# 酒店季度工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-03-28

*小编为大家整理了酒店季度工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了酒店季度工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店季度工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：酒店季度工作总结

工作了一段时间是否有什么收获跟感悟呢?，作为一名职场中的人，一定要养成工作总结的好习惯，下面就是小编给大家带来的酒店202\_第二季度工作总结，希望能帮助到大家!

酒店202\_季度工作总结(一)

202\_年第二季度，在酒店总经理正确领导下，营销部积极跑市场，为完成酒店经济任务做不懈努力。现将202\_年第二季度营销工作汇报如下：

一、主要工作

会议接待。本季度酒店领导重点开发承揽中小型会议市场，注重内部公司会议接待好的精神指导下，加强与关系单位的联系，了解收集会议信息，经常沟通，定期走访，对会议的各项要求进行逐步落实，认真接待好每一次会议。精心细致得做好每次的会议要求，加大会议宣传力度。

本季度，接待了xxx教委会议，xx企业会议，xxx学术报告会议，接待中小企业会议4次，711会议5次，每次会议接待都顺利完成任务。

二、跑市场，揽客源，巩固新老客户

对于跑市场，揽客源这方面。从去年开始客源市场就很萧条，受金融风暴影响，酒店行业经营惨淡。要想生存就要开展开发新客源，跑市场。今年开年，首先要跑市场，从正月十五后，对一批老客户进行走访，办事处等进行拜访，和他们保持良好的关系。重点拜访了三家网络订房中心：xx网。xx网，xx网。对周边老客户定期走访，电话联系，一方面加强沟通，另一方面也了解现在市场的状况。

三、加强与网络订房中心合作

网络订房现如今已经成为各类宾客出差，旅游，商务活动的选择方式，为网络中心订房实现资源共享。今年开年以来，我们酒店的50%的客源来自于网络订房，说明现在网络订房已经成为主流趋势，关于这个方面，我们不仅与一直合作的网站续约，同时也与xxx网，xx网，xxx网签定协议，每个季度定期按时通过传真方式相互联系，保持我们在网络订房方面的绝对优势。

四、其他工作

①定期发放代金券。发放对象如：xx社区，xx社区。

②更换202\_年一楼大厅特价菜牌。更换了新菜单。

③为公司租大客车到xx慰问演出。

④接待一个小型婚宴(7桌)，三个大型婚宴(20桌)。

⑤受酒店委托与工商银行商谈租赁事宜。

⑥把酒店4月份房价制定好后，通过传真通知各家订房网路中心。

为了拓宽销售渠道，利用电话，手机等通讯设备定期加强与客户沟通;春节利用手机给客户拜年等等。

酒店202\_第二季度工作总结(二)

回顾过去的第二季度，酒店预计实现季度销售收入超xx万元，比去季度同期增长了xx%，其中，餐饮收入占总收入的x%，客房销售收入占xx%，客房营业收入比去季度同期增长了xx%。

一、管理服务以人为本

人，是工作的核心，而酒店服务行业，人的重要性高于其他因素。酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行;范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拨学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题;厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出“吴越之星”，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

二、安全生产以勤为本

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第三季度度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握“三懂”、“三会”、“三提示”等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此“勤”是本酒店对于安全的理解。

三、初步完成新楼扩张运营

本酒店新楼，经过第三季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为明季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

四、酒店创收、创利、创优、创稳定管理

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源;在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

五、三季度工作计划目标

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度;员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

酒店202\_第二季度工作总结(三)

回顾这过去的第二季度，在总经理的正确领导与大力支持下，在酒店各部门同事的帮助下，认真完成酒店交给的各项工作，严格履行自己的岗位职责，值此辞旧迎新之际，将第三季度来的工作总结如下

一、成立安全督查小组，提高酒店整体形象

为了进一步提升酒店整体形象与服务质量，在总经理的带领下，我们成立了安全督查小组，我们改进了酒店的督查方式，以人性化的检查手段不断提升酒店各个部门的服务质量，执行日、周、月检查的制度，提升监察层面和监察力度。为保证酒店服务质量的优质和稳定，安全督查小组对酒店各部门及员工的工作进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位，充分体现了“严、细、实”的工作作风。以企业的生存发展为根本前提，紧紧围绕公司利益，坚持从一点一滴做起，渗透到工作中的每一个细节，将平时看似大量琐碎、不起眼的小事尽量做到好之又好，履行好我们的基本职责，健全了服务项目，规范操作程序，注重细节服务，加强执行及培训、监督的力度，有力地督促了各部门的管理，推动了酒店提升服务形象工作的顺利开展。

二、维护内部外部联系，促进酒店合作与发展

1、维护和发展外部关系。

在工作中，我始终保持与外部的良好关系，除了保持与相关政府工作部门的联系外，也与其他的兄弟酒店建立良好的沟通交流。及时了解市场的信息与政策发展方向，同时也学习其他酒店的成功经验，虚心学习他们的管理办法与经营策略，采择其善，取其精华。在积极维护原有固定客源的合作关系的同时，也建立发展酒店的客户，为酒店的营业贡献自己的一份力量。

