

# 工作计划展望方向和目标 展望工作计划(通用8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 工作计划展望方向和目标篇一

20xx-20xx年度工作总结弹指一挥间，紧张而又忙碌的一学期已经结束了。回顾20xx-20xx年部门的工作，在我院学工处领导、老师的高度重视和全体干事的共同努力下，我部立足学院实际，深化服务意识，积极发挥学生干部的主体性意识，加强大学生思想道德教育，提高广大学生的综合素质，开展了各项工作，也取得了一定的成绩。现在就这学期的各项工作并立足本部门的实际情况，做一下总结：教育园地是院学生会下的一个学生组织，本着“学高为师，身正为范”的宗旨为师范类同学提供了一个锻炼的机会，本着“一切为学生服务”的态度，来提高了学生成员多方面的素质，特别是优秀教师所具备的素质，为学院展现出一道独特亮丽的风景线。

为此，我们教育园地不断尝试努力帮助有关师范类专业的教育爱好者提供了一个展示自我的舞台，让他们更深刻了解教师这一神圣的职业；邀请教师为我们授课，加深我们对教育的认识；筹备一些与教育有关的文件、资料、书刊杂志；组织成员开展各项活动，提高成员综合素质；尽可能组织成员到附近学校听课、授课或与教师交流经验等。具体总结如下：

教育园地自成立以来到现在，在学工处领导、老师的支持下和xx级同事的努力下，且xx级学弟学妹的积极加入，为部门注入了新的力量，增添了部门活力，也正是如此，部门的日常事务也在有条不紊的展开，通过实际调查，发现每次值班、

例会到勤率总体上良好。证明部门还是有较强的凝聚力的，部门成员也通过值班、例会，去和部门成员进行沟通，互动。如值班时，同事之间在休息之余，相互了解、聊天、互问学习、生活等方面的问题；当然，在去年末和今年的四五月期间，由于部门成员的特殊性（大多是属一个系或班，专业也主要集中在教育专业等），也使的那段时间的值班工作出现了问题，但通过学生会例会、部门例会的反复强调，使得后期逐渐好了起来，但我们会吸取经验教训。再拿例会、政治学习来说，可以集中每个成员，使之一起探讨部门发展、建议或议事能力……从而做到集思广益，让每个成员在不同环境中锻炼自己。事实上，每个干事也在会议过程中增长了见识，增进了与同事间的感情。

通过xx级和xx级的全体努力，及部门开展的一次交流会，并且结合实际，实现了部门的良性发展，完善或提高了值班质量，会议实行签到制，部门还设交流手册，考勤表以及部门发展之路之窗，规范了试讲程序及内容……进而进一步地健全了内部建设，完善了管理制度，逐步趋向科学发展。另外，在08级同事的努力下部门开建了qq群建设，在群里通过发表一些教育类、部门建议、活动等材料，已累计达21篇左右，通过群的交流使大家有效地进行了学习、交流等，同时也向学工处提交了部门职能修订草案，也已经通过。为此也就进一步加强了部门建设和完善了管理制度。

总之，通过本园地的长期坚持试讲，明显看出（通过事实比较）凡在园地锻炼过的同学比没有试讲过或没有加入过的同学都要略胜一筹（此次教育之星也可看出）。同时也证明了，试讲的确充分锻炼了我院师范生的授课能力，这也为其自身提供了一份宝贵的财富，使其提早适应了教育这条道路；也使得口才得到锻炼和提高。另外，通过会议，部门座谈会（已进行了3期，部长主持□xx级和xx级代表参加）等环节，对部门成员进行了严格的要求，使其树立“以德为先”的理念，告诉他们礼貌待人，关心互助，团结合作，无私奉献等

等，使其不断提升自身的综合素质。

## 工作计划展望方向和目标篇二

秋风送爽，转眼两年已经过去，孩子们无论行为习惯还是学习方法上都有了明显的提高，也正是有了两年的严格训练才让孩子们有了进入三年级学习的基础和信心，在新的学期里准备从以下方面展开工作：

