# 2024年酒店季度工作总结(六篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-09-26

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。酒店季度工作总结篇一人，是工作的核...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店季度工作总结篇一**

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。

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第一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。

本酒店新楼，经过第一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。

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。

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。

**酒店季度工作总结篇二**

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：

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。

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。

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，是对管理与服务内涵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。

**酒店季度工作总结篇三**

在过去的第四季度里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店20xx年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在20xx年第四季度里我们具体工作内容如下：

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。

根据年初的工作计划认真的落实每一项，20xx年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对xxx的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

20xx年9月份我到酒店担任销售部经理，20xx年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如xx、xx、xxx等几家网络公司；

同时在这一年里我们接待了xxx、xxx、xxx多家摩托车公司，xxx中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

1.对外销售需加强，现在我们散客相对比较少。

2.对会议信息得不到及时的了解。

3.在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4.有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店季度工作总结篇四**

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

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20xx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。20xx年12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。

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。12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。

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、

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。

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。

**酒店季度工作总结篇五**

各位同志：

大家好！

已经进入20xx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。

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。

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

**酒店季度工作总结篇六**

回顾这过去的第三季度，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

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。

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。

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，是对管理与服务内涵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。

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。

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