# 宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容实用(35篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-02-15

*宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容一一、 增进师生关系本学期幼儿都是新生，我不了解他们的一些学习、生活习惯，在开学的第一个月里，我将重点了解新生的孩子，用爱心、耐心、细心，去感化他们接纳我溶入我们班集体，二、教学方面通过上学期的...*

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容一**

一、 增进师生关系

本学期幼儿都是新生，我不了解他们的一些学习、生活习惯，在开学的第一个月里，我将重点了解新生的孩子，用爱心、耐心、细心，去感化他们接纳我溶入我们班集体，

二、教学方面

通过上学期的学习，各方面能力都有很大的提高，自理能力强，并且能够学会关心，帮助别人，能够熟练的掌握所学知识，但是，由于我班有几个新生，自制力较差，所以需要加强常规方面学习方面、写字方面的训练，努力培养他们养成良好的学习习惯和课堂注意力，为小学打好坚实的基础。

三、成长方面

教师的一言一行直接影响到孩子，因此，只有提高自身的素质才能好孩子，所以，自己在新的一年里，要努力学习英语知识和专业知识，提高知识专业水平，勤练多看，多学，多念，多想，多思考，多问，不断的追求创新意识，言教不如身教，使我班孩子受到最良好的教育，

四、环境创设方面

为孩子创设良好的环境对孩子的发展也有至关重要的作用。因此，我们既要为孩子创造良好的物质环境，也要为孩子创造可贵的精神环境，为孩子提供与主题相关的资料，渗透到活动区活动和日常生活中，让孩子不断的寻求探索知识。现在是和谐社会，培养孩子关爱他人，帮助有困难的人，从生活的点点滴滴的小事做起。为孩子创造条件去帮助有困难的人

五、家长工作方面

相关的知识，及时指导督促孩子完成作业，增进亲子关系。培养孩子良好的学习 习惯和生活习惯。

六、安全工作方面

安全第一，在户外活动时，我们要时刻关注幼儿的一举一动，要做到不让幼儿离开我们的视线范围，此外，我们还要定期给幼儿开展安全教育的工作，给幼儿灌输安全的理念，培养幼儿的安全意识。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容二**

一、把握机遇，寻求商机，提升销售。

雷同的经营模式和营销手段只会导致同行业的恶性竞争。20\_\_年我们应根据自身优势和区域消费特点，把握机遇，捕捉商机，提升销售。通过开展差异化营销、调研和分析市场，掌握消费者的所需、所想、所求，来策划好营销活动方案，锁定消费群体，培养忠实顾客。例如：根据季节不同，举行换季特卖和回馈活动，带动销售；发挥微信平台，不间断地推出各类互动活动，如“你购物，我买单”等，聚集人气；开展各类公益活动，形成公司特有的企业文化氛围和良好的诚信服务。让消费者在各类营销活动中，既享受到真正的商品优惠，又可以得到一份意外之惊喜。

二、有节兴节，无节造节，聚集人气。

在市场激烈的竞争态势下，尤其是受到电商的不断冲击下，传统百货业将面临的是“一个顾客流失的时代”。尽管目前商场面临日常客流量不足，老顾客不断流失等诸多不利因素。但我们还是要发挥商业一条街优势，利用重大节日，抓住人气，减少客流量流失，以特色的营销活动、海边旅游的资源来创新营销活动。20\_\_年将围绕重大节日、假日黄金周、传统节日等开展各类营销活动，烘托节日氛围。另外，充分依托广场优势，通过场内折扣促销、场外推广展示，内外结合，营造气氛，刺激消费。

其次，将依托“双11”延展的“数字节”营销成功效应，积极探索，有节兴节，无节造节。可以尝试巧借日期的数字创造“节日”，例如：“3。14”、“5。20”、“8。18”、“11。11”、“12。12”等，形成特色营销活动环环相扣，从而吸引和锁定更多客户群体。通过耳熟能详的各种纪念日和创新“数字节”节，开展各类促销活动，以此进一步来聚集人气。

三、微信营销，会员互动，扩大影响。

微信营销以成本低廉、定位精准、粉丝众多、方式多元化、人性化以及信息到达率高等优势，被众多商家所热衷。目前，微信信息推送、朋友圈转发、微信会员互动已成为营销活动推广宣传的首选方式。微信营销不仅可以拉近与用户之间的距离，还能使营销活动变得更生动、更立体、更有趣，更利于营销活动的开展。20\_\_年，我们将借助微信平台，充分利用现有“微伙伴”功能，加大活动宣传力度及品牌推广。一方面要重点做好开发新会员，不断积累活动经验；另一方面有针对性地开展各类营销互动活动。例如：微信刮刮乐、大转盘、敲金蛋等。通过与粉丝间的娱乐互动，增强活动关注力、吸引力、参与力，扩大企业影响力。

四、强化优势，体验服务，留住顾客。

现代商品品质取胜的前提，服务是关键。随着生活水平的日益提升，消费者对商品品质、购物环境、服务水平的要求也越来越高。尽管实体店商品在价格上无法与电商相比，但是也有它的优势，对商品品质、购物环境、服务质量是看得见、摸得着。因为消费者对商品已经不在是单纯停留在购买阶段，而是更多关注品牌文化、温馨体验、诚信服务上。为此，20\_\_年，我们计划与化妆部联手开展购物满额享受专业化妆师提供的免费化妆活动；利用广场休闲吧，让消费者在消费的同时，提供购物的乐趣，享受舒服惬意，放松心情。在营销活动中不断的提供增值服务，以此来留住更多的忠实顾客。

总之，20\_\_年营运部将积极发挥自身经营优势，创新营销模式；注重服务提升，培育忠实顾客；满足消费需求，体现特色经营；扬自己之长，避自己之短，努力探索一条适合自身的营销新路，为完成20\_\_年公司销售目标作出积极的努力！

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容三**

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，并选拨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和价格优势，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。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容四**

酒店传菜部培训资料

传菜部培训计划

1、仪容仪表及礼貌礼节

2、托盘服务规范

3、传菜员岗位职责

4、传菜员工作规范及标准

5、传菜部员工注意事项 第一课

一、培训课题：服务员仪容仪表及礼貌用语

二、课时安排：60分钟/课时

三、培训内容：仪容仪表及礼貌用语

四、培训目标：让每一位来餐厅工作的员工有更好的职业妆容及职业素质

五、培训方式：讲解及演示 培训内容

一、1.员工仪容仪表总体要求：

容貌端正，举止大方；端庄稳重，不卑不亢； 态度和蔼，待人诚恳；服饰庄重，整洁挺括； 打扮得体，淡妆素抹；训练有素，言行恰当。

2、容貌：表情明朗、面带微笑，亲切和善、端庄大方。

头发梳理整洁，前不遮眉，后不过领。男服务员不得留鬓角、胡须；女服务员如留长发，应用统一样式发卡把头发盘起，不擦浓味发油，发型美观大方；

按酒店要求，上班不佩带项链、手镯、戒指、耳环等贵重饰物； 不留长指甲

男服务员坚持每天刮胡子。

3、着装: 着规定工装，洗涤干净，熨烫平整，纽扣要齐全扣好，不得卷起袖子； 领带、领花系戴端正；佩戴工号牌（戴在左胸前）； 鞋袜整齐，穿酒店指定鞋，袜口不宜短于裤脚

4、个人卫生：

做到“四勤”，即勤洗手、洗澡；勤理发、修面；勤还洗衣服；勤修剪指甲； 班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食品。

5、传菜员每日上班前做到，要检查自己的仪容仪表。不要在餐厅有客人的地方照镜子、化妆和梳头，整理仪表要到指定的工作间。

6、站立服务：站立要自然大方，位置适当，姿势端正，双目平视，面带笑容，男传菜员站立时，双脚与肩同宽，左手握右手背在腰部以下。不准双手叉在腰间、抱在胸前，站立时不背靠旁倚或前扶他物。

