# 歌厅兼职工作总结(通用46篇)

来源：网友投稿 作者：落花人独立 更新时间：2024-06-07

*歌厅兼职工作总结120xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对...*

**歌厅兼职工作总结1**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对20xx年的工作做出如下总结：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习

让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持良心品质、质量第一的经营理念

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子。为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命

五、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在领导的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水\*，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，为酒店做出我们应有的贡献。

在即将过去的20xx年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1。认真做好每一天的每一项工作。

2。认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3。利用休息时间进行计算机培训。

4。多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**歌厅兼职工作总结2**

一、组织建设和管理

做为一个公司，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，使夜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，对夜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，组织的意义是确保夜场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个公司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、夜场营运的监督管理

KTV公司在营运必定涉及到夜场事务，而夜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，就是做好夜场营运的监督管理工作。夜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，对夜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，总之夜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，对夜场进行合理有效的管理。

四、公司文化建设

何为公司文化?它是指公司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?成功的公司就一定有优秀的公司文化做后盾，如麦当劳的QSCV原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远~!可见公司文化在公司发展中的重要意义，而做好公司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，公司要做大做强就就应从始至终做好公司文化的培养工作。

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，会场主要是商务客人，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

公司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，让消费知道公司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公司的经营理念、公司文化、管理原则、发展方向、行为准则、公司精神、公司个性。②视觉感受如：商标、公司形象、公司造型、标准颜色、基本构图、公司标志、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，总之实行公司形象识别就是为了更好推销公司，建立本公司在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

**歌厅兼职工作总结3**

尊敬的各位领导：

大家好!20--年10月，在公司的工作调整中，被调至人力资源部门，主抓人事工作。对于我来说，这是一个新的课题，也是一个新的挑战。5个月来，在新的工作环境中，认识到意识到人力资源的重要性。现在将我年的工作从两个方面做一下报告。

一、年工作思路：

新的一年，人力资源管理工作，将面临新形势、新任务，工作的要求会更高，我要努力工作，争取把人力资源工作做得更好，以下是我年的工作思路：要进一步转变观念，改进工作作风，工作上必须严谨细致，多与领导，同事沟通情况，要努力学习现代人力资源管理的理论，创造性地开展工作，要强化一切为市场、为基层、为员工服务的理念。

(一)要加强员工队伍建设，要把品德、知识、能力和业绩座位衡量人才的主要标准，建立高素质的员工队伍，以适应激烈市场竞争。

(二)要加强用工管理。要实时地与部门主管沟通，制定合理的招聘方案，为加强劳动用工提供依据。以招“适合的员工”来实现公司效益的最大化。

(三)要强化员工培训工作。有针对性地制定培训计划和实施培训。要加强培训效果的评估，努力提高培训的效果，提高员工的职业化水平。

(四)严肃工作纪律和各项规定，对问题突出的员工，基本能够及时进行谈话。做好员工思想工作，做好留人，育人，用人的理念!

(五)积极与员工沟通，尽可能地了解员工的想法和需求，体现员工和老板间的桥梁作用。

二、现代人力资源的内容十分丰富

涉及到人力资源的诸多方面，其主要内容有：人力资源规划和选拔、培训和发展、激励、绩效考评、薪酬管理、安全与福利等方面。人力资源管理始终是围绕着如何充分开发人力资源这一核心目标展开活动。其中有两个建立：

1、建立科学的人力资源开发和员工工作绩效考核评价体系，对员工进行有效激励现代企业应探索建立企业文化、经营理念和知识技能培训协调统一的培训开发机制，采取灵活多样的培训方式，加强和开展不同层次的员工培训，注重培训效果。在员工工作绩效考核评价方面，探索建立科学的具有目的、内容、方法、程序、标准和要求的量化考核体系、评价方式和方法，运用正强化和负强化手段把员工的绩效考评与奖惩结合起来，真正做到依据员工的工作绩效决定员工的岗位、薪酬、晋升和培训，有效激励员工提高工作效率。

2、建立学习型组织，开展个人职业生涯规划随着经济全球化的到来，“哪个组织学习的快，哪个组织就能生存，哪个组织就能赢得竞争优势。”美国学者指出，未来最成功的企业将是学习型组织，因为未来唯一持久的优势是比你的竞争对手学得更快的能力。

