

# 最新幼儿园庆六一亲子游园活动方案(汇总10篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结报告篇一

20\_\_年的寒假，对我来说是有特别的纪念意义的一个寒假。因为，在这个寒假，我干了人生中的第一份工作，赚了我人生中的第一桶金，这两个第一，对我来说有着特别的意义。虽然工作的时间不长，赚的钱也不多，但是我很欣慰，自己的能力得到了锻炼，对生活有了更清楚的认识，以后在一些问题上也会理解父母，花钱也会更理性。

既然我在秦正实习，那就有必要介绍一下秦正酒店的一些具体情况。秦正酒店是一家集旅游、商务住宿、餐饮、娱乐于一体的综合酒店。酒店位于富有繁华商业街之称的富平县人民路中段，交通条件便利、地理位置得天独厚。酒店营业面积6000余平方米，拥有豪华客房80余间。同时设有餐厅、商务中心、足浴、棋牌室等多项服务，并拥有独立停车场。酒店的主要部门有客房部，餐饮部，工程部，保安部。酒店有一个总经理，和若干部门经理。我实习的部门是客房部，客房部主要负责客人的起居，客房部是酒店的核心部门，得客房者得天下。刚到酒店时，我还有一点小兴奋，当时许多事情我来说都是第一次接触，觉得很新鲜，又有一点好奇，以前老听老师讲酒店，真正到了酒店，才知道，哦，酒店原来是这个样子，就像一幅画一样清晰的展现在我的面前，就这样，我揭开了酒店神秘的面纱。忘了介绍客房部的组织结构了，客房部由客房经理负责，客房经理以下是主管，主管以

下是领班，领班以下是服务员，我也是其中一员。

第一天上班有一点点紧张，说话小心翼翼的，害怕出错，这可能与我刚到一个新的环境，稍微有点不适应有关吧。当时，一个年纪和我相仿，比我稍大几岁的哥哥来到我的面前，说：“你就是张闻达吧，从今天开始，你就在客房部上班了，有什么不懂的可以向我和其他人请教。”后来，我才知道，他就是范主管，人送外号“范跑跑”，可能是他和汶川地震时逃跑的那个老师同姓其他人才如此称呼他吧，不过，他人其实挺好的，在工作上兢兢业业，很少出差错，不以上级自居。我们酒店客房部的服务员都是女的，突然来了我一个男生，给客房部注入了一丝新的活力。我的日常工作是铺床，打扫卫生，抹尘。刚开始的三天，我跟着范主管，他手把手的教我，我学的也很快，很快就掌握了铺床的要领，比如正规的铺床，要求要先把床拉出来，然后再铺床单，而且甩床单时的力度不能过大，也不能过小，过大会早成床单倾斜，浪费时间；过小则床单无法将床包住，正确的做法是应该先把床垫拉开，然后把床单甩至床头，两手分别收持床单一端，借助空气的力量，将床单甩平，然后包床。包床讲究内包45度，外包90度。铺好床之后，就该套被套，具体做法是，先将被芯套进被单里，然后和铺床的方法一样，甩被套，甩的时候力量可以稍大一点，最好一下就将被套甩好，甩好之后，就剩下给被套打角了，打角可以让床有骨感，增加床的观赏性。最后一个步骤是套枕头，相对能比较简单一点，所以就不说了。将枕头放好，铺好床旗之后一个床就铺好了。接下来就该打扫卫生了，卫生间的镜子和浴门是卫生间的核心，所以在到扫的时候应特别注意，将瓶子中的玻璃清洁剂撒一些在刷子上，然后用刷子擦玻璃的表面，最后用刮刀刮去玻璃表面的水渍。

当卫生间做好了以后，用抹布把家具擦一遍，一个房间就算整理好了。接下来就是主管和领班的工作了，他们负责查房，查好房以后，就可以改房态了，如果是脏房(vd)就意味着这间房需要整理和打扫后客人才能入住，如果是净房(vc),就意

