

ktv 经理工作总结与 ktv 经理月工作总结汇编

ktv 经理工作总结

20**年工作总结及 20**年工作计划 20**年是公司实施“立足新化，拓展湖南”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

一、 20**年本地业内形势分析

1、本地及周边 KTV 行情 2、本地消费人示增长情况

(1) 第一季度销售额度以达到预期目标 150W,二、三、四季度开始呈现什么情况。

(2) 皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区已成为公司拓展、争夺热土，从 20**年第三季度后来势凶猛。

(3) 皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本地 KTV 业龙头老大的位置。

(4) 本地 KTV 业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消费，以求生存。

二、 20**年公司各项数据分析 20**年公司销售总额为_____元，创利税_____元；DJ 部订房总额_____元，DJ 部有员工_____人；每月业绩完成比_____ %三、 20**年公司主要工作业绩打响本地第一枪，抢占市场先机 1、抢市场、保增长。已成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客户。规范管理流程，强化内部管控 1、经过一年的运行公司已经行成良性循环，拥有一套完整的工作程序以及完整的制度。并先后推出了各种奖罚制度，增强了员工的业绩意识。如六大奖罚机制等等 2、组建监督部门，强化内部管理 3、注重培训教育，提高业务技能推进文化建设，

提升企业品牌 1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工，20**年先后组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕，还独家赞助了“皇家壹号杯”MTV 大奖赛，更是成为了本地老百姓茶余饭后的热门话题。

2、落实网站建设，塑造企业形象。在互联网中大力推广了本公司，使其它外地人员也能知道本公司情况，大大增加了本公司的关注度 3、注重舆论监督，完善内部管理。聘请了 1 名督察，参与对公司产口质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高着手理管层储备，加强梯队建设。20**年招聘 DJ 部长以上管理人员一人，实际录用_____人。公司内部选拔和竞聘 _____人，实际聘用_名。

四、20**年工作中存在的主要问题过去的 20**年虽然取得上述四个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

(一)门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

(1) 点单乱：(2)点单乱：(3)陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄。

(1) 在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别管理人员自以认压力少、缺乏危机感和职业素养。

(2) 在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击、想方设法的少。

(3) 商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

(4) 促销手优较少，效果也非常一般。

(5) 总办办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、没时时跟进现场，并根据实际情况做出调整。2 很多合理化建议未能得到审批与实

施五、20**年发展思路与工作计划发展思路：以“立足新化，拓展湖南”为目标基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。经营目标：让本部所有员工订房业绩较之上一年度增长50%~~100%以上。发展目标：块状布点，区域垄断，达到拓展湖南中心思想。为完成20**年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

一、 必须始终树立统一思想。

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的KTV专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

二、 加强运营管理，创新求变，真正提高业绩能力。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

三、改变促销模式，提高核心竞争力。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不OUT
2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色
四、创新思路，大胆尝试，突破四大管理瓶颈。

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

五、健全标准，加强培训，完善人事考核，推进公司文化建设。完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。20**年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队力量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

篇二：ktv 总经理工作总结

ktv 总经理工作总结时间匆匆，飞快流逝，我已经在“欧迪娱乐世界”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，揣摩客人心理，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“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

篇三：KTV年度工作总结及KTV年工作计划

新化皇家壹号国际娱乐会所呈：总办由：dj部邹白事：20**年度工作总结及20**年工

作计划 20**年度工作总结及 20**年工作计划 20**年是公司实施“立足新 化，拓展湖南”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工 发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的 目标。

一、20**年本地业内形势分析

1、本地及周边 KTV 行情 2、本地消费人示增长情况

(1) 第一季度销售额度以达到预期目标 150W,二、三、四季度开始呈现什么情 况。

(2) 皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区 已成为公司拓展、争夺热土，从 20**年第三季度后来势凶猛。

(3) 皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本 地 KTV 业龙头老大的位置。

(4) 本地 KTV 业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消 费，以求生存。

二、20**年公司各项数据分析 20**年公司销售总额为_____元，创利税_____元；DJ 部订房总额_____元，DJ 部有员工_____人；每月业绩完成比_____ %三、2010 年公司主要工作业绩打响本地第一枪，抢占市场先机 1、抢市场、保增长。已 成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客 户。规范 管理流程，强化内部管控 1、经过一年的运行公司已经行成良性循环，拥有一整套完整的工作 程序以及完整的制度。并先后推出了各种奖罚制度，增强了员工的业 绩意识。如六大奖罚机 制等等 2、组建监督部门，强化内部管理 3、注重培训教育，提高业务技能推进文化建设， 提升企业品牌 1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为 了弘扬先进，激励员工，20**年先后 组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本 公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕， 还独家赞助了“皇家壹号杯”MTV 大奖 赛，更是成为了本地老百姓茶余饭到的热门话题。

2、落实网站建设，塑造企业形象。在互联网中大力推广了本公司，使其它外地人员也能知道本公司情况，大大增加了本公司的关注度3、注重舆论监督，完善内部管理。聘请了1名督察，参与对公司产口质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高着手理管层储备，加强梯队建设。20**年招聘DJ部长以上管理人员一人，实际录用_____人。公司内部选拔和竞聘_____人，实际聘用_名。

四、20**年工作中存在的主要问题过去的20**年虽然取得上述四个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

(一)门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

(1)点单乱：(2)点单乱：(3)陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄。

(1) 在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别管理人员自以认压力少、缺乏危机感和职业素养。

(2) 在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击想方设法的少。

(3) 商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

(4) 促销手优较少，效果也非常一般。

(5) 总办办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、没时时跟进现场，并根据实际情况做出调整。2 很多合理化建议未能得到审批与实施五、20**年发展思路与工作计划发展思路：以“立足新化，拓展湖南”为目标基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。经营目标：让本部所有员工订房业绩较之上一年度增长50%~~100%以上。发展目标：块状布点，区域垄断，达到