只有把企业建成学习型组织，才能充分体现“以人为本”的管理理念;提高员工创新能力，为员工发展自我提供广阔的空间，实现知识共享，提高企业的整体人力资源管理水平。

**歌厅兼职工作总结4**

>一、上半年日常工作完成情况：

1、上半年共计接待内外部团队人数x人，实现营业收入x万元。

2、第一季度重点改观员工的精神面貌，使员工达到热情，主动，有活力，合格率为98%。

3、二月下旬对制度和流程进行了梳理和整改。于三月上旬对员工进行了培训，员工掌握率97%。

4、第二季度开展了对康乐部员工KTV专业知识的培训和实操。

5、三月上旬在班组中开展了“今天我是执行领班”活动，提高员工参与管理的积极性，增加团队协作精神。

6、四月上旬在班组中进行了技能比赛（摆台，斟酒，点歌）促进员工服务技能的提升。

7、每月25日对班组的固定资产和易耗物品进行盘点和登记。现固定资产保持良好，无损坏。易耗物品未超出正常的损耗范围。

8、迎合文化部门的检查两次，检查结果：相关的制度完善，营业状况良好。

>二、班组的培训和考核工作：

1、书院格调的培训，反复循环的培训，加深了解，共计培训8次，员工考核了3次，合格率为95%。

2、服务技能类的培训（包括礼节礼貌，专业知识，服务流程等）共计10次，书面考核3次，实操考核2次，合格率96%。

3、四月到六月对康乐部员工进行了KTV一人三岗业务知识培训，共计培训三次。

4、对实习生进行了针对性的培训。

5、安全知识和各项通知的培训，不定期的在班组例会进行培训。

6、积极的参加部门的活动，共参加部门的研讨会四次，部门的拓展活动四次。

>三，班组现存在的问题：

1、人员问题：（KTV目前的人员配置，共6名1男5女，因酒水员调往财务，现缺编一名酒水员。员工考勤正常，无存休和欠休）

2、管理方面：（奉行公正，公平，透明，简单的原则对员工进行管理。当前员工执行力不强，对员工已加强了引导和沟通，对表现不好的员工进行了处罚，进步效果明显。）

3、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。）

4、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。

现存在的问题：

a：备餐间上方漏雨，KTV4房间右侧窗户需要粉刷，已上报工程。答复：须与施工方联系维修。

b：KTV1和KTV2墙控已坏，KTV3雷石显示屏单色。已上报：（答复：正在和雷石公司进一步协调）

5、安全方面：（每天班组例会抽查员工的安全知识，通过率98%。加强了员工的安全教育，每天下班后对电源，门窗着重检查）

**歌厅兼职工作总结5**

紧张忙碌的20xx年即将结束，借此机会向各位领导及同仁汇报一下工程部20xx年的工作思路，请给与帮忙指导.

20xx年的工作让我们认识到工作的不足已经过去，20xx年工程部面临的任务更加艰巨：五一农场工程工期紧张，一期装修、二期基础主体工程同时开工，管理控制难度加大；伊犁报业大厦工程开工面积大，质量管理和进度管理任务都很重。面临的问题要求我们“早谋划、严要求；坚决执行、及时总结”极力推进工程管理的工作进展。

一、主要工作思路

在20xx年的工作中工程部将“以分公司经营管理目标为导向，以项目管理为重点，以加强工程部职能建设为保障，确保工程质量、安全管理目标的实现”。

二、主要经营管理指标

（一）经营指标

确保工程建设按照既定目标有序向前推进，不出现因工程质量、安全原因影响公司指标实现的事件

（二）管理指标

1、工程质量合格率100%，质量通病控制目标不超过公司要求；

2、进度控制目标，关键节点按时完成率90%以上（因下半年资金短缺给进度

推进带来必须的影响）；

3、安全礼貌施工目标，现场未出现任何安全事故；

4、成本管理，过程控制执行公司制度100%，执行及时率95%以上；

5、员工培训目标，工程部所有员工参加集团、项目部组织视频会、现场会；

6、工程部联合检查不少于1次/项目/月、过程检查不少于4次/项目/月；

三、确保年度目标实现的措施

（一）以项目管理为重点，全面做好各项控制

1、加强质量控制；

质量控制是公司工程管理的重点，个性是质量通病防治要严格控制。20xx年的工作中工程部将以此为重点，做好以下工作，第一、工程部及项目管理人员参与设计任务书的编制及评审，透过设计任务书统一工程做法，并针对以前工程存在的不足，提出合理化推荐；第二、监督做好内部图纸审查及图纸会审工作，及时发现设计中的问题及时解决；第三、认真审核施工单位的施工组织设计及监理单位的监理方案和监理实施细则，确保施工方案和监理方案的针对性；第四、要求项目部做好定位放线、验线管理工作；第五、要求建立材料进场验收制度、并登记台帐，不合格的材料坚决不允许使用；第六、要求过程中做好分部分项工程的验收控制，分项工程不合格，不允许下道工序开工；第七、根据工程进度组织内部工程质量验评及工程联查，对好的施工单位给与奖励、对于差的施工单位给与处罚，透过评比调动施工单位的用心性。

