

# 最新北师大小数除法教学反思与评价(大全6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。什么样的计划才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 宾馆安全工作计划篇一

根据宾馆xx年整体经营目标以及xx年客房部成本费用控制指标的相关要求，特制定全年工作计划如下：

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20xx年将建立一整套客房部完整的管理制度。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

xx年客房部总成本费用必须控制在xx万元以内。客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

(2) 严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

(3) “水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。

客房部要在xx年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，

使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交宾馆行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

(1) 工资。按照宾馆xx年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a□b□c三个级别。

(2) 部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

(3) 工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制。

(1) 在完成客房部各项服务管理工作规范化、标准化、程序化的改造后，必须进一步加大对部门员工的培训力度和输出服务的整改力度，使客房部每位员工具备良好的礼仪、礼貌，热情的服务态度，丰富的服务知识，娴熟的服务技能，快捷的服务效率。

(2) 所谓“绿色客房”，是指无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求的客房；客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的的重要组成部分，也是明年工作的重点之一。必须加强日常吸尘维护工作力度，部门内员工必须掌握各种水溶性、油溶性污渍的清除方法，并养成及时发现及时处理的习惯，有效解决目前地毯维护差，

损耗大的问题；制定《周期性清洁项目》，将各种卫生死角纳入计划性卫生工作，并严格组织有效实施，保证客房部整体卫生质量的稳步提高。

宾客满意度，一直是衡量宾馆服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年工作中必须进一步加大各部门之间的沟通频度，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求，提高宾客满意度。

总之□20xx年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摒弃前嫌，以更加饱满的工作热情，严谨求实的工作态度，高效优质的服务理念，与宾馆其他部门一起笑迎四方宾客，为xx年经营目标的实现不懈努力！

## 宾馆安全工作计划篇二

(一) 依法治企成效显著，公司实现平稳发展。

过去的一年，监理公司始终按照集团公司“依法治企年”工作要求，先后编制“依法治企风险点”、“依法治企计划方案”“依法治企自查报告”，根据风险点清理公司管理制度上的不足，现已罗列出公司需完善的十余项制度，部分制度如《监理公司重大工作集体决策制度》、《监理公司文件审批制度》、《监理公司各项目部现场生活用品配发办法》正在修订中。在公司层面已经对十九项制度进行清理和完善。同时配合集团公司“三标一体”内审。对三个不符合项及时进行了整改。并已经顺利通过“三标一体”外审。公司市场开发、经营管理、工程质量、安全进度、服务效益、人才培养等主要指标都迈上了新台阶。公司增加资本金工作也已顺利完成，资本金由308万增至1168万。为公司的进一步做大做强奠定了基础。

根据集团公司决策，年初理顺了管理公司和监理公司业务范围，随后的一系列具体工作，如财产分割，财务对账，人员

安排等等，公司都给予高度重视，投入了大量的精力、物力、财力予以妥善解决。特别是理顺后大量富余人员都集中在监理公司，给人员安置带来了空前压力，公司顾大局，识大体，千方百计，化解难题，通过近一年的实践，运作状态良好，为维护集团公司大局稳定做出了应有的贡献。

## (二)、市场开发成果丰硕，百万机组实现突破。

过去的一年，公司始终把市场开发作为各项工作的重中之重。积极开拓市场，截止11月底，今年主要投标陕西府谷清水川煤电一体化项目电厂二期(21000mw)工程、国电克拉玛依发电有限公司2350mw超临界热电联产机组、神华准东五彩湾2350mw热电项目工程共25个火电项目，已经中标8个火电工程。中标大唐定边风电厂张家山风场一期工程/、华能陕西发电有限公司靖边风电场一期()工程两个风电项目。省公司输变电工程共投四批，中标27个工程。第五批待投。特别值得庆的是，在集团公司的大力支持下，公司通过不懈的努力，实现了1000mw机组工程监理零的突破，多年的愿望终于变为现实。陕西府谷清水川煤电一体化项目电厂二期(21000mw)工程的中标，标志着公司监理业务水平上了一个新台阶，为公司今后承接大容量、高参数的机组奠定了坚实的基础。为企业做大做强和持续发展迈出了新的步伐。

## (三)、合同履行顺利准时，经营收入再创新高。

至11月底，在建和新开工监理项目共有93个，其中火电工程有39个，送变电工程约50个(其中国外1个)、风电工程4个。其中2600mw项目5个(宝二，秦岭，榆横，彬长，神东电塔)□2300mw的项目11个(华电昌吉电厂，鲁能和丰电厂，内蒙京泰电厂，，鸿雁池电厂，内蒙乌斯太电厂，内蒙准能矸电电厂，黄陵矿业电厂，神华郭家湾电厂，大唐灞桥电厂，国电克拉玛依电厂，准东五彩湾电厂)□200mw及以下工程23个。各项目监理工作总体进展顺利。合同履行准时。本年累计新签

