# 最新值班经理工作总结(优质13篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-09-10

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。值班经理工作总结篇一即将...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**值班经理工作总结篇一**

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司各级领导的英明正确领导下，在其他各店面领导员工的指导帮助下，使我的工作和学习得到了很大的进步。下面就将自己来到公司后近一年来的工作进行总结汇报：

我叫卫秋橙是好如家集团有限公司大上海店前台值班经理，今年五月份，曾任好如家集团紫荆山店值班经理，我很庆幸自己曾在两个不同地理位置，不同环境下得两个店面工作的经历，因为这对于我一个初入酒店行业的新人来说，是一笔难得的职业财富，九月份，我加入到新店的筹建工作中，筹建的工作很苦，很累，但这些都阻挡不了我们好如家人且战且勇。永不言败的企业精神，阻挡不了好如家人前进的脚步!今年十月一日，好如家集团大上海店正式营业，在这里，请允许我代表好如家集团，大上海店的全体员工，对于参与、帮助、指导大上海店的各位家人们道一声辛苦，谢谢大家!

今天到场在座的诸位，可以说都是中原酒店行业的白领、精英、骨干，在诸位面前，学生不敢妄谈什么酒店的管理，对于来年的工作有一些想法今天讲出来，请各位批评指正!

总的来说可以简单分为五个方面：

1)紧抓员工培训与管理：

一个企业的“企”字，去掉上面的“人”，就是一个止步的“止”字，我们不仅要为中国古代造字艺术的深意所惊叹，也要想到员工对于企业有多么的重要，职业技能的好坏更加直接关系到企业的.成败，所以要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，这对于公司的管理更是重大的损失!

2)安全重于一切：

根据店面实际情况，配合物业工程，多巡视，勤检查，做到日常的防火、防盗等六防，灭火用具会使用，安全通道保畅通，来店客人做到实名登记，公安上传确保酒店各项安全措施万无一失，酒店忙而不乱的安全稳定!

3)开源节流，降本增效，从点滴做起：

4)营销

成功就是，当你被失败打击一百次但依然能够迈出地一百零一步，多签协议单位，多与客人交流了解我们的缺点和不足，全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。

5)前台

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。也是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

同时时刻注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但“细节决定成败”这句话同样告截我们小事的重要性!

新店的诞生，就像一个丫丫学语，蹒跚学步的孩子，存在着这样或那样的不足感谢各位家人对我们的包容与支持，同样在今后的工作中更加离不开各位家人的支持与帮助，以便与我们更快的成长起来。

曾经的一切只代表过去，明天的神秘才是人生的追求所在，收拾好行囊，迈开坚定的步伐。或许前路坎坷，或许荆棘丛生，但我已做好迎接挑战的准备。“既然选择了远方，便只顾风雨兼程”。在新德一年里我一定会以更加饱满的热情投入到新的工作和学习中来!

最后借此新春佳节来临之际，衷心的祝愿各位家人新春愉快，身体健康，阖家欢乐!

**值班经理工作总结篇二**

通过在x影城将近一年的实习工作，我对于任职值班经理这个岗位的工作有了更深刻的认识以及对将来工作更好的计划和安排。

首先我要谈谈我对值班经理工作的理解，对于整个影城来说值班经理是负责店面及服务管理的岗位，在管理班次中，通过沟通、协调、合作等手段对影城的人员、设备、物料进行有效的分工、安排及使用，已达到运行的顺畅及较高的顾客满意度的过程。

熟知各岗位操作及客户服务技巧；

完成每天影城的清洁工作管理；

对现金、保安、消防、卫生防疫等相关安全工作的管理；

了解卖品部经营、库存管理及控制能力；

票房经营管理能力；

场务部管理能力；

营运期间（忙、闲时）安排及调节技巧。

再次，我要说明值班经理对于基层员工的管理上的认知及安排。做为值班经理，我要了解到每一时段岗位人员的需求量以保证影城各部门的工作顺利进展。协调好员工交接班、用餐，根据营运需求合理安排各岗位工作及人员。保证各岗位有足够的人手。调配好特殊岗位如：发放户外促销宣传品、插装立牌。监督及协调影城的促销和特殊活动。

