

# 最新礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结 (优质10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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇一

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xxx□xxx□还是现在的xx□xx□xx□亦或是离职的xx□xx□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。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇二

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游xx班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于xx年9月试营业，到xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子（始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子），客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，第1页/共5页 如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满

了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。2019年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门--礼宾部。

第2页/共5页 闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a□b两座大楼□b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主□a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务□vip 服务等等。经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的

一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，第4页/共5页 在大海中摇曳的船只终于靠岸了。但有一点要向学校提出，其实很多同学实习结束以后还想回学校上课，出于各种理由，有的想再次体验来之不易的大学生活，有的想利用在校时间补充自己在实习时发现的不足，有的是想为在校的同学“现身说法”，不管出于什么理由，对学校对我们都是利大于弊，在酒店实习的其他学校已经实行这样的制度，所以，我们希望学校能慎重考虑这个问题！

第5页/共5页

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇三

本实习报告是对于四月份在中国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。

礼宾部[conciierge]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。

tony wang

礼宾部柜台主任

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
6. 代客寄信—代客寄信等
7. 咨询服务—提供咨询和有关资料服务
8. 轮椅服务—为伤病、残疾人士提供轮椅
9. 电梯服务—为重要客人的入住和离店安排电梯
10. 找寻服务—在酒店范围内为客人提供寻人服务
11. 婴儿车服务—为酒店住客提供出租婴儿车服务
13. 外出服务—为酒店住客外出购买、提取、修理物品服务

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。由于中国大酒店有近90%的外籍住客，因此，每天都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。

礼宾部主管：目前中国大酒店的礼宾部主管为tony mark,也就是我们部门的话事人，其等级为c级。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主任，员工工作质量的监督。

柜台主任：礼宾部共有六个主任,其主要工作为负责礼宾部的前台接待、咨询工作以及对员工工作质量的监督。

酒店乐队：是一个四人乐队，由中提琴手，单簧管手和两名小提琴手组成，每周1—5于下午5：30准时与大堂演奏音乐。

bell boy□主要由具有比较丰富工作经验的老员工组成，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，边走边摇动铃铛提示顾客。

信使：共设两名信使，主要负责信件，邮递，报纸，杂志，通知的`内部快递工作。

doorman□是酒店前台接待的第一站以及客人离店服务的最后一站。主要职能是拉车门服务，交通疏导工作，咨询服务，出租车服务以及酒店升降旗等，必要时可以提供上房服

务doorman主要由酒店的实习生，帮工，以及处于试用期的员工组成。其工作较为辛苦，不过仍会有少量的额外小费收入。

doorgirl顾名思义，全部由女员工组成，主要为客人提供酒店大堂拉门服务。提示是否有遗弃物等等。

仓长：是广交会期间专门设置的职位，由于广交会期间酒店出现爆房现象。所以相对应的行李仓也会出现爆仓的现象。因此仓库长的主要职责是负责看管行李仓的行李，为入仓出仓的行李做好行李牌的登记等。

在实习期间，我的职位是doorman,每天在大堂里忙碌地工作着,自己经历了许许多多的第一次，第一次为客人开车门，第一次说欢迎光临，第一次收到了客人给的小费，第一次被客人骂……逐渐的，工作开始变得机械化了。可是我总是会在每天的工作中找到不同的收获和乐趣。因为能够与各个国家不同的客人交往，交流是一项十分幸运的事情。通过自己的真挚的微笑来为他们提供五星级的服务一直是我对我自己不懈的要求。每天的晚上八点，将酒店旗，万豪旗，国旗一一降下，则标志着我一日工作的结束。而每天，我都希望自己能够保持一个快乐的心情去做好这最后一项工作。

礼宾部主要的工作室、办公流程、用具及工作表格介绍

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（广交会期间用作仓库s122号，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。

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。

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：主要包括地图，中酒介绍□city talk□that's gz等，供客人阅读。

柜台及电脑查询系统：供柜台主任办公使用。

鸡绳：供出租车站维持秩序使用。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇四

作为一名酒店管理专业的实习生，应聘到#####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，到交通枢纽只需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，因为涉及到客人对酒店的第一印象。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□taxi外叫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较多，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。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、

不懂就问，我会一直牢记在心的。

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。如国家会展中心展会期间，外国的顾客往往喜欢携带大量的行李入住。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。因此，每天都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实习生，应聘到#####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，从基层做起，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。以前在家的时候，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，你必须自觉的去做，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。

