

2023年丝印部年度培训计划(通用8篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

丝印部年度培训计划篇一

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理。从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理。公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放。齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务。体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收。制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管。及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调。好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管。

更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合。，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内咳嗽惫蒂，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，如：用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

丝印部年度培训计划篇二

工作项目名称：班前准备

工作程序标准注意事项

1、检查仪容仪表1、根据酒店《员工手册》的要求自检；2、接受有关负责人的检查。

2、打卡签到1、按规定换好工装后打卡；2、到物业部办公室按到岗时间填定《部门签到签退表》；3、领取所在楼层所需的各类表格，包括：《员工离岗去向跟踪表》、《工作计划书》、《部位质量检查表》、《物料消耗交接/统计表》。1、不允许他人代签；2、如实填写上岗时间，不允许弄虚作假。

3、参加班前会1、列队等候领班开班前会；2、了解当日客情及工作注意事项；3、听取工作安排，明确当日工作重点。

4、准备工作上岗后首先检查工作间内布草、备品、抹布、清洁工具配备是否齐全。如有丢失、损坏、立即报告领班。

1、清洁1、抹尘：做到台面、墙面、扶手、灯具、家具无灰尘、污迹；2、地面推尘/吸尘：做到石材地面光洁、地毯干净，无水迹、污迹、杂物、边角无碎屑；3、清理卫生间：用清洁剂彻底清洁面盆、马桶及小便池内外壁，做到洁白，光亮；地面、镜面、厕板洁净；4、清理开水间：做到开水器不锈钢面光洁、水池内壁、墙壁、茶筐/桶清洁、地面无水渍、污迹。

2、维护1、楼梯：扶手无灰尘，台阶无杂物、污迹；2、米石筒：烟头不超过2个，米石表面洁白、平整，铜质面光洁；3、地面：无水迹、污迹、杂物；4、卫生间：卫生纸折角，马桶干净，地面无尿迹、水迹、杂物，大理石台无水迹；5、绿色植物：叶面无污迹、灰尘、枯萎；6、铜器：光洁、明亮。

3、计划卫生认真落实领班布置的计划卫生

4、设备报修1、及时发现设备故障，作好记录；2、根据故障紧急程度，分别向工程部、物业部办公室或领班报修；3、注意及时催修/跟修；4、签字验收，作好维修现场的清洁收尾工作。

2、倾倒吸尘器1、将吸尘袋内的垃圾到净；2、中班下班时要清洗尘袋凉干/吸尘袋，保护吸尘器的正常使用和寿命；3、将吸尘器安装好。

3、盘点物品盘点班次的清洁工具、物品数量是否齐全、完好。若出现物料不足，报领班领料，出现物料断档，追究早班责任。

4、交接班1、工具使用/借用情况；2、卫生交接：交班人在交班前要搞好卫生，做到干净整齐、无垃圾；3、客情交接：当日会议、餐饮客人情况及剩余数量，由中班继续早班未完成的工作；4、重要事项交接：各项通知□vip情况、客人遗忘物品等信息交接；检查不合格，接班人可拒绝接班。

