# 优秀酒店季度工作总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-07-08

*优秀酒店季度工作总结（精选3篇）优秀酒店季度工作总结 篇1 20xx年一季度，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部(室)的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个...*

优秀酒店季度工作总结（精选3篇）

优秀酒店季度工作总结 篇1

20xx年一季度，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部(室)的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以 货比三家，照顾生意不照顾价格 为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部一个季度以来的工作情况：

一、主要工作与作法：

1、货比三家，确保采购物品物美价廉

为最大限度的降低酒店经营成本，实现物美价廉，部门在日常工作中坚持对餐饮部所需原材料进行每周一次的市场调查及定价，对出现价格波动较大的原材料进行了及时的调整，同时部门对所有入库物资严格按酒店标准进行验收并做好质量记录，对不合格产品做到了及时的退货、更换，有效降低了酒店经营成本;

其次是餐饮部2包及9包的沙发选样、及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的原则，确保了所购物品物美价廉;同时坚持实施货比三家，特别是在餐饮原材料的供给上实施两家供货，相互竞争的措施，确保了一季度30余万元采购物资质量的稳定。

2、采购及时，确保经营管理正常有序

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部门之一，我们坚持在日常工作中以 搞好采购工作，保障经营需要 为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务，在第一季度工作中，部门在与财务部分离后事情杂而多的情况下，前往深圳、广州考核、采购高档原材料2次，共完成采购任务400余次，采购各类大小物品600余件，并完成因经营部门临时需要而出现的零星采购50余次，有力保障

3、想方设法，降低酒店运营成本

一是配合餐饮、客房部，完成了部分供货商合同到期后的续签，并模仿餐饮部干货供货方式，对餐饮部小菜供货也施行了两家竞争的方式，进一步降低了部门成本，提高了供货质量;

二是对客房一次性进行一了次调价工作;

三是为进一步提高精品屋的经营能力，部门同客房一起寻找供货品种近100余种.

4、积极努力，拓宽原料供给新渠道

为开辟和引进异地特色原材料，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，先后两次赴广州、深圳进行了中高档原材料市场的考察，并引进了一批特色优质原材料，为餐饮菜肴的常换常新提供了有力的保障，并得到了广大消费者的一致好评。

二、存在的不足：

第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

一是在如何开辟和引进特色原材料的渠道和点子不够多，未能为一线部门提供较多、有用的信息和原材料;

二是自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高;

三是在日常采购工作中，缺乏较强的计划性，没有全面系统的安排好采购计划，从而有时导致采购较为零乱，丢三落四;

四是二线为一线服务的意识还有待于进一步提高;

三、下一步努力方向：

第二季部门将以上季度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

优秀酒店季度工作总结 篇2

今年，酒店行业环境相当严峻，为搞好经营，饭店在去年年底就制定了正确的经营思路，把经济指标分解到各个部门，核定了营业额、费用额、毛利率、逐月核算，超额提成，节能有奖的效益与工资挂钩的原则，充分调动了管理人员和员工的积极主动性，通过酒店上下的齐心努力，想方设法，搞好经营。虽然大的环境不景气，但酒店还是取得了较好的经济效益和社会效益。20xx年第一季度累计完成营业额为：00000万元，比去年同期上升了000万元，上升率为000%，完成了预期指标的000%。

二、各部门工作情况总结

餐饮部：强化各项管理制度，提高服务质量，更换新菜谱，不断调整开发餐饮新品，突破餐饮营收。

餐饮部第一季度完成销售000万元，比去年上升000万元，上升率为000%。

在年初，餐饮前厅和后厨紧密配合,顺利的完成了春节前的礼包销售、会议包桌接待高峰,以及春节期间的团圆宴接待工作。针对节后员工流动较快，新员工较多的情况，加大了培训力度，力争尽快使员工服务技能到位;编制下发了预定电话订餐的流程和快捷点菜菜单，同时对预定员工进行了菜单的培训;根据饭店调整，成立预订处，并提高员工的工资待遇;后厨积极调整菜品，三月初制作了临时性的新菜单、燕鲍翅菜单并对服务员做了菜品知识培训后投入使用;为加强各区域的管理力度，从优秀员工里选拔若干领班协助个区域主管做好服务工作;奖金分配、海鲜提成制度进一步做了调整了，以更好的提高员工工作的积极性。加强了餐饮管理人员现场监督的力度，实行走动式管理。

下一阶段，餐饮部要加强前厅各服务环节的督导，增强员工的对客服务意识，提高现有服务的水平;餐饮部的费用控制、节能降耗工作的还需要进一步加强;要稳定菜品质量，保证厨部的出品速度;部门设施设备的维护保养;将对客户的档案，进行系统的整理和完善。

客房部：以提高客房出租率和服务质量为核心，达到营收和服务的双赢目的。

客房部第一季度完成销售000万元，比去年同期上升000万元，上升率为000%。

春节前各单位的年会、会议等等比较集中，部门工作安排有条不紊，没有出现重大客人投诉事件，圆满完成了节前的各项大型接待任务。为了增加营收增长点，调整客房迷你吧产品，对棋牌室收费标准、服务项目进行了调整，并积极收集宾客意见反馈，将客房桶装水更换为小瓶矿泉水，提升了品质。狠抓卫生质量，加强日常的巡检和培训力度。取得了立竿见影的效果。在客源紧张的情况下，及时组织好走客房的抢扫工作，为前台提供房源。今年客房部加大客房管理人员对ok房卫生质量的检查，加强考核力度。结合员工的实操作业,工作中所遇到的问题，重点对各岗的岗位职责和工作流程进行培训,新进员工狠抓操作技能培训,使其更快的进入工作状态.

