

2023年娱乐数据说工作总结(精选5篇)

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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

娱乐数据说工作总结篇一

时光流逝□20xx年的工作已经结束。经济下滑的困扰，激励着我们在稳步中去寻求发展；娱乐整改的行动，鞭策着我们在动荡中走完了一年。回顾走过的日子，时间给了我磨练，公司给了我生存。感谢苍天让我虚增了一年的工作经验；感谢领导让我度过了一年的幸福生活！现将20xx年肩负的工作做简要总结，同时也写一些管理上的看法，并对20xx年的工作作出承诺！

一、卫生监管和杀虫灭害

1、从金锦保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强！（如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等□□ktv卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在20xx年的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作

任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

20xx年下半年与长沙众磊天网害虫防治有限公司签订了合作合同，自与该公司合作以来，蟑螂虫害的防治效果有了明显好转，虫害得到了有效的控制。该公司价格合理、服务到位、责任心强、能随传随到。在20xx年的杀虫灭害工作中，我将继续做好与该公司的沟通协调，经常关注各区域虫害现象，确保杀虫灭害工作既安全又可靠、既彻底又放心，使爱卫防治达标。

二、仓库物品的管理

20xx年接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足。20xx年下半年，由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在20xx年的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从20xx年12月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本？新的一年开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

三、楼面管理工作

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但ktv楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在20xx年的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培！

20xx年的声雅廊ktv在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望！

如今的ktv夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。20xx年对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。新时代的员工上进心十分难抓，特别是ktv夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当成最好的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在20xx年的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。ktv楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今声雅廊应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心！公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，

使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益！干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责的态度，产生的恶果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的'条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队！我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展□20xx年声雅廊唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

20xx年组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好

多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年春季，举办一次有利于声雅廊团结的集体活动。（如：女子拔河比赛、全员踏青等。）让营销员与服务员与管理员之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势也未见良好的发展趋势。在20xx年的管理工作中，我会牢记曾总、曹总在510举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常管理工作；转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心里感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报；加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中；履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报；注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进；努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面！

“凡事以预立而不劳”，声雅廊人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展！

“团体以和睦为兴盛”，声雅廊人已经唱响了和平共处之歌，我相信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌！

鼓风机的轰鸣，夹杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是××年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的××年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠

抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善：

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝焕新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家具、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

六、虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

七、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏

制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

娱乐数据说工作总结篇二

根据省里下发的文件通知要求，为切实加强我市游艺娱乐场所的管理，打击游艺娱乐经营场所的违法犯罪活动，促进我市游艺娱乐场所健康发展，我市文化市场执法人员不懈努力，落实专项整治的各项措施，取得了一定成效，现将我市开展游艺娱乐场所专项整治工作情况汇报如下：

一、提高认识、加强领导

为深入贯彻省厅文件精神，我市庚即成立了由市文化新闻出版和影视局分管副局长为组长，公安、工商分管局长为副组长，各职能科室、执法队伍为成员的游艺娱乐场所专项整治领导小组。并结合我市实情，召集相关部门，多次召开专题会议，经反复研究，制订了详细的、切实可行的游艺娱乐场所专项整治行动方案。同时，向各区县全文转发了《四川省游艺娱乐场所专项整治行动方案》（雅文发62号），落实目标任务责任体系，要求各区县要高度重视。

二、重点明确、措施得力

此次联合整治要做到既要分工明确，更要强化协作。我市（区、县）公安、文化、工商部门充分发挥自身职能优势，明确职责分工，规范工作程序，定期交流沟通。

1、（一）建立了会商机制，我局主动针对游艺娱乐场所中的问题、案件、日常管理等事项召集了公安、工商部门开联席会议，进行会商研究。

（二）建立了联合执法机制。整治期间文化、公安、工商部门加强了协调配合，对游艺娱乐场所经营秩序、场所设立、赌博（变相赌博）等违法犯罪活动、查处取缔无证照经营等开展经常性的联合执法，既相互支持、相互配合。