意味着这间房可以入住，还有住人房(oc),表示客人在酒店停留的时间超过24h以上，一般的住人房需要打扫卫生。这些都属于酒店的专业术语，以前我根本就没听说过，看来酒店的水很深啊!我们酒店的房间主要有标准间、豪华套间、豪华商务间、情侣间四种，标准间有两张床和一个电视，豪华商务间除了一张床和一个电视之外，还有一个麻将桌，豪华套间比豪华商务间多了一个客厅和一台电脑，电视是大屏幕的液晶电视。情侣间除了没有麻将桌以外，其他摆设和豪华商务间没什么差别，穿单、被套、枕套、一律采用粉红色，给人以温馨，舒适的感觉，粉红色是能代表爱情的颜色，因此我们酒店的情侣间一直很受欢迎。

现在我已经离职了，可我永远也忘不了秦正酒店，是秦正酒店给了我一次展示自己的机会，我也忘不了我的师傅们——\_\_\_\_\_，她们让我改变了许多，以前有时我会偷懒，不叠被子，可是现在，我做床已经很熟练了，没有她们的无私帮助，我也许做不到。短短的三十天，通过与她们的相处，我悟出了一些道理：万事开头难，不论干什么工作，最重要的是坚持，最初的阶段可能比较累，不过只要过了最初的阶段一切就会变得顺利；团队的力量是无与伦比的，一个好的团队就好比一只战无不胜的铁军；不要老是抱怨别人，多从自己的身上找问题；和不同性格以及不同层次的人打交道，应该注意什么(这个问题我想征求一下各位的意见)。当然，在临别之时，总经理和我的部门经理给了我一点建议：一定要学好英语，尤其在一些高档酒店和外宾交流都得用英语，无论德国人，日本人还是泰国人，都会说英语，现在一些酒店百分之五十的外宾都是日本人，所以有机会的话也要学日语，不过，有时候用的不恰当，可能会造成不必要的误会，比如有的服务员在为外国客人服务了以后，讲了“not at all”，客人听了就不高兴，原因是“not at all”是在熟人或朋友的情况下讲的，意味没关系，而正确的讲法应该说“you are welcome”]总之，学好英语很重要，你看人家李阳，搞个露天演讲就有好几万人来听，还有俞敏洪，新东方在全国各

地开花结果，这两人可都是英语牛人啊，一个口语强，一个语法好。算了，就谈到这里吧，我的第一次实习，苦中有乐，挣了一笔微薄的银子，不足挂齿。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结 报告篇二

一眨眼，一月份就这样不见了，春节即将到来，我们每个人心里都是非常兴奋的，但是冷静下来之后，才发现这2020年已经开启了，这不免让我又有点焦虑了。一月份也快要过完了，回首看去，仔细翻找之下，发现自己在这一个月也得到了成绩，但也有了一些小失误。这份工作让我每次都可以清醒的面对自己，这让我看清了很多问题，从而也有了一些成长。面对今后的时间，我认为我应该给自己好好的总结一下，也规划一下未来。在此，我想先将自己这一个月销售情况做一个总结，希望领导也可以多加指点。

### 1. 销售方式上面的改变

销售这份工作是一件非常考验人耐力的工作，我也刚刚进入这公司不久，之前在其他公司做销售的时候，我就已经感受到了销售带来的压力，但是我还是想在这份工作上继续努力一把，后来我听闻我们公司的销售是做的非常好的，所以我就来到了我们公司，也很荣幸真的加入了这个团队，所以在这里，我不得不拿出自己全部的实力来，去证明自己。也通过借鉴和学习，不断的强化自己。这一个月我就在销售方式上进行了一些修改，业绩方面也有了一些提升，更是让自己也感受到了一些关于销售这份事业的魅力，这个月自己所作出的改变有了一些成绩，是一件可喜可贺的事情，但是接下来的日子不可骄傲，更应该沉下心里，努力往前探索。