最后我想表明我在x影城的工作信心，我会在今后的工作中不断学习不断努力增强能力。在认真完成工作的前提下保持充足的工作状态，为影城的发展做出应有的贡献。

在影城即将开业的前期，我紧密团结在公司领导周围，动员和带领员工，团结一心，积极进取，在各位领导，员工同志们的共同努力下，基本完成了员工岗前专业技能知识培训，取得了预期的效果，也为影城开业和今后更好的工作和更周到的服务，打下了良好的基础，结合前期的工作，我从以下几方面向各位领导总结如下：

1、经过前期的\'工作，我的业务水平有了很大程度的提高，更可贵的是，我在平时到同行业去观察他们的领导人员，在他们身上让我学到了可贵的敬业精神。我时常告诫自己：珍惜每一个学习的机会，人人都是我学习的榜样。在特种部队服役期间，让我养成了踏实诚恳，从一点一滴做起，不怕脏，不怕累，早起晚归，以身做责，个人服从集体，以大局为重的工作态度，这也让我更加容易和适应当前的工作。

2、前期参与了员工岗前专业技能知识培训，对培训工作制定了相应的计划，按照计划有序贯彻培训流程，培训各个岗位工作应该注意的细节问题，通过“问答，互动，实景模拟，影片观看点评”等一些方式，解决实际工作中出现的问题，进行有针对性的理论和现场实际操作培训，逐步拓展员工思维方式和服务技能，为影城经后的发展打下良好坚实的基础。

回顾检查自身存在的问题，我认为主要是：

1、现场设备工作原理的认识和了解不够详细，如售票机。平时多注意保养，如遇到问题可以及时维修，也可为公司减少损失。

2、创新意识不够，主要原因是工作时间短，缺乏实践经验，在今后的工作中，我一定要努力做到以下几点：

1、努力学习，勤于实践。理论结合实际，提高综合素质和业务能力，为本职工作做出自己最大的贡献。

2、勇于创新，多学习，多吸取信息知识，将所学到的灵活的运用到工作中来。

3、继续发扬党员的艰苦奋斗作风，公司员工对我们公司的设施设备的保护，爱护公司财产，严于律己。并为公司培养多技能，全方位的岗位人才，高质量的完成好工作。

作为公司领导班子成员，自己有责任，也有信心，不断加强学习，提高自身管理水平，围绕公司发展目标，求真务实，积极工作，全力支持配合公司领导的工作，与公司领导班子一道，正视困难，迎接挑战，抓住机遇：我相信有我们这样的强大的工作团队，在我们共同努力下，我坚信，我们的天亿国际影城将会打造成x市一流的国际影城。

以上是我在培训中得到的一些体会。在此非常感谢公司领导对我的这次培训。我一定会继续努力，为橙天嘉禾影城更辉煌的明天而奋斗！

**值班经理工作总结篇三**

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司各级领导的英明正确领导下，在其他各店面领导员工的指导帮助下，使我的工作和学习得到了很大的进步。下面就将自己来到公司后近一年来的工作进行总结汇报：

我叫卫秋橙是好如家集团有限公司大上海店前台值班经理，今年五月份，曾任好如家集团紫荆山店值班经理，我很庆幸自己曾在两个不同地理位置，不同环境下得两个店面工作的经历，因为这对于我一个初入酒店行业的新人来说，是一笔难得的职业财富，九月份，我加入到新店的筹建工作中，筹建的工作很苦，很累，但这些都阻挡不了我们好如家人且战且勇。永不言败的企业精神，阻挡不了好如家人前进的脚步!今年十月一日，好如家集团大上海店正式营业，在这里，请允许我代表好如家集团，大上海店的全体员工，对于参与、帮助、指导大上海店的各位家人们道一声辛苦，谢谢大家!

