# 有关ktv员工管理制度汇总

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-12-12

*有关ktv员工管理制度汇总一一、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，...*

**有关ktv员工管理制度汇总一**

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。

**有关ktv员工管理制度汇总二**

一、实践目的：

通过在娱乐行业中进行社会实践，接触社会上各式各样的人，更清楚的认识这个社会，并且在实践中学习一些待人处事的方法。重在锻炼自己，给自己一个接触、了解社会的机会。提高自己的社会实践能力，适应社会的能力，进一步看清自己，为自己今后发展调整方向。

二、实践中的行动

我揣着自己仅有的身份证和学生证，开始了我的求职生涯。以前看到过很多关于应聘的小故事，往往企业单位都是从微小的事物上决定应用哪种人。所以我尽量面面俱到，努力去做到最好。可是站在应聘单位的门口，我还是紧张的要死，双腿直打颤，可我仍是非常镇定的告诉自己：没什么好害怕的，不要慌，要相信自己能做到。渐渐的，心情慢慢平复下来。我鼓起勇气，推开了门，映入眼帘的是一位带着温暖微笑的叔叔级别的人，于是我熟练的开始了我不知练习了几遍的自我介绍，自始至终，经理都是面带微笑，简短的谈话中，知道叔叔姓余，他亲切的让我称呼他为余叔叔，他说是我的勇气与自信征服了他，所以我顺利的开始了为期30天的服务生涯。

三、实践内容：

在这一个月中我一直上晚班，工作时间为6:40pm—2:00am(晚班)。工作内

容主要为提升、优化服务质量。包括加强礼貌用语的运用(“您好，欢迎光临”，“祝您欢唱愉快”，“请带好您的随身物品，谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临”，“小姐、先生请，有事情按服务铃”，“好的是的，马上来”“请稍等，马上为你处理”“小姐先生，这边请”“很抱歉，让您久等了，为您送酒水”“对不起，打扰一下，请问您需要什么服务”等);熟悉酒水套餐(分为啤酒系列、洋酒系列、红酒系列);盘货(下班之前，清点超市内所有存货，并做好记录);迎宾，带客;送酒水、小吃;送包间服务(开酒、调温等);清包(帮助男服务生清扫包间内垃圾、娱乐后残留酒瓶、瓜子皮，帮助拖地、刮地、擦镜面玻璃等，地面粘湿，难度较大)。

四、实践心得：

如果不能改变环境，那就要去适应它。当我适应了ktv环境之后，一切似乎都变得得心应手。生活不再那么单调，每天接触形形色色的人，本身就是一个挑战。林子大了什么鸟都有，遇到蛮不讲理的客人几乎是家常菜，但只要及时调整心态，就没有过不去的坎儿。同时要承认的是通情达理的的客人还是大多数。做事积极主动一点儿，公司要求掌握的就尽早尽好掌握，因为在被领导训斥了之后还是要掌握。和同事处理好关系，因为你生活在一个团队中，不可能独自完成公司交给你的所有任务。

在这里面上班，有苦也有甜。每天上晚班，没有休班，工作量确实很大，一天下来腿脚都快跑折了，刚开始的时候，脚和膝盖都浮肿了，睡一觉起来走路都成问题。这里对卫生要求比较严格，稍微有点儿不合格就实行罚款制度，让我们这些上学之余出来做兼职的很是恼火与无奈，总觉着学生出来打个工多么不容易，还动不动就克扣工资„„万事开头难，换个角度思考问题，只要坚持不懈，肯定会好起来的。开始的几天的确有度日如年的感觉，一切都不熟悉，一切都得从零开始，所以很辛苦，但一切贵在坚持，只要心中有信念，一切困难都不是困难。经过几天的磨合期，逐渐的适应了这里的环境，工作也没那么累了，并且逐渐发现了工作中的乐趣。无论跟领导还是同事也逐渐熟悉起来，有时工作之余也开开玩笑。有同事们的陪伴，让相对又苦又累的工作多了几分轻松与欢乐，是你们丰富了我的人生，为我的生活增添了亮丽的一笔。

虽然这次的实践只有短短的三十天，而且从事的是比较简单的服务工作，但是通过与各种各样的人接触，还是让我学会了很多道理。

再次，这次打工的经历也让我的心理更加趋于成熟。在ktv里每天面对形形色色的客人，重复着单调的工作。让从未涉世的我还是有那么一点点不适应的，但是坚持就是胜利。打工毕竟和在家是完全不同的概念，我们学会需要忍耐，需要学会承受，需要学会坚持。

第一次参加实践活动，让我明白了到学生社会实践是引导我们走出校门，开始接触社会的一种良好的形式。通过这种实践，有助于我们更新观念，吸收新的思想与知识。希望以后还能有这样的机会，让我从实践中得到锻炼!

