# ktv主管工作总结(5篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-07-04

*ktv主管工作总结一1、公司人事、考勤、规章制度根据本地实际情况进行重新拟定、修改;2、 制定各部门考勤制度;每周、每月工作计划;3、 完成开业期间的筹备工作及节日期间场地氛围的布置;4、 消防知识宣传教育和考核工作：公安系统上报备案申请资...*

**ktv主管工作总结一**

1、公司人事、考勤、规章制度根据本地实际情况进行重新拟定、修改;

2、 制定各部门考勤制度;每周、每月工作计划;

3、 完成开业期间的筹备工作及节日期间场地氛围的布置;

4、 消防知识宣传教育和考核工作：公安系统上报备案申请资料;安装娱乐行业管理一体机及从业人员管理卡的办理和管理工作;

5、 了解员工心态，有合理化建议的及时进行整改;

6、 人员的招聘工作：1、亚中、三威的招聘广告;2、通过熟人介绍;3、其它场地。

7、 考勤汇总及各项销售提成的汇总工作;经员工核实无误后签字确认，汇总当月人员异动情况，对人员流失率进行对比分析。

8、 进行卫生抽查和员工仪容仪表，礼貌用语的检查工作，对不合格者进行相应的处罚;

二、在过去的20\_\_年里，虽然营业时间只有短短两三个月，但存在着十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们认真反思、总结与改进：

1、主动服务意识差，礼貌用语不规范;

2、员工缺乏责任心，基础工作执行力差;

3、中层管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄;

4、各部门沟通能力差，无团队协助精神;

三、20\_\_年整体规划：

1、建立完整的工作流程，完善各项奖罚制度,并严格执行，增加员工的业绩意识,将销售任务分配至个人,责任到每位员工;

2、加强培训教育,不仅要提高专业技能,还需加强推进文化建设和提升企业品牌, 打造一支专业、务实、和谐，有责任感的年轻ktv管理团队;

3、开展有意义的活动,增加企业凝聚力,弘扬先进,激励员工, 营造一种轻松、愉快、紧张、严肃，既有压力有积极向上的工作氛围;每月进行优秀员工考核评比，每月评选优秀员工两名，各部门突进工作者若干名,并给予一定的奖励。

4、与移动公司、电信等通信行业的合作，结成异业联盟，加入全球通俱乐部;

5、落实音之皇网页的建设，通过互联网推广公司品牌，提高公司品牌知名度。

四、20\_\_年工作计划：

1、每月进行优秀员工考核评比，每月评选优秀员工两名，各部门突进工作者若干名，并给予一定的奖励，对每个月奖罚情况进行汇总并公布张贴;

2、对每月人员异动情况进行分析，根据节假日、闲忙档的规律进行人员编制的增加与削减，减少不必要的成本浪费、

3、加强现场管理，根据公司管理制度，加大检查力度，实实在在提高服务质量

4、行政人事部四名管理名言：六亲不认抓管理，一丝不苟抓服务，点点滴滴抓业绩，铁面无私抓纪律。

**ktv主管工作总结二**

眼间一年马上又要过去了，在年底无论是从事什么样工作的朋友可能面临的都是要做好年终总结。前段时间的简单的和大家分享了一些关于ktv经理年终工作总结内容深受大家的欢迎。接下来要和大家分享的这一内容是ktv领班年终工作总结的内容。

简单总结在这一年里，ktv领班的主要工作有以下三点重要内容：

①协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作;

②合理的安排ktv楼层服务员的包房服务和换班工作;

③配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导。

首先来看看在这一ktv领班年终工作总结中协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作这一项中需要完成的主要任务。

在这一年里为了更好的协助好部门经理做好日常工作，ktv领班必须要每天都要向上级领导汇报当天的场所运营情况。没有什么特殊情况不随便请假，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，ktv领班不辞劳苦的每天上班(特殊情况除外)。

接下来我们来看看在ktv员工管理工作中ktv领班的重要工作：

ktv包房服务员的安排是一件非常重要的工作，楼层服务员的换班值班尤为重要。做到让服务员即做好ktv场所工作又不耽误他们的休息时间并不是件简单的事情，这项工作便是由ktv领班来完成。在这一方面ktv领班通常是尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

最后我们来看看ktv领班年终工作总结的最后一项内容配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。像ktv这样的场所每天可能都会遇到各种各样的突发事件和客人投诉，这些事情的处理通常由这些ktv领班来完成的。

**ktv主管工作总结三**

(一)管理指标及其他各项工作完成情况

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作 。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗，空调网子三个月刷洗，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗。床垫四个月翻。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年6 7月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。 会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8)在安全方面做到对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,对跑冒滴漏等现象防患于未然.定期投放鼠药,蟑螂药等,及时防治害虫对客房的危害,及时观察,消毒.防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒,避免了摔倒划伤等现象发生.20\_\_年客房无一例重大安全事故发生.

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(二)20\_\_年上半年客房工作中存在的不足:

一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二 领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三 员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

(三)2\_\_-\_年下半年客房部工作重点安排想法如下：

在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对2\_\_\_年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**ktv主管工作总结四**

一、组织建设和管理。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置;其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度。

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理。

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准;第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正;第三：班后总结评估工作对当天劳动进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、企业文化建设。

何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

一、建立市场调查机制，进行市场定位。

ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

二、确定目标市场，采取有效的营销策略。

不同的场所的情况有不同消费人群，主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

三、导入ktv创业形象识别系统。

创造品牌，企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

**ktv主管工作总结五**

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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们来为自己写一份总结吧。下面是小编收集整理的ktv主管工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐!