今天到场在座的诸位，可以说都是中原酒店行业的白领、精英、骨干，在诸位面前，学生不敢妄谈什么酒店的.管理，对于来年的工作有一些想法今天讲出来，请各位批评指正!

总的来说可以简单分为五个方面：

一个企业的“企”字，去掉上面的“人”，就是一个止步的“止”字，我们不仅要为中国古代造字艺术的深意所惊叹，也要想到员工对于企业有多么的重要，职业技能的好坏更加直接关系到企业的成败，所以要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，这对于公司的管理更是重大的损失!

根据店面实际情况，配合物业工程，多巡视，勤检查，做到日常的防火、防盗等六防，灭火用具会使用，安全通道保畅通，来店客人做到实名登记，公安上传确保酒店各项安全措施万无一失，酒店忙而不乱的安全稳定!

**值班经理工作总结篇四**

1、食堂经理岗位职责

1、全面负责食堂伙食管理工作带领全体员工完成集团，中心交给的各项工作任务。模范遵守并坚决执行集团、中心制定的各项规章制度。

2、努力提高管理水平，抓住关键、突出重点，合理安排人、财、物的配置，使食堂工作运行良性循环。最大限度地完成中心下达的营业经济指标和社会效益。

3、认真做好成本核算工作，抓节约、堵漏洞、努力降低伙食成本、不断提高伙食质量。

4、严格执行《食品卫生法》和卫生“五·四制”，把好食品卫生操作关，抓好食堂卫生和员工个人卫生，杜绝食物中毒的发生。

5、做好食堂员工政治思想工作，加强职业道德和业务技术的学习，努力提高食堂员工的综合素质。把“三服务”、“两育人”落实到实处。

6、抓好食堂伙食质量，提高服务态度，做好清洁卫生工作，并经常听取就餐者的意见，尽力增加和变换食品的花色品种，满足不同的地区、层次就餐者的要求和需要。

7、抓好考核考勤工作，严格执行考核考勤制度，做到考核考勤公开公正，充分调动食堂员工的工作用心性。

8、合理安排食堂的劳动力，做到有劳有逸，建全食堂良好的工作秩序。开足窗口、减少排队现象。

9、加强食堂各种炊事机械的管理，严格执行炊事机械的操作规程，严防机械安全事故发生。爱惜财产设备，努力降低食堂运行综合成本。

10、努力完成后勤集团与中心临时下达的工作任务。

2、食堂经理岗位职责

1、在公司管理部的直接领导下主持食堂全面工作，严格执行公司的各项规章制度及有关决定，以身作则，任劳任怨，不谋私利。

2、合理分配员工工作，严格检查、督促员工规范操作。

3、做好食堂日常考核工作，做到每日上、下午各巡视一次，对检查中发现的违规行为

及时提醒解决。

4、督促新员工进行健康体检，凭证上岗，发现不贴合卫生要求的人员及时责令调换。

5、每周五下午组织卫生大扫除。

6、监督检查食堂员工有无浪费水、电、汽等现象。

7、负责食堂及员工宿舍防火、防盗等安全工作。每日下班前要对门窗、煤气、电源等重点部位检查一次，发现隐患及时排除解决。

8、监督食堂员工合理使用设备，注意维护保养，持续设备处于良好运行状态。

9、监督食堂和各窗口严格履行协议。

10、督促食堂人员改善服务态度，提高服务质量。

11、协调好与大小食堂及各窗口之间的关系，做到与之常沟通，并帮忙他们解决工作中遇到的实际问题和困难。

12、及时向食堂人员传达所在单位及公司的工作要求、意见及推荐，完成所在单位及公司交办的其它任务。

13、经常征求就餐人员意见并及时反馈，维护好食堂日常就餐秩序。

14、配合所在单位和上级有关部门对食堂的卫生安全检查。

15、参与食谱制定与审核，随时掌握食堂盈亏状况。

16、认真做好年终食堂总结，并提出今后食堂工作改善意见和措施。

17、完成公司交给的其他有关工作。

3、员工饭堂值班经理职责

一、时间及地点：

时间：按人事部编排值班表值日

午后：09;50---10：30晚餐：15：50---16：30

地点：酒楼员工食堂(附楼二楼)

