

# 2023年礼宾部员工培训方案(大全9篇)

无论是个人还是组织，都需要设定明确的目标，并制定相应的方案来实现这些目标。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 礼宾部员工培训方案篇一

居家养老服务中心在20xx年1月2日举办了家政、保姆、月嫂的免费培训班，给我们培训的是从北京总部专门负责培训的老师，培训了三天，参加培训的人员大概有28人。

在短短三天的培训中，我们都学到了很多以前没接触到的知识，让我们知道了，月嫂是集家政员、护士、厨师、保育员为一体的工作人员。并且家政服务员的心态是王牌，心态好，一切的工作就会很顺利，人脉是金牌，有强大的人脉才会有用户的消息。技能是银牌，技能的熟练是我们胜任工作的重要之重。学历是铜牌，不管你的学历是什么，只要你的心态好，并且你的技能过关，就可以胜任这份工作。

为什么说当一名合格的月嫂是家政员，因为只有干好家政，才知道产妇的房间应该怎么打扫，产妇在月子期间，房间一定要干净，温湿度都要适中，只有好的家政员才可以轻松做到；月嫂又是一名护士，因为月嫂得照顾新生儿和产妇，在这期间，新生儿的护理及其重要，要给宝宝洗澡，要知道脐带怎么护理，宝宝发烧了用什么降温，还要观察产妇子宫的恢复情况等，所以月嫂是一名护士；月嫂又是厨师，这是因为，在月子里，产妇的身体很虚弱，在用餐方面是很讲究的，生产前几天应该以什么为主，中期又要吃些什么，什么汤下奶又营养，用盐量的大小，这都是严格控制的，所以说月嫂又是一名厨师。为什么说月嫂又是育儿嫂呢，因为新生儿的护

理是需要很细心的，月嫂要观察新生儿的黄疸，体温，还有新生儿的神经系统，吃奶时间，还要定期给宝宝三浴，阳光浴，水浴和空气浴。阳光浴就是要经常让宝宝晒太阳，增加钙的吸收，并且在晒太阳的时候要吃维生素ad;水浴是要洗澡，早洗澡中要注意观察宝宝脐带，不要发炎;空气浴就是要经常让宝宝接触空气，观察外界环境的变化，增强宝宝的观察能力和适应能力。老师还给我们讲了很多关于宝宝以后的饮食方面的注意事项，还有宝宝在成长时期，什么时候添加辅食，添加的辅食都应该添加什么，例如，在宝宝出生4-6个月的时候要添加泥糊状食物，像米汤，苹果泥，胡萝卜泥等，在6-12月份是换乳期，要喝配方奶，这时期就要注意孩子钙的吸收和维生素的摄入量，宝宝吃饭只要七分饱就可以，不要给孩子吃的太多等等。

在这次培训中，老师还给我们讲了怎么保养电器，像冰箱和墙面要隔离多远才行，用小苏打能除霉，洗衣机怎么放，电饭锅做粥不能隔夜放，空调的除尘，电磁炉怎么样用寿命长，这些都是我们以前注意不到的。老师还教我们跳育儿操，这都是月嫂要用到的，有助于宝宝的早期教育。

老师讲解的很细心，参加培训的人员也听的津津有味，认真做好了笔记。并且把自己很多以前不明白的事情向老师询问，老师也耐心的一一解答，例如在护理产妇的时候，什么地方打扫，什么地方不打扫，都洗什么衣服等等。老师和学员也进行互动，让学员自己动手增强记忆力，老师还把自己20多年家政的宝贵经验告诉学员，让学员了解从事家政工作的重要性和注意事项。

通过这次培训，大家都看到了自己的不足，也都会运用自己所学到的知识和经验来弥补自身的不足。保姆、月嫂、小时工都是朝阳工种，是社会家庭离不开的，通过这次培训，使工作人员更好的增强自己工作的技术性，认识到自己的重要性，调整好自己的心态，更好的为用户提供优质满意的服务。

## 礼宾部员工培训方案篇二

回顾流逝的时光，不经意间，来已经一年多了，在这段时间里，我接触了人力资源各方面的工作，最后培训逐渐转移成为了工作的重点，在一边工作一边摸索的过程中我认识到，“培训是公司的长效投入，是发展的最大后劲，是员工最大的福利”。在此主要是对过去培训工作做一个总结：

截至到20xx年12月4日，本年度共举行培训300余场次，参与人数达4105人次。其中企业内部培训占比90%以上，外部培训以及集团总公司组织的培训占比10%左右，培训经费达20680元，培训范围包含了专业知识培训、新员工入职培训、在岗培训等多个方面。年度培训计划完成率达86%以上。

