# 大型酒店季度工作总结200字

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-05-13

*书写工作总结要用第一人称。即要从本单位、本部门的角度来撰写。表达方式以叙述、议论为主，说明为辅，可以夹叙夹议说。总结要写得有理论价值。一方面，要抓主要矛盾，无论谈成绩或是谈存在问题，都不需要面面俱到。另一方面，对主要矛盾进行深入细致的分析，...*

书写工作总结要用第一人称。即要从本单位、本部门的角度来撰写。表达方式以叙述、议论为主，说明为辅，可以夹叙夹议说。总结要写得有理论价值。一方面，要抓主要矛盾，无论谈成绩或是谈存在问题，都不需要面面俱到。另一方面，对主要矛盾进行深入细致的分析，如谈成绩要写清怎么做的，为什么这样做，效果如何，经验是什么；谈存在问题，要写清是什么问题，为什么会出现这种问题，其性质是什么，教训是什么。这样的总结，才能对前一段的工作有所反思，并由感性认识上升到理性认识。以下是工作总结频道为你整理的《大型酒店季度工作总结200字》，感谢您的阅读！

>【篇一】

　　伴随着xx大酒店新年联谊晚会上嘹亮的歌声，我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。

　　过去的一年，是对xx发展具有重大而深远意义的一年。在xxx总英明果断的决策和店委会的正确领导下，与时俱进，积极适应市场需求，xx完成了二楼鲍翅馆、前厅、停车场的装修改造，创办了一楼山珍宝火锅城；为进一步加强内部建设，形成了〈xx会议决议〉〉等文件，使xx初步走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，xx在海淀乃至整个北京的知名度都扩大了。今天我代表xx总和店委会向大家作20xx年的工作总结和20xx年工作安排，还请各位指正。

　　一、回顾20xx年的主要工作

　　过去的一年，凯瑞在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了巨大的成绩。

　　主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

　　——抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作。xx全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、店委会委员、领班、主管以上的酒店管理人员，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

　　——实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点。20xx年，xx全年客房入住率高达80％，平均房价230元/间，在北京市同行业中处于前列，客务部去年也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是客务部全体员工努力的结果，也与客务部经理xx的严格管理是分不开的。她们管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

　　去年，xx餐厅就餐率高达70％，日均收入4万元，成绩非常喜人。特别是二楼餐厅装修和一楼调整产业结构后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于硬件设施的改进、菜品质量的提高。在后厨的努力下，凯瑞菜品基本形成了自己的三大特色：粤菜鲍翅宴、晋菜山西面和山珍宝火锅。我们的曾厨、王厨、文厨、郭厨和李厨等一批名菜高手，几乎月月推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们没有休息日，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上、不论工作时间多长、任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志才使凯瑞坚持了火爆。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎。

　　——搞好了三项基本建设：一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

　　1．大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上半年酒店顺利完成了前厅、二楼餐厅、楼前停车场的扩建和改造。下半年又进行了一楼餐厅的改建，连续施工，工程部同志在xx总的直接领导下服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。改建一楼火锅城时，正值营销旺季，在总经理办公室协调下，从创意到完成硬件构置、聘请厨师、采购原料到培训服务员，前后10天时间即开张营业，又一次创造了凯瑞速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达到1700余万元，经过改造后的xx，成为集餐饮、住宿、娱乐为一体的综合型大酒店。

　　2．逐步完善管理制度建设。为了使xxx进一步走入规范化轨道，在xx总主持下，20xx年9月21日，店委会在怀柔召开扩大会议，制定了《凯瑞大酒店五年发展规划纲要》，重新组建了店委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的五项改革，形成了八项决议。之后，xx老总又召集店委会成员，多次开会讨论研究，制定了《凯瑞大酒店怀柔会议决议细则》、《凯瑞大酒店有关制度规定》，重新任命了店委会成员以下、领班主管以上管理岗位的人员，并正式以xxx大酒店一、二、三、四号文件下发。文件对企业的稳定与发展起着关键作用，鼓舞人心，意义重大。今年我们要全面、深入地贯彻执行。