本班学生在这学期是 人，男生 人，女 人，其中新生人。通过两学年的学习，每一位学生都有很大的进步。班里大多数孩子已养成良好的习惯，还有一些学生需要更加努力，加强新转来的学生的行为习惯，学习习惯的养成教育，让新生热爱学习，团结友爱，做个文明的孩子。

- 1、学会找自己的优点与不足，虚心接受别人的建议或意见，在今后的成长中学会发扬优点，克服不足。
- 2、学会体谅父母的辛劳，做好自己的事，努力分担力所能及的家务事。
- 3、做好自己承包的班级自治工作，在集体活动中学会与同学合作，共同争取班级荣誉。
- 4、向成绩好的学生请教学习方法，找找自己的差距，改正自己的缺点。
- 5、学会合理安排学习时间，课前自觉预习，课堂专心听讲，动手动脑，积极发言，按时独立完成作业。
- 6 尊重学校所有的教职工。
- 7、简单了解老年人需求和各类残疾人的生活不便，为身边的老年人和残疾人提供一些力所能及的帮助。

## 8、说说校园里要注意哪些安全事项。

### 1、常规教育方面

充分利用班队会及夕会的时间学习《石林育才教育集团的学生五会二年级目标》，《育才一日常规》，新《小学生日常行为规范》，并在日常学习的过程中抓住身边的典型事例，让学生在夕会上讨论什么行为是对的，什么是不对的，应该怎样做。用放大镜的眼睛发现学生的点滴进步，及时表扬，及时鼓励，树立学习的榜样，比如学习标兵、书写标兵、守纪标兵、劳动标兵、发言积极标兵等，使学生养成良好的学习和生活习惯。在班上结合每周与孩子们的沟通谈话、队班会加强班级管理，树立班干部的威信，在班级中树立榜样。

2、培养小组内合作学习，小组之间擂台赛，学会兵教兵，一对红，制定奖励制度，（如：教室的五会评比栏），让家长、学生、老师都能看见学生的进步，提高他们的学习积极性，增进学习的效果。

3、本学期配合学校组织丰富多彩的班队活动，在活动中对学生进行思想教育。通过丰富多彩的活动，提高学生的综合素质、实践能力、创新能力，以及心中有他人的意识。

4、制订小干部培训计划，继续培养得力助手，协助班主任做好班级工作。在开展工作的同时，培养小干部的工作能力，让他们各自发挥自己的特长。

5、加强学校与学生家长之间的多方联系，通过互校通、面访、电访、家长会等形式，和家长及时取得联系，使班级工作得到家长的支持配合，并及时告知家长学生在校情况和应注意的事项，沟通学校、家庭、社会三者之间的关系，形成教育合力，共同促进学生的全面发展。

6、积极评价学生，讲究批评的艺术，多与学生进行心与心的

沟通。

九月份：

- 1、 组建班委。
- 2、 班级事务承包。
- 3、 迎三节——教师节、中秋节、国庆节的黑板报。
- 4、 庆祝教师节“ ”的活动。
- 5、 庆祝中秋节的活动。
- 6、 国庆节长假安全教育。

十月份

- 1、 庆祝国庆节
- 2、 月考及月考分析。
- 3、 班级月电访。
- 4、 九九重阳节尊老活动。
- 5、 内务比赛。
- 6、 科任教师协调会。

十一月份

- 1、 期中考试及考试分析。
- 2、 学生书法比赛。

### 3、校园安全教育主题班会

#### 十二月份

1、好方法好经验学习交流会

2、集团联考及分析。

3、家长会。

4、收预交费。

#### 一月份

1、学校是我的家

2、班级巩固。

3、财产清理。

4、期末考试、主题队会。

## 工作计划展望方向和目标篇三

出来工作上班也半年了，时间太快太快。上班的感受也太多了半年时间转瞬已经过去，在领导的信任鼓励下，我被调入招商部工作。新的环境我也应该有新的理想目标和新的工作热情和奋斗姿态。在同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质。

