

# 值班经理个人年终总结 值班经理述职报告 (实用6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 值班经理个人年终总结篇一

上半年工作总结及下半年工作计划转眼半年过去了，在 xx 影城这半年的工作中，通过对各岗位的学习，我们营运部的员工很快适应了影城的运作程序，从以前没接触过影城运作的新手到现在能独立地完成放映、售票、检票、卖品等工作，感谢领导在过去的一年中给予我历练的机会及工作上的指导，下面我对影城营运部近半年的工作情况作如下汇报。

我们营运部是一个综合部门，结合场务、卖品、售票、放映四个岗位，负责影城一线服务人员的调度工作，充分利用人力资源，保证良好的工作秩序和工作质量。

回顾上半年的工作，我们影城也慢慢有了起色，虽然没有地理位置的区域优势，但通过大家的努力宣传和推广，逐渐有更多人熟悉和了解我们 xx 影城。

1. 在票房管理上，首先要做到热情、微笑、礼貌，为顾客提供理想、周到的专业服务，熟悉影城每天的活动，更新影片新信息，及时掌握上岗前自身的仪表仪容，把程序做到位，主动询问，多了解，多推荐；
2. 场务方面，场务人员要有规范的接待流程，做好每天的日报表，在检票方面严格执行影城的各项制度，热情指引、来访接待，多-1-巡厅、注意是否有遗留物和未离场观众，保持各影厅通道处于关闭状态，做好正常的营运工作，无串厅，逆留顾客；
3. 卖品工作方

面，了解产品，有一定的销售能力，要注意个人自身卫生及卖品清洁，询问、点单、呈递、收款、致谢、道别，完整服务，耐心解答，微笑面容，退换货，物品保质期，交接班盘点，核对库存数量，供给及时，主动推荐，只要做好以上的各项工作，相信卖品部销售额也会日益上升，态度第一，顾客至上； 4. 放映室的工作，放映室的工作人员要了解每日新片、片源、密钥下载、拷贝信息，做好登记，每天场次和放映时间，影片要提前了解，做好准备，另外放映机的清理打扫、保养要到位，更新片源。

由于影城工作是以服务型为主的行业，营运部是站在影城的第一线，我们深感到自己工作做得到位与否会直接影响到影城的声誉，所以时刻注意自己的一言一行。面对一个全新的环境，我开始对服务工作有了更加深层的认识，我们深知，唯有不断学习、总结，不断努力和全力以赴来弥补自身的不足，才能迎合整体工作的需要。通过在 xx 影城工作的这段时间，我受益匪浅，我会把学到的新知识和积累的经验很好地运用到以后的工作中去，并通过实践进一步提高、升华。

1. 努力提高自我学习能力，将学到的知识转化为影响力、凝聚-2-力和号召力；
2. 在工作中耐心的把影城营运部的各项工作落到实处；
3. 多与票房、场务、卖品部及放映室的工作人员沟通，及时发现工作中的问题，消除隐患；
4. 通过营运部的全体成员共同学习，提高团队整体素质，树立良好的影城形象。

目前，我们 xx 影城在 xx 电影市场中的领先优势比较稳固，与省内先进同行之间的差距也正在不断缩小。

这得益于影城领导的正确决策和大力支持，也得益于全体员工的辛勤工作和共同努力。当然，我们营运部在日常工作中也或多或少地存在着一些缺点和不足，需要在今后的日子里加以改进。

透视过去的六个月，对我来说有很大的收获，成为 xx 影城的一名员工，我倍感骄傲和自豪，通过加强自身的学习能力，使我认识到了工作中需要有更多的换位思考、需要理解和包容、需要怀有一颗感恩的心。虽然自己很努力，但也因为欠缺经验和方法有许多不足。