工作项目名称：大堂清洁

工作程序标准注意事项

1、抹尘从上到下，从左到右，做到无灰尘、污迹、沙粒、杂物。抹布必须干净，勤涮洗，避免清洗过程中的二次污染。

2、推尘1、用尘推推尘，做到大理石地面光洁，无杂物；2、用抹尘杆清理大理石边角，做到无污迹、沙粒、尘土。抹布保持微湿，否则会破坏表面的保护蜡。

3、清洁玻璃1、玻璃清洁时使用干抹布擦拭；2、勤巡视，及时擦净客人留在玻璃上的手；3、按计划卫生定期刮玻璃。

4、清洁卫生间1、按要求清洁卫生间2、勤巡视，做到地面无尿迹、水迹、污迹、杂物，云台无水迹，马桶干净，纸量充足。湿拖地面时，要及时摆放“小心地滑”警示牌。

工作项目名称：清扫卫生间

工作程序标准注意事项

1、镜面1、将浸有玻璃清洁剂的毛巾贴在玻璃上上下下推抹；2、用玻璃刮刮去玻璃上的水迹；3、用干毛巾抹去多余的水迹；4、对无镜灯、镜架进行抹尘，不得留有水迹。

2、云台1、将清洁剂喷在面盆及云台上，用面盆刷刷洗上面的污迹；2、用清水将清洁剂冲洗干净；3、用干毛巾将不锈钢水龙头、面盆和云台上的水迹抹干；4、将云台上的物品（花瓶、皂碟）清洁后复位；5、清洁墙壁四周，擦去脏迹；6、清洁门框，抹去污尘。

3、马桶/小便器1、先对厕门、厕板抹尘；2、清洁马桶水箱四周、水箱盖及把手；3、将清洁剂倒入马桶、小便器内，用马桶刷刷洗边沿的污迹，尤其注意清除出排水孔处的水锈；4、入水将清洁剂冲洗干净，查看是否有漏水；5、用抹布抹干马桶座圈、马桶盖、马桶底座、小便器四周；6、抹净周围踢脚线、地面，不留残渣、水迹；7、清洁垃圾桶，内壁不得留有污渍、杂物、毛发；8、用软的干抹布清洁小便感应器。1、不允许用湿抹布擦小便感应器，以防感应器内部生锈；2、每做完一个厕位，都需从上到下，从左到右做最后检查，及时

整改。

4、地面1、用清洁剂清洁地面的污迹；2、作扫帚扫干净地面上的杂物；3、用半湿拖把扫干净地面上的杂物；4、用半湿拖把擦地面；5、最后用干拖把将地面上的水迹拖干净。地面局部的尿迹用抹布，不允许用拖把，以免尿迹扩大，影响室内气味。

5、手纸架1、先将卫生纸撤下来；2、用潮湿毛巾清洁箱内的灰尘；3、再用干毛巾抹干净手纸架的表面；4、当卫生纸量不足5毫米厚度时立即更换，更换后手纸折角。

6、水箱1、关闭进水箱的阀门，按下冲水按钮放走水箱内的水；2、小心打开水箱盖，并放在安全的地方；3、将少量的清洁剂倒入水箱内；4、用手刷水箱内壁四周洗刷干净；5、将水箱盖盖好。

7、物品补充1、清洁卫生间记录所缺物品；2、按物品配备规定补充皂液、肥皂、卫生纸等物品。

8、检查1、查看设备运转是否正常；2、将发现的设备记录下来，及时向领班报修。

工作项目名称：清洁玻璃

工作程序标准注意事项

1、准备工具毛头、玻璃刮、抹布、水桶、废旧布草

2、清洁玻璃（1）用玻璃毛头沾上玻璃水涂擦玻璃；（2）用干布控去遗留在玻璃上的水迹；（3）用干布擦去遗留在玻璃上的水渍；（4）擦干窗台的水迹。刮玻璃时准备一块干布铺在地面上，避免将地面污染、弄湿。

工作项目名称：理石地面推尘

工作程序标准注意事项

- 1、准备工作将干净并喷上电牵尘液的推罩在拖架上
- 2、推尘（1）将尘推平放在地面上，直线方向推尘，尘推不可离地，将地面的灰尘推往较隐蔽的地方；（2）依次来回循环进行，行走时注意地面沙粒；（3）每推尘一次后，用吸尘器吸干净推上的灰尘。
- 3、维护（1）推尘每半小时循环一次，视灰尘程度及客流量宇航局度而增减次数；（2）每次推尘后应及时将地面上的灰尘、垃圾打扫干净；（3）地面不能留有脚印、污迹。
- 4、保养工具尘推罩用脏后，用洗衣粉清洗。先将尘推罩的尘土、沙粒处理后再送洗。

