

# 最新酒店保洁员上半年工作总结(优秀6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店保洁员上半年工作总结篇一

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

### 一、对顾客笑脸相迎。

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

### 二、“急客人之所急，想客人之所想。”

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

### 三、不要对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

### 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。

### 五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“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！

## 酒店保洁员上半年工作总结篇二

20x年即将度过，我们充满信心地迎来20x年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比20x年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，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。

3、服务创优。透过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》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窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。透过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和

忙而不乱的安全稳定。

## 二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养^v^精气神^v^。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。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。

## 三、存在的问题

- 1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。
- 2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。
- 3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。
- 4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

## 四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

## 酒店保洁员上半年工作总结篇三

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20\_\_年即将结束，在这辞旧迎新之际感谢各级领导和各部门一直以来对保安部工作的支持。在过去一年里，保安部不负酒店上级领导的期望，认真完成了各项安全管理及领导交办的各项工作任务，确保了酒店全年零安全生产事故，为保障酒店正常经营秩序及给尊贵的顾客提供安全舒适消费环境做出了积极的贡献。为便于今后工作开展，具体总结如下几点：

### 一、安全工作

对于安全工作方面我们能够以“安全第一，预防为主”的指导方针严格贯彻落实好各项工作，抓好保安队伍日常管理，提升保安队伍整体素质，强化安全意识，做好“防火、防盗、防破坏、防突发事件”等四防工作。

（一）、严格按照“预防为主、防消结合”的消防工作方针做好酒店消防安全管理工作，认真贯彻落实消防各项管理制度，主要分以下几点：

1、及时与各部门新到职的负责人签定消防安全责任书，明确消防安全责任到岗到人，今年全年无发生过火灾险情，相比往年有很大的改变。

2、做好消防设施设备及灭火器材的维护保养工作，对消防自动报警系统定期维护，存在的故障及时跟进处理，确保消防自动报警系统正常运作；对于过期的灭火器材及时更换补充，保障灭火救援等器材处于正常状态。今年以来，消防自动报警系统曾经多次出现大面积故障（包括外租单位区域），导致无法实时监控部分区域的安全状态，酒店上级领导得知后也非常重视，及时安排维保人员将自动报警系统及部分盲区老问题等故障修复正常。

每月定期组织保安员进行消防技能训练及消防应急演练；今年3月份专门组织了为期7天的管理骨干及监控岗位的消防控制室专业知识培训，对于应对火灾险情等突发情况进行模拟演练，大大提高重点岗位及管理骨干对突发情况的处路能力。

4、加强日常防火巡查工作，防火巡查员每天每班次至少巡查1次，领班至少巡查1次，定期组织消防安全检查，特别在现时酒店处于装修升级阶段，我们针对这些区域增加日常巡查次数，对于发现的安全隐患能及时跟进处理，对于重大隐患的由保安部下发整改通知书到相关部门限期整改完成。

5、完善消防各项制度及档案资料，跟进好消防户籍化档案整理及消防e网自查信息录入，及时完成市消防局交下的任务，今年12月份在市消防局领导的指导下，完成消防安全重点单位微型消防站的建设工作，主要在现有的条件下增加部分灭火救援装备及完善相关制度上墙。

（二）、强化各项防盗工作的落实，经常对保安员进行法制教育，加强队员的法制意识及工作责任心，提高岗位警惕性，加装部分区域监控，建立健全安全防范规定，不给犯罪分子可乘之机。确保酒店财产安全及客人的车辆安全，让客人消费得安心。

1、今年我们责任管辖范围内盗窃事件0起，酒店周边建行区域曾出现几起摩托车电池被盗事件及两起电动车被盗事件，

我们通过不定时增加便衣伏击岗，有效地杜绝了类似事件的发生。

2、防止大巴偷油事件，做到对每一台过夜的大巴、中巴车辆进行登记车主信息，另外加强夜班巡查力度，坚决杜绝偷油的情况出现。

3、加强监控中心对日常敏感区域的重点监控，对形迹可疑的人员及时通报派人上前查问并加强留意。

4、加强酒店出入物品检查力度，严格按照酒店规定执行，防止酒店财物流失。

5、做到每台车辆出入一车一卡，加强车场巡查，对车窗不关、车辆灯不关、车辆刮花及车位存在的隐患等问题及时登记处理。

（三）、明确各类突发事件的处路程序，不断提高各管理人员及队员处路突发事件的能力，与茂南巡防紧密联系，做到群治群防，及时有效处路酒店各类突发事件，维护酒店正常营业秩序。今年共处路各类突发事件二十余起，主要有在ktv消费客人打架斗殴事件、客人走单事件、突发停电困梯事件、车辆乱停乱放事件、车辆被刮花事件等，各类事件相比往年相对减少很多，期间没有出现人员受伤的情况及没有因处路不当造成的不良影响。年初我们酒店还被评为治安联防工作先进单位。

## 二、车场管理及服务工作

1、据统计今年各车场平均车流量300台/天，重大节日高峰期的时候可达500台/天。为了便于车流疏导，我们5月份刷新了部分车场及员工车场区域回车线。为了满足停车需求，今年11月份酒店租用了旁边空地作临时停车场，与此同时我们及时制定相关管理措施，合理安排岗位，规范各车场管理。