2、协调和促进内部合作

在日常事物的处理中，充分发挥协调的职能，润滑部门之间的关系，耐心协助解决部门的困难，促进各部门及酒店整体工作协调发展。努力营造团结合作的工作氛围，带动各部门以酒店利益为出发点，齐心协力，科学管理，使酒店及各部门的工作更加顺利进行。

3、重视大型接待活动

在酒店有大型会议或者接待活动的时候，我都十分予以重视，亲自接待，并与对方负责人和酒店负责人积极沟通，了解进程，关注其出现的问题，并监督及时改进，直至大型接待活动圆满成功。

三、工作之余认真学习，培养个人管理素养

利用时间学习酒店管理等的书籍，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。酒店的管理服务关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

四、制定计划积极筹备，迎接五星复评工作

酒店将迎来五星的复评。根据五星复评的新标准，我认真地进行查阅和对比，结合酒店现在的设施设备以及服务质量情况，制定了迎接复评工作计划。

1、发现问题，解决问题

在日常工作中，我将更加重视监督管理，及时发现酒店目前工作中的问题，进行总结，同时提出有效的政策引导各部门进行规范管理，以符合复评的标准。严格遵循高星级酒店服务规范经营与管理，积极借鉴国际先进管理经验，持续创新寻求差异化经营之路，同时加强管理力度，完善酒店设备功能，努力提高酒店基层员工的对客服务意识。

2、管理创利，服务创优

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店通过引进品牌管理，强化《员工手册》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的形象，不断提高员工的优质服务水准。

3、动员全体员工，树立主人翁责任感

动员酒店全体员工齐心协力，共同迎接五星复评工作。营造家外之家的氛围，树立员工的主人翁责任感，以酒店的利益和荣誉高于一切为己任，要求每一位员工牢固树立工作无小事的意识，一要细心、细致，二要从细小的事抓起。时时刻刻、事事处处，都要认真、细致，谨言慎行，共同为了顺利通过五星复评而努力。

在新的第三季度里，我将严格根据酒店领导的方针指示，在做好日常工作的基础上，紧跟时代发展及公司步伐，努力学习各种专业知识来完善职业技能、提高职业素养。以酒店大局观为重，加强主动学习、创新观念方法，深挖潜力能力。我坚信，酒店会向更高更好的发展方向前进。

酒店202\_第二季度工作总结(四)

时光如梭，我带领餐饮部全体员工已走过20xx年的第二个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，为实现公司及酒店领导\"发展餐饮\"这一战略目标打下了良好的基础。下面由我对餐饮部第一季度主要工作做以总结、报告。

一、第二季度经营情况

一季度，部门共实现营业收入，完成季度任务指针的xxxx，较去年同期xxxx增加了xxxx，上升率为11，实现利润1xxxx，完成季度利润指针的xxxx，较去年同期xxx(平均每月xxxx)相比，利润增长了xxxx，增长率为9.9。第一季度，部门共接待婚、寿喜宴103趟次1314桌，金额达xxxx，接待标准平均为xxxx/桌，较去年同期xxxx/桌增加了xxxx/桌，散台接待xxxx次，上座率为xxxx，包房共接待xxxx次，包房出租xxxx，出租率为57.1。

二、主要工作与作法

20xx年第一季度不仅是餐饮部在上半年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店\"发展餐饮\"这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结上半年成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作：

一是创新经营，突出\"创收、赢利\"这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜500xxxx份，金额达xxxx余元，得到的消费者的一致好评。

②为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，一季度，部门共接待各类大小宴席103场次1314桌，金额达45617xxxx，平均34xxxx/桌。

③为增强酒店在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的30xxxx人圣诞节自助餐及四季花城签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给四季花城的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

④为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好了圣诞票的推销工作。期间，部门共销售圣诞票64张，金额为1907xxxx，同时在此次圣诞票销售中也涌现出如刘红梅、唐孜等一批促销能手。

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜10xxxx道，并涌现出了一批如何兴志、杨平、范家杏、何发明、刘芳华等一批新菜开发能手;

二是转变观念，强化\"质量建设\"这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。一季度，为实现公司及酒店领导年初提出的\"发展餐饮\"这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在\"质量建设\"上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3xxxx道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第一季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作;

⑤为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据;

⑥针对餐饮前台服务员基础工作欠扎实，厨部菜肴质量欠稳定的实际，结合餐饮包房和散台生意回升的现状，为了进一步提升\"两个质量\"，稳定消费客源，强化餐饮全员客人意识，改变服务观念，积极落实《怀化大酒店诚信经营管理条例》中的各项举措，为宾客提供高效、优质、快捷的服务，部门于每周三、周六召开前台、后厨协调会，理清了上菜慢等存在的部分投诉，同时拟定并实施了《餐饮冬季暖经营举措方案》。

三是积极沟通，把握了客源市场这一关键

为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第一季度，部门共电话联络及实地拜访常客达20xxxx次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加;

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等;

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见;

通过以上举措的实施，不仅稳定了消费客源，而且拉近了与消费常客的距离，扩大了酒店餐饮对外知名度，树立了良好的社会口碑，同时也提升了包房出租率，05年一季度，部门包房出租率为57.1，较去年同期45上升了百分点。

四是张驰有度，奠定了队伍稳定这一基础

第一季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆(王朝食府、湘水人家等)聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处; 其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。 五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围。

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励;其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