7、行走：步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然、舒展大方，眼睛要平视前方或宾客。不能与客人抢道穿行，因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，遇到宾客要点头致意，并说“您早”、“您好”等礼貌用语。在酒店内行走，一般靠右侧（不走中间），行走时尽可能保持直线前进。遇有急事，可加快步伐，但不可慌张奔跑。

8、手势：要做到，正规、得体、适度、手掌向上。打请姿时一定要按规范要求，五指自然并拢，将手臂伸出，掌心向上。不同的请姿用不同的方式，如“请进餐厅时”用曲臂式，“指点方向时”用直臂式。在服务中表示“请”用横摆式，“请客人入座”用斜式.9、传菜员应做到“三轻： 即说话轻、走路轻、操作轻。上饭时要轻拿轻放，动作要有条不紊；开、关门不要用力过猛，要始终保持餐厅安静。

10、传菜员的举止应做到：

在宾客面前不可交头接耳、指手画脚，也不可有抓头、搔痒、挖耳朵等一些小动作，要举止得体。

二.餐厅服务中的礼貌用语

1、问候声：

“先生（小姐）您好！欢迎光临。”/“中午（晚上）好，欢迎光临！”/“欢迎您来这里进餐”

2、感谢声 “谢谢您的帮助” “谢谢您的光临” “谢谢您的提醒” 4道歉声

“对不起，请稍等，马上就好！” “对不起，打扰一下”

“实在对不起，弄脏您的衣服了，让我拿去洗好吗？” 5应答声

“好的，我会通知厨房，按您的要求去做。” “好的，我马上就去” “好的，我马上安排。” “没关系，这是我应该做的。” “我明白了。” 6祝福声 “祝您用餐愉快。”

“新年好”/“新年快乐”/“圣诞快乐”/“节日快乐” 7送别声

“先生（小姐）慢走，欢迎下次光临。” “先生（小姐）再见。” “请慢走”/“请走好 9.礼貌用语注意事项

注意面向宾客，笑容可掬，眼光停留在宾客眼鼻三角区不得左顾右盼，心不在焉； 要垂手恭立，身体微微前倾，双手交叉握于腹部；距离 当（一般以一米左右为宜），不要倚靠它物；

要举止温文，态度和蔼，能用语言讲清的尽量不加手势 要进退有序，事毕要先后退一步，然后再转身离开，以示 对宾客的尊重，不要扭头就走；

讲话要讲普通话，外语以英语为主，不用污言秽语，语调亲切、热情诚恳，不要粗声粗气或矫揉造作，说话要清楚流利，意思表达要准确，以对方听得到为准，讲话速度要低于客人，不可因个人心情不佳，影响语言效果。客人之间说话不要打扰，如需要打扰时可在说话间隙说“对不起，打扰一下”经客人同意后再讲，说话结束后应说谢谢。什么是传菜部

就是负责把厨房的成品输送到餐厅，负责餐前餐后的准备工作及清理工作，属餐厅与厨房的传递部门。主要承接楼面与厨房、明档、出品部之间的一个重要环节，起到传菜，传递信息的用途，是酒店不可缺少的环节。

二、端托盘服务技能

1、端托盘的技法：端托盘是餐饮服务员用来为顾客端送物品的常用手段，是其必须掌握的基本操作技能。

（1）单手托盘技法：单手端托盘适用于利用中小型圆形托盘或椭圆形托盘来盛装、运送物品，将少量、小型的餐点饮料、餐具器皿或较轻的物品直接托在手中服务顾客。单手托盘的操作方法是：伸出左手，掌心向上，五指分开。手掌形成凹型中空，掌心不能与盘底接触。用五指指尖与掌根部托住托盘，将托盘平托于胸前，保持托盘平稳。

（2）双手托盘技法：双手托盘通常适合运送以长方形托盘来盛装的量多、质重的餐点、饮料及 餐具器皿等，以方便餐饮服务人员往来于厨房与餐厅服务台、服务柜之间。双手托盘的操作方法是：将托送的物品依照大小轻重，均匀地摆放在托盘上,伸出双手抓住托盘两端的中间部分，双手抬起，托盘平衡地端在胸前。

（3）肩托托盘技法：肩托托盘常用于宴会或西式餐饮服务中。端托盘行走要领：

（1）常部：常步即使用平常行进的步伐，步距要均匀，快慢适宜。

（2）快步：快步的步幅应稍大，步速应稍快，但不能跑，以免泼洒菜肴或影响菜形。快步主要是端送需要热吃的菜肴，如锅巴肉片、拖鱼条、松鼠鳜鱼、拔丝山药等，因上菜慢了就会影响菜肴的风味。（3）碎步：碎步就是使用较小的步幅、较快的步速行进。主要适用端汤，使用碎步可以保持上身平稳，避免汤汁溢出。

（4）垫步：垫步即是一只脚在前，另一脚在后，前脚进一步，后脚跟一步的行进步伐。垫步一般在穿行狭窄的过道时使用，还有就是在行进中突然遇到障碍时或靠近席桌需减速时使用。

端托盘的注意事项：在端托的过程中，最忌讳的是因端托不稳或行走不稳而毁坏菜品形状或汤汁溢出。所以一定要注意菜品的形状和口味的完整。

三、传菜部的工作事项 a、开市前准备检查事项：

1、配料是否够当天使用，不够由部长负责领取。

2、调制配料:（白灼配料、椒盐配料、卤水配料等）

3、检查保温台是否加水，电源是否完好。

4、检查卫生状况（工作台卫生、地面卫生、传菜部卫生）

5、检查工作用具是否够用及时清理(如擦盘子抹布、公勺、酒精炉、干锅架子等）。 b、开餐过程：

1、厨房出菜时，应马上给该菜配上相应的配料，然后划去已上菜肴名称。

2、沟通与协调：及时将前厅对出菜的要求告之厨房，洁清菜及时告知餐厅部长和吧台，将客人要求再制作的菜肴及时告知厨房，处理客人催菜时与厨房协调，及时到收银台上写临时沽清。

3、若见长时间没出来的菜要及时催菜。 c、收市工作：

1、处理当天错漏的菜式。

2、台面用具的清理及检修。

3、把保温台清理后，切断电源。

4、整理单据，清理划单台。

5、地面卫生，水电的收市检查。

四、传菜部的注意事项：

a、1、看清厨房小票和传菜部单据上的菜名，包间要相符。

2、盘子周围要干净。

3、随上与菜品相应的调料，如饺子（饺子汁）、自调面（肉酱、西红柿、调料等）、椒盐配料和相应的器具。如：锅仔（锅仔架及腊、明炉器皿随排腊等）。

4、热菜和主食要加菜盖。

5、必须要知道所传菜名。

6、传菜员把菜传到相对应的包间门口时，轻敲门，服务员开门后传菜员报菜名，与服务员对菜单核实无误，协助服务对客服务（上菜听从客人要求，为客人找服务员等），然后顺便把撤下的餐具一并带走。

7、传菜过程中遇到客人要主动避让、听到客人招呼要随时为客人服务。

8、客房送餐的菜。要提醒厨房在较短的时间内集中做好一起送往客房。

9、自助餐或散台上三两位客人的餐要在较短的时间内上齐。b、传菜员的“八不传菜”的基本内容如下:

1、出品“装饰装碟”不合格者不传。

2、数量、分量不足者不传。

3、盘子、碗边不干净不传。

4、不符合点菜员注明的要求者不传。

5、相随的调料、器皿未配齐者不传。

6、点菜单上没有的菜不传。

7、叫起菜式未通知出菜而已出菜的情况下不传。

8、餐具破损有残次者不传。

五、传菜部的工作要求：

1、认真完成上级分配的任务。

2、熟悉酒店的台号和包间名称（a区朝阳厅、四顺厅、美斋厅、铭卿厅、鹏峰厅、泰寿厅、梅葛厅；b区财祯厅、碧玉厅、瑞凝厅、吉祥厅、宏图厅、鸿源厅、聚禄厅、富华厅、伍福厅；c区春竹厅、夏兰厅、秋菊厅、冬梅厅、阳光厅；自助区辉煌厅）