2、强化进度管理

以最终核定的年度施工计划作为控制重点，工程部在开工前组织项目部编制进度控制总计划，要求施工单位项目部上报的进度控制计划不能晚于公司的进度控制计划；施工过程中将年度总计划分解到月度计划、周计划，并严格监督施工单位项目部的执行状况。在计划的执行过程中要提高预见性，及时预见影响工程进度的因素及时提出解决方案。出现施工进度滞后工程计划时要求施工单位项目部指定赶工方案，确保进度控制计划的实现。

3、严把成本控制关

对于成本控制，工程部根据工程的特点并结合以往项目造价力求项目预算的准确；施工过程中对于现场签证和设计变更严格按照公司制度进行，对于违反公司制度的人员要给与处罚；同时发生现场签证与设计变更时要及时通知预算部。

4、认真落实合同管理

在合同审批过程中，工程部要认真审核技术要求，并对质量标准和工期要求全面思考；合同签订后组织采购部对合同进行交底，使项目管理人员对合同的资料做到全面了解；合同的执行过程中要及时组织供方评价、及时掌握合同履行状况，避免出现合同索赔状况。

5、做好信息管理

对于和合作单位的信息沟通，要建立书面的形式，中间发生的重大事项的信息来往要详细登记，并建立台帐和收发文，为合同的履约评价及避免合同纠纷做好准备工作。项目建设过程中要求资料和工程实体同步，每周定期检查施工资料、监理资料。

6、做好沟通协调工作

项目建设过程中，要与施工单位、监理单位持续良好的沟通，在维持公司利益的前提下用心协助施工单位项目部推进工作的进展。发现问题要及时提醒施工单位项目部及监理单位采取措施，确保项目建设目标的实现。

（二）加强工程部职能建设、提高工程部员工素质及管理水平

1、合理调整组织架构、明确岗位职责及工作目标

结合项目的状况及时调整工程部组织架构，并明确各个岗位职责，使每个人明白工作的目标，便于推进工作的开展。

2、透过定期检查、提高工程部执行力度

20xx年工程部将定期组织对项目的检查，并对检查的结果组织各个项目的评比，作为员工晋升或者升降级的依据。要求项目部过程检查不少于1次/项目/周；工程联查不少于1次/月/项目。

20xx年的工作给了我们很多教训，20xx年对工程部来说是关键的一年、开工面积大、工期紧，要求工程部全体员工以项目管理为重点，严把工程质量控制关，竭尽全力，迅速执行，全面推进工程部各项工作的开展，确保了20xx年年度项目建设目标的圆满完成。

**歌厅兼职工作总结6**

>一、个人成长及工作经历

20xx年XX学院毕业，XX是第一份正式的工作，8个月的足浴钟房，那是个有挑战且温馨的工作，处理大量的数据和来自各个方向的信息，最大的好处是让我养成了做事绝不打马虎眼的习惯。接下来两年零4个月，任职KTV领班，经历KTV经营体制的变革，市场竞争的强烈冲击，从稚嫩到成熟，从浮躁到宁静，收获的除了工作经验，更多的是人生蜕变。

>二、工作中所获得培训总结，并希望自己提高的方面

回想这一年培训，给我最大影响的是海景花园的专题培训，其中两句，“所有工作的终点是客人”“员工进来没有素质不是我们的错，走时没有素质就是我们的错”给了我很大的影响，正是因为这句话给我的工作赋予了意义，这让我明白了工作背后的深层含义，也明白了所有自动自发行为的始源和最终目的。

比如库房标贴及物品整理，其实最终是为了最方便使用的人拿到和使用从而保证好的清洁效果，进而提供给宾客最舒适的环境；反复的托盘练习最终保证了宾客和自身的安全；不断强化重点岗位流程和技能则大大的加大了工作的效率，更垒实了对客服务给宾客留下“美好故事”的基础。

而对于员工素质的那句话，让我明白工作不是每天只机械式的传达部门的精神，不是只机械式的套用酒店各项规章制度，而应该有血有肉有灵魂，这个灵魂是文化，更是身边最为人知的做人的道理，好比一声招呼一个微笑，任何一个妈妈带着小朋友见到他人都会教小朋友喊阿姨，喊叔叔一样；好比员工第二次犯同样的错误，惹怒我们的不是事情本身而员工不知悔改，言而无信一样，我们的工作就是如此，不是训斥和处罚员工，不是指点着这个没做对，那个不到位，而是在工作中让他们养成良好的品质，无论是服从，有责任，敢担当，还是诚实，有激情，敢顶真，都是如此，只有这样才能真正深入人心，员工才能体会到管理的良苦用心，才能真正的依托这个地方并施展才华。而我希望提高的方面，也是对客服务和对员工管理这方面，很多时候我们是盲目的，只是程序似的，机械似的处理，无论我们的工作技能还是管理方法都不够系统化，只是现实经验的拼接。更可怕地是出问题时只要没有走错程序，我们便心安理得，哪管客人和员工是否满意，现在想想那是多么可怕地事情！

