

2023年东方之珠音乐教案(模板7篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

楼层经理工作计划篇一

作为一个楼层主管，我觉得应该从这几个方面展开自己的工作。

a□基本方面：

b□工作方面：

一、卖场的管理：

二、入驻商户；

1. 协助楼层经理开展相应的招商与洽谈工作；

三、顾客关系；

四、所属人员管理；

五、上级关系与其他部门：

3. 配合其他部门开展相应工作，比如“协助防损部进行相关清场等”

4. 其他如进行所属楼层文件的通知、传阅与保管等工作；

楼层经理工作计划篇二

1. 严格遵守公司的一切规章制度，服从上级工作安排，做好当值的工作。做好本部门员工例会制度，严格对员工考勤督查。
2. 遵守公司的上下班时间、用餐时间、作息时间，不得擅自脱岗和擅离职守。
3. 具有规范的职业操守意识，对顾客的正当需求要及时予以帮助解决，不得拖拉、怠慢，将事件扩大升级，对违规行为要及时发现，及时纠正，及时解决。并做好记录，必要时拍照取证。
4. 严格按照公司的巡场制度进行巡场，认真、仔细、完整、准确地记录巡场情况。按照规定每日不少于5次，在巡视中如有发现问题，第一时间予以解决和控制，如需要相关部门配合的事宜需通知相关责任方立即解决，无法立即解决或需作为证明依据的问题需填写《整改通知单》，要求店铺在规定的时间内予以解决整改。对超出自己能力和职权范围的问题或突发事件应立即取证并及时向主管汇报。再次巡视需将有问题的现象作记录，当天交当值主管。
5. 与客户时常进行交流和沟通，了解其经营管理和销售状况，提供指导和建议，并将相关情况及时向招商、企划进行反馈，并配合做好促销宣传、协调协助等工作。
6. 做好市调工作，了解相关品牌的经营状况、周边商圈的动态、市场趋势等，及时提出品牌调整的建议和要求，接待日常招商咨询工作。
7. 与本公司各部门人员保持良好的沟通，及时询问巡场区域内保安关于现场的各类情况，协助做好安防工作。

8. 对当值的工作必须在当值期间尽力完成，如有未完成事项必须做好每天对班交接班记录。

9. 上岗人员必须按公司规定着装。

10. 保管使用好对讲机，下班前进行充电，上班时必须打开手机作为备用联系工具。

11. 积极配合其他部门的工作。

楼层经理工作计划篇三

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20xx年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问

题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摩客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

楼层经理工作计划篇四

一、招商部

1、由招商部以书面文件确认商户进场，移交营运部。由营运部楼层管理人员陪同商户办理进场相关手续。

2、需要退场的商户，楼层管理先告知商户需要拟写书面通知递交招商部，并配合招商部完成后续退场管理办法。

3、遇询问商场招商信息者做好接待，但做到不说满口话，不做任何口头和书面承诺。移交招商部，由招商专员详细告知具体信息。

4、根据招商部拟定的各展位收租时间节点，做好本部门的收租计划。

二、物业部

1、陪同进场和退场的商户做好相关物业手续。

2、主动发现或由物业部发现的装修中商户在材料使用和各项用电、用水、用燃气以及各项消防安全设备的使用存在隐患的，告知并配合物业部做好对接和商户关系处理。

破裂，垃圾桶损坏等一系列问题，报送物业部。

三、企划部

1、商户涉及到会影响商场整体形象的所有内容必须报送企划部，由企划部确定方案后，监督商户完成。

2、告知商户凡自行举办的活动，需递交申报单交由企划部批复，并做好后续跟踪。

3、做好商场活动内容的告知工作。配合企划部收集或发布相关信息。

四、本质部门工作要求

营运部工作亦是以上工作的综合。为完成以上工作内容，必须加强对自身能力的提高。

- 1、提高语言沟通能力，加强待人接物，仪容仪表。
- 2、六个不：不说满口话，不随意承诺，不收受财物，不自作主张，不拉帮结派，不发生口角。
- 3、五个要：要做有心人，要保持微笑，要礼貌待人，要团结互助，要敢于“创新”。
- 4、了解物业，工程有关知识，电、水、燃气、空调、消防、材料等基础知识。
- 5、明确工作内容，了解工作程序，合理安排工作计划。

楼层经理工作计划篇五

- 1、以身作则，责任心强，敢于管理。
- 2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次。
- 3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映。
- 4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。
- 5、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作
- 6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。
- 7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

8、负责写好工作日记，做好交接手续。

20xx年自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好。过去的一年里，在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，也许有失落的、伤心的、有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来。

在20xx年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

对于领导安排的各项工作，我们总是不折不扣的完成。当然，对于工作人员的要求和希望，我们也及时的上报给上级领导。我认为只有服务员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位，

2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就提升。这也是我需共同努力学习。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标，新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习，勤总结。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

楼层经理工作计划篇六

4、严格落实部门员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养员工高度的责任感和工作热情。

6、不定时巡视各岗位，指导员工工作并督促完成；

11、组织并参与策划有利于公司发展的促销活动；

15、完成上级领导下达的其他工作任务；

楼层经理工作计划篇七

亮点之处

一培训方面

1. 每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组长分管领班对班组员工进行强化考核，增强了员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。
2. 集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。
3. 每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。
4. 针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。
5. 房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1. 上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林

公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2. 上半年总体服务质量较稳定，1-5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3. 专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3. 政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

5. 对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四团队和人员方面

5. 人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

楼层经理工作计划篇八

楼层主管

岗位名称：

楼层主管

直接上级：

客房管理部经理

直接下级：

楼层领班

本职工作：

楼层房务主管

直接责任：

1. 每周主持楼层例会，参加客房管理部的有关业务会议。 2. 正确传达上级指示。

3. 制订楼层服务工作计划，季度工作安排，批准后执行，并及时向上级报告完成情况。

4. 受理下级员工上报的合理化建议，按照程序处理。
5. 实施工作规范和程序，制定劳动定额及质量标准，检查员工的工作态度、仪表、礼貌、工作效率评估、领班工作表现，将检查结果向上级汇报。
6. 抽查所辖客房、楼层、电梯厅、防火道、工作间，确保责任区内安全与卫生。
7. 检查客房设备和各种装置，发现问题，及时与工程部取得联系。
8. 培训领班、服务员定期考核他们的业务。
9. 负责处理客人投诉。
10. 合理调配人力，编排班次，对所属员工任免奖惩提出建议。
11. 检查并确保贵宾房间的完好状态和高效优质服务。
12. 做好工作日志，填写各种报表，搞好交接班，建立有关房务工作的完整档案体系。
13. 召集所属员工按时参加部门召开的各种会议及岗前会。
14. 召集所属员工参加客房部组织的专业培训及考核。

领导责任：

1. 对楼层房务工作计划完成负责。
2. 对所属下级的纪律行为，工作秩序整体精神面貌负责。
3. 对所属员工给企业造成的影响负责。
4. 对楼层房务工作程序的正确执行负责。
5. 对下级员工负责监督检查的规章制度的执行情况负责。

主要权利：

1. 对所属下级工作有监督、检查权。
2. 对所属下级的争议有裁决权。
3. 对所属下级工作有评议权。

管辖范围：

1. 下属员工。
2. 所辖区内办公场所及办公设施、设备。
3. 所属卫生责任区。

素质要求：

楼层经理工作计划篇九

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，因此，让我们写一份总结吧。那么总结有什么格式呢？以下是小编帮大家整理的楼层主管个人工作总结，欢迎大家分享。

我从20xx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投

诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。