3、保证对号上菜。

4、熟悉酒店的菜系、特色、制作和佐料及配料等。

5、准备当天菜品、酱汁、配料、佐料等。

6、保存领用当天的用品、用具。

7、检查菜品的质量，搞好本区域内卫生和食品卫生。

8、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。

传菜员是餐厅厨房与前厅沟通的纽带，传菜员的工作开展的好不好，不仅会直接对餐厅菜品上桌速度产生影响，而且也会间接影响到餐厅的翻台率、客流量等重要的餐厅营运活动。因此，餐厅传菜员必须对自己的岗位职责和服务工作流程有一个很清晰的了解和认识，在做好传递菜品工作的同时，积极发挥自己在厨房与前厅之间的信息传达、双向沟通的作用。

下面我们就对传菜员这一重要的餐厅工作岗位及其服务工作流程进行细致的梳理，为我们餐厅传菜员更好的开展工作提供参考和帮助。

一、传菜员岗位工作流程

1． 传菜员在上岗前必须调整和保持良好的精神状态，做好上岗前的仪容、仪表的检查工作。必须处理完个人的一切私事积极投入工作中。

2． 传菜员到岗后，先查看工作日志：看是否有未完成的工作或需要向上级汇报的工作，以及需要了解的工作事情和通知。

3． 准时参加班前会，了解当天分配的工作任务和上级的通知。4． 5． 6． 7． 做好餐厅正式营业前的工作区域卫生。

准备好开餐前各种菜式的配料及传菜用具，保证开餐时使用方便。传菜员在上菜前要将菜名及桌号报给传菜领班，经同意方可上菜。

传菜员要积极配合餐厅前台服务员的工作，做到“传递迅速，走菜快捷”。

8． 传菜员在将菜上给值台服务员时，应轻声报上菜名并及时带走值台撤下来的空盘、碗等餐具。

9． 开餐结束后，传菜员要注意负责打扫传菜部地面的清洁及规定地段卫生。10． 传菜员离岗前，要全面检查工作区域卫生，保证良好的卫生环境。11． 传菜员要及时填写当班工作日志和物品交接表，并与下一班传菜员认真做好工作交接。

二、传菜员岗位职责

1.按餐厅规定着装，守时、快捷、服务指挥。 2.开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

3.保证对号上菜，熟知餐厅菜品的特色及制作原理和配料搭配。

4.熟记餐厅房间号、台号，负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误，迅速送到服务员手里。

5.传菜过程中，轻、快、稳，不与客人争道，做到礼字当先，请字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，形状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端，严把菜品质量关。

6.餐前准备好调料、作料及传菜工具主动配合厨房做好出菜前准备。

7.天冷备好菜盖，随时使用。

8.负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好厨房与前厅的联系、沟通及传递工作。 9.安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉脏餐具，剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

10.做好收市，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。

11.传菜员在传菜领班的直接指挥下，开展工作，完成传递菜肴的服务工作。对领班的安排工作必须遵循“先服从后讨论”的原则。

12.传菜员要按照规格水准，做好开餐前的准备工作。

13.确保所有转菜所用的餐具、器皿的清洁、卫生、明亮、无缺口。

14.在工作中保持高度全员促销意识，抓住机会向顾客推荐餐厅的各项服务及各种优惠政策，提高顾客在餐厅的消费欲望。

15.当顾客要求的服务项目无法满足时，及时向顾客推荐补偿性服务项目。

16.在工作中发现餐厅有不完善制度或须改进的服务，必须遵循反馈直到问题解决为止。

三．传菜员主要工作操作程序

1.优先服务程序

① 客人要求先上的菜。② 预定好的菜单先上冷盘。

③ 保持菜肴温度从厨房取出的菜一律加上盘盖，到顾客桌上再取下。2.传菜操作程序(1)开餐前：

① 检查传菜间卫生，整理好各种用具，保证开餐使用方便。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。(2)开餐时： ① 开餐时按要求站立，有次序地出菜。② 厨房出菜时，应马上给该菜配上合适的配料，并告诉领班划单。③ 出菜必须用托盘。

④ 出菜时须将菜送到所属的餐台边，由服务员端上台，并等服务员将菜拿起，菜盖放回托盘，才能离开。

⑤ 接到菜单时，根据不同菜式，准备配料和用具，当厨房通知估清菜单时，应及时通知看台员工或领班，取消更改。(3)清理传菜间：

① 将用过的餐具全部清洗入柜。② 整理各种酱料、调料。

③ 将所有设备柜子擦拭一遍。

(4)检查：仔细检查物品是否整齐归位摆放。

四、传菜员效率达标和服务态度达标要求

1.效率

(1)点完菜后，第一道菜上桌要在15分钟之内。

(2)传菜员传出的菜后必须在1分钟之内返回传菜部。

2.服务态度

(1)在工作中必须遵循服从的原则，如有疑问在班余时间向上一级管理人员反映或投诉，不得在当班时间影响工作。

(2)工作中必须面带微笑，微笑要求自然，得体，发自内心，使客人感到宾至如归，温馨和谐，轻松愉快。(3)礼貌待客，迎宾有问候声、说话有称呼声、离别客人有致辞、谢声、工作出现差错要有致谦声。

(4)如遇顾客查询应尽力给予顾客满意答复，如有疑难要请顾客稍等，查明情况后，立即答复客人，实在无法答复的应告知顾客与有关部门、人员联系，并给予电话号码。

(5)当在传菜途中如遇客人，应向顾客问好，并让路先让客人走。如菜需快上而又要超过客人需向客人道歉后方可超前。

五、传菜员服务工作过程中的技巧

在服务中必须做到： 一笑：微笑始终如一。

二不：不怠慢客人，不得罪客人。三轻：说话轻，走路轻，操作轻。

四勤：眼勤、耳勤、嘴勤、脚勤、手勤。

五声：客到有迎声、客问有答声、客助有谢声、照顾不周有歉声、客走有送声。

五不：数量不足不取，温度不适不取，颜色不正不取，配料、调料不全不取，器皿不洁、破损不符合规格不取。

六知：知台数、知人数、知主人身份、知宴席标准、知开餐时间、知菜式品种。三了解：了解风俗习惯、了解生活忌讳、了解特殊要求。

二检查：开餐前检查设备和卫生，传菜用具的清洁卫生。客走后检查有无遗落的传菜用具的收回情况。上菜不拖不压，要及时。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容五**

