# 202\_年前台工作计划表(共35篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-01-15

*20\_年前台工作计划表1在酒店前台待了一年，面对新的一年，我感到憧憬，又有一丝担忧，不过我不会畏惧，我将努力做好本职工作，为自己接下来的工作做好规划，下面就是我对20xx年下半年的新的工作计划：1丶助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行...*

**20\_年前台工作计划表1**

在酒店前台待了一年，面对新的一年，我感到憧憬，又有一丝担忧，不过我不会畏惧，我将努力做好本职工作，为自己接下来的工作做好规划，下面就是我对20xx年下半年的新的工作计划：

1丶助经理做好前厅的整体运营工作，并对人员进行合理的安排，安排好店员工的住宿问题。

2丶例会中提出一天工作的不足，并及时采取相应的应对措施，同时要对当天的工作进行总结，做好记录；制定店内工作表。

3丶前厅员工按照当天的工作表进行工作，并把重要事情标注在工作表内。制定店内工作表是为了能更好的熟知当天的工作任务，这样也能体现工作的透明度和工作进度；

4丶握每天的客流量和营业额，并对周客流量和月客流量进行统计，制定相应的营销方案，同时根据周周之间、月月之间的营业额进行对比，找出其中的不足，做出总结和相应的应对措施；

5丶好本部门的消防安全的“三一”工作，做到每天一检查，每周一培训，每月一演习，并做好相应的记录；

6丶导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

7丶加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案；

8丶定培训计划。正确的对员工进行一系列的培训，对工作中发现的问题进一步的加强，避免以后工作中出现。协助员工树立正确的价值观和酒店道德；

9丶前台收银的紧密配合，要对每天的营业额进行记录。掌握当天备用金的领用，合理安排零钱，保证收银员的正常结账；

10丶人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。

如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

**20\_年前台工作计划表2**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个计划。

xx年10月，很荣幸被选进公司，做前台营业员。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。

这两个月来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。

>存在的问题：

在工作中，我虽然努力，但距离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献

>针对以上存在的不足和问题面对，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足

一，多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，以及将自己处理不了的问题反应到上级，

二，是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

五继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献

自来到联通公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

xx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**20\_年前台工作计划表3**

1，选定一套合适的教材，从头开始建议从初中英语或者小学英语开始，因为教材内容循序渐进，体系完整，配套练习、录音等等到处可得放下架子，从最基础的东西开始吧

2，制定计划，稳步推进按照你每天两小时的时间安排，每天学习1—2课，像中学生一样，认真做作业，复习预习等等

3，摆好心态，不要指望一口吃个胖子只要有进步，就要开心不要因为进步不大就心灰意冷，或者心烦意乱

4，速度可以适当快一些，因为成年人的理解能力会更强保证一定的速度对提升自己的信心和成就感有好处

5，扎实，但是也不要苛求自己一开始就弄懂所有的东西，有些东西可以暂时放一放，以后随着自己水平的提高会自然解决的

6，不耻下问非常重要，不要因为脸皮薄就放着问题不问，想一想，铲除一座障碍，你就会走的更远

**20\_年前台工作计划表4**

新学年，我园将在后勤工作中做到爱岗敬业，务实创新，踏实奋进，思考新的发展主题，加快硬件建设步伐，着眼长远发展，科学管理服务，为创建“一流名园”提供强有力的后勤保障。现制定以下后勤工作计划。

一、目标任务

1、加强后勤职工队伍建设，提高思想素质与整体水平。

2、学习新理念，为打造“优、特、新”品牌，做好后勤服务。

3、深入学习园各项规章制度，后勤工作人员岗位职责、安全目标责任书，实现后勤管理的科学化。

4、加强经费使用管理，建立健全后勤管理制度，提高幼儿生活水平。

5、加强伙房管理，做到科学、卫生、规范和不浪费。

6、抓好幼儿园的卫生与安全管理，做好后勤保障工作。

二、门岗、门卫安全

1、新学期开始，我园实行教职工昼夜值班制度，要求门卫工作人员严格执行我园的规章制度，认真履行工作职责，认真接听电话并做好记录，做好教师早上上班时间后的登记和外来人员的登记，负责门卫室和自己所分管的卫生区卫生，做好晚间查询工作，报纸分发做到准确、快速、无误。尽快熟悉幼儿及家长，立足本职做好服务，对来园的陌生人员要做好详细的查询登记工作，如有来人来访，先与相关领导电话联系，经允许再进入校园。

2、当天值班的带班领导及负责安全的后勤领导密切配合保安人员，坚持早上与下午在大门口站岗，对不法分子起到威慑作用，严防坏人进入校园，确保幼儿高高兴兴来园，平平安安回家。

3、密切与\_门联系，在校园四周安装监控系统，采取人防与技防物防相结合的办法，消除隐患。坚持晚上的巡逻制度，认真查看校园前后的大门及各室的落锁情况，做好双休节假日的值班安排，详细做好交接班情况记录。

4、坚持以防为主，切实做好消防安全工作，严禁幼儿带打火机，小硬币等危险品入园，加强对易燃易爆有毒等物品及消毒消杀用品的管理，坚持做好各种记录。

三、维修工作

1、建立和完善安全制度，强化教职工的安全责任意识，负责安全的后勤领导与后勤各相关人员签订安全目标责任书，使安全工作有章可循，落实责任追究制。

2、责任人要经常检查小型玩具及幼儿园的门窗玻璃电源电器开关水电等设施，定期检查室外大中型活动器材和螺丝结构是否有松动现象，认真进行登记及时保养维修，消除一切隐患。

3、后勤管理人员要认真排查校园围墙、房屋、建筑、公用设备设施、环境绿化区域等项目进行维护、修缮管理，制定和落实好防火、防盗、防破坏等各项预案，保证幼儿园财产和师幼的安全，维护幼儿园的稳定。