拓展湖南中心思想。为完成 20**年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

一、必须始终树立统一思想。

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的 KTV 专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

二、加强运营管理，创新求变，真正提高业绩能力。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

三、改变促销模式，提高核心竞争力。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不OUT
2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色
四、创新思路，大胆尝试，突破四大管理瓶颈。

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

五、健全标准，加强培训，完善人事考核，推进公司文化建设。完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。20**年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，

但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力 量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务 虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气， 我们的目标一定能顺利实现。祝各位同事在新的一年里取得良好的成绩，祝大家心想 事成万事如意。Dj 部经理我的老婆，邹白。

ktv 经理月工作总结

ktv 总经理工作总结时间匆匆，飞快流逝，我已经在“欧迪娱乐世界”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 手忙脚乱重视就是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，揣摩客人心理，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“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

篇二：20**年酒店、KTV 总经理述职报告

酒店、KTV 总经理述职报告本人**，**大酒店、KTV 总经理，在**董事长及**总部的领导下，率领酒店、KTV 全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店、

KTV 的服务质量、管理水平和经济效益，确立酒店、KTV 的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店、KTV 的经营管理目标，并指挥实施。

一、主持制定和完善酒店、KTV 各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。为使酒店、KTV 的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。酒店、KTV 成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。酒店、KTV 管理的规范化、制度化建设是酒店、KTV 发展的基础，酒店、KTV 管理层自 20**年初开始，即对酒店、KTV 整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

二、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。市场的变化与酒店、KTV 的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：一月份制定 20**年商务散客、长包房、会议团房、旅行散房价格及合约版本。二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。三月根据季度转变调整金海悦大厅 A、B 区优惠政策，减少赠送，完善 C 区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店、KTV 营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定**会员卡章程。四月完善酒店、KTV 部门岗位职责修订，起草酒店、KTV 各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐 c 区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐

空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店、KTV宣传册的订印。七月份酒店、KTV为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。八月对酒店、KTV电梯喷画进行更换对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。十一月完成酒店、KTV部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店、KTV进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

三、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店、KTV的培训工作。酒店、KTV中层管理人员为酒店、KTV的中坚力量，培养酒店、KTV自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店、KTV采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店、KTV适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店、KTV的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20**年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。酒店、KTV初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理

知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共 12 份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

四、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉 12 件（见下图）：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店、KTV 立即开展调查，及时清理不合格人员。针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在 26 楼办公区自行开办员工餐，自 12 月 6 日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在 12 月份达到了最低，仅为 4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店、KTV 内刊《**之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店、KTV 与员工沟通的桥梁。以上为本人在本年度任**大酒店、KTV 总经理期间负责的各项工

作。由于任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。特此报告。总经理：**20**年 12 月 26 日

篇三：KTV 三月份工作总结

三月份工作总结一、日常接待工作和部门活动。

1. 本月完成书院接待任务。“可口可乐饮料公司”，“大米单元 20**年工作会 议”等十余支团队。

2. KTV 实际接待人数 231 A,营业收入 23267 元。

3. 部门于 3 月 20 日组织员工进行趣味活动，提高团队凝聚力。

4. 部门举行反思研讨会，班组针对上月提出的问题进行了情况说明，对现存问题 进行了反思研讨。

5. 积极参加书院举办的各项活动，如：3 月 12 日后勤部组织的植树节活动及教 务部组织书院各中心进行羽毛球比赛。

二、物品管理工作

1. 对 KTV 所有酒水进行清点，登记日期，对即将过期的酒水已进行退库处理。

2. KTV 直购的物品申购工作已完成。

三、 设备设施 L 月底对设施设备及酒水进行盘点，杯具有少量正常破损，其他 物品正常使用。

四、实习生的考核工作

1. 本月人事部对实习生进行了班组的培训考核（正常班组基础培训除外），提出 培训要更重视实操练习。

2. 理论和实操考核。

五、考勤管理 1.合理安排员工休息，实行弹性工作制。

2. 当月只有一名员工因特殊情况，出现一天加班情况。

3. 员工考勤基本持平。

六、安全生产工作

1. 治安分局处对 KTV 上传的公安系统进行检查，发现部分员工资料不完整，现已整改完毕并符合要求。

2. 在班组内不定期抽查员工安全知识。其通过率为 98%。

七、培训及考核工作

1. 3 月 9 日在屯河教室进行安全知识专题培训会。

2. 本月已完成培训《书院格调》第二、三、四节的内容。

3. 本月进行了班组服务技能、礼貌用语、酒水知识、安全知识的培训。

4. 以书面形式对《书院格调》第二、三节内容进行考核。

5. 实操考核一次。

6. 服务技能的考核（仪容仪表、站位站姿、礼貌用语），员工合格率为 95%。

7. 培训员工运动馆专业知识和实操演练。月底进行书面及实操考核各一次。

八、工作中存在的主要问题

1. 人员问题：（KTV 目前的人员配置，共八名 1 男 6 女，无缺编人员。为了完成部门的目标，班组现缺少有活力的服务人员，正在积极的搜寻，目前无结果。）

2. 沟通协作方面：（上下级，班组之间沟通顺畅，有问题及时上报和解决。在本班组实行谈心制度，每周找一名员工谈心，了解员工的思想动态对员工的工作不足进行指正。）

3. 维修方面：每天对设备设施进行检查，登记。有问题及时的报修，要在最短的时间内解决问题。现在存在的问题：a：KTV4,备餐间上方漏雨，工程部的答复是观察一段时间，至今无结果。b：歌曲的更新速度不够快，报工程部，答复需要与雷石进一步协调，正在积极的跟进。康乐部：

张鹏