

2023年教师师德师风演讲活动方案 教师 节活动方案演讲稿(优质10篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

服务工作计划书篇一

一、服务员要遵守院内一切规章制度，服从工作安排，做到不浓装艳抹，衣着整洁。

二、服务员必须有爱心，把老人当亲人，工作要积极主动，不怕脏，能吃苦耐劳，尽职尽责，随时掌握老人的生活，身体，思想等情况。遇突发情况，及时向领导和政务人员反映。

三、服务员要具备良好的素质和修养，对老人要和气，语言要温和，态度要热忱，不论何种原因不能与老人争吵，要做好对老人的个人卫生，经常洗澡、洗头，定期换晒衣被，根据季节变化注意老人衣服的增减。

四、工作人员要团结互助，同心协力搞好工作，当班时间做好房间整洁工作，保证衣柜和便池卫生，室内空气新鲜，不准吵架、打架、骂人，互相之间相互尊重。

五、服务员要记好当天的工作日记，要精心护理重病老人，按时喂药。对瘫痪，卧床的老人要经常翻身按摩，交班时要交代清楚，每星期开二次工作会议，交流工作经验。检查不足之处，提出改进办法。

六、服务员上班时间不得迟到、早退，不得擅自离开工作岗位

位。因擅自离开工作岗位，因护理人员失误造成的后果，服务员必须承担责任。有事要提前三天请假，如发生无故缺席，按制度扣分。

七、服务员经体检合格，由院方培训一周后方可上岗。

八、让我们全体员工齐心协力，尊重、爱护、孝敬养老院 每位老人。共同把我们养老院建成舒适的老人乐园。

修 养 人 员 守 则

一、树立以院为家的思想，遵纪守法，遵守养老院规章制度。

二、讲文明，讲礼貌，不利于团结的话不说，不利于团结 的事不做，不酗酒，不打架闹事，不搞封建迷信活动，维护院里的安定团结和集体荣誉。

三、尊重工作人员的人格和劳动。不随地吐痰，不乱扔垃圾，保持院内清洁。

四、爱护公物和院内的公共设施，禁止乱搭乱晒，损坏和 丢失财物，照价赔赏。

五、家具和日常用品摆放整齐，不乱贴乱画，乱钉乱挂， 不得另起炉灶做饭，不得使用电热毯、电炉、热得快。

六、外出要向值班人员请假，夜不回院要书面请假，不准 在院内留客住宿。

七、妥善保管好自己的贵重物品，丢失自行负责，需要寄 存应办理寄存手续。

八、以上制度需要大家共同遵守。代 养 人 员 须 知 一、精神病，传染病人谢绝入内。

二、由委托人和被委托人办理入院手续，填写《修养人员登记表》，并签订自费《代养协议书》。

三、委托人携带本人和委托人身份证，户口原件和复印件，以及被委托人二寸免冠照片两张。

四、自带卫生用品、床上用品和衣物，餐具和面盆两个，热水瓶两个，水桶一个。

五、入院交纳押金 600 元，离院手续办完后退还。

六、修养人员进院后，须严格遵守《修养人员守则》及各项管理制度。

七、入院时清点房间物品，在物品清单上签字。出院时对照清点，损坏和遗失照价赔偿。

八、修养人员出院提前一天通知院方。

九、订餐、包伙可自行选择，包伙按月交费，订餐提前一天预订。

十、用电每月人均超过 6 度以上的电费由修养人员按供电局规定的电费数算。

十一、遵守作息时间早 6：00 开大门，晚 21：00 关大门；中餐后午休，看电视最晚不超过 22：30 分；外出必须请假，如在院外发生事故，由自己承担全部责任。