四、卫生保健

1、继续抓好环境卫生工作，坚持卫生天天扫，及时清运垃圾，明确责任区与责任人，每周一次大检查，并及时通报，做好督促与指导，确保幼儿园环境卫生干净整洁。

2、保健医要做好幼儿的卫生保健与预防疾病的卫生常识宣传工作，按时对保教人员进行培训，督促做好每天的卫生消毒工作。

3、保健医每天对幼儿入园做好严格的检查，入园幼儿个个交纳保健卡。每年对教职工进行健康检查，保证教职工人人都有健康证。

4、保健室要逐步健全幼儿常用药品，同时药品要注明标签，保管好消毒药品，购买必要的卫生器械，按时为教职工发放冬凌茶和保健用品，使我园卫生保健工作再上台阶。

五、食堂工作

1、严格执行《食品卫生法》，按照“五四”操作制加工食品，食品贮存要分类、分架、隔墙，离地存放。严禁购买变质、超过保质期限或没有保质期限的食品，食堂贮存场所禁止存放个人生活用品，生食品半成品和熟食品要分类存放并贴上明显标志。

2、后勤领导成员要经常深入伙房检查指导，炊事人员持证上岗，上班必须穿工作衣，戴工作帽，严禁非工作人员进入操作间，如上级检查、外来人员参观，需有领导陪同方可进入。采买人员要按规定到正规店进行购买，索证，对购进的食品要严格检查，登记台帐，落实安全事故一票否决。

3、炊事人员要树立全心全意为师幼服务的思想，态度和蔼可亲，还要做好48小时的食品取样和留存工作，要制订好预防食物中毒事故、突发事件等应急处理预案，做好食品安全保障工作。

4、保健医要与炊事班结合，提前制定下周食谱，交有关领导审阅，要做到饭菜多样，营养合理，荤素冷热搭配，色香味俱全，既让孩子吃好吃饱，又要按人做饭，克服浪费现象。

5、炊事人员要保证个人卫生整洁，随时整理操作间卫生，按时打扫分管的卫生区卫生，保证质量。

六、园资产管理

1、财务人员按时向园领导上报每月收支情况，所有收支由财务统一管理，报相关领导审批，以便统筹安排，合理使用资金。

2、认真做好年初预算和年终的编报审核，加大检查监督力度，严肃财经纪律，使用有限资金，竭尽所能为离退休人员和教职工做好事，办实事，解难事。

3、倡导节约用水、用电，杜绝浪费，水电工负责全园水电使用情况检查，每天做好检查记录，一周一反馈。爱护园内各类设施，做好检修工作，对小型维修，由后勤服务人员自己尝试动手完成，尽量节省维修经费开支。

4、完善固定资产的管理，学期初由实物保管员发放登记各班各室的财产使用情况，督促加强保管，避免物品损坏与流失，期末由后勤主任协助保管员，进行资产的清理，核对和收存保管等工作。

新学年，在园班子的正确领导下，全体后勤工作人员和保教一起团结协作，密切配合，服从上级领导，遵守园规园纪，积极参加园里组织的各项活动，进一步加强学习，统一思想，提高认识，端正思想态度，为把我园建成“一流名园”而努力工作。

**20\_年前台工作计划表5**

>一、克服人员紧张，稳定员工队伍，提高自我管理的专业水平。

上年前台接待及礼宾人员流动量大，常常是收银兼接待又兼礼宾，工作辛苦，人心不稳，为了稳定仅有的一点收银人员，使前台工作正常运转，我经常是上了夜班上白班，在工作中也是尽量与员工多沟通了解他们的需求，为他们解决实际问题，加强思想教育，团队意识，为他们营造一个愉快的工作氛围。

同时跟进人事部，对缺岗相关岗位最及时补充，对新员工加强培训，渐渐补足人员也稳定了员工。目前我部门人员稳定。在自己方面加强了酒饭店管理专业知识的学习，通过学习不断掌握了饭店的专业知识，提高了自我管理水平。

>二、硬件问题，前期饭店硬件问题极大影响了饭店的服务质量。

客诉事件频频发生，网速慢，夜班夜审程序正常应该是3—5分钟，但因电脑原因夜班夜审过也得30多分钟————1小时才完成，使上夜班的收银工作情绪极大，不愿上夜班，制卡机系统动不动就出现错误，经常不能正常制房卡，使入住的顾客没房卡开门，还的要楼层服务员开门，使顾客入住极为不便，打印机老化总卡纸，严重影响工作，如此等等硬件问题。

我积极跟进网管，现有网管技术不及，就找以前在这里工作过的技术好的网管，进行电脑调换。内存升级，加大网络维护，大大提高了网速，使员工使用正常，制卡机问题，邀请到房卡供应商台作房卡系统培训，对制卡机常出现的问题应急办法做了培训，使制卡机使用正常。针对打印机老化影响工作，及时申购了新的打印机，将老打印机修好已备急用，目前再没出现打印机故障影响工作了。同时换了二代身份证扫描仪，提高了接待办理入住效率。硬件问题基本解决。

>三、加强员工业务培训，提高业务水平及服务水平。

前期因接待人员及礼宾人员流动量大，新招员工不懂业务，收银员的业务水平也是参差不起，服务质量无法保障，为使新员工早日上岗，对新员工做了一系列的培训计划，全程跟进，手把手的教会，对有些收银业务略差的，针对某些掌握不好的业务做专项培训，高峰结账时更是全力配合。在日常工作中倡导“以客为先，以心待人”，的服务理念，不断提高员工的服务意识，加强服务标准。

>四、积极有效的处理客诉，维护饭店利益，避免给饭店造成的负面影响。

以前因人员少，我常顶班，其他员工上班时出现的客诉无人解决，当班EOD有时来解决也是敷衍了事，未能使顾客满意离开，现在员工稳定，同时又增加了白班大堂副理，我们每天都轮流在前台关注每个客诉问题，在维护饭店利益又让顾客满意的基础上，耐心的处理每项客诉，尽量使每个客诉顾客都能满意。