　　3．不断加强员工队伍建设。“以人为本，善待员工”是xx一贯遵循的优良传统。xx会议后，善待员工在制度上更是体贴入微。员工休假制度、婚假产假制度、工资递增制度、年终奖励制度及管理人员外出考察学习制度等，无不表达了xx老总和店委会对员工的深切关怀。xx员工的平均工资额超过了酒店效益的10％，而一般民营企业员工的工资额仅在收益的5％左右，一点凯瑞每年在员工待遇上的投资就比一般民营企业多投资50余万元。xx善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得，水涨船高方面，更重要的是在凯瑞这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，xx成为广大员工实现人生价值的场所。正如员工们所说的：这里真正是能者上，庸者让，劣者下。最近在4号文件中公布的一批管理岗位人员，都是咱们xx自己培养的人才，他们当中，有跟随xx总从xx进北京工作五年以上的员工，也有到凯瑞工作时间不长就崭露头角的新人。怀柔会议决定：“制定凯瑞5年干部队伍建设规划，储备两个梯次骨干人才；坚持领导班子的稳定，同时根据任人唯贤的原则，适时调整充实新的力量”。这批骨干上任时间不长，大家可能都有一种新人、新局面、新希望的感觉。xx要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用。大胆使用凯瑞自己培养的人才，是我们的一大收获。

　　一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作都有了很大的起色。我们后勤保障部在孙经理的带领下，对酒店财务日清、周理、月总结，项项明了，笔笔清楚，年底又做决算、算奖金，在百忙之中有赶着作出了20xx年预算。工程部的员工们始终作好自己的本职工作，默默地在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设施、设备的正常运行。康乐中心在两次停业整顿的情况下，完成了全年任务，很不简单。大堂吧、购物中心、商务中心通过优质服务，也圆满完成了营收任务。

　　为了进一步扩大xx的影响力，检验服务质量，宣传凯瑞、锻炼凯瑞。酒店在20xx年度成功地举行了几次重要活动。六月份的优质服务月，9月份在京山西老乡联谊会，10月份“迎接xx大”活动，11月份的火锅城促销活动以及12月的圣诞新年特色活动。这些活动的成功举行，给广大消费者留下了不可磨灭的印象，也充分体现了凯瑞的实力，企业的活力、凝聚力和战斗力。

　　xx20xx年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在短短的篇幅中我不可能都总结在内；好在各部门都认真作了总结，比我的总结更具体、更实在。我要强调的一点是，取得工作成绩的根本的原因是取决于全体员工不懈的共同努力。年前，xx老总为了表达对全体员工的感激之情，特意宴请员工三天，与员工们一起开展文体联谊活动。今天，由各部门推选、经店委会批准的23名优质服务标兵，她们是全体员工中的佼佼者，是xx人的优秀代表，是xx人的骄傲，我们要号召全体员工向他们学习，学习他们这种顾全大局，敬业奉献的精神；学习他们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更要学习他们善待顾客、细致周到的服务理念。员工们，通过大家的团结协作、共同努力，xx在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了很大的进步，超额完成了全年的任务指标，我们凯瑞人可以自豪的说：是我们谱写了xx新的辉煌的篇章。

　　第二、部署20xx年度工作

　　同志们，20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待于进一步汇聚，客观形势要求我们效益必须进一步提高。根据行老总指示和怀柔会议决议精神，我们初步拟订今年的预算任务是营业收入超过2800万。与20xx年相比，今年预算比上年预算增幅31％；并且我们将全年营业收入的指标分解到了各部门。