实习生：##### #####年###月###日

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇五

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，在逐渐提升对客户服务技巧的同时，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。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇六

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于xx年9月试营业，到xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子（始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子），客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。

这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。xx年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门xx礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波著名的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a、b两座大楼，b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。



上岗的第一天，经理便给我详细的介绍了部门的情况，我了解到，不管是自驾车还是打车，客人来到酒店，第一个接触的肯定礼宾部，所以我们礼宾部被誉为酒店的面子。

xx年3月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“最佳温馨服务”，并顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务□vip服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇七

为了让同学们把课堂中所学习到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游xx班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于xx年9月试营业，到xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题！包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子（始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子），客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。20xx年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门xx礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波著名的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a、b两座大楼，b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

xx年x月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，

同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“最佳温馨服务”，并顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务□vip服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。但有一点要向学校提出，其实很多同学实习结束以后还想回学校上课，出于各种理由，有的想再次体验来之不易的大学生活，有的想利用在校时间补充自己在实习时发现的不足，有的是想为在校的同学“现身说法”，不管出于什么理由，对学校对我们都是利大于弊，在酒店实习的其他学校已经实行这样的制度，所以，我们希望学校能慎重考虑这个问题！

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇八

1礼宾部人员由礼宾员，行李员，门童三大板块构成，这三大

板块在礼宾主管的统一管理，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。

1酒店自筹备阶段陆续有新员工加入，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培训资料，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roleplay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。

3五月份，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。

### （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！

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！

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！

### （一）针对不足，完善服务

作为一个新开酒店的礼宾部，我们也存在些许不足，主要表现在1，英语口语水平有待提升2，工作经验有待积累与完善，针对这两点，我们将制定相应措施，一方面预计借明年培训加强对员工的口语训练，营造良好的说英语的大环境，也将督促各员工平时对自身口语的锻炼。另一方面尽可能多的去训练员工，注意平时工作中对经验教训的总结，加强大家内心的自我信任感，让工作作起来更干净利落！

### （二）人员配置与招聘

1酒店现阶段面临整顿重修，对于在今年接待工作期间态度认真，积极主动，能带动大家勤勉奋力表现优异者，我们将本着公平，公正原则，酌情予以奖励或职位上的升迁！

2酒店明年开业在即，我们也将针对部门现状及部门特征，招聘预计十名左右性格开朗，热情友善，英语良好的新员工，具酒店工作经验者优先。为我部注入新鲜血液，为今后工作奠定良好的人事基础！

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。

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇九

为了让同学们把课堂中所学到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，



结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

宁波华侨豪生大酒店是由宁波两个房地产巨头—宁波银亿房地产开发公司、金贸房地产开发公司，联合按照白金五星标准修建，国际酒店管理品牌豪生集团全权管理的酒店，酒店于20xx年9月试营业，到20xx年4月快两年半时间了，在这期间，酒店从一个默默无闻的新人，一跃寄身宁波市最优秀酒店行列，这并不是天方夜谭，这正是华侨人不懈努力的最好佐证。

有这样一个案例，一位游客只身来到宁波，出飞机场后要求出租车司机推荐一家好的酒店，出租车司机说，没问题!包在我的身上，保证让你满意，我推荐的酒店，设备豪华，服务一流。车快驶近酒店的时候，由于酒店周围都是年代久远，有些破烂的房子(始终不知道为什么市中心会出现这么多与城市格格不入的房子)，客人开始质疑出租车司机所讲的，司机说，您给我两分钟时间，如果酒店不是我所描述的那样，如果你到了酒店，有一个人不热情的给你问好，有一个人不热情的为你服务，今天的车费我就不收了。话语间，车已经到了酒店大门，客人首先看到的是一幢金碧辉煌的大楼，豪华、大气。这时，门童热情的为客人开了车门并向客人问好，又热情的帮客人拿行李，进入酒店后，到处都充满了笑脸，无论是打扫卫生的阿姨还是工程部的大叔，所有人都热情的向客人问好，客人感到一切都是如此满意，好像整个酒店都为他开的一样，他不仅给了车费，还多给了很多，这件事也成了宁波酒店和出租车司机们之间的一段佳话。

