

最新质控部经理的岗位职责 总经理年度 工作计划(模板5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

质控部经理的岗位职责篇一

各位员工，你们好：

首先，我代表公司向所有员工拜一个早年，祝你们新春愉快、万事如意，特别向千里迢迢，远离家乡的员工及你们的家属表示感谢！

20__年过去了，回首百利在这一年里发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦，感慨万千，喜忧参半。今天我们在这里召开年终总结大会，回顾公司20__年发展历程，展望20__年发展规划。

一、20__年工作回顾

1、管理水平精益求精

在这一年当中，我们调整了部分管理人员，加强和纯洁了我们的管理队伍，通过配合、协作和努力，为公司朝向正规化标准化发展提供了可靠保障。为适应公司的发展，更好的加强管理人员与广大员工的联系，公司在实践中不断探索，在制度上进行完善和重新制定，严肃厂区纪律，规范员工行为；在组织架构上对部门进行调整和整合，明确权责范围，细化责任体系，分解落实目标；构筑了认同企业文化并锐意进取的

干部体系和执行力强、任劳任怨的员工体系。这些成就的取得，是管理的结果，是大家努力的结果，更是我们百利人的骄傲。

2、企业规模日趋强大

为扩大企业规模，做大做强，打造强势企业，经公司董事会研究，投资近1000万元，又在公司原有厂房的基础上进行了改扩建，新建车间20__平方米，仓库2400平方米，并引进最新设备10台。计划在20__年3月份投入使用。由此，将极大地提高百利公司形象和市场竞争能力，为打造一流包装印刷企业奠定了良好基础。

3、产品结构逐步完善

经过市场的几年洗礼，目前公司产品已经涵盖软包装□ptp铝箔包装、纸质品包装以及精品礼盒包装等各大领域，共同构成了公司的产品体系，为公司的腾飞提供了有力的支撑。

4、产品销售遍地开花

司业务人员的努力下，市场潜力被成功挖掘和开发，提高了公司产品销售的利润。销售额较20__年翻了一番。

二、20__年度硕果累累

1、生产部门

从总体上来看，今年的生产管理工作优于去年。产值、产量全部倍增。

2、技术系列

gmp认证工作的顺利完成。历时三个多月的战斗，是百利人

共同努力所得。八个品种申报成功在吉林省内药包材公司中也是首例。

3、销售部门

销售部在20__年调整了销售策略，全年以客户满意为服务宗旨，为业务的开展和生产的进行提供了有利条件。全年销售额达到了1000多万。

4、行政部门

强化人力资源管理、加强安全管理和后勤保障管理等方面做了不少工作，为公司经营目标的实现发挥了积极的作用。

5、财务部门

在募集资金，加强投资项目管理；强化监督，加强财务成本控制；合理审计，防范风险管理都作出了积极贡献。

三、存在问题及建议

在肯定成绩的同时，我们也必须清晰的认识到，我们的工作中还存在着很多的瑕疵和不足，如先进设备优势没有得到充分的利用；工耗高、产量低、浪费现象严重，管理者之间不团结的现象存在，有制度但却不能很好的落实，团队建设仍需加强，员工的素质滞后于公司的发展，凡此等等，都必须引起我们足够的重视。这是我们急需要解决的问题突出点。

1、成本控制不严，生产费用偏高

加产品成本；生产现场缺乏有效的组织与严谨的分工，生产过程中对人、物料、设备使用没有严格的控制，人力和物料浪费无人问津，一定程度上使产品的成本升高。

2、执行力度不强，有效沟通偏少

企业的成功需要管理团队的高度执行力，但部分主管执行意识淡薄，有令不行、有禁不止的现象时有发生；出现问题不及时沟通，听之任之者比比皆是。据初步统计，今年出货的批次20%都存在问题，不是质量上的小毛小病，就是出货期的延缓，出现了低级质量事故遭对方投诉的投诉事件。如果我们能够以身作则，能够在发现问题后及时沟通，能够把生产好产品当成自己的一种责任，那么我们的产品就不会一次次的遭到客户的投诉。所以我们所有人都应该有危机感和紧迫感，在其位、谋其职、得其酬，强化执行理念、提高执行力度，改善沟通环节，提高沟通水平，不能得过且过、混岗度日。

