

# 酒店季度品控工作总结报告(通用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店季度品控工作总结报告篇一

### 一、完成工作方面

#### 1、完善采购制度，降低成本。

把材料价格信息及时提供给技术工程部，为产品设计选材提供样品和成本估价。提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买原材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

2、与各供应商建立并保持良好关系。20\_\_年\_\_月份采购部进一步加强了对供应商管理，对每一位来访的供应商进行分析了解，确保了每一个合适的供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握，从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有供应资格。

根据酒店经营理念，供应商也应建立为真正的战略伙伴关系。因为酒店的成本核心竞争力的体现最主要的来自于酒店所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予我司的竞争对手的政策的好坏将直接影响到我司的成本核心竞争力的高低。

3、工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持沟通，充分发挥岗位职能，认真完成了各项工作任务，协助业务部的工作需要。按照技术质检部质量标准，及时与

各供应商沟通协调，尽努力按照我司质量标准供应物料。

对采购工作的几点心得和体会总结如下：

- 1、公开透明的按采购制度程序办事。在采购前、采购中、采购后的各个环节中都主动接受财务及其他部门监督。有问题第一时间反馈给上级领导。
- 2、围绕控制成本、采购性价比的产品等方面开展工作。采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。
- 3、加强对供应商的管理协调。合作过程中，采购人员必须公正严明，杜绝徇私舞弊。最终为酒店选择且具有战略合作关系的供应商。
- 4、逐步加强对材料、设备价格信息的管理。保证酒店erp系统被采购信息资料的完整，以备随时查阅、对比。
- 5、提高部门工作员工的责任感。20\_年采购部将特别注重采购人员的责任感，保证采购材料信息的有效追踪。在业务素质提高的同时，责任感很重要。做一个有责任感的采购，把好原材料质量。

## 二、工作不足方面

由于目前酒店以订单来安排生产，所以在订单的原材料采购交期方面仍旧做的不是很好，工作计划性不强，明年继续改善，目前酒店有的供应商新建立，短期内无法形成真正意义的战略合作关系。部门与部门之间的沟通未能达到理想效果；特别是与生产部、技术部和品质部的沟通还不到位。

## 三、明年工作计划

1、完善供应商体系，开发新供方，特别是重要原材料的供方要达到3-6家。确保原材料能够及时供应，随时关注市场变化，尽力利用多渠道来降低成本价格，控制质量。稳定现有供应商，开发培养有潜力的供应商。不断优化供应商体系。在工作中不断改进工作方法，不断积累经验。

2、随着酒店发展和市场因素的影响，以短期销售订单来安排采购，生产已经无法使流程正常运转。20\_\_年将把采购模式由零星订单采购往定量采购模式靠拢。以减缓采购周期压力，同时能应对20\_\_年，由于供应商生产成本上涨提出的涨价要求。

3、配合技术部完成产品开发、送样过程。

4、配合质检部解决物料质量问题，与质检部讨论某些质量标准超过现有市场水平的解决方案。

5、采购物资进行分类，制定分类物资采购制度。比如，设备和设备部件因制定采购计划，不能混同到生产原料采购模式，因为由于设备和备件的特殊性，无法短期内完成采购，势必会影响到生产的展开。

6、配合仓库，掌握仓库库存情况，使采购工作不处于被动状态。

7、采购员的业务素质通过培训和相互学习，使业务水平得到提高，同时培养新员工，使之尽快熟悉业务。

在20\_\_年的工作中，我仍会认真工作，不断提高自身的业务素质和管理水平。增强责任意识，提高完成工作的标准。同时我们会选择性得采纳酒店其他部门提出关于下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华、修改弊端。为酒店在新年度的中更上一层楼贡献出力量。

## 酒店季度品控工作总结报告篇二

非常荣幸能来到\_\_酒店工作。来到\_\_酒店也有一段时间了，在这段时间内，我认为我有必要针对我在酒店接触的到的工作做一个简短的总结。

一个月的时间，我主要接触的是客房部，现在在客房部担任领班一职。客房部领班作为一个最基层的领导岗位，所接触到的都是最前线的工作，这也是最能接触到真实反映酒店情况的岗位。