1、新员工入职培训：随着公司新产品的申报，新车间的投建，规模逐渐扩大，每月都有新员工入职，按照培训相关要求，每月定期组织新员工入职培训，培训主要涉及企业文化、规章制度；安全教育；微生物基础知识；gmp基础知识；薪资福利制度以及社保基础知识。培训由相关部门提供课件支持，并由相关人员讲授，最后会对培训进行现场考核，以到达及时反馈培训效果。此类培训工作是每月都会进行的常规性培训。

2、专业知识培训：产品的质量靠公司全体人员的努力，但在在职人员的专业素质参差不齐，为了保证对产品质量每一步进行把关，同时响应国家药监部门及集团公司相关号召，公司投入大量人力、物力、财力开展制药研究，生产质量相关的专业知识培训，以提升员工的专业素质，保障生产出来的是合格的，精良的产品。培训主要涉及工艺研究分析、新药研究分析、质量控制等方面。

3、在岗培训：此类培训涉及到的层面比较广泛，（例如：岗位sop培训□gmp相关文件培训、设备操作培训、卫生管理培训、安全生产培训等等）它是整个培训体系中占比最大的一部分，月均培训次数20场次左右，同时此类培训会根据实际情

况以及培训需要进行相关的考核。

4、部门内部培训：新员工入职培训结束后，将新员工安排至新的岗位，由部门根据实际情况安排各种实际性培训，这类培训，主要是更具部门工作的需要进行安排组织的培训。

1、取得的成绩：

a□顺利完成了20xx年度注射剂二车间gmp认证需要的培训方面的支持工作。

b□顺利完成了索法酮新药项目检查需要的培训方面的支持工作。

c□基本顺利的完成了20xx年度培训计划里面的相关培训。

2、存在的不足：

a□自身对专业培训方面了解的不够，导致在培训需求规划、培训课程设计、培训执行等方面做的远远不够。

b□培训执行方面，大部分员工对培训工作还是比较支持的，但少数部门领导及员工对培训认识不够，觉得培训耽误工作时间，可有可无，对培训支持力度不够。

c□培训讲师的责任心不高，部分培训存在一个问题，就是讲师在上面讲自己的，不管参训者是否理解或者听懂，对着培训资料照本宣科，忽略了培训互动的原则。

d□原则性不强或者说没有相应培训奖惩制度，不能严格执行培训纪律和有关规定，对违反者睁一只眼闭一只眼，这是导致培训纪律松懈、秩序较乱的主要原因。

e□内部讲师授课技巧普遍不高，有待提高，制作课件水平不

足，自主研发课程能力有所欠缺，所以，需要改善并进一步规范内部讲师管理，提升内部讲师授课水平，推行内部讲师认证，真正打造一支合格称职的内训师队伍。

按照相关资料对培训的要求，一个完整的培训，必须要包含的资料之一就是培训现场的图片或视频，从而督促培训工作落到实处，切实符合实际的执行下去。

根据过去一年的工作存在的不足，在新的一年里，我将会主要从以下几个方面入手，逐步的对培训工作进行优化，并合理化的执行：

1：从各种渠道去了解，学习培训专业知识，并根据实际情况去解读分析，将自身专业水平提高，从而成为一个合格的培训人员乃至讲师。

2：切实了解，分析员工对于培训的实际需求，真正做到培训为员工而做。

3：加强与各部门的沟通交流，使培训工作得到各方面的充分理解和支持。

4：培训以年度计划为方向，每月监督执行，完成后必须提供相关的资料包括现场视频或者图片，让培训落到实处，员工切实受益，不再仅仅成为各项检查的附庸。

整个年度我都在从事着培训以及人力资源的各方面日常工作，逐步的加深了我对该行业的了解，同时更加深刻的知道自身的不足。在此要感谢部门领导及同事在工作中的指导，专业领域方面的渗透，能让自己了解到该行业广阔的前景，让我在今后的工作当中能更好的找到自己的定位，并为之努力的方向。

在新的一年里，在做好培训相关工作的同时，我会努力的学

习专业方面的知识，增进同行以及同事之间的沟通交流，取长补短，促使自己在新的一年当中能有长足的进步。

## 礼宾部员工培训方案篇三

公司对全公司进行安全生产知识培训，大力宣扬“安全第一，预防为主，综合治理”的安全方针。通过专家们深入浅出地讲解，学员认真地学习了相关知识，学员们的安全理念、安全意识、风险防范能力与职业责任均得到了进一步加强，现将此次培训的主要工作总结如下：

