

# 最新酒店总经理助理岗位说明书(大全7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇一

为了实现酒店20xx年以上工作计划目标，酒店在此强调四个方面的工作：

### 1、亮牌的背景

如果说20xx年是酒店创造品牌，树立品牌阶段，那么20xx年就是酒店真正全方位展现品牌形象的亮牌阶段。至20xx年1月15日酒店已经开业两周年了，按照酒店当初“一年亏，两年平，三年赚”设想□20xx年将是酒店经营大赢利的年份。思源大酒店一直以来的整体经营思路是通过餐饮消费带动客房经营，而酒店目前的餐饮面临着“燕楼东|”、“和盛”、“大有食府”等酒楼的冲击。基于涪口镇餐饮界的竞争越来越激烈，思源大酒店只有不断内部挖潜，林立酒店品牌形象，展现酒店品牌独有魅力，打造酒店核心竞争力，酒店才能立足于市场。

### 2、怎样亮牌

(1) 加大培训力度，提高员工综合素质，增强酒店接待能力，提高酒店的顾客满意度，提高酒店在行业市场的公信力。

(2) 做好酒店营销策划并付诸实施，争取市场更多份额。

(3) 不允许重复问题发生。酒店要制定重复问题发生的处理

机制，有问题必须迅速整改，要坚持“三不放过原则”，要遵循“闭环原则”并形成习惯。“三不放过”原则就是发生问题没有找到原因不放过；没有找到责任人不放过；没有整改措施不放过。这是要大家学会找到解决问题的办法来。“闭环的原则”即坚持“计划——实施——检查——提高”四环节完整链条，真正实现解决问题的工作机效。

(4) 管理人员工作率先垂范，实行工作绩效末位淘汰制，“能者上，平者让，庸者下”。如连续三个月个人绩效考核最后一名则免职或降级，连续三个月个人绩效第一名则实行奖励政策。酒店要不断打造强大的中层管理人员队伍，打造团队力量，提高酒店决策的执行力。

(5) 继续打造优秀部门（团队），部门之间及员工之间要互相促进你争我赶，倡导先进模范表率作用。

过去年20xx年思源大酒店完全是依靠经验和惯性在运转，也在不断建立健全酒店经营管理机制□20xx年酒店机制将更加科学规范更加理性系统，将是酒店开业两年来不断优化积淀的机制真正见效发挥作用的一年。

1、机制的概念：我们常说什么市场机制、竞争机制、用人机制，可以理解为机构和制度或者是制度加方法。另外机制也可以理解为解决实际问题操作可行的策略，保证目标实施有效的方案，调动全员积极性、创造性的激励及奖罚办法。

2、流程的概念：流程就是一个岗位工作从开始到结束的程序，以及在这个过程中的全部标准，它包括时间、地点、质量、要求、检查等要素。实施流程其实是一个工作步骤规范化的过程。酒店现有业务流程要不断优化、科学化、完善化。酒店业务流程要以顾客满意度为标准进行重组、整合。整合完善化的业务流有如下四大好处：

(1) 是能极大地调动员工工作的积极性。

(2) 是能合理利用信息技术，加速内部信息的传递和外部信息的融入，促进信息的横向交流，共享信息资源，更好的为酒店经营管理服务。

(3) 实现以人为本的团队管理。

(4) 促成酒店内部以流程为中心，以顾客为导向，以市场为基础的竞争格局。

总之20xx年酒店各部门均要完善管理的规范化，由各部门配合行政人事部和酒店质检督察组，完成各部门组织机构图、人员编制、部门文化、部门特点，部门各岗位职责及工作流程、部门制度、事控点、检查标准、奖罚标准、培训与考核、薪酬与福利等的规范，作为部门及员工绩效考核和年底奖惩的依据。