宾馆客房工作流程

1.每天上班先检查本部人员的到岗情况，宾馆客房工作流程。

2.检查员工的仪容仪表。

3.查看夜班报表，与前厅部长核对房态。

4.与前厅部长沟通，如有vip客人或团队预订，需提前通知楼层服务员作好准备。

5.亲自检查vip房及团体房的状况，确保各项设施设备正常运转。

6.每天定时(早上10：00左右)抽查服务员做房情况。

7.每天定时(下午3：00左右)抽查客房的卫生清洁情况。

8.处理客人投诉，并向经理汇报。

二、楼层领班

1.每天上班先查看房态及夜班报表。

2.开班前会，检查服务员的到岗情况和员工的仪容仪表。

3.根据房态情况分配工作。

4.现场督导服务员的做房程序及标准，发现问题及时指正。

5.负责查每一间的卫生状况，如达不到标准的，须要求服务员重做，以保证每一间“ok”房的质量。

6.在查房过程中如发生有设施设备损坏，应马上报修，并跟踪维修情况，及时把房态情况通知总台，如报修超过30分钟，维修工不到位，即报告上级处理。

三、楼层服务员

工作程序：

楼层早中晚班工作程序

早班服务员：

1、每天负责清洁安排的客房，使其达到酒店的标准，例如：

a、换床单、枕套、做床。

b、清洁浴室、清洁地毯、墙壁和窗框家具抹尘。

c、换毛巾、补用品，例如：火柴、香皂、文具用品杂等。

d、倒垃圾、清洁烟灰缸、各垃圾桶、清洁水杯。

e、清洁衣柜、墙纸、天花板、空调风口、镜子和地毯尘。

2、将用完的餐具餐车收出放到工作间，不能放在走廊上并及时通知送餐部。给客人提供擦鞋服务。

3、检查并补充酒水。

4、收取洗衣，检查洗衣单，房号是否正确。

5、发送报纸和杂志到房间。

6、当客人要求加额外用品时要及时送给客人，并负责收回。例如：加床、插座、吹风机等。

7、清洁服务区域，例如：员工厕所、工作间、防火门、楼道等。

8、及时向领班报告特殊情况，例如：报告工程维修单、换灯泡、发现房间内有贵重物品(金器、钱、首饰等)未做的“dnd”房间，遗留物品的上交及汇报。

9、补充工作车的物品保持工作车的清洁，并按照标准摆放。

10、填写好每日工作报告表。

11、保养好所使用的机器设备，如吸尘机。

12、负责保管楼层总钥匙，并在下班时交给办公室。

13、向领班及时报告房间状态。

14、向领班报告没有清洁的房间并说明原因。

15、服从领班的工作安排。

16、及时报告在楼层发生的其他情况或可疑人物。

18、把当天所有的事登记在\*\*\*本上，经领班签字方可下班。

四、中班服务员：

1、当早班人手不够时，应协助早班工作人员做其他工作，例如：清洁楼层公共区域、走廊、灯罩、门牌及房间的特别清洁等切须在规定时间内完成。

2、负责开床服务(18：00—21：00)。

3、完成所有指定的工作及清洁退房。

4、必要时更改和补充浴室用品毛巾。

5、对客人提出的要求应尽量满足。

6、负责对客人配加床、桌椅等。

7、记录没有开床的房间并说明原因。

8、每天负责清洁公共区域，如公共洗手间、走道吸尘、消防门。

9、把洗干净的客衣送到客房。

10、清洁并补充工作车(下班前做好)。

11、在下班前保持所使用的机器设备完好，例如：吸尘器等。

12、完成好领班安排的其他工作。

13、保管好楼层总钥匙，注意下班时交回到办公室。

14、经部长或领班同意后方可下班。

五、晚班服务员：

1、继续中班未完成的工作。

2、给客人提供服务。

3、定时巡楼，发现问题及时报告(通知当班经理)。

4、必要时清洁退房。

5、随时应付突发事件(注意防火防盗)。

6、对走道、房间地毯脏的进行不定期清洗。

7、每天要做好详细\*\*\*。

8、对前台的通知，要迅速办理，并向前台回复。

9、保管好楼层总钥匙或其他领用的钥匙，下班时注意交回办公室。

10、在下班前必须保持所使用的机器设备完好，干净(例如：吸尘机、洗地毯机等)。

11、完成上级安排的其他工作。

12、部长或领班同意后，方可下班。

楼层团队接待程序

一：预报与确认：

1、接到前台当通知团队入住时，应与其核对团队名称、住店日期、离店日期、人数、团队性质、领班姓名、房间要求等。

2、团队抵达前，要检查房间是否按要求安排好，设施设备、卫生情况及物品是否良好。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容六**

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xxx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。并引进了中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

一名收银员领班一名收银员高了才能赢得同事们支持也才能够带好、管好下面人员我从事收银员工作三年且一了定成绩但成绩还超市发展对收银员工作了新要求学习我总能最先电脑操作技术总能为下面同志做

领班不算大但也管着一堆人，信任才让我担此重任在工作中，我总对们要求谁违纪决不姑息迁就正。我能严于律已大胆管理在生活中又能无微不至关怀下面员工。工作中常听到周围主管抱怨工作繁忙总有忙不完事总有加不完班总有挨不完骂总有吵不完架等等诸多抱怨里粗浅谈谈如何领班。

(1)、专业能力

领班你专业知识和专业能力你管理职位提升专业能力性将逐渐基层主管个人专业能力将非常你要程度能直接你下属实务工作能够代理你下属实务工作专业能力来源无非两个：

1从书本2从工作而工作中你需要向你主管你同事你下属去学习“不耻下问”每主管所应具备

(2)、管理能力

管理能力领班而言与专业能力应当你职位需要，专业越多而言需要你管理能力就越少，反之当你职位越高管理能力要求就越高管理能力一项综合能力，需要你指挥能力，需要你决断能力，需要你沟通能力，需要你专业能力，也需要你工作分配能力等等。管理能力来自书本但更多来自实践，要你管理能力需要反思你日常工作用你脑袋时常去回顾。

(3)、沟通能力

所谓沟通指疏通彼此意见沟通，包括两个跨间沟通本内沟通。公司整体你所整体中一分子会与其沟通也就必不可少沟通，目不谁输谁赢问题而解决问题，解决问题点公司利益利益，服从公司利益内沟通也要下属工作中问题，下属思想甚至下属生活上问题主管你需要和去去协助去，反之你主管你也要去报告报告也沟通。

(4)、职业道德

但丁有一句话：智慧缺陷可以用道德弥补但道德缺陷无法用智慧去弥补工作中人不管员工还主管职业道德位这就好比人而言健康、财富、地位、爱情等都要但健康“1”其都“0”只要“1”(健康)个人意义才能无限大职业道德工作人而言就那个“1”职业道德上述六种能力才有意义公司而言才合格之人才职业道德不等同于对企业向心力但员工主管不管公司好与不好不管职位高低不管薪水多少对职业素养个人发展根基“做一天和尚撞一天钟”只要你在公司一天就要好好去撞一天钟。

仅仅个人看法要领班要做事还我坚信一句话：师傅领进门修行靠个人一切一切个人以为都要靠去感悟将一切一切变成东西。

收银员工作不累但得细心收银员任何时候都心态和旺盛精力在给几名员工作排班时我总挖空心思既要让怍银员休息好又超市工作还要照顾好她们特殊情况

做为领班能够在收银员一级解决问题我决不去麻烦对超市里大事又从不失时机向请示汇报

年工作了成绩,但还有发展空间我相信只要我和收银员一起努力会把工作做得很好。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容七**

1、每日按规定时间到公司出纳处交清前一天的营业款项及报表。

2、按时到岗备足营业用零钞、发票做好营业前的准备及清洁工作。

3、收款时认真审核服务员开出的单据确认金额及数量正确如有错误立即退还服务员交总经理确认误单后签字作废。

4、认真识别现金真伪发现\_应立即退还该服务员向客人解释并调换。

5、认真填写营业后的交款单据须做到帐物相符。

6、严禁在收银台存放酒水或与工作无关的私人物品。

8、收银员不得在收银工作中营私舞弊、贪污、挪用公款损害公司利益如经发现给予开除并赔偿经济损失。

9、收银员应认真整理好每日帐单避免单椐遗漏。每日终了将钱放入保险箱中并做好当日营业报表

10、收银员在营业结束后应认真核对好当日营业收入款如出现短(长)款应及时查明原因如属收银员自身造成短款由当日收银员全额赔偿属其他原因造成的或未查明原因的报财务部经财务部查明后处理

