

# 2023年小学少先队辅导员工作简历(汇总6篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 服务工作规划篇一

- 1、在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
- 2、安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
- 3、加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
- 4、加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
- 5、熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
- 6、检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
- 7、作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
- 8、合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清

洁卫生工作。

9、随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11、检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12、定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13、负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14、召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15、注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16、积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统，有效率地完成工作的目标。在时间，人员，材料，设备，资金（成本）等方面得到更好的保证。

1、确定工作的目标——————项目，内容，期限。

2、将工作目标细分——————把工作目标再分成几个方面或几步走。

3、工作程序的分析——————对完成工作的先后次序和人力，物力安排进行详细说明。

## 服务工作规划篇二

茶楼员工培训标准服务演练，采用茶馆员工之间互换角色真实场景的标准服务！以下是茶楼服务员培训演练茶楼服务流程的内容，若需专业、标准服务的茶馆、茶楼请联系我们职业经理人团队，绝对让你耳目一新的茶馆员工、服务员培训体念，我们非同于一般学校的死板模式，我们的丰富经验以实际操、作科学制定培训方案为主，绝不忽悠！你可以先请我们到场地试听观摩演练才决定是否请我们茶楼职业经理人团队培训！

茶楼管理培训、茶楼培训、茶楼培训管理、茶馆管理培训内容如下：

迎宾：

- 1、准时到岗，用2分钟时间核对预订；
- 2、仪容仪表，着装符合茶楼规范；
- 3、打开厅部分的灯具；
- 4、当班迎宾员应随时关注茶楼门口车辆往来，当发现有车向茶楼门口驶来时，应立即走至门外的台阶上，当车速减慢时，应小跑上前替客人打开车门，其标准为：左手打开车门，右手扶住车顶，并微笑着向客人大声问好：您好！欢迎光临，走在客人左前方1米处，将客人引领到门厅，并大声转告其他同事，如：“小二，看座，三位客馆到！”待应答后，将客人引领到适当的餐桌前，拉椅、让座、微笑向客人行30度鞠躬礼并说：“祝各位在此度过一段愉快的时光”，再后退三步转身离开，回到原岗，准备接待下一批客人。

5、以上过程的执行要求有：

a□亲切地注视客眼鼻三角区；

b□如客人携带物品，应替其接过手中物品；

c□在服务守程中，应始终保持亲切、热情的态度和迫切为客人服务的意原；

d□尽可能地用姓氏或职务称呼客人。

就坐：

抓椅背，退后小半步，请客人入座，将椅前移至客人舒适为止。

点单：

5、普通话标准，吐词清楚，语音语适中，面部表情轻松自然，关注客人的反映，及时加以调整。

6、替客人做好参谋，适时推荐，不要代客做主，尽量选择疑问句；

7、根据客人点的茶向其推销相应的茶点，并简单介绍茶点与茶的搭配知识；

买单：

1、注意不要拿错单子，以免买错单，并再次核对人数是否相符。再次检查物品、器皿有无破损。

2、折扣券、面值券首先确认是否过期，并熟悉掌握其用法，谨记：同桌客人不能同时享受两种优惠措施。

3、买单必须拿收银夹，收钱时必须做到“唱收唱还”，同时要当场辨别现金的真伪。

## 送客

2、替客人拉开车门，最后一位客人上车后，将车门关上，注意加度适中；

3、尽量用姓氏、职务向客人道别：“您慢走，感谢您的惠顾，期待您的再次光临”，并后退3步，目送客人离开。

4、在整个送客过程中，应始终保持亲切、热情、自然的态度，让客人感受到方便。

收市所有客人离开后，关闭部分灯具，做好收市的各项卫生工作，听领班的其他安排。

我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容

易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的'出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力：

## 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

## 二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。

客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

### 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

### 四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

五、服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需



要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

## 六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

## 八、具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

#### 九、任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有**b**级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务工作经验二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

