

最新礼宾部演讲稿(大全7篇)

演讲稿也叫演讲词，是指在群众集会上或会议上发表讲话的文稿。演讲稿是进行宣传经常使用的一种文体。演讲的作用是表达个人的主张与见解，介绍一些学习、工作中的情况、经验，以便互相交流思想和感情。那么你知道演讲稿如何写吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来看看吧。

礼宾部演讲稿篇一

学 号 20112358 年级 2011

2012 年 12 月 26日

礼宾部实习报告

前言：

本实习报告是对于2012年5月到2012年12月在合肥两淮豪生大酒店礼宾部实习工作的总结，其主要目的是阐明整个礼宾部的全套工作流程，工作职能及工作情况。并针对实操期间所出现的问题提出个人意见和相对应的解决方案。其中所有资料均为个人搜集整理所得。以供酒店专业教学及实习培训参考之用。

（一）礼宾部简介：

礼宾部[concierge]是属于房务部所辖一个对于星级酒店而言十分重要的部门。它与接待处(reception)[宾客服务台[guest service desk]以及客车服务处[limousine]一起同属于大堂的相关一线接待部门，工作的时间是24小时。虽然礼宾部是一个没有营业收入的辅助性部门，但正是由于礼宾部的存在才

能为大堂乃至整个客房的宾客提供高质量的，标准化的以及个性化的服务…其服务的范围涉及宾客的方方面面。是星级酒店最直接最突出的体现之一。

礼宾部的主要职能：

1. 送收行李—为酒店的住客送收行李。
2. 开关车门—为客人开关车门及装卸行李。
3. 保存行李—为客人保存行李。
4. 开门服务—为客人提供开门及迎送的礼仪服务。

礼宾部的主要职员：

礼宾部主管：目前的礼宾部主管为徐峰，也就是我们部门的主事人。他的主要工作为制定礼宾部的日常工作安排，如广交会的计划，员工工作日表等等，还有对于礼宾部所有领班，员工工作质量的监督。（徐峰）

礼宾部领班：礼宾部共有2个领班，其主要工作为负责礼宾部的礼宾部接待、咨询工作以及对员工工作质量的监督。

bell boy □主要由具有比较丰富工作经验的员工组成，其主要职能为提取行李，行李寄存，外出，咨询等服务。由于bell boy 是大堂内唯一能够上房服务的工种，所以与客人接触的机会十分的频繁，每个月往往会有不匪的小费收入。每当酒店的班车出发或是寻人时□bellboy总会手执提示牌提示顾客。

信使：信使是由员工轮流负责，主要负责信件，邮递，报纸，杂志，通知的内部快递工作。

工作室：

主要包括柜台接待处，员工休息区（俗称梯底），内仓（包含主管工作室），贵宾接待室，佳速厅等。其主要工作室与

接待处，房务部，客车服务部相通，以实现各单位之间的沟通与合作。

工作范围：行李员的工作环境主要在酒店大堂礼宾部前台的行李寄放处、酒店正门和门外车道上，如果派送报纸报表和客人留言包裹等物品，则会到达酒店的各个部门和不同楼层。其中大堂以及整个酒店的范围都是礼宾部员工的工作范围。

主要的工作用具：

1、行李车：供行李转运使用

2、行李牌和肥仔牌：供行李登记使用，也是提取行李的凭证。

3、的士牌：供外籍客人使用，主要用于提示司机目的地以及出发地。4、咨询手册：主要包括地图，中酒介绍□city talk□that's gz等，供客人阅读。

5、柜台及电脑查询系统：供柜台领班办公使用。 6、绳子：供出租车站维持秩序使用。

（二）、实习基本概况

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到北京长安大酒店实习期间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

酒店所在区域人口密集，商业发达，交通便利，到火车站及汽车总站只需30分钟车程。是国家五星级饭店。我被分配到前厅礼宾工作，虽然相对于餐厅和客房我更喜欢礼宾部接待的工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作？前