11、收银员应严格遵守财务保密制度必须严格按指定的收银折扣、管理人员签字权限操作如有超出及时提醒，否则给公司带来的经挤损失由收银员赔偿。

12、收银员在操作过程中如遇错单作废必须由总经理签字方能认可否则一切损失由承接责任人承担。

1.整理收银台进行卫生清洁

2.收银台上无私人用品或杂物堆放包装袋放置有序整齐。

3.开机并确定其运作正常如故障及时汇报给店长并找人修理。

4.准备营业中所需物品打印纸、发票、包装袋、促销品、笔、订书机、记事本、铁夹。

5.到店长处领取备用的零钱清点无误后分类置于收银机中。

6.将前一天晚班的销售数据上传并下载有关信息。

7.检查打印机是否完好。

8.将各类照明用灯、空调及音响开启。

9.准时开业进行内线播音调动员工士气。

10.正常进行收银作业。

1.接待收银员必须向每位前来付款的顾客进行问候接待顾客时应面带微笑并由衷地进行欢迎。

2.受票收银员应礼貌地向顾客收取其购物凭证。

3.结账读出凭证上顾客所购买的商品及价格同时将货号及价格快速无误地输入收银机计算出总额并清晰、准确地告知顾客。

4.唱收收银员收到顾客的钱款后应清晰读出所收钱款的金额。顾客交款时当客人的面点清请客人确认如有差错或收入\_照价赔偿。

5.唱找收银员快速无误地计算出应找金额将找零及发票交付给顾客时同样清晰读出所找钱款并提醒顾客收好发票。

6.道别顾客离开收银台时收银员应面带微笑真诚地向顾客道别。

1.顾客使用打折卡、优惠卡、免费卡须店长或领班签字。将售货凭单输入电脑打印收款凭证开具发票。

2.检验售出商品并加以包装。

3.结账时一定要及时成交成交金额与实收金额相符。

4.每日做销售日报表要求刷卡金额、现金数量、存款金额、备用金等合计齐全帐目清楚。

5.收银员不得擅自离开店铺如有事离开须经店长同意并把钥匙交给店长同时将钱款交接清楚。

6.随时留意营业用品及零钞是否缺漏。

7.每天按时将钱款上交或存入银行。

8.每日下午三点正按时结算营业款打印或制作当日销售日报表。

9.结帐完毕核对无误后将营业款到指定银行进行结款和找零。

10.经财务授权并批准后方可代理支付电话、税款、水电等相关费用。

11.制作价目牌保持收银区域的整洁及对收银台各项物品的清洁维护保养。

12.协助营业员做好各项销售工作确实完成店长交办的事项。

13.当商品旺销时收银员也应照顾好每位顾客礼貌提醒顾客排队付款。

14.当商品淡销时收银员也可配合店员活络门店气氛切忌在无顾客时发呆或者闲聊。票据整理。

15.打烊后要清点上机前领取的零用钱数额确认零钱使用情况并将剩下的数额整理好以备翌日使用。

16.将营业中所作废的发票与取消票据订再一起于店长确认审核后做收银系统的取消登录。

17.礼卷依价格分开整理支票用橡皮筋捆好信用卡结账报表逐笔签单等放入收银凭证袋中。

18.收银机、信用卡刷卡机列印结账单整理好后统一交予店长。

1晚班收银员应提前30分钟到位准备晚班工作所需的备用金及相关物料。

2协助早班收银员一同工作进行内、外线播音。

31500准时播音告知员工进行整点交接同时早班收银员退出收银系统打印早班销售记录及员工销售业绩并核对销售金额。

4晚班收银员进入收银系统开始收银工作。

5早班收银员审核完数据并清点所收金额后由店长确认在收银交接本上签字。

6早班收银员将核对后的金额存入公司指定户头将存款单交予店长确认签字并同当天销售单据上交统一保管。

7晚班收银员待营业结束后打印晚班收银金额及员工业绩退出收银系统关闭计算机、空调、及音响准备打烊。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容八**

一、项目运营部全年工作目标

1、建立健全部门管理体系，加强绩效考核，完善薪酬制度，制定有效的培训计划，打造一个有凝聚力、竞争力的和谐团队。

4、按照公司的20\_\_年度目标规划，主动出击整合十堰市场，夯实基础，增加营收，把公司“专业、创新、协作、拼搏、服务”的经营理念贯穿与整体工作当中，力争实现全年经营目标的顺利实现。 二、定岗定编及岗位职责 1、部门人员计划编制：

b. c. d. e.

二、工作人员

2、项目运营总监岗位职责：

a、根据公司现实状况,制定适合本部门的考核制度;

b、根据公司下达的任务，保证部门足额完成年度和月度计划 c、加强、稳定团队建设，提高团队整体素质；

d、及时汇报、分析行业信息，广告产品信息，以促使公司及时调整策略； e、严格执行业务工作流程，配合、协调其它部门的工作；

f、加强客户档案管理，每月按行业进行统计，并汇报统计结果， g、严格执行公司回款制度，防止呆帐发生； h、服从公司领导的工作安排，并严格执行。

3、项目经理岗位职责：

a、服从公司领导安排，遵守公司管理制度；

b、制定年度活动计划，并撰写策划方案；

c、加强客户档案管理，每月进行统计分析，并及时汇报统计分析结果， d、根据年度规划，制定招商方案，并提前一个月进行招商，保证活动的顺利进行；

e、及时汇报工作进度，加强与部门主管及其它部门的沟通；

f、将售后服务纳入绩效考核中，对项目活动和工作进行及时有效的计划和总结；

g、服从公司领导的工作安排，并严格执行。

4、项目客户经理岗位职责：

a、服从公司领导安排，遵守公司管理制度；

b、协助项目经理开展工作，积极配完成部门主管及项目经理交代的工作；

c、日常客户拜访、确立目标客户和潜在客户、建立客户档案；

d、客户关系管理，保持与客户的有效沟通，提升开展业务能力；

e、及时汇报工作进度，加强与直接领导及其它部门的沟通；

f、将售后服务纳入绩效考核中，所有客户每月一次回访；

g、服从公司领导的工作安排，并严格执行。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容九**

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划：

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

20xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，xx年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十**

身为公司销售部的一员，从刚进公司一直强调自己保持着全身心地投入、尽心尽责的做好本职工作，将公司的生意做大做强是我为之奋斗的目标。

20某年x月的工作即将展开，为了更顺利的开展工作，以下我结合前段工作的总结，对下月工作重点的计划。

由于公司相当大的一部分销售是由老客户介绍来的，我们在市场还没有完全进入旺季来，由公司相关领导带领服务、销售相关人员对大客户、能够为公司介绍销售机器的客户进行服务巡检活动，解决客户存在的服务问题，让他们充分体验到柳工老客户、大客户的优越性，他们这样才能够更好地为公司整机销售做出帮助。

老用户、老关系，必须在每个区域一定建立x-x个铁杆用户。

高度重视市场支持体系的建设（当地的修理厂、配件店、平板运输老板、业内人士）：以诚实、大度的态度，合理布局、准确判其热情度和影响力、反复激发他们的积极性。

积累原始用户信息：跑重点工程、工地、开发区、住宅建设小区、矿山、沙石场、市政和水利施工单位、城镇户和村、查电话黄页、查当地报纸。关键是系统开发，切忌大而划之。吃得苦中苦、方为人上人。

原始用户信息要及时整理分类，从中筛选出自己有用的信息。在每个地区锁定主要竞争对手，知己知彼，利用对手的弱点寻找商机和突破点。

紧密围绕本地当前市场购机热点地区、用户群、热点工程、行业，开展销售工作。

注重成功率，开发一个成功一个，开发一个点映照一片天。卖挖机一定要学会批发和 之术。

坚定不移的贯彻两个“三足鼎立”的核心市场开发手段每个大区、办事处、销售员均应十分明确的选定所辖销售区域内，县、区、镇或特定人群（10个以上关系较好的老板组成的群体）的前三位的重点市场，并制定相应的销售目标以及开拓方案。