## 服务工作规划篇三

首先，我先澄清我来酒楼工作不是来混饭吃的，我来回味阁是因为我把回味阁视为一个锻炼自己的平台，一个可以体现自我价值的地方，一个可以充分的.发挥我所拥有长处的地方，好了不废话，以下是本人在20xx年的服务员工作计划：

这段时间通过我对服务员，保洁大姐的沟通以及了解，有相当一部分人认为我们的工作推托，滞后很严重，一些关键性的问题老是“明天解决”“明天看情况”而不是从现在就开始抓起。

我自己也是从服务员一步步做上来的，深知服务员需要做到的是，制服着装整齐，待客有礼，耐心为顾客解决在酒楼遇到的各种问题，微笑服务，遇客问好。

有相当一部分员工反映我们的管理做不好，管不好不是她们不想做，而是我们的管理层先做不好，正人先正己，只有我们的管理人员做到位了，我相信我们的员工也能做好，也能做到位。

通过我与各位部长以及郑经理的沟通，我们的管理层认为我们的服务员与传菜员上班没有积极性，有一种抱着“当一天和尚撞一天钟”的想法，所以我认为只有员工每天能够开开心心的上班，并且爱上上班，才能把工作做好，故我做出了以下措施：

1. 从物质上入手；服务员当天所值台开到的“九粮液”“陇派”等酒的完整酒盒与酒箱所买的钱归服务员所有(回收这些东西的人我已经落实好，这两天正在运行)，但酒楼所接大客、婚宴、包席的酒瓶、箱归酒店=楼。

2. 从管理层入手；我要求我们的部长管理手下员工时能够人性化管理，如果我们的服务员、传菜员有做的不好，不到位的

地方，我希望我们的管理人员能够在指出其所犯错误的同时告诉他应该怎么做，而不是一通乱骂，这样做只能让服务员感到委屈，对工作失去积极性。

3. 从精神上入手；这两天在我寻台，巡视的同时我会鼓励服务员、传菜员好好干、辛苦了等之类等之类的用语，目的就是希望他们能够放下心中的担子，从容、乐观的工作。

在前期我发现服务员每天晚上不管包厢的人走的早与都会“准时”下班，留下所属包厢卫生等第二天早上再来做，但我发现很多时候服务员早晨都很乱，到处都在找餐具，所以我决定，每天晚上在11：00之前走完客人的包厢由值班部长协助包厢服务员把没有收拾出来的卫生搞好、清理好后在下班。这样做的好处不仅可以做到当日事当日毕，还可以锻炼服务员的技能，为日后的发展奠定基础。另外我计划等过段时间这些工作都运行良好后给服务员规定收拾包厢卫生的时间，不能由着她们想几点收拾就几点收拾。不能给他们灌输这种懒惰的思想。

我发现我们现在的服务员、传菜员、营销技能都很差，所以我认为强化他们的技能是当务之急！服务员与营销的培训资料我已下发于各位部长手中，我的意思是先让我们的领导先熟悉我们的培训资料，然后才能给员工做好领导的作用。

我们现在的管理就是领导说对就是对领导说错就是错，没有依据，没有制度，我已经把我在山东蓝海集团的员工守则拿过来，因为我认为蓝海的管理很好，很到位，我希望我们的我们以后能够做到员工犯错“有法可依”而不是领导说什么就是什么。能够让员工心服口服。

我们现在的酒楼属于试营业阶段，问题很多，需要解决的矛盾也很多，我希望各位部长、经理、厨师长以及马总、刘总、杨总能够支持我的工作，我相信在不久的将来我们回味阁会变成xx市餐饮市场的一面旗帜。我相信我们会做到！

## 服务工作规划篇四

1、按时上班，按时签到，不准代签，不准弄虚作假。（有事必须事前请假）。

2、服从领导开档前卫生工作的. 安排，保质保量完成充餐具，备调料，展台，摆位，环境卫生等，事前一切预备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要相互合作，相互帮助。