>三、个人的工作困惑及工作优缺点

我工作的困惑？总是善变，这或许就是我的困惑，有时候真想和其他人一样不动脑瓜子，只安于现在的状况，等待上天的安排，可偏偏我却闲不下来，每天都要过得淋漓尽致，过得有意义。邓总说：“一个人停止了学习，就停止了进步”，而我就是这样认为的人，我没有办法停下来，我总在思考，总不安于现状，总试图做些改变，而如今对岗位工作的熟悉，个人空间的有限使得我困惑不堪，以至于终于选择了离开。至于工作的优缺点：

优点是责任岗极强，有激情，敢担当，深信“我们有责任保护员工的口袋，员工出现的任何问题都体现了我们管理的漏洞”，并且坚持将“做多做少，做好做坏坚决不一样”践行到工作中，因此收获了员工极大的信任和支持。

缺点是喜欢自作主张，不喜欢和同事走太近，不喜欢和上司沟通，总想自己处理好了再说，所以没有和班组同级建立良好的人际关系，没有得到上级真正的信任。

>四、xx年工作措施和想法

xx年改变现有的状态，改变自己可以改变的，用勇气接受不能改变的！具体的措施和想法：

1、班组咨客的培养―接班管理人员的培养

咨客管理是薄弱的环节，11年的不断变更和得过且过，导致咨客完全跟不上班组的管理，没有成为管理人员的左右手，更没有成为班组的中坚力量，所以20xx年班组咨客的工作需系统化，班组的培训需延伸到咨客，并对管理人员所需的基本技能和素质进行灌输，领班应该有专人负责咨客培训和成长的跟进，不可再放任自流。

2、公主工作的改革和创新

20xx年公主的工作进入疲态，有1/2的员工是老员工，且是另一半员工的师傅，他们对班组的管理很熟悉，对管理人员的风格很了解，很多时候只需要提出引子员工便了解想说明的内容，甚至有些操作员工更了解，如此管理人员的素质和水平需提高，班组的管理须有新的“花样”，无论是培训还是日常工作，需要结合新的方式方法。

3、自身的不断提高

20xx年消化和践行某些管理理念，尝试着内心接受班组的其他几个领班，尊重每个人存在的习惯和特性，己所不欲勿施于人，和她们内心建立相对和谐的关系，而不是须臾以对。

>五、员工管理

养成怎样对员工进行管理，培训，指导的管理方法提到对员工的管理方法，其实都是部门提出的指导思想，只是看管理人员是否融入骨子，成为习惯，在这里我就列举几项部门常说的对我影响很大的管理理念：

你要求员工做的自己一定要先做到！

这应该是管理人员的第一堂课，也是部门在新管理人员上来是一定会提到的，简言之就是以身作则，才来推而广之至员工。

凡是有可能的地方就一定是可能！

这是部门最斩钉截铁，最酷的一句话，也是部门精神里敢顶真的性格体现，打破常有思维，思考有可能中的一定可能，能让管理人员对事情遏制在萌芽状态。

员工受到的处罚，员工行为导致的结果作为管理者都应该反思，都应该意识到自己的管理漏洞和疏忽。

这是我最喜欢的一句话，也是我最推崇的一句话，每次当我看着罚单时我就会更深刻这句话的含义，也更反省到自身管理的不足，事实上只要我们能设身处地的去反思和完善管理方式，必将收获员工极大的信任还支持，自然让工作实行得更有效。我们中太多的人大多做不到这点，因为我们想到更多的是自己。

学会用克服的心态去工作！我就是打算脱身皮才工作的！学会用挑剔的眼光去发现工作和解决问题！

俗语：管理人员什么性格她的团队就是怎样的性格，只有管理人员肯脱皮才有可能带着员工一起冲锋陷阵，共同进退。

>六、领班如何成为主管的好帮手，员工的指路人

领班如何成为主管的好帮手，前提是这个主管值不值得“领班舍命陪君子”，所以成为主管的好帮手，主管首先要能真正替领班撑腰，支持领班的工作，这点在KTV是毋庸置疑，所以我们都团结在主管周围，争相成为主管的好帮手，当然也有摩擦，但当这些过后，只会更紧实我们的关系。

其次就是领班需要锻炼出几项能力：

1、绝不埋怨上司

2、主管安排的工作竭尽全力，费尽心思去完成

3、工作要有程序性，不是推一步走一步，而是主管提出一步能将后面几步都做到位。最后就是要耐得住性子，这也是我最大的缺陷，耐得住平凡，不要稍微厉害些就骄傲，就有调子，须知山外有山人外有人。

而成为员工的指路人，言辞胜不过身亲示范，你怎样对你的上司，你的员工就会怎样对待你，所以要成为员工的指路人除了对他们爱护有加，更重要的是在实际工作中立榜样，得到他们的共鸣，并加以引领。