厅是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对礼宾部人员的要求都会高一点，通常都会要求英语要过四级。礼宾部的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要礼宾部服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的礼宾部日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。礼宾部的工作主要除了本岗位的基本职责，除此之外也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接出租车服务及飞机票订票业务等工作。另外，礼宾部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——礼宾部，因此礼宾部还要作为整个酒店的协调中央进行工作。显而易见，礼宾部的工作量是很大的，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。

酒店的礼宾部工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周两休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有4~5人担当。礼宾部门的整体工作都有我们担当，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。

也许，在旁人看来，礼宾部的工作很简单，事实上，这工作

的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。现在酒店的礼宾部的薪水一般都是底薪加小费组成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

（三）成绩与收获、实习感受

从以上职能可以看出，礼宾的服务工作所涉及的范围几乎贯穿了整个酒店。而且很多服务确实是不可不少了。如广交会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的（几乎有一车）行李入住。对于行李的搬运和保管以最终最大限度地方便客人显得十分的必要。由于合肥两淮豪生大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都会有许许多多的客人前来咨询旅游，购物，饮食等娱乐的好去处。以及到达其他地区和城市的途径。而这项工作对于每一个员工都必须熟知并能用英文熟练地表达出来。而每天大量的报纸，客人的快件和各类咨询杂志的处理也是一项十分具有挑战性的工作。

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到北京长安大酒店实习期间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。实习使我对社会有了新的概念，当我走在北京的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去看去观察去感受去磨练。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去学，而且要尽自己的努力做

到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在礼宾部这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

礼宾部演讲稿篇二

礼宾部工作计划

新的学期新的计划，如何制定礼宾部工作计划？下面是礼宾部工作计划，欢迎阅读。

一、工作目标与任务

全面负责大堂礼宾服务工作，确保礼宾员按时到岗，以热情

饱满的精神接待来宾，向来访宾客提供优质高效的服务。确保大楼宾客的来访秩序及安全并努力建立并保持与宾客的良好关系。完成楼宇安防副经理所下达的各项工作任务。

二、工作内容及措施

1、熟悉工作环境、人员配备及各项工作制度，根据班组人员数量制定排班表，按周或月来更新，提前做好工作部署。根据《物业管理条例》及公司制度制定服务细则并定期检查各岗位安全制度及规定的执行情况。组织下属人员了解并熟悉本大楼各楼层功能及各单位、部门位置，以便在对来访宾客进行问讯服务时能及时响应并准确指引。

2、加强本班组楼宇安防员的安全、法制教育、行政管理、违纪查处的学习，确保所有楼宇安防员仪表整洁、行为良好。对下属人员进行定期训练、测试及监督工作。在监督过程中记录下属人员的岗位工作质量，对表现优异的人员进行鼓励，以此来提高工作效率。根据公司总体要求制定考核办法，落实相应的制度和组织措施。

3、为配合客户服务部在重大活动中做好礼宾接待服务工作，会在重大活动前模拟进行预演，以防止突发情况发生，根据预演结果总结经验，预先做好应急措施。如在重大活动中遇突发情况及时向上级领导汇报。

4、协助上级领导完成所有礼宾服务工作，传达上级指示将工作安排到位，跟进落实情况，将情况进展及时向上级汇报。协助部门经理实施大堂礼宾服务及接待工作，为完成好礼宾服务的各项工作，与下属员工多交流与上级领导多沟通，这样可以更好的传达上级指示也可以采纳意见，不断改进工作方式更好的提高工作质量。

5、为确保各礼宾岗位人员精神饱满、服务热情、礼貌周到，会不定期向公司工会提议组织集体活动，培养员工的积极性

和团队合作精神，以饱满的热情迎接来到深交所的每一位宾客。

20xx年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结。20xx年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

1 / 3

20xx年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协作和帮助下；对礼宾部全体员工进行强化培训，制定了各项管理制度并严格执行，针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工，给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快，“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员，被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职，部门人数从78人锐减至21人，好在事情发生之前就收到了风声，及时向有关领导汇报，及时做好了部署和安排，才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况，及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置，将现有的21人分成三个班运转，但因人员不够无法安排例休，队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下，招聘到位11名员工，强化培训一星期后达到了预期的效果，编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班)，因培训到位、人员配备充足，并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程，运

作一星期后，员工的工作积极性、主动性、自律性；岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善，总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫，过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形，发展趋势良好。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时)，使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20xx年的工作总结和20xx年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

一、完善管理方式

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

二、活动多元化

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

三、逐步完善制度、认真完成各项工作

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

- 1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。
- 2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。
- 3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。
- 4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。
- 5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自己，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

3 / 3

礼宾部演讲稿篇三

礼宾部主管：

30准时与大堂演奏音乐□bellboy□

行李车：

供行李转运使用行李牌和肥仔牌：

供行李登记使用，也是提取行李的凭证。的士牌：

供外籍客人使用，主要用于提示司机目的地以及出发地。咨询手册：

供柜台主任办公使用。

附送：

社会主义五百年读后感

社会主义五百年读后感

社会主义五百年读后感增强自信 提高自己：

一伟大事业的历史条件和性质，从而使无产阶级认识到自己的行动的条件和性质。因为“完成这一解放世界的事业，是现代无产阶级的历史使命。”科学社会主义是一种内容深刻丰富、逻辑严密和在实践中不断地与时俱进的科学真理。书中还写世界社会主义波澜壮阔的发展历程。我坚信社会主义将在历史的长河中破浪前行，最终战胜资本主义。

礼宾部演讲稿篇四

20xx年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结□20xx年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行

无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20xx年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协作和帮助下；对礼宾部全体员工进行强化培训，制定了各项管理制度并严格执行，针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工，给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快，“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员，被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职，部门人数从78人锐减至21人，好在事情发生之前就收到了风声，及时向有关领导汇报，及时做好了部署和安排，才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况，及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置，将现有的21人分成三个班运转，但因人员不够无法安排例休，队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下，招聘到位11名员工，强化培训一星期后达到了预期的效果，编成一个班于12月25日投入运作（将现有的三个班压缩成二个班），因培训到位、人员配备充足，并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程，运作一星期后，员工的工作积极性、主动性、自律性；岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善，总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫，过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形，发展趋势良好。

一是抓队伍建设。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训（每天1小时），使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉

得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。

由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错。

我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》。

加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20xx年的工作总结和20xx年的工作，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

礼宾部演讲稿篇五

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时)，使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率

地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20xx年的工作总结和20xx年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

礼宾部演讲稿篇六

20__年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结：20__年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20__年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协作和帮助下；对礼宾部全体员工进行强化培训，制定了各项管理制度并严格执行，针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工，给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快，“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员，被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职，部门人数从78人锐减至21人，好在事情发生之前就收到了风声，及时向有关领导汇报，及时做好了部署和安排，才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况，及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置，将现有的21人分成三个班运转，但因人员不够无法安排例休，队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下，招聘到位11名员工，强化培训一星期后达到了预期的效果，编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班)，因培训到位、人员配

备充足，并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程，运作一星期后，员工的工作积极性、主动性、自律性；岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善，总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫，过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形，发展趋势良好。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时)，使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出，打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证，“没有规矩，不成方圆”，完善礼宾部各项管理制度；制定一套严格、实用的制度；对礼宾部实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化

精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

以上是礼宾部20__年的工作总结和20__年的工作计划，如有不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。

礼宾部演讲稿篇七

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物

品，2. 收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

在保证卫生安全的前提下，我们也可以对餐厅食品进行回收，二次利用我想着这一年的创收也是可观的。

客房的家电使用率是很多的，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其它工作。