

最新健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书(汇总8篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇一

做好餐厅开业前的准备工作，对餐厅开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事餐厅管理工作的专业人士来说也是一个挑战。采用倒计时的手法，将餐厅开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

一、餐厅开业筹备的任务与要求

(一)确定餐厅各部门的管辖区域及责任范围

一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，并以书面的形式加以确定。

(二)设计餐厅各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，餐厅各部门主管要综合考虑各种相关因素，如：餐厅的规模、档次、装修布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

(三)制定物品采购清单

1、本餐厅的建筑特点。

采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如

某些清洁设备的配置数量，与餐厅的餐位数量直接相关，再如餐厅的收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间等。

2、本餐厅的设计标准及目标市场定位。

餐厅管理人员应从本餐厅的实际出发，根据设计的标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本餐厅的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对餐厅用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

3、行业发展趋势。

餐厅管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，餐厅减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

4、其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、餐厅的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

(四) 协助采购

(五) 参与或负责制服的设计与制作

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

(七) 参与员工的招聘与培训

餐厅各部门的员工招聘与培训，需由餐厅各部门主管共同负责。在员工招聘过程中，根据餐厅工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而餐厅最高负责人则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，餐厅各部门主管需从本餐厅的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训丁作达到预期的效果。

(八) 建立餐厅各部门财产档案

(九) 跟进餐厅装饰工程进度并参与餐厅各部门验收

餐厅各部门的验收，一般由装饰方、投资方、管理方、餐厅各部门主管等部门共同参加。餐厅各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到餐厅所要求的标准。餐厅各部门在参与验收前，应根据本餐厅的情况设计一份餐厅各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

(十) 负责全店的基建清洁工作

在全店的基建清洁工作中。餐厅各部门除了负责各自负责区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对餐厅成品的保护。很多餐厅就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。餐厅各部门应在开业前与餐厅最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

(十一) 部门的模拟运转

餐厅各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚

实的基础。

二、餐厅开业准备计划

制定餐厅开业筹备计划，是保证餐厅各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，餐厅通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是相关表格仅供参考。

表一：工作倒计时表

计划装饰期一天 月 日试营业 月 日正式营业（具体实践根据实际情况落实）

交表日期： 年 月 日

表二：岗位人员及基本工资设定

表三：投资费用预估

表四：台位及布局（此表及供参考）

表五：价格定位及业绩预估分析（仅供参考）

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇二

为了实现小学生心理健康教育的总目标，提高全体学生的心理素质，充分开发他们的潜能，培养学生乐观，向上的品质，促进学生人格的健全发展，希望通过本学期的心理健康教育，提高学生学习的兴趣，养成良好的生活与学习习惯，培养学生友爱同学，热心帮助别人，不怕困难，努力克服困难的品质，培养学生健康的心理素质。

1. 坚持以人为本。根据学生心理特点及发展规律，运用心理健康的理论和方法，开展丰富多彩的活动，培育学生良好的心理素质，促进他们身心全面和谐的发展。
2. 立足教育，重在指导。遵循学生身心发展规律，保证心理健康的实践性和实效性，面向全体学生，关注个别差异，尊重学生、理解学生。
3. 提高全体学生的心理素质，充分开发他们的潜力，培养学生乐观的、向上的心理品质，促进学生人格的健康发展。
4. 对少数有心理困扰或心理障碍的学生进行科学的、有效的心理咨询和辅导，使他们尽快摆脱障碍，提高心理健康水平，增强自我教育能力。

1. 继续开设心理辅导活动课，让心理辅导促进未成年人思想品德教育。
2. 进一步完善心理工作平台，提供心理健康教育知识，接受学生和家长的咨询。
3. 加强师生交流，以信箱为媒介加强学生与教师的沟通。

各种关于心理健康话题的大讨论

- 1、学校环境、集体生活适应（如“我们的校园”；“集体生活真快乐”）
- 2、基本学习技能、行为习惯训练（如“好习惯交朋友”）
- 3、体验合作、体验友情（如“大家一起来”；“我和同学手拉手”）
- 4、学习成功体验（如“我能行”；“成功体验真好”）

- 5、学习兴趣（如“兴趣是最好的老师”；“到兴趣乐园去”）
- 6、自理、自立意识（如“今天我值日”；“自己能做的事自己做”）
- 7、排除不良情绪方法（如“情绪气象台”；“让自己更快乐”）
- 8、正确处理同伴人际冲突的方法（如“沟通化解小矛盾”；）
- 9、自我保护方法（如“披着人皮的狼”；“自护在我心”）
- 10、时间观念（如“做守时的好学生”；“时间的妙用”）