2、严格控制非消费车辆占用车位的现象，每晚夜班对大门车场的车辆登记，每天交接班检查是否有非消费车辆占用车位时间长的情况，日常值班过程留意车主的去向并对异常情况进行登记跟进；对各车场实行停车收票操作，规范101岗出入车辆的查卡查票等操作流程，避免出现个别人员占车场管理的漏洞。

务质量，如坚持做到101岗车辆出场敬礼操作流程，个别人员做到车辆指挥时敬礼等礼仪规范工作。

### 三、日常管理工作

我们通过不断完善日常各项管理工作，部门工作现已逐步走向成熟，以系统化、流程化、岗位责任到人到岗的管理模式运行，日常监督从上至下，各岗位均设路完善的工作流程，层层把关，很大程度地改善了日常各项工作的执行力度。

1、坚持每月组织集体军训、绩效考核及部门会议，每月制定工作计划。

2、坚持每周组织管理层会议及各班务会，及时反馈总结分析一周工作存在的问题，并制定相应的整改措施及计划。

3、坚持每日组织班前培训，加强各岗位人员业务知识的培训及军事队列的训练，提高整体业务素质，保证完成酒店每月1号升旗任务及周一升旗任务。

4、抓好管理骨干制度流程、酒店节能工作的`监督落实，对存在经常违纪及思想不端正的员工进行谈话教育，对影响恶劣的员工坚决清除，确保部门工作制度、岗位职责、日常纪律、工作任务落实到位。

5、做好每一位员工的考核评估及考核转正工作，做到公平公正公开，对于日常工作表现突出的员工进行嘉奖及评优，激



励员工对待工作积极主动，带动部门整体的工作氛围，提高积极性。

6、做好招聘工作，做到自给自足，通过动员内部相互介绍、网络招聘，及时补充编制，使今年以来部门大部份时间都是处于满编的状态。

7、定期组织部门活动，内部建q群、微信群、加入酒店短号网，便于平时沟通协调，带动了内部活跃的气氛，增加大家对酒店部门的归属感。

#### 四、存在的主要问题及不足

1、今年以来保安部人员流动性依然非常大，培训的压力相对也较大，新员工对日常工作流程掌握及适应较慢，个别对业务不精不熟练，人员综合素质参差不齐，难以统一达标。

2、管理层综合素质还需继续提高，主要在日常培训教学方面比较欠缺。

3、停车场操作系统设备问题多，需更换以提高工作效率。4、6月份我们对酒店内部员工等车辆的排查统计及对vip车辆排查统计，数据显示内部车辆及vip车辆每日的停放率占地下车场总车位数的30%；另外加强对vip车辆的管理规范，对存在车牌号码等信息不符的vip卡进行更新修改，但仍存在很多问题无法解决。

#### 五、明年工作计划

1、继续严格落实各项安全管理制度，做好“防火、防盗、防突发事件、防破坏”工作，确保酒店无安全事故的发生。

2、制定培训计划，抓好日常培训工作，提升人员综合素质。

- 3、监督落实好日常工作流程统一标准化，让岗位工作更加系统化、标准化。
- 4、做好员工思想建设工作，定期组织部门活动，使团队整体协助一致。
- 5、做好重大节日安全检查、隐患排查、日常服务接待等工作。
- 6、完善车场管理，规范对vip车辆、内部车辆、非消费车辆的管理。
- 7、做好酒店员工消防培训，提高员工消防安全意识，组织好消防演习。
- 8、跟进消防户籍化管理工作，档案更新、巡查记录、消防e网信息录入等工作的执行到位。

保安部：

谨启

## 酒店保洁员上半年工作总结篇四

为期x年的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高xx餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形

式多样的宣传渠道进行宣传发动。

- 1、由xx技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。
- 2、由xx技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生x名学员。

通过前期的宣传发动工作，于x月底确定了培训班的学员名单，于x月x日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表xx也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

- 1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健全严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂钩，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到x%以上。
- 2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。
- 3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。
- 4、班主任经常给学员灌输安全教育，绷紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册（电子表格）和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为xx的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

## 酒店保洁员上半年工作总结篇五

岁月如梭，转眼间，来\_x宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

2对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3自己管理水平和理论水平有限。

下一年计划：

1划积极认真配合经理搞好楼层日常工作、

2加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

## 酒店保洁员上半年工作总结篇六

20-已悄然谢幕，在年末我搭上了-的末班车参加了这个年夜家庭，在这里我感激华昕给我们提供这个平台，来到-已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感触感染家的“温暖。亲人的感到。

曩昔的一年我们都在为华昕商务年夜酒店的准备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向列位员工以及为酒店开业所支付努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在

华昕我们的事业放言高论。酒店各部分司理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓大好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请列位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务年夜酒店会成为顾客的家外之家，每小我在这个情况中能认为惬意、平安和关爱。办事是要让客人没有陌生感和距离。来自不合配景的客人应在华昕体会到华昕办事带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为顾客创造价值实现我们的配合价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象年夜使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。高贵的人品是事业胜利的前提。团队精力是事业胜利的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

立异的思想在华昕受到勉励和鼓励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗亭和岗亭以外的每项工作。

治理力争协调：员工与客人的协调；员工之间和上下级之间的协调；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关切每位员工的提高，每位员工都有接收培训和提高的权利；都有责任包管酒店的平安与卫生。每位员工都有权力和责任赞助客人解决问题。爱护酒店家当、勤俭能源是我们提倡的美德。

-人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞办事品牌！谢谢