

# 2023年辅导员工作总结汇编(优质5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇一

1、充分了解酒店各种经营设施、经营项目。

3、参与酒店各部门价格制定，提出合理建议，以报告形式上呈总经理。

1、酒店周边经营环境分析。

2、竞争对手情况摸底分析。

3、酒店优劣式分析。

4、销售目标分析。

5、召开市场分析会议，以报表形式将销售部分析的情况告之酒店各经营部门。

6、提出合理改进意见，以报告形式上呈总经理。

制定好销售部岗位职责、规章制度，以报告形式上呈总经理批示。

1、制定酒店销售策略，以报告形式上呈总经理批示。

2、制定销售部政策与程序，以报告形式上呈总经理批示，并分发酒店各职能经营部门。

1、依据酒店员工手册工作计划，酒店及部门的规章制度对员工进行综合素质培训。

2、依据总经理批示的销售部政策与程序对员工进行专业技能培训。

3、依据酒店的现有情况对员工进行爱岗敬业、团队意识培训。

1、确立酒店标识。

2、制作酒店企业简介。

4、参与酒店各部门经营环境的布置。

## **酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇二**

在我上任后我会加强对酒店知识的学习，酒店管理的学习，加强自己的.各种人际交往能力，在每天的工作中更加认真，对每天维修单任务进行全面的修理和审核，同时也要加强自身的素质和技术能力，提高对各种突发事件的处理能力。

首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的维害，我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作，发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年，每一分钟都在工作，每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了，这些系统都已有部份的磨损和损坏，所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建，我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检

察，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工沟通、联系、配合，在今后我会更积极地去对待工作，同时展开对新进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训。

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化，又在高温和各种酸咸水中工作，经常出现故障，我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢，一到冷天或太阳不好就会热水不够用，客人时不时提出水不够热，为了减少这种情况，我也将在后期的工作中进行检查和处理，并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作。尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏，为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作状态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。

展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

我会用我的知识技术，管理技巧，把酒店的设备设施搞得更好，同时为了走向现代化、新时代，适应新潮流，酒店会如

我所说的每间客房都有新的改进和变化，实现网络化、数字化、自动化，让客房就是一个高档办公室也是一个温欣家。

以上我也提到了锅炉和热水的问题，为了达到更理想化，我也在构想着能不能我们自己研究设计一个自动电加热水箱系统。这样在天上没有太阳热水不够用或是不够热时我们就可以用电加热而不再用昂贵的燃油了；另由于洗衣房的启用，所以每天都得用锅炉烧蒸气，我们用自来水直接注进锅炉，没有经过特殊的水质处理，从科学角度看多少会对锅炉产生一定程度上损伤，所以我也在构想着，研究设计着是不是能用已经报废的过滤水箱来做一个大型的水质处理器，让我们都报着成功的希望吧。毕竟这些都是一种美好的设想，如能把这些构想变成事实那么对我们的工作，对酒店的成本和服务上都会有很大的改善。

我对这次主管评选充满希望，我所有所有的设想将在这次评选中得以实现，所有的技术才华会得以展示。我一定会胜利！！！！

## **酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇三**

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

### **二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率**

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件

设施也跟着陈旧、老化，面对某的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店某领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

### 三、加强各类报表及报关数据的管理

为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

### 四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

### 五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉

对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

## 六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

## 酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇四

- 1、布置安排好x月1日的旺季接待，计划在x月要求各部门对员工进行全面性的`培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动交叉式），主要偏向现场模拟演练培训。
- 2、同时做好对x月1日黄金周客房、餐饮预订与接待预测工作。对人力与物力进行合理性的调配。确保接待工作能正常运行。
- 3、做好节日酒店各项卖品推出的优惠政策与推广工作（已安排实施）。
- 4、世博会在月底即将结束，世博后的各项销售和预订、客服、本地合约签订、误机客、会员卡销售各相关部门要落实跟进。
- 5、餐饮销售一直是公司的薄弱环节，抓紧对外销售工作的落实，组织推介餐饮销售工作。员工工作程序及操作很不理想，要加强培训和现场训导。
- 6、更新菜肴的出品，制作对换季节性新菜更新。（已实施）