公司希望在年底前在各地区均形成分级的“三足鼎立”的市场格局，以确保销售的持续增长。

针对每一个重点市场，应构建以当地的主要竞争对手的大用户或代言人，当地的老用户，修理厂、配件店为主的“三足鼎立”的市场支持体系（即渠道），为此也应选定相应的开发对象及制定开发方案、确定销售目标。

用户因地域、亲属关系、生意联系、挖机品牌而自然形成的用户群体是工程机械营销中最诱人的蛋糕，在日常拜访中高度重视和了解各类用户群体，对群体内的用户一定要在最短的时间内全面见面拜访，力争深入了解和熟悉。面对群体老大或很有影响力的人物应长期相处，切忌直接推销，应先获得其好感和初步认可，其主要目的要放在其帮忙介绍购机信息上。

对群体中有一定影响力的用户购机信息要高度重视，及时上报，利用一切资源全力拿下。一但有所突破应当及时扩大战果。

充分利用好产品展示会，产品展示会是公司对当地市场最有效的支持和投资，是公司对当地用户集中、全面的展示和介绍品牌及产品，突破和巩固当地市场的最有效的手段。一场成功的展会往往是打开和巩固一个市场的关键！

1、业务人员要注意形象、言表、态度、礼节，注意当地风俗习惯。

2、市场开发要扑进去，到忘我境界。

3、强调市场开拓方案制定，避免盲目、混乱的追逐信息式的销售。

4、产品宣传要统一口径，系统介绍。

5、平常心对个单，提高对客户的驾驭能力。

6、强化团队意识，扩大信息交流，要学会启动和利用各种资源。

7、要机灵，对用户需求及各种突发事件要准确把握。

8、厉行节约，提高实效。

机会可遇不可求，在整个行业开始大洗牌的同时我们一定要抓住这次机会，打破市场格局，迅速占领市场。以完成下月的销售目标，同时也为之后的市场打下坚实的基础。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十一**

提升个人修养，做有品味的教师、培养自己高尚的道德情操和职业道德修养，敬业、乐业、精业、勤业，用自己的人格魅力，深厚的人文素养，广博的知识积淀，真挚的博爱和对学生、家长的责任感，培育祖国的花朵。

好学上进，团结协作，不计得失，爱生如子，教学技能全面而扎实，做个研究型的教师，力争做到教育理论新，教学方法活，教学效果好，使学生受益，使家长满意。

1、严谨治学，做一名业务和教学上都过硬的好教师。

（1）平时乐于学习、善于学习、主动学习，掌握多层次的。多元化的知识技能，具有综合的科学文化素养，从而能驾轻就熟地掌控教学，灵活应变，使自己的教育教学水平再上一个新台阶。

（2）善于反思，勤于积累、注重积累平时教学中的成败得失，并不断进行学科的科学研究，积极投身于科研探讨和实践，把教—学—研从理论到实际都落到实处。

2、做一名快乐的受孩子欢迎的班主任老师。

（1）更系统地掌握教学，关心爱护幼儿，注重言传身教，把对幼儿的做人教育放在第一位，同时做好幼儿的安全工作和一日常规活动。

（2）向有经验的长者学习好的管理经验和育儿知识，进一步掌握幼儿生理和心理特征，树立为幼儿的一生负责的理念，培养人品，塑造人才。

3、总之，在接下来的一学期中，我力争做到：

坚持教学相长，在师生交往中发展自己；

反思教学实际，在总结经验中提升自己；

学习教学理论，在理性认识中丰富自己；

投身教育实践，在把握规律中追求卓越。

本学期我要加强与家长的沟通合作，热情地接待每一位家长，主动向家长反馈幼儿在园的各方面情况，耐心解答家长提出的问题，积极与家长磋商幼儿教育问题，虚心听取家长意见和合理建议，取得家长们的理解和信任，拉近家园之间的距离，增进家长和老师间的关系。

我会不断的努力，去做好我的每一件本职工作，争取为幼儿园贡献一份力量。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十二**

转眼已到年底，20\_\_年已近在眼前，回顾20\_\_年的工作历程，虽然总体来说还算过得去，但不足之处也是很显而易见的；新年将即，针对本部门工作的特殊性质及特点，对下一年度工作进行展望和规划。

职务分析

企划，广意上讲应为规划、策划、实施及监督，即根据市场环境特点及变化，针对企业本身，为企业指定长、中、短期战略目标，包括为企业谋划各阶段可行性经营发展路线，企业形象包装、广告公关策划等；而根据我们商场本身性质及特定要求，暂时性企划的职权主要表现在整个商场的美陈及广告公关策划实施、企业自身形象包装，及各类活动的策划与实施三个主要方面。

因此，在下一年的工作规划中，将针对以上三个重点工作来进行。

一、活动策划

思想阐述

就现阶段而言，我市各大商场的销售额主要是依靠制造各种形式的活动，让利于消费者、吸引消费者，从而达到引导消费者消费、提升自身销售额的目的。

在重大节日策划方面，确定整个年度的文化主题，对于20\_\_年几个重要节日（如春节、三八、五一、国庆、元旦等），将围绕年度主题确定各大节日的主题，同时增加了“七一”和“八一”两大节日。组织各种革命历史题材的主题展览，致力于打造非盈利性的文化互动体验平台, 以拉伸品牌形象，强化品牌的正能量。

这就需要花大量时间做好各方面的调研工作，根据消费者思想及商场自身等因素综合分析来制定方案，这一点将是告别以往仅以折扣、降价为主要销售突破的第一步。

商场的壮大，离不开新老顾客不间断的物质资助。不断把潜在顾客变为顾客，把顾客变为老顾客、忠实顾客，也将是商场发展的必由之路。因此，发展会员，推行会员卡以至长春卓展购物中心家园卡，同时不断通过相关活动把顾客提升为长春卓展家族的一分子、一部分，应是20\_\_年战略规划之一，而会员卡也将在下一年的各个活动中具体体现和运用起来。

整个年度的文化活动为消费者创造商品以外的价值空间和值得体验的真实感受。积极策划组织各类带有公益色彩的文化展览及主题活动，强调与消费者的情感沟通，争取在消费决策前取得认同。文化活动要坚持不懈，打折活动决不能一个接一个进行，这样一来将会引发对我商场整个价格体系的猜测，对于我们的活动也就感觉参加不参加无所谓了（反正天天都一样，都有“活动”）。我们商场以后的发展方向给人的感觉应该是朝高档次进发，活动的策划工作将改变以往以直接利益为主导的策划重心，20\_\_年要转向以公益性服务为重心的休闲体验模式。始终以主题文化全程贯穿，并巧妙的植入品牌营销理念，通过文化整合，把商场原有的“牵驴式”促销氛围，整体营造成一个轻松愉悦的休闲体验环境，以公益性的姿态服务广大消费者。这一点我们目前已经走在所有商场的前沿。

主题文化巡展活动应尽量把握在一周至十天左右，让消费者对我们的活动产生饥渴感，达到只要我们一有活动，就能有明显绩效的目的和效果。

文化巡展工作重点规划

1、在活动策划方案制定时间方面，坚持以4t理论为基础，保证大型活动方案（如重大节日等）提前15—30天完成定稿，小方案提前10—15天完成，以便各部门有时间做好充分的准备和修改工作；

2、整个活动必须要主题鲜明，将原来“我们出资，广告公司制作”的模式，今年要彻底改成以租赁为主。策划人员要首先在2月份之前要完成明年巡展的展品的订制，在此基础做全程策划。为了更好地完善活动方案，使之更具可行性、实效性，在制定方案前一个月内做好相关活动的调研工作；