>七、希望班组，部门在哪些方面进行改进

以下是在酒店期间对部门和班组的一些看法，说来有些大不敬，总的来说对于部门我很感激，毕竟与其他人员相比我所享受的“关照”并不少，不过既然是部门安排的作业，总归要掏心挖肺，好好说说，所以有一下几条建议：

>1、主管对管理人员的关注和培养力度需增加

20xx年主管对领班的工作最大的支持是无论领班做出何种决策，主管绝对支持，之后再纠责，给了领班很大的支持，也给领班树立了很大的威信，且通过一年领班独自轮流负责，极大的坚实了领班现有的管理能力，并且领班也都具备了基本营运的能力，故20xx主管让相应领班处理日常事务外，应该对另外领班的工作进度或者说职业生涯进行统筹规划，与领班商讨并对其进行阶段性培训。

>2、人力资源的有效利用和培养，有差异才会有进步。

恕我直说，用大学很普遍的一句话，“现在的大学只不过是在培养一批又一批的大白菜，并没有因材施教，精益求精”，部门对于管理人员的管理就如这句话只不过不断将新员工培养到与老员工齐平。新的管理人员固然需要更多的栽培，但已经成形了的管理人员更需要部门的指引，而不是现在这样的放任自流，自身自灭，最终都变成“大白菜”，还有新员工的培养是主管负主要责任而不是部门。

>3、最后一个请求：请部门不要将管理人员的加班当做理所当然！

说到这，我该被部门拉出去斩了，不过心里话此时不说并没有意义。我们来算下吧，KTV早班领班9点30到19点半，10个小时除去午餐晚餐时间9小时，应部门指示管理人员提前15分钟，9点15打卡，再早15分就是9点；晚班16点碰头会起到凌晨2点共10小时，除去晚餐夜宵9小时10分，依据部门的安排，这样上班我们并无很大异议，但会议中总把加班当做理所当然，以为通过举手表决就是公平，却让我们心里很难受，所以请不要把我们加班当做理所当然。

最后，无论如何，在XX的三年里，感谢部门给予的关爱和提携，比起一切的不好，我心里更多的是感激，虽然我已选择离开，但XX留给我的美好我会永远埋藏在心里，所以会善始善终，直到最后一天！谢谢！

**歌厅兼职工作总结7**

餐厅作为服务行业，从业职员的素质高低很大程度上影响着服务效果的好坏，并进一步影响服务收益。因此，应大力进步员工素质。以人力资源部为核心，为员工量身订制生涯发展规划。餐厅向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。由于员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客。这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的条件下，为酒店争取最大的利益。一样，由于餐厅是服务业，由于现在寻求想客人提供人性化服务，所以，我们餐厅内部管理中，也应当实施人性化管理。由于我们的基层员工是直接面向客人的，他们服务质量的好坏，直接关系我们餐厅的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效力餐厅打工社会实践心得体会精选3篇餐厅打工社会实践心得体会精选3篇。所以，有一个人性化的内部管理，有一个人性化的企业文化，更能提升员工的素质。让总经理，总监走近员工，走进员工的生活，不是一件坏事。

世界一个必经步骤。每项操纵，每个动作，每个表情，我们都能应当给出一个根据。规范化的管理，有益于员工的服务水准的进步和餐厅管理水平的进步，全面化的管理更是必不可少的餐厅打工。记得我们在接待VIP之前，总监总是三番四次的跑我们餐厅。一次，我对总监说，您是否是不放心我们，干嘛非得重复的看?回答是：不是不放心，是确保万无一失!小到室温的多少，背景音乐的大小，墙角的卫生，植物的摆放、色彩的搭配，及其灯光的完好和安全通道的顺畅，这不光是营业区域的检查，其范围要触及到四周几个营业区域。

在这里还应当提下投诉的题目。我在餐厅实习时，我们经理常常说，这段时间我们没有投诉，非常好。我感觉这个观点不好。很多客人在对服务不满意时，都不投诉的。其实不是说我们的服务没有缺点。有投诉才有进步，我们应主动向客人了解我们的服务效果

餐厅打工社会实践心得体会精选3篇社会实践报告。认真虚心先容客人的意见，我们接受投诉的目的不是处罚员工，而是对我们的经营管理敲响警钟。

另外还想夸大下心态题目。作为餐厅职员，良好的心态相当重要。不要怨天尤人，应当谢天谢地，餐厅给了你这个发挥你能力的机会。我大学期间，最值得我尊敬的一名老师在我实习期间给我说过这样一句话作为一个有远景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气。

**歌厅兼职工作总结8**

20\_\_年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

一、培训方面

1、托盘要领，房间送餐流程。2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。3、宾馆相关制度培训与督导。4、出菜途径相关安全意识。5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。4、20\_\_年传菜全年离职人数23人，20\_\_年传菜全年离职人数4人，20\_\_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作

1、负责厅面的酱料运转。2、传菜出菜相应输出与控制。3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点：

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。2、有时没按相关标准操作。3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20\_\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**歌厅兼职工作总结9**

20xx年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水\*有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，\*时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水\*得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。\*时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在宾馆领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水\*有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水\*，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对宾馆推荐和意见

**歌厅兼职工作总结10**

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。\*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。

\*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!