在下半年的工作中，我会更加努力学习，在工作中总结、在总结中反思、在反思中学习、在学习中提高、用最好的态度服务顾客，用最佳的心态对待工作。

## 值班经理个人年终总结篇二

### 1、食堂经理岗位职责

1、全面负责食堂伙食管理工作带领全体员工完成集团，中心交给的各项工作任务。模范遵守并坚决执行集团、中心制定的各项规章制度。

2、努力提高管理水平，抓住关键、突出重点，合理安排人、财、物的配置，使食堂工作运行良性循环。最大限度地完成中心下达的营业经济指标和社会效益。

3、认真做好成本核算工作，抓节约、堵漏洞、努力降低伙食成本、不断提高伙食质量。

4、严格执行《食品卫生法》和卫生“五·四制”，把好食品卫生操作关，抓好食堂卫生和员工个人卫生，杜绝食物中毒的发生。

5、做好食堂员工政治思想工作，加强职业道德和业务技术的学习，努力提高食堂员工的综合素质。把“三服务”、“两育人”落实到实处。

6、抓好食堂伙食质量，提高服务态度，做好清洁卫生工作，

并经常听取就餐者的意见，尽力增加和变换食品的花色品种，满足不同的地区、层次就餐者的要求和需要。

7、抓好考核考勤工作，严格执行考核考勤制度，做到考核考勤公开公正，充分调动食堂员工的工作用心性。

8、合理安排食堂的劳动力，做到有劳有逸，健全食堂良好的工作秩序。开足窗口、减少排队现象。

9、加强食堂各种炊事机械的管理，严格执行炊事机械的操作规程，严防机械安全事故发生。爱惜财产设备，努力降低食堂运行综合成本。

10、努力完成后勤集团与中心临时下达的工作任务。

## 2、食堂经理岗位职责

1、在公司管理部的直接领导下主持食堂全面工作，严格执行公司的各项规章制度及有关决定，以身作则，任劳任怨，不谋私利。

2、合理分配员工工作，严格检查、督促员工规范操作。

3、做好食堂日常考核工作，做到每日上、下午各巡视一次，对检查中发现的违规行为

及时提醒解决。

4、督促新员工进行健康体检，凭证上岗，发现不贴合卫生要求的人员及时责令调换。

5、每周五下午组织卫生大扫除。

6、监督检查食堂员工有无浪费水、电、汽等现象。

7、负责食堂及员工宿舍防火、防盗等安全工作。每日下班前要对门窗、煤气、电源等重点部位检查一次，发现隐患及时排除解决。

8、监督食堂员工合理使用设备，注意维护保养，持续设备处于良好运行状态。

9、监督食堂和各窗口严格履行协议。

10、督促食堂人员改善服务态度，提高服务质量。

11、协调好与大小食堂及各窗口之间的关系，做到与之常沟通，并帮忙他们解决工作中遇到的实际问题和困难。

12、及时向食堂人员传达所在单位及公司的工作要求、意见及推荐，完成所在单位及公司交办的其它任务。

13、经常征求就餐人员意见并及时反馈，维护好食堂日常就餐秩序。

14、配合所在单位和上级有关部门对食堂的卫生安全检查。

15、参与食谱制定与审核，随时掌握食堂盈亏状况。

16、认真做好年终食堂总结，并提出今后食堂工作改善意见和措施。

17、完成公司交给的其他有关工作。

### 3、员工饭堂值班经理职责

#### 一、时间及地点：

时间：按人事部编排值班表值日

午后：09:50---10:30晚餐：15:50---16:30

地点：酒楼员工食堂(附楼二楼)