十二、前来看望修养人员的亲人，不得在本院内洗澡、留宿。

服务工作计划书篇二

康利养老院实习生工作方案及计划 辽中康利养老院衷心欢迎

大学生来我院实习，加入敬老 爱老的队伍，为真正达到实习的目的及效果，力争使学生在 院期间的实习经历成为其人生中宝贵的财富，为此，特制定 此实施方案。

通过大学生在康利养老院长达 6 个月的实习，使其充分 利用实习机会，将在校所学的理论知识积极应用到实践工作中，参与到康利养老院老人的托老p养老p娱乐p康复p餐 饮、心 里关怀等一体的全方位服务与养老院的管理工作当 中，学习 并掌握养老院的运作模式、管理机制、服务技能等 等，在思 想品德、文化素养、理论知识、专业技能、实践经 验等方面 均有所提高。同时，大学生的加入对于养老院来说 也是新鲜 力量的注入，大学生实习过程中也可以对目前养老 院存在的 问题及发展展开深入的思考及实地调研，并提出建 设性的意 见，为养老院的建设及发展贡献力量，实现大学生 的个人发 展与养老院的建设积极互动。

3、组织活动：充分发挥大学生的爱好和特长，积极组 织并 参与到养老院的各项活动中，包括老人喜闻乐见的各类 文娱 活动，丰富老年人的业余文化生活：活动的设计及时间 的安 排要根据老人的身体状况，可以每月安排一次，每次控 制时 间和活动质量，根据老人的反馈及时进行调整。

1、加强养老院的外联及宣传工作，采取“走进来”和 “走 出去”相结合的方针，大学生可以充分调动社会资源， 采取 积极联系学校、爱心单位、社会志愿者等走进养老院献 爱心， 壮大敬老、爱老的团队力量；同时联系辽中县的新闻 媒体， 将养老院的感人故事、先进典型、管理经验、社会力 量的加 入等宣传出去，让更多的人关注康利养老院，关爱身 边的老 人。

1、每日工作时间：上午 8：00—11：00，下午 1：30—4：00

每周三及周五休息，除了巡查需要每日坚持之外，可以 根据

实际情况停止广播站播报及学习护理的工作任务，临时组织或参与老人的互动活动或提供特色服务：

(1) 组织一场欢迎会，养老院领导与部分员工出席，欢迎三位新成员的到来，由养老院领导对养老院的基本情况 进行介绍，让大学生熟悉工作环境，与工作人员认识，对实习期间的工作任务及目的进行介绍，大学生进行自我介绍，了解大学生的情况，结合实际完善今后工作任务及安排。

(2) 建立养老院及老年人例行巡查制度，一名大学生 负责 30 余名老人，询问关爱老人，同时查看老人的卫生及 健康状况、物品配备情况、养老院设施、水电的使用，每人 准备一个登记册，将情况简明扼要的记录入册，如遇突发情 况及时和工作人员沟通并协调处理。

(3) 完善健全康利养老院老人档案，了解熟悉老人的 基本信息，包括姓名、性别、年龄、健康状况、性格特点、喜好、家人联系方式、生日、饮食习惯、房间号床位号等等，完善康利养老院所有老人的基础档案资料。

(4) 建立“老人连心卡”，内容包括养老院的领导及各 部门电话、家人的联系方式、紧急情况处理方式等等内容，要 求简洁、实用、方便老人随身携带等。

(5) 学习护工护理，由于刚接触到护理老人，第一个 月对大学生主要是观察护理人员实际操作过程，了解熟悉实 践操作方法及流程，为日后参与护理奠定基础。(6) 成立“康利养老院广播站”，每日定时播放（可以在中午吃饭时，或者早晚），三名大学生轮流做调查员、信 息员、广播员，调查员负责搜集老人关注的信息内容、调查 老年人档案了解是否有老人过生日或者当日是否是节日，信 息员负责搜集网络、报纸、电视等的信息结合调查员提供的 内容确定播报文稿，广播员负责结合节目风格及内容选定背 景音乐并明快清晰的播报出文稿内容。

(1) 继续完善健全康利养老院老人档案，深入了解老人的健康状况、家人情况、性格爱好及特殊需要等等，完善康利养老院所有老人的基础档案资料，做到全面、准确、清晰、细致，档案管理要求细化、规范化，并及时更新。

