# ktv包厢公主年工作总结(必备31篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-01-31

*ktv包厢公主年工作总结1>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...*

**ktv包厢公主年工作总结1**

>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！

**ktv包厢公主年工作总结2**

今年以来，在办公室的正确\*\*和同事们的协作、帮忙下，经过自身努力，认真负责的完成了办公室和\*\*安排的各种事项。现将个人学习、工作情景总结如下：

>一、学习方面

虽然这几年我从事文秘工作积累了一些经验，文字功底也逐步提高，各方面的本事在办公室\*\*指导下，以及同事的帮忙下得到多方煅炼，可是与xx办公室高标准要求还有许多差距，要弥补这些差距，就必须加强自身学习，经过学习实践再学习，不断提高自我的理论水\*和分析问题，解决问题的本事。我深知：作为一位秘书，如果没有扎实的理论功底作基础，没有正确的理论指导实践工作，就不可能做好秘书这行工作，就不能真正成为一名合格的秘书。

今年以来，我在积极参加xx办公室\*\*的各项学习活动，认真完成学习任务的基础上，还十分注重个人自学，坚持每一天阅读各类文章，并认真做好读书笔记，努力做到融会贯通，联系实际，举一反三。注重学习效果，做到活学活用，学以致用。并根据日新月异的形势发展变化，注重学习新知识，熟悉新学科，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求，不断拓宽知识视野。在工作中我有强烈的工作事业心和职责感，有多做事、干好工作的强烈愿望。敢于应对困难，能吃苦耐劳，加班加点毫无怨言。

>二、业务方面

我作为xx的秘书，除进取完成办公室交办的各项工作以外，还主动为分管\*\*服好务。今年以来，我认真完成了办公室\*\*交办讲话及各种汇报、通知、总结、经验交流材料等材料的起草校对工作，及时编写了各类政法方面的信息；对\*\*交办的各类\*案件做到及时处理、及时报送。

>三、自觉遵守办公室各项规章\*\*

今年以来，我严格要求自我，认真遵守xx办公室的各项规章\*\*，自觉做到值好班，上班不迟，下班不早退，按要求及时签到，异常是在有急事、到其它单位办事、下单位调研等情景都自觉向办公室\*\*请假。

>四、存在的问题及打算

虽然自我\*常也加强了学习，可是学习资料仅仅限于自我对口业务方面的学习，其它方面的知识看得比较少，知识面不广大。所以我将进一步加强学习，更好的适应办公室工作。心再细一点，工作再得细点，避免出现不必要的错误，进一步提高办文质量。加强各方面本事的煅炼，不断提高自我的办事、办文本事，提高工作效率。

**ktv包厢公主年工作总结3**

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。微笑是生动、简洁、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\*\*，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\*\*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\*\*\*\*”。

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\*\*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\*\*。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\*\*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!

**ktv包厢公主年工作总结4**

在繁忙的工作中不知不觉又一个月过去了，回顾这一个月的工作历程，作为安都机电企业的每一名员工，我们深深感到安都机电企业之蓬勃发展的热气，安都机电人之拼搏的精神。

先对8月份工作总结如下：

1、工作业绩方面这个月业绩不好，机床与配件销售量都没上。去主要原因是：自己工作没有做好，客户回访不太及时，对信息的管理不明确一些常买普通设备交货期太长，合同签订到货期又不能太短导致一些合同不能签客户群太小，能百分之百买设备找我的客户太少。这主要是没能取得客户的足够信任手里没有大客户，许多大客户都能够建立关系，在多次的回访后客户依然冷淡导致自己信心不足。但是我会一直坚持下去，在发掘大客户这块一定会下大力气。

2、资金回笼方面由于自己的销售量不好，资金回笼方面没有大的拖欠。有一些配件款客户还没有付清，我会9月中旬把这些配件款交给公司。

3、工作态度方面能较好的做的公司多规定的\*\*，态度端正。对自己所\*\*的公司形象有一个清楚的认识，凡事以大局为重。在工作能与同事齐心协力；在生活中能与同事打成一片。

4、客户管理方面每天能及时将自己当天所跑的客户、得到的信息记录下来，但是没有往奥丁软件里输，我会尽快买台电脑以免在这方面掉队。但是对客户的分类管理做的不好，对于一些客户的信息没有等级的分类安排。

对即将过去的八月份我深感自责，为了把自己的业绩做上去，完成公司的业务量，体现自己的价值。所以对以后的工作做如下安排：加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；工作要到位，服务要跟上，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理；及时将客户的要求及产品质量情况反馈给\*\*\*\*，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要；集中精力攻效益较好的.大客户，争取在最短的时间里把保定的业务巩固下来，且越做越大；积极参加与公司\*\*的各种活动。我一定要加强自己的业务能力，提升自己的工作热忱，绝不掉队！希望我们的安都机电越来越强大！

——ktv年终个人工作总结3篇

**ktv包厢公主年工作总结5**

随着时间的流逝，xx年的工作马上结束了，回望这一年来的各项工作，我感到很惭愧！原因是今年的预算任务我们没有能如期完成，给公司的整体经营拉了后腿，在此我表示抱歉，针对一年来的工作，我做一下总结：

经营上在圣诞节跟二月份春节期间筹备了丰富的促销活动，留住了一部分新客户！四月份每周六周日消费有奖赠手机，自行车活动，汽车靠垫，红酒等，六月份又以消费一定数额回馈并进一步稳定了老客户。中秋节期间为每一包顾客送去了月饼，十月份开始上调了下午场的消费标准，增加了下午场的收入，十一月份以消费赠送酒水的形式给予顾客最大的实惠！同时为了满足顾客需要，新添加了长白山跟黄鹤楼香烟，新添了海蜇丝番，茄鸡块，椒盐土豆等商品！在经营过程中，上半年我们圆满完成了预算任务，很有信心，但在7、8、12月份我们经历了严打，使得我部遭受了很大的损失，致使那三个月的营业收入急剧下滑，后半年的预算任务没能如期完成，影响了全年的整体经营！

部门管理中：

1 员工的思想教育，针对80、90后的员工比较多，思想教育是不可少的，每进一名新员工，首先了解其思想状况，慢慢让其有强者留弱者走的竞争意识！

2 员工培训上，对每一名新进员工都进行亲自培训，从基础的酒店意识到各项工作程序的操作跟标准以及设施设备的保护方法；，从顾客进入我部的接待到各项规范细节服务一直在到顾客结账离去！亲自把好考核关，同时对各组的人员进行跟踪服务指导，发现问题，立即纠正！组织员工参加了总办以及消防知识，消毒知识跟其它相关业务培训！