## 二、值班经理职责及权利

1、值班经理应提前十分钟到达员工食堂检查卫生状况、餐前的准备工作，餐后的卫生清洁状况和水、电是否关掉。发现卫生状况存在问题的，有权要求后勤部立即进行清扫。

2、检查中厨部是否按员工当天的膳食标准出品，监督先就餐人员是否佩带值班卡，坚决杜绝无佩带值班卡人员没有按规定先就餐。

3、发现食堂工作人员有不良的服务态度应及时予以纠正，并把有关状况及时与部门经理通报。情节严重的报总经理办公室予以处理。

4、监督后勤人员分菜要公平合理，发现饭菜份量不够时要及时与中厨部沟通协调、解决，保证员工的用餐。

5、对于违反“员工用餐公约”的员工应及时予以制止，经劝说无效者，值班经理有权进行处罚，幅度为10元--100元。处罚时应出具由公司统一制作的“违规处理凭证”。

6、值班经理应认真履行自己的职责，礼貌礼貌处理好值班事务，并详细记录好当班的值班状况。

7、当天值班经理迟到一次处罚20元、旷班处罚50元(例休或请假务必委托其他经理顶班)，造成其它严重后果的扣半天例休。

总经理办公室

20\_\_03.08

## 值班经理个人年终总结篇三

值班经理是每一天店内工作的检查者和督导者，也是会所的管理者，务必做到认真负责、敬忠职守、一丝不苟！

1、值班经理上班后从1楼到-2楼依次进行卫生及设备检查。

1楼，前台是否整洁，地面是否清洁，器械是否清洁、完好、正常运行。-1楼，地面是否清洁，洗手间是否干净、整洁、无异味。

-2楼，游泳池是否淋浴区是否整洁，物品配备是否完整。

5楼，检查锅炉面板是否正常。

3楼，地面是否清洁，设备摆放是否整齐。

2、值班时间尽可能出此刻重要的客人及员工所在区域，如有需要尽全力帮忙他们。

3、巡视会所所有区域，包括对客服务区及员工休息区，在相应部分记录区域的总体状况。

4、在紧急状况下确保以下人员被通知到：总经理、涉及部门负责人。

5、值班经理有义务协助在岗部门负责人处理各部门所发生的任何事件。

6、值班结束时您务必将此报告交与下一班值班经理签字作实。

7、值班经理负责检查店内清洁卫生并处理当日店内突发事件，以及协调各部门之间的工作问题，并及时向上级汇报。

## 8、清洁卫生检查标准：

(每个保洁负责两层楼，每一天两人在岗。此时间表是工作的顺序及流程，检查清洁时可依循此标准。)

一、二楼：10:00--12:00

大厅地面、桌椅、操厅地面、垃圾桶清理、厕所、浴室柜子、地面、

拖鞋(沥干之后放入鞋柜，清点数量)

循环保洁(重点是浴室地面、厕所水渍、大厅门口、垃圾桶烟头)

12:30—2:30楼梯间地面、中庭地面桌椅、单车房地面、瑜伽房地面、吧台、厕所

循环保洁(重点是楼梯间、二楼中庭桌椅灰尘、单车瑜伽房地面)

19:30一楼操厅地面清洁、垫子消毒

20:30单车房清洁(单车消毒、地面清洁)

22:00垃圾桶清理

三四楼：10:00—11:00器械区地面、窗台、外围地面瓷砖、厕所

11:00—12:00办公室、四楼地面、窗台、旋转楼梯、浴室地面、柜面清洁

循环保洁(重点是窗台、清理地胶上的黑印、消毒器械上的汗渍、厕所水渍)



21:00器械跑台清洁消毒、垫子清洁消毒

21:30拖鞋消毒

22:00垃圾桶清理

第一周群众清扫：大厅门口玻璃、大厅墙面、大厅地面磨地(每月一次)

第二周群众清扫：楼梯间、一楼淋浴区(每周一次)

第三周群众清扫：三楼玻璃窗、平台地面、平台瓷砖玻璃、外围瓷砖玻璃(每两周一次)第四周群众清扫：四楼、淋浴间、所有区域沙发消毒、所有厕所(每周一次)

每月第二个周一全面消毒一次(包括大厅沙发、桌椅、电脑、电话、更衣柜等)

## 值班经理个人年终总结篇四

- 1、项目物业负责人负责组织执行《物业值班经理管理制度》，并对制度执行状况负责。
- 2、值班经理由项目部门主管级以上人员当任，当任期间严格履行值班经理应履行职责。
- 3、当任值班经理期间务必保证值班经理热线电话24小时开机和通畅，及时接听业主、住宅、员工的来电咨询、求助、投诉和汇报等电话，并负责突发事件的协助处理。
- 4、将来电资料及跟进处理状况及时在值班经理工作日志上做好记录。
- 5、值班经理作为受理来电资料的首问负责人，务必对来电资料的跟进处理状况、结果和回复全程负责，直至来电所提问

