# 礼宾部礼仪督导工作总结(共10篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-08-17

*礼宾部礼仪督导工作总结1x年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：餐饮部：一、准备工作：1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;2、...*

**礼宾部礼仪督导工作总结1**

x年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

餐饮部：

一、准备工作：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;

3、用餐过程中的杯具要及时补充;

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

二、餐前工作：

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;

2、服务人员站在规定的位置(开门请客人进宴会厅用餐);

三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;

2、随时为客人添加饮料;

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4—5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量;

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

房务部：

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将3、4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。

鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩!

财务部：

根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7：00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。

前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。

建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人(营销人员)与会务组保持沟通畅通。

工程部：

为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功!

人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。

保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻;

蒋总：

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，最好有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人;

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

**礼宾部礼仪督导工作总结2**

时光匆匆而去，三年的大专生活已经接近尾声了，在这个充满了焦虑和喜悦的毕业季，我们也迎来了自己的第一次实习。我是酒店管理的一名学生，在这三年的学习当中，我感觉自己对酒店行业也算是比较感兴趣的，所以在步入社会之前我也计划好了前行的方向，就是跟着自己的专业方向一直前进，希望能够在酒店行业中创造出一个还算不错的成绩来，这是我毕业前的一个规划。

带着自己的计划，我成功找到了一家实习酒店，就是挨着我们学校不远的一家四星级酒店，这家酒店被称为性价比最高的一家较为高档的酒店。一开始我很担心自己的学历问题，但是后面犹豫之后，我还是勇敢的带着自己的决心和坚强前往面试了，面试完之后我觉得自己表现的很一般，一开始还担心自己会不会错过这家酒店，但是后面让人惊喜的是，我还是成功的应聘上了这一家酒店。拿到通知单的那一刻，我真的非常高兴，我很开心能够进入这样的一个平台去体验一次了。

我变得更加的开朗了，也变得更喜欢笑了。毕竟这是一份很要求态度的工作，所以我的职业素养也在慢慢的培养中越来越好了。时间越来越快，进步的日子也在一天天减少，但是这段经历给我的人生也增添了不少的阅历，让我对酒店行业也有了一个初步的了解，更利于我今后更好的进入社会当中去。

三个月的短暂经历其实为我还是带来了很多的感触的，以前不知道工作是这样一件需要耐心和恒心的事情。规律的生活让那个原本随意的我变得更加规矩，更加严格的要求自己了。其实生活就是这样，我们有了付出，才能收获到最好的回报。很多时候我们如若走错了路，那便是要绕很久才能绕出来，这是一件大可不必的事情，确定好了初心，未来的道路才会更加的通畅，未来的生活也才能因此而更加丰富多彩起来!

**礼宾部礼仪督导工作总结3**

自20\_\_年“世博会”以来，佳日餐厅在不断提升服务、菜肴质量和服务人员的素质上，得到了各方面的肯定及赞扬，在圆满完成“世博会”期间的接待工作后，这次我们又迎来了一个超“世博会”的接待工作――联合国国际反贪会议。

为圆满完成此次会议用餐任务，餐饮部领导周密筹划、精心组织、全力做好各项工作。现将餐厅接待服务工作总结如下：

一、 领导高度重视，仔细安排工作。虽然此次会议用餐从6月30日开始到7月7日结束，历时8天时间。但是先期的准备工作早在6月中旬就开始了。在这短短的半个月里，餐饮部的顾经理特别给整个餐饮部开了动员会。按照酒店的总体接待要求，制定了详尽可行的接待措施和应急方案。动员工作由横向到边，纵向到底。从各级人员的服务礼仪培训，到每餐食材使用的数量和食品检验的细节，他都一一过问，绝不含糊。由于此次会议用餐早、中、晚三顿饭都用自助餐，且每次用餐人数都在150人以上，属于有史以来工作量最大的一次接待。此时又恰逢在餐厅工作的实习生实习期结束，在人员紧缺的情况下，餐厅前台服务的15名员工，都坚守在各自的岗位上。从而为成功接待奠定了坚实的基础。