(2) 坚持执行养老院及老年人例行巡查制度，每日询问关爱老人，同时查看老人的卫生及健康状况、物品配备情况、养老院设施、水电的使用，将情况简明扼要的记录入册，如遇突发情况及时和工作人员沟通并协调处理。

(3) 学习护工护理，这个月大学生可以逐步参与护理操作，与护工积极交流并认真学习，熟悉掌握实践操作方法及流程，为日后独立完成护理过程奠定基础。

(4) 成立“爱心小团队”，为老人提供特色服务，团队内部制定工作计划，定期到有特殊需要的老年人的房间，关心老人，陪老人聊天、为老人做心理疏导、给老人读报纸等，真正为老人送去关爱。

(5) 发挥“康利养老院广播站”的作用，播放内容及形式可以更加丰富，也可以适当的增加一些娱乐互动的节目，如播报养老院互帮互助的好人好事，给老人设立有奖竞猜，老人之间可以相互点播歌曲，如果遇到老年人的生日、节日等可以为老人送来祝福。

(6) 每个月利用周三或者周五的时间组织培训会或者交流会，院长及副院长可以通过交流会定期了解大学生学习实践的情况，也包括护工对大学生实际操作业务知识的交流、大学生对员工组织开展理论文化等方面的交流，使双方的理论及业务水平都有所提高。

(1) 学习护工护理，这个月大学生可以参与操作并协助护理员完成对特殊需要照料的老人的护理，向护工学习并提高实践操作能力，可以尝试独立完成护理过程。

(2) 坚持执行养老院及老年人例行巡查制度，每日询问关爱老人，同时查看老人的卫生及健康状况、物品配备情况、养老院设施、水电的使用，即时将情况简明扼要的记录入册，如遇突发情况及时和工作人员沟通并协调处理。

(3) 继续发挥“爱心小团队”的作用，为老人提供特色服务，团队内部制定工作计划，创新服务方式，定期到有特殊需要的老年人的房间，关心老人，陪老人聊天、倾听老人述说，为老人做心理疏导，也可以帮助老人与家人之间沟通与联系，做好家属的思想工作，引导家人常来探望老人。

(4) 继续发挥“康利养老院广播站”的作用，播放内容及形式可以更加丰富，也可以适当的增加一些娱乐互动的节目，如邀请养老院领导为老人送来祝福，如果有做相关工作或者对广播感兴趣的老人及护工都可以积极参与到节目播报中来。

(5) 继续组织培训会或者交流会，提高培训会或者交流会的层次，院长及副院长可以通过交流会定期了解大学生学习实践的情况，大学生也可以如实反映自己的一些想法及见解，为个人及学院的发展实现良性互动。结合养老院的实际情况，大学生参与策划组织一场全院参与的、较大规模的传统文化学习交流会，提高思想觉悟及文化素养。

(6) 组织一场联欢会，组织喜爱文娱活动的老人、员工积极参与，节目形式多样，包括小品、相声、诗歌朗诵、三句半等语言类节目，也包括唱歌、舞蹈等歌舞类节目，创造其乐融融的氛围。

(1) 全面学习护工护理，这个月大学生可以尝试独立操作护理过程，并协助护理员完成对特殊需要照料的老人的护理，向护工全面学习护理知识并提高实践操作能力。

(2) 坚持执行养老院及老年人例行巡查制度，每日询问关爱老人，同时查看老人的卫生及健康状况、物品配备情况、

养老院设施、水电的使用，即时将情况简明扼要的记录入册，并交由领导查看，如遇突发情况及时和工作人员沟通 并协调处理。

(3) 继续发挥“爱心小团队”的作用，为老人提供特 色服务，团队内部制定工作计划，创新服务方式，定期到有 特殊需要的老年人的房间，关心老人，陪老人聊天、倾听老 人述说，为老人做心理疏导，也可以帮助老人与家人之间沟 通与联系，做好家属的思想工作，引导家人常来探望老人。