7、对南桥店、石皮路店管理人员进行培训和现场指导工作，特别是物资：布草、设备设施方面的管控工作要求熟练掌握。

8、召开店长及部门主要负责人会议布置下一季度工作安排。  
（对日常事务性工作按先易后难一样一样的落实完成并逐步纳入到绩效考核）

9、抽调公司有发展潜力的优秀中层管理人员进行培训。

## 1、安全工作

房务部安全工作存在着很多问题，例如：客人资料保密，报表夜审不到位，维修工作不及时，消防意识不够（使用不熟练），各种用具，电器、系统经常性的出现问题，要跟进隶属方面的工作。

2、员工队伍不稳定，招聘管理人员没到位，在招聘增补员工方面不及时。

## 3、开源节流

（1）销售工作：维护老客房增加新客户。

（2）与预订客服协作做好接待工作。

（3）遵循废物利用、重复使用为原则；同时做好对用人、用物、用水、用电的管控工作。

4、员工培训工作理论与实践作为重心，落实到各分管部门负责人，定期检查各部门培训工作，检查培训工作完成情况，同时进行考核、总结、完善各项培训工作。

5、各项工作的沟通与交流：确保对内员工、对外客户、对上领导、对下员工顺畅工作，相互尊重，及时沟通，不推诿责任不揽成绩。

6□x月份是黄金周，也是旅游期，在月上、中旬，房务部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是房务部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新的高峰。

7、召开接待总结会，对黄金周接待过程中存在的问题进行总结，并做管理上的要求。

8、月底将根据员工的出勤情况，对员工进行必要的调休。

## **酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇五**

1、认真学习领会和全面贯彻落实酒店经营工作的一系列精神和决策，完成各项工作任务。

2、完善部门工作，培养一支纪律严明。作风顽强的保安队伍。

3、做好为酒店其他部门在各项工作的沟通。协调。协助。

4、做好巡查工作，特别是酒店楼层消防设施设备的检查，维护和保养。对夜间车辆的停放做好看守工作。

5、做好本部门队伍的培训及军训工作，有计划有组织的开展和进行落实。

6、做好治安管理监控系统的保密工作。

7、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设。打造一支团结。素质高。岗位技能突出。责任心强的安保队伍，确保酒店经营安全。

8、在日常工作中引导保安员提高服务意识。礼貌待客。不能与客人发生正面冲突，教育员工从心里明白我们的一切都是为客人的满意而做的。



9、加强各种设备设施的管理。保养。完善维保制度明确。维保。责任。

保证设施设备的有序正常工作。我们要不断深化管理，培育一种职业精神。激励保安员继续求真务实的精神面貌。高标准。严要求。努力打造一个高效务实文明的新形象。为酒店的发展做好保驾护航的工作。

## 酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇六

“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，促使工作质量更上新台阶。

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。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46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。

在我上任后我会加强对酒店知识的学习，酒店管理的学习，加强自己的各种人际交往能力，在每天的工作中更加认真，对每天维修单任务进行全面的修理和审核，同时也要加强自身的素质和技术能力，提高对各种突发事件的处理能力。

首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的维害，我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作，发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年，每一分钟都在工作，每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了，这些系统都已有部份的磨损和损坏，所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建，我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检查，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题：

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合，在今后我会更积极地去对待工作，同时展开对新进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训。

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化，又在高温和各种酸咸水中工作，经常出现故障，我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢，一到冷天或太阳不好就会热水不够用，客人时不时提出水不够热，为了减少这种情况，我也将在后期的工作中进行检查和处理，并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作。尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏，

为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作状态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。