一、20\_\_年里所完成的工作：

1、公司人事、考勤、规章制度根据本地实际情况进行重新拟定、修改;

2、 制定各部门考勤制度;每周、每月工作计划;

3、 完成开业期间的筹备工作及节日期间场地氛围的布置;

4、 消防知识宣传教育和考核工作：公安系统上报备案申请资料;安装娱乐行业管理一体机及从业人员管理卡的办理和管理工作;

5、 了解员工心态，有合理化建议的及时进行整改;

6、 人员的招聘工作：1、亚中、三威的招聘广告;2、通过熟人介绍;3、其它场地。

7、 考勤汇总及各项销售提成的汇总工作;经员工核实无误后签字确认，汇总当月人员异动情况，对人员流失率进行对比分析。

8、 进行卫生抽查和员工仪容仪表，礼貌用语的检查工作，对不合格者进行相应的处罚;

二、在过去的20\_\_年里，虽然营业时间只有短短两三个月，但存在着十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们认真反思、总结与改进：

1、主动服务意识差，礼貌用语不规范;

2、员工缺乏责任心，基础工作执行力差;

3、中层管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄;

4、各部门沟通能力差，无团队协助精神;

三、20\_\_年整体规划：

1、建立完整的工作流程，完善各项奖罚制度,并严格执行，增加员工的业绩意识,将销售任务分配至个人,责任到每位员工;

2、加强培训教育,不仅要提高专业技能,还需加强推进文化建设和提升企业品牌, 打造一支专业、务实、和谐，有责任感的年轻ktv管理团队;

3、开展有意义的活动,增加企业凝聚力,弘扬先进,激励员工, 营造一种轻松、愉快、紧张、严肃，既有压力有积极向上的工作氛围;每月进行优秀员工考核评比，每月评选优秀员工两名，各部门突进工作者若干名,并给予一定的奖励。

4、与移动公司、电信等通信行业的合作，结成异业联盟，加入全球通俱乐部;

5、落实音之皇网页的建设，通过互联网推广公司品牌，提高公司品牌知名度。

四、20\_\_年工作计划：

1、每月进行优秀员工考核评比，每月评选优秀员工两名，各部门突进工作者若干名，并给予一定的奖励，对每个月奖罚情况进行汇总并公布张贴;

2、对每月人员异动情况进行分析，根据节假日、闲忙档的规律进行人员编制的增加与削减，减少不必要的成本浪费、

3、加强现场管理，根据公司管理制度，加大检查力度，实实在在提高服务质量

4、行政人事部四名管理名言：六亲不认抓管理，一丝不苟抓服务，点点滴滴抓业绩，铁面无私抓纪律。

一、组织建设和管理。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置;其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度。

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理。

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准;第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正;第三：班后总结评估工作对当天劳动进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、企业文化建设。

何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

一、建立市场调查机制，进行市场定位。

ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

二、确定目标市场，采取有效的营销策略。

不同的场所的情况有不同消费人群，主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

三、导入ktv创业形象识别系统。

创造品牌，企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

(一)管理指标及其他各项工作完成情况

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作 。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗，空调网子三个月刷洗，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗。床垫四个月翻。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年6 7月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。 会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8)在安全方面做到对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,对跑冒滴漏等现象防患于未然.定期投放鼠药,蟑螂药等,及时防治害虫对客房的危害,及时观察,消毒.防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒,避免了摔倒划伤等现象发生.20\_\_年客房无一例重大安全事故发生.

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(二)20\_\_年上半年客房工作中存在的不足:

一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二 领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三 员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

(三)2\_\_-\_年下半年客房部工作重点安排想法如下：

在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对2\_\_\_年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

眼间一年马上又要过去了，在年底无论是从事什么样工作的朋友可能面临的都是要做好年终总结。前段时间的简单的和大家分享了一些关于ktv经理年终工作总结内容深受大家的欢迎。接下来要和大家分享的这一内容是ktv领班年终工作总结的内容。

简单总结在这一年里，ktv领班的主要工作有以下三点重要内容：

①协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作;

②合理的安排ktv楼层服务员的包房服务和换班工作;

③配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导。

首先来看看在这一ktv领班年终工作总结中协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作这一项中需要完成的主要任务。

在这一年里为了更好的协助好部门经理做好日常工作，ktv领班必须要每天都要向上级领导汇报当天的场所运营情况。没有什么特殊情况不随便请假，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，ktv领班不辞劳苦的每天上班(特殊情况除外)。

接下来我们来看看在ktv员工管理工作中ktv领班的重要工作：

ktv包房服务员的安排是一件非常重要的工作，楼层服务员的换班值班尤为重要。做到让服务员即做好ktv场所工作又不耽误他们的休息时间并不是件简单的事情，这项工作便是由ktv领班来完成。在这一方面ktv领班通常是尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

最后我们来看看ktv领班年终工作总结的最后一项内容配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。像ktv这样的场所每天可能都会遇到各种各样的突发事件和客人投诉，这些事情的处理通常由这些ktv领班来完成的。

★ 管理人员个人年终工作总结7篇</span

★ 领班年终工作总结模板5篇</span

★ 财务主管年终工作总结模板5篇</span

★ 司机个人年终工作总结5篇</span

★ 酒店年终工作总结最新5篇</span

★ 管理办公室年终工作总结5篇</span

★ 20\_最新个人年终工作总结通用版7篇</span

★ 个人20\_年终工作总结精选10篇</span

★ 公司总经理年终工作总结5篇</span

★ 教导主任年终工作总结最新5篇</span

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！