三、存在的主要问题

第二季度，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致x月x日晚餐10包5条软包芙蓉王烟被骗事件的发生;

2、对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成;

3、后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生;

4、在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生;

5、部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多。

四、一季度主要工作安排

一季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为xx年工作打好基础，再上台阶的一个季度。第一季度，部门将以前一季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节\"三节\"促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓\"两个质量\"(产品与服务质量)，强化两个意识(竞争意识与危机意识)为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收18xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收;

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故;

三是以一季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占06年大宴市场份额打下坚实的基础; 四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前一季度有较大幅度的上升;

五是利用春节、元宵节、情人节促销活动结束后的经营淡季，对x月x日厨部技能比武中存在的问题进行认真梳理，并有针对性的实施培训和整改，确保后厨出品质量再上新台阶;

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第一季度的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的\"发展餐饮\"这一目标一定能够实现!

第2篇：酒店季度工作总结

-- 酒店季度工作总结

第1篇第2篇第3篇第4篇第5篇更多顶部目录第一篇：酒店季度工作总结范文第二篇：酒店营销部第一季度工作总结第三篇：广州某五星级酒店202\_年第四季度培训工作总结第四篇：酒店老总季度工作报告第五篇：酒店营销部第二季度工作小结更多相关范文正文第一篇：酒店季度工作总结范文

酒店季度工作总结范文

时光如梭，转眼05年股份制运作已走过三个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，为实现公司及酒店领导“发展餐饮”这一战略目标打下了良好的基喘„下面餐饮部就第三季度主要工作总结、报告如下： --

一、第三季度经营情况

三季度，部门共实现营业收入元，完成季度任务指针的%，较去年同期 1739053元增加了元，上升率为11%，实现利润元，完成季度利润指针的%，较去年同期元相比，利润增长了，增长率为%，酒店季度工作总结范文。第三季度，部门共接待婚、寿喜宴103趟次 1314桌，金额达456177元，接待标准平均为347元/桌，较去年同期304元/桌增加了43元/桌，散台接待了16258人次，上座率为%，包房共接待14560人次，包房出租1365次，出租率为%。

二、主要工作与作法

202\_年第三季度不仅是餐饮部在上半年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结上半年成绩的同时，找准了存在的-- 问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作:

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜5000余份，金额达8万余元，得到的消费者的一致好评，工作总结《酒店季度工作总结范文》。

②为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，三季度，部门共接待各类大小宴席103场次1314桌，金额达456177元，平均347元/桌。

③为增强酒店在vip客户中的知-- 名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的300余人圣诞节自助餐及四季花城签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给四季花城的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

④为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好了圣诞票的推销工作。期间，部门共销售圣诞票64张，金额为19072元，同时在此次圣诞票销售中也涌现出如刘红梅、唐孜等一批促销能手。

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜100余道，并涌现出了一批如何兴志、杨平、范家杏、何发明、刘芳华等一批新菜开发能手; --

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，-- 在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市尝社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜30余道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基矗

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效-- 果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作;

⑤为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据; 第二篇：酒店营销部第一季度工作总结

202\_年营销部第一季度工作总结

202\_年第一季度，在酒店总经理正确领导下，营销部积极跑市场，为酒店完成全年经济任务做不懈努力。现将第一季度工作汇报如下：

一、主要工作

会议接待市场。首先在酒店领导重点开发承揽中小型会议市场，注重内部公司会议接待好的精神指导下，加强与关系单位的联系，了解收集会议信息，经常沟通，定期走访，对会议的各项要-- 求进行逐步落实，认真接待好每一次会议。精心细致得做好每次的会议要求，加大会议宣传力度。

第一季度，接待了中山区教委会议，国风药业会议，大连信达怡学术报告会议，接待公司会议2次802，711会议5次，每次会议接待都顺利完成任务。

二、跑市场，揽客源，巩固新老客户

每年第一季度需要跑市场，揽客源。从去年开始客源市场非常不好，受金融风暴影响，酒店行业经营惨淡。要想生存就要开展开发新客源，跑市场。第一季度，首先要跑市场，从正月十五后，先后对老客户进行走访，如中山区政府各处事，区卫生局、城建局、执法局、经贸局、人事局、电车公司、衡器厂、进修学校、中山区教委、中山国税局、中铁一局大连办事处等进行拜访，了解今年客源情况。重点拜访了三家网络订房中心：大连在线网。旅程网，青岛万维网。对周边老客户定期走访，电-- 话联系，一方面加强沟通，另一方面了解当前市场信息。

三、加强与网络订房中心合作

网络订房现如今已经成为各类宾客出差，旅游，商务活动的选择方式，为网络中心订房实现资源共享。202\_年第一季度与辽宁118114订房中心签订协议，与大连在线网，旅程网，宜人网，青岛万维网须签协议，与其他已签订的老客户保持着密切关系，每个季度定期按时通过传真方式相互联系。