二、值班经理职责及权利

1、值班经理应提前十分钟到达员工食堂检查卫生状况、餐前的准备工作，餐后的卫生清洁状况和水、电是否关掉。发现卫生状况存在问题的，有权要求后勤部立即进行清扫。

2、检查中厨部是否按员工当天的膳食标准出品，监督先就餐人员是否佩带值班卡，坚决杜绝无佩带值班卡人员没有按规定先就餐。

3、发现食堂工作人员有不良的服务态度应及时予以纠正，并把有关状况及时与部门经理通报。情节严重的报总经理办公室予以处理。

4、监督后勤人员分菜要公平合理，发现饭菜份量不够时要及时与中厨部沟通协调、解决，保证员工的用餐。

5、对于违反“员工用餐公约”的员工应及时予以制止，经劝说无效者，值班经理有权进行处罚，幅度为10元--100元。处罚时应出具由公司统一制作的“违规处理凭证”。

6、值班经理应认真履行自己的职责，礼貌礼貌处理好值班事务，并详细记录好当班的值班状况。

7、当天值班经理迟到一次处罚20元、旷班处罚50元(例休或请假务必委托其他经理顶班)，造成其它严重后果的扣半天例休。

总经理办公室

2024.03.08

**值班经理工作总结篇五**

即将过去的\_\_\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己在今后工作中的一种鞭策!回首过去，展望未来!过去的一段时间里，在公司各级领导的英明正确领导下，在其他各店面领导员工的指导帮助下，使我的工作和学习得到了很大的进步。下面就将自己来到公司后近一年来的工作进行总结汇报：

我叫\_\_，是好如家集团有限公司大上海店前台值班经理，今年五月份，曾任好如家集团紫荆山店值班经理，我很庆幸自己曾在两个不同地理位置，不同环境下得两个店面工作的经历，因为这对于我一个初入酒店行业的新人来说，是一笔难得的职业财富，九月份，我加入到新店的筹建工作中，筹建的工作很苦，很累，但这些都阻挡不了我们好如家人且战且勇。永不言败的企业精神，阻挡不了好如家人前进的脚步!今年十月一日，好如家集团大上海店正式营业，在这里，请允许我代表好如家集团，大上海店的全体员工，对于参与、帮助、指导大上海店的各位家人们道一声辛苦，谢谢大家!

今天到场在座的诸位，可以说都是中原酒店行业的白领、精英、骨干，在诸位面前，学生不敢妄谈什么酒店的管理，对于来年的工作有一些想法今天讲出来，请各位批评指正!

总的来说可以简单分为五个方面：

1)紧抓员工培训与管理：

一个企业的“企”字，去掉上面的“人”，就是一个止步的“止”字，我们不仅要为中国古代造字艺术的深意所惊叹，也要想到员工对于企业有多么的重要，职业技能的好坏更加直接关系到企业的成败，所以要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，这对于公司的管理更是重大的损失!

2)安全重于一切：

根据店面实际情况，配合物业工程，多巡视，勤检查，做到日常的防火、防盗等六防，灭火用具会使用，安全通道保畅通，来店客人做到实名登记，公安上传确保酒店各项安全措施万无一失，酒店忙而不乱的安全稳定!

3)开源节流，降本增效，从点滴做起：

4)营销

成功就是，当你被失败打击一百次但依然能够迈出地一百零一步，多签协议单位，多与客人交流了解我们的缺点和不足，全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。

5)前台

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。也是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

同时时刻注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但“细节决定成败”这句话同样告截我们小事的重要性!

新店的诞生，就像一个丫丫学语，蹒跚学步的孩子，存在着这样或那样的不足感谢各位家人对我们的包容与支持，同样在今后的工作中更加离不开各位家人的支持与帮助，以便与我们更快的成长起来。

曾经的一切只代表过去，明天的神秘才是人生的追求所在，收拾好行囊，迈开坚定的步伐。或许前路坎坷，或许荆棘丛生，但我已做好迎接挑战的准备。“既然选择了远方，便只顾风雨兼程”。在新德一年里我一定会以更加饱满的热情投入到新的工作和学习中来!