二、 全体员工放弃休息，全力以赴。会议用餐接待期间，餐饮部全体员工，不分一线二线，全部放弃休假，特别是回家探亲的员工也马上赶来，投入一线服务。各级管理人员都是身先士卒，深入一线督导指挥，在人手不足的情况下，更是亲自上阵，服务客人。特别是在餐厅服务客人的各位员工，从6月30日开始，每天早上刚过6点，几百位客人就陆陆续续的进入餐厅用早餐，中午11点开始接待争分夺秒用午餐的客人，晚上18点忙忙碌碌的晚自助又开始了，8天的用餐接待基本上是连轴转，身心、才智和体力付出几乎到达极限，为接待的顺畅进行做出了艰苦的努力和辛勤的工作。正是这种攻坚克难、无私奉献、能打硬仗、苦仗的精神，鼓舞和带动了士气，保证了接待工作的及时到位。

三、 大家团结一心，共同努力。会议原定每天450人用餐，实际每天用餐的人数要前一晚才能知晓大概，且每天的情况都在随时变化。为了确保和客人的及时沟通，餐饮部的顾经理和餐厅的翟经理带头留守酒店，24小时随时待命。7月2-5日这四天会议用餐人数突然增多，每天用餐人数都在800人左右，最多的一天来用餐的客人达到900人以上接近1000人，只见客人源源不断的涌入餐厅，到处都是人头攒动。就在门口领位的应接员有些不知所措时，在后台帮忙的顾经理，不顾前几日帮忙时扭伤的腰，一个箭步冲上去和员工一起疏导客人，确保了道路的畅通。为了会议用餐客人的需要，部门内部、员工之间互相协助、相互补台，及时传递信息，巡视调整接待措施，确保接待工作不出差错。在接待过程中，员工及时将在接待过程中所收集的信息、困难、与会人员意见反馈、存在问题及隐患及时上报至部门，同时酒店领导在管理上加大了对接待工作的检查和督导，对于查出的问题，各部门的管理人员都能闻过即改，并在最短时间内落实到位。

这次接待活动的圆满完成，离不开酒店各级领导的大力支持和各位员工的辛勤努力。作为服务性行业，服务质量始终是首位。在本次的接待工作中“服务至上”的理念被完全的体现了出来。

**礼宾部礼仪督导工作总结4**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出与努 力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老 员工和领导对我支持。半年时间里我学到了 好多，“顾客永远是对的”这句服务行业周 知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要顾客的 物质需求得到满足更要满足顾客的精神需 求。所以在做为酒店的经营者，往往对顾客 的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前 提下，都会最大化满足顾客。所以从入职培 训就会为员工灌输：“顾客永远不会错,错的 只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客 人的微笑”。 我一直坚信顾客就是上帝的道 理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极 致。 酒店前台的工作主要分成接待、客房销 售、入住登记、退房及费用结算，当然，这 当中也包括了为顾客答疑，帮顾客处理服务 要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作 半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换 工作，其中一人为专职收银，另外两人按照 实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排 比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配 为一人收银，一人登记推销，另一人负责其 他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的 压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。 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。 在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 前厅部作为酒店的门面，每个员工都要 直接的面对顾客，员工的工作态度和服务质 量反映出一个酒店的服务水准和管理水平， 因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。 我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接 待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语 培训。只有通过培训才能让我在业务知识和 服务技能上有进一步的提高，才能更好的为 顾客提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提 高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客 房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促 销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据 市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价， 前台的散客有了明显的增加，入住率有所提 高，强调接待员：“只要到前台的顾客，我 们都要想尽办法让顾客住下来”的宗旨，争 取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作 酒店就像一个大家庭，部门与部门之间 在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工 作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店 的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门 都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们 都能主动地和该部门进行协调解决，避免事 情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒 店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证顾客及时结帐，令顾客满意。 前台收银处是顾客离店前接触的最后 一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人 员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的 部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不 可取的，它不但不能弥补过失，反而让顾客 怀疑整个酒店的管理，从而加深顾客的不信 任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮 助。在问题解决之后，应再次征求顾客意见， 这时顾客往往被你的热情帮助感化，从而改 变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互 信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不 足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**礼宾部礼仪督导工作总结5**

时光飞逝、日月如梭。眨眼间，紧张而又忙碌的一学期又将结束了。这一学期来，我们文明礼仪部在两委会这个大家庭中成长着、发展着、探索着，真的是有所进步、有所收获。有过成功的喜悦，也有过失败的颓废。在此将本学期我们部门在工作中的收获与不足总结如下：

一.坚持做好常规工作

在本学期开学初，我们部门面向全院学生进行了招新工作，从中进行选拔，选出了一批团结进取，积极向上，责任心强的新成员，为我部注入了新的血液，提高了部门的整体力量，促使了各项工作较好的完成