题得到解决。

6、项目物业负责人负责拟定《值班经理轮值表》，10天为一个轮值周期。

7、每月25日，由当值值班经理负责拟定上月25日至本月24日的值班经理工作报告，总结并分析值班期间的问题，为提升工作和服务质量出谋划策。

8、项目物业负责人每日审阅《值班经理工作日志》，及时掌握值班经理热线电话来电和首问负责人跟进处理状况，并根据相关资料给予批示。

## 值班经理个人年终总结篇五

值班经理的岗位职责：

1. 值班经理的岗位职责是协助店长对宾客服务、质量控制、培训考核、日常经营、内部管理等方面实施管理和服务工作。

2. 值班经理负责前台客用印刷品、客用物品、餐厅餐具和设备、大堂所有设施设备的管理工作。每月对前台和餐厅消耗品进行盘点及编制预算，制作相应报表交店长审核。

3. 值班经理应协助店长对宾客服务、质量控制、培训考核、日常经营、内部管理等方面实施管理和服务工作。包含前台服务员的全部工作资料。

4. 值班经理须检查员工日常工作中是否殷勤有礼、热情耐心、细致负责，仪表仪容是否到达酒店标准要求。

5. 店长、店长助理不在酒店时，值班经理根据授权负责酒店运行管理；在客房主管和客房领班不在时，行使客房主管职责。

6. 值班经理须控制房态，到达收益最大化，并亲自处理需要特殊安排的订房事宜。并在销售中陪同宾客参观客房和简要介绍酒店信息。
7. 值班经理应掌握监控和酒店安全状况动态信息，发生安全和意外事件时，负责保护好现场，组织临时救护，立即报告店长。
8. 值班经理负责检查餐厅环境和开市准备工作，随时做好酒店内人员调配工作，确保对客服务质量。
9. 值班经理负责餐厅在营业中的人力调配、服务质量和食品卫生，及时处理客人的投诉
10. 值班经理应加强财产管理和客用品管理，最大限度地减少物品损耗。
11. 值班经理须检查vip客人和特殊客人的用房，并及时反馈信息给客房主管，落实改善状况。按规定数目抽查客房质量。
12. 值班经理负责酒店日常巡视，确保质量，负责酒店灯光管理(招牌、大堂、走道、餐厅)。
13. 值班经理负责及时补充前台消耗品和报修损坏设施。每月对前台和餐厅消耗品进行盘点及编制预算，制作相应报表交店长审核。
14. 值班经理负责根据业务状况和人员配备，每月汇总和审核编排的排班和考勤，并填写相应的排班明细表和考勤汇总表交店长。
15. 值班经理负责按时限要求对中宾登记表、临时住宿登记表、预订单、团队名单等客史资料和转帐单、保险箱使用记录等表单完整地归类、装订、分期保管。

16. 值班经理须将投诉处理案例作为酒店的培训案例。分析投诉原因、做出整改方案，对员工进行培训。

17. 值班经理准备进入房间检查卫生，在打开门之前，应注意：

1. 无论何房态都务必清晰的敲门；
2. 如挂着dnd牌，不得敲门；
3. 不得用他人代替敲门；
4. 决不许从门窥镜往房内窥视。

## 值班经理个人年终总结篇六

一、值班经理上班时间为次日上午11:00，值班时间当日18:30~次日08:30。

二、值班经理18:30时起务必开始正常总值工作，如酒店有事需值班经理出面解决的，务必无条件到岗。

三、值班经理务必按行政人事部安排的值班表按时值班，如有事需调换，需通知行政人事部，经行政人事部批准后方可调换，且每月只能调换一次，如未向行政人事部告之，自行调换班次的，一次给予扣除5分。值班经理如因个人原因无法对所安排班次值班时，应提起预见，自行做好调班，如因无人值班由行政人事部临时安排其他人值班的，对应当值班人给予扣除5分。

四、值班最大权限放至领班，且每个部门领班代值一个月不超过两次。

五、值班经理在值班期间不得留宿家属、朋友、同事。一经发现需严肃处理一次给予扣除10分。有特殊状况需上报酒店总经办处。

六、值班期间行使总经理赋予的职权，协调各方面的关系，并及时处理解决宾客投诉，对违纪员工有权当场进行处理，如遇重大问题须及时向总经理报告。

七、检查当班人员在岗在位状况;检查员工有无违章违纪现象,并及时处理。

八、查看动力设施、消防设施、监控设施系统的运行状况,有问题及时处理。

九、检查酒店清洁卫生状况,发现问题及时通知相关部门改善。

十、对酒店各区域进行抽查,将状况记录在值班本上。十一、值班经理每一天对酒店的巡视不得少于三次,最晚一次不得早于凌晨2:00点,发现异常状况及时解决。

十二、值班当天不得离开酒店区域,值班房原则上在晚上12点以后到总台酌情开启,不得无故关掉手机。

十三、督促检查各部门水、电、气、门锁等是否关掉、是否安全等。

十四、检查酒店外环境状况,如保安值班状况、霓虹灯、车辆停放是否安全等。

十五、次日8点前巡视早餐状况,发现问题及时整改。十六、及时把值班记录本和未解决的事宜交待给下一位值班经理。

十七、认真记录值班状况,次日早上9点交总经理批阅。十八、节假日按规定发送经营数据和值班状况。