3、员工午饭，小歇。

1、热忱迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，留意本身形象。

当顾客进进餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时先容茶叶品种），递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜先容，主动推荐，当好顾问。

必须把握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

（1）预备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

（2）先容菜肴要荤素搭配，口味不容易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不

要同一盛器”。

(3) 不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事前同客人做好解释，让顾客有心理预备。

(4) 营业中途有估清，退菜必须写明缘由由厨房或部分领导签字证明方可退菜。

(5) 点菜要把握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6) 确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提出发点菜先容就想到你，这就表示你的倾销先容成功了。

### 3、按序上菜，操纵无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提早预备，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开（口味，色彩，荤素，造型，盛器搭配摆放）。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单（点菜单上没有的菜尽不上台，寻觅领导的指令），坚持做到a[]上菜报名b[]摆放到位c[]核菜划单。上菜时留意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，留意平衡，避免汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要留意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜终了要对客人交代清楚（先生/小姐菜已上齐，还需要甚么请吩咐）。

(7) 根据情况上水果盘。

#### 4、席间提供优良服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操纵卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时太长的菜肴，要主动和传菜部分联系或部分领导联系，提示催菜。

(3) 妥善处理好平常供给中的琐碎矛盾，碰到菜式题目，要态度虚心，恳切，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话令人笑，一句闲话令人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐终了要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌作别，提示不要遗漏所带物品。

1、及时按操纵程序收台：（布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等）小件分类摆放，夸大大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须依照“值班工作标准要求”操纵。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待进程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

## 服务工作规划篇五

20xx年是我日常工作效能建设和自我完善的一年，今年围绕着个人日常工作中心任务，在领导的'正确带领下，在同事们的支持和关怀下，本人在日常工作岗位上能够严格要求自我，不断完善自我，重点是加强效能建设，为单位增创效益，各项日常工作取得了一定的成绩，但与此同时，自己也深知还有很多日常工作存在着不完善的地方，这是我未来需要不断努力的方向。

### 一、目前日常工作现状

(1) 加强思想素质的提升。一年的时间中，个人在思想素质方面有了较大幅度的提升，在政治素养方面，通过系统的学习党的十八大精神，党的十八届五中全会精神等，更坚定了自我的理想信念，坚定了自我的政治追求；在部门领导和同事的帮助下，自我的思想也更加成熟，学会了如何对待各种问题，分析各种难题，在看待和处理问题时，学会从全局、整体利益的角度出发，客观辩证的去分析问题，切实提搞了自我的思想意识，有助于自我正确人生观、事业观的形成。

(4) 加强培训的力度，提升全员意识。定期给保洁员做保洁培训，通过培训，让保洁员服务意识和保洁意识更加完善，此外，保洁员的综合素质也得到了切实提升，如：今年就发生了一起拾金不昧的事情，一名保洁员在捡到现金后，如数退还失主，得到了失主的好评。

(5) 做好暑假日常工作。暑假期间，毕业生退宿舍日常工作量大，时间短，面对大量的退房日常工作，不仅耐心细致的为毕业生办理相关手续，同时，还对退房后的宿舍进行逐一打扫清洁，并进行设备设施检查，确保退房日常工作的圆满完成。

(6) 遵章守纪，学习他人。在日常工作中，本人能够严格要



求自我，遵守单位的各项规章制度；此外，在日常工作中，当遇到一些疑难问题时，主动向同事们请教和咨询，并对同事遇到的困难也能热心帮忙，和同事们相处和谐融洽。

## 二、目前存在的问题

一年的日常工作，在单位领导和同事的帮助下，效能日常工作虽然取得了一些一些成绩，但自我感觉还存在很多不足之处，需要反省和改善，具体如下：自我的思想理论境界仍需要不断的加强，自我的专业素质技能还需要提高，在处理具体问题时的方式方法还需要不断的优化等等。