3、员工素质不高，团队观念偏弱

今年公司在高速发展，前景一片光明，但员工素质跟不上公司的发展成为了当前的一大困惑，甚至成为公司发展的一个软肋。公司的硬件设施已经处于同行业的前列，但公司生产的产品没有精细化，员工对产品和自己工作的认识达不到应有的高度，有些员工价值取向随意，人生理想不清，严重影响了企业的形象。从20__年公司的人力资源结构看，有以下两个缺点：产线员工不稳定，离职率偏高；高学历人才偏少，大专以上文化的员工只占员工总数的30%，这一现象严重制约了公司的发展。

为了实现我们的梦想，争取辉煌，我想对我们百利的员工和中层领导们提几点要求。首先，作为一名百利人，我希望你们每个人对工作都要充满激情。这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的管理措施或领导压下来产生的责任感是完全不一样的。前者是主动的，后者是被动的。

其次，我要求我们每一个百利人都要有团队合作的精神。我们每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦，

我希望，我们都能有一颗宽容、包容的心。

此外，还有很重要的一点，就是执行力!这是目前现代企业界里一个很流行的词。执行力不是仅靠说说、靠一张制度就可以做到的，它必须是贯彻到点点滴滴的细节上，贯彻到执行的速度上。

四、公司20__年的发展规划

1、生产上，要全力组织好生产，力争使公司产能在20__年产值达到5000万元。

2、技术上，加大引进人才的步伐，将生产技术水平提高到一个新的高度，提高质量，降低损耗。

3、业务上，20__年市场竞争日益加剧，所以公司销售部门要在稳固已有市场的基础上，瞄准更为宽广的市场，加大公司产品的宣传力度，合理参与合作与竞争，充分发挥低成本优势，逐步打开更广阔市场，取得更大市场的份额。

五、20__年工作重点

要实现这些目标，我们必须做好以下几件事情：

1、注重效益，实施降本增效

这是一个老生常谈的问题。随着市场竞争的加大，公司产品的毛利率明显下降。在竞争异常激烈的时代，公司主要靠大规模、高质量、低成本决胜于市场。虽然我们每年都在讲，但取得的效果都不尽如人意，产品成本价格算不清，成本无人管控的现象时有发生。为此，我们必须充分认识到产品成本控制的重要性，生产、业务、技术系列人员要联合起来，落实降本工作的成效，拓宽产品销售的市场。采购部在采购物料时加强议价、核价、定价的管理程序。其次要控制产品

生产过程中的浪费现象。再次要加强相关人员的责任心，成本控制是人管出来的，如果管理人员也是得过且过，睁一只眼闭一只眼，对成本控制中出现的的问题视而不见，那成本控制绝对是一句空话。所以提高成本控制人员的素质，强化相关人员的责任心迫在眉睫。

2、注重细节，加强团队建设

公司的发展壮大需要把每个人的力量集中在一起，形成凝聚力，向心力，执行力。公司已经为我们制定了宏伟的目标，我们必须放下包袱，注重细节，服务团队，向着既定的彼岸前进。生产部门要对产线进行定岗定责，杜绝简单错误和低级错误，打造标准化的生产模式，提升产品的质量和出货的准时率；业务部门要用更高的标准要求自己，不光要把我们的产品实行大规模销售，更重要的是将我们的品牌打出去，在客户中留下好的印象，形成软实力；行政部门要从服务公司的大局出发，以服务者的心态为公司的发展提供有力的保障与支撑。整个公司人员要相互支持，相互配合，理顺关系，勇于承担责任，敢于说实话，扎稳公司的根基，树立公司的形象，开创公司的辉煌。