合同23份，合同金额共计近6000 万元，创历史新高。

公司计划完成经营额5800万元，至11月底已完成万元，完成年计划5800万元的89%。截止11月底上缴管理费万元，完成年计划980万元的。实现利润总额万元。

#### (四)、内部管理日趋完善，精细化程度逐步提高。

监理公司按照集团公司统一部署，坚持管理创新，强化细化落实，完善经营机制，明确管理目标，推动内部管理向纵深发展，主要体现在以下几个方面：

1、启动三年发展规划的编制工作， 监理公司把三年规划的编制工作上升到集团公司总体发展的战略高度， 从公司基本情况、面临形势、规划思路和目标、战略重点及实施步骤、保障措施等诸方面，全盘规划，突出引领，为奠定监理公司科学发展，和谐发展、跨越发展的大好局面提供了新依据。

2、管理体系方面：由质技部牵头负责，先后对宝热电、秦岭等工程的监理规划、监理月报、资料台帐等进行审核，并督促其按照管理体系程序要求进行整改，有些项目，由公司本部直接派人协助，既有力地推动了这一方面的工作，同时也加强了本部和现场的沟通，便于发现问题，总结经验，保证了公司管理体系的运作顺畅。

3、经营管理方面：根据多年积累的管理数据，年初制定了各项目部经营责任制，下达了费用控制指标，做到成本精细化管理，费用开支从严控制，并按季度进行经济活动分析。监理费用方面要求总监按照合同尽快回收监理费，各项目基本做到全年监理费按期收回，对于已完工程尚未收回的监理费落实到人，并督促其尽快收回，目前公司资金运转正常。针对公司员工人数增长快的实际，在加大市场开发力度的前提下，坚持开源与节流并重的理念，坚持节约办一切事。经全体员工共同努力，已全面接近完成全年的各项经营管理考核

指标。

#### 4、财务管理方面：

(1)、按照集团公司对监理项目进行整合的思路，将管理公司账务和监理公司账务进行整合：确认了监理公司收益上交方案，准备按照上交方案要求，已将物业公司所有账务并入监理公司帐套。

(2)、监理项目整合后，公司组织各职能部门研究讨论各项费用报销制度，在确定好各项费用报销制度后，财务部出通知并专门打电话通知各项目部新的报销制度及一些报销要求。使相关项目过渡平稳，工作衔接。为公司平稳发展提供了强有力的财务保障。

#### 5、人力资源管理方面：

截至目前，监理公司设有国内在建、新建火电项目监理部40个、风电项目监理部3个、送变电项目监理部20余个、国外工程项目部1个。监理公司在岗员工共计627人，其中正式在册员工69人，人事代理74人，聘用员工484人。在人员入口，严格按照《劳动法》进行人员聘用，截至目前共签订聘用合同132份(其中新进人员67人，调动人员65人)，工作协议155份(其中新进人员58人，调动人员97人)，共签订合同287份。在员工管理方面。建章立制，规范管理□xx年新建员工清册、离职员工台帐、新进员工回访台帐、劳动合同台帐等台帐20余个。并定期对在册正式职工及人事代理职工进行绩效考核，今年10月开始，每个月进行绩效打分，年终进行总的自我评价和综合测评。绩效考核结果与绩效工资挂钩，通过绩效考核及时掌握员工工作效果、成绩，真正起到激励作用。

在教育培训方面□xx年办理注册监理师延续注册23人，初始注册3人，继续教育2人，变更曾报第二专业2人；办理注册安全师初始注册4人，继续教育1人；注册造价师继续教育：4人。

组织注册类资格考试报名：注册监理工程师：7人，注册造价师：6人，一级建造师14人；安全师：12人。成功申报中电建协行业总监理工程师6人，行业监理工程师14人□xx年中电建协行业资格证书换证工作是重点工作之一，换证申报总监理工程师48人，行业监理工程师99人，监理员4人。

## 6、综合管理方面：

(1)、坚持树立服务意识，做好协调配合工作，对文印、文件的使用进行规范，完善用印审批程序，办公用品采购力求节约、实用，避免浪费，同时做到购买、发放、库存各类台帐清晰。