3、为确保年度主题巡展活动的有效性，在活动实施中，要与大连的公司紧密配合，可以请他们到长春来进一步深入了解我们的活动和商场的实际情况，最好派专业公关人员与大

连公司保持关系，并保证价格的稳定性；

4、对4月份的“海洋文化”主题展览，6月份的“中国船文化”主题展览，7月份的“革命历史”题材的主题展览要做好提前量工作。一定要确保整个展具和展品的按时到位，和纸媒的宣传工作，并提前做好品牌冠名工作，尽可能的让商家为我们的活动担负部分资金；

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十三**

为了在新学期更好地开展我们院男生部的各项工作，为了让男生公寓管理工作做更好更有序的开展，我特制定了一些计划如下：

做好迎新工作，培养新一期学生的自理能力，使其养成良好就寝等生活习惯，营造一安定、舒适的学习环境，使新一届的学生全面健康的发展。

我们院学生会男生部要做的就是配合系部在宿舍管理方案上万变不离其宗，我们对宿舍量化管理的标准就是在平时的不定期查寝情况上给予相应的评分，检查内容包括各寝室的卫生情况以及寝室成员的就寝情况。

（1）我们要掌握其思想动态

（2）要善于对其进行必要的思想教育，对卫生不好的寝室给予通报批评，()情况良好的寝室给予通报表扬并加分。

1、做好迎接新生的工作；

2、积极挖掘和培养人才，为我们院学生会男生部工作注入更多的新鲜血液；

3、教育、培养学生物品摆放要整洁美观养成良好的习惯；

4、保证学生服从宿管员叔叔阿姨的管理，按时就寝；

5、讲究卫生，每天安排人员打扫；

6、注意安全，禁止学生使用违规电器；

7、经常深入实际，了解情况，做好指导；

8、充分利用时间，做好学校领导、老师分配的每一件事情。

1、积极配合各个部门，服从院校领导以及老师们的安排；

2、在大一新生里面去挖掘一些在管理等方面有能力的学生；

3、要多做学生们的思想教育工作，使其安心住读，一如既往地搞好住宿工作；

4、要求学生物品摆放要做到美观，整洁；

5、服从寝室长的安排和管理；

6、教育学生讲究卫生，严禁把杂物放到床上或者未垫被子；

7、深入学生群体，了解实际情况，发现问题，及时指导整改。

寝室安全也是我们工作的重中之重，要经常性的检查寝室中有无使用热得快等大功率的违规电器，发现安全隐患时要及时进行处理，同时对于寝室中出现的各种不文明现象我们也有责任和义务进行制止和解决。

最后我们院学生会男生部要在搞好本部门工作的同时还要积极配合其他部门一系列的工作，以便加强本部门的纽带作用。加强各部门之间的联系，进行一系列的联谊活动，鼓励部门成员与其他部门成员多多的交流，及时了解其他部门的信息，使其促进各部门更好的衔接。

不求最后只求更好，我相信我们院学生会男生部会在以后的工作不断完善，接近完美！

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十四**

商场营运管理计划

商场经营管理总体分为，营销、人员、商品、行政四部分，商场营运管理的核心在于人员管理、商品（品牌、厂商）管理。商场营运管理的基础关键在于执行力的保障。

商场人员管理分为两大主体，直接管理（内部员工）、间接管理（外部员工）。

直接管理（内部员工）：

1.明确个人的工作职责与目标，把提高工作绩效与日常管理

考核、工资收入相结合；（制订细致的管理手册与绩效等级工资的方案相结合）

2.建立健全完善的培训体系，定期为各级员工提供专业技

能、管理水平、岗位兼容等综合性提高的培训课程，实施开放式培训功能，既通过工作中的实践，同事间相互交流等方法，让员工更直观提高自身的同时增进同事间团队合作的默契；

间接管理（外部员工）：

1． 厂方员工基础管理、融入管理，把厂方营业员做为红星的基础员工来看待，制定厂方员工的招聘、培训、工资

考核等方案，为厂方员工提供广阔的职业生涯规划，稳

定发展的计划。培养储备一批红星的核心员工群和储备

商品管理（品牌、厂商）：

1． 厂商、品牌、商品统一管理，资源共享，体现红星商场的总体

品牌效应，全程陪同导购服务实行，商品关联销售等销售方式的推广，提高现场成交率；

2． 提高加强商品、品牌、厂商现场销售、经营能力的数据分析，市场调研等工作，为厂商、业务招商提供实际有意义的分析及帮助；

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十五**

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

不断加强自身学习，业务水平大大提高。酒店的设施、管理和工作都体现了\*级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

1、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

2、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

3、下步打算

加强学习，不断提高自身的文化素养。要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

4、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

5、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十六**

宾馆客房工作计划

宾馆客房是任何酒店的支柱产业和综合形象门户，客房部的工作人员和管理制度直接影响着酒店的发展和形象的体现，口碑的建立，宾馆客房工作计划。在日常管理过程中，管理资料和规章制度很容易可以张贴出来，但是，任何理论与实际操作是有差距的。真正实施过程中，管理制度是死的，而人却是活的，每个人都有思想，有性格，有脾气，有感情，怎么去管理和操作，并不能让人认为是在纸上谈兵。而是实实在在的去执行，去思考解决。只有把计划实施，把能力体现，这才是解决任何问题的根本保障，在这个过程中，才可以让员工感受到从而受到感染。所以，管理如果是按书面的管理制度去有效的执行，就维护了这些制度，把不足之处慢慢的加入，逐渐完善，以制度为中心，用制度去实施，去执行，去管理，去逐个攻破问题和管理瓶颈，达到制度的有效和管理的完善。欲整顿部门，必先了解部门的各种情况，制定问题的解决方案，这才是立竿见影的有效手段，以酒店客房为中心，需要一个什么样的过程去发现问题和解决问题，并得到广大员工的支持与赞赏，计划了以下步骤：

首先，我们知道客房部所存在的问题很多，因为待遇，员工素质，管理力度，制约条例等等因素下，很多管理并不到位，在这，我们不是需要理论知识，而是实实在在的发现问题和解决问题。在处理这个过程中，艺术性的圆滑性的把问题处理，才可以避免员工领导层次之间的隔阂.取之与民用之与民，问题的发现与解决，集思广益，让所有部门员工都有参与的权力，然后评估考核员工能力，制定奖励升迁。

详细操作细节：

攻城为下，攻心为上，制定方圆的处理方案，首先召开全体或者职称客房员工会议，让每个员工深刻了解，发现问题处理问题和发展事业的重要性和必然性，让每个员工明白，目前的状况虽然不理想，但是用什么方式去改变需要靠大家的努力，需要每个员工一起维护，不完善并不是没能力，但不去完善就是绝对的没能力，同时，为了事业的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力有思想的员工可以参与为酒店筹谋和计划的行列，根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的待遇和职位，让其有发挥的机会，因为让员工做主角，最大的好处在于维护这些制定出来的制度，并用自己的行动感染其他员工，从而不用以领导为中心，毕竟领导的力量是有限的，团队的体现是最具价值的。并且让每个员工知道，如果发现职业道德不行的员工或领导，一律严惩，在这心理上制定针对性的火炭效应，让员工感受针对客房的改革决心和的力度、实施度。专职人员的培训和工作职责，工作流程，工作竞升。

详细操作细节：

客房人员管理中，采用专人专职的管理方式来计划人力资源应用，这是最需要改革的地方，也是一个田忌赛马的游戏过程，让适合做什么工作的人做什么工作，让无工作能力的人做不用体现能力的工作，这样才可以发挥出更有效果的作用，建议对员工工作职责的考核，使其知道，员工充当在其位，但对其位了解多少，了解的只是理论知识还是理论和实际能力都具备的。当然，在这个过程中不可能缺少能力的培养方案，来帮助员工策划职业生涯，让每个员工更有\*\*\*，更敬业。在这些过程的实际操作上，不用投入太多的人力物力，只需要明确计划，适时对相关员工考核，在合适的时候培养几个人才为人所共知，自然而然的把各方面的整体带动，也间接的缔造了一个部门一个企业的文化涵养了。培养员工中的模范员工，以做标榜