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。

在20xx年里在KTV经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为KTV场所创造了很多效益。

我认为一个KTV场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务。

KTV作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的\'客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高，20xx马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

**歌厅兼职工作总结11**

自从xx年xx月进入xxktv工作，算算已经有xx年头了(或xx月了)，范文之心得体会:ktv服务员工作心得。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾^v^以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢?

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xxktv看起来\*凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xxktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xxktv树立更好的形象，为为每一位来xxktv的顾客提供更优质的服务。

**歌厅兼职工作总结12**

大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团\*个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、 加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的\'工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水\*，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡元/张，钥匙袋元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照\*局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向\*局出入境管理科进行报关，认真执行\*局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**歌厅兼职工作总结13**

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、地点与情绪等因素影响，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与各项制度，提高服务技能与技巧。“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的服务质量与工作效率、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。准备包括思想准备与行为准备，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，要重视与善待每一个客人，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，掌握客人的嗜好与特点，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。\*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。

\*时，我也会与顾客谈天，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与喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折与无奈。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与欢乐，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。

**歌厅兼职工作总结14**

回顾x年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过x年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将xx年来的工作情况总结如下：

>一、加强自身学习，提高业务水平

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己xx年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

>二、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上x年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

>三、明年工作计划

1、明确开发的方向：根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出星级饭店的档次;

2、确保完成任务：

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累;同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

4、主管、领班要狠抓培训工作：餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训;多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性;

5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成任务指标。

**歌厅兼职工作总结15**

这是我上大学以来的第2个假期了，作为大学生，总不能饭来伸手，衣来张口，久困于象牙塔的我们也应该出去锻炼一下了。回到家后，我与父母商量，准备找一份社会实践工作。

这个假期我在一家中西餐餐厅进行了认识实习，它虽然只是一间餐厅，但它拥有一百多名员工，它的运营管理是很科学、很值得我们去学习的。我对它的设施布置、仓库管理的体会最深。

实习期间，部门主要安排我学习宴会，会议服务程序。同时作为中餐厅一员，也须全面掌握餐厅对客服务程序，包括预定、点菜、传菜、看台、收银、摆台和收台等一系列服务，同时也全面了解学习餐厅物品的保管与淡季节能方案的制定与实施。在这一过程中，我由一名在校学生，在思想上逐渐成长为一名酒店职业人。社会实践结束时，无论从思想上，心理上，还是体能上，都得到了很大的锻炼。对自己的所学的专业知识，掌握的更加牢固，对酒店业的现状与发展前景都有了一定的了解。下面就从以下几个方面汇报我的社会实践收获。

>一、作为一名在校学生，能去认识实习，是一次难得的机遇。

使我们在掌握基本理论知识后，迅速的加以实践运用。巩固学习成果。同时能对所学知识有了更进一步的深化理解，便于更好的学习。这是学业上的优势。更为可贵的是，我们在实习中成长的更加成熟，无论是思想还是心理上。由于我们一贯生活在校园中，时刻有老师、家长和同学关爱，生活可以说用无虑来形容，很少接触社会，也很少吃苦。在这次餐厅社会实践中，困难时刻严峻的考验着我们。在餐厅工作的同时，也不可避免的同其他部门产生联系。这样，我就在不断的联系中和在正式员工的介绍下，对餐厅的客房、前厅、销售、财务和工程等部门都有了一定的了解。同时，我还主义积攒一些餐厅管理的资料，时刻充实自己对餐厅知识的储备。

>二、实习期间，餐厅确实对自身成长起到了很大的促进作用。

在实习结束后，回首社会实践全程，也发现此餐厅经营过程中存在不少不利条件。感觉最不利于餐厅经营管理的是餐厅淡旺季分明。基本上每年的10月到次年的5月为旺季，6月到9月为淡季。旺季时，住房率经常100%，可是到了淡季，0%的住房率都存在。两者相差悬殊，给餐厅经营管理上带来很大的困难。首先是人力资源的配备。往往出现，旺季时人力配备不足，淡季时，又存在人手浪费现象。这也是为什么这家餐厅聘请大量社会实践生的原因。社会实践生比例高的时候可达整个酒店员工人数的60%以上。这个差别明显的淡旺季经营，给餐厅管理，经营销售等带来很大的不便，需要几种不同的管理方案，毕竟淡旺季管理策略不同。而且淡季时，餐厅往往还需要“倒贴”成本在里面。极大的限制了酒店的长远发展。个人简历但是这个淡旺季之分，却是受整个海南大旅游市场影响，不是轻易改变的了的。如果从另一方面来说，淡旺季之分，也给餐厅带来一个休养生息的机会。旺季时，设施设备的高速运转，造成过度损耗，到淡季时，正好有个缓冲阶段，加以保养。并且在淡季时，可以组织员工培训，加强员工的技能培训，以保证旺季时的服务效果。

