

ktv年终总结个人报告(优秀5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

ktv年终总结个人报告篇一

酒店ktv餐厅的命名，是语言现象，更是文化现象，它是浓缩的汉民族文化。今天本站小编为大家精心挑选了关于酒店ktv年度工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

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！

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“欧迪娱乐世界”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“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

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。

ktv年终总结个人报告篇二

大家下午好！

1、做好公司日常行政接待及管理工作，完成办公设施设备的申购、维护及保养，日常办公耗材费用控制在合理的范围内，保证日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。

2、做到员工人事档案、合同档案、印信管理等工作的清晰明确，严格规范。

3、做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文、指令做到了及时处理，不拖拉。

4、协助部门负责人做好人事招聘及员工劳动关系的完善；我入职一年以来，熟悉了房地产开发流程，熟悉了行政部板块的各项管理工作，对档案及合同管理更加清楚的认识，对分内的工作内容能很好地完成并主动加以改进！在新的一年里，按照部门计划，我将提高对各项专业性技术资料的分类学习，

按照行业规范做到对档案及合同管理规范化、标准化！

行政部的工作繁琐但是很重要，它是承上启下，沟通内外，协调左右，联系四面八方的枢纽，我们深知自己的责任和义务。在20xx年，我们行政部将以更加积极的态度，严格按照公司制定的发展规划，做好行政各项板块的管理，在做好每一项基础工作的同时，向更高更好的方向发展！

最后，我祝愿在座的所有领导、同事在新的一年里：身体健康，合家幸福！

ktv年终总结个人报告篇三

总结的最终目的是得出经验，吸取教训，找出做好工作的规律。因此，总结不能停留在表面现象的认识和客观事例的罗列上，必须从实践中归纳出规律性的结论来。本站小编为大家整理了关于高中政治教学年度工作总结的演讲稿3篇，欢迎大家阅读。

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，作为党员教师，系统地接受了“保持共产党员先进性教育”培训活动，政治理论进一步加强，党性修养有了进一步的提高；遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、专业知识、工作能力。

和刚走上工作单位时相比，自己在教育教学能力方面有了进一步的提升。作为第二班主任，自己能够协助第一班主任参与班级管理。关心班级班风、学风的建设，关心每一个学生的发展，班级工作无小事，就是在每天繁琐的日常工作中自

已不断的积累工作经验。

在教学方面，本人自始至终以认真、严谨的治学态度，勤恳、坚持不懈的精神从事教学工作。认真按照学校教学常规的要求做，认真参加备课组的集体备课活动，以积极的态度上好每堂课，在实践中探讨、落实新课程教学理念。自己能认真执行“青蓝工程”，认真参加学校的学习培训和校内校外的教学观摩活动。在教学之余，自己也进行一些教学研究，把平时在教学过程中的所感所想及时总结成文字形式，这不仅是一次经验的凝练，也是对教学的再思考，对自己教学理论水平的一次提升。

三、工作态度和勤奋敬业方面。

在一年中自己担任一个班级的第二班主任，执教5个班级的思想品德，一星期10节课，工作认真负责，积极参加学校、学科的各项会议、活动，没有缺席高中教师个人工作总结和病假。

回顾这一年的工作，学校提供了各种让自己快速锻炼成长的平台，学校领导给予自己很多工作上的关心，老教师给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也存在着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

本学期，本人担任高一年级7个班的政治教学工作。一学期来，本人自始至终以认真、严谨的治学态度，勤恳、坚持不懈的精神从事教学工作。根据新时期教学工作的要求，从各方面严格要求自己，结合本校的实际条件和学生的实际情况，勤勤恳恳，兢兢业业，使教学工作有计划，有组织，有步骤地开展。立足现在，放眼未来，为使今后的工作取得更大的进步，现对本学期教学工作作出总结，希望能发扬优点，克服不足，总结检验教训，继往开来，以促进教学工作更上一层

楼。

一、认真备课。不但备学生而且备教材备教法，根据教材内容及学生的实际，设计课的类型，拟定采用的教学方法，并对教学过程的程序及时间安排都作了详细的记录，认真写好教案。每一课都做到“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，并认真搜集每课书的知识要点，课后及时对该课作出总结。