3 员工工作纪律上，针对员工工作时间岗上纪律加强了巡视力度，不光要求自觉，凡违反纪律的员工，根据情况不进行警告，或是是直接处罚，使员工有意识严格要求自己，将酒店规章制度当做一张电网，以作为警示！对于上班带手机的员工给予严厉处罚！

4 环境卫生上，加强了卫生死角的清理跟检查力度，尤其是沙发底部，门后，地脚线，以及设备柜内部跟后部，同时严格做卫生的方法，每日进行抽查！

5 设备设施的更新跟保护，首先，更换了中小包的沙发套，检修了大豪包的沙发垫以及沙发套，新够了大豪包的无线话筒，对部分中小包的问题功放进行更换，更换了五把吧椅，对大豪包的吧台玻璃进行了更换，拆除了休息室的旧地板！强调了客用品的使用跟刷洗，防止员工不小心打碎，卫生用具的节省使用，为防止人为操作损坏音响设备，严格了音响设备的正确开关程序，对不按程序执行的给予严重警告！做卫生时禁止用湿毛巾擦拭木制品，壁纸，电气设备，以及地脚线！每周给不锈钢，镀铬设施打油，每三个月给木地板打蜡，每周清理投影机镜头，给包房各主机除尘，以便延长设备设施的使用寿命！

6 节能降耗上，我部主要是电，跟音响设备的更新跟维护，随时检查客走包房音响设备，空调的及时关闭，，以及走廊效果灯的按时更换。为了节约支出，从康乐宫大库调换了部分投影机以及旧的音箱，功放以及话筒灯具，！同时将库存的旧吧椅，杯具以及客用品出库使用，对出问题的触摸屏能更换成旧的 使用的，绝不买新的。凡是自己或工程部能维修的，也不用外工修理！

7 上半年学习了自主加歌的程序，自行加歌，但由于许多新歌需要收费下载，而且网络免费下载的存在病毒，怕损坏原有主服务器曲库，致使不能满足顾客的及时需要，后申请付费由专业人员操作，歌曲得到了及时更新，得到了顾客的认可！

8 员工服务上，强调以微笑有声服务为基础，细致服务赢得顾客的认可，快捷周到为行动，进一步稳定跟吸引顾客！对于酒醉的顾客加以关注，特别是包房内的规范细节服务以及灵活多变的应急服务加以培训，得到了顾客的好评！

总之今年的经营工作已经结束，在明年的经营跟管理工作中，我们将继续学习同行业的先进管理方法，加大个人以及公主的酒水促销力度，不仅稳定老顾客，同时积极举行各种促销活动吸引新客户！同事招收新公主以便留住客人！望各层领导给予监督跟支持

**ktv包厢公主年工作总结6**

xxxx年是公司实施“立足新化，拓展湖南”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

>一、xxxx年本地业内形势分析

1、本地及周边KTV行情

2、本地消费人示增长情况

（1）第一季度销售额度以达到预期目标150W，二、三、四季度开始呈现什么情况。

（2）皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区已成为公司拓展、争夺热土，从xxxx年第三季度后来势凶猛。

（3）皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本地KTV业龙头老大的位置。

（4）本地KTV业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消费，以求生存。

>二、xxxx年公司各项数据分析

xxxx年公司销售总额为 \_\_\_\_\_元，创利税\_\_\_\_\_元；DJ部订房总额\_\_\_\_\_元，DJ部有员工\_\_\_\_\_人；每月业绩完成比＿＿＿％

>三、xxxx年公司主要工作业绩

打响本地第一枪，抢占市场先机

1、抢市场、保增长。已成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客户。

规范管理流程，强化内部管控

1、经过一年的运行公司已经行成良性循环，拥有一套完整的工作程序以及完整的制度。并先后推出了各种奖罚制度，增强了员工的业绩意识。如六大奖罚机制等等

2、组建监督部门，强化内部管理

3、注重培训教育，提高业务技能推进文化建设，提升企业品牌

1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工，xxxx年先后组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕，还独家赞助了“皇家壹号杯”MTV大奖赛，更是成为了本地老百姓茶余饭到的热门话题。

2、落实网站建设，塑造企业形象。 在互联网中大力推广了本公司，使其它外地人员也能知道本公司情况，大大增加了本公司的关注度

3、注重舆论监督，完善内部管理。聘请了1名督察，参与对公司产口质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高。

4、着手理管层储备，加强梯队建设。xxxx年招聘DJ部长以上管理人员\_\_\_\_人，实际录用\_\_\_\_\_人。公司内部选拔和竞聘\_\_\_\_\_\_人，实际聘用\_\_\_\_\_名。

>四、xxxx年工作中存在的主要问题

过去的xxxx年虽然取得上述四个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

（一）门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

（1）点单乱：

（2）点单乱：

（3）陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄。

（1）在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别管理人员自以认压力少、缺乏危机感和职业素养。

（2）在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击、想方设法的少。

（3）商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

（4）促销手优较少，效果也非常一般。

（5）总办办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、没时时跟进现场，并根据实际情况做出调整。

2 很多合理化建议未能得到审批与实施

>五、xxxx年发展思路与工作计划

发展思路：以“立足新化，拓展湖南”为目标

基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。

经营目标：让本部所有员工订房业绩较之上一年度增长50%~~100%以上。

发展目标：块状布点，区域垄断，达到拓展湖南中心思想。

为完成xxxx年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

一、必须始终树立统一思想。

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的KTV专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

二、加强运营管理，创新求变，真正提高业绩能力。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

三、改变促销模式，提高核心竞争力。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不OUT

2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色

四、创新思路，大胆尝试，突破四大管理瓶颈。

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

五、健全标准，加强培训，完善人事考核，推进公司文化建设。

完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。

xxxx年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

祝各位同事在新的一年里取得良好的成绩，祝大家心想事成万事如意。

**ktv包厢公主年工作总结7**

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\*\*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\_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。

**ktv包厢公主年工作总结8**

(一)建立健全公司各项制度重新制定《绩效考核制度草案》、《综合服务责任区管理草案》、《物业管理方案》、《客户投诉管理制度》修改了《考勤管理规定》、《前台日常服务规定》、《车辆管理制度》、《客户自行购充电方案》等制度，为公司向科学化、规范化管理奠定了基础。

