# 旅馆老板工作总结范文(推荐6篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-31

*旅馆老板工作总结范文1即将过去的XXXX年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司...*

**旅馆老板工作总结范文1**

即将过去的XXXX年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司各级领导的英明正确领导下，在其他各店面领导员工的指导帮助下，使我的工作和学习得到了很大的进步。下面就将自己来到公司后近一年来的工作进行总结汇报：

我叫卫秋橙是好如家集团有限公司大上海店前台值班经理，今年五月份，曾任好如家集团紫荆山店值班经理，我很庆幸自己曾在两个不同地理位置，不同环境下得两个店面工作的经历，因为这对于我一个初入酒店行业的新人来说，是一笔难得的职业财富，九月份，我加入到新店的筹建工作中，筹建的工作很苦，很累，但这些都阻挡不了我们好如家人且战且勇。永不言败的企业精神，阻挡不了好如家人前进的脚步!今年十月一日，好如家集团大上海店正式营业，在这里，请允许我代表好如家集团，大上海店的全体员工，对于参与、帮助、指导大上海店的各位家人们道一声辛苦，谢谢大家!

今天到场在座的诸位，可以说都是中原酒店行业的白领、精英、骨干，在诸位面前，学生不敢妄谈什么酒店的管理，对于来年的工作有一些想法今天讲出来，请各位批评指正!

总的来说可以简单分为五个方面：

>1)紧抓员工培训与管理：

一个企业的“企”字，去掉上面的“人”，就是一个止步的“止”字，我们不仅要为中国古代造字艺术的深意所惊叹，也要想到员工对于企业有多么的重要，职业技能的好坏更加直接关系到企业的成败，所以要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，这对于公司的管理更是重大的损失!

>2)安全重于一切：

根据店面实际情况，配合物业工程，多巡视，勤检查，做到日常的防火、防盗等六防，灭火用具会使用，安全通道保畅通，来店客人做到实名登记，公安上传确保酒店各项安全措施万无一失，酒店忙而不乱的安全稳定!

>3)开源节流，降本增效，从点滴做起：

客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，可将日常节能作为员工日常考核项目，要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站，客人退房员工查房后立即拔掉房间内取电卡，各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%

>4)营销

成功就是，当你被失败打击一百次但依然能够迈出地一百零一步，多签协议单位，多与客人交流了解我们的缺点和不足，全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。

>5)前台

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。也是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

同时时刻注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但“细节决定成败”这句话同样告截我们小事的重要性!

新店的诞生，就像一个丫丫学语，蹒跚学步的孩子，存在着这样或那样的不足感谢各位家人对我们的包容与支持，同样在今后的工作中更加离不开各位家人的支持与帮助，以便与我们更快的成长起来。

曾经的一切只代表过去，明天的神秘才是人生的追求所在，收拾好行囊，迈开坚定的步伐。或许前路坎坷，或许荆棘丛生，但我已做好迎接挑战的准备。“既然选择了远方，便只顾风雨兼程”。在新德一年里我一定会以更加饱满的热情投入到新的工作和学习中来!

最后借此新春佳节来临之际，衷心的祝愿各位家人新春愉快，身体健康，阖家欢乐!

**旅馆老板工作总结范文2**

>一、经营状况：

本月经营指标共计126万元，实际完成1247614元，接待人数19732人，完成计划指标的99%。

>二、收入成本分解：

中餐厅指标915000元，实际完成938445元，完成中餐厅计划指标的103%，接待人数10487人，人均消费元，日平均营业额30272元;

西餐厅指标185000元，实际完成150228元，完成西餐厅计划指标的81%，接待人数6095人，人均消费元，日平均营业额4846元;

大堂吧指标40000元，实际完成27743元，完成大堂吧计划指标的69%，接待人数789人，人均消费元，日平均营业额895元;

肥牛餐厅指标120000元，实际完成131198元，完成肥牛餐厅计划指标的109%，接待人数2361人，人均消费元，日平均营业额4232元。

>三、接待状况：

本月共计接待了17次会议，会议费：29550元、会议用餐：32122元;接待了28份婚宴，收入579876元;接待了7个宴会，收入79214元。

>四、管理营销工作：

1、10月初根据黄金周婚宴预订情况在保证服务质量的前提下合理安排部门员工轮休“十一假”。

2、10月初在部门内部做好了节日期间安全与卫生检查工作，并将节日期间各部位的管理责任落实到具体个人，从而保证节日期间员工的劳动纪律及服务质量。

3、10月9日完成了9月份工作总结及10月份工作计划。

4、10月中旬配合酒店接受了消防检查。

5、10月中旬在保证食品质量的前提下更换了员工餐厅的肉类供货商。

6、10月中旬在财务部的配合下计算出9月份各部门的成本及费用，并已下发给各相关部位做好控制。

7、10月中旬完成中餐厅新菜牌的最终定稿并开始批量印刷。

8、10月中旬通过对市场的考察和调研最终确认于11月8日—12月8日在中餐举行“巴蜀精品菜”美食活动月。

9、10月中旬在采购部的配合下确定了肥牛餐厅新进的低价白酒。

10、10月中旬出台了餐饮部20xx年技能大赛个人摆台比赛的预案。

11、10月22日—10月24日餐饮部在保证正常工作的前提下安排部门新员工参加人力资源部组织的入职培训。

12、餐饮部于10月23日—10月26日组织部门骨干员工参加了饭店协会组织的点菜师培训。

13、10月下旬配合“客居沈阳”杂志为宣传11月份美食活动做了宣传图片的拍照工作。

14、10月下旬餐饮部完成了20xx年圣诞平安夜的营销计划。

15、10月下旬在工程部的配合下对西厨房排烟道进行了改造。

16、10月29日在中餐箸园餐厅举办了员工技能大赛个人摆台比赛。

17、10月29日安排部门员工参加了人力资源部组织的转正考试。

18、10月底已将11月份各餐厅的推广活动宣传台卡制作完毕并送交客房部在房间内摆放。

**旅馆老板工作总结范文3**

回想走过的脚印，深深浅浅一年时间，有欢笑，有泪水，有小小的成功，也有淡淡的\'失落。20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实。我们树立“为公司节约每一分钱”的观念，积极落实采供工作要点和年初制定的工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为公司节约成本”的工作原则。