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇三

高中是人生教育中最重要时刻，在高中时刻，只要你努力学习，用功读书，考上大学，那么你的人生转折点就好了，开始慢慢的走向成功，实现自己的梦想。如果你不努力，读书不用功，考不上大学，那你的人生很有可能是暗淡无光的，这是几十年来的前辈总结出来的经验，很少有人逃过这个经验。

在高中学习中，文化课固然重要，可是身体素质也是很重要的，这就是体育锻炼和健康教育的问题了，所以说在高中的时候，体育和健康教学必须要实行下去。

我所带的班级的学生大多数来自乡村中学，他们的体育成绩参差不齐，有些同学的身体素质非常差，大部分同学没有养成自觉锻炼身体的习惯。存在的问题比较多，需待解决的问题也比较多，这些给本学期的教学带来了很大的困难。这些是这次计划制定的依据。所以总体本着严格要求学生，少批评，多鼓励，抓基础，促能力，由浅入深，注重培养学生锻炼身体的习惯。

根据以上的特点，在教学时进度尽量放慢些。课堂上主要教会锻炼的方法和技术，采取由浅入深的方法，循序渐进，课堂上教学主抓双基教学，要能力培养。多结合所学知识与社会实践相结合，让学生认识到学体育与健康课程的重要性。多结合体育人物和事物，让学生多了解体育的历史背景，激发学生学习体育与健康课的兴趣。

本学期教学内容为高中体育第一册：体育与健康基础知识、田径、体操、球类、武术等内容。学生虽然进入了高中，对体育与健康课程有了一定的了解，但学生学习体育与健康课的自觉性、主动性仍较差。为此，在教学中，要让学生从被动学习到主动去练习，提高学生的体育与健康素养。因此在教学中应注重能力的培养。

1、注重能力培养。根据新课程标准的要求注重培养能力。学习的过程就是能力养成的过程，不教学生读死书，而应教会学生如何学习。

2、遵循“教育要面向现代化，面向世界，面向未来”的战略思想，贯彻教育必须为社会主义现代化建设服务，必须与生产劳动相结合，培养德、智、体、美、劳全面发展的社会主义事业的建设者和接班人的方针，以推进素质教育为宗旨，全面提高教学质量。

3、主抓“双基”教学。依据教学大纲要求进行教学，不搞过多的引申和推广，不增加学生的学习负担。

很多高中学校为了片面的追求学生的学习成绩，很少有开设体育课和健康教育课，或者只是高一开设，而高二以后就不开设了，这是不对的。国家在深化教育改革，这种教学方法应该改正，但是很多学校并没有意识到这个问题，还是以成绩为上的理论教授学生，这就需要我们的大范围宣传了。

教育好学生，提高他们的身体素质和我要所想的，不过这当

然是有难度的，这当中有学校的原因，不开设课程或是开设的很少。还有学生方面的原因，很多学生并不愿意上体育课或是健康课，认为这是在浪费时间，不如上自习自己学习，这都是我多面对的困难。

不过我相信，只要我认真努力的工作，我会将学生的身体素质带上去的！

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇四

作为西安餐饮行业的知名企业，西安小六汤包在xxxx年取得了令人瞩目的成绩□xxxx年已经到来，餐饮行业的竞争将更加激烈，如何保持下流汤包的竞争力成为今年的工作重点，我觉得应该从以下方面着手提高我们餐厅的知名度和美誉度。

第一、餐厅内部管理方面：

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。
2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

第二，营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3. 牢牢抓住小六汤包的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种小六汤包的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三，经营战略：

1. 经营项目：我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“小六汤包”

这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2. 产品在保持以汤包为主，弘扬陕西特色饮食的基础上，辅之精致凉菜、家常热菜、特制蒸碗，注重科学饮食、合理搭配，真正做到踏踏实实为百姓服务。

3. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将始终坚持“品质优良、价格低廉、环境舒适、服务周到”的经营理念精益求精，并以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇五

学校健康教育是学校系统教育的重要组成部分，培养学生的各种有益于自身、社会和全民族健康的行为和习惯，接下来是小编为您整理的健康教育课工作计划，希望对您有所帮助。

本年级学生都来自不一样的单位，受到不一样的家庭教育，身体素质各不相同，学习习惯不一样，卫生习惯也不一样，因此，学生的健康成绩有很大的差异，为了上好健康教育，课增强学生的健康意识，使他们养成良好卫生习惯和学习习惯，使每个学生的身体素质都有不一样程度的提高，特制定本学期的教学计划。

1、让学生了解眼保健操对于保护视力的作用。

2、增强儿童“我是小学生了”的意识，培养学生有礼貌、守纪律、讲卫生的习惯。

3、使学生明白坐、立行的正确姿势，要求他们养成良好的行为习惯，从而促进身体的健康发育。

- 4、透过教学，使学生在列队做到快、静、齐。
- 5、透过教学，让学生重视保护眼睛视力，养成正确的姿势，做到“三个一”。
- 6、透过教学，使学生明白饮食与健康的重要性。
- 7、透过教学，让学生了解安全知识，增强自我保护意识。
- 8、透过教学，让学生了解碘缺乏病的症状及危害，清楚地方性氟中毒病的有关知识及危害。