(二)全面出台绩效考核制度公司出台了新的绩效考核制度，从岗位职责、工作完成情况、劳动纪律、综合服务责任区等方面对员工进行全面考核。通过考核进一步提高工作效率、工作水平，调动了员工工作积极性。

(三)对公司部门进行重新调整依据物业公司不断发展的现状，对部门进行了重新划分，由原来的3个部分划分为6个部门，新增了资产运营部、环境管理部、运营管理部。重新调整后的部门，分工更加明确，工作更加专业、精细，更符合物业公司的发展。

(四)对员工工资水平进行调整。上班年结合市场薪资水平对公司进行了整体工资及人员岗位的调整，目的是促进员工工作积极性更适合物业公司发展需求。

**ktv包厢公主年工作总结9**

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\*\*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-x大KTV娱乐场所发展极重要的一年，是承上启下、继往\*\*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-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、团结奉献的精神，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\*\*、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-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xx-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\*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\*\*年会上获得荣誉奖。说明自从KTV娱乐场所加入金钥匙\*\*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\*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xx-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xx-x人，正因为有了你们，xx-x才有今天的好成绩;正因为有了你们，xx-x这株幼苗才能有今日的茁壮成长!

**ktv包厢公主年工作总结10**

在ktv中工作要想得到更多人的\*\*，那么其必须要具备五项能力：

五项能力分别是指：

①创意能力

②表达能力

③理解能力

④沟通能力

⑤判断能力。下面我们来看看这五个基本能力的详细内容。

首先来看看创意能力：

能够通过新颖的创意，程度的去吸引目标受众的眼球，充分的诠释品牌和产品的内涵，使品牌或者产品的传播效果化。

接下来我们看看表达能力：

大家都知道在我们ktv场所中要想赢得客人的喜爱，你的表达能力一定要极强的，负责这一职位你是难以胜任的\'。

其次我们来看看理解能力：

理解能力欠缺的人是难以从事这项工作的，因为在我们ktv场所中从事这方面工作的朋友需要广泛接触客人。如果理解能力欠缺那么怎样来为我们的客人服务呢?

再就是沟通能力：

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。缺少了沟通那么这个世界将变得很可怕。部门间工作沟通可以促进我们ktv场所的团结。与客人之间的沟通可以更好的为客人们提供服务。

最后我们来看看判断能力：

判断总是在关键的时候起作用，在我们ktv场所工作的公关朋友们时刻都要面临着判断。

以上这些内容便是我们ktv公关工作总结中关于公关必备的五项基本能力的简要内容。

**ktv包厢公主年工作总结11**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在ktv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、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。

3、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\*\*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\*\*\*\*”。

4、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。

5、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。

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\*\*。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。

总结：作为一名ktv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\*\*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。让顾客感受到不一般的快乐!

**ktv包厢公主年工作总结12**

>一.经营促销工作

目前岳阳市内宾馆林立，一个个新宾馆也在陆续建成开业，我厦要想在岳阳市场占有自己的一席之地，必须主动出击，推陈出新，争取顾客，占领市常在这个问题上,我得到了总经理及\*\*\*\*内其它成员的信任和\*\*,今年以来,陆续推出了许多促销措施。首先，我们\*\*\*\*大厦的公关形象，经常在电视、报纸上进行宣传，让我厦在市民的心目中产生持久的印象。在春节期间，对来我厦消费的客人一律实行了优惠打折，对有关职能部门和入厦消费的常客发放了贺卡和免费消费券，从而使宾客对我厦产生亲近感，激发他们再次来大厦消费的欲望。除此之外，我还注意充分借鉴其它宾馆和行业的促销办法，陆续制订了揽客消费提成、工效挂钩等.今年九月，还与长沙湘野车队签订了合作协议，对方为大厦\*\*客源后，双方进行利润分享。我还利用同学、同乡关系多方为大厦联络客源，如邮电局工程部、水电局水政监察队等单位现已把我厦作为主要接待地点。以上这些，对促进我厦的消费，为大厦取得稳定可靠的客源发挥了一定的作用。

今年七月，由于\*《娱乐场所管理条例》的实施，我厦终止了与凌峰娱乐城之间的租赁关系，我在大厦负责与凌峰娱乐城移交、清算的有关事宜以及娱乐城的重新开业的筹备工作。尽管自己在这方面经验不足，困难重重，但我欣然领命，不讲条件，积极投入工作。在上级\*\*的\*\*下，经过积极努力，目前我局(包括我厦)与凌峰娱乐城之间的欠费清理、资产移交等问题基本得到圆满解决。为了减少损失，尽早让娱乐城开业，根据局里确定的方针，在兼顾合法与灵活的前提下，经过反复研究，已经制订出了可行的娱乐城经营方案，并已通过\*\*\*\*公开招聘部门负责人，目前正在抓紧筹备开业。今年以来，我还陆续整理了与临街门面之间的合同，对有关欠费进行了清理，促使这些经营者合法经营，及时交纳费用。

>二.安全管理工作

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理\*\*小组，在执行安全风险抵押金\*\*方面，我主持对这一\*\*重新进行了修订，使其更加可行、有效。在执行这一\*\*以及《违章下岗\*\*》上决不走过常对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过的原则，决不姑息迁就。如今年1月29日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给予了严肃的处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。

消防安全是宾馆安全工作中的一项重要内容，上级主管部门对这一工作也相当重视。由于种种原因，大厦施工中遗留下了一些消防隐患。为此，我局保卫科、安监科、市消防支队多次到大厦检查督促整改，我也曾多次与这些部门检查现场，研究对策。在上级\*\*的\*\*下，这一问题在今年得到了基本的落实。如三楼西侧已开通了专用消防通道，完善了各处的消防标志，各楼层的消防电梯前室的消防门也已经开始安装施工。通过消防部门的验收检查，今年我厦已取得了消防合格证书。

