# 酒店第四季度工作总结五篇

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-06-12

*酒店第四季度工作总结范文五篇总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，让我们来为自己写一份总结吧。下面是小编为大家整理的酒店第四季度工作总结，希望对你...*

酒店第四季度工作总结范文五篇

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，让我们来为自己写一份总结吧。下面是小编为大家整理的酒店第四季度工作总结，希望对你们有帮助。

**酒店第四季度工作总结 篇1**

回顾过去的第四季度，酒店预计实现季度销售收入超\_\_万元，比去季度同期增长了\_%，其中，餐饮收入占总收入的\_%，客房销售收入占\_%，客房营业收入比去季度同期增长了\_%。

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，酒店在第四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，经过第四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工作总结。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。

**酒店第四季度工作总结 篇2**

20\_年第四季度，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\_年第四季度营销工作总结如下：

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。

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，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，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。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，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

定期发放代金券。更换一楼大厅特价菜牌。更换了新菜单。为公司租大客车到\_\_慰问演出。接待一个小型婚宴，三个大型婚宴。受酒店委托与\_\_银行商谈租赁事宜。把酒店房价制定好后，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。

**酒店第四季度工作总结 篇3**

时光如梭，转眼\_\_年股份制运作已走过四个季度，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。下面餐饮部就第四季度主要工作总结、报告如下：

一、第四季度经营情况

四季度，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%。

第四季度，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

20\_年第四季度不仅是餐饮部在20\_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，四季度，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\_\_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\_\_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……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。四季度，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\_\_副总的带领下，组织后厨部分骨干赴\_\_、\_\_、\_\_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……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\_\_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。

**酒店第四季度工作总结 篇4**

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20\_年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在20\_年第四季度里我们具体工作内容如下：

一、对外销售与接待工作

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，20\_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\_\_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。

20\_\_年9月份我到酒店担任销售部经理，20\_\_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\_\_、\_\_、\_\_等几家网络公司;

同时在这一年里我们接待了\_\_、\_\_、\_\_多家摩托车公司，\_\_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。

二、对内管理

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。

三、不足之处

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。

**酒店第四季度工作总结 篇5**

回顾这过去的第四季度，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，将第四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。

在新的第四季度里，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