

# 驻村工作队员个人工作汇报 驻村工作队员个人工作总结(通用9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 饭店工作计划篇一

饭店的筹备是在集团营运中心监控下，饭店事务部直接指导下，实行总经理责任制这样展开的。首先由饭店事务部根据该饭店的档次、规模等，派驻一位能力强、饭店与饭店管理知识丰富、有较好的人际关系技巧的总经理到职。总经理到职后，首要做下列事项：

2. 确立饭店各部门的行政架构及部门主管级以上的人员编制，报饭店事务部审批；

3. 根据实际用人情况，草拟一份各部门主管级以上人员工资及福利待遇方案送饭店事务部审批。（因为这些职位是马上要到职的）

6. 待饭店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，饭店事务部认可签合同而聘请的。

1. 财务部筹备办公室的设立；包括：

（1）办公台椅、必要的文件柜、保险柜、电脑设备等；

## （2）会计、出纳的派任并到职（属于个别招聘）

2. 根据本部门的实际情况，饭店的规模，制定财务部的组织架构图及人员的编制；
3. 设计并印刷一些筹备期间在财务制度上需用的表格；
6. 制定出饭店开业后（筹备期间也适用），饭店各部门使用外出宴请特权等程序与政策；
7. 制定出筹备期间整个筹备办采购物品的程序与政策，报销的程序与政策；
9. 制定本部门开业需用的物品采购清单及印刷品印刷清单；
10. 在总经理的指导下，与人力资源经理研究、确定筹备期间员工的各种劳动合同；
11. 与饭店事务部及供应商研究饭店所购置的电脑系统，根据实用情况，提出改进方案；
12. 制定开业前各种费用报表（每月）；
15. 审核各部门制定的并报至财务部的营运设备及用品采购计划及印刷品印刷计划；
16. 跟催、协助总公司申领饭店开业时所必备的各种营业执照、许可证等；
18. 制定招聘部门主管级职位以下的员工的招聘计划（结合整个饭店），包括：招聘时间、地点、招聘标准、招聘程序、初试、复试的试题、录取程序等。（特别审核招聘广告费、经办费等的费用）
19. 实施员工的招聘、员工到职后展开系统的培训；

23. 确定开业后各样财务报表（分各部门）的格式及标准；
  25. 制定整个开业前的用款计划，送饭店事务部审批。（可按月或按周
  28. 计划、安排开业前采购的大量物品的储存地；
  29. 制定开业后员工的正式劳动合同（与人力资源部在一起）；
  30. 制定开业后饭店工资明细项目；
  31. 对本部在培训的员工进行考核，检查培训效果；
  32. 检查饭店所订购之营业用品，营业设备及对内、对外印刷品的到货情况；
  33. 加强员工的培训，组织收银员进行外币兑换、鉴别及信用卡业务等的培训；
  36. 理顺、统筹好开业前采购之营运物品的验收、建帐、存储等工作；
  39. 检查所有的营业执照、许可证及工商税务登记工作之完成情况；
  40. 做好开业前各部门领取物品的出库、记帐；
  42. 开业典礼的准备及确保饭店内各种收费价格的正确性。
1. 人力资源部办公室的设立包括：
    - a□办公用品及办公设备
    - b□秘书或文员的招聘及到职

