

# 最新酒店工作计划书 酒店工作计划(模板7篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店工作计划书篇一

\*\*年是我们酒店评星后的第一年,新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远，酒店质检工作计划。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的.发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是\*\*\*年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此\*\*\*年质检部工作总体计划如下：

一、培训工作：如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

1、提高培训的层次：现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。\*\*\*年

质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：1)是服务的意识，2)是集体的意识。这两块都是以前培训中所欠缺的，也是06年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方，工作计划《酒店质检工作计划》。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上了。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

2、培训与质检的充分结合：培训与质检合并在一个部门是非常有道理的。20xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的，\*\*\*年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

3、提高部门培训专业化：现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。\*\*年度质检部的一项重要工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的

培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

4、完善开拓培训的资源;培训不能拘泥于在课堂上讲授，形式要多样化。包括进行培训游戏、多媒体培训，甚至走出培训课堂。利用各种途径完善培训的资料库，搜集培训资源，包括要求部门定期提供培训案例，搜集有关的书报资料和网络资料等等。

5、\*\*\*年度的培训工作将从以上四个方面着手，努力提高员工员工的意识，提高培训的专业化，充分与质检的结合，开拓培训的资源。\*\*\*的培训大纲也会根据以上内容进行制定，做一些有用的，员工感兴趣的培训。

## 酒店工作计划书篇二

除了完善原有人力资源管理制度外,根据劳动法和劳动政策法规,结合酒店的实际情况,明晰了奖惩、考核、调动与选拔、休假、劳动关系等内容,逐步完善劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力,提高员工素质和能力,满足酒店及员工个人发展的需要,人力资源部制定了相关培训管理规定,并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作。

### 1、通过精心组织,认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训,共举办两期。一期酒店新员工培训共50余人参加。第二期员工集训是在管理公司来后协助进行的。

### 2、各部门日常培训工作效率显著。

以客房部为例,一方面,各班组重点抓好员工素质,工作态度、

服务礼节培训;另一方面,认真落实当月培训计划,完成培训任务,组织日常性的岗位业务学习。

3、组织员工参加比赛,检验了员工的教育培训工作。

组织服务员参加滕州市职工技能比武,获得团体第二名,厨师烹饪比赛团体金奖等。

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。

因此,在质检部没有成立前,人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则,做到有功必奖,有过必罚,制度面前人人平等,维护了酒店及员工的正常利益。

人力资源部采取批评教育,督促检查,每日通报,罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度,严格落实服务区各项制度的实施,严肃处理违反酒店规定的行为。

20xx年,是老板更换的一年,我部结合济宁香港大酒店管理模式,逐渐形成了能体现新酒店自身的人事管理系统。在组织结构上,以精简、必需、合理为原则,根据各部门功能和职权情况,设置了合理的三级垂直管理模式,初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的。

## 酒店工作计划书篇三

为加强德恩大酒店安全保卫工作,切实落实酒店领导关于停车场建设组织的决策和部署,根据酒店停车场的实际运转情况,依据保障对客服务的基本原则,结合前段工作暴露和突出的问题,经酒店保安部调查研究判断,特做出如下工作计划:

凡事预则立,不预则废。做好每一项工作的前提就是要确定方向和目标,要把健全组织结构放在一切工作的首要位置上

来抓。停车场的管理将实行保安经理负责制，定编8---9人，分设三名组长，四班三运转制。计划工资1350元-----1450元之间，依据工作表现和所处岗位定薪。参考依据为同类酒店标准；计划前期工作的重点是划界和定位，在物权允许的情况下，尽量争取最大的管辖区域。停车场车位的划定将多角度试运并参考其他酒店的布局，经酒店领导确认后再慎重敲定。整体计划包括：正规的停车标牌、公示停车场安全声明及收费标准、施划国标停车线、明确停车场圈界、购置停车场保安人员标志服装。从而更加规范、完善停车场管理。