## 三、下一步的日常工作计划

针对目前日常工作现状，下一步日常工作的计划主要围绕着三方面做好日常工作，

（1）加强学习培训力度。开展一系列的学习培训活动，对学习培训活动做到有计划、有目标、有内容、有部署，如：开展《心理学》、卫生环保知识等方面的培训，切实通过培训，提升保洁员的综合素质，尤其是心理抗压素质，并能够正确的理解和看待我们所从事的这份职业。

（2）加大自我服务意识的提升。切实提高全员的服务意识，在团队中树立标杆，对拾金不昧，好人好事等事迹和现象，大力弘扬表彰，同时，制定细化服务细则，并与员工的绩效考核挂钩，切实通过这些举措，有力促进日常工作的开展。

（3）加大创新意识。在创新中谋发展，在创新中不断进步，在创新管理日常工作中，探索科学的团队领导方式、科学高效的日常工作模式等，这是未来需要不断加快的地方。

百尺竿头思更进，快马扬鞭自奋蹄！在未来的日常工作中，本人将进一步严格要求自我，加强政治理论的学习，不断提

升自我的政治素养和思想素质，加强业务知识学习，不断提高自我的业务技能水平，围绕着岗位本职，扎实做好各项日常工作任务，积极发挥出自己的力量，力求做出更大的贡献。

## 服务工作规划篇六

- 1、认真贯彻餐饮部经理意图，积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作。
- 2、具有为宾馆多作贡献的精神，不断增高管理，业务上精益求精。
- 3、拟订本餐厅的服务标准，工作程序。
- 4、对下属员工进行定期业务培训，不断增高员工的业务素质和服务技巧，控制员工的思想动态。
- 5、热情待客，态度谦和，妥善处理客人投诉，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。与客人建立良好的关系，并将客人对食品的意见转告总厨师长，以改进工作。
- 6、严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到帐物相符，保持规定的完好率。
- 7、抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。
- 8、做好餐厅完全和防火工作。
- 9、做好工作日志，搞好交接班工作，做好工作计划和工作总结。
- 1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。

- 2、以身作则，责任心强，敢于管理。
  - 3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。
  - 4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。
  - 5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等地方进行考核登记，并及时向主管反映。
  - 6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。
  - 7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断增高员工的专业知识和服务技巧。
  - 8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作
  - 9、随时注意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。
  - 12、负责写好工作日记，做好交接手续。
- 1、及时啦解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。
  - 2、接受客人的临时订座。
  - 3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。
  - 4、仪容整洁，不擅离岗位。
  - 5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。
  - 6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集相关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐

8、保证地段卫生，做好一切准备。9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

4、仪容整洁，不得擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。

8、做好餐后收尾工作。跑菜员岗位职责：

1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。

2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

3、啦解菜式的特点、名称和服务形式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

- 4、啦解结帐形式，妥善保管好订单，以便复核。
- 5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。
- 6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热水平等。
- 7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。中餐厅服务规范和服务程序

—预防食物中毒

—餐具洗涤和消毒卫生

—火灾防范与处理

—盗窃和意外事故防范与处理

—礼貌服务的基本要求

—服务接待礼节

—学会着装、卫生修饰要求

—学会正确的站立、行走、操作姿态

任务

培训要点

—了解托盘的种类及作用

—掌握轻托和重托方法

—学会端托行进步法

—了解餐巾作用与种类

—餐巾折花基本技法

—餐巾花的造型种类与摆放

—餐巾折花图谱

—了解中、西餐摆台的基本要求

任务

—了解中国酒水的分类、特点

—了解外国酒水的分类、特点

—了解软饮料的分类、特点

—了解茶叶的分类、特点

—学会冰镇、温烫方法

—注意斟酒顺序

—掌握酒水服务操作要领

任务

培训要点

—了解中国菜的特点

—了解西餐菜的主要特点

—了解中西餐上菜的操作要领

## 一掌握中西餐分菜的基本方法

### 任务

#### 培训要点

一学会撤换餐用具操作方法

一知道正确的收台工作步骤

一了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律

一了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

### 任务

#### 培训要点

一了解零点服务特点

一掌握团体包餐服务要求

一了解咖啡厅服务程序

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、突出现场培训，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培训方法，使学员在“学中学会做”，实现岗位技能的提高，培养学员一技之长。