>三.动力维修工作

设备设施的良好运行是保证大厦正常经营的有力保障。自开业以来，我一直是分管动力部工作的，在这方面，我始终得到了动力部两位经理的有力\*\*。开业前两年，大厦所有设备设施都还是新设备，基本上维修工作量不是很大。但是，由于有些设备本身的缺陷和安装过程中存在的问题，经过两年来的运行，大厦的设施设备陆续出现了许多故障，使动力部的工作今年与去年相比，维修工作量明显增加。特别是空调设备，在今年热天需要开启时，三台主机陆续出现故障，严重影响大厦的正常经营活动。为此，在空调保修期即将满和已满的情况下，我们争取到了厂家免费维修，为大厦节约了一笔较大的维修费用。在最近准备开启制热时，空调设备再次出现故障，动力部又到金都、岳阳宾馆请教专家，日夜抢修，并再次找厂家免费更换了部件，对全部空调管道进行了清洗，从而保证了空调设备的正常运转。在保证正常维修工作的情况下，还陆续安排动力部对大厦的有关设施进行了改造和完善，如为解决窗户玻璃易掉落的问题，对窗户框进行了改造;为加强临街门面电度计量，对这些地方的表计全部进行了更换校验;为加强大厦的安全\*\*，今年还在大厦几个主要地点安装了电视\*\*系统。我还直接负责了大厦电脑系统的日常维护工作。大厦的电脑系统担负着接待、收银、总经理查询、上网、财务等管理工作。\*常电脑系\*\*旦发生故障，即使是在晚上或休息时间，我总是及时赶到，保证电脑系统的正常运行。

>四.人事管理工作

本年度，大厦要我负责人事方面的管理工作。在这方面，局里给予了大厦灵活的\*\*。大厦的绝大部分管理人员和员工都是通过对外招聘的，鉴于目前社会上就业比较困难，\*常向我打招呼的有不少，我自己也有不少穷亲戚，但我从不徇私情，本着唯才是用的原则，所有人员都经过总经理的认可，严格保证进入大厦的人员的素质。对于进入大厦的各级人员，更是从严要求。今年以来，我陆续规范了人事管理方面的一些程序，加强了员工转正考评工作，是金子，就要让他发光，及时建议予以重用;是庸才，也不心慈手软，及时提出处理或解聘意见。大厦陆续建立了员工的详细档案，对工资标准进行了重新规范与核定。为了招聘到优秀的员工，提高员工素质，我和大厦其它\*\*多次到各学校选录优秀人才，还委托市旅游学校、华容职校在\*江、华容等地招用并培训人员。今年省旅游局的宾馆总经理培训班在我厦举办时，我和大厦多数管理人员以及一部分员工一起参加了这一学习，有了一个学习提高的机会。我和大部分参加学习的人员均拿到了省旅游局颁发的宾馆行业岗位资格证书，从而保证了大厦有一支较优秀和稳定的管理者和员工队伍。

在这里需要指出的是，如果说大厦今年在以上各方面取得了一些成绩，这全是上级的正确\*\*以及大厦全体同仁努力工作的结果，在此我要真诚地说声谢谢!我知道，一个人的力量是渺小的，一个企业要想得到充分的发展,只有依靠\*\*\*\*的精诚团结和全体同仁的齐心协力。正如当初我在应聘副总经理时说过的，作为副总经理要多为总经理动脑子，出点子，跑腿子，赚票子。尽管理想与现实往往存在着差距，但我总是首先从自身寻找原因。我知道，我所做的工作还很不够，为了岳阳电业局的利益，为了大厦的辉煌，我将继续本着“老老实实学习，勤勤恳恳工作，实实在在办事，正正派派做人”的处世准则，一如既往地规范自己的言行，把工作做得更好。

**ktv包厢公主年工作总结13**

1、来自人力资源方面的机会与挑战

生产企业的生存环境越来越困难，制造成本不断的攀升，人力资源成本也不例外，所以“人虽然多，却越来越难招”这是我们人事行政同行的共识。x年我们公司着力点在于项目开发和产品整合，对人员的需求不是很多。其实人也是一种资源（资本），并且是财富的创造者，所以有一句话是这样说的：“人才=钱财”。随着公司产品的开发及整合完成，x年必将进入规模生产，对生产员工的需求会不断增多，所以人事行政部必须把握这个用工机会，提前着手广泛开展人员招聘工作，选择适合的员工加入我们公司。招到人还要想办法留住人，将人员留住了，才可以为公司创造效益，同时也减少招聘成本，这就是我们的挑战之一；

2、打造团队精神的机会与挑战

随着员工队伍的日益扩大，来自四面八方的员工素质当然参差不齐，对人生的价值观的看法也不一样。如何让这些来自不同地方而又千差万别的人员组合在一起，并且还要发挥他们最大的潜能呢？首先要张扬个性，发挥个人的特长，量才而用，不要压抑其优点，让他们有一个展示平台的空间；其次建立有效的沟通机制，将各人的长处有效的组合在一起。如果没有一个良好的沟通平台，信息就会受阻，无法很好的将所有的正能量组合到一起，也就无法显示出团队精神所具有的那种优点（发挥优势，协同作战）；最后就是学习培训，辅之以文化活动来练就一种团队的大局意识、服务意识、和合作协同意识，并具有一定的奉献精神，同时让员工在成长中感受到公司浓郁的文化氛围，促使团队成员有一种正确的从业心态和自我牺牲精神，从而形成坚实的团队精神。这是x年的第二个挑战（当然这需要一定的经费投入才可以形成）。

3、提升日常管理的机会与挑战

x年很多数据不健全，不能给予理论有力支撑，随着公司的日益发展，需要不断总结过去的经验，需要做好工资福利的建档工资；人为资源的招聘、录用、考核、变动、升迁等也要建立健全档案；对于那些受奖或受罚，对于公司涌现出的好人好事等要做好通报表扬或批评，以彰显公司的公平、公证，张扬先进鞭策落后；最后还要不断完善公司的规章制度，使之更简明更符合公司的现状，以利于共同遵守。当然，在整个x年期间我们所要做还有很多，在此就不一一列举了。

总之，人事行政部要以一种服务的心态配合各部门做好x年的各项工作！

伴随着新年钟声的敲响，又迎来了崭新的、充满期待的20xx年。回望20xx年度的工作，感受到公司及身边的人这一年来发生的巨大变化，我们的品牌在快速提升着，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗着。新的一年到来了，也带来了新的挑战，在我们准备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘来回顾和总结过去一年来所做的努力。

人力资源部自成立到现今已经一年半时间了，很荣幸本人参与了人力资源部成长的历程，从无到有，从当初的不完善，慢慢成长到今天的成熟。自20xx年以来，人力资源部的队伍在慢慢壮大，引进了人才，水平得到了很大的提高，人力资源建设正在逐步走向规范，职能作用也在逐渐得到体现。