在本学期的整个工作当中，我部成员表现比较积极，准时出席参加每次例会、做好每次记录并写好会议提纲。在站岗过程当中，做好违规者的记录，认真负责，从无迟到，早退，旷岗的现象，这是大家有目共睹的，这点我觉得我们部门做得真的很好，特别是在寒冷的冬天。

二.积极参加活动，在小事中成长

本部门虽然没有投标活动，但也协助其他部门完成了一些活动如本学期的运动会，我们部门负责的是50米短跑，由于参赛选手较多，因此我也明白了责任的重大。不过令人高兴的是，我们部门的成员都认真负责保证了本次活动保质保量的完成了，此外我们也协助其他部门完成了讲雷锋故事的比赛、支教活动的决赛，社会实践报告大会的决赛等工作。当然也会尽全力的支持本学期的重头戏毕业生晚会，使毕业生晚会取得圆满成功。

本部门积极的配合校文明礼仪部进行校风巡视，对学校同学的一些不好行为进行了制止，为同学们创造了文明和谐的学习环境，为学校创造力良好的氛围。

三、正视不足，努力完善，力求进步

本部门各成员之间由于不常在一起，交流和沟通的时间较少，致使部门的一些活动和工作不能完全到位，也有个别成员不做事不太积极，缺乏整体性和连续性，因此部门成员的素质有待于进一步提高。

在本学期中，没有去投标活动，我觉得这是我们部门的最大不足。希望在下学期的工作中积极的去投标活动使本部门成员得到更好地锻炼。

尽管在两委会也有一年了，但有些事还是缺乏经验，缺乏动手能力，碰到事情多的时候就消极的对待，充满了抱怨，这就是我们部门的缺点或不足，我们应该认真分析和检查自己积极改正，以取得更大的进步!

以上是我部的工作总结，希望在新的学期里，我们部门能取得有所改变和提高。

**礼宾部礼仪督导工作总结6**

距离我刚来酒店的那一天，悄然已经过去了三个月，在这三个月的试用期里面，我以为我不会有很大的变化，没想到我自认为我已经脱胎换骨了，因为过去我以为的我的优秀，实际上是一种不够真实的理论化的优秀，如果不是真切地参与到社会实践中来，我可能还会以为自己非常优秀。

来到酒店上班的头一个星期，我就强烈的感受到这里的员工都有我自以为的那种优秀，也就是我其实并没有那么优秀，是我想多了。看着我们前台接待里面的女孩子，个个都高挑漂亮，关键是还都那么美丽大方，在待人接物上，比我都要大气很多。当然，我看见她们这么优秀，我也没有自卑，我觉得这是一件好事，正因为她们都很优秀，我才有了学习的空间，通过三个月的相处和学习，我的确就从她们每个人身上学到了很多过去我不曾拥有的经验，让我有了一种脱胎换骨的体验!

酒店前台接待这份工作，说简单也简单，说难也难。简单，简单在不需要你读到研究生博士，甚至不需要你读大学，也就是说对学历的要求，是非常宽容，没有任何苛刻条件的;难，难在这不需要看学历的时候，一个人的经验与智慧就成了工作做好做优秀的必要条件。特别是在待人接物上，一个酒店前台，每天接待的客人数都数不过来，要是还没有两把刷子，没有哪个客人会记得你，没有哪个客人会对你的服务有任何印象。在这三个月的试用期里，我通过观察，基本上已经懂得如何把握这个接待的分寸了，在接待的客人里面，也有很多会直接找我们领导要特别表扬我的，这是对我工作的一种肯定，也是我自己对自己工作的一个评判。我以为做前台接待，最重要的就是要有眼力劲儿，不是让我们对客人谄媚，不是，是我们可以通过观察了解到客人的需要，再通过自己的记忆和经验给客人提供到最好的服务。这是一种助人为乐的行善之时，不管是对客人还是对路人，如果我们前台接待可以做到一视同仁，都可以做到那么上心、热心、关心的话，世界都会变得更加美好。而这种对自己的训练，不仅可以让前台接待在工作上变得出色，也可以让整个人都变得深受欢迎。没有人会拒绝一个充满善意和爱心的人，做这份前台接待工作的时候，我觉得我的收获比付出要多，多在人生格局上，多在人的心灵价值上。