　　可能有些同志对完成今年的营业收入感到信心不足，其实大可不必，我们制定的预算任务是有一定科学根据的：一是从去年下半年的基础看，能保持7—12月份的速度距完成全年指标就相差不远了。二是改造后的客房涨价因素，三是我们新增加的营业面积，再加上我们各部门的积极改革挖潜，完成这样的预算任务，我们是有信心的。可见，摆在我们面前的，确实是机遇与挑战并存，压力与动力同在。凯瑞人面前没有攻不下的难关，我们相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

　　为圆满完成20xx年度全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

　　一、坚持“发展才是硬道理”，完成客房、一餐北区改造任务，实现滚动式发展。xx会议决定：“20xx年改造八楼会议室和六、七两个楼层，新增十八间客房，改造后的客房均达到四标准，其它楼层简单装修。一餐、二餐各增加三个高档的雅座，从而增加了营业面积。”这一任务要下决心完成。回顾凯瑞开业两年以来，xx总一直是以开拓进取精神，年年投入基本设施改造资金，年年进行体制创新，在滚动式发展中，年年都获得了较好的效益。20xx年要实现超常规发展，也必须坚持完成新的改造任务。这是今年的头一个硬仗，一定要做到首战必胜。保质、保量、保工期，在3月中旬完成。目前，客房样板间已经完成，效果很好。我们的改造装修，既要参考别的酒店，又要博采之长，形成凯瑞特色，在周边地区独树一格，在顾客中形成“要舒畅要品位，还是住凯瑞”的效应。在施工和正常营业的同时，店领导将着手今年在京开办一至两个火锅城分店的筹备工作，并进行筹建xx酒店（集团）公司的论证工作。

　　二、内挖潜力，外拓客源，千方百计提高客房入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全员服务上下功夫。xx上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。分析这几年xx的客情，我看主要是五个群体：一是军人群体，酒店开在军营边，附近就是空军大院，军事博物馆，军委办公厅，这是我们得天独厚的地方，一定要为人民子弟兵服务好；二是党政机关群体，国家税务总局，中央电视台，驻地其他党政领导机关，这些当地的父母官，我们要兢兢业业服务好；三是亲朋群体，我们是山西人开的酒店，要为故乡争光，把xx办成三晋窗口，让在京山西藉老乡，让三晋大地来京的党政官员、至爱亲朋，到凯瑞确实有宾至如归、“xx就是自己家”的温馨感觉；四是商务群体，北京西客站，中国有色金属公司，华威集团公司，以及驻地其他公司，他们看中凯瑞，经常在凯瑞举行商务活动，是我们的常客，要熟客熟待；五是散客和社区居民群体，虽是零散而来，往往能举一反三，是最有潜力的客源。不管哪一方面的客源“来的都是客”，都是“上帝”，都要搞好服务和接待。要建立客户档案，了解客人来自哪里，爱好什么，“投其所好，适其所求”地做好服务工作。为了扩大影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多采的特色促销活动。如：元旦、春节、元宵节、五一劳动节、端午节、中秋节、重阳节、国庆节、圣诞节等；纪念日方面如：婚礼、生日、结婚纪念日、毕业日等；会议方面，如全国党代表大会、全国人大会议、全国政协会议，各部门系统的专业研讨、培训活动等，都是我们开展营销活动的好机会。作个有心人，商机到处有。要采取走出去，请进来、送上门、做广告、发贺卡、送优惠券等多种生动活泼的形式，让大家了解xx，接受xx的服务。

　　三、全面落实xx会议决议精神，重点做好员工稳定和提高员工素质的工作。去年9月21日起，经店委会反复讨论修改，12月16日全体员工表决同意的xx大酒店20xx年一、二、三号文件已经下发。各级管理人员和全体员工都要认真学习，深刻领会，熟练掌握，始终贯彻，严格执行。xx会议决议的基本精神是以人为本，善待员工。劳动用工、工资待遇、年功奖金、假日等一系列公平合理的规章制度，一定要真正落实。员工的在岗培训和管理人员的外出考察学习工作要组织好，使大家在xx工作几年，就好比上了几年大学校，各方面都有所提高。凯瑞善待员工，员工也要善待xx，把xx当成自己的家，与xx同呼吸共命运，安心在xx建功立业、拼博奉献和展示才华。只要增强了xx的整体凝聚力、向心力和亲和力，就一定能提高xx的核心竞争力。