公司领导对人力资源部的建设极为关心，这对于人力资源部同事来说无疑是的强心剂。过去，大家可能对“人力资源”这个词语感到有点陌生，不知公司设如此部门真正的用意在哪里。通过今年大家的同心协力，已慢慢取得了公司各部门绝大多数人的认可与支持。

上半年因部门人手紧缺，使得一些工作无法真正展开，一直在做着基础工作，今年上半年莫总监任职以来，对人力资源部工作进行了整理，明确了每个人的工作职责，使分工更加细致化，现对于今年的工作总结

一、对于公司员工的人事档案及资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。因档案内容涉及公司有关机密，期间我保持着极高的警惕性和很强的保守意识。协助上级掌握人力资源状况。填制和分析各类人事统计报表。为人力资源规划工作提借准确的信息。

二、负责管理员工劳动合同，办理劳动用工及相关手续。到目前为止，劳动合同的签属工作开展的不是特别的顺利，主要因为市场推广部业务人员较散，集中的机会较少，经常都是来去匆匆，致使部分业务人员至今未能签署劳动合同。计划争取过年这个机会，把合同签署工作完成好。

三、结合公司制度及国家规定管理员工考勤和请休假管理，按月准确出具考勤报表。其中员工考勤又是一个难点，公司实行上班刷卡办法已经一年半时间了，由于部份员工一直未能适应新的考勤办法所以效果一直不太好。今年人力资源部特意为此问题进行了考勤重申，并与综合管理部技术人员讨论后改善了考勤系统，但因公司许多工作岗位性质的不同，员工工作时间经常需要弹性化管理，还是不能很好的交上令人满意的考勤数据，但为了防止有些员工“言过其实”，照成考勤不公的结束，考勤系统还需更加完善。

四、执行各项公司规章制度，处理员工奖惩事宜。对于有些员工不遵守公司规章制度，致使工作上出现较大失误或较大错误，人力资源部通过周密调查之后，给予了合理公正的行政处罚，并对当事人进行了思想教育。本年度共有约十人左右人接受了公司不同程度的行政处罚，均认识到了自身的错误。

五、公司充分考虑员工的福利，各项福利制度正逐渐开始实施。比如以往只有市场推广部人员才享有的品牌推广用烟，在本部也得以实现。每月协助行政部人员进行生日活动的策划及实施工作，丰富了员工的业余生活。考虑到员工的保障问题，公司也已为全部员工购买了平安团体意外险及医疗险等险种，保险期间有一员工不慎摔伤，我们及时与保险公司取得了联系，并申请了相应的理培，解决了员工的后顾之忧。等等这些都大大调动了员工的工作积极性，从而起到了激励员工的作用。

六、进行促销人员的管理工作。自今年x月份以来，人力资源部正接手促销人员的管理工作，通过资料收集分析，发现虽然制定了相应的管理制度，但是发现许多市场并没有严格按照制度来执行，随意性较强，人员增长率过高。促销人员是五叶神市场的重要组成部份，加强促销队伍的管理迫在眉睫。下一季度计划尽快重新制定促销人员管理制度，并严格按照规章制度办事。控制好人员的增长速度及提高整体素质水平，为公司的将来储备的业务人才。

七、协助做好招聘与任用的具体事务性工作，包括发放招聘启事、收集和汇总应聘资料、安排人员、跟踪落实人员的情况等。

八、帮助建立积极的员工关系，协调员工与管理层的关系，协助组织员工的各类活动。

此外，在部门领导的指导帮助下，对员工考勤制度、劳动合同管理办法等相关的人事制度进行了修改工作，使其更加人性化，合理化，符合了公司“以人为本”的人才理念。

对个人来讲下一步重要应该在认真工作之余加强，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。20xx年人力资源部的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好！

如何与客人应变：

1、当客人还未消费就要求赠送时，

回答：“不好意思，我没这个权力，这间房间的最低消费是XX元，您先点些食品或饮料，等一下我向经理申请，争取给你们赠送。”

2、当客人提出打折时

回答：“不好意思，我没这个权力，请您稍等，我马上向经理申请。”

3、当客人问有没有妈咪、小姐时，

回答：“我们这里没有妈咪、小姐。”我们这里只有业务经理、业务员。

4、当客人要你帮他们找小姐时，

回答：“不好意思，公司规定不允许，如果我这样做会马上被开除。

5、当客人要找老总或老板时，

回答：“对不起，是不是我的服务不好而怠慢了您?”如果是因为自己的服务怠慢了客人，回答：“对不起，因为我的失职怠慢了您，真的很抱歉，我立刻改正。”如果不是投诉，应问明客人贵姓称呼，如客人不愿意透露，回答：“老总若不知道您是哪一位贵宾，可能会因为工作忙而抽不出身来见您。”

与客人\_的过程中应尽量了解客人的意图，并反馈给老总，以使其判断是否要见此客人。

6、当客人问及公司的装修、投资和营业收入及老板是谁等商业机密以及一此超越范围的问题时要含蓄地回避。回答：“不好意思，这是公司行政和财务上的事，我不是很清楚”。

7、如果客人投诉，而自己又不能解决。

回答：“不好意思，我马上找经理过来为您解决这件事。”

8、买单时客人故意刁难。

回答：“真是不好意思，我马上找经理过来为您解决。”

其他服务素质规范：

1、进入房间后应大方得体主动介绍自己，及时与客人交流，细心观察、倾听，有针对性的配合客人娱乐需求。

2、严禁挑客，私自离开服务房间，若客人要求换人或自己有特殊情况要求，应迅速私下找到房间负责经理报告，得到批准后才可离开。

3、严禁窜房，若有其它房间熟客需打招呼，须得到本房和进房负责经理同意，

4、严禁酒后失态。

5、对于客人的要求要积极负责的去处理，任何时候都不得置之不理或故意拖延。

6、在营业场所，不论何时何地见到客人一定要有礼貌。(微笑点头致意，鞠躬问候，让路等)