（三）建立了信息通报机制。按照管理信息共享、查处情况互通的原则，建立了文化、公安、工商三部门信息通报机制，加强了游艺娱乐场所行政审批、行政执法等信息交流，及时掌握行业动态，增强监督管理的有效性和实效性：一是确定专人负责信息和宣传工作，专事专项行动情况的收集、整理、报送；二是在文化市场执法稽查队中确定信息联络员，沟通与相关职能部门的执法信息；三是重视执法与教育相结合，突出严格执法的同时兼顾人性化执法，说服教育无证经营业主配合调查取证，接受相关处理，积极整改，守法经营。四是及时收集、整理、汇总有关专项整治行动的资料，做好阶段性总结，经主要领导审核把关后及时报送执法数据和相关材料，并在此基础上完善与相关职能部门信息联络员的互动机制，为长期协同合作打好基础。

2、严把游艺娱乐场所准入关。

（1）新设立的游艺娱乐场所必须使用文化部《游戏游艺机市场准入机型机种指导目录》中的产品。场所不得设置具有押分退币、退钢珠、退奖券、荧屏记分和其他有奖方式等赌博

功能的电子游戏机机型、机种、电路板。

(2) 开办游艺娱乐场所必须向文化行政部门提供消防、公安、环保等职能部门审批合格批准文件，经文化行政部门实地勘验、公示、举行听证后，方可领取娱乐经营许可证，并到工商部门办理营业执照。

三、工作情况

(一) 宣传动员和自查自纠阶段（8月10至8月30日）。按照会商部署，我市游艺场所调查整治采取业主自查与管理部门同时排查相结合的调查办法。各区、县分别对有证经营的游艺娱乐场所业主召开了学习动员会。会上组织学习了国务院《娱乐场所管理条例》、《无照经营查处取缔办法》、公安部《娱乐场所治安管理办法》以及文化部、公安部、工商行政管理总局《关于进一步加强游艺娱乐场所管理的通知》（文市发[]4号）的相关相关内容。会上，文化、公安、工商行政管理部门按照各自的职责，对此次整治需要业主做到的各方面进行了讲解和要求，对存在的问题和不足之处要求限期整改。

(二) 集中整治和明查暗访阶段（8月30日至11月5日）。

从8月30日至10月31日，我市“游艺娱乐场所专项整治行动领导小组”对全市7县1区进行了摸底调查。各县、区也积极开展自查和集中整治。截止11月初，出动人员1660余人次，配合工商和公安部门查处取缔了黑网吧5家、歌舞娱乐场所1家、无证电子游戏室18家，扣押违规游戏机74台，查处流动音像制品销售商4名，非法音像制品1165余张，参加各级政府部门组织的街头宣传咨询活动9次，共印发宣传资料1000余份。

(三) 巩固成果和总结验收阶段（11月5日至11月10日）。

通过此次整治，收到很好效果，达到了预期目标，群众反响

良好。今后，我局将按照中央、省、市关于游艺娱乐场所管理的相关文件精神 and 安排部署，深入贯彻落实科学发展观，按照“科学规划、有序准入、规范经营、有效管理”的总体要求，严格控制总量，严格按照规划要求，严格市场准入标准，严格审批程序，稳步开展审批工作，下一步将进一步健全完善管理制度和工作规范，推进游艺娱乐场所综合防控体系建设，探索建立长效机制，巩固专项整治工作成果，防止反弹。确保我市游艺娱乐市场健康有序的发展。

娱乐数据说工作总结篇三

为进一步将“清剿火患”战役期间查处的. 火灾隐患彻底消除，全面净化辖区消防安全环境，11月21日，和田地区公安消防支队联合地区工商、安监等部门组成联合检查组通过采取“跟踪回访”的方式，对和田市10家娱乐场所前期检查中发现问题的整改情况进行了检查，密切关注被检查单位是否存在火灾隐患“回暖”现象，进一步巩固“清剿火患”战役阶段成果。

文档为doc格式

娱乐数据说工作总结篇四

时光流逝[]20xx年的工作已经结束。经济下滑的困扰，激励着我们在稳步中去寻求发展;娱乐整改的行动，鞭策着我们在动荡中走完了一年。回顾走过的日子，时间给了我磨练，公司给了我生存。感谢苍天让我虚增了一年的工作经验;感谢领导让我度过了一年的幸福生活!现将20xx年肩负的工作做简要总结，同时也写一些管理上的看法，并对20xx年的工作作出承诺!