具体措施

- 1、认真备好每一节课，做到有教案上课。
- 2、采取多种教学手段，吸引学生参与到课堂教学中来。
- 3、列举超多事实例子，与课堂教学相结合。

争取每堂课小结时，让学生说说自我的想法或感受。

第1周：手的卫生（1课时）

第2周：刷牙（1课时）

第3周：教室要清洁（1课时）

第4周：早睡早起习惯好（1课时）

第5周：正确的坐、立、行姿势（1课时）

第6周：用眼卫生“六要”“六不要”认真做好眼保健操（1课时）

第7周：快乐的课间十分钟（1课时）

第8周：早餐要吃好（1课时）

第9周：不吃变质的食物（1课时）

第10周：少吃零食不偏食（1课时）

第11周：不喝生水。碘缺乏病和地方性氟中毒病（2课时）

第13周：水果与健康（1课时）

第14周：膳食要合理（1课时）

第15周：家庭安全（1课时）

第16周：小学生防火自救安全教育（一）（1课时）

第17周：小学生防火自救安全教育（二）（1课时）

第18周：小学生防火自救安全教育（三）（1课时）

第19周：了解碘缺乏病的症状及危害，清楚地方性氟中毒病的有关知识及危害。（1课时）

以学生在活动中的表现进行过程评价，评价标准如下：

1、学生能用心动脑思考，敢于大胆提问、发言，参与到健康教育的学习中。

2、在学习中，善于听取别人的发言，课堂中对别人的表现能认真、公正地评价。

3、能用心参与到健康教育活动中。

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇六

- 1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工协同销售部积极工作。
- 2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
- 3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
- 5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
- 6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作；向总经理助理汇报。
- 7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
- 8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅物耗原料、物品的管理，安排专人负责物耗品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

1、利用各种渠道广为宣传，（宣传单、吃客网、短期促销、）增加餐厅的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、始终贯彻餐厅自己的经营线路，以价格、服务为优势，以客人的建议为改进方向而努力。根据不同时期制作促销方案。

1、经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，优惠中创造特色，标准服务中创造温馨。不断改进，不断进步。

2、结合本餐厅的特点，加大对住店客人的推广力度，力求在一定预期内能够吸纳住店客人的光临。

3、周边和邦大厦、银行、事业单位等作为我们市场开发的首要任务，把经济实惠让利给客人。

今后的工作中，我将以此计划为基础，跟据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇七

第一、餐厅内部管理方面：

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的. 意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

第二、营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3. 牢牢抓住佛罗仑比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大

程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三、经营战略：

本餐厅位于江东繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

1. 经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把比萨这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。
2. 结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。
3. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将以此计划为基础，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

健康餐厅创建工作方案 餐厅工作计划书篇八

一、服务质量管理

1、完善操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，完善了《楼面部散餐服务操作规范》，统一了部门的服务标准，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

2、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。

3、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。

4、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。

5、强抓客人菜式服务意见收集制度，收集楼面顾客对菜式品质、服务质量等方面的投诉和建议，作为改善日常管理及服务提供重要依据，楼面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。

6、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，要求基层管理人员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，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

二、员工培训管理

锦绣红楼大酒店立志为宾客提供极致服务，将服务视为生存之道，以高起点要求员工，注重员工个人素质的提升，重视专业技能培养，在服务中不断总结提高，酒店定期对员工服务技能进行培训和总结。今年5到6月份，在酒店管理公司的组织安排下，对店面所有服务人员以及基层管理人员进行为其一个多月的全面、深度的全天封闭式培训，让所有人更好的理解企业文化，更好的融入锦绣红楼这一个大集体。回到店面以后，定期或不定期的组织人员进行培训，尤其是技能

大比武培训的开展，很好提高了服务人员的专业技能技巧。

1、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《仪容仪表知识培训》、《酒水、茶水知识》、《点菜技能、营销技巧》等相关培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，并且让员工在培训中更好地去拓展自己的知识面、提高自身的综合素质。

2、开展技能大比武培训，提高员工专业技能

针对部分员工专业技能不过关以及极少数服务人员服务中忽视专业服务质量等问题，为了进一步提升酒店核心竞争力，培养忠诚客户群体，打造团队执行力活动效果，带动全员为酒店团队建设贡献力量，以提升全体员工业务技能，同时也为提高酒店整体服务水平和顾客“满意加惊喜”的感知度，在酒店管理公司的组织安排下，对全体人员进行了一次系统的彻底的技能大比武培训以及比赛。