7、任何时候，不准对客人评头论足。

8、任何时候，都不准顶撞批评客人或与客人争辩。

9、对客人所提问题要求，不清楚时不能乱讲乱说，应及时问上司或同事。

10、牢记“主随客便”的服务宗旨，配合客人的娱乐消费需求，不准以“自我为中心”。

11、在客人谈话时，要目视客人，认真倾听，不能心不在焉随便插嘴，打断客人讲话，客人唱完歌要热烈鼓掌。

12、真诚的关心，赞赏客人，细心观察注意小节，学会从小事上关心爱护和赞扬客人。

13、尽量记住客人的姓名及喜好，以便礼貌称呼客人和方便下次更好地为客人服务。

14、如果做错了事情，要立即承诺，请求原谅，不准强词夺理，蓄意争辩。

15、客人发放小费时(或请求客人帮助时)不论多少，都必须真诚致谢，严禁给客人脸色，强索小费。

16、有问题以正常渠道反映或投诉，不准私下议论发牢骚，传播小道消息。

17、拾到客人遗留的任何物品，应主动上交保安部、报告上司，否则按盗窃行为处理。

18、不得食用客人剩余食品、酒水。

19、不准在客人面前谈论公司内部问题，议论同事、上司或其它客人，摆弄事非。

20、看到损害公司利益的人和事(员工违规、客人损坏和拿公司财物、自带酒水、食品等)。应积极制止，不能处理的要积极报告、投诉，不准置之不理或隐瞒包弊。

21、不允许参与送酒、打折、要发票事宜。

22、不允许私自帮客人介绍带DJ坐台。

23、客人未离开(即便发了小费)不得先走，客人要求或特殊情况向负责经理报告批准后才可离去。

24、严禁欺骗客人与经理，答应经理与客人的事情必须做到，如若有特殊情况需经负责经理同意才行。

服务技能规范：

1、了解公司环境，房价(最低消费)及大厅消费。

2、了解公司各种酒水及小食的名称及价格。

3、各种酒水的饮用方法和斟酒方法。

4、各种游戏的玩法。

5、了解房间内各种设施的使用及各种配备的摆放。

不知不觉20xx年就要过去，崭新的一年慢慢的向我们走来，回首这一年，人事工作在领导的直接指挥下，在各部门人员的帮助和支持下，以及在我自身的努力下，基本较好地完成了各方面的工作。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结：

**ktv包厢公主年工作总结14**

时光如梭，转眼间xx年工作即将结束，在公司\*\*的大力\*\*和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的`要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水\*。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

本年度部门各项工作如下：

>一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

>二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

>三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

>四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

>xx年工作计划要点

一、继续加强客服人员的整体服务水\*和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、 协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、 完善客服部\*\*和流程，部门基本实现\*\*化管理。

四、 密切配合各部门的其他工作，完成上级\*\*交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水\*和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反溃为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**ktv包厢公主年工作总结15**

今年以来,服务中心紧紧围绕学院xx年工作任务，以岗位培训工作为重点，狠抓优质服务和创新发展，在学院\*委的正确\*\*和关怀下，在各兄弟部门的大力协助下，结合服务中心年初制定的工作计划，通过全体\*\*员工的共同努力，截止到12月15日，共接待各类培训班xxx期，其中总行班xxx期，委托班xxx 期，累计接待培训学员xxx人次；同时利用培训空隙和五一长假接待外部培训班xxx人天、旅游团队xxx人天，客房总接待人数达xxx人天；培训班用餐达 xxx人餐；教工餐厅接待用餐人数达xxx人餐；教辅设施接待人数达6万余人次，舞厅开放28次，接待近xx余人次（不含每周五的内部开放），健身房坚持每天早晚开放，共接待xxx余人次，报告厅接待2万余人次，各类会议室接待xxx余人次；车辆安全行车xx万余公里；消防、保卫、安全生产等均做到无事故发生；校园绿化、环境卫生得到较大改观，员工的培训工作实现了规范化、\*\*化，全体员工的综合素质得到了较大提高；服务中严格管理，狠抓服务质量，各种 “精细化、个性化”服务的案例不断涌现，后勤保障能力得到了全面提升；同时在合规经营的前提下积极开拓市场，努力挖掘各种创收渠道，全年在商场经营中取得较大的突破，在散客接待中也取得了较好的收益，较好地完成了全年的工作任务。

针对服务中心的工作实际和“优质服务和创新发展”的工作要求，我们主要做了以下几方面的工作。

>一．加强内部管理，完善各种规章\*\*和工作流程。

1．xx后勤质量管理体系为抓手，加强内部管理，建立和健全各项规章\*\*和工作流程。年初与万泰认证公司合作，开始建立并实施符合国际标准的iso9001：xx后勤质量管理体系，半年来通过全体员工的共同努力，在今年7月如期通过了万泰认证公司的评审，获得了后勤质量管理体系认证合格证书。按照该体系标准的要求，各部门都充实完善了部门内各项规章\*\*和工作流程，并坚持每周检查和考核，保证各项\*\*和工作流程能真正落到实处；目前服务中心在日常服务接待中严格按照iso9001：xx标准执行，通过我们的不断努力，各项工作进一步标准化、规范化、流程化，管理与服务水\*比以往有了较大的提高。

2．通过定岗定编和人员精减使各岗位职责更明确，工作更高效，管理更顺畅，更好地挖掘每位员工的潜能。今年尽管培训班后勤接待任务非常繁重，服务中心有许多岗位都是加班加点超时工作，但本着加强管理、提高工作效率和\*\*人员规模的目的，我们坚持一人能做完的工作决不让两人来做，我们合并了工作内容相近的一些岗位，重新修改完善了各岗位的岗位责职和岗位说明，并使许多岗位增加了新的工作任务，通过内部潜力的充分挖掘，较好地完成了定岗定编和人员精减的工作任务，达到了预期的目的。

3．进一步完善公司内部的人力资源管理\*\*，充分调动广大员工的工作积极性，同时积极做好明年新《劳动合同法》实施的各项准备工作。

①严格规范了员工的招聘、面试、岗前培训、试用和上岗等管理\*\*，坚持实行奖勤罚懒、工效挂钩的分配\*\*，逐步缩小在编员工和招聘员工的收入差距，以充分调动广大员工的工作积极性。

②根据新《劳动合同法》的精神，对招聘员工的劳动合同签订状况和工作年限进行了疏理，对部分年龄偏大、工作年限偏长，工作表现一般的招聘员工下发了不再续聘“通知书”，同时积极做好这部分员工离部手续的办理工作，力争将负面影响降至最低。