四、其他工作

①定期发放代金卷。发放对象如：石葵社区，葵英社区，智仁社区，向阳社区。

②更换202\_年一楼大厅特价菜牌。

③为公司租大客车到庄河慰问演出。

④接待一个小型婚宴。

⑤受酒店委托与工商银行商谈租赁事宜。 --

⑥把酒店4月份房价制定好后，通过传真通知各家订房网路中心。

为了拓宽销售渠道，利用电话，手机等通讯设备定期加强与客户沟通;春节利用手机给客户拜年等等。

保安工作

第一季度保安工作，在大厦领导关心，帮助指导下，保安人员积极进取，努力工作，为大厦安全献出一分力量，为防火防盗尽职尽责。

一、主要工作

202\_年初始，本部门对全体保安人员进行职业道德教育，安全业务培训。随着春节的临界，利用早晚时间分别开小会形式进行安全教育及发生问题应急处理方案等。节前召开5次大会对安全工作反复强调，对重点部位、设施设备、报警系统现场演练，操作方法进行培训，对跑、冒、滴、漏及时发现及时处理。第一季度保安人员按照要求及工作制度干好每一天，安全保卫无重大事故。

对于工作中遇到的问题，及时反映-- 上来，部门了解情况后及时处理，妥善解决。及时传达会议精神。

二、组织学习

组织保安人员学习企业管理法，大连市安全生产监督管理局文件，即《大连市安全生产监督管理局关于印发202\_年安全生产应急管理工作要点通知》。本部门三月份多次召开安全生产会，制定措施对重点设施设备加大力度检查和要求。如：变电所周边，后院氧气瓶油库存放出，海鲜池，二楼经营场检查等等。

进一步强化保安人员培训，提高保安人员素质，积累营造一个和谐工作环境，工作团体，多组织保安人员集体学习，讲道德，讲文明，勤奋工作，为酒店奉献自我，为酒店保安工作贡献力量。

202\_年03月31日营销部

第三篇：广州某五星级酒店202\_年第四季度培训工作总结

202\_年度第四季度培训工作总结

一、常规培训 --

对于酒店员工来说，持之以恒、不断创新的培训是非常必要和有益的。本季度酒店的常规培训已经做到：

1、次次有计划，月月有主题

酒店人事部已经根据酒店员工培训需求调查分析，制定出本季度的培训内容。从9月开始酒店培训部做到每周一主题，每周进行为期四天的同一内容的培训，力求酒店各个部门的员工都有机会参加每周一次的培训。培训次数达到70多场次，培训的内容包括仪容仪表培训，仪态培训，服务意识培训，服务质量培训，个性化服务，服务礼仪，部门英语术语，英语问候/告别语、英语征询/道歉语、英语指路/提醒语等系统英语培训。本季度的后两个月加强了英语培训，英语培训从本年度11月开始，进行不间断每周四次的英语培训。除人事培训部每月的主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待-- 改进。各部门的培训还存在下列问题：有部分部门的培训工作未能按照培训计划的要求完成任务，不过还是存在许多部门培训没有按计划实施或执行，部门的培训部分存在培训走过场，没有深入做好培训前的课程的准备，例如资料的准备，课件的准备，物品的准备等等，效果在实际工作中不明显。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，新员工培训是让员工了解酒店，了解酒店各个部门和服务项目的重要一环，每个月的中下旬酒店都开展一次的新员工培训，培训后在此基础上进行了综合试卷的考核，考核未及格的新员工要求重新学习再考核。

在培训对象方面，除了新员工培训，还针对广交会期间酒店的实习生，为了让他们尽快熟悉酒店，有针对性地对整批的实习生进行实习生培训，从9月开始本季度共举办新员工入职培训4-- 次，参训员工共40人次，实生生培训1次，参加人数 1

45人。酒店人事每天去酒店各个一线部门巡查，了解员工培训后对知识的消化吸收情况，及时提供指导和帮助，同时也督促酒店各部门的负责人做好督促工作。

3、外语培训

人事部在广交会期间发现酒店员工的英语还比较弱，于是开始系统的英语培训，从202\_年11月份开始到本年度未，英语做到每个星期四次的英语培训，为求每个员工都有机会参加英语的学习，参加英语的培训人次达到近500人次，员工的英语水平有了较大的提高，英语培训初期，还存在部分员工不敢张嘴说英语，到现在所有的员工都能在老师的带领下大声地说英语，大部分员工的英语进步非常快，从开始的不会说，到慢慢的学会说，到现在的主动说，进步还是非常明显。202\_年月，人事部为了进一步提高酒店员工的口语能力和水-- 平，从外面聘请了专业的英语老师，每周五为员工举办英语角的活动，这些方式都大大激起了员工学习英语的兴趣，促进学员学习积极性，获得学员的好评。同时酒店人事部还为喜欢学习的英语的员工提供英语学习的基础课程、房务课程、餐饮课程，计划从下一年度一月份开始实施，这些英语培训都将大大提高我们酒店员工的英语水平，也有利于员工更好地为外宾提供服务。不过英语培训还存在下列问题①学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习，往往课堂消化吸收了，课后没有再继续学习;②部分部门的管理者英语基础偏差，无法承担起日常培训;③有些部门员工如保安部工作经常轮班，管家部的员工工作比较繁重，无法参加所有的培训课程，经常跟不上课程进度。

