

# 最新礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结(通用9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇一

### 1、学生会纳新工作及成立大会。

在开学的一个月后，学生会进行纳新工作。经过层层筛选，从报名的100余人当中挑选出9名精英作为新一届外联部的干事。

### 2、召开部门例会、制定部门制度，完善部门联络、宣传平台。

九月，外联部召开了第一次全体会议。作为部长，我们向干事们全面的介绍了外联工作，并分配好讲解任务，规定检查时间。我们要求干事将每次开会的内容都认真做好记录，并通过邮箱等方式向学生会其他部门汇报我们开会的内容。

### 3、做好校运动会协场工作。

十月，我校举办了校秋季运动会。外联部干事和部长们联合学生会其他各部干事进行维持秩序、协场等工作。

### 4、参加学生会聚餐活动。

为了增进学生会内部感情，在学生会组织的大聚餐中，我们部门表现的十分积极，给主席团以及其他部门成员留下了深刻的映象。

## 5、协助组织班级风采大赛等活动。

在学生会承办的活动中，我们部门都担任十分艰巨的任务，赞助，道具负责等。干事都任劳任怨，展示我外联部积极向上的部门风采，使得活动圆满落幕。

### 第一：组织、协调好部门内部的工作。

作为部门的，我在全力处理和协调好部门内部之间的关系，团结整个部门使之成为一个有机整体。明确部门干事的分工，同时，调动起干事的工作热忱，以各尽其能、共同参与为原则。以保证在运动会等各种各样的校际大型活动中，发挥学生会的集体优势，使其能够顺利完成。

### 第二：认真完成外联部的各项工作任务。

外联部的工作，可以用十个字概括，即“沟通校内外，联络你我他”。外联部是学校与外界的一座桥梁，它负责吸收外界一切优秀的东西，将其带回学校，同时，将我院的优势及特色展示给外界。它是学院的形象代言人，主要负责对外接待、联谊工作。同时，在学院举办活动时，外联部负责对外邀请和接待工作。在本学期，无论是校内还是校外的活动中都可以看到外联部的身影。

1、在工作过程中，我想我还是欠缺踏实和稳重。对于每一项的活动的细节，我还应该更加周全的考虑，更加充分地准备，只有这样才能带领干事圆满的完成工作任务。

2、外联部的工作性质，决定了在工作过程中会有很多突发情况。我想，我还欠缺对突发事件的应对能力。并且，应该尽量避免自忌的个人情绪。

3、应该加强对自我和干事的管理。学生会是学校的代表，干事们的一言一行都会在同学当中起到影响。我觉得我应该从

自身做起，规范言行举止。首先应该做到对老师有礼貌，尊敬师长。我想我应该更加注意细节，在细微之处做的更加完美。

4、应该加强联络传达能力。在本学期的工作中，也出现过人手不够等情况。我觉得我在对干事的联络、传达方面做得还不够好。应该避免事情无人可做的局面，要加强同干事们的联络。

5、我认为，我应该加强同各部门的协调。避免很多时候很多活动从各部门无法抽调出人，各部门之间的各种冲突。

6、外联部涉及到很多对外联谊的活动。我觉得我应该在干事们人身安全等问题上做更多的考虑。在每次活动完成之后，我都会给他们发短信确保他们平安到家。今后应更加加强在安全方面的注意。一个学期的学生会工作已经圆满完成，通过总结，使我自己明确了新的学期该如何去做，如何发挥自身优势，避免各种缺点。我在努力的提高自己、完善自己。希望在新的学期，在团委老师的带领下，学生会越办越好！我自身也将再接再厉，争取更大的进步！

## 一、纳新

新的学年也意味着学生会各部门的重组，我们学习部也积极投入到了这项工作中，认真做好纳新的准备工作。首先是到12级各专业班级进行部门介绍；接下来，是认真准备面试的各项流程，确保能够从中选出优秀的新干事；同时我们也在他们的工作中对他们进行考核，通过考核，确定了最后成员。