工作项目名称：电梯清洁及维护

工作程序标准注意事项

- 1、准备工具（1）准备抹布若干，不锈钢保养液一瓶，玻璃清洁剂。（2）将工作进行中告示牌放在电梯门前。
- 2、清洁（1）将不锈钢保养液均匀地喷在电梯门及内壁上；（2）用干净的抹布均匀擦拭，直至光亮；（3）观光电梯内壁为镜面（金属）可用玻璃清洁剂清洁一遍，再用不锈钢保养剂保养。
- 3、收尾（1）用吸尘器吸尘，注意边角位及电梯门轨内的沙粒；（2）工作完毕后，收好工具。

工作项目名称：清洗地毯

工作程序标准注意事项

1、物品准备（1）干泡地毯机/三合一地毯机，毯刷、三角手刷，工作告示牌；（2）清洁剂：干泡/低泡地毯水、强力地毯除渍剂、除香口胶、去油剂、消泡剂。

2、清洁干泡清洗；（1）对所要清洗区域用直立式吸尘器进行吸尘；（2）将干泡地毯水按比例稀释后，注入电子打泡箱内；（3）地毯上污染比较严重的污渍，先用强力除渍剂预喷；（4）对地毯上污染比较严重的油迹，用低泡地毯水加去油剂、水稀释后，用手刷进行局部刷洗；（5）用除香口胶剂对地毯上残留的香口胶进行预喷，稍后轻轻敲碎；（6）地毯机套好盘刷，开启光箱，将泡沫均匀擦洗在地毯上，由左至右，行距之间互叠十厘米进行磨洗。

低泡清洗（1）将低泡地毯水按比例加去油剂，稀释完毕后，注入清水箱内，污水箱内倒和一定比例消泡剂；（2）连接好电源，启动开关，从前至后反复进行抽洗；（3）当污水箱内的污水收集到2/3时，倒掉污水，反复进行，直至地毯抽洗干净。

3、收尾（1）用吹风机吹干地毯，并放上工作指示牌；（2）回收机器：检查电源线是否完好，用清水冲洗泡箱/水箱、毯刷，擦干后入库；（3）作好清洁记录；（4）请使用部门对清洗地毯签字确认。

工作项目名称：保养铜、电镀件

工作程序标准注意事项

1、专用物品专用抹布和专用抛光剂。、

2、上光（1）将抛光剂摇匀，均匀涂在抹布上；（2）将抛光剂均匀涂在抹布上，均匀涂抹铜，电镀件表面约2分钟；（3）

2分钟后，用干净抹布擦拭表面；（4）将所有抛光剂擦掉并进行来回擦拭，使表面光亮，无污迹。保养铜不能用不锈钢油，保养不锈钢不能用铜油。

工作项目名称：清洁瓷砖地面

工作程序标准注意事项

- 1、清洁前准备将瓷砖地面上的杂物扫干净
- 2、清洁（1）使用规定的碱性地面清洁剂，按规定比例稀释；（2）使用板刷刷洗地面。不要使用酸性清洁剂，以免地面受到损坏。
- 3、擦拭（1）使用干净地拖将地面擦干净，瓷砖地面不留水迹；（2）将地拖清洗干净，摆放于规定的位置。对不可修复的地机做好记录。

工作项目名称：木制家具维护保养

工作程序标准注意事项

- 1、物品准备（1）工具：抹布 2块（干湿 各一块）、人字梯、喷壶；（2）清洁剂：家私蜡。

丝印部年度培训计划篇三

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门

收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。 十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。 十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，

避免突发事件当中的事故出现。

丝印部年度培训计划篇四

前厅经理；直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

带领管辖区域的员工做好各环节的服务工作。

1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。

2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。

3、拒绝和制止违章违规作业。

4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。

5、关部门出现的工作失误有申诉权。

1、高中或高中以上文化程度。

2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。

3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格；熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