活动开展前的培训包括熟记酒店相关知识、托盘、摆台、菜式辨认、配菜以及模拟服务等多项技能。比赛受到了酒店管理公司领导的高度重视和大力支持，公司进行了精心安排，保障了比赛各个环节的有序和畅顺；评委一丝不苟，公平公正，点评到位；参赛选手心致志，全力以赴。参赛人员学习技能的积极性、主动性、创造性得到了充分的展示，给他们一个自我表现的很好的平台。

3、在积极配合酒店管理公司组织的培训和比赛之外，每周都有定期或者不定期的员工日常培训安排。在每周二、周四的上午9点到10点或者下午2点半到三点半对部门全体人员进行定期的培训，培训的主要内容包括餐中反映能力培训、上菜

分菜的培训、撤换餐具培训、点烟服务培训以及餐饮部门常见案例分析等相关培训，提高了员工日常工作中细节服务水平，同时也避免了一些细小错误导致的客诉问题的发生。

三、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，使员工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。

4、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供最优质的服务。

四、其他工作项目

1、学习和建立六常管理法

所谓“六常管理法”，即常分类、常整理、常清洁、常维护、

常规范、常教育。“酒店六常管理”是衡量酒店管理好坏的标准之一，就像国家旅游局的星级评定标准一样，这个标准都是用量化的数字来说明的。通过对六常管理法的学习，节约员工时间成本，提高工作效率。实施“六常”管理，由于物品分类存放，同时有标记、有存量，员工可以很快在井然有序的货架上找到所需物品，大大节约了时间成本，提高工作效率；降低库存量，减少物品积压现象。在日常工作中，经常出现这样一种情况，有时为了找一样东西要翻大半个仓库，有的东西明在账簿上有但就是找不到，等到不用的时候又出来了，以至于物品重复申购，且物品无最高最低存量的限制，申购无限制，所以，造成物品的闲置，资金的积压，很不利于财务管理；提高管理层次。如果客人进入一间酒店，看到什么都是井井有条，有规举，感觉就不同，就会觉得酒店的管理到位，从而树立信心。但是，由于执行力度不够，效果不是很明显，还需要继续加强。

2、建立健全sop服务流程管理体系

所谓sop是standard operation procedure三个单词中首字母的大写，即标准作业程序，就是将某一事件的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用来指导和规范日常工作。sop的精髓，就是将细节进行量化，用更通俗的话来说sop就是对某一程序中的关键控制点进行细化和量化。企业做sop的目的和意义，从企业的根本目的来看，无非是为了提高管理运营能力，使企业获得更大的效益。由于sop本身也是在实践操作中不断进行总结、优化和完善的产物，在这一过程中积累了许多人的共同智慧，因此相对比较优化，能提高做事的效率。通过每个sop对相应工作的效率的提高，企业通过整体sop体系必然会提高整体的运行效率。由于sop是对每个作业程序的控制点操作的优化，这样每位员工都可以按照sop的相关规定来做事，就不会出现大的失误。因此，从这个意义上来看sop对于提高企业的运行效果也是有非常好的促进作用。

3、硬件设施调整

在酒店领导的正确指导下，对春字区、祥和区的餐桌布局进行了几次大的调整，将春字区的台型最后确定为3大6小，5个小桌呈梅花状，定义为散客零点区域；祥和区的圆台面全部使用宴席台面，用于接待小型宴席。调整之后，我们能够更好地为客人提供舒适、良好的用餐环境和用餐氛围，同时能够充分的利用我们现有的场地和资源。

根据酒店经营情况以及龙凤区设施设备布局情况，在公司领导的指导下，在龙凤c□d两个区域之间安装了隔道门，将c□d两个区域划分开，这样便可以同时接待两个宴席。同时，在大型宴席需要的时候，可以将隔道门打开，两个区域又连为一体，增加我们宴席接待的灵活性。

针对楼面部喜庆宴席台布的缺少，原有的黄台布颜色不好看，以及许多台布都有破损的情况，特申购了50张大红台布，解决了连续宴席台布短缺的问题。

另外，为原有的50张红色宴会椅量身制作了高质量的椅套，以体现出我们酒店的档次和品质。

4、节能管理方面

首先针对龙凤区卫生筒灯能耗过大，日常卫生不需要开过多的灯的情况下，请工程部技术人员对龙凤区的卫生筒灯开关进行了一次调整，调整之后的能耗仅为原来的十分之一左右。其次，对春字区的开、关灯时间进行了明确规定，空调的使用时间进行制度化管理，防止客户助理在日常管理以及开收市期间不必要的能耗和浪费。

五、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。

4、在人员管理方面做的不到位，人员流失情况较复杂。