一、领导重视，组织健全，是安全生产知识培训取得成功的保证

安全生产知识培训作为落实公司年度安全会议精神，广泛开展学习活动的一个重要组成部分，是提高员工素质确保安全目标实现的重要手段。公司领导对培训工作非常重视，专门在办公会议上强调了各部门责任，质量安全部制定了培训方案和具体实施计划，并与公司各部门进行了协商沟通，同时要求公司各部门、项目部积极配合培训工作的展开，督促各部门及生产一线员工参加培训，责任到人，培训过程严格按照计划进行。有了领导的支持和合理的培训计划做基础，整个培训过程中，员工积极响应，培训热情很高。培训主要由省安监局、长沙市海事局、市消防中队等单位的专家负责。按照公司培训要求，授课人认真编写了相关教案，质量安全部汇编了相关资料发放到各个学员手中，培训采取集中培训和自学相结合的形式，员工培训过程历时两天半，共有\_名员工参加，基本实现了安全培训率达到98%。

二、培训内容实在，形式多样，突出结合安全意识、安全风险及施工实际

这次培训的教材以授课人根据公司要求编制的课案，针对公司施工实际情况，突出了海上施工相关安全方面的内容。同

时质量安全部收集整理培训知识手册等书籍作为补充教材，对员工灌输了先进的安全理念、介绍了应急救援机制的建立，传授了海上防火救生的方法与策略等等。在培训授课中，授课人利用投影仪，通过生动的画面，详细的介绍相关的法律法规，并结合一个个真实的案例，给员工分析事故原因，教育大家防患与未然，提高预防事故的意识 and 能力，减少或杜绝事故发生。

### 三、严格考核，奖惩分明

培训过程中，质量安全部对学员进行了严格地考勤，每次上课均进行签到、点名。培训刚结束马上进行理论考试。理论考试采用人力资源部拟定的试卷，考试成绩和员工的绩效挂钩，并对考试前七名及全出勤率的学员给予了物质奖励。这次培训考试的参考率达到80%，合格率达到88%。

### 四、深入调查，收集意见

在培训过程中，质量安全部及时就此次培训的效果及公司安全方面的工作情况，在所有参加培训人员中进行了问卷调查，共发放问卷调查表\_份，收回\_份，反馈率达100%，职工积极踊跃的提出了各自的看法和建议，质量安全部对意见和建议进行了归纳总结。

通过此次培训学习，员工在安全理念、安全意识、安全风险防范和职业责任四个方面有了很大的进步，通过活动的开展，加强了企业员工凝聚力和向心力，提高了员工的集体意识，培养了员工敬业爱岗的精神。

### 五、存在的问题和建议

本次培训工作虽说做了一定的工作，取得了许多进步，但离公司的目标还有差距。总结过去是为了更好的做好今天和明天的工作，在本次安全生产知识培训工作中，主要存在的问

题如下：

- 1、培训的内容在理论和实践相结合上还有一定差距，更须加强实际操作的培训。
- 2、培训参与的人员不积极，培训时间短，公司各部门经理、职员及项目经理参与度不高，内容形式还有待充实。
- 3、个别员工对培训的意义认识不足，对培训重视不够。建议在今后的安全生产知识培训中，增强对员工实际操作能力的培养，增强培训工作和培训内容的针对性、实效性，强化培训纪律要求。

安全生产培训是一项长期、艰巨的任务，关系到公司稳定健康的发展，任重而道远，今后我们将持之以恒地进一步做好此项工作，使公司的安全培训工作再上新台阶。

## 礼宾部员工培训方案篇四

本次培训是首次新员工培训，人数最多，范围最广，效果最好、意义深远。这次培训也被喻为“黄浦一期”培训，这是省联社领导以及上海起航企业管理咨询有限公司教师对我们的认可，视吾辈天之骄子，经过这次培训，为以后的工作打下坚实的基础，在未来的工作中，我坚信我们的不懈努力必将使我们成为信合精英。

### 一、收获知识，转变思维

首先认真地学习金融知识和专业技能，将以后的工作中运用学到的知识更好地指导实践，提高工作效率。经过这次培训，我们学习了金融基础，会计结算，金融市场等，同时学习了点钞技能，翻打传票，数据录入等专业技能。异常是在礼仪教师的教导下，不断提高自我的服务礼仪水平，同时也提高自我的职业素养。我结合自身的实际情景，总结经验，更好



地理解专业的知识，并融会贯通。在未来的工作中我将经过实践更好的巩固所学知识，更好地提升工作效果。

## 二、体味刻苦，感受奉献

这次培训班同学们克服了学习、生活等多方面的困难。同学们都很珍惜这次难得的培训机会，勤奋学习、刻苦钻研。而给我们上课的教师们更是言传身教，诲人不倦。为了我们能在有限的时间内能够学到更多的知识，异常是省联社领导，在百忙中挤出时间，冒着酷暑来看望和指导我们，这种奉献的精神更激励我们奋进。