最后借此新春佳节来临之际，衷心的祝愿各位家人新春愉快，身体健康，阖家欢乐!

**值班经理工作总结篇六**

转眼间时间过得真快，20\_\_年的上半年过去。很感谢公司能够给我这个晋升的平台，从一名基层员工到一名领班到一名部长。以下是我20\_\_年的上半年工作总结：

2、在业余时间与员工坐聊，逛街、公园。与员工拉近距离，了解出国留学员工思想工作

4、关注顾客消费，抓好客源，做好销售工作。为顾客合理搭配菜肴，让顾客相信我们。

5、监督餐具用量与管理：每月进行繁点餐具，管理餐具的用量，以星期六、天为点，将剩余的餐具进行回收库存。

6、20\_\_以来，公司制定的日超额奖来，每次的超额，都会以信息的方式传达给员工，让员工更加有激情工作。

8、监督两个领班所负责的工作完成情况。以及日常工作状态。

9、考察市场情况，在业余的时间去个餐饮店考察;如产品价格，服务态度，环境等。发现较好的回来像陈总申请学习。如菜单上以久未制作的产品需要及时贴上产品以停止销售，避免客人看菜单点菜时反感。

11、完成各区域的工作流程表，让各岗位人员明确自我的工作目标。从而有效率的去工作

12、抓好客源，每逢节假日，都会以信息或打电话像顾客发出祝福语。

回顾半年来的不足之处

1、未打造员工学习的气氛

2、整体员工仪容仪表有待提高

3、五常法没有做到坚持与维护

4、有声服务没有做到

通过上半年工作总结，对下半年的工作计划如下：

1、加强员工整体仪容仪表，个人形象

2、把工作放在第一，与各部门做好沟通工作，把销售做好

3、打造员工学习气氛，以自我为榜样

4、每月进行员工坐聊，了解思想动态

5、五常法的坚持和维护

6、做到以顾客姓名来称呼客人

上半年转眼过去，无论自己是否有收获，是否已达到想要的目标，是否成功已不重要，我们应该展望未来，把的心态、的精力、的工作状态投入到下半年的工作当中。

**值班经理工作总结篇七**

我于20\_\_\_\_年x月x日进入公司工作，现在已有1个多年头了。时光荏苒，岁月如梭。在运营的岗位上结识了许多的伙伴，大家能在一起工作就是缘分，我们彼此也非常珍惜这种缘分，大家都在积极努力让工作顺利的开展下去，下面让我来对自己做一个总结。

运营工作相对来说是比较繁琐和复杂的。

在这里不但需要学习场务等基础岗位，还要学习票房和卖品等现金岗位，工作当中发生任何事情都是有可能的。这就要求我们必须保持高度的注意力，稍微疏忽一下，就可能出现出错票，找错钱等错误，还要面对各种各样的顾客，每个顾客都是独立的个体，但他们又都互相联系着，一个客诉处理不好，就可能影响到其他的顾客。

进入运营部后我主要负责场务工作，场务相对票房和卖品来说就显得更加的琐碎，因为他不想卖品和票房这样的现金岗位，自己做好自己的\'事情就可以了，场务3d厅进散场通常都需要2个以上员工来完成，这就需要更好去协调他们的工作与分工，当然在这一年里我们出现过各种各样的错误，但我们没有气馁和放弃，我们不断的寻找着原因与问题，总是在第一时间就把问题及时的反馈与处理，以减少影城的损失。在运营部白经理和部门同事的耐心指导下，较快地适应了公司工作，逐步了解了部门职责，负责的场务工作的大致流程与要求。剩下的就是需要靠自己在日后的工作中尽快熟悉业务，提高自己的工作效率。

积极应对工作我曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从新员工到职员的转变，较快适应了公司的工作环境。