2. 根据本会所的实际情况，制定本部门的组织架构图及人员编制；

6. 制定整个饭店筹备期间，员工培训期间的所用规章制度，特别是考勤制度；

7. 与财务部讨论制定出各阶段、各级别员工的劳动合同，并报劳动局备案；

9. 根据总经理批签之招工计划完成下列准备工作：

a□印刷员工职位申请表

b□联系报纸或电台等作招聘广告

c□确定招工地点

d□联系并确定员工培训地点

e□编写招工程序分发至有关部门

15. 安排对被录取的员工进行有系统的培训（包括专业理论、专业操作及外语）；

16. 与饭店总经理、财务经理等研究确定员工的税收保险购买等问题；

17. 制定开业前、开业后人力资源部（包括员工培训）的费用预算；

18. 联系安排有关员工派外培训的一切事宜；

19. 制定整个饭店开业前后的工资福利费用预算，交财务部及总经理审批；

20. 按部门设立员工个人档案；
21. 编写人力资源部的操作手册。（分人事部、培训部）；
22. 人力资源部员工的培训；
23. 组织安排对培训先进行考核，达标者方能成为饭店的正式员工；
24. 组织、计划、指导对员工食堂的建立及运作。
  1. 包括：办公用品及办公设备、秘书的招聘；
  3. 制定本部门的组织架构图及人员编制方案，提交至人力资源部及总经理；
  4. 制定出饭店筹备期间车辆的使用制度及控制政策与程序；
  5. 制定出筹备期间前厅部的各项规章制度；
  10. 确定开业后前台部各种报表的格式并提交总经理审阅；
  11. 编写整理培训员工的培训资料及制定课程安排；
  3. 与财务部确定本部门采购物品的样本（车队的车辆采购落实）；
  5. 安排对员工进行三种特别培训：
    5. 1对饭店电脑系统及磁卡锁系统进行如何使用之培训；
    5. 2安排总机房人员进行国际话务培训；
  7. 完成饭店开业后各种报表在电脑的建立；

8. 参与饭店各种房价的制定；
9. 员工进酒店现场，在本工作岗位进行模拟操作培训；
10. 员工进行本部门所属区域的卫生清洁工作；
11. 领取各种开业需用之器材、物品，并作好记录及储存妥善；
12. 酒店开业典礼的准备工作。

## 饭店工作计划篇二

管理工作不是简单的循规蹈矩，而是用理智和道德去说服人。“管理”靠制度，“理性”靠感染。员工犯错不能一味的批评、指责、惩罚。对他们进行教育很重要，这样他们就可以反思自己的错误并及时改正。同样的错误下次一定不要再犯；组织各种文体活动和培训班，玩得开心，学得认真踏实。在丰富员工文化生活的同时，可以补充知识和精力，永葆企业活力。

### 第二，以销售维护为基础

首先，我们要在自己的思维中清晰，了解客户，理解客户，制定自己的服务模式，了解客户最重要的需求，适当销售和维持，用心感受，真诚体验。其次，要让宴会接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各个细节，才能带动我们饭店稳步攀升。

### 第三，五常管理是标准，毅力是关键

在我们\_饭店提到的比较早，但是如何使用和实施直接关系到我们的执行力。我们的员工可能没有意识到这一点，但我们的经理必须有灌输、倡导、示范、检查和监督的意识，并对

此有深刻的理解和体会。他们应该在工作中使用它作为管理工具，并与每个人讨论这种方法的好处。与以前的工作相比，他们的思想会慢慢改变，使员工形成自觉主动的质量意识和标准意识，提高工作效率和服务质量。

#### 第四，训练和学习不放松

在工作中，我们每个人都需要新的能量补充。企业因为员工的努力而发展，员工因为企业的成长而进步。我们\_饭店努力为员工创造学习机会和氛围，并大力支持、帮助和督促员工不断学习、成长和进步。利用装修的打烊时间为员工量身定制培训方案，让每一位员工都有新的知识补充、新的活力、新的激情，为我们企业的发展而努力，为自己的职业道路打下坚实的基础。

#### 第五，记住安全时刻，谨慎保存

#### 第六，硬件维护不落

在饭店设施设备的维护中要养成良好的习惯，每天检查，报修，及时解决，让顾客感受到空气的清新，玻璃餐具的干净明亮，花草的生机盎然，辅助设施的整洁干净，给人留下优雅、温馨、舒适的美好印象。

### 饭店工作计划篇三

1. 这个私企饭店管理工作，是整个企业内部的职责，管理分为很多种，包括在员工的彼此尊重，同事之间不轻视他人，同事之间，多向对方学习，多看同事之间的优势，要想得到别人的尊重，就先尊重他人，多学别人的长处，添补自己的短处，在工作技能上，每个人都有不足之处，只要每位员工相互帮忙，相互提拔，不鄙视他人技能，不鄙视他人生活习惯，这就是同事之间的尊重，也是企业的文化。

2. 在那个饭店新开业前或者开业后，他们必备的工作项目，是一个饭店开业主要是把口碑先做好，所以在那里是有一定的培训基地。

5. 就是厨房出品服务，安全出品卫生，出品服务，保质保量，出品服务的速度，而且还要不断给予客人改变新鲜的口味，于获得顾客最佳的满意，厨房管理出品，和卫生安全是最重要的，很多饭店，因为只注重楼面服务，却疏忽了出品的质量，和出品卫生，出品速度，导致了顾客来了，菜上不出来，或者是质量保不住，然而，给顾客留下了很不好的印象。