展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

我会用我的知识技术，管理技巧，把酒店的设备设施搞得更好，同时为了走向现代化、新时代，适应新潮流，酒店会如我所说的每间客房都有新的改进和变化，实现网络化、数字化、自动化，让客房就是一个高档办公室也是一个温馨家。

以上我也提到了锅炉和热水的问题，为了达到更理想化，我也在构想着能不能我们自己研究设计一个自动电加热水箱系统。这样在天上没有太阳热水不够用或是不够热时我们就可以用电加热而不再用昂贵的燃油了；另由于洗衣房的启用，所以每天都得用锅炉烧蒸气，我们用自来水直接注进锅炉，没有经过特殊的水质处理，从科学角度看多少会对锅炉产生一定程度上损伤，所以我也在构想着，研究设计着是不是能用已经报废的过滤水箱来做一个大型的水质处理器，让我们都报着成功的希望吧。毕竟这些都是一种美好的设想，如能把这些构想变成事实那么对我们的工作，对酒店的成本和服务上都会有很大的改善。

## **酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇七**

酒店的筹备是在集团营运中心监控下，酒店事务部直接指导下，实行总经理责任制这样展开的。首先由酒店事务部根据该饭店的档次、规模等，派驻一位能力强、酒店与酒店管理知识丰富、有较好的人际关系技巧的总经理到职。

总经理到职后，首要做下列事项：

6. 待饭店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，饭店事务部认可签合同而聘请的。

## 酒店年终总结及次年计划ppt 酒店工作计划篇八

一、培训与学习 20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对培训中表现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

20xx年的我店培训主要课程是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：

【酒店从业人员的推销方法与服务技能】 【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】 【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】 【食品安全法律法规】 【消防安全知识培训】 【员工心态训练】 【创新服务与细节服务】 【如何顾客满意】 【执行力】 【高效沟通技巧】 【酒店管理基础知识】 【餐饮服务意识】， 【酒店营销知识】 【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，分析各服务员的当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

## 4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题



拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了；宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了；宾客认为我们做得很好了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

## 三、成本控制开源节流

1. 加强店里水、电、气的管理，要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并严令禁止公物私用的情况发生。

2. 加强店内办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的管理，我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，控制没必要的消耗，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

## 四、安全环境卫生

1. 美化旗舰店店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2. 宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

3. 要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

4. 要变管理型为服务型：管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者

在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。

没有优秀的员工，就没有满意的客人；而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，形成“管理人员能上能下，员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤”的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十(超过工作要求)的人进行升职与加薪，让中间百分之七十(胜任工作)的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十(不能胜任工作)的人，辞退或转岗。

1. 做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。
2. 每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。
3. 对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。
4. 加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。
5. 每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命令与任务能及时传达到基层员工中。
6. 加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励！

7. 每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。

8. 时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常工作中，做好细节服务。

### 第一季度(一月份-三月份)

1. 在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2. 酒席联系与制定年夜饭的推销方案，年初酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益，并且在新年来临之前制定好年夜饭的推销方案。

### 3. 节日问候：

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意；并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。

### 4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

三月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5. 策划3月16号的“情系贫困山区留守儿童、全飞鹿统一行动”的义务活动，从而宣传我们的公司。

6. 人员安排：

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第二季度(四月份-六月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2. 节日问候：

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。

六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作肯定，管理人员组织，预计两个课时。六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

## 5. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

## 第三季度(七月份-九月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2. 节日问候：

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。

3. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

七月份组织学习【执行力】，使员工从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使员工认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

九月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

4. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

## 第四季度(十月份-十二月份)

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2. 酒席联系，年底酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益。

3. 节日问候：

十二月份责令在感恩节当天对父母家人进行电话问候，关心父母，懂得感恩。

4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个课时。

十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。



## 5. 感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。

## 6. 人员安排

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

以上是20xx年旗舰店年度工作计划。希望得到领导和各部的指导及配合，我们将齐心协力工作，希望能使飞鹿成为博采众家之长，餐饮服务行业的领头人，让飞鹿的明天更加美好。

飞鹿旗舰店