二、增强上课技能，提高教学质量，使讲解清晰化，条理化，准确化，情感化，生动化，做到线索清晰，层次分明，言简意赅，深入浅出。在课堂上特别注意调动学生的积极性，加强师生交流，充分体现学生的主体作用，让学生学得容易，学得轻松，学得愉快；注意精讲精练，在课堂上老师讲得尽量少，学生动口动手动脑尽量多；同时在每一堂课上都充分考虑每一个层次的学生学习需求和学习能力，让各个层次的学生都得到提高。

三、虚心请教其他老师。在教学上，有疑必问。在各个章节的学习上都积极征求其他老师的意见，学习他们的方法，同时，多听老师的课，做到边听边讲，学习别人的优点，克服自己的不足。

四、做好课后辅导工作，注意分层教学。在课后，为不同层次的学生进行相应的辅导，以满足不同层次的学生需求，避免了一刀切的弊端，同时加大了后进生的辅导力度。对后进生的辅导，并不限于学习知识性的辅导，更重要的是学习思想的辅导，要提高后进生的成绩，首先要解决他们心结，让他们意识到学习的重要性和必要性，使之对学习萌发兴趣。要通过各种途径激发他们的求知欲和上进心，让他们意识到学习并不是一项任务，也不是一件痛苦的事情。而是充满乐趣的。从而自觉的把身心投入到学习中去。这样，后进生的转化，就由原来的简单粗暴、强制学习转化到自觉的求知上来。使学习成为他们自我意识的一部分。在此基础上，再

教给他们学习的方法，提高他们的技能。并认真细致地做好查漏补缺工作。后进生通常存在很多知识断层，这些都是后进生转化过程中的绊脚石，在做好后进生的转化工作时，要特别注意给他们补课，把他们以前学习的知识断层补充完整，这样，他们就会学得轻松，进步也快，兴趣和求知欲也会随之增加。

五、积极推进素质教育。目前的考试模式仍然比较传统，这决定了教师的教学模式要停留在应试教育的层次上，为此，我在教学工作中注意了学生能力的培养，把传授知识、技能和发展智力、能力结合起来，在知识层面上注入了思想情感教育的因素，发挥学生的创新意识和创新能力。让学生的各种素质都得到有效的发展和培养。

在以后的教学工作中，要不断总结经验，力求提高自己的教学水平，还要多下功夫加强对个别差生的辅导，相信一切问题都会迎刃而解，我也相信有耕耘总会有收获！

一、思想方面：

本学年能主动、认真地服从和配合学校各级领导的工作安排。积极参加学校、科组里的各种会议；能根据学科特点，通过自己订阅或者在网络上寻找国内外热点、重点新闻，及时领会和用于教学辅导；能顾全大局、服从学校教导处、科组的教学安排，承担高三年级文科班高二年级的政治课教学任务；热爱教育事业，把自己的精力、能力全部用于学校的教学过程中，并能自觉遵守职业道德，没有从事有偿家教和第二职业，在学生中树立了良好的教师形象。能够主动与其他教师研究业务，互相学习，配合默契教学水平共同提高，能够顾全大局，团结协作。

二、教学方面：

1、知识更新

为了能够适应不断变化、发展的教育形势，并且能够高屋建瓴地引导学生适应教育改革的要求，坚持阅读教学报刊，在家有电脑的条件下能天天上网查阅、储存资料。

2、教育、教学能力

首先，能认真把握教材——把大纲、课本、时政及时有机结合，以提高学生分析问题和解决问题能力为目标，切实落实培养学生的创新思维和创造能力，并且能利用课堂时间不断地以新型热点材料为背景创设提问角度，帮助学生拓展思路，对基础知识能灵活运用，从而使同学们分析、解决问题的能力不断提高。第二，能把握学生的认知水平和能力。重视对已学知识的巩固和新、旧知识的联系，培养学生建立知识结构的意识和能力，努力提高课堂教学效率，在讲课时除讲清知识点外能把重点放在知识间的连接上，达到帮助学生学会求知、不断发展的目的，所教班级平均成绩和优秀率在本校都名列前茅。

第三，尊重学生。重视与学生之间的情感交流和培养，在严格管理的同时能尊重学生的学习热情和认知能力，提出与学生自身水平相当的问题，鼓励他们大胆探索，共同提高。因而也得到了学生的尊重。

ktv年终总结个人报告篇四

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语

速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

ktv是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如ktv服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要ktv服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对ktv的形象会产生不好的影响。

五、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。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。

六、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然ktv各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心ktv的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销ktv的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

ktv年终总结个人报告篇五

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！我能因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！