　　四、开展优质服务月和创先活动，为员工们展示才华提供舞台。上半年，因应“3·15质量日”，同时因人大会议于3月间召开，xx大酒店确定3月份为质量活动月，通过质量活动月，全面提高和检阅员工素质，迎接全年第一个营销高峰。同时，全年开展创造先进部门、先进班组、优质服务标兵活动。质量活动月结束后以及年终，要自下而上评选先进部门，先进班组和优质服务标兵。对于当选先进和优质服务标兵的单位和个人，要颁发奖金，并作为提升职位的主要依据。要在全店营造争当先进、争当标兵，向先进学习、向标兵学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

　　五、做好各项服务保障工作，一切为了顾客吃好住好。在我们酒店，第一线是客务部门，餐饮部门。如果说其他部门做的是“请客人”的工作，你们做的则是“待客人”的工作，当然你们也做请客人的工作。你们直接接触客人，直接为顾客服务，凯瑞形象如何，首先取决于你们。xx的经济效益如何，也首先取决于你们，你们的工作一定要做好。其他各个部门，除了在全员营销中担任角色外，主要是为餐饮部、客务部搞好服务保障工作。后勤保障，最主要的是及时准确公平合理地处理好涉内涉外财务，激励员工，开源节流，搞好商品，物资采购，确保一线需求。工程保障，主要搞好水、电、暖（冷）、气正常运营，物资设备完好无损，节能降耗。人事保障主要搞好酒店员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核，薪资管理及员工培训工作。舆论保障，利用店报宣传阵地，使大家明确工作重点，激励先进，凝聚人心，扩大影响。办公室要发挥总经理助手作用和酒店枢纽部作用，做好上通下达工作和部门之间的协调工作。搞好文体活动，活跃员工生活。加强安全保卫工作，保障顾客和员工的安全。

　　六、搞好店庆活动。今年8月28日是xx大酒店开业3周年纪念日，届时将举行隆重纪念活动，重点宣传表彰一批名厨、打造xx名菜品牌。今年4月21日，是店报《xx新貌》创办。

>【篇二】

　　尊敬的董事长、集团各位领导：

　　一季度以来，金陵大酒店在董事长的正确指导下，在酒店全体中层管理者以及全体员工的努力下，以创造“三个价值”为宗旨，以实现金陵品牌服务为目标，紧密结合“凡是客人见到的都是整洁美观的，凡是客人使用的都是安全有效的，凡是员工接待客人都是热情友好的”这一服务理念，坚持“创业、敬业、尽心、尽责”，切实加强了酒店员工队伍建设和文化建设，一季度各项工作有序开展，为20xx年一整年的工作奠定了良好的基础。现将20xx年一季度酒店各项工作汇报如下，请董事长、集团各位领导以及同仁们予以审议：

　　一、一季度营收情况通报：

　　一月份398。5万，去年同期为317。2万，超出20%；二月份为280。6万，去年同期为270。8万，超出3。4%；三月份296。4万，去年同期226。9万，超出23%。

　　总体来说今年一季度975。5万比去年814。9万超出160。6万，超过比率16。4%，也就是完成预定目标并且超过66。8万。

　　二、一季度工作回顾：

　　（一）广开渠道，经营创收。

　　经营工作是我们全部工作的核心，一季度以来，酒店紧紧抓住两大主营部门客房、餐厅收入，在现有条件下努力开拓市场。通过酒店全体干部职工的共同努力，酒店一季度总营业额975。5万元（不包括外包项目）。其中客房收入？？万元；餐饮收入？？万元；