无规矩不成方圆。做好酒店安全保卫工作就要强调制度化和规范化。目前已经建立和编集的规章制度有：《停车场管理方案》、《各岗位设置及管理框架》、《停车场管理流程》、《停车场各岗位职责》、《停车场各项管理制度》、《停车场应急预案》。对停车场保安的招聘和管理实施严格的考核制度。重人品、轻关系，重能力、轻阅历。对新聘人员实施六课时的培训，不达标者不许上岗。力争每位保安准确无误的掌握停车场各类管理规章制度，完善停车场的安全措施，保障车辆停放安全，交通畅顺，出入有序，确保车场运转正常。

酒店的生命在于盈利，任何违背经济规律的方式和行为都是不可取的。目前大多数酒店同行对停车场都采取有偿服务的方式。结合酒店实际情况，拟对收费做如下安排：

收费 标准：

（一）临时停放：白天免收停车费。隔夜小型车辆十元每天，大型车辆十五元每天。

（二）月卡停放：200元/月。

（三）月卡定位定点停放：150元/月。（后院停车场）

## 免费范围：

（一）房屋租赁单位车辆、酒店主要领导私车免费停放，由保安部协助财务部登记制卡。

（二）经酒店主要领导批准的免费停放车辆，须由财务部登记制卡后才允许执行免费。

（三）特殊情况所产生的免费车辆、须由保安部经理在第一时间内向酒店高层领导汇报并签字认可，其他任何人无权处理。

## 结算方式：

（一）临时停放：停车场保安员在车辆出车前依据收取，并开具票据交予车主。

（二）月卡：财务部收取费用后开具票据，制作停车月卡交与车主使用。

（三）免费卡：房屋租赁单位持酒店主要领导签字的文字性通知到酒店财务部办理。

（四）每星期五，保安部将收到的款项上缴财务部

## 工本费用：

（一）办理免费卡的车主须交押金50元。

（二）月卡费用于普通名片的印刷等值。

## 监督管理：

（一）停车场收费，由酒店财务部进行审核、监督。

（二）免费卡的审批、发放须经酒店主要领导签字办理。

（三）停车场保安人员，必须根据车场记录，如实列出各种车辆收费明细表。

（四）每个值日班次，根据车辆收费明细表，分别签写交班表并做记录，如实记录该班停车费收费及收卡的全面情况。

（五）车辆收费明细表、交班表及现金经收费人员签字后报保安部经理审核。

（六）保安部经理，负责对车辆收费明细表、交班表，各具体项目全面核对。认真审核车辆收费类型、标准、金额，各种优惠卡免费卡的具体情况，发现问题，及时纠正。

（七）保安部经理，审核无误后清收现金。在车辆收费明细表、交班表、上签字。并将现金及时缴存酒店财务并接受财务部审核。

（八）月末财务部编制“停车费收入缴款缴卡情况汇总表”，与保安部汇总表及停车费“缴款单”相核对，核对无误后由保安部经理、财务负责人签字认可，当月停车费清算稽核工作完成。

针对承包租赁单位，将根据受益大小分摊费用。划定金额将以公平、公正、公开、透明的方式进行。明确目标任务和金额标准，迅速组织开展征收工作，力争此项工作按时按量完成；另外，酒店停车场具有标志性和高度人气化的特点，结合外地酒店经验，可以设立有偿收费宣传展板和实物，计划有针对性的对汽车、房产、酒类经销者进行策划联系。

停车场保安是客人对酒店的第一接触者，是客人对酒店服务质量的第一感受。保安部针对这一特点，计划对当值人员进行标准敬礼姿势、导车手势的技能培训与技能考核。在人员

选配中尽量挑选形象好、气质佳、有毅力的人员入职，让客人进入酒店时有种即安全又放心的感受。要求停车场保安对进出车辆都能用标准规范的手势指挥，同时，规范标准的工作要求，对保安的整体素质、服务技能、思想意识都会有一定的提高和进步。

以上即为德恩大酒店停车场初步规划和工作设想，实际工作中，酒店保安部将紧紧围绕保障经营这一主体思想开展工作，对酒店领导布置和安排的各类工作，不讲条件，客服困难，一如既往的完成各类职责任务。