>五、与客房部加强沟通，提高查房速度及查房的准确性。

避免查房速度慢导致退房时间长，引起的客诉，同时要求客房服务员查房准确，按一次查房报房为准。明确责任。

>六、客房中心成立，取消对讲机报房。

使用电话报房，还大厅一个安静优雅的环境。客房中心成立后，与前台对接，前台增加了电话，取消了对讲机报房，执行电话报房，大厅比以前安静了许多，再也听不到对讲机里吵杂的声音在大厅里喧哗，与饭店的标准又前进了一步。

**20\_年前台工作计划表6**

>1、保平安促运营

正在以后情势下，为了包管旅店的各项任务能一般停止，运营没有受任何政策性的影响，旅店将严酷依照请求，请求前台欢迎处做好挂号闭、上传闭，依照市公安局及辖区派出所的划定对每位进住的主人停止进住挂号，并将材料写入电脑，当真履行公安局下收的其他各项告诉。其次，再对全员强化各项平安应慢常识的培训，做到中紧内松，没有给主人带去任何感民上的严重感战没有平安感;正在食物平安上，出台了一系列的平安卫死请求战划定和有闭食物卫死平安的应慢法式，无力的包管奥运时候没有产生一路中毒事务;正在治安圆面，夜间删岗加兵，增添放哨次数，对可疑人、可疑物做到具体扣问挂号轨制。

>2、抓培训，提教养

营业常识取办事方法是表现一个旅店的办理程度，要念将营业常识取办事方法连结正在一个根本之上，若是培训任务没有跟上，新老员工的更新又快，将很轻易致使员工对任务缺少热忱取营业程度松弛，出格是对一个运营六年的企业会曲接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及旅店的成长战岗亭需供为方针，提升员工熟悉培训任务的主要性，主动指导员工自发进修，磨砺技术，加强合作岗亭投身下一步企业各项鼎新的自傲心。培育一收办事劣量、技术有特点的下教养员工步队，安定企业正在秦皇岛市场中的杰出心碑战社会效益。到达从尺度化办事到人道化办事再到打动性办事的慢慢降华。也为此，旅店将打算每个月停止需要的一次培训，培训体例首要是方向讲课取现场模仿方式。

>3、开源节省，低落本钱，提升人均花费

节能降耗是旅店一向正在宣扬的标语战狠抓落实的平常任务，上半年各项能耗取客岁同期比皆有所降低战勤俭，下半年依照付总发言精力，办理将更细化，正在“节能降耗”的根本上企业提出了“挖潜降耗”的标语，既是若何正在现有做了六年的“节能降耗”根本上再尽力，寻觅、发掘各环节各法式，使各种动力正在包管运营的根本上再“降”一面。旅店下一步将正在各地区面位装置末端计量表，如火龙头端装置火表、各地区装置电表和取邮政分浑各公费用地区。

同时对空调的开闭节制、办公室用电皆将再次停止公道的调解取计划;其次，旅店将按照物价下跌指数战对同业业考查、领会，实时、随时的对产物(房、餐)停止价钱浮动，使企业更能矫捷的操纵市场静态战提升事迹，没有错过机遇;借有旅店正在详细合作大将各地区所利用的装备请求到各部分，各部分又请求到班组或小我背责。办事员及办理职员正在一般办事战办理进程中，应随时注重查抄装备利用环境，共同工程部对装备调养、维建，更好的准确的操纵装备。借请求办理职员要按期报告请示装备环境。

客房圆面，各类供主人利用的物品正在包管办事量量战数目的条件下，请求尽可能耽误布草的利用寿命，同时，节制好低值易耗品的发用，成立收放战耗损记实，实施勤俭有奖，华侈受奖的赏罚轨制。(那个我们一向正在做)如眼下因为奥运会进行，北京车辆遭到单商标战单商标正在时候上的受限，部门主人去秦必需住上两天赋可前往北京，如许客用品就能够正在勤俭上做文章。那些皆是藐小的潜伏的勤俭认识，是对市场环境的操纵表现。

>4、对峙立异，培育立异认识

立异是旅店生计的动力战魂灵，有立异才有生机战朝气，有立异能力感触感染到旅店发展的兴趣，正在今朝对旅店产物、营销手腕斗胆立异的根本上，正在新的市场情势下，将要鼎力培育全员立异认识，减年夜立异行动，对陈腐掉队的体系体例要停止立异，对硬件及硬件产物要停止立异，对营销体例、方针市场的挑选也要立异，再进一步展开立异勾当，让旅店正在立异中获得不竭的前进取成长，如，顿时旅店要进行的出品拆盘角逐，目标便是让厨师从思惟上明白甚么叫艺术拆盘的同时又勤俭了本钱战提升了菜肴团体层次。正在包管眼下推出的“5515”根本上，借要立异出良多近似的买面战思绪。更进一步走正在市场的最前线，影响市场。

>5、严酷本钱节制，增强细化核算

节制各项本钱付出，便是删支创支。是以，本年下半年旅店将增强本钱节制力度，对各部分的各项本钱付出停止细分担理，由本来的每个月停止的清点物质改成每周一次，对各项耗损品的利用提出改良定见战倡议，从而强化员工的本钱节制认识，实正做好旅店各项本钱节制任务。

>6、增强装备举措措施维建，不变星级办事

旅店颠末了六年的风风雨雨，硬件举措措施也随着陈腐、老化，面临合作很剧烈的市场，也可道是任重讲近。经常呈现工程成绩影响对客的一般办事，减上客租率频下，维保不克不及实时，形成举措措施装备维建量删年夜。关于高级次的主人会跟着市场上拆建新型、奢华旅店的呈现而流掉一部分，(年末旅店中间将删开两家，一家定位三星级，一家商务旅店)为此，旅店正在有打算的斟酌打算年末改换客房、餐厅部门地区地毯，部门木造拆饰喷漆战部分粉刷。尽量的为旅店争夺住客率，提升旅店的经济效益。