二、各部门培训师的培训

为了提升酒店各部门的培训师水平，促进他们提高培训思路、技巧和方法，本季度的9月份特为培训师进行了-- 酒店服务意识的培训，以使各部门培训师在培训各部门员工时，帮助员工树立良好的服务意识和服务心态，培训过程中各部门的培训师积极参与、反应良好。10月份人事部进行了3次培训师的培训，培训内容为仪态培训，贵宾的接待服务流程，培训师能较积极的参与进来，效果较好。11月人事部进行了4次培训师的培训，培训内容为中餐服务细节，西餐服务细节，前厅服务细节，贵宾服务细节，培训内容为各部门的服务细节，培训师能较积极参与培训内容

的准备和制作，都能积极地参与进来，效果较好。月进行了2次培训师的培训，主要内容包括微笑服务，中餐会所服务标准，并对下一年度的培训内容进行了沟通和讨论，共同制定下年度培训师的培训内容。本季度培训师的培训过程中发现大部分培训师都会积极的参与培训，不过还是存在一些问题，例如对培训的重视不够，培训课程的准备不够，培训内容的科学和针对性还有待提-- 高，培训的热情和积极性还有所欠缺，这些都需要在以后的培训过程中不断改善。

三、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个酒店的综合素质起着举足轻重的作用。本年度开始开展中高层管理者的培训，培训的内容为酒店团队建设课程，该课程的目标是让酒店中高层管理者在学习过程贯穿团队游戏环节，让团队各成员相互沟通，团结合作，开拓思路，创新思维，为酒店各部门的团结合作打下更加坚定的基石，更好的为客人提供满意的服务，从开展过的管理人员的培训效果来看，团队合作在培训过程中已初步体现，达到培训的目的和要求。不过管理人员团队建设是一个长期的过程，在以后的培训过程中要加强这方面的课程的建设和实施、

四、培训的效果

经过一个季度的常态化培训，各部门从原来对培训不清晰的认知有了更为-- 清晰的理解，大部分员工认为培训是给员工最大的福利，是给予他们工作过程提升自己最好的途径之一。大部分员工认为培训对于提供自己的服务意识和服务技巧有一定的帮助，培训对于员工的仪容仪表的规范也更加具体，通过英语的培训，酒店员工的英语水平也有较大的提高，从原来不敢张嘴，到现在愿意学，愿意说，愿意与人交流，有了明显的进步。

五、培训需要改进措施

1、各部门主管领导认识到培训的重要性，重视培训工作

培训是酒店可持续发展的内动力，也是形成良好的企业文化的重要途径，因此作为各部门主管领导首先要重视培训，把培训工作当成是提高服务质量和提高服务水平的重要途径，培训的实效性才会更加显现，因此在人事部每次的培训组织中，

发现还是存在许多部门的员工参与度不广，个别部门参与的人数是相当-- 少，各主管领导参与度也较低，培训效果的好与坏，与各主管领导的重视程度呈正相关，希望各主管部门领导态度上重视，行动上支持。首先作为主管领导自己要带好头参与培训，科学安排好员工分批次参加每次课的培训，力争做到各部门员工每一位都真正参与了培训，同时各部门要做好培训后的监管与强化，只有这样培训工作才能更好体现其价值及意义。

2、做好培训各项准备

人事在每次制定培训计划前，及时了解各部门急需哪些培训内容，了解他们的需求，制定符合各部门需要的培训方案和培训内容。同时做好每次培训需要用品的准备如道具，纸质材料及场地的准备。

3、培训的考评

人事部及各主管部门在每次培训完后要强化培训内容的考评，通过知识考核、技能考核或态度考核等各种方式，来评估每次课程的培训效果，不断改进-- 培训方式和技巧。

4、培训后的强化和监督

人事部与各主管部门在培训后要加强员工培训内容的吸收和消化，避免培训完就了事，避免出现上课听听讲，下课按自己想法走，作为人事部加强部门的培训后服务支持，各部门要加强监管，各部门的质检中心要做好培训后的日检查，月检查，检查的情况与各员工的福利考核相结合，促进员工培训的真正消化和吸收，真正达到提高酒店的整个服务质量和服务水平。 第四篇：酒店老总季度工作报告

金陵大酒店202\_年第一季度工作汇报

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202\_年一整年的工作奠定了良好的基础。现将202\_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：

一月份万，去年同期为万，超出20%;二月份为万，去年同期为万，超出%;三月份万，去年同期万，超出23%。

总体来说今年一季度万比去年万超出万，超过比率%，也就是完成预定目标并且超过万。

二、一季度工作回顾： 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万元。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、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。

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。

、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。

、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202\_年度湖州市旅游星级饭店“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、202\_年二季度工作初步安排

1、创建：

①创建绿色饭店。

②争创四星级饭店。

③完成客房a级量化的要求。

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! 第五篇：酒店营销部第二季度工作小结

第二季度工作小结

总结回顾二季度工作如下

一、跑市场，揽客源

第二季度继续走访客源。今年比往年客源有所减少，通过市场调研与各家酒店摸底，了解各家客房入住率基本上都在15%—25%左右。多跑市场，多找客源是营销部首要任务。4—5月份，走访客户60多家，外加周边社区、周边单位、中小学校、昆明街道、桂林街道、虎滩街道、桃园街道等，今年又逢上海世博会对大连旅游业的冲击等诸多因素。但走访次数不能变，加大加强走访力度是营销部的责任和任务。 --