3、注重素质，培育人才体系

20__年，我们要在吸纳人才，用好人才，留住人才上面下功夫，加强人力资源管理，提升员工效率。一个人对公司有没有贡献，要看这个人是否德才兼备。一个人有德无才那只能是摆设，一个人有才无德则只能给公司制造更多的麻烦。有些员工自己的工作能很好的完成，一旦与别人共事就一塌糊涂，往往把整个团队都搅得天翻地覆。我提倡员工加强思想道德修养，达到德才兼备的复合型人才。20__年我们将推进考核管理，不讲形式，用相对公开、公平的方法对人才进行提拔，使之在更大的舞台上发挥更大的能量；同时实行末位淘汰制，对不符合公司要求的人员决不手软，予以清退。

4、注重管理，打造包装印刷航母

制度是管理的根本，是规范公司发展的基石。但长期以来形成的坏习惯使我们的有些员工甚至主管藐视制度，我行我素，这对企业发展形成了一种桎梏。要改变这种现象，公司将着力完善各项规章制度，制定员工手册，对公司的基本制度进行全方位的宣传，改变制度朝令夕改的做法，用稳定的制度来约束员工，用合理的制度来激励员工，从制度上增强员工对公司的信任度，从思想上唤起员工对制度的认同感，对企业的归属感。各级主管不仅要带头垂范，主动当好标兵，而且要带领整个团队形成合力，增强团队的执行力。

20__年，我们的工作将围绕“确保产量、保证质量，降低成本和提高管理水平”四个方面展开。我要告诉大家，包装行业是一个日趋成熟和规范的行业。也就是说，我们的客户越来越成熟，我们的竞争对手越来越成熟。这就意味着产品利润会越来越低，如果我们不在降低成本上下狠功夫，是不可能持续保持住我们目前的竞争力的。

回顾过去，展望未来，20__年的成绩即将成为历史，20__年又是充满希望和美好的一年。从百利未来的发展蓝图上，大家可以看到，我们将发展成一个强大的实力型的公司。我相信，只要我们大家众志成城，群策群力，我们的目标一定会实现。今天，我想感谢和百利一路走来的每一位员工，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让百利在同行业内崭露头角，捷报频频，为进一步拓宽更大的市场奠定了基础。

面对我们员工在实际工作和生产中吃苦耐劳，勇于奉献的精神，借此机会，向你们说一声：“感谢你们！你们辛苦了！”

谢谢大家！并祝大家新年愉快！身体健康！家庭幸福！万事如意！

总经理 ____

20__年1月19日

质控部经理的岗位职责篇二

同志们□xx年将是建设的关键一年，同时也是物流中心建设将开始启动建设的关键年，所以我们要紧紧围绕“一个中心，两个基本点”来开展工作，使项目部工作更上一个台阶□xx年的`工作主线是：

xx年项目部任重道远，水工项目的建设直接关系到公司社会效益和经济效益，所以全体员工必须要以高昂的斗志，顽强拼搏的精神投入到工程建设之中，发扬公司倡导的责任、创新、卓越的企业文化，为公司出谋献策多作贡献。以工程建设为中心，首要的是要以防波堤建设为中心，这是核心。而防波堤建设主要就是石料的来源，当前石料来源就是当务之急，是工程建设的瓶颈，所以我们要群策群力，要发挥当地人的优势，积极探寻石料源地，尽快解决这一难题；其次是抓好疏浚工程和码头建设。疏浚工程进度直接影响到填海造地，影响到物流中心的建设，而码头工程建设是整个水工建设的象征，它意味着水工项目的基本规模；再是抓好南北护岸的建设。护岸建设的顺利完工就是水工建设进入到收尾阶段，所以我们一定要以快节奏、高效率的工作作风，以求真务实的工作态度，以讲究工程建设整体推进的思路，抓好水工工程的建设，实现优质、高效、安全、低耗之目标。

水工工程建设的目的，就是为了物流项目的建设，而物流就是公司主要目标之一，我们一定要牢固树立这样的一种观念，即物流项目早日建成，公司就早日形成社会效益和经济效益；我们一定要有紧迫感和危机感，一定要按公司的整体思路，抓好物流项目的全面开工；我们一定要努力实现公司关于物流项目建设的时间节点，具体时间节点是：在xx年第一季度要完成物流项目设计单位的比选和招投标工作；第二季度要完成施工图的设计任务；第三季度要完成对施工图的审查工