**20\_年前台工作计划表7**

>一。人员团队的组建。

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。

>二。注重培训工作

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。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

>三。加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

>四。开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的A4纸反面进行重复利用等等。

>五。关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

>六。注重与各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，前厅部是整个酒店的神经中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，我们都要主动地和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。所以部门与部门之间工作联系、信息沟通、团结协作就显得格外重要。

**20\_年前台工作计划表8**

xx年是酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在xx年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好xx年的全员培训工作。

>一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

>二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

>三、当前的目标和任务

xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，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、不断提高的智能型员工。

>四、严格纪律树形象

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，总办要搞好20xx年的全局性工作，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。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

>五、创新管理求实效

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，调动员工的积极性，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螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，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，打造员工“舒适家园”

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，以确保住宿员工的人身、财产安全。

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，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，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

>六、节能降耗创效益

1、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。

2、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。

>七、宣传、推介亮品牌

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。

>八、新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。篇三：20xx年酒店经理人具备的管理技能每日一练(7月14日)

一、选择题(只有一项符合题目要求，不选、错选均不得分)

1、目前公司使用的国家规定的报表是xxx。

a、为检查纳税而规定的报表

b、为企业管理而设计的报表

c、为便于投资决策的报表

d、以上都是

2、某s公司是一家刚起步的公司，公司的产品刚刚开发出来，面临着如何进入市场的问题。这一产品是一种全新的营养补品，与市场上已有的产品有着很大的不同。公司决定先集中力量在邻近的大城市搞“广告轰炸”，在这点上公司上下意见一致，但在广告的侧重点上，大家发声了争议。你认为广告侧重点应

放在以下哪种因素上xxx。

a、企业形象及公司名称

b、产品商标

c、产品包装

d、本公司产品与其他产品的区别

3、如果你是公司总经理，当企业出现以下几件事需要做出决策时，你将把主要精力放在xxx事上。

a、原材料的采购

b、资金的安排

c、组织结构的调整

d、生产计划的规定

4、在企业管理中，即使是相当聪明的人也可能会出现被专家的某些高级技术搞得晕头转向，不知所云。

而类似的高水平的计划与控制技术，比如变动预算或网络计划技术等方法，在实际应用中却不能奏效。

导致这一现象的主要原因是xxx。

a、企业管理人员倾向于定性研究而非定量研究

b、控制信息应当满足理解的需要，这是实现有效控制的前提

c、管理是一门不精确的科学，因此高水平的计划与控制技术是不适用的

d、企业管理人员的素质会影响先进管理技术的推广应用

5、新推出某款高科技产品——洗衣机，广告策略选择，最能打动消费者xxx。

a、名牌厂家制造

b、纳米高科技产品

c、手搓型、节水型

d、售后服务有保障

6、古罗马法典曾规定：“行政长官不宜过问琐事”。美国通用汽车公司和杜邦公司先后在本世纪20年代初推行事业部制组织结构，将日常管理事务的全面协调权责下放给事业部或分部经理。这对于高层管理者来说，体现了什么原则xxx。

a、创新原则

b、例外原则

c、集权原则

d、分权原则

7、对大多数企业主管来说，最令他们困扰的不是如何与竞争对手抢夺市场，而是如何找到、训练和留住优秀的员工，对搞技术企业尤其如此。请你为这些主管在以下几项中找到最佳的一种方法xxx。

a、提供诱人的薪水和福利

b、提供舒适的工作环境

c、提供具有挑战性的工作

d、提供自由工作的便利

8、小王是华奥投资公司市场部的一名职员，在他近日向公司提交的一份关于华奥投资公司准备对一家保龄球俱乐部投资的可行性报告中，他分析了以下各种因素，你认为哪一因素对、该项目的未来发展前景最无关联影响xxx。

a、市场上对保龄球运动的重视程度

b、初步选定的供应商生产的保龄球的质量水平

c、政府对公共娱乐运动项目的管理政策

d、其它娱乐运动项目对保龄球运动的替代作用

9、现代企业要求企业导向是xxx。

a、生产导向

b、产品导向

c、销售导向

d、客户导向放在以下哪种因素上xxx。

a、企业形象及公司名称

b、产品商标

c、产品包装

d、本公司产品与其他产品的区别

11、在企业管理中，即使是相当聪明的人也可能会出现被专家的某些高级技术搞得晕头转向，不知所云。

而类似的高水平的计划与控制技术，比如变动预算或网络计划技术等方法，在实际应用中却不能奏效。

导致这一现象的主要原因是xxx。

**20\_年前台工作计划表9**

>工作计划：

1、做好客人的咨询、接待、合同登记。微笑服务始终，接待客人或回答客人的咨询时，熟练运用“您好、欢迎光临、谢谢、请稍等、对不起、欢迎再来、请慢走”等礼貌用语。

2、热情接听电话，制定来电来函记录，受理客人电话预订、来电、来函时，做到纪录准确、转达及时快捷。

3、熟知各类线路产品的特征、注意事项和价格等信息，能快速熟练地为客户做好解答。

4、详细记录现金日记账，及时报财务。

5、每天按时搞好前台卫生清洁，营造清新整洁的窗口形象。

6、整理会员档案，经常主动给会员打电话，做好出团游客回访。

7、配合其他各部门工作，为公司最新活动和线路做好宣传推广，接到团队及时转到业务部门。

8、完成领导交办的其他临时工作任务。

>前台目前存在的问题和解决建议：

1、价格总表。由于旅游产品价格变动频繁，排期也不固定，于是，价格总表就是前台销售的指南针。最好有长线和短线价格表分开，加上签证或护照办理价格表等等。表格包括线路名称、大人价格、小孩价格、出团排期、备注等等。前台人员必须时刻都要打开这些表，特别是在接听电话时，随时可以查看线路的价格和出团日期。