- 1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。
- 2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作；遵守并执行餐厅的一切制度。
- 3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作；带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。
- 4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。
- 5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。
- 6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。
- 7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查（如空调、电灯是否关好）。
- 8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后方可下班。

餐前准备（夏季早10：00—11：30，夏季晚5：00—5：30）
（冬季早9：30—11：30，冬季晚4：30—5：30）。

- 1、带领员工做好清洁卫生的工作。
- 2、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。
- 3、开餐前检查水，电，气是否可以正常使用。
- 4、给员工分布当天的台位情况。

5、了解当天的订餐情况，如订了几桌，顾客的单位，以及给顾客安排的台号和姓名等。

6、了解当天的估清菜品，急推菜品和新推菜品，并告知服务员。

7、准时召开班前例会。

餐中工作（上午11：30—2：00，下午5：30—9：00）

1、宾客进来时，要热情的招待并引领顾客入座。

2、宾客用餐时，领班要站在一定的位置仔细观察，指挥服务员为宾客服务，尽量满足顾客的要求。

3、对重要宾客，领班要亲自接待和服务。

4、对菜品出菜的速度快慢以及菜品的质量问题，要及时向大堂经理汇报。

5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给予解答。

6、协助在堂经理调解纠纷，对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解，但不介入，避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止，在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求，但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不当着宾客的面处理，迅速转往后台解决。

7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。

8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时间不应做的事情，给予制止。（上班间接私人电话，吃东西等）

餐后工作（中午2：00，晚上9：00）

- 1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。
- 2、带领值台服务员收台，清理桌面、地面和备餐柜，做好每一个环节的清洁卫生，恢复桌面，地面的完好状态。尤其要清点餐具，对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级（大堂经理）。
- 3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。
- 4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。
- 5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。

丝印部年度培训计划篇五

工作计划是对一定时期的工作预先作出安排和打算时，工作中都制定工作计划，工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。小编在这里给大家分享一些保安领班工作计划范文，希望对大家能有所帮助。

一、做好保安人员稳定工作，控制人员流失

- 1、加强队员思想政治教育，教育队员认清现阶段就业形式，珍惜来之不易的工作机会，报着对单位、对自己，对家人负责的态度，端正工作态度，积极做好本职工作。
- 2、加强与队员的沟通交流，指明工作发展方向，指出机会是靠自己争取的，公司发展较快，机会很多，提高队员工作积极性与工作责任心；关心队员日常生活，帮助队员解决一些实际问题，提高队员对保安职业、公司集体的认同感。
- 3、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，

如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下,适当组织一些健康有益的文体活动,丰富队员文化生活,活跃队员身心。也可组织一下文体比赛、业务技能竞赛等,凝聚人心,提高队员团队意思。

二、加强队员日常管理与培训,努力提高保安队员思想素质和业务技能

1、严格落实公司规章制度,对于新入职队员,加强二级培训,使保安队员尽快适应国际大厦管理;注重队员在岗状态的监督,通过保安班长来严格落实平常工作,提高管理的有效性。

2、加强队员业务培训,培训内容包括:队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面,注重培训形式的多样化,采用集中讲授和岗位指导相结合,理论教学与实际操作相结合,使保安队员熟练掌握业务技能,适应国际大厦安全工作需要。

3、注重队员思想政治教育,加强法律法规的培训,积极培训队员遵守《治安管理处罚法》、《交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识,强化政治觉悟。预防队员出现违法乱纪的事件。

4、鼓励员工积极学习,追求进步,对于工作积极,有一定管理能力,具备管理人员基本素质的队员,加强关注,引导其向更高层次发展。

三、注重安防设施设备维护,确保监控、消防设施完好

1、积极协同管理处工程部、维保单位对大厦消防设施、设备(消防主机、消防广播、烟温感、喷淋系统、防火卷帘门、消防器材及大厦消防防火重点区域等)进行检查与测试,存在问题及时维保单位处理,如无法解决的由维保方出具报告,交管理处及大厦业主方审核。

