# 酒店清扫年终总结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-29

*酒店清扫年终总结模板5篇对于我们来说，年终总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以提升我们工作中发现问题的能力，我想我们需要写一份总结了吧。那么酒店年终总结应该包括什么内容呢？以下是小编整理的酒店清扫年...*

酒店清扫年终总结模板5篇

对于我们来说，年终总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以提升我们工作中发现问题的能力，我想我们需要写一份总结了吧。那么酒店年终总结应该包括什么内容呢？以下是小编整理的酒店清扫年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**酒店清扫年终总结（篇1）**

酒店过去一年也是经历了很多，而我作为酒店的一名主管也是认真的去做好工作，去根据酒店的要求完成任务，一年下来也是带领同事们做好了工作，在此也是就过去一年工作来做好个人的一个总结。

我负责的也是前厅的部分，可以说工作上还是有很大的任务的，但年初的那段日子也是没有办法，只能在家，而这段时间我也是组织同事们去学习，去参加了一些线上的培训会议来提升服务的水平，我明白既然暂时无法开业，那么也是要去想办法提升自己，去让自己为以后的工作而做好准备，几个月的时间也是让我们酒店损失很大，但是有些事情无法避免我们也是只能去想办法在其他的方面去进行补救，或者在以后的工作里头去作出改善，而那段日子也是很煎熬，每天在家，其实也是会去思考以前自己的工作，以后回到酒店该如何的\'来做好管理，做好前厅的工作，也是让自己有了很多的一个思考，对于自己来说，算是一种成长吧，同时也是感触到的确越是这个艰难的时刻越是可以考验我们，究竟是去进步还是会有退步的表现，其实都是在于自己，而我们部门也是接受了挑战，去积极的探讨，去学习和进步了。

回到酒店开始这一年的工作，我们也是尽责的去完成服务的工作，同时也是明白要做好其实并不轻松，压力大了，而且酒店的客流开始也是比较的少，后面开始得到了改善，同时对于防控工作更是要去做好，我们前厅本来就是防控的一线更是要为了客人以及我们同事们的安全而去着想的。但是也是去尽责的做好了，而我作为主管也是去带头做好，同时也是积极的了解同事们工作的情况，清楚他们的困难，去帮忙解决，管理方面也是做好了，一年下来也是得到了肯定，同时同事们也是给予了我更多的信任，会去把服务工作来做好，虽然我们并不是负责销售的那一块，但是每一个进入我们酒店的客户我们也是要尽力的去留住，去让他们感受我们的服务，来为酒店的经营出自己的那一份力。

一年的时间其实也是过得匆匆，但是也是在忙碌中感受到我们的工作能被客户认可也是我们的一个成绩，同时也是有一些方面还可以继续的去优化，去做好，同时对于来年的一个工作，我也是有了一个计划，会去做好。

**酒店清扫年终总结（篇2）**

紧张与忙碌的开荒期已经过去，酒店也从试营业到正式营业逐渐慢慢步入正轨，回顾这两个个多月的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。过去的两个月在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，同时也通过自身的不懈努力，客房部克服了客房衣柜整改、卫生间积水、房间有噪音、众多工程维修项目等等因素。致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房部的稳定进步。在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的两个月，现将工作总结如下：

首先： 客房部分

1、物品管理与成本控制方面：做好物品回收，强化员工节约意识，做好消耗品的再利用。比如沐浴露洗发露以及房卡带等

2、在卫生方面：严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。

3、服务质量方面：试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态进手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：秉公办事，坚持原则;关爱员工，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。 5、工程方面： 工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在一些问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

其次：前厅部分

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好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、娱乐等部门都有着紧密的工作关系。出现问题，我能够及时和该部门主管进行协调，避免事情的恶化，同时事情得到解决。例如：

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用，POS机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作顺利进行。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程、POS机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全力。作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，提高员工的基本素质，奉献自己的力量!

20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

**酒店清扫年终总结（篇3）**

伴随着钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20\_\_在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报

一、\_\_客房完成的营业总额是\_\_万

月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20\_\_所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对OK房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把PA部划分由客房部管理，对PA人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**酒店清扫年终总结（篇4）**

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

一、加强对员工的业务培训

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要拥有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的`效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

二、加强对员工队伍的建设

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

三、工作不足

1、接待服务不够好。

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

2、纪律管理不严。

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

**酒店清扫年终总结（篇5）**

现就接手后的工作总结如下：

人事档案及相关资料

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在赵总的指导下，建立了相关人事表格，包括《招工登记表》《入职审批表》《人事变动表》《假期申请表》《调资表》等，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

招聘与档案管理

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到滕州人才市场进行招聘，但滕州人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

以上招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的.朋友，介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！