## 三、扩大视野，拓展思路

这次农信社新员工培训是上海起航公司授学的，给我们授课的大都是从事多

年银行工作的领导、上海各个高校的教授、学者，除了学习专业理论知识，学院还请来高级的礼仪专家和沟通专家提高我们的礼仪和沟通技能。经过多种形式使我们了解了相关技术领域的动态，更新观念，扩大视野，拓展技术创新思路，在必须程度上起到了提升我们创新本事的作用。

## 四、加强交流，收获友谊

培训班教师还为我们安排了讨论会，便于我们相互之间学习与交流，且提高

团队精神。收获知识的同时，我们也收获了友谊。知识虽然难得，友谊更为可贵。

我们必须会坚持学习不放松。仅有不断深入学习，以专业知识为主，以相关

知识为辅，不断完善提升自我的综合素质，我们工作思路才会清晰有方向，才能找准工作的切入点，到达事半功半的效果。

虽然培训班的学习是辛苦的，可是回味其中的过程是欢乐的；虽然培训的时

间是短暂的，可是带给我们的启发是巨大的。感激省联社、钟山联社为我们供给了宝贵学习机会，感激单位领导、同事和家人给予我们的理解支持，感激“起航”教师们给予我们的关心和所付出地辛劳！

## 礼宾部员工培训方案篇五

礼宾部作为前厅重要分支机构，承担着酒店xxx第一门户xxx的职责，是直接面客服务最多的部门之一，自xx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xxx我部xxx)工作总结如下：

### 一 前期培训，做好xxx战斗xxx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。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xxx教学式xxx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xxxrole playxxx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xxx隐形地图xxx；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xxx排忧解难xxx□

## 二 人员管理

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

对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。

## (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xxx量多xxx而影响到服务的xxx优质xxx□

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xxx系。尤其是xxx两个奥运xxx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biccxxx驻地坚守xxx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！

## 礼宾部员工培训方案篇六

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xx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。现将礼宾部（以下简称“我部”）工作总结如下：

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12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”。

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，为客人答疑解难，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，我们追求的是“fullservice”

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。

## 礼宾部员工培训方案篇七

20\_\_\_\_年7月14日，受\_\_\_\_董事长及达声总部领导的委派，本人负责\_\_\_\_\_大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在\_\_\_\_董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

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)

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

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門面试，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門因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部門的员工均已达到部門人员总数的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

### 礼宾部员工培训方案篇八

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。

为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。在平时的的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。在平时的的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才

能将生命、财产的损失降到最小。通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

在汉鄂高速工作有两年了，日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！在高速公路收费站上班，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，

可是我必须忍受。我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工 作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔!俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

201x年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力量。

第1篇：物业礼宾员岗位职责  
物业礼宾员岗位职责【篇1：物业公司 礼宾部岗位职责】  
礼宾部主管岗位职责  
1、全面协助助理经理做好日常管理工作；  
2、负责公司bi手册的培训；  
3、严格遵守.....

2015年年度工作总结 时光匆匆，转眼2015年即将过去，这一年来，在公司领导的正确管理及热心指导下，作为公司的一名礼宾部人员，我以做好接待和引导客户、配合销售服务人

员维护好现场.....

第1篇：公司礼宾员工作总结2015年年度工作总结 时光匆匆，转眼2015年即将过去，这一年来，在公司领导的正确管理及热心指导下，作为公司的一名礼宾部人员，我以做好接待和引导客户、配合.....

礼宾员试用期工作总结总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它是增长才干的一种好办.....

礼宾员年终总结 “十年树木，百年树人” 一年前，我以学生的身份踏入社会走进了天下最顶级的旅店里进修和接触更多的东西，转眼间，一年的时间就如许过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼.....

## 礼宾部员工培训方案篇九

### 1、重点旅游区(点)接待情况

遵义会址旅游区(包括红军烈士陵园)共接待游客万人次;赤水旅游区共接待万人次;遵义动物园接待万人次;盐津河旅游区接待万人次;水晶温泉接待万人次;乌江旅游区接待万人次;雅泉乡村旅游接待万人次。

### 2、重点星级宾馆酒店接待情况。

大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上;遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

## 二、特点及变化

游客以散客为主。

省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾游增多。

外地自驾游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

1、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。

2、温泉休闲度假游大幅度增长。

3、城郊游、乡村旅游持续增长。

4、过夜游客量大幅度增加。

5、游客人均花费有较大增长。

### 三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动;举办20\_\_年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近50家四星级、二

星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近20\_\_年迎春晚会，红花岗区举办迎春音乐晚会，此外，各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。

3、天气晴好，适宜出游。

4、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导，精心组织，周密安排部署春节黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责，开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治，排除安全隐患，规范旅游市场秩序。

5、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班，及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。

#### 四、存在问题

1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。

2、重点旅游产品的开发滞后，不适应市场需求。

3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。