　　营销部针对酒店以往出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分等种种问题，在酒店领导班子的带领下制定了新的“销售方案”。在原有协议公司、上门散客等销售渠道的基础上，拓展增加了会议、团队、同行、VIP等渠道，由片区经理专门负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四则明显促进了销售业绩的提升。

　　客房部在保持房价稳定的基础上，总结经营管理上的经验、不足，消化吸收同行的经营理念，想方没法开发新项目（客房迷你吧更换了新品种）、推出周末房价与非周末房价等，稳定或提高住宿率。

　　餐饮部从主观上反省和总结去年在经营、管理上的不足和缺陷，强化内部管理，加强了对服务人员的教育、引导、培训，使服务质量得到一定的改善，团队的凝聚力、向心力不断增强；同时，为适应大众化消费这一趋势，在力求菜品价格合理、口味、质量稳定上下功夫，采取灵活多样的经营模式，找准经营定位，出主意、想办法，推出四月春笋节、五月婚庆节等美食节活动，进一步提高了餐饮营业额。酒店全体干部职工、员工发扬以往“不怕苦、不怕累”的精神，克服困难、牺牲个人休息时间加班加点，使酒店一季度营业额超额完成。

　　（二）狠抓管理，节能降耗。一季度以来，在人员成本控制、能源用度、物料损耗、购买库管等方面进行了从严控制。

　　营销，酒店积极召开内部分析会，对超过三个月的应收款进行分析，对部分协议单位进行了清理，加大了拜访和宣传力度。

　　餐饮，经过总结与分析重点加强了对营业用品费用的控制。一季度加大了对酒宴的宣传力度，争取提高周末酒宴与非周末酒宴举办的数量和质量。进一步加大酒水的推销力度，争取上架客人喜欢的酒水饮料，同时培训好员工对酒水的熟悉度、介绍以及推销能力。

　　客房，在节能降耗方面做了大量细节工作：针对一次性消耗品成微量上升趋势的问题，加大监督力度。同时联系了供应商对使用过的小肥皂进行回收再利用。梳子和拖鞋由客房部自行回收再利用。

　　工程，加强对员工节能意识的培训和宣传。对水电、空调进行了严格控制，对部分使用场所的水龙头水流量进行控制。同时加大了巡检力度，注意设备设施维护、保养，本着保养和维修相结合、修旧如新、修新如新的原则，总结改进不正确的容易损坏设备设施的操作方式，尽量将一些小问题消灭在萌芽状态；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成制度，形成良好的操作习惯。

　　财务，加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。

　　办公室，主要围绕降低人员成本控制方面着手：出台各项管理制度，便于办公室统一管理，即降低成本、节约资源。一季度酒店总体在编人员在180人左右，处于缺编状态。在这种情况下依然保持了酒店的正常经营。

　　（三）、加强沟通，提高能力。

　　一季度以来，酒店的服务工作逐步提升，在以下三个方面做出不少努力。一是定时组织员工进行培训，下达总公司以及业主的指示精神。按照上级主管部门关于加强理论学习的通知要求，认真学习各项报告，结合酒店实际工作，立足本职求发展，以全面落实科学发展观，构建和谐金陵为核心，进一步完善了培训方式。采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，坚持每周一、三、五召开中层管理人员例会，以便及时总结前一天的工作，并安排当天的工作。二是注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线。要求在对客服务中仔细揣摩顾客的消费心理，尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑，扩大宣传面，以扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。三是通过与员工开展沟通会及时了解其思想动态，做好其思想引导工作，取得了明显成效，员工的思想觉悟和政治素质得到了进一步的提高。

　　（四）、运行正常，确保安全无事故。

　　为进一步提高酒店的火险防控水平，遏制火灾事故的发生，酒店安全部强化“四个能力建设”，及时调整消防安全工作思路，重组酒店消防安全领导小组，积极开展以提高“检查和整改火灾隐患能力、扑救初期火灾能力、组织引导人员疏散逃生能力、消防安全知识宣传教育培训能力”为主要内容的消防安全“四个