二、会议接待

第二季度由于受大气候影响，各家会议也少。尽管如此，还是在第二季度接待了2个会议。其中，大连生物药品宣传推广会召开2次，贵州老来福医药联欢会1次。

公司会议如：202\_年综合计划会议签字仪式会议、公司内部培训及802会议等。在接待外部会议和公司会议时都做到周到热情，热情服务，力争做到接待好每一次回忆。

三、分析市场，制定房价

进入第二季度以来，市场上房价不一。这主要有以下几个原因：一时客源少，各家相互压价。二是随旅行社出游住酒店比较便宜。

作为一名营销人员，每天都要了解市场动态，清楚各家房价，定期到周边酒店了解房价，打折价的情况。把了解的各家动态及时向领导汇报，在领导指示后，与各部门协商制定本季度酒店价格。定期打出特价房，午休房，宣传促-- 销，尽最大努力完成每月下达的指标任务。

四、制定高考宣传单，做好家长学生能接待工作。

每年6月份是高考，初升高考试的时间，每年在这个时候提前一周赶制高考宣传单到指定学校发放。同时餐厅协助推出套餐系列，单点菜品，免费提供绿豆汤等;与客房部协商制定特价高考房，午休房等。

今年高考用房15间，收入1900元左右，学生用餐收入00元左右;初升

高考试虽然没有住房及用餐，但我们每年都到学校发放宣传单，贴标语，大力宣传酒店。

五、调整房价，喜迎端午节

抓好两节，今年端午节前夕，营销部与餐厅，客房共同研究，推出端午节套餐系列，继续发放优惠卷，餐厅端午节当天早餐增加粽子，鸡蛋供客人食用。客房也在端午节期间调整房价把原98元/间·夜改为88元/间·夜，其他房间价-- 格也有所提高，为酒店创收增收不断努力。

六、其他工作

接待安排大连某远洋公司出事家属入住。

接单安排吉林公安经侦大队人员来连办案。

接待安排旅行社4个标准间。

接待执法局，船检局，万达制衣，青云小学来酒店用餐。

与希杰动力签订网络订房协议。

与爱易特网络签订网上协议。

与青岛佰元酒店管理有限公司签订网络订房协议。

与零城网有限公司签订网络订房协议。

受命与旁边工商银行进行租金谈判。

为公司接待安排各种大小会议30次左右。

安排公司用车，购买办公用品等其他事情。 --

保安工作

第二季度保安工作由告一段落。回顾小结，十分必要。保安部员工在酒店各级领导关心关怀下，干好各项保安工作。夜班保安人员自觉按酒店各种规定制度严格巡视，检查各种重要部位。勤走动，多巡查。今年5月份清晨5：20九楼卫生间水管破裂，保安人员上楼巡视时发现情况，及时通知有关人员，抢险排除积水，把损失减少到最小，争取了时间。白班人员车场车辆提放比较有序。在今年第二季度酒店开展的“我为酒店建言献策”活动中，在组织大家开会讨论时，有的保安人员提出好的合理化建议，受到领导表扬。

近期保安人员在努力做好安全保卫工作外，按公安部门要求配合酒店前台协助做好各项工作，白班协助酒店迎接消防检查等。

总之，营销部与保安人员共同努力，顺利安全的度过了第二季度。

营销部 --

本网向您推荐更多文章：

202\_年第四季度酒店营销部工作小结

企业季度工作总结

第一季度工作总结

第三季度工作总结

第三季度工作总结

酒店季度工作总结可完全免费阅读或下载全文。taofanwen网为全国范文类知名网站，下载或复制全文稍作修改便可使用，顺利完成写稿任务。

第3篇：酒店季度工作总结

酒店季度工作总结范文

时光如梭，转眼05年股份制运作已走过三个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，为实现公司及酒店领导“发展餐饮”这一战略目标打下了良好的基喘…下面餐饮部就第三季度主要工作总结、报告如下：

一、第三季度经营情况

三季度，部门共实现营业收入1929499.2元，完成季度任务指针的122.51%，较去年同期 1739053元增加了190445.8元，上升率为11%，实现利润289960.11元，完成季度利润指针的147.34%，较去年同期263774.26元(平均每月87924.75元)相比，利润增长了26185.85，增长率为9.9%，酒店季度工作总结范文。第三季度，部门共接待婚、寿喜宴103趟次 1314桌，金额达456177元，接待标准平均为347元/桌，较去年同期304元/桌增加了43元/桌，散台接待了16258人次，上座率为51.6%，包房共接待14560人次，包房出租1365次，出租率为57.1%。

二、主要工作与作法

202\_年第三季度不仅是餐饮部在上半年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结上半年成绩的同时，.cn找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作:

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜5000余份，金额达8万余元，得到的消费者的一致好评，工作总结《酒店季度工作总结范文》。

②为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，三季度，部门共接待各类大小宴席103场次1314桌，金额达456177元，平均347元/桌。

③为增强酒店在VIp客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的300余人圣诞节自助餐及四季花城签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给四季花城的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

④为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好了圣诞票的推销工作。期间，部门共销售圣诞票64张，金额为19072元，同时在此次圣诞票销售中也涌现出如刘红梅、唐孜等一批促销能手。

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜100余道，并涌现出了一批如何兴志、杨平、范家杏、何发明、刘芳华等一批新菜开发能手;

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市尝社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜30余道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基矗