2、行程。各条线路的每天具体安排和参观景点，酒店安排，含餐情况，交通情况。以及该线路的一些注意事项。前台人员要熟悉每条线路的行程，并且对于行程所涉及的城市、景点、风土人情、气候等有所了解。因为客人当决定参团的时候，最多咨询的就是行程的内容了。对于每条行程的酒店情况、航班情况、含餐情况必须清楚明确。

**20\_年前台工作计划表10**

今年是我们健身中心发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年、为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划、

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作、

1、加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性、

2、倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔将办公费用降到最低限度、

3、加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善、

4、为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘接待技巧’等几个环节、争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升、

5、针对健身中心人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升我们的影响力，减少广告支出，准备开始长期着手健身中心外联工作，联系本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等、充分利用当地资源，借力发力，提升我们的知名度、影响力，从而达到预期效果、

**20\_年前台工作计划表11**

一、指导思想

1、以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真贯彻落实《关于进一步加强和改进中小学德育工作若干意见》和《公民道德建设实施纲要》，进一步完善常规管理，深化德育活动，增强德育工作的针对性、实效性和创新性，努力探索德育工作的新途径、新方法，引导学生养成良好的行为习惯，形成健康向上的个性心理，全面提高学生的综合素质，促进学生健康成长。

2、继续以“三个代表”重要思想为指导，认真学习贯彻\_\_大精神，落实科学发展观，从班级工作和学生思想实际出发，抓好班级管理工作，提高学生道德素质，努力使班主任工作再上一个新台阶。

二、基本措施和做法

(一)抓好常规工作

1、了解学生思想状况。

了解和研究学生是做好班主任工作的前提。为了深入了解学生的思想状况，我主要采取以下几种途径：

⑴与学生交谈。有计划地利用班会与学生交流，通过召开中下生座谈会、召开班干部会议等方式来了解学生情况，增加师生感情消除学生与教师之间的隔膜，有利于开展工作。

⑵不定期检查学生的作业。通过平时的观察与检查学生的书面作业，了解学生的学习态度和进度，学生出现较大的进步要及时鼓励与表扬，当学生的成绩出现较大的退步时，要及时调查原因，扭转局势。

⑶进行家庭访问、召开家长会。通过与小学生父母的对话，了解小学生在家庭、社会等方面的表现情况。争取家长对学校工作的配合。

2、抓好班主任的日常工作。

⑴组织好学生参加升旗和做操。

组织学生参加每一周的升国旗，是对学生进行形象具体的爱国主义教育，通过这种形式可以激发学生热爱中国\_、热爱社会主义祖国和人民解放军的情感，进一步把自己的学习、生活与祖国的前途、命运联系起来。

组织和指导学生的课间操，是保证小学生经常锻炼身体的重要措施。做课间操是班主任坚持跟班指导，要求学生做到精神饱满，姿势正确，动作符合节奏，做操完毕听口令整理好队伍，依次返回课室。

⑵检查本班学生值日生工作。

班级的值日制是培养小学生良好道德品质和自治自理能力的重要途径。目前学校中独生子女的比重越来越大，在他们的身上不可避免地会具有独生子女在性格上的弱点。学校通过班级的值日工作，对他们进行关心他人，关心集体，热爱劳动，培养劳动习惯等方面的教育，都有着重要的现实意义。

3、组织和培养班集体。

班级集体是班主任教育的对象，又是班主任工作依靠的教育力量。班级集体不是自然而然形成的，需要班主任进行长期工作，进行组织和培养。

⑴确立共同的奋斗目标、培养良好的班风。

共同的目标是班集体形成和发展的动力。班主任在了解和研究学生的基础上，向全班学生提出明确的前进目标，并制定出有效措施，鼓励全班学生努力去实现奋斗目标，一个奋斗目标的实现，就可以使班集体达到巩固和发展。一个优秀的班集体还应该有良好的班风，正确的舆论。这种班风、舆论对学生有很大的教育作用。为此，班主任必须培养良好的班风，而培养班风要以正确的舆论做起。班上有了正确的舆论，坏事在班上就得不到支持，就会很快被制止，学风、班风就可以达到巩固的目的。

⑵选拔、培养和使用班干部。

担任班主任后，首先注意选拔培养班级的积极分子，物色班干部，组成班委会，让学生初步学习自己管理自己。在使用过程中不断指出他们的不足，给予及时培养和教育，教育学生要民主观念。班干部定期轮换，让的学生有得到锻炼的机会，同时也培养了学生既能当领导，又能被领导的适应能力。实践证明，班干部是班主任的好助手，正确选拔、培养和使用班干部，有利于班主任搞好班上的工作。

4、做好个别学生的教育工作。

班主任在组织学生开展集体活动的同时，要注意对学生进行个别教育工作。班集体中总有一些比较特殊的学生，他们或是学习差，或是性格孤僻，或是顽皮捣蛋。班主任必须做好这些特殊学生的教育工作。具体做法

对于个别学生的教育，班主任应持正确的态度，思想上不要歧视，感情上不要厌恶，态度上不能粗暴。对后进生要一分为二，善于发现后进生身上的积极因素，特别是要注意培养后进生的自尊心和自信心，做到动之以情，深于父母，晓之以理，细如雨丝。

对个别学生的教育工作要对症下药，教育个别生首先要找出个别生特殊在什么地方，有的学生学习成绩不理想，有很强的自卑感，造成性格孤僻，不和群。有的是精力过剩，人很聪明，而班级生活对他来说很不满足，在缺乏正确引导的情况下就会搞出“恶作剧”。总之，对个别生不能一概而论为差生，要区别对待，对症下药，因材施教。

(二)、强化德育意识

1、深化爱国教育。继续规范每周一的升旗仪式，坚持国旗下讲话。充分发挥黑板报、等阵地，加强对学生的“五爱“教育。要充分利用德育基地以及丰富的人文资源进行爱国主义、集体主义、社会主义教育，大力弘扬民族精神，引导学生树立正确的人生观、世界观、价值观。要充分发挥少先队组织作用，以重大节日、重要人物和重要纪念日为契机，通过丰富多彩的少先队活动，努力提高德育实效。

