

2023年礼宾年终总结(实用7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

礼宾年终总结篇一

1□20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在下半年新到岗三名员工，两名接机代表和一名礼宾员，首先对于新员工的培训采取，新老员工一带一的培训方式。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。

2、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，在例会中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、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，接机代表四大板块构成，员工总计11人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，三名接机代表，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、礼宾部的工作包括行李寄存、物品转交、邮件收发、报纸的分放、租车等，除了这些基本的业务外，还有一项重要职责就是各种各样的信息问询。行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每位客人从入住到结束行程，其行李都由我部全权负责。酒店接待量大的时候自然我部工作量就会随之增大，但大家不会因为工作的“量多”而影响到服务的优质。

《接机方面》

3、接

《安全方面》

在20xx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根据客人对接送机的需要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。

20xx年一路走来，礼宾部的工作能在完成基本工作的同时得到创新，相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下再接再厉，用我们的热情为大厦带来更加优质的服务和更加丰厚的收益。

礼宾年终总结篇二

1、xx年快接近尾声时，我们对部门的'财产做了认真的盘算。小件：行李寄存卡/月/500个，雨伞/月/10把的损坏，雨套/月/500大小A4纸/月/200张，文件夹/年/20个，透明胶（大，小）/月/3个，手套/月/60双。大件：行李车总共四个/两个不能正常使用，轮椅/1个正常，地秤/1个正常，电脑/1台正常，水牌/6个。

2、永东巴士票11份由商务中心转到了礼宾部。但由前台统一入账。

1、经常培训熟客熟知并考核员工。同时增加了对客户的认识度。

2、礼仪礼貌的培训，赢得了客人对礼宾部的赞赏。

3、礼宾部个性化服务，受客人多次得到表扬。特别是曹天智利用自己私人时间无偿带客人游览深圳，了解深圳，为酒店的名声大大添彩啊！

4、礼宾司王正国的出色交流，多次让客人惊叹，特别是外国客人。从而大大提高了礼宾部对客的关注度。

1、收集了周边的信息（吃，住，行，游，购，娱）等方面，

然后给员工加强了此项的培训，充实了员工的知识面，直接提升了服务的全面化，质量化。

2、英语的培训，主要是日常交流的口语培训，因员工的积极性不高，而导致英语培训的不足。

3□xx年后期在礼宾司王正国的带领下，让每位员工学到了金钥匙的服务理念，同时让本酒店礼宾部跨越了一个新的里程碑□xx年将会全面实施金 钥匙服务理念。

4、增大了员工对酒店内部咨询的熟知。

5□xx年中旬酒店礼宾部聘请了一位主管，同时提升了一个预备领班。更同时增强了对客服务的质量。

礼宾年终总结篇三

固定费用——1—9月份累计完成##。5，完成进度计划的117。2，同比增长27。4，增加支出2312627。8。

2、三项费用——1—9月份累计完成##。5，完成进度计划的136。3，同比降低10。5，减少支出171939。2。

3、内部利润——1—9月份完成—##□1x元，较计划进度—828□4x元增亏252□7x元。

近年来，随着企业精细化管理水平的不断强化，对财务管理也提出了更高的要求。我们以此为契机，根据财务管理的特点以及财务管理的需要，及时出台了支公司《固定费用管理办法》、《资金预算管理办法》等一系列相关制度，从而使每项工作有计划、有落实、有监督、有考核。在费用控制方面，一是采取定额包干的方式，将手机费、电话费、班站所办公费、车辆油料费、维修费、线路巡视费等定额控制，节约归己、超支自负，培养了职工的节约意识。二是采取预算

审批的方式，对定额以外的费用，必须先层层审批，没有审批发生的费用，一律不予报销。在现金预算方面，为提高现金预算的准确性，在实际支付时做到，没有现金预算项目的不予支付，超预算支付标准的不予支付，中国电力资料网从而提高了现金预算意识。在职工借款还款方面，规定了借款必须于发生当月还款，确实起到了降低借款数额，减少资金占用，避免呆帐发生的积极作用。通过预算管理这一有效的管理手段，职工的规范意识进一步增强，从而有力地带动了财务其他各项工作的开展。

随着我国经济建设的不断发展，财务会计工作的侧重点和基本点也在改变，因此财务会计工作不能停留在简单的算账、报账等会计核算上，应不断更新知识，不断提高理论水平。结合本行业财务工作的特点，认真总结经验、查找不足，保证财务基础工作的准确、及时、完整，为领导及时、准确、完整的提供财务信息。