③对员工的劳动合同签订意向进行了\*\*，结合公司的实际，认真研究了新签合同后每位员工的最佳合同年限，同时对新增“养老金”进行了仔细的测算，为明年全员劳动合同的签订做好了充分的准备工作。

4．实行部门经理月度绩效考核制，推出试行了《部门经理管理办法》。为全面、客观地评价各部门经理完成工作目标和工作业绩的状况，今年公司加强了对中层\*\*的考核力度，由原来的半年考核一次改为每月考核，同时于今年11月试行了《部门经理管理办法》，明确了各种奖励和处罚的条款，通过这项\*\*的改进，使中层\*\*工作责任心得到进一步加强，执行力得到全面提升，在管理层内形成了一种积极向上的工作氛围。

5．坚持部门经理周一例会制，加强各部门间的相互沟通协调，及时查找工作中或工作衔接中的问题，并在第一时间协调解决，使部门间减少了误会，杜绝了推诿和扯皮现象，提高了工作效率。

>二．岗位培训服务保障工作向精细化、个性化发展。

今年是我院的“优质服务年”，我们紧紧围绕“热情、周到、耐心、细致”的八字服务方针，严格执行规范化服务流程，注重每个服务细节，力争使各项服务工作做到“精细化、个性化”。

1．加强对培训质量管理体系的学习和培训，提高全体员工对其重要性的认识。对服务工作中的各环节和细节，强调质量意识，落实相关质量管理措施和\*\*。

2．办公室在各窗口服务岗位加强了服务规范的要求，不断提高服务人员的服务技能，并在各服务窗口设立学员意见\*\*表，及时掌握学员的反馈意见，以便迅速加以落实和改进，对一时还不能满足的要求，主动与学员和培训部进行沟通，使我们的各项服务工作更具人性化、个性化。

3．餐饮服务中坚持从色、香、味、型上严格要求，利用“五一”和“十一”的长假空隙，派厨师外出取经学习，不断提高厨师的技能，对厨师进行专项考核，建立了烹饪菜肴打分评比\*\*，同时不断推出新菜，增加花色品种，改善餐饮质量。在服务方面，不断完善各个服务细节，在每个餐厅设立\*专座，指定专门厨师烧制；针对不同地区学员的饮食习惯多放置各种调味品，并及时调整菜肴的口味；强调礼貌服务，来迎去送，在学员就餐时随时注意他们的需求，及时反馈，并推出多种形式的用餐方式，积极探索适合我院培训特点的特色餐饮文化。

4．客房部在标间内配置了“兰、白”双色毛巾以加以区分，增配了乔麦枕、鞋拔和挂衣钩等，并更换了部分电热水壶，这些都满足了部分学员的个性化需求。在服务中，坚持免费向学员提供外送洗衣服务，缝补衣服服务，无偿帮客人到校外买药、修包、修鞋等，不怕苦不怕脏为一些醉酒的客人服务等。夏季为解决蚊子问题，楼层服务人员除保证每个客房灭蚊药品的供应外，每天坚持对客房、楼道和走廊等进行灭蚊处理，在外墙装修期间除了加强房内卫生清洁工作外，还加强了安全巡察工作，确保房内物品的安全。

5．综合服务部除做好日常的会议服务、机场接站和清洁卫生工作外，特别注重服务细节和形象礼仪规范，涌现了许多优质服务的案例。

6．工程保障方面，年初利用培训空隙，完成了商场、资料装订室、洗衣房、四餐厅花港包厢、机房外厅、远程办公室及展示室的装修监管工作，并完成学院二号电缆线的移线和校园路灯的线路更换铺设工作，目前4号楼电梯升级改造正在紧张施工之中。在日常的工作中加强了对各类设施设备的巡察，做好记录，了解和掌握它们的运转情况，及时提出保修和保养计划，确保各类设施设备的正常运转，同时认真做好校园绿化工作。当客人提出维修要求时，第一时间赶到现场，及时维修，保证客人的正常使用。

7．在接送站方面，车队加强《交通法》和道路安全知识的学习，把“安全、准点”作为接送站服务的最基本要求，尽量合理地安排每一位学员的接送；近来因城西多条道路施工改造，这给车队的接送站带来了许多麻烦，凭着对工作强烈的责任心，车队克服了种种困难，较好地完成了全年的接送站任务。另外他们还积极做好车辆的维护保养与清洁卫生工作，确保以良好的车容车况迎接每一位客人。

8．保安部狠抓内部管理和日常训练，增加晚间巡逻的次数，坚持巡逻签到制；在南大门施工期间，他们克服人手少、工作任务重的困难，对东、西大门24小时派人值守，并做好对来客的指示与引导工作。同时他们还积极想办法，加强与相关职能部门的联系，在学院大门口秩序的治理上取得了较好的成效。在做好日常的安全保卫工作的同时为学员和客人提供热情的服务，为学员开车门、提行李、耐心地解答学员的询问等等。

>三、强化\*\*员工队伍的培训\*\*，全面提升综合素质。

为做好学校餐厅工作，维护学生切身利益，我校食堂开展了“以学生为关注焦点”，“树饮食形象，创一流服务”活动，收到了较好的效果。具体做法有：

>一、制订并完善了各项管理\*\*。

如各类人员岗位责任制、服务人员行为规范、服务承诺等\*\*，分别对餐厅的食品卫生、环境卫生、炊事员的个人卫生、原材料采购、验收、保管、加工、出售、餐具消毒提出明确要求，做到职责明确，管理\*\*齐全，环环相扣，层层把关，流程合理，操作规范。

>二、加强教育培训，提高职工素质。

选送相关专业人员参加市里食品采购索证专业知识培训，消防安全知识培训，预防食物中毒专业知识培训等。对餐厅职工进行食品卫生知识、消防安全知识、职业道德等系统知识培训，旨在提高每个职工的整体素质，更好地为教职工服务。

>三、加强硬件建设，杜绝事故发生。

食堂餐厅布局合理，通风采光，蒸汽及油烟排放良好。成立安全生产\*\*小组，制定了“三防”预案，安全通道安装了应急灯，消防器材专人保管，每天管理员防火巡查，进入食堂有提示语“食堂重地、闲人免进”。操作间有警示语“注意安全、精心操作”。除采购及消毒外，卫生的重点及难点工作为炊事人员体检、生熟分开、无四害、三餐保洁，冷荤“五专”等，针对这些工作，思想上\*\*\*\*，全力以赴逐项采取措施，消除生产中的各种安全隐患，确保操作安全和食品卫生安全。