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

## 服务工作规划篇七

设立酒店学习园地充分利用酒店职工食堂墙面，在全酒店员工天天都到的地方，让大家充分利用吃饭的空时间进行学习，进而拓宽和增加员工的知识面。学习园地的主要栏目有《安全保卫》发表一些防火、防盗、防意外事故的安全知识；

《案例精选》的内容时发表一些酒店日常接待服务中的案例，让员工在案例中学到工作技巧和应该避免错误的的事情发生；

《工程维修》《客房世界》《餐饮天地》《公共营销》的内容时发表各部门的专业知识，让管理人员和员工加强记忆学习，以便在今后的工作中操作使用；《发表园》是培养员工的写作意识，鼓励员工发表自己的作品，进而增强员工的学习意识。《感谢墙》发表员工之间的感谢信，同事之间要互相帮助，被帮助人要一些干写信的形式对帮助人提出谢意，以激励全体员工发扬互帮互助、团结协作的团队精神，营造一个相亲相爱的一家人的温馨氛围。《光荣榜》《曝光台》是激励先进，鞭策落后。榜样的力量是无穷的！酒店日常工作中出现的好人好事、工作积极的优秀员工等都要在光荣榜上进行通报表扬，让其成为学习的榜样，号召大家进行学习！对违章乱纪的员工进行曝光，通报批评！树立反面典型以教育全体员工。《活动剪影》把酒店各种活动以图文并茂的形式展现在员工面前。《节日知识》一年之中，到了哪个节日，就把这个节日的由来、传说、意义等知识发表出来，以扩大员工的社会知识面。《行业报道》搜集恒业内最新的发展和报道让员工学习，接触新鲜事物，更新知识。



## 1、 工作计划

要求各部门管理人员根据自己工作的实际情况，把自己的工作时间安排、工作内容列出计划。作为管理人员工作必须有计划，有目标，从上班开始到下班结束，根据工作时间，列出自己每天要做的具体工作，按计划进行，避免像一只无头苍蝇一样，不知东西，到处乱撞，见到什么抓什么，昏昏耗耗，一天过去自己也不知干了什么？根据工作计划开展工作会井然有序，工作出效率。

## 2、对中层管理员进行培训

管理要从管理人员抓起，作为一名管理人员，对待自己的工作，对待自己的事业，重要的是思想，思想不重视，干能工作就干不好。培训管理人员首先就要端正管理人员的思想，要让管理人员明白：我们现在已经来到一个多变的时代、悟性的时代、眼光的时代。有位外国专家说：二十一世纪，不是一场技术的革命，也不是一场产品的革命，而是一场观念的革命。二十一世纪，知识就是金钱，知识就是生产力。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本，就是王自己的账户里面存钱，就是望自己大脑里面进货。一个人可以没有学历，但不可以没有学习，善于学习的人才能实现更大的成功！如今，知识的更新速度越来越快，知识倍增周期越来越短。20世纪60年代，知识倍增的周期是8年，70年代减少为6年，80年代缩短为3年，进入90年代以后更是一年就增长一倍。人类真正进入了知识爆炸的时代，现有的知识每年以10%的速度更新。生活在这样一个时代，任何人都必须不断学习，更新知识。在培训个管理员时曾明确提出“二十一世纪的选择，要么选择学习，要么选择淘汰”让大家明白学习的重要性，知道该如何对待学习和今后的工作。

## 服务工作规划篇八

工作计划网发布服务员工作计划模板20xx[]更多服务员工作计

划模板20xx相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于服务员工作计划模板20xx的文章，希望大家能够喜欢！

### (一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

### (二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。