1、什么是团队？团队即由两个或两个以上的人组成的一个共同体，该共同体有一个既定的目标，并合理利用每一个成员的知识、技能协同工作，解决问题，最终实现这个目标。

2、合理选择好团队领导和成员。

3、形成团队认同的文化、制度、工作方法，规范团队行为。

4、注重团队业绩的建立。

5、打造团队成员和谐上进的正确心态。

6、搞好团队领导与员工之间，以及员工与员工之间的感情投资，形成凝聚力。

7、朝着打造专业化、国际化的管理团队而努力。

1、加强酒店销售队伍的建设，充实酒店营销力量，打造全新

营销团队。

- 2、合理转变酒店营销模式，打造酒店营销专业化机制，实现电脑管理客户信息功能。
- 3、建立创新机制，要体现坚持以结果为导向，提高工作效率上，要鼓励新思路、新制度、新方法的创新。
- 4、要创新酒店选拔、录用人才的机制。
- 5、要创新餐饮经营模式，不断提高酒店市场竞争力。
- 6、要不断开发新菜品，要博采众长，兼收并蓄，敢为人先，提高菜品出品创新能力，提高菜品出品档次，要创新设计菜品结构，创新出品定位。
- 7、要创新订单经营机制，实现计划与销售完美结合，高效完成酒店经营目标。
- 8、创新引入“八个危机“的经营理念，即”抱怨、任务、清谈、摸索、他救、安逸、手工、负债“这八耻出现哪能一个都是危机，都会导致团队和个人掉队，影响业绩。新的一年，酒店员工都要居安思危，积极进取。

我们相信，思源大酒店在新的一年里只要上下一心，锐意改革，积极进取，以人为本，团结务实，开拓创新，不断发奋图强，就一定会创造“思源”和谐发展的大好局面。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇二

“情满xx□舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的管理模式，创建一流的三星级酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕

耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁星级酒店氛围，提高宾客满意度和酒店舒适度是作为三星级酒店尤其是全省最佳旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满xx□舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团结向上的团队如家庭般温暖，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团结、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业管理以员工为中心，超越顾客期望，用心捕捉客人需求，充分按照三星级星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库□pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供水系统，厨房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。(来自)对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新颖，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，(来自)日常维护，特别是对中央空调主机及其配套冷却

塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习掌握星级新标准，

为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团结在以李总为首的酒店领导班子周围，通过成功实施“情满xx[]舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇三

酒店总经理班子根据中心的要求，开业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。尤其下半年会议强劲东风的激励，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：酒店需要调整销售人员、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，增加营业收入。酒店全年完成营业收入xxx万元，要比上半年超额xxx万元，超幅为xxx%[]其中客房收入为xxx万元，写字间收入为xxx万元，餐厅收入xxx万元，其它收入共xxx万元。全年客房平均出租率为xxx%[]年均房价xxx元/间夜。

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。酒店下半年需要达到经营利润xx万元，经营利润率xxx%[]计划增加xxx万元和xxx%[]其



中，人工成本 xx万元，能源费用 xx万元，物料消耗xx万元，分别占酒店总收入的x %□x %□x %□

3、服务创优：酒店需要引进品牌管理，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。

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。

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。

在下半年抓“三标一体”□6s管理的推行认证过程中，安排不同内容的. 培训课，组织了一些验审预检等。这些会大大促进并指导酒店管理工作更规范地开展。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇四

在一年中我们酒店除了对酒店员工的工资，还有各种费用的支出，如烟酒等好友饮食原料的购买等都是一大笔消耗，为了让每一笔账都清晰明确，并且不发生在下一年汇总我们财

务每一个支出都由一个财务人员负责。

1、美一项支出都由一个财务人员负责，通过专门的人负责支出，做好预算核算工作。

2、为了明明确每一笔支出我们酒店财务都必须明确且准确的去做好预算。

3、每一个月的预支都少我们部门都必须事先做好预算，并根据历年来的数据做好微调，让酒店的资金能够及时流通。

4、每月月初核算好前一月员工的收支，并且在月中发放，目的是防止员工突然离开，减少公司的损失。

5、在每天早上头脑最清晰的时候核查财务账单的准确性，保证自己经受的账单没有任何的纰漏。

为了提升我们财务人员的能力让所有的人都有独挡一面的作用特意决定给所有人员做好培训工作，让他们做好财务工作。

1、在每月月中和月末，对内部优秀的人员做好培训工作，其目的有两个，为酒店培养后备的主要人才，让更优秀的人有更好的发展空间。

2、对于所有人员则会在月底做好培训，因为一个月的工作已经结束，这时候真好把一个月工作中存在的问题分析清楚，弄明白一个月工作中存在的一些问题和弊端。

3、在部门内部提高财务人员的学习，给予提升最快的人员奖励委以重任，能力有多大，就担当多大的责任。

4、让财务部的所有人都在学习中成长，跟上公司发展的步伐，让所有人都能够独立完成工作任务。

在平时工作时。我们除了要核算相应的财务报表，和账单之

外更要通知酒店的相关数据，把酒店的数据做好处理完成相  
约的任务。

1、在月中时收集各个部门的工作情况，和一些资料数据，比  
如酒店新人员的加入和开，做好事先的了解，并且在最后工  
作中做好安排。

2、提升工作能力练习office软件等办公软件和财务软件的练  
习，每月一次教授指导，特所有人呢家伙除去他们心中的一  
些疑难问题。

3、完成了一些工作的统计任务之后就会及时的做好相关的数  
据分心并且把这些资料在月底前送到主管手上，让主管及时  
下达指令完成任务。

制定工作计划不是一个形式，更是给自己制定放心，让自己  
按着方向走，做好工作，因最快的速度完成酒店的.任务，制  
定了计划在今后的工作中我会做好工作安排。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇五