**歌厅兼职工作总结16**

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

也许你会说：“我只是一个普通员工，在\*凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！”

在这里我要大声的说：“你错了！在公司的经营发展过程中，在\*凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！”

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只知道”，“看到”到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、存在的问题

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

2、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

四、合理化建议

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

五、明年的打算

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

**歌厅兼职工作总结17**

在这对自己意义非凡的半年中，有汗水，有泪水，但我想更多的应该是对自己的历练，对社会的认知和对人生的感悟，更是对自己今后奋斗的奠基石。现在做一份报关员半年工作总结，来回顾以往，查漏补缺。

>一、工作流程：

1.每天早上第一件事就是把集港信息记下来，这是一个好习惯;

2.整理报关单据，填制报关单，一般需要核销单、发票、装箱单、合同、委托书，属于商检类的还需要通关单和其他的许可证等等。哪票少什么单据心里一定要有个数，在申报前要准备齐全;

3.录入，我们公司有专门的录入员，要在系统的公司录入;

4.查询出口预配舱单，有的需要在海关大厅里的电脑里查询，有的则可以在系统中查询，只有有预配舱单，报关单才可以发送，否则系统会自动退单;

5.确定有预配舱单后，对无误的电子数据发送，当系统提示该单已接单时打印正式的纸质报关单;

6.将准备齐全的报关单据装订起来，盖章;

7.盖章：报关单第一联和手签联上盖报关章，并且报关员签字;

8.递单：刚开始是扫描报关单号后排队等待接单，但后来海关系统出现问题就直接排队了，这样会快些。

>二、工作态度：

我们在报关员的公司工作的，与人的关系处的好，而且自己的形象也不错，那就在以后的工作中会受到欢迎的，许多问题也就迎刃而解了。勤奋是我一直坚持的好习惯。只有这样你的业务才能够熟练和精通，并且要积极好动，多和带你工作的同事帮忙，多付出就会有多的收获的，最重要的就是搞好人际关系和塑造自己的形象，因为在以后的工作中你是要经常和人打交道的，与客户，与官员。

从报关员半年工作总结中，再一次发现以前在学校里学的只是理论上的东西，和实际的操作有很大的差别的。就报关单的填制就可以知道的。

>三、工作总结：

这次我们填制了不同条件下的报关单，查询了很多商品海关编码，我在实习过程中感觉到自己对报关单的具体填制内容并不熟悉，还有很多的东西不懂;在查询商品编码时对各种商品的所属的类别，因此查询时耗时太长，但经过实习，我对这些内容更加了解也有了一定的掌握。报关单的填制需要我们的认真仔细分析，从提供给我们的单据中去提取有效的信息;海关编码的查询首先要准确的确定商品所属的商品大类，然后再从大类下的小类查询，还需要注意大类中的特殊规定，从而正确快捷的找到正确的编码。

报关是一个繁琐的过程，需要我们集中精力去完成。自我总结是检验我们平时工作学习的一种方法，使我更清楚的认识到自己有哪些的不足之处，从而改正我在工作和学习中缺点，更好的认识自己。作为一名合格的报关员，在以后的工作中，我要坚持学习才能更好的提高我的能力，同时还要注意相与公司前辈互帮助和合作，相信一份耕耘一份收获。

**歌厅兼职工作总结18**

刚接触KTV服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾^v^以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的`肯定更开心的呢？

在KTV的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在KTV看起来\*凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着KTV的成长，我也日渐成熟。

在今后的日子里，我会更加努力工作，为KTV树立更好的形象，为为每一位来KTV的顾客提供更优质的服务。

**歌厅兼职工作总结19**

伴随着振奋的店歌，我们全体员工满怀胜利的喜悦和奋进的豪情，迎来了新世纪的又一个新年。我谨代表KTV娱乐场所董事会向全体员工致以新年的问候和祝福！

>一、过去一年的工作总结

刚刚过去的一年，是我们xx大KTV娱乐场所发展极重要的一年，是承上启下、继往开来的一年，也是我们KTV娱乐场所在开业伊始就制定了三步走战略规划：第一步，按四KTV娱乐场所的标准完善硬软件设备的投资；第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五的管理和服务创建真正的四KTV娱乐场所；第三步，从管理中要效益，立足xx，向外辐射，推出xx品牌。

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献，在竞争激烈的xxKTV娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉！在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“\*等、竞争、学习、进缺、顽强拼搏、永不言败的精神，勇于创新，积极开拓进取，在xx计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在KTV娱乐场所全体员工的共同努力下，我们KTV娱乐场所超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现KTV娱乐场所和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，KTV娱乐场所举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们xx大KTV娱乐场所员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造xx品牌打下了基础；