>四、坚持优质服务，不断拓展服务理念。

做到以人为本，给师生创造舒适的就餐环境，在保证学生中餐伙食供应的过程中，不断拓展经营理念和服务理念。

由于学校各级\*\*对餐厅工作\*\*\*\*和常抓不懈，给我校饮食工作硬件建设和软件管理打下了良好的基础，增强了全体炊事人员的安全卫生意识和责任感，形成良好规范的卫生习惯，使我校食堂的饮食总体工作取得了长足的发展和一定的成绩，确保了学校的稳定和发展。目前针对现在餐厅人员少，工作量大，我们将知难而进，创造条件，狠抓标准化，规范化，\*\*化，秩序化管理，主动适应学校发展的要求，将我校饮食工作推向新的起点，创造新的辉煌。

**ktv包厢公主年工作总结16**

第一届“KTV欢唱”活动总结 经过我班组织这次KTV活动，不仅使原本陌生大家增强了相互之间的了解，加深了彼此间的感情，而且让大家在选歌过程中会发现有人喜欢相同的歌手和歌曲，增进了兴趣的了解，找到了志同道合的伙伴。同时，我们也非常感谢12级学长的赞助。这是一个非常好并且能够产生积极作用的一次活动，现将活动总结如下：

一、 共同欢唱，凝聚力量

在活动中，我们每一个人都积极点歌，积极参与。这次活动还增强了我们的计划实施能力，彼此间的工作配合得到了一定的实践。通过这次活动的成功举行，使得大家配合默契，对以后的工作开展更有信心。

经过此次的活动，大家都玩的比较开，融合了之前因为各种原因引起的交流，甚少的距离感。同时也增加了大家对彼此的认识，促进了大家的交流，更重要的是让大家在这一次的活动中都得到了放松，增强部门的`凝聚力和组织的融合力，为以后各项组织活动的展开打下了良好的基础。

这次活动的开展是一个十分有意义的活动，也是一个凝聚我们部门内部人员共同力量的一次活动。我们从唱歌的过程中，看到了每一个人的内在潜力和迫切需要融入集体的需求。有了这样一种强烈的需求，我们就有一股强大的力量之源。

我希望我们能够把这样一种热情激烈并且富有生气的力量用在工作中，让我们能够以一种更加积极的心态，更大的工作热情去完成

组织交代的任务。同时，我们也能够通过这样的活动，激发我们这样内在的动力，来达到共同的目的。

二、 合唱歌曲，增进友谊

在活动中，我们有两人之间的合唱，也有三人等更多人之间的合唱。通过合唱，我们认识到了自己的不足，也学会到了他人的长处。三人行，必有我师焉。我们会以谦卑的姿态，好学的心态去从事我们的每一份工作。

同时，合唱可以培养我们的团队精神，培养成员之间之间相互合作、相互信任的意识，在歌声中让我们养成相互合作、相互信任和相互鼓励的意识。使我们认识到合唱中没有“我”，只有“我们”。只有大家通力协作才能把歌唱好，才能把一件事做好，成功的获得是靠大家共同的努力，而不是某一个人的表现。一支好的合唱团，并非每个队员都有一副好嗓子，而是依靠整体的力量去达到最好的效果。

合唱有一种很震撼的美，就像心往一起想，劲往一起使。通过合唱能够提高对音乐的感知美，提高我们的集体荣誉感。两人之间的合唱或者更多人之间的合唱，是共同情感的抒发和释放，同时也是产生共鸣的重要途径。

三、 反思总结，共同进步

这一次难忘的K歌的经历，为每一个同学的大学生活留下了一页美好的回忆。通过此次的活动我们多得到了很多，主要是明白了集体团结的乐趣。更为重要的一点是，弥补了大家平日里交流的不足，在了解了别人的同时也让自己学会了更多有利于自己发展的东西。加强了与人交往的能力，而且也得到了一定的身心放松。

所谓金无足赤，人无完人。本次活动因为准备的时间较为短暂，因此在很多方面也造成了一定的不足。有人积极表现，有人也比较内敛。我们更加希望每一个人都能够在这样的氛围下，积极参与，发挥自己的长处，通过这样外在的活动，来改变我们平时内敛的性格，从而使自己能够变得更加大胆，能够更加有自信，能够更加学会怎样去做一个社会人。

走过高中时代的我们，从一个“读书人”逐渐成为“社会人”、在途中我们深刻体会到了这样一个道理：“成长是痛苦的，不成长会更痛苦”。我们无法逃避，接受社会的洗礼才是硬道理。我常常把大学比喻成从高中走向社会的“桥梁”，过桥就是为了实现从“读书人”到“社会人”的转变。在转变过程中我们需要有“种田人”的心态，也需要学习“种田”的方法。学生会在这其中能够从一定程度上教会你“种田”的方法，培养你“种田”的心态。

通过这样一个活动，我们认识到了在学生会里，我们将完成一列的变化，其中最重要的是从读书人到社会人的转变。我们期待并且希望这样的转变会变得那么顺畅和简单，当然我们会更加努力去适应这样的变化。

**ktv包厢公主年工作总结17**

时间过得真快，这一年的时间在工作中过得感觉格外的短暂，不知不觉20xx年就要即将结束了，此时此刻回过头来审视自己在公司后勤部一年的工作，满是感慨，觉得自己好多地方都没有做好，虽然达到了\*\*的标准，但是我觉得我可以做的更好，总的来说，公司这一年的正常发展，我们后勤部功不可没，居功至伟，这离不开公司对我们后勤部的大力\*\*，也离不开后勤部全体同事的无缝衔接的工作态度。现对我这一年的工作做一个总结：

>一、认清岗位，做好定位

众所周知，后勤部虽然不是为公司带来利益的主要部门，但在公司的地位也是十分的高的，要是没有了后勤保障任何一家公司都会岌岌可危，对公司正常运转有着十分重要的\'作用，对公司最后得到的成果有着不可言喻的辅助作用，我们的任务就是保证能随时满足公司各部门的物质需求。我是于两年前来到的我们公司后勤部，一开始我还遗憾自己的个人能力不足，没能够到公司的技术部门任职，让我苦恼了好久，在后勤部的工作状态也是无精打采的，觉得自己的工作能力被埋没了。

后来得到了后勤部\*\*的指点与开导，让我清楚的认识到了自己所在的这个

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！