争做xx人最满意的酒店，区域内形成酒店特有的“xx情结”，  
酒店工作计划。

全年营销工作以“打好区域牌，亲情牌”为基础，针对不同的  
消费群体、不同的季节、不同的节日，定向实施，培养忠  
诚客户，从而达到提高营业收入、提高美誉度及争做xx人最  
满意酒店的目标。

1、建立建全宾客的档案网络；

2、作好年度营销工作的计划性；

3、努力作好各类节日及生日宴、婚宴市场的开发工作；以有

形产品为基础，即菜品??全方位的、较显著的恰当定位；服务?从对客服务的感觉上提高服务质量；环境文化?由于硬件设施的局限性，建设好浓郁的文化环境氛围是工作中的重中之重。

1、建立健全完善各类消费群体的客户档案；

a□通过各种方式将客人详尽的人文资料解详细；

c□根据档案情况、客户情况，随时进行调整，建立起动态管理档案，真正的发挥作用；

d□及时对各类档案资料进行分析、分类、提供出有价值的资料数据，指导建档工作；

f□制定各种可获取顾客资料的方式、方法、活动：宾客意见卡、大堂订餐表、特殊宴会通知单、贵宾卡的登记、交换名片、寄信等，自然获取客人人文资料。

2、充分挖掘自身周围的“宝藏”。

a□划定营销区域，制作区域营销工作图，保证客户走访工作的100%覆盖率；

b□每月制定客户走访计划，按计划进行检查落实；

c□做好日常工作（宾客意见卡统计分析工作，电话回访、餐中面客等）；

3、巩固老客户，开发新客源。

c□针对不同类重点客户，制定出相应的vip服务程序，从“进”到“出”点滴不漏，竭力突出亲情、周到、细致。

1. 结合二店实际情况生日宴、婚宴、双休日的市场开发，应以生日宴市场的开发为主，婚宴、双休日的市场开发为辅。

b□双休日的市场开发，坚持作好家庭消费的宣传工作，坚持周末趣味抽奖活动及其他娱乐活动。如演出提高趣味性、娱乐性，吸引家庭消费。

4、针对不同类型的消费群体，重点抓好特定节日的营销工作。

b□特定节日：（妇女节、青年节、母亲节、世界助残日、建军节、记者节、重阳节等）依据节日针对的各类特定人群，提前建立起客户档案，在节日前以各种形式，（邮寄贺卡、优惠卡、走访等）邀请，吸引客人来店用餐，并在店内营造节日氛围，反应出我们对某一特殊群体的关心和敬重；（送花、献歌、拍照、送菜等）

d□儿童节及学生寒暑假：

1) 坚持对就餐儿童发放趣味卡片、文具、课程表，及时建立起儿童、小学生档案；

2) 双休日寒暑假系列营销活动，如设立“儿童xx园地”设置各项活动“一餐一卡集卡活动”，趣味游戏（集知识、娱乐为一体）活动。

a□每日对竞争对手□xx□xxx□进行考察；

b□解其价格、定位、营业额、上座率、新菜品、的营销项目等，建立档案，然后进行统计分析，上报总经理，为总经理提供决策。

1) 将亲情服务、细致服务、超值服务与客人的沟通溶为一体，并制定相应措施加以落实；

3) 将以上两条内容整理出可操作性方案进行实施;

4) 对营销人员制定出相应的考核政策。

1、营造浓郁的文化环境，对客、对己逐步形成“xx情结”。

a□房间名称的变更，将房间名称均改为xx老街、老巷之名；突出地域特点；

b□房间内辅以街、巷、景的老照片，说明老街、巷、景的由来，唤起客人对往事回忆；

c□亲情活动连续不断，营造情感氛围（如邀老街房来xx过春节、捎年货等）。

d□以集团制订的“春、夏、秋、冬”四大高潮为基调有计划地开展营销策划及实施工作。

e□酒店宣传工作及时到位，通过各种渠道向客人宣传，让客人及时解酒店的’新举措。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇六

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理□ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，

各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源□ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于匮乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：

班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人20xx年度的.工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多的不足之处还望领导多多批评指导。

## 酒店总经理助理岗位说明书篇七

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气



候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做

好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人20xx年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多不足之处还望领导多多批评指导。