第四、在11月份，KTV娱乐场所成功地与xxKTV娱乐场所联合举办首届\*饭店金钥匙服务xx研讨会，对xx金钥匙理念的推广起了很大的促进作用；

第五、12月份，KTV娱乐场所在浙江宁波如开的\*金钥匙组织年会上获得荣誉奖。说明自从KTV娱乐场所加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了KTV娱乐场所的发展；

第六、KTV娱乐场所刊物《员工之声》被评为xx—xx年度xx旅游饭店协会饭店优秀刊物；

第七、经过大量的准备工作，KTV娱乐场所管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶；

第八、经过在奔马年的一系列培训，KTV娱乐场所员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不\*坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“xx计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。

虽然是短短的三个春秋，却满载着我们xx人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的45名优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的xx人，正因为有了你们，xx才有今天的好成绩；正因为有了你们，xx这株幼苗才能有今日的茁壮成长！

**歌厅兼职工作总结20**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定、总结起来收获很多。

>1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

>2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

>3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，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。

>4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

**歌厅兼职工作总结21**

根据县委安排，20xx年我分管机关、机要、信访、接待、保密、党史、目标管理和建设、规划、国土、城管、环保等工作，联系相如街道办事处。一年来，我在县委的正确领导下，围绕县党代会和县委20xx年的目标任务和总体要求，开动脑筋，勤奋工作，与政府分管领导朝君同志，人大、政协联系领导吴刚、中凡同志一道，齐心协力推动了各项工作的顺利开展。现将一年的履职情况报告如下：

一、主要工作及成效

（一）办公室工作

1、严格审核把关，为县委工作运行当好“助手”。坚持寓智力服务于文字工作之中，严格办文程序，严把文件审核、签发关。组织起草、审核了县委、县委办出台的所有文件，组织起草和审核了县委主要领导在全县经济工作、经营城市工作、干部作风教育整顿工作等重要会议上的讲话材料，组织起草和审核了一年来县委向市委报告工作的一系列汇报材料。加强会议审核把关，圆满完成了县委交待的会议筹备工作。

2、展示形象，努力提高接待工作水平。完善接待工作管理制度，不断提高接待工作水平，优质高效完成了省、市各级领导和省、市部门来调研、检查指导工作的接待任务。

3、加强信息调研，为县委科学决策当好参谋。围绕领导关心的重点、群众关注的焦点、经济发展的难点、社会稳定的热点，组织办公室文秘人员积极开展农业产业化、经营城市、人才资源开发等专题调研，找准了各项工作存在问题的根源，为县委科学决策起好了参谋作用。今年，办公室编发《调查与研究》15期，向省委办、市委办上报信息998条，编发《信息》12期，信息调研工作明显加强。

4、加强督查督办，保证了县委决策的顺利实施。研究安排了对重点工程建设、省级卫生城市创建、粮食“直补”款发放、安全隐患排查与整治等工作的督查督办，确保了工作进度；对“创满”工作进行了督查督办，通过明查暗访，促进了干部职工作风的大转变，办事效率和质量明显提高；对县委主要领导的批示进行了督查督办，确保了群众反映的热点、难点问题件件有着落，事事有回音；组织实施了半年工作目标考核，对各区、乡镇及县级各部门完成目标任务的情况进行了考评与总结。

（二）规划工作

坚持发挥规划的龙头作用，完成了XX镇平方公里、XX镇3平方公里和XX大道控制性详规，完成了工业园区的修建性详规，完成了景观大道、砂石大道的修建性详规，完成了县城规划区10平方公里1:500地形图测绘工作；完成了……规划设计。同时，加强规划执法，对各种超“红线”的违规违章建筑进行了强力拆除，确保每一项城市建设用地和工程都有规划用途和规划方案。

（三）国土工作

以保护和利用资源、实现耕地总量动态平衡为目标，强化^v^门代表政府行使土地管理权的地位，对土地实行严格的集中统一管理。充分发挥土地储备交易中心的作用，完成了XX小区500亩土地的征报工作，为城市建设用地储备了一定数量的土地。严格土地出让审批制度，经营性用地100%招拍挂，商住用地100%公开竞价拍卖，并加快政府公益事业用地资产显化步伐，共实现土地收益亿元。狠抓矿产资源开发，公开拍卖砂石旱采采矿权，实现收益431万元。大力实施耕地占补平衡项目，先后完成……国家重点工程开发项目，开垦耕地5829亩，其中XX项目629亩已通过验收。

（四）建设工作

**歌厅兼职工作总结22**

一、营业方面：

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水\*偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公\*、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购（如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等）没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

七、工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

1、增加客房房在编人员的补充工作。

2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转

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