作和地面建筑施工的监理单位招投标工作；第四季度实现项目的全面开工建设。

xx年，项目部将根据实际情况，吸取xx年的一些教训，将继续进行对各种规章制度再完善、再补充、再制定，来规范我们的言行以保证各项工作的落实。项目部全体员工必须要牢记团结是做任何事的保障，必须懂得分裂思想的危害性，不论是本地人还是外地人，我们就是一家人，所以要求大家不要背后议论，求全责备，不要斤斤计较，在这里要强调一点，项目部每个员工所做的工作是受我的指意去执行的，如果有哪方面不足，应多多提醒、相互包容，要有宽阔的胸怀，不要做一个低级趣味的人，要做一个大肚能容天下难容之事的人，做一个高尚的人。在这里我同样要敬送一首词给大家，希望员工们能从中感悟到人生的一些哲理，即是：手把青秧插满田，低头便见水中天，身心清静方为道，退后一步是向前。

同志们，人们面临的困难就是怎样战胜自己，把握自己。明年我们面临的问题就是工程建设将逐步全面地开展，项目部的工程量越来越大，同时面临的各种诱惑也越来越大，在酒绿灯红的诱惑下，怎样战胜自己、把握自己值得深思。我们做人要有一个底线，要有良心，千万不要出现用公司的利益换取个人资本，尤其是管钱的人、管权的人、管工程的人、管人的人，这四种人更要如此，项目部决不能出现工程上马了，人员却落马了的事，不要有天高皇帝远，猫关在牛棚里出入自由的思想。近年来，从报刊、新闻媒体等披露了不少的以权谋私而纷纷落马的事，所以希望大家引起重视，做到警钟长鸣。要防止“落马”事件发生，除了建立完善的监督机制外，重要的是要加强自身修养，多学习，提高免疫力。这里要说明的一点是监督机制只是一种措施，它对意识健康的人是毫无意义的，所以不要把单独执行任务和必要的监督混为一谈，要有本质的区别。

同志们，只要我们团结一致向前看，时刻以公司的事业为重，

提高责任感和紧迫感之意识，我相信没什么困难能阻拦得了我们前进的步伐。新年即将来临，借此机会给大家拜个早年，恭祝大家身体健康、新年快乐、合家欢乐！同时拜托你们向家人传达我对他们的问候！谢谢大家！

不叫一声苦和累，这对一个刚走出校门的青年人来说是难能可贵的；还有，大家知道目前项目部财务没有账号，她既当出纳又当会计，财务工作分毫不差，工作原则性强；另外，每当我们吃到香喷喷的饭菜时，都会想起黄小妹同志，她起早贪黑，为的是让大家吃上可口的饭菜，她为了大家有一个舒心的就餐环境，没有节假日和休息日，把厨房、饭堂收拾的干干净净、井井有条，她默默奉献的精神，使每个员工受之感动；在这里值得一提还有地磅员、司机及保安的同志们，他们为了项目部的正常的工作，忠于职守，坚守岗位，随叫随到，安保人员没日没夜地风里来，雨里去值勤站岗与我们形影不离，为了公司土地不受侵犯，为了保一方平安，他们付出了不懈的努力。

目部今年以来在公司的领导下，在公司各部门的通力配合下，在项目部各位员工的努力拼搏下，理清思路，正确理解公司的总体部署和要求，兢兢业业地工作，确保了项目部各项工作的落实。

质控部经理的岗位职责篇三

日月如梭，看时光飞逝，转眼间20__年已经过去了。回想在这一年里，在总经理和各基层领导的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

能够加强出品的稳定性，注重细节。不断完善自己，使自己能够跟随企业的发展而发展，让自己的人生有一个飞跃：

一.在思想上，我一直就抱着“合作、奉献”的态度，积极向组织靠拢，认真学习、领会上级传达的思想，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团对;尽心做好自己的本职工作。