德恩大酒店保安部

20xx-1-2

## 酒店工作计划书篇四

年时光飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的`盼望，新的出发点引发新的空想。我做为旅店餐饮工头，凭据公司带领的任务支配及客岁的任务履历总结做出本年的任务计划。

- 1、礼仪规矩请求天天例会频频操练，员工睹到主人要规矩用语，迥殊是前台支银战地区看位效劳职员请求做到一吸便应，请求把礼仪规矩利用到任务中的每面滴，员工之间彼此监视，配合提高。
- 2、班前脆持对仪容仪表的的检讨，仪容仪表没有及格者请求.及格前方可上岗，岗上收现仪容成绩马上斧正，监视对客礼节规矩的应用，员工养成一种优越的立场。
- 3、宽抓定岗定位战效劳认识，进步效劳服从，针对效劳职员正在用餐顶峰期的时刻停止开.的分配，以工头或滋长为中间随时收援闲档的地区，其别人员各背其责，明白各自的任务内容，停止合作互助。



4、倡导服从效劳，请求员工只需有主人必要效劳的马上停止为主人效劳。

5、物品管.从年夜件物品到小件物品不论是客益或许天然破坏，凡事皆请求做到有章可循、有据可查、有人履行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.大众地区，请求保净职员看到有同物或许净物必需即速洁净。各地区的卫生请求沙收皮相、周围及餐桌、空中、无尘无火渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段因为主人到店比力.中，每每会涌现主人列队的景象，主人会浮现出没有耐心。这时候就必要工头组长职员做好欢迎顶峰前的欢迎筹办，以削减主人等待时光，同时也应注重桌位，确保无误。做好表明任务，延长等待时光，当真欢迎好每桌主人，做到闲而没有治。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的晋升自助餐效劳的量量，造定了《自助餐效劳.体实操计划》，进一步标准了自助餐效劳的操纵流程战效劳尺度。

9、树立餐厅案例支.轨制，削减主顾赞扬概率，支.餐厅主顾对效劳量量、品格等圆面的赞扬，做为改进平常管.及效劳供应紧张根据，餐厅全部职员对支.的案例停止剖析总结，针对成绩拿出办理计划，使平常效劳更具针对性，削减了主顾的赞扬概率。

1、新员工任务为餐厅职员的紧张构成部门，可否疾速的融进团队、调.恶化型心态将曲接影响效劳量量及团队扶植。凭据新员工特色及进职状况，展开专题培训，请保存此符号员工的心态，重视脚色转化，熟悉餐饮止业特色。使新员工正在心.上做好充沛的思惟筹办，减缓了果脚色改变的没有顺应而形成的没有谦情感，放慢了融进餐饮团队的程序。

2、重视员工的发展，时辰闭注员工的心态，请求连结优越的

任务状况，没有按期构造员工停止进修，并以对员工停止审核，检讨培训后果，收现不敷的地方实时补充，并对培训计划减以改善，每个月按期找员工交心做思惟任务，理解他们远期的任务状况从中收现成绩办理成绩。

3、分离任务实践增强培训，目标是为了进步任务服从，使管.加倍标准有用。并分离平常餐厅案例剖析的情势停止解析，使员对平常效劳有了全新的熟悉战.解，正在平常效劳认识上构成了分歧。

1、正在任务的进程中不敷细节化，任务支配没有开.，任务较多的状况下，主次没有是很清楚。

2、部分之间短缺相同，经常是出了事今后才收现成绩的存正在。

3、培训进程中互动环节没有多，削减了气愤战生机

1、做好外部职员经管.，正在经管上做到轨制宽明，合作明白。

3、将正在现有效劳火准的底子上对效劳停止立异晋升，主抓效劳细节战人道化效劳，进步效劳职员的进职资历，晋升效劳员的薪酬审核报酬尺度，增强平常效劳，建立劣量效劳窗心，造制效劳亮面，正在品牌的底子上再立异的效劳品牌。