在未来的工作当中，我还会按照我的这种善念去行动，因为我不仅想把工作做好，也想把我自己变成一个更好的人。

**礼宾部礼仪督导工作总结7**

宿舍是一个大集体，八个人生活在同一个空间里面，但是各自的生活习性都不相，这就需要大家互相理解与迁就，只有这样才能与好相处，为我们的学习创造一个良好的学习与休息环境。这个方面我们宿舍就做得比较好。我初中就已经到外面读书，因此很早就过着一种集体生活，所以我比较会理解别人，当然，我们宿舍的融洽与谐关系还很大归属于我们每一个宿友。可是最我我觉得自豪的是，进大学以来，我从来没有一次光顾洗衣部，即使是在寒冷的冬天，我也坚持自己洗衣服，不给自己偷懒的机会。因为我知道惰性这样东西是培养出来的，只要不给它一次机会，它就永远没有可能成为现实中的东西了。还有的是，我在生活中，始终保持干净的作风，做到勤清洁，勤洗手，养成良好的卫生习惯。

**礼宾部礼仪督导工作总结8**

近期校级礼仪队工作总结如下：

第一，召开第一次全员大例会。

在周一中午排练厅校级礼仪队召开了本学期第一次大例会。新一届队员积极认真均准时或提前到场，首先队长刘泽做了自我介绍并介绍了礼仪队指导老师王老师以及副队，然后对本次招新工作以及近期队内情况作了介绍，并强调了几点要求，希望大家树立正确的意识，加强组织性与纪律性，并谈了自己过去一年的经验和小故事。很激动的是，王老师亲临现场参加了会议，并和大家亲切交谈，时而风趣幽默，时而慷恺有力，给予大家极大的鼓舞，并且对队员做了相关培训，告诉大家站姿，走路，微笑等都是需要训练才能更加美丽，并做了亲身示范，现场教了大家很多礼仪知识以及做人做事儿的道理，极大调动了大家的积极性，增强了大家的信心与动力。以及林长强老师做了非常精彩的发言与讲话，极大地鼓舞了大家的信心，调动了大家的积极性，增强了大家的纪律性与组织性意识，使大家长见识，懂道理，意义匪浅。

第二，队内建设。

层层把关选出能力较强的队员担任组长职务，参与队内管理。完善队员档案与基本信息的记录，开会讨论了队内相关事宜以及今后努力的方向。

**礼宾部礼仪督导工作总结9**

时间如白驹过隙般转瞬即逝，应聘到台州花园山庄大酒店距今已经有了一段时间，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长。

20\_年x月,在社会环境的要求下,在校领导的努力下,学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台,我们10届经贸系物流管理专业的八十多名学生进入远洲集团酒店旗下的四个酒店实习.或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

在实习岗位分配之前，我们各自填写了自己中意的岗位，如我所愿,我被分配到了台州花园山庄前厅部当行李生。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。

在正式工作之前我们要进行相关的培训：一是岗前培训,包括室内培训和游览培训,主要是介绍酒店的概况,同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训,这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训,酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课,让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

白云山庄简介：

酒店开业于20\_年，位于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。酒店环境优雅、清静，有大型的停车场，客房干净、舒适、温馨。餐饮品种丰富，价格实惠，口味更是当地的代表。酒店内各种设施服务功能配备齐全，绝对是您商务旅游的理想下榻之所。 实习岗位:

我实习的岗位是礼宾部，小小的岗位却在客人入店与离店中充当相当重要的角色，客人入住酒店最先接受到服务的部门就是礼宾部，可以说行李生就是一个酒店的门面。行李生主要工作是为来到或离开宾馆酒店的客人运送行李，为住店的客人递送包裹、报纸、信件、电报、电传等。行李员站立于大门两侧，代表宾馆酒店迎接客人，同时又要主动为客人服务，回答客人的各种询问，向客人介绍宾馆酒店的情况。

1. 微笑欢迎，鞠躬问好，帮卸行李

对抵店的客人以微笑点头表示欢迎并同时鞠躬问好：“早上好/中午好/下午好/晚上好!欢迎光临。”如果看到客人的行李较多，应主动帮客人将车上的行李卸下，并点清行李件数。