二.在工作中，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了如下工作：

1. 在酒店加入戴斯集团的工作中做出了自己应有贡献。
2. 在评定优秀厨房的工作中做出了自己贡应有贡献。
3. 在本年度中不段推出了新的菜品，如：健将五彩丝、寒江雪鱼片、山椒老胡豆、米椒浸白碗等等。
4. 还常常利用自己的休息时间给厨房的学工们讲菜品理论知识和食品雕刻技法等等。
5. 还为高档宴会的摆台制作泡沫雕塑，如：人人重庆、人民英雄纪念碑。
6. 还不段创作食品雕刻作品：如：凤飞九天、鲤鱼戏水、寿星老人。

三.在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事;勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在新的一年里，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，不辜负领导对我的希望，为宾馆现出微薄之力。

质控部经理的岗位职责篇四

一、在科学管理的决策中进一步发挥参谋助手作用;积极学习医院管理的新方法和新理论,在总经理领导下做好办公室的全面工作,做好参谋、助手、真正做到全方位的'服务。

三、在掌握全中心工作动态方面,进一步发挥好办公室、医事部、护理部综合管理协调作用;积极深入检区临床和医技科室,掌握第一手资料,为检区临床医技科室提供一流的服务。

四、在提高工作效率方面,进一步发挥好协调作用;在做好检查监督的基础上,为临床医技科室服好务,做好保障工作,协助杨主任做好重大医疗器械的管理工作,保障健康体检一线工作顺利进行。

五、在树立__体检中心形象上,发挥好医事部、护理部的管理职能,做好护士的培训和医师业务学习工作。带领医生、护士认真学习了__体检各项规章制度、工作流程,并负责落实、督导;工作中自己要努力学习业务,提高自身修养素质,做好榜样带好护理队伍。为中心的长远建设增砖添瓦。

六、做好中心办公室人力资源开发工作,根据中心发展要求制定人力资源计划、设计并完善中心岗位特点,人员资源结构,合同书的制作,完成公司人力资源的日常招聘工作。

七、做好中心管理制度、规章制度及落实方案的修订,对行政后勤的医用耗材、办公用品、网络运行、数据安全管理等及中心总体运行要配合监督管理到位。

八、做好__体检中心向政府主管部门的各项申报、年检、申领各类证照、的材料整理,完成批文手续等事宜。

九、做好示范,凡要求别人做的,自己要先做好。平时在工作中:坚持三管三不管,事关大局的事,管;影响公司形象的

事，管；有损公司利益事管；管则管严，不留余地。个人私生活，不管；个人习惯，不管；与公司无关的事，不管；不求全责备，不管小节；__中心虽小，立志远大；基础薄弱，目标宏伟，20__年北京体检中心取得更大的成绩。

质控部经理的岗位职责篇五

一、工作计划：

1、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，以及食品原料、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，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

2、营销方面：

(1). 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2). 征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

(3). 企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

3、经营战略：

一、市场分析：

(1) 地理位置

我餐厅地理位置良好，地处南阳市北大门，人流量大，客户群比较复杂，餐饮消费以商务客人宴请和周边公司宴请为主，高档客户群体为辅。与此同时，放眼周边，西面有同样是四星的金凯悦酒店，大浪淘沙洗浴中心，鼓浪屿洗浴中心等高

档消费场所，东面五星级有建业假日酒店，金阳光酒店，中州国际酒店，中泰豪生酒店，但是能和我们酒店中餐厅形成竞争力的只有金凯悦中餐厅，假日酒店，豪生酒店。但是虽然假日，金阳光，豪生靠近体育中心和政府行政区，在农运会期间虽然地理位置得天独厚，近水楼台，能打响餐饮业的第一枪，但是农运会后怎么办？地理位置偏远，远离市区，餐饮氛围不够浓厚，自然带动不了消费者的消费欲望。我们酒店要厚积薄发，要以中餐餐饮为酒店特色，从而占到酒店的营业收入总额的15%-20%。

(2) 消费情况分析

(1). 我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，根据南阳的地方特色，开发属于南阳的精品菜肴，并根据南阳人的口味，改良传统豫菜，适当引进高档粤菜作为自己的重型武器为自己的餐饮行业打出市场，另外结合当地的鸭河水库，开发出属于自己的河鲜餐桌，通过卖精品河鲜菜肴，从而赚取人气和口碑，从而占领餐饮消费市场份额。