### 2. 销售态度上面的改进

现在这个时代，无论什么，我们都应该在服务态度上下功夫，

太多的人越来越注重对方的服务太毒了。所以不论怎样，我们都应该在自己的销售态度上逐渐改进。每个人都是有脾气的一个个体，有时候也许对方无理取闹一些，硬要纠缠的话，也许我们每个人都没有办法控制好自己的情绪，这时候考验的就是我们的职业素养了，所以对待这份工作态度，我们是需要重视的，这一个月我也保持了一个良好的态度，在业务上面力求上进，创造新业绩！

### 3. 对待工作的热情有所提升

对于销售这份工作来说，我认为提高业绩最便捷的办法就是提高自己对工作的激情。有时候我们会遇到很多挫折，就像这个月我的其中一个客户突然退单，这件事情让我困扰了很久，因为这个客户，是我谈了很久才谈下来的。这样突然没有了，确实大大的打击了我对工作的热情和激情。我也人事调，当我们遇到一些问题的时候，要及时调整好自己，这样才能确保今后工作的正常执行。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结报告篇三

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴尬，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

1. 要求各部门制定部门规章制度和 workflows，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2. 成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日

常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量！

3. 建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4. 整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。酒店工作总结西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，

通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉！服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

1. 部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。
2. 由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。
3. 业务知识技能还需再加强培训，统一规范。
4. 开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。
5. 工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。
6. 财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须

尽快完善管理。

7. 采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8. 管理人员权限不清晰，难以规范管理。

一. 销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二. 敦促各部门加强员工培训工作。

三. 严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四. 整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五. 收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六. 跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七. 跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八. 加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九. 日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十. 加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。



急需解决的问题细分：

1. 房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。
2. 厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂，影响客人对酒店的评价。
3. 房间内无走火通道图且油漆味重。
4. 床垫太软，部分已变型。
5. 前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。
6. 员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。
7. 客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。
8. 电梯没铺大理石，影响酒店形象。
9. 楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦且居多。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结报告篇四

一、突出主题，创新形式，扎实开展“安全生产月”活动

(一)积极开展安全生产事故警示教育。自治区安委会办公室通过视频会专题举办了安全生产事故案例讲座，播放了警示教育片《盲洞·迷途》、《生产安全事故典型案例盘点(20xx版)》，并刻录复制了1000套免费发给各单位和企业。安监、煤炭、交警、消防、质监、农机等部门分别组织举办安全生产事故警示教育培训班，共计举办培训班60余场次，

受教育人达5800余人，通过对典型事故进行剖析，深刻吸取教训，用事故教训推动企业落实责任、完善措施，防范同类事故发生；公安、消防、教育等部门举办安全生产事故警示展，播放警示教育片271场次，摆放宣传展板1200余块，受教育人达到8400余人，通过警示教育，达到“一地出事故，全国受警示”的目的。各地州市、各县市区和企业都购买并组织观看了《生命的红线》、《生命的刻度》、《逾越红线的代价》、《反思20xx-20xx年最新大事故》等安全警示教育片，举办了安全生产事故案例和事故教育展览，组织开展反思大讨论等活动，通过多种形式开展了安全生产警示教育活动。

(二)积极开展安全生产应急演练周活动。为切实提高政府、部门及企业处置突发安全生产事故的实战能力，按照自治区安全生产月期间“安全生产应急预案演练周”活动的安排部署，自治区安委会办公室在乌鲁木齐石化公司组织开展了“双盲”演练。各地州市、各县市提前着手，认真做好应急演练计划，周密安排，并扎实开展各项应急演练活动。在“安全生产应急预案演练周”期间，昌吉州在大唐呼图壁热电厂开展了以液氨罐区泄漏继而引发中毒事故现场演练，在昌吉市宝平煤矿组织开展了“昌吉市宝平煤矿水害事故综合应急演练”活动。全区其他地州市和各县市区、企业分别组织开展了危险化学品、火灾扑救、医疗救治、消防救生、自然灾害运力调备、交通事故处置等各类应急演练。据不完全统计，应急演练周期间共开展各类演练1500余次，参加和观摩人员超过60万人。演练过程中，各类媒体对各项演练活动给予了全方位的深度宣传报道。通过演练发现了应急救援方面存在的问题和不足，进一步完善内部生产安全事故应急处置预案，提高了应对各类突发事件的能力。