前厅部：做好员工思想建设，提升服务标准

前厅部从春节后，工作纪律为基点进行整改，做好员工思想建设。修订和规范了各项管理制度，对礼宾部进行了系统的标准作业流程培训，坚持每日一训，将培训工作日常化。在短时间内尽快规范了新员工的服务，同时也提高了老员工的服务标准。制订了 宾客服务中心 实施方案。对大堂吧的消费品进行积极调增，同时针对员工的推销意识也进行了培训，使大堂吧的收入得到了明显的提高，实现逐月递增。

销售部：做好重点客户的接待与跟踪，拓展新客户，带动酒店营销工作。营销部协议单位20xx年完成销售860万元，比去年的823万元，上升37万元，上升率为4.5%。

在新客户开发方面。应该说，一直是酒店的一个销售弱项，春节过后，我们销售人员通过登门拜访、电话等方式对新密市场、洛阳旅行社市场进行了宣传工作。逢节假日,向关系户电话问候，发送短信，以不同的形式征求宾客的宝贵意见。特别是对现有协议客户的维护和管理方面，通过对客户档案资料的整理后，每周销售人员定期对客户进行拜访，一方面加强联系，另一方面及时掌握客人反馈信息和客户的消费动态，提高协议单位消费有效率。

工程部：全面落实节能措施，有效减少酒店费用。做好日常维修与保养，确保酒店设备正常运行。

工程部在第一季度先后对中央空调主机、冷却塔、冷冻水循环系统进行清洗，更换有故障的阀门4台、保温100余米，对隐蔽的空调风机滤网清洗、客房卫生间感应设施及上下水的排查、客房的隔音改造、后餐包的地脚线更换改造、有线电视增加法制频道、客用男卫生间便器隔断、软水处理器的故障排除、对客房所松动设施的排查与检修等等。本季度共计完成大修改造项目28项。并通过对水、电、蒸汽、天然气等能源的严格管理，给酒店减少了能源损耗，降低了营运成本。

工程部在日常设备维护上也做了大量的工作。总结统计分析重点部位，重点巡视，重点交接，提高设施设备的安全保障。克服种种困难，及时做好各类维修和抢修工作。对于突发事件，工程部全体人员都能及时的沉着应对，第一时间赶在第一现场进行抢修，保障了酒店的正常运行。

财务部：做好收支管理工作，不断完善各项规章制度，切实起到财务监控作用。

春节前，财务部合理安排各项物资储备工作，并对供应商进行公开招标，选定实力强信誉好的供应商签定供货合同。

结合1-2月份的经营情况及后期经营走势分析，重新核算20xx年各项预算及考核数据并结合公司及各参与考核部门对20xx年的预算和考核指标进行了微调，同时与各部门重签了目标责任书。

财务部作为内部监控部门，不断完善各项制度，建立物品报损制度，重新规定了宴会标单折扣的要求和权限，完善了餐饮员工的海鲜酒水提成方案，规定了标准菜单折扣的要求和权限等。在财务报表方面，及时给总经理和各部门负责人提供有效的参考数据，使得各部门负责人能够及时的更加准确的制定改进措施，落实考核制度。

行政：完善员工工资体系，提高员工工作积极性

饭店第一季度共招聘 人，培训入职新员工 人。发放员工工资 万元，发放员工奖金 万元，第一季度饭店员工人均工资达到 元。

为完善酒店劳资制度，减少员工流动率，对人事政策进行了部分调整，增加一线关键对客岗位员工津贴，覆盖面约30%，人均增加120余元。对符合酒店规定的员工缴纳养老保险，从20xx年开始增加缴纳住房公积金。提高员工的劳动积极性和稳定性。

完善管理制度是开展好各项工作的基本保障，为此，20xx年度办公室建立及完善有关工作制度，如《招待费控制管理规定》、《各部门外出考察管理办法》、《饭店红利分配办法》，并结合实际经营情况，调整各部门考核指标，起到积极的激励作用。

在行政方面，尽可能维护好酒店各行政管理部门的关系，每逢节日主动问候或拜访。其次根据重点监督要求加强内部管理和指导，保证酒店在一个良好的环境下运行。

目前，我们所要加强的，主要是团队凝集力，不断完善各项规章制度，对待员工耐心教育，沟通到位，管理人员不断提高责任心和处事能力，勇于承担责任，提高对企业的忠诚度，大家团结一致，齐心合力，带领员工创造一个和谐团队，同时，继续做好开源节流、增收节支，相信一定能完成20xx年的各项经营指标。

优秀酒店季度工作总结 篇3

时光如梭，转眼20xx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%。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

20xx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。

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处。

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;

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

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。在王宾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：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设;消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

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%;

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。

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。在与王宾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1802.6万元。(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。

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。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，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了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，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含20xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定 校企合作协议 的大专院校有 天津商学院 、 厦门南洋学院 和 海峡工贸学校 等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx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门面试，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。现在南洋学院和海峡工贸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门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的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，海湾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、消防安全知识及全员销售技巧等，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，亚洲海湾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。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到 知已知彼，百战不殆 酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

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