2、狠抓养成教育。抓好学生的日常行为规范管理是加强校风建设的重要抓手，养成教育也是小学德育的重要内容。继续推行教师导护值日、红领巾值日岗、班级值周班等制度，深入实施体验教育，充分发挥学生的主体作用，对各班的卫生、文明礼仪、纪律、两操、班容班貌等情况进行考核，每周公布“五项评比“得分情况，每周进行小结，考核优胜班级获流动红旗。加强新学期学生日常行为规范“十不“要求的检查考核力度。通过指导、考核，确保常规工作持之以恒、抓细抓实。使全校形成班班争先、比学赶超的良好氛围。从守纪律、站好队、做好操扫好地、讲卫生、有礼貌等基础行为入手，狠抓常规管理，培养学生良好的行为习惯、学习习惯和生活习惯，逐步使学生从“要我这样做“转变为“我应该这样做“，使良好的行为习惯内化为学生的自觉行动，确保学生行为规范合格率为100%，品德优良率为99%以上。

**20\_年前台工作计划表12**

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修;如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!佛山邦普公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总;如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚;领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

1.在日常事物工作中，我将几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作.

(4) 于各协助工作.

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3.个人修养和能力，我将三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序;还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验;工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁.

1.在日常事物工作中，我将几点：

(1)协助各了公文的登记、上报、下发等工作，并把原来整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，行政前台工作计划。

(2)了信件的收发工作。

(3)低值易耗品的分类整理工作.

(4) 于各协助工作.

(5)办公用品的管理工作。办公用品领用登记，按需所发，不浪费，按时清点，以便能补充办公用品，大家工作的需要。

(6)办公室设备的和保养工作，

(7)协助节假日的排班、值班等工作，节假期间公司的安全保卫工作。

(8)、按时、高地交办的其它工作。

在日常事物工作中，我遵循精、细、准的原则，精心，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，办公室的规章制度办事。

2.在行政工作中，我将几点

(1)各服务：与各之间信息员的联络与沟通，系统的、的传递信息，信息在公司内部的传递到位。

(2)员工服务：的将公司员工的信息向公司反馈，员工与沟通的桥梁。

(3)协助公司公司规章制度。

3.个人修养和能力，我将三点：

(1)参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能，工作计划《行政前台工作计划》。

(2)向和同事学习工作经验和方法，提升自身素质。

(3)个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：人的能力是有限的，人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，很快地提升自已的个人能力，自已的，那么就社会淘汰。当然要提升，要的平台，我公司我最好的平台，我会把握这次机会，使工作和自身修养同步，自我的最高价值。

4.工作

(1)协助人力资源部工作

(2)、、的其它临时性工作。

公司前台工作岗位是琐碎、繁杂的。我将情况分工、安排，岗位责任制，工作井然有序;还要性地工作，工作的新思路、新办法和新经验;工作性的，我注意办事到位而不越位，服务而不决策，真正的参谋助手，上、下沟通的桥梁.

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的文员，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的一年中，我会做的更加的出色!

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过3个年头了,在此，我订立了度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1)发扬吃苦耐劳精神。面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3)当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好, 增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。完成自已份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作责，在遵守公司规定的`同时全力配合。

以上，是我对工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望 ，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在新的一年工作就会更加的出色。

**20\_年前台工作计划表13**

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在XX年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。 3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20xx年的各项目标任务作出自己的努力。

**20\_年前台工作计划表14**

(一)工作目标

1.认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。

2.完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的保安队伍。

3.做好与公司全体部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。

4.抓好公司保安队伍建设，做好招聘、培训、训练工作;形成良好的从招聘、吸收人才----培训人才----培养人才----留住人才的良性循环机制。

(二)主要工作计划措施

1.将安全治理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全治理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

2.全力配合公司发展需要，加强保安管理工作，确保现场保安管理工作有序开展，对外积极树立保安形象，建立服务与管理窗口。

3.与员工建立良好的沟通渠道，提高治理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以促进保安队伍的进一步稳定。

4.积极配合公司综合保障工作，实行绩效治理制度，使奖惩得到有效落实，以此提高员工的工作积极性与竞争力。

5.配合好各部门对小区的围墙防护、修缮;绿化、区域卫生等加大日常检查工作，落实好36栋、40栋、43栋消防类设施到位。

6.严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区;维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。

7.做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。

8.与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。

9.做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理。

**20\_年前台工作计划表15**

7月份主要围绕公司的经营方针、目标开展工作，紧跟公司各项部署。现将7月份工作情况做接如下总结。

行政工作可以分为三方面：

>一、 人事治理方面

1、 根据市公司人员的实际需要，有针对性、合理的招聘一批员工

2、 较好的完成各部门人员的入职、转正、离职、调岗等人事审批工作，并及时上报；

3、 规范了各部门的人事档案并建立的员工电子档，严格审查全体员工档案，对资料不齐的一律补起档案

4、 强化内部治理和考核；完善员工绩效考核办法，为每个员工建立绩效考核治理方案；

5、 岗位职责：对各岗位员工进行了明确分工，使每位员工明确自己的岗位职责；

6、 与领导的沟通

>二、 行政工作方面

1、 成功组织公司的第一次员工培训，根据工作情况的需要，拟定了长期进行培训工作计划

2、 采购日常办公用品，使员工的工作顺利进行

3、 和相关职能部门做好沟通工作，以使公司对外工作通畅

4、 对内严格审查办公用品的领用和使用情况，并做好物品的

领用登记，合理的采购办公用品

5、 严格控制各项办公费用的开支，以节约降低成本为第一原则

6、 做好公司各部门的后勤治理保障工作：食宿安排、酒店预订等，及时、主动的完成日常治理工作中的各项工作

>三、 公司治理运作方面

1、 根据市场发展情况和公司相关制度，制定相应的治理制度，使各项工作有章可寻，为强化内部治理提供了保证。行政部出台了《档案管理》，并制定《卫生轮值班制》规章制度，通过落实各项规章制度，规范了工作程序。