2、协同管理处工程部定期或不定期对大厦安保系统(监视屏、电梯手控、双鉴布防、巡更打点、紧急录象等)的检查与测试,存在问题及时修复。

3、在“消防、安保”设施、设备部分存在故障的前提下,加强“人防”管理,尽可能的保障大厦各方面安全。

(1)

1、与各部门签订20__年度消防安全责任书;使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度,保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转,确保酒店消防安全,做到万无一失,坚持以防为主,防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度,用制度管理人,成立安全巡查小组,定期对酒店及周围各种场所进行巡查,发现安全隐患,及时协同其它部门进行整改,杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核,对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动,建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习,制定详细的学习计划,改变这种不学习的习惯,多发一些酒店资料,或者写学习心得的形式,督促和鼓励部门员工的学习,特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查,有成果,有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位,(立岗、停车指挥、消防监控、保安)进行两个月一轮岗,改变过去那种固定岗位的模式,做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作,一专多能,全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服(配齐皮带、肩章、帽徽等)，部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人力资源部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

(2)

一、继续以“预防为主，防消结合”为方针，与各部门签订20__年“消防安全责任书”使酒店人人肩上有担子，人人心里有安全，确保酒店全年安全工作扎实到位。

二、完善各项规章制度，加大保安员的培训考核力度，扎扎实实的把各项工作落到实处。

三、制定、细化各种“应急预案”使队员了解各种突发事件的处理方法提高“处突”能力。

四、加大整个宾馆重点部位的巡查力度，发现问题解决问题，处理问题争取把安全隐患处理在萌芽状态，拒事故于安全之门外。

五、提高认识，创新思路主动的有创造性的去开展工作，合理分工充分达到人尽其责、物尽其用。

六、规范停车场秩序及保安员的车辆指挥手势，确保宾馆车

辆停放有序整齐，交通始终畅通无阻。

七、严格检查出入酒店的物品，做到“松进严出”认真核对放行条，对有问题的物品坚决扣留，直至说明真相。

八、进行细化管理，层层细化使所有队员，所有岗位明确职责，清楚任务。

九、积极搞好传、帮、带工作把一些好的作风，好的工作方法保留并发扬下去，使之形成一种好的传统。

十、开展经常性思想工作，平时多注意队员的思想动态，对个别较差的员工多进行交流、谈心帮助其找出存在的问题，激励他在新的年里工作应该有新的飞跃。

十一、响应酒店号召，积极参与、投入到酒店的各项工作中来，

回顾了走过的20__，展望充满希望的20__，我们信息满怀，全体队员都卯足了劲准备在新的一年里做出新的成绩。同时我们也切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地、雷厉风行的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

根据上级文件精神，为进一步加快规范物业安保管理工作，确保各物业管理小区安保设施达标，现提出如下要求，请认真执行。

一、抓好源头控制，把好规划设计关

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在办理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业安保人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和安保人员巡更设备方可验收备案。

2、已经办理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。

3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。

4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

二、提高准入门槛，把好设备关

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

三、分清责任，发挥物业企业主体作用

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的安保工作，积极落实好小区的安保工作，并认真负责好安保设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业安保人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。

视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

四、强化监管，发挥主管部门联动作用

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业安保设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的安保水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

使公司能有计划地开展各项内外工作，做到有条不紊，特制定本年度工作计划。

一、20__年度工作的指导思想

坚定不移地贯彻执行党在保安服务管理方面的政策、法规、着力抓好公司的内外部管理，谋求公司的长足发展。

二、加强公司内部管理，完善各项规章制度

1、劳动管理、财务管理、制度建设、档案管理制度。

2、完善公司的各项工作流程

三、搭架子、建班子、明确职责

- 1、搭好公司、器材管理部、财务部、保安服务部、督察部、保安培训部的机构架子。
- 2、选定各部的主要负责人，形成至上而下的管理链。
- 3、明确副总到部门经理的各自工作职责，做到分工合作，职责分明。