学校对我们的实习要求是，认真学习，虚心求教，把我们的理论知识带过去，把强硬的实战经验学回来，在最大限度的为酒店带来利益的情况下，熟练掌握各种技术技能，圆满完成实习，安全返校。

在学校学习了两年的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。20xx年的9月，我们全班同学来到了宁波，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，而我被安排到了酒店迎来送往客人最重要的一个部门--礼宾部。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围，宁波华侨豪生大酒店坐落于繁华的市中心，位于宁波著名的柳汀街和长春路的交汇处，闹中取静，于繁华处享清闲，酒店向东可以欣赏比邻的月湖之美景，背靠中国最古老的藏书阁天一阁，离购物中心天一广场火车站飞机场都很近，交通十分便利。酒店分为a、b两座大楼，b座楼层较低以面向长住客市场的公寓楼为主，a座为主楼，楼高22层，地下负2层，酒店共有450间客房，酒店设有中餐厅、咖啡厅、西餐厅以及日本料理餐厅4个餐厅，商务中心会议室健身中心配套齐全，总的来说，酒店给我们的感觉就是豪华气派。

在别的酒店中，礼宾部又被细分为行李部酒店代表部行李房部等等。各自不一，而我们酒店为了正合，合理利用资源，整齐划一，统筹礼宾部，这样以前各个小部门的工作现在都统一一起做，看似工作复杂，其实这样减少了很多不必要的麻烦，大大提高了工作效率。

20xx年3月20日，我们全班同学的实习就宣告结束了，在感叹放松的同时，我不禁回首过去的这半年时间。每天认真上班，保持了全勤的纪录，每一次行李的迎来送往，每一次接送机服务都做到有理有节，几乎没有出过一次差错，我努力参加酒店的活动，分别在酒店的啤酒节、圣诞节上有优异的表现，同时，我努力为酒店销售各个餐厅的消费券，获得不错的成绩，由于我工作踏实热情，曾被评为“最佳温馨服务”，并顺利获得酒店颁发的实习合格证书。

在礼宾部实习半年时间以来，我了解到酒店管理构架和酒店的环境设施，同时，进行我的专业实习巩固我所学的专业知

识，在实践中寻找理论知识和实际操作的契合点。在礼宾部工作，需要和各个相关部门的同事密切配合处理部门各项业务，如信息查询、顾客咨询和接送机服务vip 服务等等。

经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同之处，在实习过程中，发现自身经验上的严重不足和酒店经营管理上的一些漏洞，希望自己能在日后的学习工作中迎头赶上，半年的实习时间，让我获得了不少良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交了很多良师益友。

通过实践，我们获益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧等等；体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足。我们要总结经验教训，在以后的学习生活中明确自己努力的方向，不断自己增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。总的来说，这次实习很圆满，在大海中摇曳的船只终于靠岸了。但有一点要向学校提出，其实很多同学实习结束以后还想回学校上课，出于各种理由，有的想再次体验来之不易的大学生活，有的想利用在校时间补充自己在实习时发现的不足，有的是想为在校的同学“现身说法”，不管出于什么理由，对学校对我们都是利大于弊，在酒店实习的其他学校已经实行这样的制度，所以，我们希望学校能慎重考虑这个问题！

## 礼宾员工作总结 礼宾部年度工作总结篇十

1、礼宾部作为前厅重要分支机构，承担着酒店“第一门户”的职责，是直接面客服务最多的部门之一，自20xx年xxxxxxxxxx,酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xxx的关心和指导下，在兄弟部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务，现将礼宾部（以下简称“我部”）工作总结，一前期培训，做好“战

斗”准备，1酒店自筹备阶段陆续有新员工加入，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。

2、为了让同学们把课堂中所学到得知识合理得运用到各个工作岗位上，加之更加感性得认识自己所学习得技能，以便在完成学业步入社会后能更加了解自己所从事得工作，更加能熟练得掌握自己得技能，更加强于同条件人找到合适得工作，结合系上要求以及以往惯例，我们管理工程系旅游061班被分配到浙江省宁波市一家五星级酒店—华侨豪生大酒店，进行为期半年得顶岗实习。

3、作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xx□与经理助理xx的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。

4、作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xx□与经理助理xx的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。

5、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。

6□20xx酒店礼宾部年终工作总结□20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体情况予以汇报：一、培训方

面，酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

7□20xx年酒店礼宾部工作总结，作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理xx□与经理助理xx的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。

8□20xx年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定。