　　能力”建设活动，通过成立领导小组落实责任、召开消防安全会议、加强消防培训、组织消防演练等各种方式，切实有效的提高了酒店的火险防控能力。使得一季度消防安全工作平稳态势得以保持，未发生一起安全事故，各项工作有序开展。

　　三、一季度社会效益：

　　1、充分利用长兴媒体（长兴报社、长兴新闻网、长兴论坛等）刊登酒店信息，引导正确的舆论导向；利用局域网、宣传栏、横幅、电子屏等各种有效形式，对酒店开展的活动进行广泛宣传，扩大了影响力和知情度，确保了各项工作落到实处。

　　2、圆满完成长兴县“两会”接待任务。酒店作为“两会”制定接待单位，全面做了好各位与会代表、委员的接待和会务安排工作，受到了县委县政府领导、驻店代表、委员和工作人员的一致好评。

　　3、极上报各项荣誉申请，成功荣获20xx年度湖州市旅游饭店“品质提升示范企业”荣誉称号。一季度，酒店各部门针对优质服务、质量管理、企业文化建设等方面进行了交流学习，积极转变思想、强化引导，对各项工作进行了周密部署，明确方针、责任和任务，全面推进了酒店的管理水平，使市场赞誉度不断提升。

　　四、不足之处：

　　在看到成绩的同时，我们也清醒认识到当前工作还存在的一些不足之处，主要有：1、理论学习方面有待进一步加强，用理论去指导实践，用新思想和科学理论解决工作中出现的新问题、新情况。

　　2、酒店各项管理制度还需加强，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距。

　　3、人才引进困难。

　　4、酒店上下凝聚力还需进一步加强。

　　五、20xx年二季度工作初步安排

　　1、创建：

　　①创建绿色饭店。

　　②争创四饭店。

　　③完成客房\*量化的要求。

　　2、创收

　　继续以酒店创收为工作重点，二季度的目标是万

　　为达到这个目标，必须在酒店管理层和全体员工努力下，内挖潜力，外拓客源。做到个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，提高客房入住率及餐厅就餐率，使酒店的社会效益和经济效益达到双丰收。

　　总之，我们将加强对酒店的科学管理，从主、客观上认真总结经验，克服不足，立足实际，注重实效。二季度，酒店将继往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，在业主的带领下，坚持发展战略，不断提升，努力完成各项指标，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把金陵这一品牌做大、做强！

　　谢谢大家！

>【篇三】

　　各位同志：

　　大家好！

　　已经进入202\_年的第四季度了，和大家先说一下上一季度（7—9月份）酒店经营情况。上季度三个月（7—9月份）餐饮部计划完成417万，实际完成\*\*\*万，客房部计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（\*\*\*万为财务统计数，不含由于时间差及转餐饮早餐费用造成与客房实际营业额约\*\*万，客房统计数为\*\*\*万元）。累计全酒店计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（不含客房差额\*\*万），距计划任务少\*\*\*万元，没有完成年初既定任务。下面针对我酒店的实际情况，对第三季度工作做一总结。

　　一、各部门第三季度工作肯定的地方。

　　今年第三季度，我们酒店各个部门都能够积极、认真完成酒店的接待任务。成功的接待了省星评委员会对我酒店\*\*评审工作，人大、政协国庆庆典宴会，几十场大型婚宴以及国家、省、市领导人的接待工作，并取得了优异的成绩。在此期间，各部门互相协调、帮助共同做好接待工作，积极完成了上级交给的任务，这种团结协助的精神需要继续发扬。

　　虽然餐饮部第三季度没有完成计划营业额，但总体来说大家还是能够发扬积极向上的团队精神，比如传菜部在九、十月份由于种种原因只有六七名服务生，在婚宴多、工作量大的情况下，依然不怕苦不怕累，坚持完成自己的本职工作。