(三)突出行业特点，创新活动形式，重点行业部门扎实开展特色活动。“安全生产月”期间，自治区交警系统对客货运企业负责人和客货运驾驶人组织开展了各类培训34期；区市交警总队、支队主要负责人做客新疆电视台《直播交通》晚间直播节目，开展宣传活动；通过微博、微信开展“微互动”，

鼓励广大交通参与者积极举报各种交通违法行为。消防系统联合教育系统举办了“消防大课堂”安全讲座和“我与消防”主题演讲活动，努力实现教育一个孩子、带动一个家庭、影响整个社会的宣传目的。住建厅督促建筑施工企业在建筑施工现场组织开办农民工夜校，开展了观看一部建筑安全教育片、阅读一本事故典型案例分析教材、学习一堂预防安全事故视频教学课的“三个一”活动。林业厅在奇台县江布拉克林区举办了处置突发事件应急演练活动，模拟了江布拉克林区火灾事故发生后的初期控制、警戒保卫、火灾扑救、人员救治等课目，并结合工作实际，组织开展了森林管护员巡山坠马、消防等应急演练，对演练中所暴露出的问题，进行了认真分析、总结整改。文化厅以“强化红线意识、促进安全发展”为主题组织开展了多场文艺巡演，营造了浓厚的安全生产宣教活动氛围。

(四)深入开展安全生产督查检查行动。在“安全生产月”活动期间，自治区人民政府办公厅下发了《关于开展安全生产检查的通知》(新政办明电〔20xx〕74号)，在全区范围内开展安全生产检查和安全生产月重点活动安排督导活动。重点检查了贯彻落实重要讲话精神情况和道路交通、煤矿、消防、危险化学品(烟花爆竹)、油气管道、金属非金属矿山、建筑施工、民爆、农机、冶金有色、特种设备、建材、商贸市场等行业(领域)生产经营单位的隐患排查治理工作。全区共排查生产经营单位6833家次，排查各类事故隐患7160项，已整改6871项，整改率96%。

(五)开展第二届安全生产有奖征文活动。以“安全伴我在校园，我把安全带回家”为主题，在全区中小学和高等院校组织开展有奖征文活动。征文活动分小学组、初中组、高中组和大学组四个类别，全区共有120xx名学生参赛，累计上报作品12500余篇，精选184篇。通过开展有奖征文活动，提高了全区师生自我安全防范意识和保护意识，切实起到了进一步增强安全意识、增长安全知识，提高自护自救能力的目的，强化了“生命至上、安全第一”的观念。

(六)举办了安全生产网上有奖知识竞赛活动。5月份自治区安委会办公室在天山网首页发布安全生产竞赛试题，社会各界积极参与，截止6月30日，共有20404名网友参加了答题竞赛，其中获得满分的网友有1250名；90分至100分之间的网友有1067名，80分至90分之间的网友有2808名。

## 二、高位推动，媒体联动，加强“安全生产月”活动的宣传

(一)进一步强化领导带头作用，坚持高位推动安全生产宣传工作。6月16日，自治区党委副书记、自治区主席努尔·白克力同志在《新疆日报》头版刊发题为“强化红线意识 促进安全发展”的署名文章，要求全区各地、各部门、各单位紧紧围绕学习贯彻第二次中央新疆工作座谈会精神，以铁的意志、铁的措施、铁的纪律、铁的手腕，认真落实自治区关于加强安全生产工作的决策部署，坚守安全生产红线，严密防范重特大事故，推动实现新疆社会稳定和长治久安。各地州市、县市区政府领导分别以召开会议、发表署名文章、电视讲话、一封公开信或者其他形式，对20xx年“安全生产月”活动进行了再动员、再安排、再部署，推动了安全生产月活动的深入开展。