在部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向领导和同事学习请教，不断提高充实自己，希望可以为公司的建设尽一份力。当然，也曾出现一些小差小错，通过领导的指正，让我学到了更多，也让我明白必须用更加严谨端正的心态去学习和工作。前事之鉴，后事之师。

这些经历让我在不断的反省和思考中逐渐变得成熟，在处理各种问题时考虑得更加全面。在此，我要衷心地感谢公司给我一个学习和成长的机会，感谢领导对我的入职指引和帮助，以及对我工作中出现的失误的提醒和指正。

工作需要客观“关怀”工作真的没有自己想当然认为的那么简单。一份报表，只是简单的数据，却需要用心去体会其含义和正确的计算方式。

它的背后牵涉到了管理费用的收取和公司的产值，预示了公司新的发展前景。一份资料，虽然只是登记其来处去处，但是却是公司运营与管理必不可少的。

也曾少不更事和顾客发生过摩擦，但是通过领导对我耐心的指导，我渐渐的学会一些应对难缠顾客的方法。

自己的工作还有很多的漏洞需要去弥补，并没有想象当中的好，要建立自己的目标，同时也要清楚自身的优势与劣势。我很赞同白岩松先生的话：人要体现自己的价值，就必须具备自我的不可替代性。即必须要具备别人所不能的东西。

于是我开始思考，自己究竟具备什么？

环境是催化剂自己需要努力自我提升。

一个人如果希望自己获得认可，在工作中体现自己的不可替代性，那么就必须要不断提升自我能力，增创自我价值。也就必须具备至少某一项技能。

这是在运营的沃土上，让我逐渐认清了自己当前面临的严峻形势和亟待解决的问题。然后从内心开始给自己一个定位，为了更好的工作，自己应该开始做点什么。

即使只是一颗螺丝钉，但是要正常高效的工作，也必须有大环境的协调运转做基础，小部门的人力物力财力充沛、资源融洽共享，才能促进企业发展。一年以来在运营的工作过程中，让我体会到了公司浓情厚重的企业文化，领导亲切朴实的人情关怀，同事随意大方的快乐相处，以及工作让让人心浮气躁和坦然若出的鲜明快乐。我逐渐喜欢上了这里，也因为喜欢，所以会让我有更多完善自我提高自我的动力。

我希望，自己能为\_\_\_\_献出自己的光和热。所以也自然会一如既往的努力！

**值班经理工作总结篇八**

这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩！

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xxxx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

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，尤其下半年十六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、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xx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星级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，在本地区同星级饭店中名列前茅。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。”

2、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。

3、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x万元，比去年超额x万元，超幅为x%；其中客房收入为x万元，写字间收入为x万元，餐厅收入x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为x%，年均房价x元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、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x万元，经营利润率为x%，比去年分别增加x万元和x%。其中，人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。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。

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x间，不符人员x人。客务部共查出不安全隐患x起（客人未关门、关窗x起；不符合酒店电器使用规定x起）。

（二）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x名，是同规模星级酒店的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x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。

**值班经理工作总结篇九**

身为前台的一名值班经理，我首先致力于自身素质的完善与学习，其中最重要的是性格方面，印度就有一句谚语：“播种性格，收获成功”，也就是说：一个人性格关系到事业的成败。所以我时时严格要求自己，待人正直，公正处事，要求严于律己，宽以待人。

同时注重培养自己的观擦能力，因为在我看来，做为一名前台人员，必须拥有灵活的头脑和敏锐的洞察力，在工作中能举一反三，由此及彼。另一方面，为丰富自己的业务知识，我经常得用休息的时间，来查找有关于酒店管理方面的资料，给自己不断地冲电。对于酒店及部门开展的各项活动都积极参加，通过加强自身学习，让我提高了整体能力。在服务上缺乏灵活性和主动性;营销力度不够，营销意识欠缺;节能降耗有待加强。