**有关ktv员工管理制度汇总三**

转眼间一周过去了，现在简单总结在这一年里，我作为ktv领班的主要工作有以下三点重要内容：

①协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作

②合理的安排ktv楼层服务员的包房服务和换班工作

③配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

首先来看看在这一ktv领班年终工作总结中协助部门经理做好ktv包房预定部的日常工作这一项中需要完成的主要任务。

在这一年里为了更好的协助好部门经理做好日常工作，ktv领班必须要每天都要向上级领导汇报当天的场所运营情况。没有什么特殊情况不随便请假，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，ktv领班不辞劳苦的每天上班(特殊情况除外)。

接下来我们来看看在ktv员工管理工作中ktv领班的重要工作：

ktv包房服务员的安排是一件非常重要的工作，楼层服务员的换班值班尤为重要。做到让服务员即做好ktv场所工作又不耽误他们的休息时间并不是件简单的事情，这项工作便是由ktv领班来完成。在这一方面ktv领班通常是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。

最后我们来看看ktv领班年终工作总结的最后一项内容配合上级领导做好ktv场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

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。像ktv这样的场所每天可能都会遇到各种各样的突发事件和客人投诉，这些事情的处理通常由这些ktv领班来完成的。我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化 知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对 我的信任，指导监督以及帮助。

**有关ktv员工管理制度汇总四**

一、 ktv规章制度标准

1、 娱乐部经理向酒店总经理负责，全面负责前厅部的各项工作。

2、 贯彻分工负责制的原则，一级对一级负责，一级考核一级，娱乐部严格按照酒店规章制度和本部制订的各类制度对各工作区域实行督查、测评和考核。

3、 娱乐部各级管理人员必须以身作则，认真履行督导、检查的工作职责，抓好员工的思想工作、职业道德和业务技能的教育与培训。

4、 部门根据酒店的服务宗旨与要求以及星级酒店标准制订适合于本部门各工种、各岗位的服务工作规范、操作流程服务标准。

5、 合理按月份完成酒店下达的年度经济指标，与部门员工一起齐心协力，积极做好促销工作，密切注意客源市场变化，及时调整季节价格，不断增加娱乐部收入，努力完成和超额完成全年经济指标。

6、 加强对本部员工的考核评比，做到考核有记录、奖惩有依据，根据每一员工的工作实绩，考核评比发放每月提成奖金，充分体现奖优罚劣，进一步调动员工积极性。

7、 开展思想政治工作，要了解下情，掌握员工的思想动态，发现问题及时解决，尽量把不利因素消灭在萌芽状态中。

8、 强化收银、服务员服务意识，保证部门服务质量。

9、 贯彻“四服务”(开口服务、主动服务、礼貌服务、规范服务)“四一样”(陌生人与熟悉人一个样，本地人与外地人一个样，中宾与外宾一个样，老幼病残与一般人一个样)的服务宗旨，做好服务工作，真正做到检查与不检查一个样。

10、对重要客人的迎送部门经理亲自参加，并统一指挥，统一布置，统一协调。

11、保证卫生质量，严格执行卫生检查制度。

12、做好设备的维修保养工作，发现损坏及时报修，使各项设施、设备完好。

13、对违反酒店规章制度，不遵守服务规程，玩忽职守，损害酒店声誉的员工，部门将视情况按照酒店奖惩条例给予处罚。

二、 娱乐部管理处罚制度

1、 上班期间个人仪表仪容不符合酒店标准，站立姿势不端正，对客人服务不热情、礼貌问候，操作技能不规范、熟练，给予罚款处理。

2、每位员工自觉遵守员工手册，按时上下班，不迟到早退，当值时不看无关书刊，不吃零食，不打私人电话，不让无关人员在总台打电话，如有违纪给予罚款处理。

3、爱护公司设备设施及客户物品，如有损坏或遗失，按该物品原价赔偿。

4、工作中必须配戴工号牌，着工作装，仪容仪表不合格者给予罚款处理。

5、严禁泄露公司机密如：管理模式、设备设施、营业情况，如有违者给予罚款100—500元，情节严重者给予开除。

6、工作中严格窜岗、脱岗、接打私人电话、做与工作无关的事情，如有特殊情况，需经部门主管批准，否则一经发现给予罚款处理。

7、未经批准休假或下班后严禁在营业区内逗留，无论任何原因，都不得在包房内留宿，如有违纪给予罚款处理。

8、工作中严禁污言秽语、嬉笑打闹、饮酒、会客、用餐、与客人争吵、收取客人小费和物品，进包房点歌、唱歌，工作区域内抽烟者，一经发现给予罚款处理，情节严重者给予开除。

