

最新礼宾工作内容和标准心得(精选7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

礼宾工作内容和标准心得篇一

礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一

次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

在今年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在今年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我

们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

今年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

礼宾工作内容和标准心得篇二

__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。

一、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。

二、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。

礼宾工作内容和标准心得篇三

本文目录

1. 2018礼宾工作总结
2. 酒店礼宾部工作总结

3. 酒店礼宾部工作总结格式范文

xx 年酒店礼宾部年终工作总结

一. 培训工作

二. 人员管理

三. 常规工作

四. 荣誉与收获

五. 良好经验的总结和自身问题的改善

2018礼宾工作总结（2） | 返回目录

一. 培训工作

xx 年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二. 人员管理

1 ， 礼宾部人员由礼宾主管， 礼宾领班， 礼宾员， 泊车员四大板块构成， 这四大板块在礼宾主管的统一管理， 礼宾领班的协助带领下各司其职， 又互为补充， 四者共同构成礼宾整体， 共同促进共同发展。

2 ， 礼宾部员工总计 32 人： 一名礼宾主管， 两名礼宾领班， 五名礼宾员， 四名泊车员。 在 xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。 在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。 至如今， 礼宾部还剩下八名员工（ 一名领班主管， 两名礼宾领班， 两名礼宾员， 三名泊车员。 其中有一名员工提出有离职意向。 礼宾部因为薪资福利方面离职的没有， 这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3 ， 礼宾部日常工作主要依据三班倒原则， 由一名主管， 两名带班分别带领早班中班轮流上班， 工作采取八小时制， 特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量， 安排上班人员。 礼宾部另一工作特征是交接制度， 因为礼宾工作具有极强的连续性， 许多事物我们不能一次性的替客人解决， 这就需要下一个班次继续跟进服务。 所以， 信息的共享对于我们来说是相当重要的， 三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细， 毫不遗漏。

三. 常规工作

1 . 行李服务是我部区别于其他部门的一大特征， 9 月 16 日 — 9 月 25 日 酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队， 从第一位客人入住到结束， 酒店客人的行李由我部全权负责。 礼宾员最多时（ 包括主管领班在内） 总计 9 人， 而客人离店数一天最高达 100 多间房， 如此多的房间， 意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量， 即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑， 依然是毫不松懈的服务态度， 大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

3 .马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

四. 荣誉与收获

在 xx 年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

五、良好经验的总结和自身问题的改善

在xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

xx 年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

2018礼宾工作总结（3） | 返回目录

一. 培训工作

年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二. 人员管理

1 ，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2 ，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相

继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三. 常规工作

1. 行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

3. 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

四. 荣誉与收获

在 年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

礼宾工作总结（4） | 返回目录

一. 培训工作

年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二. 人员管理

1 ，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2 ，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 年上半年有一名礼宾领班和礼

宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工(一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3，礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三. 常规工作

1 .行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时(包括主管领班在内)总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

礼宾工作内容和标准心得篇四

xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员

工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、0礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部员工总计32人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在xx年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

3、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9

月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

3、马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在xx年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

礼宾工作内容和标准心得篇五

xx年，是酒店稳步成长的一年，是酒店提升管理服务的一年，也是成绩辉煌的一年。在这个即将过去的年度里，财务部紧紧围绕“强化经营能力、拓展营销渠道、完善制度流程、控制成本能耗、提升服务水*”的经营思路，遵照王总关于“严格制度、完善流程、加强监督、提高质量”的要求，在成长中努力拼搏，内部管理紧抓工作难点、重点，不断提高员工自身素质和服务技能，克服种种困难，完成了各项工作任务，取得了一年更比一年好的骄人战绩。

1、**制度建设和流程管理：**一年来，我们对酒店财务制度和工作流程进行了重新修订，明确了各自岗位职责，完善各种流程工作，加强各流程的可操作性，并根据岗位需求设计、制作、印刷各类经营用表单，使部门内部、部门之间、部门与监管部门的流程运作顺畅，为经营决策提供了准确、详实的依据。