(2)、根据公司实际情况，制订《电建监理公司车辆安全管理规定》，加强安全驾驶教育，要求各项目部驾驶员每周自学所在地的交通法规，每天对车辆进行检查，做好车辆检修保养工作，逐月上报车辆行驶公里数、维修费用、油耗等相关数据。

(3)、顺利完成公司资质审核和换证工作。

(五)、在建项目管理有序，安全质量亮点增多。

目前，公司监理的项目总数达93个，安全质量均处于受控状态，各项目总监能团结员工遵照监理原则，服务工程、服务业主，积极推进工程进度，业主满意度高。通过回访统计，业主满意率达百分之九十六以上。

今年以来，公司全面开展项目部全体人员学习《电力建设安全工作规程》、《电力建设安全健康与环境施工管理规定》等安全规程活动，并编制试题组织了全员安全考试。参试人员达百分之百。

## 宾馆安全工作计划篇三

在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好！之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。20xx年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬！做完20xx年工作总结，我们对20xx年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在酒店客房部20xx年工作计划重点做好以下几个方面的工作：

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。

## 宾馆安全工作计划篇四

回顾过去的xx季度，宾馆预计实现季度销售收入超xx万元，比上一季度同期增长了xx%□其中，餐饮收入占总收入的xx%□客房销售收入占xx%□客房营业收入比上一季度同期增长了xx%□

人，是工作的核心，而宾馆服务行业，人的重要性高于其他因素。宾馆运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，宾馆多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行；范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拔学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在宾馆成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题；厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度宾馆都会选出xx之星，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对宾馆整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

安全，是生产持续的保障，是宾馆经营最基本的要素之一，宾馆在xx季度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握三懂、三会、三提示等，并且参加宾馆组织的消防演练。针对宾馆基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为宾馆的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在宾馆进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此勤是本宾馆对于安全的理解。

本宾馆新楼，经过xx季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了宾馆档次品质和完善了硬件设施设备，使宾馆能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为xx季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

宾馆通过利用本身的区位优势 and 价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源；在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了宾馆良好的、持续的发展趋势。

宾馆发展中还遇到很多问题，员工流动性大；员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，宾馆主楼内外下一季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的xx季度，每位员工都在积极热情地工作，为xx的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为xx旅游事业的发展做出微薄的贡献。

## 宾馆安全工作计划篇五

### 一、岗前要求

（一）到考勤处打卡后进岗。

注意：必须穿工装打卡，不准着便装打卡，不准穿便装进岗。

（二）仪容仪表达到标准。

### 二、例会

准时到岗参加早会，认真听取上级领导的工作安排及注意事项。

### 三、餐前准备

早会结束后，到达本人工作区域做餐前准备工作（一）卫生准备

#### 1、清洁台面卫生

- 2、清洁墙面卫生
- 3、电脑、电梯、电器卫生
- 4、清洁地面卫生
- 5、准备传菜用具、底座等
- 6、从洗碗间将所需餐具、味碟、备到传菜部

（二）做好餐前准备后找领班检查，不交接卫生按早退处理，卫生不合格立马整改。

#### 四、工作餐

（一）餐前准备就绪后，除值班人员外，其他人员用工作餐值班员：

- 1、从厨房拿估清单交领班
- 2、打一部分下篮筐上二楼

（二）岗前仪容仪表检查 1. 自检仪容仪表。2. 领班检查，发现不足立即改正，多次提醒不改正者予以处罚。

#### 五、餐前例会

- 1、认真听取工作安排
- 2、了解当餐包房预订情况。
- 3、开完餐前例会后值班人员用工作餐（时间30分钟）

#### 六、回各自区域

- 1、准备米饭、泡菜
- 2、准备跟料，分到跟料碟中
- 3、到指定位置站位上岗

## 七、开餐传菜流程

### （一）出菜前准备工作

- 1、熟悉各种菜品、菜名、主要配料、外型
- 2、熟悉有跟料的菜品及其跟料
- 3、严格按照出菜程序走菜，服从划单员指挥
- 4、检查菜品质量、器皿卫生等，不合格决不能出菜
- 5、检查菜和菜单是否一致，不一致要了解清楚原因
- 6、注意核对菜品，未起菜绝不出菜
- 7、需跟服务用具的菜品，提前将服务用具送到相应包房

### （二）传送工作

- 1、按照规范的托盘要求传菜
- 2、有跟料的菜品要带上跟料
- 2、传菜只能走指定传送通道，同时靠右行
- 3、传送时采用中快步，不得在对客区域奔跑
- 4、不要把油渍汤汁洒出，不慎洒到地上应立即通知pa并做