(2). 结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。中餐厅不是一个纯粹的餐饮场所，在客人用餐过后，我们可以提供给客人相应的服务娱乐项目，比如棋牌室等设施作为餐厅的另一项收入。具体情况还要看酒店的安排。

(3). 在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，增加餐位和酒店用品的档次，提供给客人更好的酒店产品，创造给客人五星级的用餐体验。

二、员工培训：

培训的目的就是通过对员工在心、声、仪、礼、形,专业知识和业务技能等方面的训练，提高员工的职业素质，提高餐厅企业的的管理水平与服务质量，从而实现餐厅经营管理的目标。因此针对新老员工，应该依次从以下几方面进行培训：

1、餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

2、餐厅礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作服务中时时、处处体现出对客人的尊重，满足客人要求。

3、餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，最大化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。因此员工要服从工作的需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

4、业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用

准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培养，以提高他们应对突发问题的能力。餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

三, 成本控制

1, 成本控制的含义

任何行业的盈利不是一味的赚取，不是看所谓的营业报表上表面的数字，空有高额的营业收入却没有盈利，这就是问题的所在。如何赚钱，营业额减去成本和开支，就是盈利。如何盈利最大化，那就是各项成本的控制，成本最低化，才能利润最大化，从而才能给中餐厅和酒店盈利。

2, 成本控制的作用

成本控制的意图很明显，通过对人财物的合理利用的安排，从而降低营运成本，才能达到控制的效果，从而盈利。

3, 如何做到成本控制

(1) 人力成本

餐饮部的员工一般来自本市居民为主，外地乡镇居民。餐厅员工的构建除了正式员工之外，我们还要聘请一些校园暑期

工和勤杂工作为支援力量，劳动成本低廉，劳动市场大，从而降低劳动成本。另外还有对员工的排班方面也能降低人力成本，结合自身的生意情况，中餐的营业时间特点，客流量和上客率，根据用餐高峰可以多安排员工上班，低峰期就安排员工休息，具体情况届时做排班。

(2) 硬件设施成本

中餐厅采购是个很大一笔财务支出，也是每月营收报表的一个重要构成。虽然采购是一次性的，但是这里面会有消耗和破损。每月的消耗和损耗要算在内。这就需要酒店财产的破损控制做到最低。小到一盒火柴使用，大到一张桌子的采买和一块钢化玻璃转心的日常维护，都能省出一大笔钱。

(3) 水电成本

中餐厅是酒店水电损耗的一大项。每天的灯光的日常照亮管理，餐盘的正常洗刷，和瓜果蔬菜的清洁都需要做到标准化，但是标准化都是靠员工来操作和保障的。这就需要员工在日常工作时候总结经验，如何节电节水，形成自己的一套工作方案，再不断的对比方案，从而形成最佳的操作规范，再把操作规范落实每一个岗位的员工，形成制度，严格遵守。遵守的员工我们可以给予奖励，违反制度的员工和岗位负责人我们要严厉处罚并整改。21世纪，全球提倡环保。餐饮行业也是把环保作为餐饮的管理特色。节水节电势在必行，也是绿色成本控制的关键。

(4) 菜品成本

中餐厅如何做得好?服务很关键，菜品更是关键。再好的服务，没有高档次的菜肴也是白搭。但是做好了高档菜肴，原料成本太贵也是令所有中餐厅老板头疼的事情。这就需要我们一方面酒店采购部门的配合，中餐厅经理和厨师长的良好沟通。把关进货渠道，货比三家，先拿到最低的市场价格，再把最

好的供货商作为长期伙伴来培养，这样才能经常拿到性价比较高的食材，从而做出高档菜肴，满足现代化的饮食需要。另一方面，需要经常走出去考察材料市场，比如南召的山区，伏牛山山区，鸭河口水库，光是这两个山区和水库就能为南阳的餐桌上提供营养价值极高却又成本低廉的食材，从而做出特色菜肴，吸引客户，增加营业额。

三、经理职务

1、巡视

2、监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

3、汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

4、主持会议

传达总经理例会上有关餐饮部门的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置明后天的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

5、沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

6、计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。