# ktv主管工作总结

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-06-23

*ktv主管工作总结（精选3篇）ktv主管工作总结 篇1 一、加强酒店的行政管理。此次主要针对的对象为部门经理/负责人，具体规定如下： (一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续...*

ktv主管工作总结（精选3篇）

ktv主管工作总结 篇1

一、加强酒店的行政管理。此次主要针对的对象为部门经理/负责人，具体规定如下：

(一)考勤管理规定：本规定要求部门经理/负责人每天上下班要打卡，除本休日外，休假、请假要履行正常的审批手续。若违反规定，将给予相应处罚。自实施本规定以来，部门经理/负责人上下班比较准时，基本杜绝了迟到、早退或不打上下班卡的现象;休假或请假也均能按正常的手续办理，规范了酒店的管理。

(三)总值值班相关规定：本规定将总值值班时间、总值值班职责、总值值班记录的记述要求、总值值班人员的纪律要求、总值房的安排、违规处罚等多项内容重新强调，以激励总值值班人员履行工作职责。自实施以来，值班人员基本上能在岗履行自己的职责，及时处理值班期间发生的突发事件和客人的投诉，没有发生脱岗、不履行职责等现象。值班记录的记述也比较规范。

(四)工作日志的记述：从6月5日起，各部门经理/负责人每天基本上能记述工作日志，并于次日10:00交总办/人力资源部收集，统一交总经理阅处。据统计，几个月来因工作日志未上交、迟上交或应付式记述等原因而受到处罚的极少数。

(五)每月工作总结：自6月份以来，各部门经理/负责人基本上能在每月5日前提交上月工作报告，内容也比较详尽，包括：总结上月工作完成情况、未完成工作情况及亟待解决的问题、下月的工作计划、对本部门、酒店工作的意见或建议、本部门的人事动态。

二、加强员工宿舍的管理 为改变酒店员工宿舍脏、乱、差的现状，为员工创造一个清洁、有序、舒适的居住和娱乐环境。本职在其他管理人员的帮助下，着手加强员工宿舍的管理：

(一)加强组织管理：强化员工宿舍的组织管理。一是明确后勤主管理员的工作职责，激发后勤主管的工作积极性，发挥后勤主管的重要作用;二是要求宿管员认真履行工作职责，对宿管员的履职情况进行评定，实施奖罚制度;三是评定员工宿舍长，将日常的管理工作交给宿舍长完成，形成人事部经理后勤主管宿管员宿舍长四级管理的网络。

(二)加强宿舍水电管理：根据季节和级别的不同，对酒店员工用水用电进行规定，节余水电进行奖励、浪费水电进行处罚。自实施本规定以来，员工宿舍用水、用电量减少很多。在每周检查宿舍卫生时，对员工使用的大功率电器进行收获，并对使用人进行处罚，杜绝高功率电器在宿舍的使用，降低了不安全的隐患。

(三)实施宿舍卫生规范和检查、奖惩办法：根据我酒店员工宿舍的具体情况，制定宿舍卫生规范，规定每周检查一次宿舍卫生。对卫生比较差的宿舍实行反馈由部门负责人督导通报批评罚款的程序进行逐步的改善。经过几个月来的不断努力，宿舍卫生比以前大有改善，轶序良好。

(四)规范访客登记：规定员工亲友探视时间，且必须履行登记手续。对拒不填写《登记表》者，宿管员可禁止其进入员工宿舍。未经许可的外来人员一律不准进入宿舍楼。来访人员不得擅自进入非探访员工宿舍。到了规定的探访结束时间，宿管员必须催促来访者尽快离开。几个月来，宿管员认真执行这一规定，没有因为来访员工亲友而出现意外的情况。

(五)规范棋牌室、电视房的管理：棋牌室、电视房刚开放时，卫生与轶序都比较乱，且常有外人进来打牌、看电视。经过大家不懈努力，现棋牌室、电视房的卫生和轶序都比较好，杜绝了外人在里面消遣、娱乐，为员工创造了一个良好、安全的休闲环境。

三、开展三次基层员工的培训工作 20xx年7月份、9月份、11月份，人事部安排三期培训工作，参加培训的人员为各部门的基层员工，总共培训了150多人次。培训内容主要有：酒店基本知识、员工的仪容仪表规范、电话礼仪和微笑服务、员工的酒店意识、酒店消防安全知识、国内外风土人情、泉州旅游知识等。经过培训，员工对酒店的工作有所了解，仪容仪表、处理酒店事务更加规范，酒店的意识有所提高。

在人力资源部的督导下，各部门开展了岗位技能培训200多人次，现基层员工的实际操作能力有所提高，客人的投诉大为减少。员工中掀起了一股学技能、比技能的热潮，既使员工的操作技能逐步提升，又营造了一个积极向上的团队。

ktv主管工作总结 篇2

要管理一家KTV并不难，要想管理好一家KTV，便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使KTV场所形成最大的接待能力，保证场所的双重效益。本人结合所学的管理知识和工作中总结的经验，拟定如下经营管理方案，以供参考

KTV场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

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工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场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~!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。

五、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。

六确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助KTV大多消费群，就算同为自助KTV也有不同的消费群体，如好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。

七导入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!在总结的工作过程当中提升自己!

ktv主管工作总结 篇3

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20xx年年初开始，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博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团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20xx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X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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找