好防范

5、传送过程中遇见客人、上级，主动让道并点头问好

### （三）送达交接

1、菜品送到相应包房后再次检查菜与菜单是否一致

2、提示服务员上菜

3、经服务员同意后带走撤下的空盘 整个传送流程中，严禁偷吃，违者重罚！

### （四）收餐具

1、客人离开后经服务员检查同意方可进包间收餐

2、服务员收走玻璃器皿、口布、小毛巾后再收台

3、发现客人遗留物品立即上交，否则严惩！

4、收餐过程中严禁偷吃，违者重罚！

5、注意餐具大小分类放置，易碎餐具单独放置，谁损坏谁赔偿

6、禁止在包间长时间无故逗留，收完餐具及时送回洗碗间

## 八、收市工作检查

做好收市卫生后找领班检查确认，不交接卫生按早退处理，卫生不合格不准下班。注意：此时在餐厅内不准串岗、大声喧哗！

## 九、22：00晚班下班

如果有客人未走完应交接给值班人员，值班人员负责剩余包房的收餐工作以及相应清洁卫生。

注意： 已下班人员不准无故在餐厅内逗留！

十、值班人员下班

## 宾馆安全工作计划篇六

(2)加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合。20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规程，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1)计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2)计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，



员工仪容仪表等。

(3)加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各分部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(1)服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2)客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质

保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1)前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

## 宾馆安全工作计划篇七

随着对酒店办公室工作性质的了解和对服务行业工作规律的把握，办公室20xx年度工作在领导的指导、支持和兄弟部门的配合下，较好地切合了酒店的管理节奏，基本发挥了工作职能。20xx年度，在酒店争创三星的大环境下，办公室将继续秉承协作、协调这一基本思路，搞好管理引导和后勤保障工作。在进一步规范工作制度、工作程序，掌握服务规律的同时，不断创新管理，提高工作绩效，确保办公室工作能促进酒店20xx年度各项任务的顺利完成。

工作要做好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年办公室将组织和配合各部门有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，培养员工爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意为宾客服务的理念。同时，还要将酒店的培训工作规范化、系统化，根据酒店的年度主题制订合理的培训计划，将定期组织员工开展酒店规章制度与业务技能知识的培训。通过培训、学习，不断提高酒店全体员工的业务技能与水平，提高后勤

部门的办事效率。

纪律是一个团队正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高战斗力的有效保障。为了搞好20xx年的相关工作，办公室将以身作则，加强对员工违规违纪行为的处罚力度，以严格的组织纪律作发展保障。将采取坚持对员工日常工作的巡查、提高巡查频次，发现问题及时纠正、及时处理，努力做到公正、公平，树立办公室督办工作的良好形象。办公室还要加强同其他部门在抓组织纪律方面的沟通、协作，作到相关工作日清日结，彻底杜绝违纪违规现象的发生，努力把酒店打造成行业的一个文明窗口。

20xx年度，办公室将搭建舞台，当好跳台。通过发挥协调优势，提高各部门的协作效率，进一步凝聚管理合力。办公室在自主、圆满完成管理任务的同时，将联合各部门抓好绩效落实和制度修订工作。作。一是统一员工思想认识，激发员工工作热情，提高服务意识。二是结合酒店实际制订、修订规范化的服务标准及流程。三是抓好质量控制关，通过对照标准细则，及时发现和纠正出现的质量问题，让员工明白酒店各项管理制度及工作标准的意义，从被动的接受转变为自觉的遵守和执行。

为了使酒店人力资源工作达到高效率、低成本、少风险的良好效果，办公室将根据实用、简单的原则，理顺招聘机制，增强人资活力。在现行制度的基础上修订出清晰明确的员工岗位职责、管理人员职务权限和合理的全员激励机制。一是在人员招聘方面，实行先内部招聘、再社会招聘的原则，为员工提供更多的晋升机会。在人员配置方面，协助相关部门共同制订出合理的人员编制，并鼓励员工在酒店范围内适当的轮岗及合理的流动。二是建立实用完善的培训体系、制定具体的培训目标，全面推进培训工作。在培训内容上将分四个部分实施：包括酒店文化、职业技能、专业技能和管理技能；在培训时间上，力争做到全年人均学习时间累计达到15天，即保证月均有一天的学习时间；在培训层次上将分

为四类：包括高管培训、中层培训、基层培训和员工培训；在培训性质上将分为入职培训、在职培训和晋升培训并抓好以上几类培训的实施工作。

一是要提高文字材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作。二是要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件妥善保管，确保不丢失并督促、指导各归档部门按规定进行立卷归档。三是虚心学习档案管理业务，不断提高管理档案的业务能力。