6. 要让员工有亲密感，亲密，是全体员工，包括管理者与员工，员工与员工，员工与顾客彼此融洽如一家。

7. 要员工团结，是要把全体员工分工明确，但要做到分工不分家，能分工合作，同事之间要主动帮助别人，这种团结是企业实现自己目标的根本保证，也是企业发展的动力，团结才能使员工同心协作，并肩工作。

9. 饭店勤俭节约，勤劳俭开销。勤俭是企业的宝贵财富，勤俭用水节约，反对浪费，同样是企业之道，饭店开业前或者开业后，要建立餐厅各部门财产档案，建立餐厅各部门的财产档案，对日后餐厅各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门管理人就因在此期间忽视该项工作，导致失去了掌握店内物质资料的机会，所以到最后，也不知道店内物质有多少，在就是频率的在买。

a和b组，早上9:30到14:00

下午a组，17:00到收市，第二天，接12:00班

下午b组17:00 到晚上21:30下班第二天下午到收市

下班,c组，12:00到晚上21:30，三组轮流值中晚班，



每天晚所有班次带班要到交接班记录, 交接班记录限带班人负责

11, 每天开餐前, 早上九点半上班打扫卫生, 检查家私是否备齐, 补齐家私, 补齐餐前所用的餐具, 每周的一三五 是打扫卫生, 上午打扫下午验收, 店面中合型的每周一上午打扫下午14:00 检查验收, 若是不干净当天清理完毕.

13. 在工作上管理者与员工之间能彼此理解, 不猜忌他人, 在工作上对他信得过, 不以势压人, 不欺上瞒下, 管理人度量要大与员工, 知人善用, 做到用人不疑。上下都能坦诚相见, 热诚相待。

14. 很多企业做到了勤俭, 但是做不到, 团结, 也做不到信任, 相互猜忌, 本来生意很好但是因为疑心太重导致饭店的下滑, 而造成了不开的遗憾.

## 饭店工作计划篇四

计划网小编为大家准备了新年“饭店服务员工作计划”，欢迎大家前来参考！

2018年饭店服务员工作计划【第一篇】：餐厅服务员工作计划

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。

2018年饭店服务员工作计划【第二篇】：服务员个人工作计划

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。

从这次餐饮服务员工，改变我认为干餐饮服务员工是没有前途的

消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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。

2018年饭店服务员工作计划【第三篇】：饭店服务员工作计划

## 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。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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

餐厅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从平时得到的经验中服务客人。

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延时或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。

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。

## 2018年饭店服务员工作计划【第四篇】：饭店服务员工作计划

转眼之间又进入新的一年，来到了2018年，新年要有新气象，在总结了过去的不足外，我们要对新的一年一个好的计划，从以下几个方面：

### （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。（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，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，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(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。



上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注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) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7) 根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，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，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、及时按操作程序收台：(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，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，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。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

2018年饭店服务员工作计划【第五篇】：服务员工作计划

好的计划，为以后的工作指引了方向，为此我们制定了工作计划，为以后的工作指明了方向：

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。

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。

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。

11。检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

14。召开班前班后会议，落实每天工作计划。

二。制定工作计划的步骤：

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。

相信，有了好的计划，我们的工作会省劲很多，效率也会大大提高。相信，我们会越来越好！

## 饭店工作计划篇五

各部室：

20xx年是饭店争创市经委级文明单位和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务（工作）技能是当前夯实内力的迫切需求。根据公司关于加大20xx年职工培训力度的指示精神，结合饭店实际，我们拟在20xx年度以“建学习型班组，当智能型职工”活动为契机，“内外结合”培训方法为抓手，进一步推进职工培训工作的深度，努力做好20xx年的全员培训工作。

以饭店经济工作为中心，将“建学习型班组，当智能型职工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作是饭店夯实内力提档升级的重要性。立足当前，放眼未来，积极探索学习型班组在文明单位创建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为饭店发展积蓄资源和砥练内力。

20xx年度的员工培训以饭店发展和岗位需求为目标，切实提高职工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不