(4) 继续发挥“康利养老院广播站”的作用，播放内 容及形式可以更加丰富，也可以适当的增加一些娱乐互动的 节目，如邀请养老院领导为老人送来祝福，如果有做相关工 作或者对广播感兴趣的老人及护工都可以积极参与到节目 播报中来。

(5) 继续组织培训会或者交流会，提高培训会或者交 流会的层次，可以邀请外面专家学者来参与养老院的交流 会，继续策划组织传统文化、保健知识讲座等系列学习交流 会。

(6) 尝试开展外联工作，大学生可以充分调动社会资 源，积极联系学校、爱心单位、社会志愿者等来到养老院献 爱心，壮大敬老、爱老的团队力量。

(1) 全面学习护工护理，这个月大学生可以根据自己 学习 实践情况选取固定的老人进行独立护理操作，护理过后 对老人进行访谈，对实习期间所学习的实践操作能力进行检 验，也在实践中找到自身的不足及努力的方向。

(2) 坚持执行养老院及老年人例行巡查制度，每日询 问关 爱老人，同时查看老人的. 卫生及健康状况、物品配备情 况、养老院设施、水电的使用，即时将情况简明扼要的记录入册，并交由领导查看，如遇突发情况及时和工作人员沟通 并协调 处理。

(3) 继续发挥“爱心小团队”的作用，为老人提供特色服务，团队内部制定工作计划，创新服务方式，继续为有需要的老人做心理疏导，做好家属的思想工作，根据前期工作成果，继续帮助老人与家人之间建立更加紧密的沟通与联系，避免老人心灵的空虚。

(4) 继续发挥“康利养老院广播站”的作用，播放内容及形式可以更加丰富，也可以适当的增加一些更加灵活的、人性化的、温情化的节目，如播报老人的家人对老人送来的问候与祝福，发掘并宣传护工中的敬老爱老典型人物与事迹，形成相互学习、团结友爱的良好氛围。

(5) 继续组织培训会或者交流会，提高培训会或者交流会的层次，可以邀请外面专家学者来参与养老院的交流会，继续策划组织传统文化、保健知识讲座等系列学习交流会。

(6) 加强外联及宣传工作力度，大学生可以充分调动社会资源，将几个月来学校、爱心单位、社会志愿者等来到养老院献爱心的信息，养老院护工的典型事迹、亲情化的管理方法等宣传出去，以文稿、影音等形式，联系辽中新闻媒体，扩大宣传的力度。

(1) 全面学习护工护理，这个月大学生可以根据自己学习实践情况选取固定的老人进行独立护理操作，护理过后对老人进行访谈，对实习期间所学习的实践操作能力进行检验，也在实践中找到自身的不足及努力的方向。

(2) 坚持执行养老院及老年人例行巡查制度，每日询问关爱老人，同时查看老人的卫生及健康状况、物品配备情况、养老院设施、水电的使用，即时将情况简明扼要的记录入册，并交由领导查看，如遇突发情况及时和工作人员沟通并协调处理。

(3) 继续发挥“爱心小团队”的作用，为老人提供特色服

务，团队内部制定工作计划，创新服务方式，促进老人之间的关系、老人与护工之间的关系更加和谐，尤其加深老人与家人之间的紧密联系，真正让老人在养老院得到家人的关心，在这里安度晚年。

(4) 继续发挥“康利养老院广播站”的作用，播放内容及形式可以更加丰富，最后一个月鼓励播报一些更加贴近老人的节目，让老人真切的感受到大家对他们的关爱。

(5) 组织欢送会，通过交流会让学生总结实习期间的心得体会，对在养老院实习所学习到的理论及实践知识和大家进行分享，提出对自己未来职业生涯的规划，也可以提出对养老院建设问题及发展方向的建设性意见，领导及护工代表针对大学生的表现进行总结表彰并为今后的发展提出意见。