一是进一步制定和完善酒店安全保卫工作制度，结合实际健全、完善酒店安全保卫体系。二是做好安保人员的培训工 作，提高思想、业务素质，维护好酒店的办公秩序、经营秩序。三是健全组织，加强综合治理目标管理，防止意外事故发生。四是做好重点要害部位、治安复杂区域的管理工作，定期检查，注意发现安全隐患，及时要求有关部门限期整改。五是认真做好消防安全管理工作，制定消防器材的配备、更新计划，定期检查、落实消防器材的使用、维护工作。

总之，在20xx年里，办公室将以新的起点，新的形象，新的工作作风，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展、腾飞而努力工作！

## 宾馆安全工作计划篇八

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，中亚大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创中亚品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福

利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

随着三亚市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“天府楼”之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣。xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真

正做好酒店各项成本控制工作。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工思想要高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把中亚大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借三亚市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘中亚大酒店美好的明天！

新年新气象，在xx年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满xx□舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

服务作为餐饮的第二大核心产品□xx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实

施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的机会认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在xx年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，

杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

新的一年我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

将对xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。



将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力□xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

## 宾馆安全工作计划篇九

忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作半年了，回顾这半年来的工作，我在公司各位领导及同事的支持帮助下，按照公司的工作要求，做好自己的本职工作，为了以后能在工作模式中有新的突破，工作方式有较大的改变，现将工作情况总结如下：

(一)规范各岗位服务用语，提高对客服务，做到以客为尊，宾馆客房工作 总结。

舒适整洁安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需，工作总结《宾馆客房工作 总结》。

(二)节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，2.收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

### 三设备的维修，家具的保养

客房的家电使用率是很多的，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具地板家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其它工作。

以上是我的总结，望各位领导指点。

## 宾馆安全工作计划篇十

根据我校“内涵发展”的要求，进一步深化旅游酒店管理课程改革，聚焦常态课堂，打造高效课堂，切实转变教师教学观念、转变学生学习方式，追求“每堂课的精彩”。在抓实

常规教研工作的同时，创新教研方式和思路，提升教研水平，追求“每次研得充分”。围绕“教学质量要攀升，课堂研究再深入，队伍打造有成效，教研创新显活力”的教研工作目标，下移重心，主动引领，服务教学，扎实工作。

1. 加强学习培训，观念的进一步更新。充分利用学校各级教研活动平台，不失时机的引导教师们专注新课程，反思自己的教学行为。引领教师们聚焦常态课堂，专注常态课堂，设计常态课堂，追求高效课堂。

2. 在学校教务处“常态课总体要求”的基础上，并组织学科及骨干力量进行示范引领，力争常态课的高效、精品。

3. 组织教师们一道深入课堂，推门听课，多听常态课，尽快准确把脉各教师的真实教学水平，提出切实的改进意见或建议，大面积提高教师实施高效常态课教学的能力，从而实现教学质量整体攀升的奋斗目标。

4. 除常态课的研究外，本学期还要把各学科比赛作为教研的重点，通过比赛可以专题研究的形式开展针对性研究，把教学和研究紧密结合，做到教学实践为专题研究服务，专题研究促进有效地教学实践。

1. 创“三有”骨干队伍。本学科将继续着力打造“有成效、有影响、有名气”的旅游酒店管理专业骨干教师队伍，争取在校里知名，使之有责任、有成果、有特点。对专业学科教学带头人、骨干教师要创造条件引导他们认真履行职责，积极上示范课、开设讲座。

2. 学期初集中进行学习、听课、研讨，确定学期活动主题；学期中认真组织活动；学期末开展学期活动总结，推广活动经验。

3. 带教学新秀队伍。对新教师，首先要求他们要采用走出去、

请进来的方式，通过平时多听经验丰富的老教师的课和多请教等方式，使自己上出让学生喜欢的常态课。

1. 继续把教师业务水平的提高作为常规教研的重点，在督促做好教学“五认真”工作的同时，组织开展常态课的教学实践活动：组织上一堂汇报课（包括说课：说指导思想、设计思路、反思体会）；主评同组教师的一堂课（写一篇对应的课堂教学观察笔记）；针对教学过程中某个环节，提出一个自己最需要帮助解决的问题（写成教学反思）；交流评比一份教案。

2. 实现资源共享，共同提高。教研是为常规教学服务，集体研究先行课、示范课、模式实验课，帮助青年教师成长。

3. 组织教师相互听评课，吸纳优质资源，更新教学观念，提高自己的教学水平。