来到\_\_酒店担任的是楼层领班一职，这一个月的领班我做的不是很顺利。究其原因主要存在以下几个方面的问题：第一，交流沟通问题：和我以前工作的酒店不同的是，这里在客房部做服务员的都是些中年妇女，不管是文化差异还是年龄差异，我和她们之间的沟通交流都存在很大的问题。第二，作为一个接受过专业培训而专习酒店管理的酒店人来说，对人对己的要求都是在潜意识中高很多。尽管我一来到\_\_酒店就有无数的声音告诉我，三星不同于五星，家里不同于外面，但是这个尺度还真的不好把握。第三，\_\_酒店领班一职的岗位职责很不明确，因为习惯了明确的岗位职责标准，习惯了按程序操作，对于这种需要自己逐渐摸索的领班工作，还是会很不适应，直到现在一些约定成俗的领班职责规定我还是不能详细清楚的了解透。

任何工作都有一个适应期，那我相信经过我的努力，我也能够逐步完善我的工作。至少经过一个月的相处，前栋6楼的卫生问题还是得到了提高。关于20\_\_年的工作，我也有自己的一番计划。

提高卫生质量，增加员工工作积极性保证每日客房卫生质量达标，这是一个x星级酒店客房部提供给宾客的最基本的服务。保证卫生质量达标，监督是不可避免的，而最主要的还是要加强服务员的责任心，加强其责任心最主要的还是要调动其

积极性。我会在楼层制定每个服务员的工作进程表，每个星期安排一个服务员担任楼长，并对其工作进行监督评价，实行明确的奖惩制度，到了月底的时候对楼层的所有服务员进行综合评价。

加强服务员的服务意识要想提高服务员的服务意识，首先必须保证其工作量的稳定性，这样每个服务员自己对于自己的工作也会有个清晰的目标。其次还要有调动其积极性的奖励措施，每天要求服务员在工作之余给客人做一些服务并留言（比如帮客人叠衣服，给客人泡茶，制作小工艺品给客人留念等），到了月底，看一个月中谁做的服务最多，就评选出服务之星的称号并实行物质上的小奖励。整顿风气，杜绝不良习惯目前在楼层，服务员做房都是一起做，无意识中，就多了很多不良习惯，比如隔空喊话导致楼层比较吵闹，做房速度比较慢，做房质量不稳定等等。所以就必须坚决实行分开做房的计划，给每个服务员安排具体的房量的同时安排具体的房间号，每个服务员对号入座的形式完成好自己的做房任务。对于必须两个人搭配才能完成的，就要求个人负责自己房间号的返工情况。

开展员工活动，加强员工之间的交流开展员工活动，除了丰富员工的娱乐生活，更好的是加强了员工之间工作之外的交流。而关于怎么加强员工之间的交流问题，这需要大家的意见。

## 酒店季度品控工作总结报告篇三

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满

足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营管理者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

### 一、加强业务培训，提高自身素质。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

### 二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

### 三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

## 酒店季度品控工作总结报告篇四

在20x上半年，我们x酒店后勤部在酒店领导的带领下再次将酒店的管理进一步提升，并着重改善了员工宿舍和员工食堂，并对员工进行了培训，提升了酒店内员工的工作能力，将酒店的服务水平再次提升。

### 一、在人员的管理上

根据在上一年度的调查中，酒店新员工们都有些工作意识不强的意识，这在以服务为主的酒店来说，是非常不能容忍的，所以在之后举行了对全体员工的培训，加强了对新老员工的管理。

### 二、在酒店的管理上

这主要是面对酒店的各个方面，最为主要的是酒店的卫生方面。作为酒店，服务和卫生是同样重要的工作，我们再次制定了新的卫生管理制度，尤其是针对厨房和酒店房间，这一直以来就是最为重要的卫生注重点。我们根据去年出现的一些问题，重新添加和修改了卫生要求，并加强了管理。

### 三、员工宿舍的管理

关于员工宿舍的管理方面在之前也一直是我们的一个盲区，但是在最近的检查中，发现有些员工在宿舍中有许多乱扔垃圾、乱接电线等情况。面对这样的宿舍，酒店也决定要进行整改。我们加强了对员工宿舍的管理，制定了卫生和安全规定，保证宿舍的安全和整洁。