四、加强培训工作

- 1、保安员考证各项培训工作开展。
- 2、在岗保安员(分岗位)的各项相关培训工作，课件制作及培训。
- 3、国家法律法规培训
 - (1)学习政府的各项法律、法规。增强各位管理人员法制意识、依法管理经营。在具体经营实践中树立和强化法制观念。
 - (2)系统收集有关法制信息，全面、准确掌握法律、法规的实质及实践运用。
 - (3)对保安员进行计划性的法制教育，强化法制观念，强化自觉执法的积极性。
- 4、每月对员工进行一次专业技能培训;每季度进行一次法律、法规、消防知识的培训;年度进行一次综合性培训。
- 5、择优选送员工外出参观学习、培训。
- 6、保安公司各项证件相关管理工作改进。

7、各级保安员证考证工作的落实与跟进

五、检查工作

- 1、每月按计划对公司所属各网点进行检查，是否违反国家法律法规。
- 2、按公司规章制度执行整改，未按时整改的单位进行相关考核制度的执行。

六、沟通工作

- 1、按季与分管部门的沟通(市县治安支队、_保支队)。
- 2、参加部门组织的各项会议。
- 3、保安协会的各项沟通。
- 4、其他保安公司的沟通协作。

一、消防安全

- 1、做好日常消防工作，有计划的对区域进行消防安全检查并建立完善的消防安全档案，对每天的巡查结果做好记录，发现问题及时排除。
- 2、保安部所有员工均为义务消防员，要求每位在职员工必须做到“四懂”即懂得火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的办法；“四会”：即会报火警110，会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。
- 3、对公司所有员工开展消防知识教育培训，提高消防安全意识，每年进行不少于两次的消防应急演练，提高全体员工的应急处置能力。

4、开展消防普法教育，提高员工消防法律意识。

二、治安管理

1、贯彻和落实关于公司治安管理的规定，实行群防群治，组织员工学习治安管理制度及相关规定，从自身落实做起。

2、加强对区域各处的巡查力度，防止可疑人员进行偷窃及破坏活动，发现问题及时处理并上报。

3、做好区域的治安保卫任务，做到预防为主，防止突发事件的发生。

4、加强内部管理力度，并对外来人、车管控，车辆指定其位置的摆放有序，不得乱停乱放，禁止闲杂无关人员进入区域，影响正常工作秩序。

5、加强员工的培训力度，使其有较好的能力处理各种突发事件，达到办事高效的工作方针。

三、队伍建设及培训

1、与政府相关部门衔接，接受部队退伍军人，并在网上发布招聘信息，面向社会招纳一批合适人员来壮大部门人员，接受相关专业培训，使之能达到公司要求。

2、加强和完善保安部的管理制度，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方面的技能培训，来增强员工全面素质。

3、树立保安部员工的整体形象，特别是对顾客服务、礼节礼貌方面要做到主动，仪容仪表干净整洁、言语文明，维护企业形象，但对违法犯罪分子绝不手软！

4、每周召开一次部门会议，传达公司相关信息，及时了解员

工思想动态，做好统一思想工作。

5、对法律法规、服务礼节、沟通技巧、消防器材操作，擒拿格斗等进行计划培训，达到公司要求，成为公司一只召之即来、战之及胜的`主力军。

四、日常工作

1、班前对员工的仪容仪表、精神面貌进行抽查，并对文明用语及业务知识进行培训指导，岗位上不定时对业务技能的掌握抽查，及时纠正不足之处，防止安全隐患和责任事故发生。

2、每月进行消防安全检查，并做好相关记录，开展防火宣传，制止违反消防安全规定的一切行为。

3、增强保安部员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主动性，服从领导安排，提高办事效率，以积极的心态完成上级交代的各项任务，以企业为家的主人公精神。