　　客房部第三季度在大家努力工作下超额完成任务，这与客房部上下全体员工的辛勤努力工作是分不开的。尤其在接待酒店四复核评定的工作中也表现也非常突出。客房部经理、领班带领客房部全体工作人员在夏

　　季旅客接待量比较大的情况下，加班加点完善客房各项设施设备，对酒店所有客房和大堂公共区域重新进行了清扫保洁，所有管理人员在接待过程中全程亲自参与服务。今年第三季度客房接待量较前几年也再创新高，在人员不足的情况下，客房部全体员工团结向上，任劳任怨，并且在完成这些工作以外，还积极参与大型宴会的接待工作。总体来说，客房部应当单独提出表扬。也希望你们在以后的工作中能继续保持吃苦耐劳、团结向上的工作精神。

　　保安部在上一季度工作也也比较认真，白天站岗、夜间巡逻，并担负着酒店公共区域清扫、苗木浇水摆放工作，进入十月份以来，随着婚宴增多，值夜班的同志每天上午只休息两个小时就重新回到工作岗位上，调度车辆、清扫现场，并积极协助餐饮部传菜、收台，这种团结互助的精神也应当继续发扬。

　　工程部为了保障酒店的正常稳定运转，也认真细致完成了本职工作，并每天都安排人员配和监督酒店的装修工作，同时还积极抽调人手协助餐饮部做好各种宴会的接待工作。

　　财务部门工作也比较顺利，做好财务分析和核算，确保了每个数据和财务报表的准确、真实、完整、可靠，同时还积极做好应收账款的结账工作，保证了酒店收入的及时变现，并多次在加班工作的同时协助餐饮部接待工作，以解婚宴和大型宴会时人手不足之急。这种团队协作的精神也是值得表扬的。

　　二、各部门上季度工作需要改进的地方。

　　1、菜品品种、质量及成本控制需要进一步提高；

　　酒店的特色菜品种和质量都急待于进一步的提高。综合今年整体情况来看，餐厅经营情况很不乐观，而餐厅客人减少的原因我们应该多从主观上找找原因。从客人结构就不难看出，本地客人在减少，政府、各局、各乡镇以及周边一些经常来的老顾客明显少了，什么原因呢？我们天天在说，怎样针对\*\*有限的餐饮市场来提高我们的销售业绩，重中之重就是要提高菜品质量、调剂菜品花色。每年我们的餐饮销售额都是能够完成任务的，出现今年这种局面，很多人都有不可推卸的责任。这里我也想举几个我们工作中明显不足的例子：譬如说主食的问题，有些人天天来，甚至一天来两次，我们怎么就不能给人家换换品种，天天顿顿就是\*\*、\*\*\*\*\*\*，我们的主食品种是否能多开发一些？！菜品质量也不稳定，就拿早餐来说，就早餐那几道热菜每天炒出来口味都不一样，有的就很好，有的就很差劲，这应该不是技术问题，而是责任心问题，做菜的时候，多用点心，多下些功夫，我就不信这菜的色香味做不好。换个位置想象，如果你要是经常来就餐的客人，今天吃这道菜好吃，明天叫别人一起来品尝，来的时候说非常好吃，结果和第一次品尝的完全不一样，大失所望，你怎么想？！以后你还会经常来么？我们要尊重客人。我今天把这件事情提到尊重客人的高度绝不是耸人听闻！我们是一家酒店，出售的商品就是我们的菜品、我们的服务，如果这些都不能做到优秀，甚至还不能达到及格，还怎么谈得上对顾客的尊重。

　　每周把新菜推荐给客人，在注意节约的同时更要注意菜品质量的稳定，厨房作为餐饮产品的主要制造部门，要提高各种原材料的综合利用率。在保证酒店餐饮产品质量的前提下，在菜式的设计方面要多下功夫，要综合