2、 逐步完善公司清洁监督机制，加强了对员工的监督治理力度。

7月工作尚存不足之处：

1、 作为公司的综合治理部门，在对各部门的治理、协调方面还有很多不足，对各部门的工作情况、人员纪律的检查力度还不够

2、 对内的监督治理如清洁卫生的检查力度不够

3、 缺乏对公司企业文化及工作范围的建设；

4、 员工培训机制有待完善和加强

8月份工作计划，行政部工作重点从以下几方面着手工作：

1、继续完善公司制度的建设

特别是日常行政治理和劳动人事治理方面加大制度建设的力

度。修定和完善奖惩规定、激励机制等制度。

2、加强培训力度，完善培训机制

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前各部门人员的综合素质普遍有待提高，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果。

3、协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好的办公环境

4、加强公司档案的治理，强化保密治理工作

行政部将加强档案现代化治理，对档案进行计算机管理，争取早日实现档案治理电子化，保密文件的治理工作，加强机要文件的取送、传阅和保管工作

5、加强劳动人事治理工作

劳动人事治理工作规范化方面仍有待加强，提升治理水平，完善人事档案管理，从单纯的实物性工作到向现代人力资源治理过度

6、推行网络，提高公司工作率水平，逐步向无纸化办公迈进

7、组织员工活动，加强企业文化建设，让员工对企业有良好的个体干劲和归属感

行政部在6、7月分都取得了一定的成绩，但还要努力工作、加强学习、积极配合各部门工作，尽最大努力使公司的形象、工作水平上升到一个新的台阶。

珍好服饰有限公司 行政部 李\*\* 20xx年8月1日

**20\_年前台工作计划表16**

一、领班计划的含义与特点

1、领班的计划就是根据主管下达的任务、指示和要求，结合本班组的业务特定的内外条件和各种问题，计划日常的活动。它包括制定活动的目标，选择达到目标的途径、具体措施、工作步骤、时间进度、人员分工和统筹、问题预防和处理方法等，以及执行、检查和总结。

领班计划是酒店战略计划、目标计划、培训计划以及规章制度执行等等具体化的具体业务计划。

例如：班组宴会接待计划就是根据酒店宴会部或餐饮部下达的接待任务而制定的一种即时的作业计划。

2、酒店领班计划的种类：

短期计划或即时计划，一般不超过一年。

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

二、领班计划管理的主要任务：

1、把基础组织的服务、经营与管理活动纳入到部门统一的计划中去。

例如宴会接待是整个餐饮或宴会部门的基础工作与基本计划的一个部分，每一次接待都为了整体的目标的实现服务。

2、协调基础组织接待服务中的各种平衡，如时间、人员、设施设备等各种资源，各个部门、各个环节的平衡等。

3、充分利用基础组织的人、财、物，以取得的经济效益。

三、领班计划的编制

计划的编制与执行可以严格按照PDCA循环管理法来组织和讲解，同时以宴会接待任务计划为例。

1、编制领班计划必须遵循的原则

(1)全局统一的原则，

以总计划为指导，以餐饮部门或宴会部，乃至酒店的整体销售目标、接待要求、服务宗旨等为标准。

(2)各方面平衡协调的原则，

做到各个部门、各个环节、各个人员、各种资源等等平衡，综合考虑，全面认识，优化配置。

(3)严肃认真的原则、

(4)成员参与原则

(5)灵活性原则。

这一原则包括确定计划及标准应有的误差、步骤时间等协调与平衡、对突发事件的预设解决方案等。

2、领班计划编制的依据

(1)部门或酒店下达给班组的任务、指示和要求等

(2)本班组的实际情况

(3)以前班组的工作经验与教训等(被模式化的操作、被制度化的尊则等)

**20\_年前台工作计划表17**

>一、建立并客房部各项规章制度，前台的工作计划。

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”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”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，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。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。

>二、部门成本费用控制。

20xx年客房部总成本费用必须控制在万元以内，即平均每月成本控制在万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20xx年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为126096万元，而变动成本就必须控制在105321万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“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，一方面大大降低了布草洗涤费用，另一方面延长了布草的使用寿命，同时缩短了服务员的做房时间，提高了工作效率，经初步估算采取这种方法，一年将节约5万元左右的变动成本费用；

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。住客房间内各种耗品的配备原则上实行“一客一换”或“使用完才更换”的制度；对客人坚持要求更换的而又未使用完的洗沐用品，必须进行全面回收，在保证卫生质量的前提下，重新填装使用；对于房价低于六折的团队、会议用房，减少洗沐用品的配备数量，只配备“洗发液”和“沐浴液”；经初步估算采取这种方法，一年将节约3万2千元左右的变动成本费用；

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。

①客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象；对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象；另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制；在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量

②电的节约，首先可通过对清房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备；其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关；在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40W改为25W，进一步降低房间内的用电量

③煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约，工作计划《前台的工作计划》。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

>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，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”；中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入；逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。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，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行（根据该季度中的经营工作情况而定）。

>四、工资、月奖及考核评定工作。

长期以来客房部各项工作缺乏必要的考核评定机制，无论是在工资发放、月奖发放方面，还是在部门优秀评定、选拔晋升方面，都存在严重脱节，互不相干的问题，在员工中间没有形成良好的竞争机制和发展空间，严重阻碍了客房部可持续发展的进程；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。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级（A、B、C级），原则上当月工资能拿A级的员工就能享受A级部门月奖，以此类推；同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，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；同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

**20\_年前台工作计划表18**

>一.客户管理细化，确定并重点服务忠诚客户;

随着辖区保有量的增加，将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失显得尤为重要。在这一方面主要按以下几点开展工作：(需要和客服部合作展开，具体负责人：魏鉴明)

1.根据客户回厂次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象;

2.通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因及改进措施;

3.对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的依赖感和归属感。

>二.预约率;

入厂台次的增加导致维修高峰期时客户等待时间长和车间超负荷工作，需通过预约工作合理调配，减少客户等待时间。在今后的交车环节上必须要在客户结算清单上附加一份预约宣传单以增加预约率，同时增加客户对预约服务的认知度，并和车间主管在(20xx-10-24至20xx-10-26)时间内商量出对待预约客户的提前先做保养和维修的方案。从而体现预约的优势这也是我们以前没有做到的!