2. 动作有礼

行李员动作应有礼貌，不可用脚踢行李，对易破的行李要注意，客人如果要自己提取行李的不可勉强接过来。

3. 引导客人办理手续

引导客人到登记处办理住宿手续。客人办手续时，应在客人身边等候。迎领客人时，要走在客人二三步远的左前方，步子要稳。

4. 引导客人时的礼仪

1) 以前为尊，以右为大的原则;

2) 女士优先为尊的原则;

3) 接近门口，员工应超前为客人开门，请客人先进，出门时亦同;

4) 主动征得客人同意后为其提行李;

5) 三人同行，以中为尊，右边次之，左边为末。

5. 看管行李

以正确的姿势立于客人身后约米处，替客人看管行李，并随时听从客人吩咐和前台服务员的提示。

6. 送客人到房间

待客人办妥手续后，应主动上前向客人或前台取房间钥匙，引领客人到房间。一路上对客人要热情主动，遇有转弯时，应回头微笑，向客人示意。如果客人有事去别处，要求行李员将行李送上房间，此时行李员应以看到客人房间钥匙的号码为准，如没看到客人房间钥匙上的号码，只是客人讲的，则要先向前台核实后再送上房间。

7. 搭乘电梯

搭乘电梯时，先将一只手按住电梯门，请客人先进入电梯，进梯后应靠近电梯控制台站立，便于操纵电梯;出电梯时，让客人先出。出电梯后，继续引领客人到房间。

8. 入房前

进入房间前，要先按门铃，再敲门，“您好!服务员。”连续问候三声后如果房内没有反应，再用钥匙开门。

9. 开门后

先将房卡插入总开关，立即退出将钥匙交回给客人，请客人先进入房间。 开门后，如果发现房内有客人的行李、杂物或房间未打扫干净时应立即退出，并向客人道歉，紧急与前台接待联系，先找一个临近且干净的房间让客人休息，待前台人员调整好后再将客人带进房间。

客人入房后，如对房间不满意，要求更换房间时，应立即与前\_系为客人换房。如果个别客人要换房间，但换后仍不满意，提出再换或换回原来的房间，行李员完成换房工作后应将结果通知前台。

10. 随客进房

随客人进入房间后，将行李放到行李柜上或按照客人的吩咐放好，然后向客人介绍房间各种设施的使用方法。房间介绍完后，征求客人是否还有吩咐，客人无其它要求时，向客人道别、道谢，祝客人愉快。迅速离开，要面对客人后退，将房门轻轻拉上。

11. 寄存行李

(1)客人如果到前台要求寄存行李时，行李员应主动向客人问好，“\_先生/小姐，早上好!/中午好!/下午好!/晚上好!请问您要寄存行李吗?”

(2)帮客人填写行李寄存单，询问清楚寄存的是什么物品。其中易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品酒店规定不予寄存。

“请问您的行李装的是什么东西呢?我们酒店有规定易燃易爆、食品、易碎品、贵重物品时不予寄存的。”

“请问您什么时间取呢?”

“您能告诉我您的房间号码吗 ?”

(3)提示客人寄存行李过夜要收取费用(每件行李2元钱)。

也许，在旁人看来，行李生的工作很简单，事实上，这工作的过程半点也马虎不得，在这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，不管在哪种环境，都要要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。 成绩与收获

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，还让我学会了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。

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，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，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，以提高自已的能力。在酒店实习期间，我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，为今后的就业道路打下了坚实的基础。时间过得真的很快，感觉只是转眼，近六个月时间就已经飞驰而过。回想刚开始实习，感觉心中忐忑不安，生怕在学校学的东西无用武之地的，感觉首次参加工作是那么的神秘，那么的让人难以琢磨。但是学会了一些简单的操作之后，才发现好多东西都是可以和学过的东西结合的，并且是一些简单的理论——老师要求了解的内容。随着工作的深入以及了解，就会感觉把学过的东西和在实践中运用并不是一件容易的事情。是的，学会实践结合理论是容易的，而用理论创造实践的过程却是困难的。这需要我们要一直注意的。 最后我要感谢所有为我的实习提供帮助和指导的领导老师们，感谢你们这么多天的照顾和帮助。相信这次珍贵的实习经历会一直伴随着我以后的工作生活。千里之行，始于足下，我会通过这次实习，更加懂得知识和实践的积累，不断充实自己。最后感谢酒店提供的机会!感谢老师的支持与关心!

**礼宾部礼仪督导工作总结10**

不知不觉中，20\_\_年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

接待是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商场景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

第三，讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

第四，以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题

接待，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

接待的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找