服务工作计划书篇三

一、客房部工作目的：

- 1、满足住店客人的需求；
- 2、保证总台的售房
- 3、方便工作调高效率；
- 4、有利于客房设施的维护和保养。

二、客房清扫的顺序：

- 1、请即打扫房。客人口头上要求打扫的房间，应优先安排清洁整理，满足客人的要求。
- 2、总台或经理指示打扫的房间。

3 vip房间。客房服务员培训资料4、退客房。

5、普通住客房。(应按客户要求，客户不要求不能随便进去打扫)

6、空房。(定期为二到三天整理一次)

7、长住房应与客人协调，定时打扫。

三、客房清扫的基本方法：

客房清洁应按从上到下、从里到外、环形清理、干湿分开(先卧室后卫生间)、注意墙角及桌面及排放消费品的的位置及电脑后面。

1、准备工作

1)清洁用具的准备：

应备有：清洁篮、洗刷用具(面盆刷、马桶刷、牙刷、百洁布、板刷)、橡胶手套、清洁剂、消毒药、抹布等。

抹布的使用要求：

红色(1干1湿)一房间抹尘

橙黄色(1干1湿)一卫生间浴盆

淡黄色(1干1湿)一卫生间面盆

蓝色(1干1湿)一马桶

绿色(1干1湿)一卫生间地面

白色擦杯布一杯具专用

客房卧室整理的十字诀

开：开门、开窗帘、开玻璃窗。

清：清理烟灰缸、垃圾桶(包括地面的大垃圾)

撤：撤出用过的茶具、玻璃杯、脏布草、脏布件及客人用过的餐具也一并撤出。

做：做床(更换床上用品)

擦：擦家具设备及用品，从上到下，从里到外环形擦拭。

查：查看家具用品有无损坏，配备物品有无短缺，是否有客人遗留物品。边擦边检

查。(注：对客人的遗留物品进行登记，下次客人到来时要记得返还)

添：添加房间客用品、宣传用品及经过洗涤的茶水具。(此项工作后进行卫生间的清理)

吸：地毯吸尘由里向外，同时对清理完毕的卫生间进行吸尘。

关(观)：观察房间清洁整理的整体效果;关灯、关门。

登：在服务员工作日报表上做好登记。

卫生间清扫的十字诀

开：开灯、开换气扇。

冲：放冲水马桶，滴入洁厕剂。

收：收走客人用过的毛巾、洗刷用品，以及垃圾。

洗：清洁浴缸、墙面、面盆和马桶。

擦：擦干净卫生间各部位进行消毒。

消：对卫生间各部位进行消毒。

添：添补卫生间的棉织品和消耗用品。

刷：刷洗卫生间的地面。

吸：用吸尘器对地面吸尘。

关(观)：观察和检查卫生间工作无误后即关灯并把门虚掩。
将待修项目记下来上报。

服务工作计划书篇四

如何做一名优秀的员工不是一件容易的事情，如何做一名成功的服务人员，更加不是一件易事。我毕业后投身于xx□因为我觉得在社会上最重要的一环就是学会如何与人打交道，如何体现自身优点，针对不同的人群提供服务，而我有幸进入了xx□在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

- 1、微笑在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

- 2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，

这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能因为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

学无止境，古人云活到老学到老，这句话一点也没错，社会在进步，知识在不断更新，我们只有好好的超前看，超前迈进才能做到不被社会淘汰，我知道自己还存在着很多不足，在今后的日子里，我更加要好好锻炼，改进自己，将自己的优点不断凸显出来，提高工作效率，做一名优秀的服务人员！

服务工作计划书篇五

对于客户来说，前台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。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按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。

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。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