### 四、关于员工食堂

酒店的更本还是在员工，所以在上半年中我们也在许多事上征集员工的意见，员工食堂就是改动最明显的地方。根据收回的调查反馈，调整食堂的菜单，并根据大众的口味和要求定期更换菜单，这些改动得到了广大员工的好评。

### 五、总结

总的来说，在这半年来，我们的工作能够顺利进行，不仅多亏了领导和同事们的努力，还有员工的们支持，这才使事情都能快速和准确的完成。但还是我们在许多的地方依然存在着管理不足，管理不到位的问题，需要我们在接下来的半年中着重改善、强化。

相信我们只要团结一心，这些问题都一定能够得到解决。酒店已定会在我们的努力下更上一步！



# 酒店季度品控工作总结报告篇五

20\_\_年即将过去，回顾即将过去的一年，工程部在公司领导的关心支持下，在其它部门的积极配合下，通过工程部全体工人辛勤劳动和不懈努力，克服了人员少，工作量大，新设备，新技术，新工艺等困难，着手大力开展设备维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备存在的各种问题，圆满完成了公司领导交给的各项工作任务，确保了设备的安全正常运行，保障了水、电、气的正常供应。在节能降耗工作中也做了大量的工作，取得了一些成绩，为总结经验，查找不足，推动明年工作再上台阶，更好地完成工程部的各项工作，特作出总结。

## 一、管理工作

按照公司的管理制度、岗位职责为准则，加强部门管理，组织员工学习公司下发的各种文件和办公例会会议纪要，让员工充分理解其精神，工程部领导自身带头遵守公司的各项规章制度，坚持例会制度，坚持考勤制度，坚持巡回检查制度，抓各项工作完成情况，关心职工生活，使部门的安全生产和劳动纪律都有了较大的提高。

## 二、去年一年完成的主要任务

1. 完成中央空调电动阀安装、调试工作；
2. 完成10吨热水箱安装、改造，管道、管道泵安装、调试工作；
3. 完成了洗浴、餐饮、宿舍楼26台空调安装、调试工作；
4. 完成餐饮二楼16个包间空调安装、调试工作；
5. 完成餐饮一楼两台8p空调安装、调试工作；

6. 完成负一楼到三楼门锁检修工作；
7. 保证了浴区水压、水质、水温；
8. 保障了各用热水单位的热水供应；
9. 保障了物业公司水、电、热水供应；
10. 完成对浴区蒸房炉子的维修保养工作；
11. 协调、检查、接收外拉热水工作10690吨；
12. 按时更换沙缸；
13. 及时清洗板换；
14. 及时检修电机(各运转设备上的电机)；
15. 完成了对发电机组的检修、测试工作；
16. 完成了对煤气报警装置的安装；
17. 检修、调试消防系统；
18. 检修、调试、保养电梯；
19. 准备防汛工作；
20. 安装、调试30吨热水箱；
21. 对热水管道进行了保温；
22. 清洗、保养新风机组；
23. 完成房屋改造的配套工作。

正在进行的工作有：

1. 配合三楼房间改造；
2. 配合餐饮大厅的改造；
3. 配合瑶池改造。

可以这样说：工程部的工作错综复杂，无论是谁，只要是盛威的人都能给你下达任务，如下水不通、管道堵塞、电器发生故障、水温不合适、甚至某地方有滴漏、哪家停水等等，这些日常的事故处理，我们都能及时完成，保障了各个部门的正常运行。

### 三、安全工作

由于工程部工作的特殊性，今年一年我们狠抓了安全工作。

首先，通过学习，提高认识。“为了你，你的家庭和他人的幸福，请注意安全”经常检查，把事故消灭在萌芽状态；岗位操作必须两人，修理电器必须有人监护，可以说现在每个人对安全都非常重视；使今年安全部做到了安全生产。新的一年即将开始，在新的一年里，我们要尽量改变某些地方的被动情况，发扬成绩，尽量协调好各方面的关系，把我们的工作做到更好。