一、卫生监管和杀虫灭害

1、从金锦保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强!(如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等)ktv卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在20xx年的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

2□20xx年下半年与长沙众磊天网害虫防治有限公司签订了合作合同，自与该公司合作以来，蟑螂虫害的防治效果有了明显好转，虫害得到了有效的控制。该公司价格合理、服务到位、责任心强、能随传随到。在20xx年的杀虫灭害工作中，我将继续做好与该公司的沟通协调，经常关注各区域虫害现象，确保杀虫灭害工作既安全又可靠、既彻底又放心，使爱卫防治达标。

二、仓库物品的管理

20xx年接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足□20xx年下半年，由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在20xx年的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从20xx年12月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本?新的一年开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

三、楼面管理工作

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但ktv楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在20xx年的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培!

20xx年的声雅廊ktv在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望!

如今的ktv夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。20xx年对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。新时代的员工上进心十分难抓，特别是ktv夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当

成的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在20xx年的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。ktv楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今声雅廊应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心！公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益！干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责的态度，产生的恶

果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队!我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展!20xx年声雅廊唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

20xx年组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年春季，举办一次有利于声雅廊团结的集体活动。(如：女子拔河比赛、全员踏青等。)让营销员与服务员与管理员之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势也未见良好的发展趋势。在20xx年的管理工作中，我会牢记曾总、曹总在510举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常工作;转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心里感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报;加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中;履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报;注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进;努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面!

“凡事以预立而不劳”，声雅廊人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展!

“团体以和睦为兴盛”，声雅廊人已经唱响了和平共处之歌，我相信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌！

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲

拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善：

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、

合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

六、虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

- 1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。
- 2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。
- 3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。
- 4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。
- 5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

七、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

- 1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。
- 2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。
- 3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。
- 4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房

的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实

现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。

此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬

信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。

关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关

心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。

其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。

要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，日创收为元，日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集

中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

(二)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。

这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将

不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资金投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五) 以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进

行补装和更换等。

(六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

娱乐数据说工作总结篇五

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店娱乐部工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

酒店娱乐部工作总结【一】

时光流逝，2018年的工作已经结束。经济下滑的困扰，激励着我们在稳步中去寻求发展；娱乐整改的行动，鞭策着我们在动荡中走完了一年。回顾走过的日子，时间给了我磨练，公司给了我生存。感谢苍天让我虚增了一年的工作经验；感谢领导让我度过了一年的幸福生活！现将2018年肩负的工作做简要总结，同时也写一些管理上的看法，并对2018年的工作作出承诺！

一、卫生监管和杀虫灭害

1、从金锦保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强！（如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等）ktv卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在2018年的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

2、2018年下半年与长沙众磊天网害虫防治有限公司签订了合作合同，自与该公司合作以来，蟑螂虫害的防治效果有了明

显好转，虫害得到了有效的控制。该公司价格合理、服务到位、责任心强、能随传随到。在2018年的杀虫灭害工作中，我将继续做好与该公司的沟通协调，经常关注各区域虫害现象，确保杀虫灭害工作既安全又可靠、既彻底又放心，使爱卫防治达标。

二、仓库物品的管理

2018年接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足。2018年下半年，由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在2018年的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从2018年12月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本？新的一年开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

三、楼面管理工作

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但ktv楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在2018年的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良

好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培！

2018年的声雅廊ktv在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望！

如今的ktv夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。2018年对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。新时代的员工上进心十分难抓，特别是ktv夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当成最好的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在2018年的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。ktv楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今声雅廊应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心！公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不

断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益！干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责任的态度，产生的恶果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队！我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展！2018年声雅廊唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

2018年组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年春季，举办一次有利于声雅廊团结的集体活动。（如：女子拔河比赛、全员踏青等。）让营销员与服务员与管理层之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势

也未见良好的发展趋势。在2018年的'管理工作中，我会牢记曾总、曹总在510举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常工作；转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心里感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报；加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中；履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报；注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进；努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面！

“凡事以预立而不劳”，声雅廊人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展！

“团体以和睦为兴盛”，声雅廊人已经唱响了和平共处之歌，我相信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌！

酒店娱乐部工作总结【二】

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善：

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

六、虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已

经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

七、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

- 1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。
- 2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。
- 3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。
- 4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。
- 5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。
- 6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。
- 7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，

提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。