

# 最新氧化还原反应教案教学反思(精选5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。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。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇一

培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。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，揣摸客人的心理，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”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，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。

**鼓励培养：**对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，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。

**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。

**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。

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。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自16年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，

对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇二

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。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，揣摸客人的心理，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”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，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客人表扬的服务员，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。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务。好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换 自20xx年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率 服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转

来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节 来提高服务效率。

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇三

由于开业前工程改进问题比较多，员工的工作量相对比较少，致使员工形成一种散漫的心态，在开业以后大部分的员工心态还未能及时调整过来。

### 2. 客房的卫生质量

经过这一周对ok房的检查，发现在客房质量还存在一些细节问题，以至于影响整个ok房的质量。

### 3. 做房的流程

在跟进做房时发现员工没有严格的按照客房的工作流程进行，使得员工在时间和体力上都比较消耗。

### 4. 工作车上物品的摆放及工具的清洁

发现员工的工作车上物品摆放没有按照标准进行摆放，如：无干湿抹布的区分；在下班后没有及时对工作车上的工具进行清洗。

1. 尽量做好与员工之间的沟通与交流，帮助员工调整好心态，使员工尽快投入到工作中去。

2. 加强对员工的岗位培训，严格按照客房的卫生标准进行做房。

3. 继续跟进做房，发现问题及时与员工进行沟通讨论，严格按照客房的工作流程进行工做。

4. 随时检查员工的工作车整理及物品摆放，下班后检查工具的清洗及摆放。

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇四

客房部xx年度的工作总的来说比较平稳，只是在年底因酒店自身原因造成员工情绪不稳定，给部门工作带来一小段时间的停滞，酒店问题解决后，虽员工的情绪已稳定，但仍有不少后遗症（如卫生、服务、仪容仪表、礼貌礼节等不到位），很难在短时间内恢复原来的状态。

1. 狠抓员工做为酒店人的服务意识和卫生意识。
2. 改善部门员工的精神面貌，使之具有积极向上的团队精神。

注重仪容仪表、礼貌礼节，从我做起，从基层的管理人员做起，为员工树立良好的榜样，带动全体本部员工做合格的酒店人。

1. 保持办公室整洁，实行轮值清扫制度，清扫工作由房务中心文员负责。
2. 客房卫生须按部门制定的客房卫生标准的要求执行，由楼层领班负责检查、监督，若因卫生质量问题引起客人投诉，本部门将依照奖罚制度给予处罚。
3. 公区卫生由各楼层服务员负责清扫和保持，由各领班负责检查、监督。
4. 楼层计划卫生由领班按本部计划卫生表进行合理安排，并负责检查、监督。
5. 楼层服务员负责地毯的日常保洁，并配合pa人员对地毯的清洗，领班负责地毯洗涤质量的验收工作。

1. 培训员工的专业知识和服务技能、技巧，以求达到为客提供优质服务的目的。

2. 提倡以“宾至如归，宾客至上”为服务宗旨，为客提供个性化服务，以赢得更多回头客，为酒店创收。

1. 培训员工正确的使用设施设备，避免因操作不当而损坏。

2. 注重设施设备的日常保养和检修，若发现维修问题及时报工程部维修。

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇五

2013年度已经接近尾声，纵观前三季度，我们虽然克服了重重困难并取得了一定的成绩，但是面对并不景气的消费市场，还有很多的工作要做；对于我们来说，第四季度是最为重要的一个季度，要想顺利完成全年任务，我们必须全力以赴。

### 一、管理方面；

1、培训；房务中心和楼层要区分开来。文员主要是电话接听、账单管理、租借物品管理等方面，通过模拟非正常事件，强化文员的应变能力、沟通能力；而服务员则侧重操作技能和仪容仪表方面，通过讲解、示范、操作、指正等步骤，一步步提高员工的操作技能；同时，协调楼层和房务中心的一致性，保障工作效率。

### 2、表格化管理；

### 二、经营方面；

3. 加强对员工日常操作的的监管，及时关水断电，减少不必要的浪费；

4. 回收可再利用的包装盒等进行变卖，产生二次利用价值；
5. 做好家俬等设施的维护，延长其使用寿命；

## pa部

1. 配合财务部定时盘点固定资产及低值易耗品；
3. 把控好清洁工具的申领、使用，降低耗品费用；

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇六

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。身为客房部经理，在上月还没有完成的工作项目的情况下，将在这个月的计划中进行，这是我的十月份工作计划请检阅！

强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优秀的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：不锈钢水、金属上光剂、洁尔亮、万能清洁剂、玻璃清洁剂、空气清新剂、墙纸胶等相关保养清洁用品。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实



施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

做为酒店幕后一线员工——话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

重点：

- 1、部门建立工作管理制度（奖罚制度）
- 2、将部门管理层其员工定位
- 3、配合督促工程部将洗手间工程问题解决
- 4、把房间消费、布草统一标准管理（做到随时有交接无漏洞）
- 5、解决房间配置问题（必须统一标准化）

6、解决客房楼道间外观维修问题（墙纸、地毯、窗台等问题建议以上问题，希望能得到各部门的配合和领导的支持尽快解决和完善。

以上报告和敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为xx酒店的发展奉献绵薄之力！

## 客房部工作计划与总结 客房部工作计划篇七

### 一、招聘

首先按照酒店人事部的要求及规定招聘员工，客房部要吃苦耐劳。有团队意识。有上进心。有灵活头脑。一岗多能的原则，组建一个优秀的团队，我计划采取优胜劣汰，考核末尾淘汰制度，把员招聘工作放在重要位置，培养良好的工作氛围，团结协作。互相包容，发挥最大的团队效益。计划聘用的客房员工5月30至6月1日这三天作为到店报到时间。

### 二、培训

起止时间□20xx年6月1日至20xx年7月1日。

培训范围：礼貌礼节。仪容仪表，客房基本常识。客房技能□pa技能常识。职业素养。职业道德，团队协作力等。

培训具体安排：

6月1日至6月5日作为客房部前期培训，培训内容：仪容仪表。礼貌礼节。

6月6日至6月27日作为中期培训，培训内容：客房基本常识。客房技能技巧□pa工作的范围及基本的工作常识。

6月28日至7月1日作为开业后期培训，培训内容：职业素养。职业道德。团队协作力等。

注：培训期间涉及到实操演练及客房开业前的卫生打扫，我计划将这两者结合：培训+实操+考核，开业前三天将人员岗位制度等一系列的都制定出来。

### 三、员工技能。职业素养考核

1、笔试：将培训期间的所有内容以书面的试卷形式复印成文，发放参考人员进行笔试考试，不识字的员工进行口头考试。

2、职业技能现场考核：对客房服务员的客房清扫流程。做床。对客服务等进行现场考核□pa进行如何安全使用操作机器。这一考核完成后准备开业。

前期客房每个岗位都需要各个岗位不同的表格，我计划这些表格的制作结合酒店本身的实际情况和实际操作的便利来制作。

开业前期我部将以这四点为工作重心，做好开业前的准备，做好开业前可能发生的应急预案，为酒店开业做好铺垫。