服务工作计划书篇六

第一天开接待会。人事主管率领熟习旅店情况、外部构造机构(熟悉相干带领)。进修着拆请求。进修礼节标准。引见本岗亭的地位及上、上班时候、员工通讲等等。

第二天上午年夜课，资深司理培训旅店认识。第二全国午起头培训旅店的应知应会。经常使用的规矩用语及办事忌语。客房办理实际。

第三天培训领会发、交磁卡的脚绝，领会房态、接听德律风、拍门传递，利用磁卡开门，熟习房间内物品摆放及举措措施装备取利用方式。

第四天熟习房型、晨背、消防举措措施的利用方式，及操纵走廊过讲灯，空调开启的时候划定。

第五天培训若何筹办任务车及熟习车上物品的称号、用处，领会浑扫依次，即扫除房、高朋房、走客房、住房、请勿打搅房、空屋，注：请勿打搅房普通鄙人午两面落后止扫除，先请工头挨德律风到房间扣问主人是不是要扫除，如无人可请工头伴随出来扫除。

第六天培训查退房，遗留物品的处置，浑扫客房的根基法，如抹尘要按从上到下，逆时针或顺时针标的目的，抹布合叠利用，弥补房内所需物品。

第七天培训细节办事，如扫除住房需注重事项，扫除途中主人返来时的处置，和碰到主人请求开门需重视的事项。

第八天培训若何扫除洗手间，准确利用消毒药火，弥补物品。

第九天培训正在任务中要教会自查，如物品是不是有漏放，洗手间门是不是呈45度，文件夹内疑签是不是4张。

第十天培训若何挖写浑扫表及接班本，年夜渣滓天天若何清算，取洗衣房接洽报收棉织品，及各业务面的德律风号码战业务时候。新员工培训打算第十一天培训清算任务间、办事台、大众区卫死、花木、地毯的调养任务。

第十两天培训办事员的教养，如心思教养、职业教养、办事立场，不克不及果表情欠好而影响任务，领会旅店带领战老主顾的名字、职称、风俗，有利于正在往后更好地办事主人。引见以往有闭案例，如动用主人物品等的成果。

第十三天培训若何领受客衣、唤醒、减床、开夜床、办事。

第十四天培训本人性化办事，办事员应念客所念，慢客所慢，要注重失密来宾战旅店的统统事件，有闭案例解析。

第十五天消防平安培训。（注重：天天均放置实操课程，凌晨要停止军训，第一天早晨要弄一个碰头会，其他早晨放置散体文娱勾当。

第十六天停止一次现实操纵的全圆面测试，并停止总结表扬，筹办分岗。

服务工作计划书篇七

- 1、19：00准时打卡上班，不得迟到早退（晚班20：30点名）。
- 2、更换工装挂好工作牌，按时到指定地点参加班前会。
- 3、清点酒水，检查制冰机制冰情况及其它设备是否运行正常。
- 4、补充当日所需酒水及物品。
- 5、打扫吧台内所有清洁卫生。
- 6、后吧人员提前于21：

00前准备10个生果，并在营业中根据营业情况增加备用生果。

7、照单按时按量准确无误地出货。

8、接单后须仔细看单检查是否有错（包括日期、写单时间、出品名称、累计金额、现收金额、所找尾款）。

9、非调制酒水类由写单至出品到台、房时间不得超过58分钟。

10、调制酒水类、饮品及生果由写单至出品到台，房间不得超过5到10分钟。

11、随时清洁酒瓶、酒杯等各种器具使之摆放有序，空瓶、空罐应及时处理，做到台面

服务工作计划书篇八

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事必须事先请假）。

2、服从领导开档前卫生工作的`安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配

摆放)。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7) 根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

服务工作计划书篇九

餐厅服务员要掌握一定的餐厅服务基础知识和一定的工作技能。这是做好服务员接待工作的基本的条件，因为服务员只有懂得更多的基础知识，掌握必要的`服务技能，才能为顾客提供更完善，更周到的服务。为进一步完善落实好茶餐厅的工作，现决定以下规程：

1、服务员提前10分钟到岗，检查开好热水器，务好一切用具（包括茶、茶杯、筷子、单纸等），整理好餐椅卫生，工作就绪后，服务员还要整理好个人卫生及仪容仪表，然后站立门口准备迎客。