## 二、中文辩论赛

为增强广大同学对中文辩论赛的认识，提高同学们的思辨及口头表达能力，用语言启迪智慧、探询真理，同时活跃校园学习气氛，丰富校园文化生活，增强学院之间、同学之间的文

化交流，展现广西大学“勤恳朴诚，厚学致新”的校训精神和当代大学生良好精神风貌，我部特举办本次中文辩论赛。

在辩论赛的过程中，我们部门的同学通力合作，虽然在工作中暴露出了些许不足，但是最后也使中文辩论赛圆满完成。在活动中，我们增长了很多见识和能力。

### 三、运动会

院运会和校运会我们部门都是负责成绩统计方面的工作，这是一项很考验细心的工作。在这几次的工作之中，我部上下都增长了很多的能力，干事们学会了如何细心的去做一件事，我们这些副部长也学会了如何协调干事之间的工作。院运会和校运会圆满闭幕，我们部门的统计分数的工作也圆满的完成。

同时，我对整体团委学生会有以下建议：

在有各种活动之前，一定要先让各部门知道，否则就会造成相当大的混乱，整个学生会是一个大家庭，需要协调好。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇二

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《资金管理辦法》、《货币资金管理辦法》、《工资资金管理辦法》、《工程资金管理辦法》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。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇三

马上就要过年了，我也已经放假在家休息了，闲暇时刻回顾一年来的工作，感慨万千，自己在储蓄所工作的时间也不算短了，可是见到的事情和人物都各有不同，令自己感到回味无穷，我有责任将它们记下来。

一年的工作虽然也不是非常的繁忙，不过每天生活的轨迹差不多，就是奔波在工作与回家之间，没有什么值得回味的生活琐事，不过在工作中，我还是感到了很多□20xx年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在xx工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。

一年中始终如一的要求自己，在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。

临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。

个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用xx另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。

我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情

解释清楚，最终使顾客满意而归。

某位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

新的一年中，我要做的事情也还有很多，不过我知道自己的工作随着工作时间的不断增长，也没有多少增长的空间了，毕竟该熟悉的业务都已经不能再熟悉了，而新业务也是很久才会产生一次，我的能力可能进入了瓶颈期，没有多少成长的空间了。

不过能够保持住我现在的工作能力，我在自己工作上就能够做到最好。我相信我在将来的一年中工作的更加的顺利，我们国家的经济发展也能够实现最好发展！

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇四

酒店礼宾部工作总结该怎么写?下面是本站小编为大家整理的“酒店礼宾部工作总结范文”，欢迎参阅。内容仅供参考，更多关于酒店工作总结内容，请关注本站工作总结栏目。

### 一、培训工作

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。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□x月 xx 日 — x 月 xx 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”。

2 .礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了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。尤其是马术节期间，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?到泡温泉从哪里去?成都哪里好玩等等，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，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。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。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。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。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇五

今冬得第一场大雪悄然而至,昭示着新年已经离我们不远了。转眼间,一年的光阴就已经在不知不觉间走完了它的旅程。一算来,我已经在酒店礼宾部工作了一年零五个月了。当初刚刚离开大学校园,满怀热情的我走进了白玫瑰大酒店,有幸成为了这个大家庭的一员。在这里,我从当初一无所知的愣头青成长为现在礼宾部中骄傲的一员,几位主管,不管是已经离开的、,还是现在的、,亦或是离职的、等等,都从言行上给我树立了榜样,用实际行动教会了我该如何溶入到酒店这个大家庭中,如何成为礼宾部中一名合格的员工。我从心里由衷的向他们表示我的感谢,没有他们的耐心教导,就没有我的今天。

一年的时间,可以改变很多很多,也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天,以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛自己,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,更在意识于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x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很多做人的道理,给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中,叫我怎么能不努力,怎么能不进步。

为了强化部门的知识水平,在x主管的带领下,我们开展了自我增值活动,主要是从学习英语单词开始,自己购书,抽空业余时间背诵然后上班之前检查。虽然这不属于酒店要求掌握的知识范畴之内,但礼宾部的每个员工都能够自觉的加入,这就是一个好的开始。即使现在由于种种原因没有能够继续进行下去,但是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新员工的“一

带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使新员工能够快速成长起来，结果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在新员工们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我个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，如英语津贴、技能大赛等，并且取得了不错的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，交给我许多其他的工作，如编写每月武汉大事记以及参与前厅部板报的设计和布置工作，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，不仅健康了身心，也使同事之间的关系得到了增强。

但人无完人，缺点也不言而喻。在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部多年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一个老员工，会努力配合三位主管开展工作，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积极向上的竞争氛围，使大家一起进步。

x经理曾经对我说过：作一个员工应该从领班的角度来思考和要求自己，而领班应该从主管的角度来思考和要求自己，从而以次类推。因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，努力向主管看齐，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。