断学习、不断提高的智能型职工。

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位技能。

## 1. 专业技能培训

(1) 管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店职工迫在眉睫的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，继续输送部分中层干部参加旅游管理专业的考证培训，使饭店管理工作日趋正轨。

(2) 总服务台、房务中心以及餐厅等作为饭店优质服务的重要窗口，服务技能的欠缺和旅游外语水平的不足，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的服务技能和外语水平。今年我们将继续选派部分员工参加市旅委教育中心的外语b级证书的培训，并由获得合格证书的员工加紧对内各相关岗位员工的辅导培训，在条件许可的情况下，为他们提供练好外语会话的机会和条件。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在工作培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3) 针对饭店目前机修技术水平普遍不强，紧缺技工（高低压电工、制冷工）严重匮乏等状况，虽然工程部内部也已实行“万能工”传帮带的现场培训，但关键工种无论从技术实际还是安全因素考虑，都必须经过专业考证的培训。因此，今年拟外派二名工程部员工参加高低压电工、制冷工和电焊工的技术考证培训。

## 2、新职工培训

新进职工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，砥练技能，使之尽快与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、

后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后准予上岗。

### 3、一专多能培训

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx年饭店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

(1) 在客房部选送部分业务骨干到同类服务管理较先进的饭店进行相关知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在客房部一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

(3) 在工程部选送两名有基础的职工外出学习美工知识和dj技能，切实培养饭店工作必须的复合型人才。

希望各部门按此通知认真配合执行！

## 饭店工作计划篇六

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20—年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理

实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员

提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

### 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作的来看，主要表现在以下几方面：



### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20--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。

#### 1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20--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。

#### 2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

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。

### 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20--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。

### 4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

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。

### 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20--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。

### 6、调整培训方向，创建学习型团队

20--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。

## 7、优化培训课程，提升管理水平

20--年的部门培训主要课程设置构想是：把20--年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

## 8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

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。20--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！

## 饭店工作计划篇七

新的一年，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！身为酒店餐饮部经理，新年新气象。也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

### 一\_\_\_\_年市场综合分析(配合酒店销售部总经办)

1本店的客户群定位。

2年度竞争对手分析。

3广告宣传力度。

二锁定目标进行市场分析 减少酒店营业本钱。

1培养客户群。 培养具有忠诚度的员工队伍。

2有效控制员工流失。

三要用软性服务去留住客人

1优质服务

2严格纪律树形象 督察力度加强。落实是个大问题尤其是临时执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，管理的执行力度。提高部门战斗力的有效保证。古人云：“无规矩不成方圆”所以，必需要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，完全杜绝违纪违规现象的发生。

部门员工的言谈举止、衣着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

四创新管理求实效 营造“温馨家园”

1美化酒店环境。 为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，严格卫生管理是确保酒店环境整洁。将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，还将进行不定期的检查，并且严格依照规范，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。 打造员工“舒适家园”

2创新宿舍管理。今年我将加大管理力度，宿舍的管理历来是一个薄弱环节。为住店员工打造一个真正的舒适家园”为此，一是要有一个整洁的寝室环境，要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室本设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，第二要加强寝室的平安管理。

实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财富平安。初出家门的年青人，第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方。

。增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。水、电及空调的使用方面，将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理 并根据实际情况，将参照以往的有关规范规定。重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止蜕变受损。

## 饭店工作计划篇八

### 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

传达总经理有关的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置日后的工作计划，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。

尊敬的总经理，如果我应聘成功成为本公司的一名管理者，我将始终遵循本企业文化和核心价值理念。在总经理领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神，继续保持多年这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好这3家店，为公司发展、做大、做强而勤奋努力的工作。

作为一名管理人员我会不断提高自己，始终起到模范带头作用。我会尽心尽力为公司服务，也会协调各个部门认真工作，做好领导信息的的传递者，也做好自己的本职工作，以身作则，严于律己，把餐厅的各项工作做好，排除领导的后顾之忧，我拍会把我多年的的工作经验应用在我这份新的工作上

面，认真负责，带领团队勇攀高峰。

## 饭店工作计划篇九

转眼之间又进入新的一年-2017年了，新年要有新气象，在总结过去的同时我们要对新的一年一个好的计划。

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（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。

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，了解当日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，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

### 3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，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(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注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) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7) 根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，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，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

1、及时按操作程序收台：(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，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，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。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。