

2023年酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告(大全5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告篇一

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位，酒店房务部工作报告。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用，

工作报告《酒店房务部工作报告》。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和提升管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。

330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年

限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告篇二

本人于20xx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1 实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2 实习内容

2.2.1 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3 服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。

如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4 上菜服务

2.2.5 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2.2.6 拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7 餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3.1 实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这

个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3.2 实习体会

3.2.1 实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3.2.2 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算

了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3.2.3 服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

3.2.4 酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的互相合作，部门间的互相配合，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始，我们就开始为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

[1]索晓光. 如何在激烈竞争中提高酒店管理水平[j].北方经济□
xx(9)

[2]张序, 张士泽. 现代酒店经营管理学. 广东旅游出版
社□xx□(7)

[4]郑亚民. 酒店管理探析[j].渝州大学学报□xx□(3)

[5]刘天驹. 中国酒店业人力资源及薪酬状况[j].中外酒
店□xx□(9)

酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告篇三

xx年计划任务万元, 实际完成11204695.5万元, 超额万元□xx
年累计开房: 44961间, 累计接待人数: 89922人次。(其中散
客门市收入2285470万元, 平均房价298元/间), 占客房收
入20.4%(统计收入包含早餐费用;20xx年先后只有1、2幢营业,
无法统计同期对比)。

1、公寓配套设施完善, 增加公司营业项目, 扩大经营范围,
增效增收。1月份公司开始筹建13幢2楼会议室物资采购工作,
2月份完成会议室改造工作并正式投入使用, 形成了住宿、餐
饮、会议为一体的酒店服务, 很大程度上吸引了公司会议团
队客户群, 增加了公寓收入;3栋125间房抢在5月黄金周开始
前投入使用, 所以公寓目前1、2、3、5幢552间房全部处于营
业状态, 保证了在春节黄金周、五一黄金周、儿童节、端午
节、中秋、国庆及学生暑假假期公寓接待能力。

2、前厅部经营范围内设施设备的维修、更换和补充, 保证公
寓正常营业, 为客人提供更优质和人性化的服务。大堂卫生
间马桶因屡次维修都出现堵漏问题, 造成住店和离店客人经
常抱怨无法上卫生间, 11月经申报维修, 由马桶换蹲坑, 彻
底解决了之前的问题;会议室卫生间墙壁瓷砖因客人上卫生间

发生大面积脱落，差点砸到客人，申报将瓷砖撤掉改刷白处理，消除了安全隐患；前厅雨伞申购80把投入使用，雨天为客人办理入住和退房离店提供遮挡；大堂门一排树彩灯安装，增加夜间大堂灯光效果；花园停车场led大屏维修，投入使用后阶段性播放公司宣传片，提高湖泉湾一号度假公寓知名度。其他如大堂空调设备维修，前台有线poss机等工作为公寓日常营业提供了保证。

3、按行政机关和公安机关要求，办理相关公寓日常经营所需的证照，合法经营。8月完成弥勒市公安局要求的关于湖泉湾1号官网的ipc备案工作，经过报备审批，已和公安局网监大队确认并完成相关的备案事项；9月份前厅公安扫描系统完成安装调试，同时组织全部在岗人员举行公安扫描系统使用培训，经过近三个月使用，现已能熟练掌握。

4、加强前厅管理工作，提升前厅员工服务意识和服务技能。加大管理人员现场管理，为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量；检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

1、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。经验不足，灵活性、个性化的服务相比缺乏。虽然每月每周员工培训都按计划进行，但由于每新培养一名熟练的收银接待员工平均需要3-6个月左右，加上员工流动较频繁，造成服务意识和技能参差不齐，客人投诉时有发生。

2、营销意识不够，营销意识欠缺。员工现场营销能力有待提高，主动性不够。

3、执行力不够。员工对于上级布置的工作任务不能按质按量完成，工作不到位。对于工作期间的言行举止要求做不好或不能持之以恒。

4、合理利用，降低营业费用。增收固然重要，但节支也必不可少，员工要从节约一度电、一滴水做起，除客人外，做到人走灯灭，水用完及时关闭水管，从而加强营业成本控制，合理利用资源，节支增效。

上述问题的存在需要在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，不断加强员工业务知识和业务技能的持续培训，加强对员工的现场管理和现场指导，不断提升酒店的服务质量和客人满意度，使公寓的工作再上一个新的台阶。

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，逐步建立起以“制度管人”和以“绩效工资考核”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大管理人员现场管理。为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和个工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量；检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

3、做好培训工作，第一大块针对各层次员工培训分新员工培训，前台接待礼仪培训、电脑实操培训。新员工培训做到培训有章可循，有规范可依。服务技能培训主要针对进店3-6个月时间的员工，熟练掌握岗位电脑操作、业务流程。第二大块为淡、旺季培训，淡季培训分年前各岗位服务流程和公寓基础知识培训、特殊事件处理培训和年后业务知识培训。旺

季主要以实际操作学习为主。

4、提高工作效率，虽然xx年较之前有所提升，但离标准还有距离，有时还是会出现让客人长时间等待，要提高工作效率，牵扯内容较多，如各班组人员的稳定性，业务水平的扎实程度，特殊事件的处理，工作的方法，班前准备工作等，这都是我们在新的一年需要做的工作。

5、转变观念，加强前台员工现场营销能力。要求每位员工必须熟记公司各部门的资源配置，及时对进店客人介绍酒店营业项目，最大限度吸引客人在住店期间到公司各营业点消费，提高客人消费水平，让客人感觉到与同行酒店之间的差异。

6、确保营业数据的准确、真实、及时、可靠、完整。数据是公司领导制定公司经营决策的直接依据，掌握公司经营情况才能更好的配置公司资源，规划公寓的经营方向。

7、注意加强对设施设备的维护保养。及时对有故障的设施设备进行报修，以免造成损失、浪费及安全隐患，影响公寓正常营业。认真抓好防火、防盗、及顾客安全防范工作；关心和尊重每位员工，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告篇四

1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元

2、主要婚宴为

(1)4月1日18桌标准588元

3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元

4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

- 1、员工积极性始终欠佳
- 2、员工工作意识不够
- 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度
- 4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

(1)员工本性难改的问题采取了换人措施

(2)实行跟包服务.

(3)做员工思想工作.

下月工作计划:

- 1、加强服务培训(见培训计划).
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办
- 4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度
- 6、配合酒店做好淡季营销工作。

酒店四季度工作报告总结 酒店工作报告篇五

全年实现营业收入xxxx元,比去年的xxxx元,增长xxxx元,增长率xx%,营业成本xxxx元,比去年同期的xxxx元,增加xxxx元,增加率xx%,综合毛利率xx%,比去年的xx%,上升(或下降)xx%,营业费用为xxxx元,比去年同期的xxxx元,增加(或下降)xxxx元,

增加（或下降）率xx%，全年实际完成任务xxxx元，超额完成xxxx元，（定额上交年任务为380万元）。

（一）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。

今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入xxxx元，比去年同期的xxxx元，增加了xx元，增长率为xx%

（二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细, 环节多, 一项工作的完成, 有赖于各部门之间的协调合作, 每周例会上反复强调, 出现问题, 部门之间不得相互责怪、推搪, 要敢于承认错误, 多发现对方的优点, 搞好协调, 今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年, 全面抓好服务规范, 出品质量, 使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时, 还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待, 如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团, 国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导; 3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席, 创开业以来日订餐总席数的最高记录; 9月29日晚, 接待婚筵共75席, 创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流, 使宾客高兴而来, 满意而归。