说得再多就会是大话、空话，希望能够真正将其落到实处。也许到明年写总结的时候，会是另外一番感触。

## **礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇六**

一年的，可以，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的，以前热血沸腾任意妄为的’我懂得了该如何收敛，在逐渐提升对客服务技巧的，丰富了的本领，仅在知识上长足

的进步...只要大家有毅力下去,就能够。我相信,以后大家会再的。后来又了新员工的“一带一”在出色工作的,增强了处事的灵活性,沟通技能及人际关系的。在平时也经常参加组织的小活动,健康了身心,也使同事之间的关系了增强。活动,凡事想在前,凡事走在前,我应该表率作用。和大家营造健康向上的竞争,使大家一起进步。

一年的光阴就在不知不觉间走完了它的旅程。一算来,我在酒店礼宾部工作了十个月了。当初刚刚离开大学校园,满怀热情的我走进了白玫瑰大酒店,一年的,可以,也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的,以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛,在逐渐提升对客服务技巧的,丰富了的本领,仅在知识上长足的进步,一年的,可以,也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的,以前热血沸腾任意妄为的我懂得了该如何收敛,在逐渐提升对客服务技巧的,丰富了的本领,仅在知识上长足的进步,都从言行上给了我榜样,用行动教会了我该如何溶入到酒店大家庭中,如何礼宾部中一名合格的员工。我从心里由衷的向表示我的感谢,没有的耐心教导,就没有我的。

回望这几个月来的艰辛历程,礼宾是我们共同的家,我们在这里风雨同舟,苦乐与共。我们将继续保持努力奋斗的工作作风,克服不足,永不自满,与兄弟部门一起紧密围绕在以前厅马经理为领导的前厅大家庭中,勇往直前。

礼宾部: 00

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇七

1. 礼宾部硬件设施的完善: 宾馆经过几年的经营发展,硬件设施逐渐的更新完善。宾馆为礼宾部采购了新的电瓶车辆,更换了新的礼宾台,配备了过车道上的禁止停车指示牌等。这些硬件设备的更新完善,激励了我们礼宾部员工的工作积极性,也为我们能为客人提供更优质的服务打下了坚实的

基础。

2. 礼宾部员工队伍的建设：酒店业是个人员流动性很大的行业，我们礼宾部在年初拥有员工9人，到现在共有员工15人，已经能够满足宾馆的各类接待任务。新员工作为礼宾部员工的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，我们礼宾部开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识酒店行业特点，使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入礼宾部的步伐，在平时的工作中我们要求新员工熟知牢记宾馆应知应会，积极向老员工学习对客服务技能，从而能够快速提高自己的对客服务水平。

3. 礼宾部管理制度的完善：无规矩不成方圆。礼宾部成立之初的管理制度，已不能满足近年来宾馆发展的需求。今年一年里，我们逐步的健全了礼宾部的一些管理规章制度。从礼宾员日常行为规范，到行李运送寄存规范，再到电瓶车的驾驶与保养管理，我们礼宾部都有明确完善的管理制度，从领班到小组长再到每位员工，我们都做到了具体要求。我们礼宾部坚持天天开班会，周周开例会，月月做总结，及时解决员工在工作中出现的问题，鼓励表现优秀的员工，互相学习交流工作经验，明确下步的工作重点，提高对客服务质量。

由一些熟悉操作的老员工进行驾驶和管理，由于一些员工掌握不好电瓶车的驾驶速度，这对宾馆的客人和宾馆的员工产生了不安全因素，对此宾馆领导安排电瓶车驾驶员进行了系统的规范的培训，我们礼宾部也安排了细心认真的员工对电瓶车的进行管理保养，制订了《礼宾部电瓶车驾驶管理制度》，这个制度的出台，规范了电瓶车驾驶员平时出现的一些不良习惯，也为宾馆内的交通人身安全提供了保障。

3. 礼宾员日常行为规范问题：我们礼宾员的一言一行，一举一动都代表着宾馆的形象。今年宾馆顺利完成了星级评定的

任务，作为一个即将是五星级宾馆的礼宾员，对我们礼宾员的举止就有了更高的要求。在这一年里，我们个别礼宾员从仪容仪表到行为举止都做的相当的不好，在工作时间工作区域的自律性很差，违反部门规定的现象也时有发生。在今后的工作中我们会加强对礼宾员精神文明的建设，努力提高礼宾员的自律性和规范礼宾员的精神面貌。