4、正在物品经管上义务到人，有章可循，有据可查，有人履行，有人监视。

5、减鼎力度对会员客户的保护。

1、宽格经管轨制、用工培训轨制，分别明白岗亭审核品级，加强员工合作认识，进步小我私家素养及任务服从。

- 2、加强员工效益认识，增强本钱掌握，勤俭用度开收。培训员工养成优越的勤俭风俗，开.用火用电等，收现糟蹋景象，实时禁止并宽格履行相干处分轨制。
- 3、增强部分之间调和闭系。
- 4、重食物平安卫生，抓好各项平安管.。
- 5、展开多渠讲宣扬，促销举止并与周边各公司彼此互助，添加会员率。

## 酒店工作计划书篇五

工作要干好，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，今年我部将借助全国上下开展保持\*\*\*员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高职员职业道德素质的学习教育活动，帮助部门职员培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织职员积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的职员培训计划，部门自己也将定期组织职员开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门职员的业务技能与水平，提高办事效率。

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，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门职员的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

- 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持

周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，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，以增强各部门的责任感，调动职员的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造职员“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店职员打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍\*\*\*搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，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和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿职员的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。要转变为住宿职员的服务员。住店职员大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的职员，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入职员心中，增强职员的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们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”的现象，并加强职员澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及职员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

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、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，防止变质受损。

## 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

## 1、要提高文件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，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体职员将以新的起点，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！

## 酒店工作计划书篇六

新的一年，为完成公司久远成长，现分离公司战我部分的实践状况，我们工程部20xx年任务的重面，出立于工程部各项任务~~的~~落实，并正在本来工程部任务的底子上，不停进步效劳量量，自动合营物业效劳中间完成各项维建义务，特制定任务计划以下：

依照运做形式及岗亭经管的请求，工程部的职员保持现在的的人数，包管火电体系的运转。为包管应急事情得和时有用的处置，正在现有职员体例中，夜间执行听班轨制。

(1)增强工程部的效劳认识。现在正在效劳上，工程部需进一步进步效劳火仄，迥殊是正在方法战量量上，更需进一步进步。本部分将按期战没有按期的展开效劳认识战方法的培训，进步部分职员的效劳量量战效劳服从。

(2)完美轨制，明白义务，保证部分良性运做。为发扬工程部做为物业战商家之间成长的优越沟心的纽带感化，针对效劳的形状，完美战改善任务轨制，从而更得当现在任务的展开。从装备经管战职员支配轨制，实正完成任务有章可循，轨制标准任务。经过落实轨制，明白义务，包管了部分任务的良

性展开。

(3)增强装备的羁系、增强本钱认识。工程部背责全部的设备装备的保护经管，曲接闭系物业本钱的掌握。熟习装备运转、机能，包管装备的一般运转，依照标准操纵时羁系的重力区，工程部将依照相干任务的必要停止落实，做到有装备，有保护，出效果；并将设备装备保护着重面计划到详细小我私家。

(4)展开培训，强化进修，进步技艺火仄。就现在工程部效劳的范畴，还比力无限，迥殊是范围于本身常识的布局，为进一步进步任务技艺，得当展开实际进修，扬长避短，进步团体部队的效劳火仄。

(5)针对设备装备保护颐养的特色，制定响应的保护颐养计划，将任务目的细化。

能耗本钱凡是占物业公司平常本钱的很年夜比例，节能降耗是进步公司效益的有用手腕。动力经管的闭键是：

(1)进步全部员工的节能认识。

(2)造定需要的规章轨制。

(3)接纳需要的技能步伐，好比停止市场告白战路灯的照明设备装备的改革，凭据时节实时调治开闭灯的时光，将能耗降到最低；将楼讲的灯改革为节能型灯具掌握开闭改革为触摸延时开闭。

(4)正在装备运转战维建本钱长进止外部审核掌握，幸免战削减不用要的糟蹋。

(5)每个月守时抄火电表并停止汇总，做好节能降耗的任务。

## 酒店工作计划书篇七

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管。从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管。公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放。齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注



意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务。体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收。制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管。及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调。好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合。，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理。，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合。用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管。。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。