(二)进一步强化媒体宣传作用，努力营造全社会浓厚氛围。“安全生产月”期间，自治区安委会办公室在新疆日报、新疆人民广播电台、新疆电视台、天山网开设了安全生产专题专栏，加强与自治区主要媒体的合作，以新闻专题、深度报道、政策导读等方式开展集中宣传活动，自治区级媒体播放宣传稿件78条(篇)，并策划了“今日聚焦”、“新广行风热线”、“法律与你同行”等专题栏目，对安全生产月活动、安全生产事故典型案例进行了专题报道，努力做好安全生产宣传工作“报纸有文、广播有声、电视有景、网络有影”。全区各级电台、电视台、报纸、互联网等媒体发挥各自优势，通过新闻报道、发表讲话、专题采访、署名文章、现场直播、实况转播、开设专栏、专题讲座、剖析案例等形式，对安全生产月期间的各项工作进行高密度、交互式宣传，强化宣传

效果。据统计，全区县级以上新闻媒体播发宣传稿件1300多篇次，发布微博1000余条，营造了良好的安全生产舆论氛围。

(三)进一步强化安全公益宣传，实现安全生产宣传无死角、全覆盖。各地州市、各县市和企业通过悬挂安全标语、布置宣传展板、发放宣传资料、宣传车巡回广播、安全文艺节目汇演等形式开展一系列丰富多彩的安全宣传教育活动。乌鲁木齐市充分利用公交客运车辆、城市公交、出租车、楼宇电视、户外电视屏等载体宣传安全文化和知识。自治区安委会办公室积极协调新疆移动分公司、新疆联通分公司、新疆电信分公司在6月份向全疆用户多频次发送安全提示警示语，共计13800万条，起到了很好的警示教育和社会监督作用。

20xx年“安全生产月”活动，在自治区的统一安排部署下，内容丰富、形式多样，且有一定的创新，取得了良好的效果。通过开展“安全生产月”各项活动，进一步强化了全民安全生产红线意识，营造了浓厚的安全生产氛围，为做好全区安全生产工作提供了有力的支撑。

下一步我们将结合实际，认真总结经验，积极探索，继续把安全生产宣传教育工作引向深入，切实达到以月促年的效果，为新疆社会稳定和长治久安创造良好的安全生产舆论环境。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结 报告篇五

1、对集塑精密工业有限公司、嘉丰肥业、锐创电气、国星凹土、博硕科技、嘉益电控、瑞泰工业等7家新申报的企业和留香泵业、龙利得包装、爱福电子三家到期重新申报的企业进行指导和帮扶，完成20xx年第一批高新技术企业申报材料准备工作。

2、组织全市15个地震宏观观测员召开年终宏观观测工作总结

表彰大会，对工作优秀的观测员予以表彰，对工作落后的观测点予以更换，并邀请了嘉山地震台赵桂宝台长对宏观观测员开展了业务培训，提升宏观观测水平。

## 市科技局20xx年2月份工作计划

- 1、做好工招园大会涉及科技创新产品的表彰奖励工作。
- 2、继续做好科技统计年报上报工作。
- 3、继续指导相关企业做好高新技术企业申报前专项审计等准备工作。
- 4、积极筹建校园地震科普馆。
- 5、组织专利代理公司深入企业申报发明专利，重点指导帮助凹土产业申报发明专利。

## 林业工作总结和工作计划 酒店客房部月份工作总结报告篇六

转眼间入职x公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

### 一、厅面现场管理

- 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整

理合格后方可上岗，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，针对服务人员在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、摆放整齐、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，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集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。

## 二、员工日常管理

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、调整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，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理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，使管理更加规范有效。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理解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，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

## 四、x年工作计划

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。

## 五、对餐厅整体管理经营的策划

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，合理用水用电等，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，抓好各项安全管理。