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作;

⑤为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据;

第4篇：酒店季度工作总结

\*\*大酒店第三季度工作总结

(202\_年10月12日)

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\*\*星级评审工作，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。尤其在接待酒店四星级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

1 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;

2 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

3 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，不能虎头蛇尾，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，

4 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

5 不到要求，连常客都不来咱们酒店用餐了，不用说酒水奖，连工资都要成问题的。希望今天会后，我们每一个人都要认真去想一想，扪心自问，自己怎样做才对得起客人，对得起自己的收入，对得起酒店，对得起自己。

我们前面说到菜品质量和服务有问题，并不是说其他方面就没有问题，只是前两个问题比较突出。我们在解决前两个主要问题的同时还要注意诸如零点菜单推荐，成本控制，节令菜品更新等方面存在的问题。有问题没关系，关键是我们有没有信心有没有办法去解决。

10月份，正是婚宴、大型宴会多，接待量大的时候，在酒店已经下了通知，无极特殊情况不得请假，可是我们的个别员工却找种种理由借口请假，甚至还有不请假就直接不来上班的，没有组织纪律性。同时这几天我们酒店还连续出现了员工打架的事情。我总和大家说，我们住在一个屋檐下，吃着一锅饭，就是一家人，有什么矛盾不能解决的，非要动手才能解决呢?对这些同志，我们也根据酒店相关规定进行了处罚。处罚不是目的，一方面我们要维护酒店纪律的权威性，更重要的是为了这些同志能提高纪律观念和自我约束力，在以后的工作生活中减少错误、少走弯路。

3、客房售房要灵活，服务工作要进一步做细。

客房部从对客服务到房间卫生打扫中的细节还要注意，比如：要主动向客人介绍房间功能及控制键盘的使用，告诉客人有事请拨打服务中心电话，工作时一定要做到“三轻”(即走路轻、说话轻、操作轻)等等。前台工作也要进一步加强。淡季到了，我们在卖房的时候要根据酒店剩余房量灵活掌握散客房间价格，要争取做到只要进咱们酒店的客人就不要让他们离开，尽可能的提高我们酒店的客房入住率。另外，前台其它业务能力和

6 外语接待能力也要进一步提高，我们从酒店开业以来就说让大家多学外语，到现在为止我想问问大家有几位同志能够熟练和外国人交流了，不用说交流，哪怕酒店常用的一些用语能说能听懂也可以，基本上还是不能，还是打手势沟通，这样是不行的。

4、宿舍区混乱，乱停乱放，宿舍内不安全隐患较多。

员工宿舍卫生实在是太差，宿舍内务乱的不成样子，东西到处乱扔，满地的垃圾。宿舍是大家居住的地方，就是大家的家，内务一定要整理干净，这是集体宿舍，之咱们居住的地方，不是垃圾场。而且现在宿舍内还有个别同志使用电饭锅、电炉子的，这在我们酒店宿舍管理条例里边是明令禁止的。用点电是小事情，关键是这种东西没有安全保障，太危险，一旦发生事故造成火灾，后果不堪设想。天气渐渐冷了，每年这个时候用电褥子的也多了，在这里要强调一下，从即日起，宿舍内除了手机充电和电视以外，所有的用电设备不得使用，包括电饭锅、电炉子、电暖气、电褥子等等。酒店会安排专人抽查，一经发现，重罚!而且，再有抽查宿舍脏乱差的，也会严肃处分。

另外，大家要看管好自己的钱物，出外锁门，发了工资、奖金了，马上存到银行，要不就放在家里，离开宿舍的时候要随手把门锁好，不给小偷可乘之机。

最近晚上不按时回宿舍的人又见增多，还有部分员工11点甚至12点以后才回酒店，男女串寝的现象还时有发生，甚至还有外来人员在酒店宿舍留宿的情况，这些要坚决杜绝。我们是一个酒店、一个集体、一个企业，有严格的规章制度，违反规章制度，一定严肃处理!这里我要再次声明，对于不按时回宿舍的、夜不归宿的，在酒店外发生的任何事情与酒店无关，

7 而且酒店也会让这些人离开酒店宿舍，不能因为一个人影响到整个酒店的规章制度的严肃性。

这段时间宿舍楼下随意停放的自行车摩托车也多了起来，甚至有时候在餐厅员工通道门口还停放好几辆自行车。一方面责任归结于保安部和后勤没有按照酒店规章制度严格管理，另一方面也要大家自觉遵守酒店的规章制度。很早以前就说过，宿舍楼下、员工餐厅通道口不得随意停放车辆，还是有禁不止，乱停乱放，希望有以上问题的同志严格遵守酒店的规章制度，自觉把车辆停放在车棚。保安和后勤也要严格按照规章制度办事，这是你们的工作，工作没有做到位那就是失职。

4、严格控制各项成本，提高酒店综合经济效益：

减少费用就是增加利润，我们要减少人为造成的酒店物品损耗，加强成本控制力度。全员树立节约意识。在员工食堂中用餐要节约，宿舍楼用水用电要节约，厨房加工菜品要合理利用边角料、提高综合利用率，餐厅要控制好低值易耗品的使用，降低餐具破损率，客房要及时回收还有利用价值的客人废弃物品，合理用在可以使用的地方，采购、库房要严格管理物品，不合格的坚决不能进店，还要及时掌握市场动向，争取物美价廉的物品。这样通过全店的成本控制和节约，降低我们酒店的运营成本，提高酒店经济效益。

11到12月份工作部署安排

1、11月上中旬酒店将派部门经理和优秀员工外出学习交流，学习完毕后将这些知识、经验转达到酒店的各个岗位，让每一名员工都能提高自身素质和能力。这样的活动以后我们酒店还会组织，当然，派出的员工肯定是工作积极努力、踏实肯干的骨干，希望大家都能够踏实工作，争取下

8 一次的名额上就有你的名字。

2、今年酒店下大力度提高员工福利待遇，不仅几次全员发放奖金，而且几次在节假日、季节交替的时候发放了大量过节礼品，超过一半以上的员工上调了工资，组织全体员工旅游，并增加了三险的人数。可以说今年酒店为员工做了很多。俗话说养兵千日、用兵一时。那么，我们大家应该以怎样的工作面貌来回报酒店为我们做的这一切呢。马上就是年底接待各单位会议高峰期，大家要努力做好自己的本职工作，提高自己的业务水平。团结一致把我们09年最后这三个月的工作做好。

今后，好的方面我们要进一步发扬，坏的方面我们要尽可能避免，要把我们的工作做的再细致一些，业务水平再提高一些，大家拧成一股劲，争取把我们的工作再提高一个新台阶。把202\_年最后的工作做好，让202\_年的酒店工作画上一个圆满的句号。

我还是那句话，有问题发生并不怕，关键是要能总结经验，知耻而后勇，那么坏事就会变成好事;另外，既然学费也花了，经验也总结了，就不能再出现同一个问题，出现一次问题是水平问题，再出现同样的问题那就是态度问题了。这一点希望我们每一个人记住。

202\_年10月18日

第5篇：酒店季度总结

酒店季度总结

酒店季度总结

下午好!今天召开201X年首季度工作总结与二季度动员大会，也是中山金华悦国际酒店试业一来的首次大会，首先感谢在座的各位：

风雨同路一起历经筹建筹备，顺利进入全面试业的今天。酒店201X年首季度在董事长的领导下和各部门的辛勤劳动、相互协作下历经了中餐、娱乐、客房、西餐的试业，历经了工地环境向营业环境的转变、员工饭堂搬迁、办公室、员工宿舍的调整，经营环境和员工福利得到了进一步改善，特别是中餐的营业是整个酒店的里程碑、不仅实现了董事长对外界作出春节前营业的诺言，也为整个酒店试业奠定了基础，通过中餐、娱乐带来的人流和营业效应、逐步提高了酒店的知名度和员工士气，也提高了我们的经营信心，特别是3月份中餐超额完成了董事会下达的任务，在此让我们全体员工报以热烈的掌声祝贺。筹建、筹备工作由董事长作表彰，总办仅总结试营业状况，通过营业部门的相继试业，虽然比较顺利、但总体来说该旺的还没旺(比如娱乐)、该平稳前进的还没前进(比如客房、西餐)，通过客人来检验我们的标准、酒店收到很多反馈意见，主要表现在以下几点：

1.酒店意识不强，感觉不到一个星级酒店的档次与氛围： 酒店行业的文化核心是“礼仪”(礼貌、态度、仪容仪表、行为举止的简称)，从一个员工准备上班(洗漱、面容、着装)、到迎接客人(笑容、标准动作、迎接距离、语气)、到为客人服务(速度、表情、语言习惯)、下班业余表现都体现在礼仪上。目前除娱乐的鞠躬礼值得我们其它部门学习外，各部门还需要认真参考《饭店行业礼仪标准》强

化训练，酒店档次的体现将有一大半取决于“礼仪”的升华程度。2.专业技能欠佳，不能提供有效的服务和优雅的环境：

工作效率高低取决于专业技能的熟练程度，大部分工作岗位人员缺少对相关信息的收集、整理、记忆，如：

菜式品种、价格、消费项目、相关政策等;缺少对各种作业工具练习，如：

电脑系统的操作(点单、结算、预订经常找不到想要的东西);缺少对运作流程的反复实践，经常做了这样忘了那样、工作速度非常慢;缺少自我学习完善的心态，因为培训无法一个个单独进行，新来的或没做过基层工作的直接做更高一个职位导致无从下手、出错不断。3.互动能力欠佳，导致衔接不顺畅，影响客人满意：

一个岗位只知道简单的本岗位知识，遇到一些小问题要这人帮忙、那人协助，拖延了时间。互相配合不足，一人做着一人看着的现象还时有发生。4.营销意识还很淡薄，客人进店和消费的过程中没有得到重视：

营业人员与管理者尚不愿接近顾客、甚至是客人要求也不去。

附送：

酒店安保部年度工作计划

酒店安保部年度工作计划

为了加强治理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，2 012年要酒店在总经理的领导下，围绕酒店的总体目标，认真贯彻“安全 一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好酒店的安全防范工作，维护酒店的治安秩序，力争达到“让客人完全满足”的服务目标，为酒店创造良好的经营治理环境。具体工作计划

1、从内部治理入手，提高保安综合素质。建立目标治理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须专心服务，注重细节，追求完美。 环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。

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！