在x总的直接领导和支持及公司其他同仁的配合下，20xx年共完成甲供材料设备采购计划份，新签合同20份，完成乙供材料计划核批价格份，共计完成材料设备采购计划份，执行情况良好，较圆满地完成了所承担的任务。现将主要工作情况总结如下：

>一、组织实施“阳光采购策略”

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主动接受审计及其他部门监督。

20xx年我们进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大宗材料、设备还是小型材料的零星采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请审计部相关人员一起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计监督。即确保工作的透明，同时保证了工程进度。

1、完善制度，职责明确，按章办事

20xx年通过组织学习《采购管理战略》和公司ISO9000质量管理体系文件，通过换版之机完善了更具操作性的《材料、设备采购控制流程》、《采购及供方评价作业指导书》等采购管理制度。制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

2、公开公正透明，实现公开招标

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标，邀标单位都在x家以上，有的多达x余家，并且邀标谈质论价全过程总工办、工程部、审计部、采购部都参与，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

4、监督机制基本形成

做好价格和技术规格分离和职能定位工作，价格必须经采供部和审计部，技术必须经工程部和总工办，形成相互制衡的工作机制;防范、抑制腐败。建立材料价格信息库和材料价格监管机制，提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

>二、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面开展工作

20xx年采购部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标，要求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。要求各长期合作供应商在原价位的基础上下浮x-x个百分点(当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整)。同时调整了部份工作程序，增加了采购复核环节，采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核，再由采供部经理进一步复核，实行了“采购部的两级价格复核机制”，然后再传送审计部复核。力求最大限度的控制成本，为公司节约每一分钱。采供人员也在每一项具体工作和每一个工作细节中得到煅练。

>三、进一步加强对供应商的管理协调

20xx年采供部进一步加强了对供应商管理，本着对每一位来访的供应商负责的态度，制定了《采购供应部供方信息表》，对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个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，在进行邀标报价之前，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

>四、步加强对材料、设备价格信息的管理

20xx年采供部进一步加强了对材料、设备信息的管理，每一次材料设备的计划、询比价都进行了复印留底，保持了信息资料的完整，同时输入电脑保存，建立采供部材料、设备信息库，以备随时查阅、对比。

>五、提高部门工作员工的业务素质和责任感

20xx年采供部特别注重，除组织部门人员进行培训外，还注重在平时的每项具体工作和每个工作细节中不断的提高业务素质，同时反复强调采购人员的责任感，强调每个人对自己采购的材料设备负责到底，保证了对材料、设备有效的追踪。

>六、20xx年将具体从以下几方面予以改进

1、制定采购预算与估计成本。

制定采购预算是在具体实施项目采购行为之前对项目采购成本的一种估计和预测，是对整个项目资金的一种理性的规划。它不单对项目采购资金进行了合理的配置和分发，还同时建立了一个资金的使用标准，以便对采购实施行为中的资金使用进行随时的检测与控制，确保项目资金的使用在一定的合理范围内浮动。有了采购预算的约束，能提高项目资金的使用效率，优化项目采购管理中资源的调配，查找资金使用过程中的一些例外情况，有效的控制项目资金的流向和流量，从而达到控制采购成本的目的。

3、改进供应商的选择。

在进行供应商数量的选择时既要避免单一货源，寻求多家供应，同时又要保证所选供应商承担的供应份额充足，以获取供应商的优惠政策，降低物资的价格和采购成本。这样既能保证采购物资供应的质量，又能有力的控制采购支出。根据我们的规模，供应商的数量以14、建立重要货物供应商信息的数据库。

以便在需要时候能随时找到相应的供应商，以及这些供应商的产品或服务的规格性能及其他方面的可靠信息。

4、建立同一类货物的价格目录。

以便采购者能进行比较和选择，充分利用竞争的办法来获得价格上的利益。

在20xx年的工作中，我们部门要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。同时我部门希望公司各个部门出新、出奇的想出不断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。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量!

**旅馆老板工作总结范文4**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结：

>一、工作的整体回顾

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了xx领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

>二、20xx年我完成了以下工作

1、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的成本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

**旅馆老板工作总结范文5**

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

>一、工作态度

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

>二、礼貌礼节

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

>三、言行举止

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**旅馆老板工作总结范文6**

光阴似箭，进入xx酒店工作至今已有x年了，不能不感慨，时间脚步永久都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培养和教导下，通过本身的不断努力，不管是思想上、学习上还是工作上，都获得了长足的发展和巨大的收获。

>一、思想上

>二、工作上

本人自20xx年工作以来，前后在餐饮部、总台、房务中心等部分工作过，在往房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操纵技能，不管在哪一个部分，都严格要求自己，刻苦研究业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家内行。为我以后的工作顺利展开打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我固然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快把握服务行业，天天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些先辈们学习实际操纵及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上本身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一位合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼节，对待客人要热忱、友好、耐心、周到。这也是我本人性情中所缺少的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这类精神。实在这也是改变不好性情的良好途径。

我后来工作的时间大部份在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不但要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部分也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、正确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体气力，这样更能进步工作的效力和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希看用我亮丽的青春，往点燃四周每位客人，感化鼓励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

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！