9、客走后，如遇包房中遗留未开封的饮品或物品，需交到总台等待客人领取或充公，违者给予罚款处理，情节严重者给予开除。

10、凡发现私自食用公司各类小吃、水果、酒水、饮料者，一次罚款50元，3次以上开除。

11、私自加收客人服务费，客赔及其他价格者，1次50元、3次开除;未经批准私用公司资产者、上班期间在走道打闹、聚众聊天50元/次。

12、如在包厢拾到客人丢失物品及钱财者，如不上缴，给予开除。

13、收银台电脑未经批准私用、打游戏、上网者，100元/次，公司一切优惠卡或赠酒卡、券内部员工禁止使用，违者罚款100元/次。

14、同事间，互敬互爱，严禁背地说人是非，吵架打架，违者给予罚款100—200元，情节严重者开除。

15、服从领导安排，做到承上启下，严肃认真，严禁顶撞上司或拒绝领导安排，违者给予罚款50—100元，情节严重者开除。

以上制度经我看后无异议，我自愿接受服从公司管理规定，如有违反公司管理规定，按照本管理制度条例执行。

**有关ktv员工管理制度汇总五**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“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。

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“快乐迪”感受到不一般的快乐!

**有关ktv员工管理制度汇总六**

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!

刚刚过去的一年，是我们-x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，向外辐射，推出-x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、团结奉献的-x精神，在竞争激烈的ktv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“平等、竞争、学习、进缺、顽强拼搏、永不言败的-x精神，勇于创新，积极开拓进取，在计划年的基础，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-x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-x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中国饭店金钥匙服务研讨会，对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中国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年度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、经过在奔鼠年的一系列培训，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，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“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鼠年的大发展，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-x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-x人，正因为有了你们，-x才有今天的好成绩;正因为有了你们，-x这株幼苗才能有今日的茁壮成长!

**有关ktv员工管理制度汇总七**

说一下vip包厢的经营理念。首先vip包厢的客人无论是消费能力还是社会地位肯定比点餐式包厢的客人档次要高很多，所以迫使我们无论在硬件的装修，设备的投入，以及软件的服务上都要做到让客人有物超所值的感受。就以人员方面来讲，要做到挑选上的严格把关，如：形象气质;考核上岗等等。vip包厢服务人员需用女孩(最好是上海人)，另外该区可安排形象气质佳的模特跟客人进行交流，模特也需要经过公司培训才可上岗，并有专人负责。公司最好租一处集体宿舍，以便对这些人员的管理，因为他们应该是vip区生意好坏的关键。另外公司可在全国各地(如东北、四川等地)设立长期招聘点，使公司能有源源不断的新鲜血液。

其次针对两种不同的经营模式人员的工作流程也有所不同，对次制定出不同的奖惩制度，对vip区人员的工作态度及业绩表现实行重奖重罚的原则，以提高员工的积极性和良好的工作态度，使公司能够有一个稳步发展的过程。

关于营业额的前期预算

由于目前上海娱乐业已经比较发达，不管是点餐式服务的ktv，还是vip形式的模式，在上海都有操作的比较好的知名店，所以作为一个初入上海的全新的娱乐场所，前期开业三个月应作到尽量让消费者知道这个品牌，可进行大量的优惠活动，吸引客人到我们店里来，这样他才会有比较，才有可能成为我们的忠实客户，并由他们介绍给朋友，吸引更多的客人。(顾客的口碑比任何广告的有效)。因此我认为前三个月每月能做到120~150万元左右，平均每天4~5万元左右。经过三个月的各方面磨合，不足的地方加以改进，三个月后营业额应稳步提升到每月200万左右，每天7万元左右。

ktv经营管理 ktv活动营销 ktv职员培训

ktv市场调研 ktv项目规划 ktv装修设计

ktv音响设备 投资项目预算 供求信息发布

准确定位+优质服务+团队精神=客人满意。让客人满意，是我们最高的追求!只有客人满意，我们才能创造更高的效应。我相信只要我们看清了我们这里的市场形势，那么在市场中找到弱点，找到适合我们娱乐城发展的方法，我相信，作为我们市的娱乐城龙头，我们会找到适合我们娱乐城发展的前景的，毕竟我们的市场开发的早，我们理应继续发展。

**有关ktv员工管理制度汇总八**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在ktv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。在这里我学到如何搞好优质服务，以下是我今年的工作总结。

一、态度真诚，熟悉业务

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。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。

二、做好服务，积极应对

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。

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”。

三、善于观察，态度真诚

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。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。

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!

四、团队精神

每个职业都需要讲求团队精神，在ktv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ktv感受到不一般的快乐!

**有关ktv员工管理制度汇总九**

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。

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“快乐迪”感受到不一般的快乐!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！