>三.人员培训;

随着车用新技术不断应用，更新换代周期缩短及客户期望值的提高，人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：前台工作计划1.加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;定期培训为每周星期一周五。不定期培训为凡是有新技术通知和QI通知当天组织培训把内容弄懂为止!

2.注重理论与实际工作相结合的培训，对SA注重产品基本知识和实操相结合，特别是实际接待能力的考核，SA维修技术注重理论知识和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体战斗力。

3.对新来员工进行分派班组做到一对一培训，在通过实操比赛的方式选出和最差的这样可以对新来员工有个激励和对老员工有个比较。

>四.团队建设

1.目标和表现形式

以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保公司利益化。专营店组织培训及考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。

2.实施手段及措施

采用将所有培训及考核资料纳入员工个人档案、团队意识直接与员工个人收入挂钩、团队意识强者优先考虑外出培训、职称晋升、福利等优惠。(和行政部沟通)

>五.考核激励制度

激励制度是专营店对于员工优良行为或者突出业绩的正面反馈，本质目的是为了能够通过激励强化员工对此类行为的认同并坚持下去，同时，也树立了一个其他员工学习的典范，潜在的号召所有员工去做出类似的行为。所以，在激励的过程中，关键的一项就是要保证考核标准的公平性和合理性，避免激励引发员工的不满行为，保证激励的行为是值得保持和提倡的。具体的激励办法，可以根据实际情况在物质和精神方面有选择的实施。

**20\_年前台工作计划表19**

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

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及\_门的有关规定。

三、对外销售

一、第三季度上门客销售任务，根据上季度的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

二、以17-19楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

**20\_年前台工作计划表20**

新学期、新打算，新思路。我们后勤各岗位通过上学期的工作总结与反思。大家面对新的挑战，找差距，订目标，力求在新的一年、新的学期，有新的改变。以下是我们的努力方向。

一、抓思想教育、积极探索、与时俱进

1、理清思路，振奋精神，增强信心，在改革的大潮中，适应变化，努力学习，掌握过硬本领。

2、加强整体互动，促进学习效应，产生对知识的渴望、渴求，心里有不断向新目标定位的愿望。

3、发挥群体智力，自觉，主动地参与到优质服务的行列，用心去做，用心去体会一切。

4、掌握不进则退的原则，要不断地超越自我，超越目标。

5、本学期是省级评估的重要时期，为全园提供优质服务，是后勤各岗位应该做到的基本要求。

6、学会找准自己的着力点，敢于创新，不断创新。

7、向书本学习，向同事学习，向自己学习，在学习中积极探索。

8、促进“四个学会”的深入，即“学会学习、学会做事、学会合作、学会生存”。

9、增强集体观念，有热情、有激情的努力工作，在业务求精上下功夫。

10、有计划、有目标地主动工作、克服观望和等待的消极心态，以积极的态度投到工作中，和全园的工作保持一致。

11、每个人写好工作计划、学期工作总结，做好读书笔记。

二、安全保卫工作不能忽视

1、继续做好检查安全防护网，继续观测房屋裂缝的安全程度。

2、每周一认真做好活动场所大型玩具、体育器材的检查维修工作。

3、每月初对班级与办公场所的电扇进行一次全面的检修与维护。

4、每周对食堂煤气用具、煤气管、电器设备、门窗、进行一次全面的检查修理。

5、每月检查一次楼梯窗户和班级门窗，发现问题及时处理。

6、每天整理和检修体育用品房器材，保证体育器械的安全性。

7、门卫要尽快熟悉新生与家长，坚守岗位，按时关锁大门。

8、继续做好来访者的登记与询问。

9、门卫每天做好下班前的电器、电源、门窗的常规检查。

10、食堂每天做好餐用具的消毒，食物的验收，幼儿的用餐留样，并做好登记。

11、食堂继续做好下班前的各种检查，人离门锁，防止外人进入。

12、食堂做好各种机器的安全操作。

13、司机做好汽车的保养与行车安全。

三、各部门日常工作要点

(一)库房管理与采购

1、购置和发放新生床上用品、书包、服装等。

2、做好开学前，班级卫生用品、办公室用品的购进与发放。

3、开学前做好各处安全检查表的张贴。

4、做好省级评估用物的购买与制作。

5、学期结束前做好班级物品的清查和库房盘点。

6、每月做好固定资产的对帐和盘存工作。

7、做好各种节日、十周年园庆、职工福利的购买。

8、维修各班级的坏床。

9、投放沙池玩具、体育器材。

(二)维修工作

1、开学前摆放好幼儿活动场所各种体育器材，整理好体育用品房器材。

2、每周检查各班级和走廊、大厅及办公场所的照明设施，发现问题立即维修。

3、开学前整理音乐室窗帘、地柜门，保证在省级评估前完成。

**20\_年前台工作计划表21**

一、认真学习，提高文字性工作潜力

办公室要做好公司各种计划、总结、报告、请示、通知等的起草、报送工作，这就要求办公室工作人员要认真学习，强化自身修养，不断提高文字处理潜力。

二、协调关系，使办公室工作顺利开展

在做好会议签到、集团公司文件收发归档、总经理内勤(报纸、信件、传真收发等)工作的同时，发挥好枢纽作

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！