我们会与领导讨论安排大堂副理对礼宾员进行不定期经常性的英语培训，提高礼宾员的英语听说能力。对于经常出现的客人询问问题，我们会安排礼宾员在非当班期间了解各类最新的城市信息，旅游景点信息等基本公共信息。要求礼宾员注重服务细节，对客提供满意周到的服务。

2. 确实关心礼宾员工作生活，稳定礼宾员队伍。在不影响正常工作的情况下，新的一年，我们礼宾部会多组织礼宾员开展一些积极向上的活动，丰富礼宾员的生活，培养礼宾员的集体荣誉感，让每个礼宾员都有良好轻松的心态，能更好的进行工作。

3. 继续完善改进礼宾岗位工作流程工作规范。接下来的一年里我们礼宾部将根据部门实际情况继续改进完善工作流程和工作规范，让每个礼宾员都能严格要求自己，遵守宾馆部门的各项规章制度，在工作中努力认真完成自己的工作，工作流程达到服务质量标准化、规范化、精细化。

今年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们礼宾部有信心在各级领导的正确领导下，在全体宾馆员工的共同努力下，让悦海宾馆明天更加辉煌。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇八

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。

## 礼宾工作总结及工作计划 学生会近期工作总结篇九

### (一) 常规工作

1行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，自6月30日酒店第一位客人入住到10月下旬智运会接待工作结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾男员工最多时(包括主管带班在内)总计10人，(后陆续有学员因为回校继续学习离职而人数渐少)，而客人离店数一天最高达300多人次，如此鲜明的数字对比，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作数量，繁忙的时候，礼宾女生推着行李车帮客人下行李的情形也是司空见惯。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奥运会及残奥会期间，客人的租车外出事务主要由一层mpc的交通信息服务台负责，我们则帮助客人与交通信息服务台联系。尤其是“两个奥运”的离店高峰期，我们积极主动的与mpc联系，向他们汇报离店人数，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。智运会后期，二层平台开放，叫车也成了我部的一大工作任务，平均每天，我们都会为客人叫来几十部车，方便客人外出。我们叫车需要先下坡道，再跑到马路对面拦车，然后让司机师傅拐弯上坡道接客人。虽然程序有些繁杂，但每每叫到出租车的那种欣喜，总让原本焦虑等待的心舒畅无比！

### (二) 个性化服务

1， 奥运会及残奥会期间，为了方便接待客人，我们在酒店

一层正门外面专门设置接待台，引导客人入住，帮助装载行李。彼时正是北京的盛夏时节，骄阳似火，而我们的员工一直在接待台坚守岗位，从晨曦微露到星光满天，每一位接待员都忠于职守，接待台从无虚席。

2， 与奥运会和残奥会不同的是，智运会的入住，客人需要先前往bicc注册，然后再下榻酒店。为了方便服务客人，我部先后派出数名员工在bicc“驻地坚守”。除了单纯的行李服务，这些员工还要负责对客人的信息确认，帮助解决疑难，为其联络班车，并时刻与酒店内部员工保持信息畅通等。10月2号，3号是智运会的接待高峰期，我们的员工在bicc连续奋战几十个小时，只为了尽最大努力确保每一位客人顺利入住！

#### 四 荣誉与收获

两个奥运及智运接待期间，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。其中，礼宾员侯婷婷的热情服务收到了来自奥运会客人的表扬信一封，这是自酒店开业以来的第一封表扬信，智运会期间行李员潘树铭也收到了1033客人的表扬信一封，另有其它一些员工也收到客人的鲜花，巧克力，红酒等致谢礼品及口头表扬若干。两个奥结束，礼宾部荣获企业先进班组，礼宾主管张大为荣获集团先进个人称号，带班陈江与礼宾员侯婷婷荣获企业先进个人。这些成绩见证了礼宾的努力与成长！

#### 五 物品的增加预算

两个奥运及智运会的接待结束后，我们对本部门物品作了认真盘库，礼宾部大件物品基本都已经准备齐全，且损耗较少，明年开业只需加强保养与维护。小件物品损耗较多，如明信片，行李寄存牌，酒店地图，寄存卡，订车单，小透明胶布，小便签纸等，其中寄存卡与订车单还剩些许，明年开业酌情

增加数量，其他几项已经全部消耗完毕，需要重新配置！