已上报将军园、瑶口湖、棋盘山三年游击战争旧址等六个项目，由县发改委组织进行统一上报争取。

1、以“花”为媒，大力在油菜花、莲花、杜鹃花、梨花等花卉上做文章，努力将莲花打造成湘赣花卉游重点县。今年3月14日—21日已举办“莲花县首届油菜花文化旅游节”，邀请了省电视台金牌主持、红歌会获奖演员和莲花籍世界名模参加开幕式文艺演（本文由（）大学生个人简历网提供）出，效果十分看好，我们准备以二年为一期，积极办好第二、第三届油菜花节，进一步将油菜花观光旅游推向高潮。同时，通过顺达等旅行社向广大萍乡游客推介高洲乡高天崖和荷塘乡白竺村的杜鹃花以及海潭的梨花，进一步协助农业局、琴亭镇等相关单位将莲花种植基地做大做强，努力将莲花建成湘赣花卉游重点县。

2、以生态园区大开发为总抓手，努力将莲花打造成赣西生态游重点县。依托江西恒茂集团雄厚的实力和杨枰村优越的生态资源，融入玉壶山风景区、莲花一枝枪、花塘官厅、莲花县革命烈士纪念馆、引兵井冈决策地——宾兴馆等景区及红色景点，将井冈缘·杜鹃红生态园建成一个集观光、度假休闲、会议、商务、康体疗养等于一体的国家4a级生态园区；依托海潭、六市林地优势，汇入六市5000亩曼地亚红豆杉种植基地和海潭万亩瓜果、茶叶种植基地，将海潭生态园建成一个集休闲、摘采游玩、农家乐、山地游于一体的国家3a级生态园；依托神泉湖水面宽阔、交通便利的地理条件优势，纳入棋盘山三年游击战争根据地红色景区及界化垅湘赣边境贸易地，将神泉湖风景区建成一个集水上游乐、农家乐游、生态观光等于一体的国家3a级景区。充分利用万盛果业、多盛果业等规模较大的万亩果业基地，以生态为重心，形成罗霄山脉生态游高潮。进一步加大招商引资力度，高起点开发玉壶山省级风景区、高天崖省级自然保护区、寒山省级森林公园，做强做大莲花生态游；进一步加大融资、民间集资力度，高品位开发荷塘白竹、高洲黄沙等农家乐示范点，充实莲花生态游内涵。

## 个人半年工作总结报告篇五

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，更离不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。

### 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，“事不关己，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!

## 个人半年工作总结报告篇六

一、工作上不积极主动，缺乏一定主观能动性。总认为把属于自己的事情完成任务了，不积极主动配合办公室其它事务。导致平时看着人家在忙的团团转，而自己却经常无所事事。

二、平时总是处于一种“要我做”而不是“我要做”的工作状态，工作有拖拉现象，例如集团公司或者其它地方需要稿件或者资料，非要拖到规定的时间，等领导催了，自己才急急忙忙的要赶着做。为此写出的稿件以及收集的资料质量都是不太高。

三、由于自己专业水平的局限，上半年对润浦的企业文化宣传工作还有很多未做到位，没有达到集团公司以及本公司既定的宣传效果。

四、对日常劳动纪律要求不是太严格，例如偶尔会发生不穿工作就上班。

五、缺乏创新意识，平时坐办公室的时间多，去车间生产一线了解情况的时间，存在怕吃苦的思想。导致写出来的东西缺乏一定的创新内容以及实质性的内容，总显得太过平泛、太过空洞。

一、 遵守厂纪厂规，及时并保质保量的完成上级领导交办的各项任务。



二、充分发挥个人的专业特长，做一名合格的秘书。当好公司领导的助手，充分发挥自己所学。

三、搞好企业文化宣传工作，使润浦的企业文化更深入基层、深入人心，更能体现出企业的特色。

四、深入实际，多跑现场，掌握车间反映的各种信息，并积极向集团《科讯简报》投稿，及时做好公司对内对外的宣传报道工作。

五、加强专业知识水平的提高，不断拓展自己的知识面，争取在实践中不断积累更多的经验，努力使自己成为一名多面手的人才。