2、**补充完善酒店薪酬制度：**通过服务销售奖的制定、核算、执行发放，体现同岗不同酬，多劳多得的竞争薪酬制度，合理地配合了酒店工资薪酬改革。

3、**会计账务的规范和整理：**借助中支内审查账的时机，财务部首先进行了问题自查，后又针对内审查出的问题及时认真

地进行处理和改正，拼弃原有的问题和存在的不足，而达到整体账务的规范性；并结合经营的需要制定了新的更适用的会计科目，逐月进行账务规范，以更好地完整地核算经营状况。

4、经营报表的分析和变动：根据经营需要，合理改变报表格式及内容，以便更明确反映各种收入项目；对各季度经营情况进行总结和分析，了解处理存在的问题，为以后经营提供有力借鉴和参考依据。

5、加快往来资金运转：制定完善相应的应收应付账款归集和传递程序及加以表格规范，理清每月应收账款数量，防止死账、呆账发生，加快资金回笼；加强与供应商的联系和协作，保障酒店物资供应，提供后备经营需求。

6、加强账务审核监督：严格监督控制酒店财务政策和财务程序的执行情况，对任何违反酒店财务制度并使酒店遭受损失的任何行为及时坚决予以制止，切实保证酒店利益不受损害。

7、建立合理物资流转程序：合理节能降耗，管理各种材料物资，有效控制成本，合理核算各种收入成本，监督各种材料物资的购进、发出和保管，建立起各种相关流程和明细台账及记录，加强仓库物资清理整顿和管理，加强出入库手续管理，建立物品存放、使用等程序。

8、加强安全检查监督：树立安全防范意识，安全事故无大小，件件危害皆大，增强安全检查力度，防范各类安全隐患，做到季季大查、月月小查、处处细查、各方面盘查，涉及财物、食品、卫生、办公、操作、环境、人身等各种安全，防患于未然，制定了部门安全检查规范，保证了财务部安全经营，全年无安全事故发生。

9、提高科技操作程度，拓展酒店新业务：依靠本酒店有利办公条件，加强系统操作，加强日常经营系统审核监督，严格

监管酒店管理系统的操作及流程操作，认真执行各种表单的操作规程，审查各种收入支出账单，严格按照财务制度要求进行监控和审查原始凭证、现金和物资的出入等；规范系统账户设置，为开展贵宾卡业务和其它新业务奠定基础，使酒店操作、管理再上新台阶。

其一要发扬团队精神，公司经营不是个人行为，个人能力毕竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。

其二要学会与部门、领导之间的沟通，财务部牵带着酒店每一个点和面，日常业务和每个部门打交道。多听听部门意见与建议，及时发现纠正问题，充分有效发挥会计的监督职能，及时反馈信息给领导层，变被动为主动。

其三还要不断学习业务，多方学习会计新涉及的金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域，才能更利于今后的工作。

总的来说，我们财务部做为酒店的后勤部门，我们积极并刻配合着酒店的各种工作。虽然我们进行了很多方面工作，但由于有些制度流程还在探索使用中，有些流程虽然建立了但操作还不够顺畅，还有些流程还要顺应经营进行适时调整，虽然我们也在不断地开展民主评议和员工座谈会，促进企业民主管理，但我们还有许多地方做得不到位，所以在以后新的年度里，我们会继续加强学习，努力地不断完善理顺基础制度流程，加大监管力度，合理控制成本能耗，不断提高我们的服务质量，增强管理参与力度，提高我们的管理水*，制定岗位量化考核标准，体现各岗位实时工作状态，督促岗位尽职尽责地投入工作当中去，让我们紧密团结起来，共同努力，让我们的酒店蒸蒸日上地持续发展，永远立于不败之地。

礼宾工作内容和标准心得篇六

基于学校实际，在对办学理念深入解读下，在对学校办学定

位的实践探索中，结合活动契机，逐渐明晰核心价值所在：正是*文化在学校发展中的显现，才促进了学校的高位发展。

【工作亮点回顾】

2、结合当前安全形势，落实上级要求，积极采取安全措施。

3、扎实开展“一月一事”活动，使每一个学生在活动中得到发展。

【具体工作】

一、坚持不懈，着力抓好德育队伍建设

德育队伍建设方面，采取“优秀班主任”“骨干班主任”“全体班主任”的扁平式一条线的培训管理机制。

1、“青蓝工程”一班主任帮带活动，为培养一批有方法、有智慧的骨干班主任提供发展平台。

2、完善“一月一次”班主任会议。充分发挥班主任在未成年人思想道德建设中的主力军作用，增强学校德育工作的针对性和实效性，研究德育工作新问题，探索德育工作新路子，不求营造声势，只求辟得新径。培训有主题，有交流，有思考，生发对优秀班主任的钦佩之情，同时一批优秀的青年班主任脱颖而出。