详细操作细节：

评选模范员工，不论员工是什么职位，只要每天没周每月能完成自己的工作以外，还无条件帮助他人完成他人工作以做评选基础，当然，在这前提下，员工的行为规范，服务意识，服务质量都是一个评估分数的参考所在，在员工中评选模范的作用，其实并不是完全的完美，因为，充当了模范的角色，就注定了工作量要比其他员工多很多，而且在语言\*\*\*下，也会出现其他员工依赖性的或者“你是模范，你来帮忙的”不平等条约，在杜绝这些问题的发生上，首先，要让每个员工知道，这个制度的精华和实施计划，所谓的模范，当然工资要比其他员工高出一些，假如工作的却不多，很多员工的语言和行为攻击是不可能杜绝的，所以，在评选员工的基础上，除了工作量以外的评估，还需要对员工的核心竞争力的评估，核心竞争力就是模范员工平时的服务质量，服务态度，行为规范，这些东西，并不是每个人都可以做到的，而且是需要艰苦的去坚持下去的。当然，还需要有一个工作表格列为参考和竞赛基础，在这用卫生班的做基础比较，表格中详细列明某天的入住率，某员工打扫了多少房间，以此基础类推，这个过程的好处是，因为现在客房的员工不充足，每个人的工作量很多，工作情绪很差，在加上待遇又不高，所以，制定一个这样的平衡与管理计划，以每月增加不多的钱，年终奖励评选优秀员工等条件为基础，来维护和凝聚部门的核心，使员工不会太经不起考验，不瞒说，如果现在有人来酒店客房基层来挖角，相信没有一个人经的起考验，更别说忍受不了走人的，员工也是酒店的财富之一，虽然流水不腐，但人力资源流失太大，带来的蝴蝶效应也越大，现在的员工中，又有几个有专业化的管理与协调能力，因为忽略了这些细节，可以看的出员工的总体素质，一分价钱一分货的道理，是很现实的问题，假如没有更好的为员工去计划职业生涯和让员工有发挥舞台，那每个员工一旦发现自己没有发挥的空间和余地，都会毅然离开的，工作计划《宾馆客房工作计划》。当然，混世魔王型的员工除外。

在这个过程中，还有一点不可忽略，就是员工的管理与实际应用，因为酒店客房员工总体工作量是非常大的，而且有时候简直就像赶工一样的进行着管理着，得到的待遇又不高，建议卫生班的员工最好都选择年纪比较大一点的为主，这样不会有太多的不平衡思想。而且有成功的酒店，是以小组为管理中心的，二个人一小组，负责打扫房间卫生，有提成方案，提成条件是，完成指标和超额完成的指标提成，这就比如员工打扫房间是抢着做的，多劳多得!部门文化，员工凝聚力的培养方案

详细操作细节：

酒店的客房是酒店的核心部门，如果对此部门的管理和建设缺乏认识的话，在环境中又有比较的条件(福利)，相信是没有一个员工会尽心尽力的帮酒店做事，我们需要缔造一个企业文化，是让每个员工都深刻了解，他们的从事的工作因该怎么做，管理制度是死的，而人是活的，每个人都有思想，让员工有敬业乐业的精神，才是文化的开始，所以，在员工的课外活动上，职业生涯计划上，工作能力发挥上，都因该有一个条件因素，让员工明白，前途是靠自己努力出来的，机会是要自己去把握的，没有付出是得不到成功的。在这，举例，客房员工都知道，其他部门可以把纸皮，可乐罐等作为一个活动基金，以在合适的时候让每个员工参加员工聚会，但是很现实，客房部没有，员工除了抱怨，在思想中形成我们所充当的角色不为领导所关怀以外，没有其他的，当然，公司每年都会有2次举行游玩，适当的减轻了一些类似想法，但有一点，公司举行的和部门自己举行的，所缔造出来的心理效果是截然不同的。在这里，我们需要整合人力资源，缔造部门文化和企业文化，就一定需要把很多事情站在员工的角度去想象，为什么他会产生这种思想，从而找到解决方法，并建立起让员工发挥舞台的空间，让员工说话的空间，让员工有属于自己的游玩计划条件，让员工爱自己的部门，对工作有归属，目前，相信客房根本没有留住人才的计划，人员的流动性很大，这是财富的流失，因为走的人里面也有人才，只是，部门哪里知道呢，哪里会关心和关注呢!这一个小小的学问，演绎着一个浩瀚的哲学。投诉与建议的有效管理实施方案，奖励和惩罚条例的拟订。

详细操作细节：

由领导或专人直接管理投诉建议箱，通过这些投诉和建议，不断的完善和发展酒店，在此，首先需要让更多的员工明白，知道错误、承认错误、发现错误、改正错误是一种美德，有什么错误，包容起来，只会把可以解决的问题埋没，他日再次发生的时候，就可能成为风暴，席卷着酒店的人力财产和物资财产，把不足的地方，做成解决方案，然后把问题解决，不但发现问题发现错误或者承认错误的人是有功劳的人，而且还因该得到奖励，在基层，很需要执行力度，公平公正的奖励和处罚，不管对方是什么职位，如果是管理层次的，处罚力度因该更大，在这些过程影响下，才可以缔造一个崭新的工作环境和工作氛围，在这，需要提到的一点是，酒店有很多员工，在其他地方都工作过，每个员工，都会把好的工作流程来做比较，集思广益，取长补短，才可以更完善的把酒店事业做好，目前在客房有一句话广为传播，就是叶总曾说过的：“你在国门酒店上班，就要按国门酒店的规章制度”，就因为这句话，把很多员工对酒店的看法改变的非常差，每个人，都只有工作的空间，没有展示自我的空间，不能把其他酒店好的管理，工作流程引进来，却在这忍受着不完善，落后的管理和相关不完善的规章制度。这是一个悲哀，员工的悲哀，如果他选择走了，酒店的悲哀，永远突破不了发展瓶颈。在这些综合因素影响下，工作便缺少了透明度，便有了差距，便成了只准洲官放屁不准百姓拉屎的局面。(比如领导打破杯子可以报损，服务员打破的话就要赔偿。)在酒店的客房部，存在着很多普遍问题，但是，这些问题都不重要了，重要的是如何让员工感受领导对他们的关心，对改革的决心，对前事物的宽容与对问题的解决方案。

像你说的这些问题有的是你个人解决不了的1人员老化可以通过培训和换人解决2工资少这个东西牵扯很多是酒店整体业绩不行老板不能给你们太多3设备也需要钱4招人这个东西你要分清楚那些是马上办的那些是以后办的房间有味道就用空气清新机

**宾馆晚班工作计划 酒店客房晚班的主要要工作内容篇十七**

根据酒店20xx年整体经营目标以及20xx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：

一、建立并完善客房部各项>规章制度。

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。

（该项工作完成时间：20xx年1月31日前）

二、部门成本费用控制。

20xx年客房部总成本费用必须控制在249、3万元以内。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。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分，可以将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数；

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（该项工作执行时间：20xx年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20xx年2月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

三、部门>培训工作。

客房部要在20xx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酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，。

（该项工作执行时间：20xx年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于20xx年3月31日前完成第一次部门培训工作）

四、工资、月奖及考核评定工作。

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。按照酒店20xx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。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级（a、b、c级），并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上；

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。

（该项工作执行时间：20xx年2月1日起开始实施）

五、打造“绿色客房”，创造客房新产品。

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。（该项工作执行时间：20xx年6月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20xx年6月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

六、客房部设备设施保养工作。

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的重要组成部分，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。

（该项工作执行时间：20xx年2月1日起开始实施）<

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！