下半年的工作有以下主要计划：

1、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量。

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性。

3、“硬件”不足“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。

4、加强营销宣传。

5、加大节约能耗，防火防盗等安全防范工作。

**值班经理工作总结篇十**

通过在西宁橙天嘉禾创新影城将近6个月的实习工作，我对于任职值班经理这个岗位的工作有了更深刻的认识以及对将来工作更好的计划和安排。首先我要谈谈我对值班经理工作的理解，对于整个影城来说值班经理是负责店面及服务管理的岗位，在管理班次中，通过沟通、协调、合作等手段对影城的人员、设备、物料进行有效的分工、安排及使用，已达到运行的顺畅及较高的顾客满意度的过程。

其次，通过这段在职期间，对于值班经理的素质要求也有了深刻的认知。做为一名合格的值班经理首先要做好最基本的工作那就是严格遵守影城各项规章制度;熟知各岗位操作及客户服务技巧;完成每天影城的清洁工作管理;对现金、保安、消防、卫生防疫等相关安全工作的管理;了解卖品部经营、库存管理及控制能力;票房经营管理能力;场务部管理能力;营运期间(忙、闲时)安排及调节技巧。

再次，我要说明值班经理对于基层员工的管理上的认知及安排。做为值班经理，我要了解到每一时段岗位人员的需求量以保证影城各部门的工作顺利进展。协调好员工交接班、用餐，根据营运需求合理安排各岗位工作及人员。保证各岗位有足够的人手。调配好特殊岗位如：发放户外促销宣传品、插装立牌。监督及协调影城的促销和特殊活动。

最后我想表明我在西宁橙天嘉禾影城的工作信心，我会在今后的工作中不断学习不断努力增强能力。在认真完成工作的前提下保持充足的工作状态，为影城的发展做出应有的贡献。

报告人：刘佳

2024年11月14日

**值班经理工作总结篇十一**

解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。由于今年比较特殊，一下是我的总结问题。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx%别墅装修；主楼装修完成xx%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xx%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成xx%；酒店停车场完成xx%；酒店喷水池完成xx%；草地照明完成xx%。

对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与xx董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的.工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达x万元。（附已签合同明细表）

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“x商学院”、“x学院”和“x学校”等三所。实习期从20xx年x月x日至20xx年x月xx日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在xx学院和xx工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（xx人）的xx%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的xx%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xx湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

**值班经理工作总结篇十二**

20\_\_年，我\_\_x值班经理,在\_\_公司领导及同事的关怀和支持下，银行营业基本完成了县公司年初安排部署的相关考核任务，现将本年度个人工作总结如下：

在20\_\_年重点加强了营业厅内部岗位管理，严格执行营业厅各岗位职责范围，严格考勤、考绩与营业厅内各岗位人员薪酬进行挂钩，严格营业员前台操作规程，积极推行奖优罚劣制度，做到了无重大工作失误的良好成绩。强化“执行力”在具体工作中的贯彻，使北大街营业厅各项管理制度和工作方面在原有基础上大胆突破，勇于创新，将现有管理制度更加细化。在注重提高自身素质的同时，积极创造条件、采取多种方式，通过对营业员业务、服务的定期培训全面提升窗口客户服务水准。日常工作中要求所辖北大街营业厅营业人员爱岗敬业，无私奉献，引导员工树立“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字行风，为客户提供优质高效的服务，在北大街营业厅内逐渐形成了一只凝聚力较强的营业员队伍。

值班经理作为核算管理的第一责任人，肩负着现场控制的重大责任，是防范经营风险和操作风险的第一道环节，工商银行临海支行十分重视这支队伍建设，采取多项措施提高值班经理履职能力，努力打造稳固的内控前沿阵地。

接下来是我对来年工作的导向制定的工作计划，如下：

一是完善考核机制。

值班经理业务上归属支行综合管理部管理，人员属经营网点管理，绩效工资考核与所在网点的业务发展、内控管理、核算质量等挂钩。合理有效的考核机制促进值班经理认真履职，依法合规处理前台的各项业务;同时有利于协调内控与业务发展的关系，两者协调发展。