5、做好交接班工作记录，使每位员工对上班情况有所了解，对事件作好记录，有证可查，保安部经理对每天值班状况进行监督。

五、内务卫生

1、个人卫生必须保持干净整洁，有良好的个人形象。

2、杜绝三长出现(头发、胡须、指甲过长)。

3、衣物必须勤洗勤换，员工必须勤洗澡，身上不能带异味。

4、上岗前不吃带异味的东西。

新的一年，保安部将紧紧围绕“形象要有新变化，服务要有新变化，礼节礼貌要有新变化，安保要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

丝印部年度培训计划篇六

作为一名新任领班，从普通员工到酒店中层干部，跨越还不小。有时细一琢磨，还有些不自在。这其中我知道自身还需要学习，能力水平还欠缺，只有加强自身修养，向领导、向同事们学习，取长补短，在实际工作中能举一反三，把事情做圆满。积极进取，自己水平就会得到提升。我相信，通过自身努力，我会在管理水平、组织协调能力、处理特发事件能力都有有一个质飞跃，毕竟领班这个岗位也是一个锻炼人岗位。

作为领班，虽然官不小，职权不大，就是琐碎事情多。在新环境里，我是一名小学生，各项工作都要从基础做起，事情虽小，小事虽碎，但是我们要尽力尽心做好。因为我们犯一个错误，相对于一个客户来讲，就是百分之百。我将在本职岗位上不放过一个细节，理顺各种关系，把自己融入新环境。做好上情下达，下情上报工作。注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，避免疏漏和差错，确保万无一失。

目前，由于金融危机，酒店生意也不是太景气。要把加强管理成为利润创收第二利润源。因此，要坚持查房制度，做到人走灯灭。加强设备维护和保养，减少能源消耗。

目前，我们新进了一些员工，我们要对他们进行必要培训，对他们不规范操作要及时给予修正，手把手进行训导，努力提高他们业务水平。

在我领班聘任期内，我将勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大工作成绩，为酒店创造更高价值。

丝印部年度培训计划篇七

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求、合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合、的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管、从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管、公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放、齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较、中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注

意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务、体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收、制度，减少顾客投诉几率，收、餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管、及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收、的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调、好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心、上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管、更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和、解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合、，工作较多的情况下，主次不是很分明。

- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力
- 1、做好内部人员管理、，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。
- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合、用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管、。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

丝印部年度培训计划篇八

- 1)每天带着最饱满的工作热情和自信的态度上班去，并带着微笑去迎接一天中碰到的每一位顾客和每一件事务，并以积

极高效的. 态度去处理好每一件事!

2) 每天早上第一时间带领员工和促销员仔细检查好商品价格标价签，并及时更换好变价标签和保证每物一价，方便顾客选购和避免客诉。

3) 安排好员工与促销员的每天工作任务，并执行任何事情都必须按轻重缓急这一原则进行处理并在下班前进行任务交接和对碰到当前困难进行商榷和沟通。

4) 每天查看和分析营业报表和昨天销售明细清单，并对某一季节性商品和敏感性商品进行一系列的调价让利活动，从而更好地吸引到新一批潜在性客流，并跟踪好每一档商品的订货和到货情况，发现问题及时向经理反应情况，生效当天安排好人员和时间以最佳的陈列效果和最好的商品陈列在每位顾客眼前，并及时清退过档商品数量和滞销冻结商品库存。

5) 每天带领员工和促销员查看卖场和仓库卫生工作，并合理安排卫生区域，轮流安排员工进行检查和跟进。

6) 每个星期固定有一天要分批对员工和促销员进行营运和服务知识的培训，并分享店内最新八卦信息开展大家在日常生活中有什么不顺畅的系列问题开展一些必要心理辅导工作从而激发起大家的工作热情和自信。

总而言之，言而总之!做的是细节，要想销售好，必须多动脑，要想轻松滴，合理安排好!