随着企业管理的进一步深入，财务的管理职能逐渐增强。今年，支公司为加大责任制考核力度，保证责任制的贯彻落实，制定了双文明考核办法，细化了各项指标和日常工作的考核。在此基础上，我们也加大了财务基础工作建设，从粘贴票据、装订凭证、签齐全、印章保管等最基础的工作抓起，认真审核原始票据，细化财务报账流程。按照分公司有关通知精神，我们又成立了资金风险安全检查领导小组，详细制定了《资金管理办 法》、《货币资金管理办 法》、《工资资金管理办 法》、《工程资金管理办 法》等，将内控与内审相结合，每月都进行自查、自检工作，逐步完善了支公司的财务管理体系。

礼宾年终总结篇四

光阴似箭，一年多光阴就已经在不知不觉间走完了。一算来，我已经在酒店礼宾部工作了一年零四个月。在这里，我从开始进入礼宾部的那天起，我想一定要珍惜这份来之不易的工

作。我的三位主管，不管是已经离开的周国才、杨亮，还是现在的陈建伟等，都在工作上给了我很大的帮助！，用实际行动教会了我该如何成为一名合格的礼宾司。我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们对我的帮助和指导，就没有我mark-chen的今天。

一年多时间，改变了我很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，在逐渐提升对客服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在语言交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时，郭经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我跟多为人处事的方式、方法。也给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，我觉得我非常的幸福和快乐。

为了强化部门的知识水平，在陈主管的带领下，我们开展了微笑服务月活动，主要是从对客服务，业务水平，抽空业余时间熟记酒店应知应会，上班之前检查。礼宾部的每个员工都能够自觉的去学，对自己的业务水平，对客服务的态度，都有很大的提高！它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对实习生的“一带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使实习生能够快速成长起来，结果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在实习生们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我本人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如技能大赛、第一届第一世界大酒店k歌王□k歌后选拔赛等，我部们取得了很好的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动（湘湖骑行□happy□等等，大家玩的开心，也使同事之间的关系得到

了增强。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部2年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一名领班，会努力配合主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康和谐的竞争氛围，使大家一起学习进步。

因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。届时，争取参加金钥匙培训，加入这个光荣的大家庭。为酒店今年的评星也献出自己的为博之力。

干一行，爱一行，在自己平凡的岗位上干出不平凡的事迹来！也希望酒店会越来越好！

友情提醒：本文来自【自我总结】收集与整理，特别感谢版主！

礼宾年终总结篇五

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 ， 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。

礼宾年终总结篇六

1、酒店自筹备阶段陆续有加入，一方面，我们派出部分员工在丽都酒店进行实地实习，另一方面，我们在北苑学校开展教学式的培训。培训内容包括奥运知识，礼仪知识，服务技能，安全知识，英语口语等。培训方式主要分为两种，一是“教学式”的口口相传，通过编撰打印出许多，对员工进行语言解析，从理论上确保每一为员工对于每一项服务流程的熟悉理解。另一种方式是实际操作的“role play”大家分别客串客人，服务人员等不同角色，演练在实际环境中可能发生的服务案例，在实例中学习解决方法，提升服务水平。培训后期，前厅马经理还将我部与总机前台放在一起进行实操演练，加强我部与其他部门之间工作衔接度的训练，培养大家的沟通意识与集体意识。

2、五月份，酒店试营业，虽然还没有正式的客人入住，但是，备战奥运的枪声早已打响，我部的工作当然也没有丝毫懈怠，趁离奥运开始还有数月时间，我们抓紧了对酒店内部环境及对周边环境的熟悉，一遍遍走访一层mpc及b1□b2□背诵各个区域的地理分布及营业时间，在纸上一遍遍的画出分布图，确保每一个员工脑中都有一张清晰完整的“隐形地图”；另外我们还经常走访各楼层客房，加强自身对于酒店内部环境设施的熟悉度，方便今后在工作中为客人“排忧解难”。

1、礼宾部人员由礼宾员，行李员，门童三大板块构成，这三大板块在礼宾的统一管理，礼宾带班的协助带领下各司其职，又互为补充，三者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部最初员工总计16人：一名礼宾主管，两名带班（均

为行李员），两名礼宾员，七名行李员（带班除外），四名女门童。残奥会后期，两名行李员学员因为合同到期，回校继续学习离职。智运会后期，一名礼宾员，一名行李员，两名门童，也因为同样原因离职，至如今，礼宾部还剩下10名员工（一名主管，两名带班，一名礼宾员，四名行李员，两名门童）其中，除有一名员工提出辞职外，礼宾部因为个人原因离职的没有，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两班倒原则，由两名带班分别带领一个班次轮流上班，工作采取12小时制，特别忙的时候则由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，两个班次在交接的时候也是尽量做到事无巨细，毫不遗漏。

礼宾年终总结篇七

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修。主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花)。酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%。酒店停车场完成90%。酒店喷水池完成90%。草地照明完成90%。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与____董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进

行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达_____万元。(附已签合同明细表)

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“_____学院”、“_____学院”和“_____学校”等三所。实习期从20____年1月3日至20____年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在____学院和____的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，_____大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，_____大酒店已制定一套比较完整的

管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度