二是加强学习培训。

值班经理认真学习新业务、新制度，除了自己掌握之外，还及时传达到每位临柜人员，使他们能够迅速在业务中加以运用。支行综合管理部每月召开值班经理例会，组织一次集中学习，传达有关新规定、新政策，分析、讨论当月的制度执行情况以及存在的问题，及时整改。另外，值班经理根据自身的业务短版，自行选择现场培训网点，利用休息时间跟随运行督导员跨网点现场培训学习，达到共同提高、共同进步的目的。

三是做好履职报告。

营业经理每个季度上报履职报告，及时上报现场监控情况，管理科室掌握动态信息，及时指导。另外，每年组织一次值班经理述职，参加述职会的有支行领导和管理科室人员。值班经理经理在述职会上对自已的工作履职、学习和内控管理等情况作述职。支行领导进行点评，肯定成绩，指出不足，帮助解决履职中的困难，并提出了下阶段的工作目标、任务和要求。

四是严格轮岗制度。

对值班经理严格执行网点轮换，按“值班经理在同一网点履职最长不超过2年”的规定给予轮岗。通过轮换值班经理的派驻网点，一方面各网点的相似业务互相学习，互相促进，另一方面有效防范潜在事故案件和潜在经营操作风险的产生。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**值班经理工作总结篇十三**

20xx年很快过去了，在这一年的时间里，我们g3营业厅经历了一次大的装修，将原先的营业厅打造成体验式营业厅，这意味着我们的工作将面临更大的挑战。这一年我认真履行好自已的工作职责，积极配合厅经理开展各项工作，现将这一年的工作做以下总结：

今年，营业厅在人员布局方面都有了几次改变，为了保证营业厅能正常开展各项工作，对各个岗位都明确了工作职责，根据20xx年服务暗访新标准对目前营业厅在服务规范中存在的薄弱环节，有针对性的整改。同时，加强每天的日常巡检工作，根据巡检表对当班员工进行管理，做到有据可依，提高员工的服务主动性，做到有问题早发现、早解决，让员工意识到服务的重要性，提升员工的专业服务能力。其次，我的现场管理能力还有所欠缺，虽然服务厅也制定了相关举措，但实施起来并不严谨，未能坚持下去，所以成效不大。“严一阵，松一阵”不利于管理和制度的实施。

在这一年的工作中，我根据各项工作要求做好营业厅基础的管理，主要负责文件的整理与归档、安全生产管理、等，能够及时传达文件，与员工共同学习营销方案，做好营业厅安全生产防范工作，确保营业厅的财产安全，但偶尔不能及时整理文件和基础资料的整理归档，给自己和营业厅的工作开展带来不便。

营业厅作为移动公司的服务窗口，是客户与公司业务往来的一线平台，环境、设备、人员服务等，都是客户对公司服务的直接感知。g3厅作为新一代的体验式营业厅，提供业务体验、销售和售后服务一体化服务，这对员工的能力要求会更高。而g3厅的大部分员工均是90后的年新员工，她们个性鲜明、工作经验不足、主动学习能力较差。因此，在服务主动性和主动营销等方面均较薄弱，为了提高营业厅客户满意度，组织员工学习营销方法、服务规范、业务基础知识和g3终端功能介绍等，以此加强和巩固员工的\'业务知识和服务水平。根据一年的跟班情况，目前我厅的员工在处理投诉和解答咨询技巧有很大的欠缺和过分依赖值班经理，导致不能独立处理客户投诉。在即将到来的一年里，首先加强自己的业务知识和投诉处理技巧，并在日常工作中与员工共同讨论投诉案例和投诉技巧，进一步提升员工的能力，从而提高营业厅的客户满意度。

根据20xx年班组建设计划，g3营业厅以“效率和效益”为导向、以“服务”为中心开展班组建设工作。但在这一年的班组建设工作中因我的工作经验不足而未能如火如荼的开展。在接下来20xx年里，积极总结经验，合理安排班组活动，提高全体员工的参与率，进一步发挥班组的作用。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn