# 酒店第二季度工作总结范文

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-05-07

*酒店第二季度工作总结范文大全酒店是一个主要为游客提供短期住宿的地方。酒店第二季度工作总结怎么写你知道吗？下面是小编为大家精心收集整理的酒店第二季度工作总结范文，希望能够帮助到大家。酒店第二季度工作总结范文篇1半年的时间过得很快，而第二季度的...*

酒店第二季度工作总结范文大全

酒店是一个主要为游客提供短期住宿的地方。酒店第二季度工作总结怎么写你知道吗？下面是小编为大家精心收集整理的酒店第二季度工作总结范文，希望能够帮助到大家。

**酒店第二季度工作总结范文篇1**

半年的时间过得很快，而第二季度的工作也是要结束了，回顾这一个季度的工作，和往年相比，有一些差距，但是也是逐渐的业绩渐渐的在提升，和第一季度惨不忍睹相比，真的好了很多，我们酒店也是在向上发展着，让人感受到前方是光明的，而作为财务经理，我也是对于这一个季度的财务工作来总结下。

看到业绩的变化，其实我也是非常的高兴，毕竟第一季度受到疫情的影响，所有的同事们其实都是非常的沮丧，那时候也是不知道什么时候能复工，自己的工作是不是还能做下去，会不会丢掉，但是经过了短暂的低迷期之后，第二季度的工作也是顺利的去进行，开展了，酒店的客人数量也是逐渐的增多了，而我们财务部门的工作也是正常的开展，之前一直没有营业，也是财务部门没有什么太多的事情可以做，而第二季度的工作量上来也是让我们感到欣喜，工作的动力也是大了不少，财务部门的工作也是认真的去完成了，做好了财务报表，报税，等各项工作都是认真的去完成了，同时也是和其他部门同时的沟通之中感受到向上的氛围，我也是期盼着酒店的经营会越来越少，这样我们财务的工作才能更好的回到正常的轨道上来。

第二季度三个月的时间，每个月的工作量都是在逐步的增加着的，和往年相比是比较少一些的，所以我们的工作也是相对的轻松，但是我也是没有浪费这些时间，而是组织部门的同事大家一起学习，进行了相关财务方面的培训，让大家对于财务的工作去进行反思，去做总结，大家一起把自己的经验分享出来，这一个季度，也是让财务的同事们的工作水平去得到了一个提升，也是会为下半年的工作而做好了准备。在培训之中，我也是看到了大家的努力，财务的工作本来也是需要认真严谨的去做的，如何避免在工作之中犯错，大家也是分享了各自的经验，通过对比，也是各自找到更加合适自己的方法，来让错误给避免。

一个季度的工作结束，也是意味着下半年的工作要去开展了，下半年也是我们酒店的旺季，而疫情也是得到了控制，我相信我们酒店下半年一定是可以恢复到往年的正常水平的，而我们财务的工作也是要继续的去做好。

**酒店第二季度工作总结范文篇2**

时光如梭，转眼\_\_年股份制运作已走过二个季度，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喘…下面餐饮部就第二季度主要工作总结、报告如下：

一、第二季度经营情况

二季度，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。第二季度，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

\_\_年第二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，

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，二季度，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\_\_签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给\_\_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\_\_、\_\_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\_\_、\_\_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。二季度，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;

**酒店第二季度工作总结范文篇3**

二季度以来，我们酒店在董事长和总部的正确指导下，全体员工辛勤努力工作，坚持我们酒店的各项规章制度，积极推动酒店的整体运作。这一季度各项工作的有序开展，为我们一整年的工作奠定了良好的基础。现将上一季度的工作成绩以及下个季度的工作规划向董事长及各位领导予以汇报。

一、第二季度工作总结

第二季度的营业目标额是400万，而我们只完成了230万，也就是57.5%。其中4月份的收入为705125，5月份为765971，6月份为788631，其中6月份海鲜毛利46.33%、凉菜毛利41.35%，而我们的目标是毛利60%，虽然每个月份营业额逐渐上升，是一个很好的趋势，但是毛利却很低，离我们的目标差距很大。据各部门反映以及从营业效应来看，不光是未完成目标营业额，有顾客反映我们的服务并未做到，而且产品质量还有待提高。那么造成第二季度任务未完成以及顾客的不良反应的原因有哪些呢?我本人总结以下几点：

1.酒店意识不强。让人感觉不到我们酒店的档次和氛围。酒店行业的文化核心是“礼仪”，从一个员工准备上班，到迎接客人，到为客人服务，下班业余表现都体现在礼仪上。因此，为提高我们酒店员工的礼仪层次，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.专业技能还不够专业，不能为客人提供有效的服务和优雅的环境。工作效率的高低取决于技能的熟练程度，只有将技能不断完善，才能提高服务质量。很多工作人员缺少相关专业信息的收集.整理及记忆。例如消费项目，价格等;缺少对各种作业工具的练习，如电脑系统的操作;缺少对运作流程的反复实践，工作速度慢;缺少自我完善的心态及上进心。

3.互动能力不强，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.各个部门结构调整不合理，对部门分工认识不够：很多管理者不愿意花心思规划各个岗位的工作及量化比例。

5.管理者对任务的下达及执行速度存在问题。凡是都要三令五申才能做到位。

6.管理者的约束能力差，对不良风气一定要控制打压，以身作则，带动公司员工形成良好的工作氛围。

7.营销意识薄弱，客人进店消费过程中没有得到应有的重视，营业员和管理者不愿意接近顾客，甚至顾客要求也不愿意去。

针对我们自身存在的问题，我会及时和员工沟通并改正，积极带领大家了解存在的欠缺，互相勉励共同努力，提高卖钱额，提高服务质量，打造一个公司形象好，服务质量佳的新型酒店。

二、第三季度工作计划

酒店管理是一个持续完善的过程，下面我想针对前期工作不足和下一个季度的工作做以下规划：

1.下个季度的工作主要有：7月份筹备粤菜美食节，8月份筹备中秋节，9月份总店店庆。这三项工作是我们下个季度的工作重点，我们会吸取上个季度的教训做好工作，提高这个季度的目标营业额。

2.维护好客户是重中之重，对我们酒店提出批评以及建议的客户给与一定的优惠并向其表示感谢。以表现我们酒店对客户的重视。

3.在维护好老顾客的前提下开发新客源是必要的，这样才可以使我们酒店达到目标营业额提供保障。

4.通过召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

5.稳定员工队伍，进一步铺设正规的沟通渠道，改善员工福利和生活环境，进一步完善劳动合同签订、建立定量员工访问制度、完善部门例会制度、多渠道建立员工投诉通路。以此稳定员工。

6.落实安全责任制：履行每日安全复查和重点区域二级检查制度(即自部门例查、总办抽查)。

7.落实节约成本措施：做好夏季能源控制和宣导，在员工中积极倡导节约能耗，保障工作质量。

8.各部门仔细跟进工作，在工作尚未完全验收之前完善工作的不足，避免后期增加酒店的工作难度;努力克服各种困难，支持董事会营业滚动式投入环境改造和硬件投入。

9.严抓出品。细化管理，落实监督体系，利用部门职能监督部门(如保安部对各部门的纪律性指标监督、财务部对成本指标的监督等)，制定各项工作指标、逐步推行量化绩效考核体系。

10.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。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本。对于职位缺口较大的部门，采取多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还要通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式。

以上是我对酒店上个季度的总结以及下个季度的工作规划。

总之，下个季度我们会再接再厉，在公司正确领导下，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。我们有信心在全体员工的共同努力下，互相配合，努力完成各项指标，信心百倍的迎接新的挑战。

**酒店第二季度工作总结范文篇4**

已经进入\_\_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，对第二季度工作做一总结。

一、各部门第二季度工作肯定的地方。

今年第二季度，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。

虽然餐饮部第二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。

客房部第二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。今年第二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。

**酒店第二季度工作总结范文篇5**

20\_\_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20\_\_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\_\_\_教委会议，\_\_企业会议，\_\_\_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：\_\_网。\_\_网，\_\_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\_\_\_网，\_\_网，\_\_\_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：\_\_社区，\_\_社区。

②更换20\_\_年一楼大厅特价菜牌。更换了新菜单。

③为公司租大客车到\_\_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。

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！