2、客人到餐厅，服务员面带笑容，上前迎接（讲礼貌语）热情招呼客人带位，主动上前拉椅请坐，然后倒上礼貌菜（并顺带餐牌，单纸）。

- 3、服务员讲话要大方得体，尽快向客人介绍各式品种及本共餐厅物色，推介本餐厅烧味类、饭类、粥粉面类及各类快餐食品。征求客人意见或服务员主动有礼向客人推介，落单后服务员要尽快入单，食品上台，服务员要划单对菜。
- 4、上台后，做到勤巡，勤加水，勤眼顾及时将零碟拿走。
- 5、客人找数，服务员要代客找数，做到准确快捷，并向客人讲声“多谢”。如客人要打包，要主动帮助做好打包工作。
- 6、客人离台后，服务员要提醒客人，带齐自己携带的物品，并热情地向客人道别，以示礼貌，并要速收拾餐具，清理台面，接待下一个客人。

服务工作计划书篇十

- 1、认真贯彻餐饮部经理意图，积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作。
- 2、具有为宾馆多作贡献的`精神，不断增高管理，业务上精益求精。
- 3、拟订本餐厅的服务标准，工作程序。
- 4、对下属员工进行定期业务培训，不断增高员工的业务素质和服务技巧，控制员工的思想动态。
- 5、热情待客，态度谦和，妥善处理客人投诉，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。与客人建立良好的关系，并将客人对食品的意见转告总厨师长，以改进工作。
- 6、严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到帐物相符，保持规定的完好率。

7、抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。

8、做好餐厅完全和防火工作。

9、做好工作日志，搞好交接班工作，做好工作计划和工作总结。

1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。

2、以身作则，责任心强，敢于管理。

3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。

5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等地方进行考核登记，并及时向主管反映。

6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。

7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断增高员工的专业知识和服务技巧。

8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作

9、随时注意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

12、负责写好工作日记，做好交接手续。

1、及时啦解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

- 3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。
 - 4、仪容整洁，不擅离岗位。
 - 5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。
 - 6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集相关意见，并及时向餐厅主管反映。
 - 7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐
 - 8、保证地段卫生，做好一切准备。9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。
- 1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
 - 2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
 - 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
 - 4、仪容整洁，不擅自离岗。
 - 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
 - 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作
 - 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。
 - 8、做好餐后收尾工作。跑菜员岗位职责：

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。
- 3、啦解菜式的特点、名称和服务形式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。
- 4、啦解结帐形式，妥善保管好订单，以便复核。
- 5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。
- 6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热水平等。
- 7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。中餐厅服务规范和服务程序

—预防食物中毒

—餐具洗涤和消毒卫生

—火灾防范与处理

—盗窃和意外事故防范与处理

—礼貌服务的基本要求

—服务接待礼节

—学会着装、卫生修饰要求

—学会正确的站立、行走、操作姿态

任务

培训要点

- 了解托盘的种类及作用
- 掌握轻托和重托方法
- 学会端托行进步法
- 了解餐巾作用与种类
- 餐巾折花基本技法
- 餐巾花的造型种类与摆放
- 餐巾折花图谱
- 了解中、西餐摆台的基本要求

任务

- 了解中国酒水的分类、特点
- 了解外国酒水的分类、特点
- 了解软饮料的分类、特点
- 了解茶叶的分类、特点
- 学会冰镇、温烫方法
- 注意斟酒顺序
- 掌握酒水服务操作要领

任务

培训要点

- 了解中国菜的特点
- 了解西餐菜的主要特点
- 了解中西餐上菜的操作要领
- 掌握中西餐分菜的基本方法

任务

培训要点

- 学会撤换餐用具操作方法
- 知道正确的收台工作步骤
- 了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律
- 了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

任务

培训要点

- 了解零点服务特点
- 掌握团体包餐服务要求
- 了解咖啡厅服务程序

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综

合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、突出现场培训，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培训方法，使学员在“学中学会做”，实现岗位技能的提高，培养学员一技之长。

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。