　　利用原材料，减少辅料和边角料的浪费，这样才能控制成本支出的增长。新菜的推广现在大家都在做，品种也有增加，请大家记住，新菜不仅要做，还要做好、做精，推出新菜不仅是要增加品种、变化口味，更重要的是对于那些受欢迎、评价好的菜品我们更需要保证质量的稳定，而不是今天是这样的口味、明天同样的菜就变了。出新菜要合理搭配，而不是随意想象的。不能随意搭配就是新菜，要按照传统的做工工艺去执行。我们很多同志都在认真钻研业务，提高自己的水平，但同时也有个别人只是表面看起来光鲜，实际上没有真才实学，最可恨的是自己还不知道该去学习、提高自己的水平！这些人要认真反思一下，以后的工作该如何去做。对于控制成本问题我们不是第一次提出来了，这里我还是要强调，在不降低菜品出品品质的前提下，成本一定要严格控制，物价上涨、工资上涨，这些不能控制，但是节约水、电和合理利用原材料，这些我们还是能做到的。

　　2、服务呆板，灵活性不足，个别员工没有集体组织观念：

　　说到服务呆板，灵活性不够，有的同志就要说，怎样才叫灵活服务？其实只需要亲切的微笑和对服务知识的透彻了解，并有一颗随时愿意为客人服务的心就可以。每个人都应认识到自己工作的重要性，这一点非常重要。大家要了解酒店事业、了解酒店、了解同事、了解本职技能，从而提高业务水平。个性化服务不难做到，只要能做到满足客人提出的要求，能预先想到并满足客人还没有表达出来的要求，通俗点来说就是有眼力见，那就是优秀的服务。只要在岗位上，就随时面带微笑，给人亲切感，见到客人打招呼，让宾客有到家的感觉，而且要贯穿到整个服务当中去，不能\*蛇尾，来时热情、走时就冷淡。对于我们酒店的菜品要熟悉了解，熟练掌握服务技能，知道常客的喜好，把这些都掌握清楚，对客人投其所好，

　　这样才能为客人服务好，不能一问三不知，什么也不了解，该做什么不该做什么也不知道。如果大家把以上这些都能够做到了，我觉得我们的我们工作就算是做好了，就不会出现现在客人减少、任务不能完成的结果。

　　在谈到工作问题和缺陷时候，总有同志先强调客观原因，说我们酒店门坎儿高，价格贵，客人不敢进。那么实际上客人减少是什么原因？我也调查了其他的酒店，并且也咨询了很多来我们酒店的顾客，很多客人包括领导都说，相对其他饭店，我们这里饭菜并不算贵。既然大家多数都认可我们的价位，我想我们还是从主观上多找原因。原因很明显：一是菜品质量不过硬。大到菜品出品的色、香、味，小到器皿的使用不够讲究，甚至厨师标签贴盘，都能看出我们饭菜质量在目前的竞争中优势不大；二是服务质量跟不上。我们现在还有服务员不报菜名，甚至连客人来了要打招呼、客人用餐的时候应该提供怎样的服务都不知道，简直让人不可思意。你不尊重客人，人家为什么要到你这里来吃饭？！留住本地食客才说明我们真正做得好，客源相对稳定我们的经营才算相对成熟。

　　最近我不只在一个场合说过，大家要警惕，如果继续这种质量的饭菜和这样的服务我们就很危险，淡季已经到了，没有旅游团队和外地的散客，怎么去争取赢利的客源，这是我们现在每一个人所面临的问题。有的同志说了，虽然工资高了，可是客人少了，酒水奖也少了，可是你们想过没有，造成客人减少的原因在哪里？酒店一直在硬件设施上积极投入，可以说酒店的硬件设施越来越齐全，越来越好。你们也可以问一下其他的地方，在比较一下我们酒店的菜品价格，我们的价位宰了听来说也就是中等稍微偏上的水平。这就要我们自己找原因了，要是菜品质量上不去，服务质量达

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！