二、完善德育课程体系，深入研究，师生共长。

（一）关于班级德育课题研究

德育课题研究根据学生特点、老师特点，确定德育课题题目。根据学生的年龄特点、班级特点，从儒家思想的核心：“仁义礼智信忠孝悌节恕勇让”12个关键字中甄选出义、孝、礼、信、智、节分别作为年级班级德育课题的研究核心，提升了

德育课题研究道德内涵。

（二）关于实践课程与体验课程

实践课程和体验课程在研究中发展，在研究中增进交流。感恩体验、“端午情怀”、募捐善款……学生在活动中丰富情感，提升能力。

（三）关于选修课程与社团课程

选修根据学生的特点和教师的特长，发放调查问卷，请学生自主选择选修课程。

社团“社团理事改选”活动中尽展才华。

三、细抓常规工作。

（一）强化常规工作

1、抓好安全工作：

发动学生在校园里寻找安全隐患，并利用一周一次的升旗仪式向全校做以汇报。

每周升旗仪式教给学生一项安全自救知识。

向家长发放“安全教育建议书”。

“快乐六一，安全自救”手抄报比赛。

创新运动会形式：实行“全员参与制”，开幕式表演；

特色升旗仪式：升旗仪式特色化，制定《国旗下讲话安排表》，年级承办，以优秀的年级、班级、党员、团员教师和优秀队员为主要演讲者，以重大节日、纪念日和重大事件、

活动为主题，紧扣时代主旋律，有教育意义的，引发队员思考的事例，撰写成“升旗仪式讲话稿”，通过声情并茂、富有感召力的演讲和特色节目表演，心灵在震撼中得到净化和升华。

毕业典礼隆重而圆满：身穿毕业服的毕业生成为校园一道靓丽的风景，精彩的人生又将翻开新的一页。这是课程文化的重要章节，毕业典礼作为仪式教育的课程内容，以学校文化底蕴为助剂，升华每个毕业生对母校、师长、同学的情感，为生活画上圆满的句号。在亲身体会相聚分离的情感波折中，学会感恩、学会珍惜、懂得报答。

六一大义卖凸显亮点：利用六一儿童节为契机，开展“六月书香”爱心图书大义卖活动，既让同学们度过了一个有意义的六一节，又让同学们阅读书籍，增加知识，奉献了一份爱心。展位设计，无限创意和新颖设计，成立“教师爱心图书角”每本书里有一张“爱心读书卡”，写满义卖同学的读书感悟和寄语与买方朋友一起分享读书的快乐。学生们在购买后互相传递读书的快乐与收获，使读书活动更具实效性。

“一月一事”的主题教育月活动

有主题，有项目，有活动，针对性强，实效性大，学校开展德育工作的重要平台，学校德育的亮点。3月，感恩月；4月，礼仪月；5月，自主月；6月，理想月。

改革家长会形式，促家校和谐

年级特色家长会，班主任精心准备，学生展示

尽职尽责，以爱育爱，以情润情，用强烈的责任和丰盈的智慧启迪着学生的成长。相信在新的一年里谱写一首更美的篇章。

回首以往，在满载收获的同时也在反思，如何使今后的工作丰富、有效。我想在以下工作方面应继续做实、做新。

一、班主任建设培养研究型的班主任。班主任工作更具艺术，内涵型班主任在悄然无声中润育生命。班主任工作艺术，教育个案集、德育小论文集。

二、习惯养成教育活动促良好习惯。重大节日、重要事件和重要人物纪念日，结合民族文化、历史名人、革命传统等教育，“以节载道”推进仪式化教育。充分挖掘校友和社会资源，举办“理想、人生、自强、奋斗”榜样示范等系列活动，培养具有大境界、大视野、大胸怀、大志向的新型学子。

三、网络德育发挥网络德育的优势

办好班级网页、班主任博客，进一步探索网上德育即时高效的功能，让校园网持续发展在家校互动中更富有生命力。

礼宾工作内容和标准心得篇七

礼宾年度总结-今年冬天的第一场大雪已经悄然来临，预示着新年离我们不远了。转眼间，一年的时间已经不自觉地完成了它的旅程。我已经在酒店礼宾部工作了一年零五个月。刚离开大学校园，我满怀热情地走进白玫瑰酒店，并有幸成为这个大家庭的一员。在这里，我从一个一无所知的年轻人成长为门房部的一员。几位董事，他们是已经离开的xxx和xxx□现在的xx□xx和xx□已经离开的xx和xx□等等。，在言行上为我树立了榜样。他们教会了我如何融入酒店大家庭，如何通过实际行动成为礼宾部的合格员工。我衷心向他们表示感谢。没有他们耐心的教导，我就不会有今天。

是一个舒适、干净、安静的休息环境，服务态度好，深受尊贵客人的喜爱。我想在客人面前，在他们心中。这就是我想要的客房。卫生和整洁是每个贵族家庭客人关注的焦点，因

此我们要求服务人员将客人从一个客人换到另一个客人，反之亦然。我们确保每一位贵族家庭的客人都能住在干净舒适的客房里。为了保证客房质量，使其成为合格的销售商品，我们将在各个层面进行检查。我们绝不会为客人使用破损的亚麻布。为了提高客房的合格率，我们将每天对客房进行抽查，确保所有的门和门都干净整洁，尽量减少疏漏。

舒适快乐地生活。虽然我们的餐厅规模小，员工少，但我们的服务并不打折扣。凭借热情的服务条款、专业的服务技巧和美味的食物质量，我们总能让每一位来到餐厅的客人满意而归。当客人出门离开温暖的家时，我们的服务会让他们真正感觉像在家里一样，这里的味道就像在家吃饭一样。在今后的工作中，我们将更加注重服务的细节，一目了然，一个行动就能了解客人的需求。

2、节约收入、消除浪费

强化员工的节能意识，主要包括以下几点：回收一次性矿泉水饮料瓶、牙刷、梳子纸盒，所有可回收的创收项目；2. 收拾房间，关闭所有不必要的开关和空调楼梯定时开关，厕所灯，所有人走路时都会关灯 在保证健康和安全的前提下，我们还可以回收餐厅的食物。我认为今年第二次使用的收入也相当可观。

3、设备维护、家具维护

客房家电使用率高。在设备维护方面，客房严格执行维护规定。发现家具、地板和家用电器时，需要随时修理。如果不能修复，应及时通知工程部。家具地板也会不时打蜡。发现地毯时，可以一次清洗一张。这不仅会减少整体清洁时间，还能保持整体卫生。

回忆起过去有许多痛苦的经历，他们也迷失了方向，在工作态度上走了弯路。然而，那已经是过去了。在今后的工作中，

他们努力改正小错误，进一步提高服务质量，优化服务流程，创造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

xx是酒店开业的第一年□xx的工作也是酒店为部门打下基础的重要阶段。根据酒店的总体规划，客房服务部在酒店领导的关心和支持下，在全体客房服务部员工的努力下，紧紧围绕运营，在员工培训、服务、设施设备维护、产品质量控制等方面开展工作。现将去年上述工作的具体进展情况报告如下：
1. 在酒店开业前的培训方面，虽然员工经历了军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但酒店开业后，员工在业务技能、服务技能和现场应变能力方面与我们的标准还有很大差距。针对这一现象，房屋署也响应了酒店的号召，始终将培训工作放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采用了各种培训方法进行培训。在业务技能培训方面，首先要掌握工作程序和标准，根据理论学习内容，在现场对员工进行演练，让员工亲自操作，现场指导员工掌握基本操作技能。已经练习了基本技能通过更多的实践，提高工作效率的目标将会实现。通过这些培训，员工的工作时间达到了行业标准。前台接待客人的入住时间也保持在三分钟左右，而会议室前排的前台工作人员已经完全掌握了他们的技能。前一段时间，由于礼宾部人手不足，礼宾部的服务质量明显下降。通过最近的人员补充和培训，礼宾部的服务质量显著提高。在经历了近几个月工作质量的起伏之后，房屋署深深意识到部门培训的重要性。在明年的工作中，房屋署会按每个职位进行有针对性的培训。

