

最新高中数学教研组工作计划上学期 高中语文教研组工作计划(大全5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。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

酒店前厅工作计划书篇一

工作计划是事先为你的工作做好提前准备，预防工作实施过程中遇到的阻力，让工作进展顺利。提前进行工作计划，让您的工作状态饱满。里有各种工作计划，如工作计划范文、工作计划书、工作计划表等应有尽有。

要求领班在中午及下午客流高峰时期在大堂内迎宾

熟记已签协议的客户及公司的相关信息

接待预定客人要求在客人抵店前做好周密的准备

向各部门通报住店客人人数，姓名及相貌特征以便更好的提供服务

将上门散客的信息资料及时反馈到销售部跟进

将住店客人反馈的信息及时通知到相关部门

对客人所提出的各种合理化建议以书面方式汇总至周总处

在保证前台人员配置合理的前提下，现安排三位领班兼任行政管家一职。

据实际操作情况及客人的接受程度向公司提出管家式服务的可行性报告。

酒店前厅工作计划书篇二

根据前厅部工作要求，结合培训计划实施的具体情况，前厅部将在员工服务意识，服务规范方面加强培训，具体计划如下：

1月份

- 1、新年及春节酒店系列活动的推广培训
- 2、《员工手册》培训
- 3、专业技能培训

2月份

- 1、岗位技能比武
- 2、仪容仪表及礼貌礼仪培训
- 3、岗位职责及制度培训
- 4、《酒店知识》培训

3月份

- 1、服务规范及标准语言培训
- 2、岗位英语培训
- 3、专业技能培训

4月份

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

5月份

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

6月份

1、仪客仪有及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

7月份

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

8月份

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

9月份

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

10月份

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

11月份

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

12月份

1、新年圣诞系列活动的推广培训

2、《酒店知识》培训

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建

立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

前厅部是负责招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，同时为客人提供各种综合服务的职能部门，是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口；是给客人留下第一印象和最后印象的地方；具有一定的经济作用；具有协调作用；是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用

人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了，才能给顾客好的服务。

酒店前厅工作计划书篇三

一、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，18年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

二、经营创收。18年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

三、提高服务。以三酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

四、深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

五、开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

六、提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

新的挑战已然来临，我们满怀收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店前厅工作计划书篇四

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1□xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

四、员工培训

- 1、树立“培训是给予员工福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。
- 2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。
- 3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。
- 4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。
- 5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

五、节能降耗创效益

- 1、加强宿舍水、电、气管理
- 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理
- 3、加强车辆乘车卡及电话管理

六、内外协调促效率

七、宣传、推介亮品牌

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风

在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

酒店前厅工作计划书篇五

要求领班在中午及下午客流高峰时期在大堂内迎宾

熟记已签协议的客户及公司的相关信息

接待预定客人要求在客人抵店前做好周密的准备

2、如何充分发挥前厅作为酒店信息中心的职能

向各部门通报住店客人人数，姓名及相貌特征以便更好的提供服务

将上门散客的信息资料及时反馈到销售部跟进

将住店客人反馈的信息及时通知到相关部门

对客人所提出的各种合理化建议以书面方式汇总至周总处

3、特色管家式服务的职能职责及人员安排

在保证前台人员配置合理的前提下，现安排三位领班兼任行政管家一职。

要求：熟记每一位客人的名字及相貌vip客人由行政管家陪同至房间办理登记手续并详细介绍客房内设施及酒店经营场所，必要时也需提供酒店周边地区景点及娱乐，餐饮场所。对住店客人所提出的任何合理要求尽量予以满足，对不能满足的要求给予合情合理的解释以取得客人的谅解。每日必须关注客人的用餐情况及客房使用情况，熟悉每位客人的喜好及习惯提供个性化服务。同时根据实际操作情况及客人的接

受程度向公司提出管家式服务的可行性报告。

酒店前厅工作计划书篇六

1、加强员工对酒店的各种情况的了解程度，做到有问必答。酒店是我们大家的，每个人都有维护它形象的权利和义务。而前厅是打开酒店大门的第一扇窗，我们的前台接待人员就像这扇窗的守护者。前台跟酒店各个部门都有着密切的联系。所以前台服务人员要对酒店的整体情况了如指掌，细到别墅区哪座几楼是几号房间、是单间还是标间、每日房态如何、内线电话是多少或是餐厅所有包间的名字、及包间所能容纳的就餐人数，针对这个问题，对目前总台所有工作人员进行一次考试，对于不过关的人员，我打算采用现场记忆，可利用不忙的时候去酒店的各个部门了解这些情况，并要求记录、然后记忆，最后达到一问一答，脱口而出的标准。

2、前台接待人员的仪容仪表要求要严格。包括发型、面妆、服饰。这方面的培训，可以采用互帮互学的方式。根据酒店的基本情况，着重对酒店前台接待人员中的年龄偏大的员工做此培训。

3、前台接待人员的标准化服务的规范。其中，包括基本的服务理念、服务动作、服务语言、沟通技巧和对员工责任感的教育。由于总台人员较少，请培训老师的计划不够现实。

1、针对现有员工的自身特点，工作中存在的问题及时指出和纠正。

2、通过网络等途径，下载一部分有关服务方面的知识，在前台的电视上循环播放，耳濡目染中灌输知识。

3、根据我之前参加过的培训，总结一部分自己觉得用得着的资料。以口头阐述或书面资料的形式传达给员工。目的是总结一套适用于我们酒店实际情况的前厅标准化服务规范。

- 1、做好物品回收。虽然年底这几个月，物品回收做的不错，但是，仍有一些漏洞存在，通过班前会等形式反复强调和抽查等方式来规范工作。避免浪费。
- 2、要求商场的两个人都必须会做报表。做到互相监督、互相学习。
- 3、为年度目标努力。在会议账方面，商场的物品标价和总台所收的金额，必须与商品价目表上的价位一致，不允许员工私自减免或打折。最后由总台统一交钱至财务。在上年的工作中未出现员工私自减免价格的情况。在肯定他们工作的同时，不忘叮嘱，要求戒骄戒躁。争取实现商场年度目标。

酒店前厅工作计划书篇七

已经过去，回顾过去的一年，我在公司领导的指导和关心下，在大家的共同努力下，做出了一定的工作，但还有很多的不足之处。今年，我将按xxxx年度行政总部的整体发展规划及企业发展方向，本着多沟通、多协调、积极主动、创造性地开展工作的指导思想，发扬以公司管理者的角度看待公司发展和管理的工作作风，本着主人翁精神全面开展xxxx年度的工作。现特对xxxx年2月份到4月份工作制定如下计划：

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场

模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

xxxx年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元、3月份37213元、4月份34645元、合计101805元。随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对xxxx年前厅部外售计划做以下保证：

- 1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。
- 2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。
- 3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

酒店前厅工作计划书篇八

20__年酒店迎来新的一年，这一年是酒店业绩重点上升时期，一定要做好充分的准备，为新一年的工作打好基础，尤其是前厅的工作，首先4月份的工作就要先做好计划。如此制定4月份工作计划如下：

- 1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力.同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为节日到来的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作. 特别对黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

4、计划在4月中旬对全体部门员工进行一次“酒店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个月工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

新的一年酒店一定会迎来更好的发展，一定能比过去一年的业绩上升几个度。前厅一定会做好准备工作为酒店的生意做更好的贡献。

酒店前厅工作计划书篇九

前厅作为饭店的门面，每个员工都要直接面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，因此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能、
- 2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识、
- 3、前厅员工的从业理念、

前厅用品工具定位定人，责任到人、住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。