2, 在服务方面，酒店能否留住客人取决于服务软件。为了给客人提供良好的睡眠条件，客房服务部专门准备了各种填充物的枕头，如荞麦枕头、菊花枕头和决明子枕头，以方便不喜欢软枕头的客人。为了方便客人，每个房间的橱柜都配有备用被子。此外，房间每天还提供免费水果。房间的卧室和卫生间都有鲜花。房间内的鲜花和免费水果仅在重要客人入

住其他酒店时提供。然而，在我们酒店，只要客人停留在柜台价格和商定的价格，他们将每天收到一个免费的季节性水果。所有客人都带着鲜花，享受其他酒店的重要客人可以享受的待遇。这些措施也得到大多数客户的认可。尽管每天免费送水果和鲜花增加了运营成本，但它带来的间接收益远远高于他的成本。

在今后的工作中，房管部门还将根据情况为客人提供更多的免费服务，方便客人居住，并为客人提供一个家外的生活氛围。明年，房屋署将实施楼层管家服务计划。现代高星级酒店强烈推荐家政服务。该部门将根据自己的情况开展这项工作。房屋署会打破现有的服务模式和管理模式，提高服务素质和管理水平。此外，客房服务部还将增加客房的温馨布置，努力为客人提供温馨舒适的生活氛围。酒店服务的极致是个性化服务、满意和惊喜服务。这也是房屋署一直追求的服务目标。如何实现个性化服务？住房部为此召开部门会议，要求每位员工在工作期间关注客人的生活。只有这样，客人的习惯才能被发现，目标服务才能实现330位客人是大富公司的客人，在酒店住了很长时间。一天，客房服务部的工作人员在打扫房间时，发现客人的桌子上放了许多感冒药，看到客人身上盖着两条被子，就向领班报告了这件事。因为酒店有规定，不允许代表客人购买药品，所以为了表示关心，楼层领班准备了一份热姜汤，但是客人下午没有回来，所以早上领班把事情交给了中班领班。晚上11点左右，当客人回到房间时，服务员马上把煮好的姜汤送到了客人的房间。客人看到了这碗热姜汤，他的感激之情溢于言表。

2. 在人员培训方面，下半年重点将放在礼仪培训、英语会话能力培训和严格考核上，以不断提高员工在外部形象方面的整体素质。进一步加强楼层服务员的英语培训，扩大范围。我们的目标是能够说出并理解客房物品的名称以及客人的一些日常要求，例如水、供暖和断电、拨打国际电话、互联网接入、洗衣服务等。每天进行业余练习和实际对话。只有通过考试，他们才能上岗。

3、针对一些突发事件，制定房间突发事件应急预案，培训员工持续改进房间服务，提高客户满意度。如客房突然停水、停电应急预案、4针对生病客人或事故，进一步提高保洁人员的工作效率和素质，不断改进，并加强监督检查。

对保洁人员进行主动服务意识培训，调整员工思维，鼓励员工养成主动反省的习惯，学会发现问题、解决问题，与客人实现自然、亲切的交流。它不仅能主动体贴，随时为客人提供他们需要的东西，而且不会过分热情或做作，让客人感到不舒服。同时，充分发挥领班和班组长在基层管理中的作用，以身作则，做到勤做、勤检查、勤汇报、勤传达、勤改进，循序渐进，逐步提高。在清洁的具体业务方面，下半年将努力加强对周边、大堂、餐厅等公共区域的管理。以提高频繁的人员活动和外部因素造成的清洁难度。在工作内容方面，下一个工作周期将对每个岗位的工作进行量化，合理分配，加强检查、监督和管理。

5、加强对地毯、壁纸、家具等成品的保护 不仅节约水电、一次性耗材等。，还要爱护和维护设备设施，这是节能的体现。教育员工平时爱护和保护设备设施，定期检查，及时报告维修问题，有效防止设备设施损坏，提醒施工人员在维修时避免携带新的维修物品，并采取措施保护成品，如控制客房地毯清洗次数，控制清洗液的比例和浓度。

以上是我部xx年工作总结和xx年工作计划重点纲要。只有善于计划，工作才能循序渐进，只有善于总结和发现不足，工作才能良性循环。我部相信，在各位领导的正确领导和全体员工的共同努力下，住房部一定会达到一个新的工作水平。