招商工作对于我来说是个新的挑战，作为招商小组的一员，我不断跟同事沟通学习，弥补自身不足，做到笨鸟先飞。我清楚自己还存在很多的不足与缺点，需要不断的学习，要时

刻以更高的标准衡量和要求自己的言行，注意加强修养，进一步提高自我认识。我要始终以饱满的热情对待自己的工作，尽职尽责的完成自己的工作任务。具体计划如下：

1、紧密团结在领导周围，按照领导工作计划和安排进行工作。坚决按照领导思路前进，在做好领导安排工作的同时，发挥自己能量为更好做好工作献策献力。

2、熟悉招商工作流程，深化招商工作运行机制，以严谨态度指导自己工作，树立正规部门工作机制观念。并以此树立公司良好企业形象。

所长补足自己短处。

4、发挥自己聪明才智，在日常工作中敢于提出意见和自己见解，在实际工作中锻炼自己，我坚信世上无难事，只要我用心学习，努力付出使自己的能力在工作中得到提升和进步。争取能够早日做到独当一面。

5、明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成。工作中自己时刻明白，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准。力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

6、正确对待客户咨询并及时、妥善解决。及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

自己在这样的工作岗位上、有这样的工作机会，是领导信任和支持的结果！正因如此，我将更加珍视自己的`岗位，也希望领导和同事们一如既往的给予我指导和帮助，我也将加倍努力，争取更大的进步！

## 工作计划展望方向和目标篇四

转眼间又要进入新的一年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。出来工作已过4个年头，家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了新一年工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作则，在遵守公司规定的同时全力开展业务员工作计划。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以达到4.8万元以上代理费。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，还有带来的商机，给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合《中国驰名商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《xx省著名商标》，承办费用达7.5万元以上。做驰名商标与著名商标



业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到最全面，代理费用每月至少达1万元以上。

学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给予我支持。

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。

以上，是我新的'一年工作计划，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。展望新的一年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求更多的客户，争取更多的单，完善业务开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

## 工作计划展望方向和目标篇五

团结、带领、教育少年儿童在党的领导，在少先队组织的带领下，围绕中心，服务大局，沿着正确的方向前进；始终把少年儿童思想道德教育和民族团结教育摆在首位，不断增强吸引力和凝聚力，以体验教育和实践育人为基本途径，牢牢把握少年儿童的特点和需求，把服务少年儿童全面发展作为少先队工作的根本目标，不断加强少先队自身建设，坚持全团带队和团教协作，把理想信念教育贯穿于少年儿童思想政

治教育的全过程，引导少年儿童增强爱国情感，树立远大理想，自觉维护民族团结和祖国统一。切实加强少先队自身建设，不断拓宽少先队的组织覆盖、工作覆盖和活动覆盖，努力建设一支思想政治素质好、业务素质高、心理素质强的少先队工作队伍，不断增强少先队组织的凝聚力、创造力和影响力，更加有效地服务少年儿童。

1、认真学习贯彻xx贺信精神，深入开展争当“四个好少年”活动。组织争当“四个好少年”学习讨论，让少先队员原原本本知道争当“四个好少年”的具体内容，了解党、团、队的特殊关系；制订争当“四个好少年”具体计划。围绕争当“四个好少年”的目标，制订符合实际、有针对性的个人计划和少先队集体计划；围绕争当“四个好少年”的标准，开展争当“四个好少年”主题实践活动，踊跃开展主题实践活动；进行争当“四个好少年”大力宣传。全市各级少先队组织要宣传争当“四个好少年”的要求，使全队都动起来；树立争当“四个好少年”先进典型。各少先队组织要分级开展寻找身边的榜样评选活动，结合开展阜康市“十佳少先队员”、“十佳少先队辅导员”、“十佳少先队志愿辅导员”、少先队突出贡献奖和少先队红旗大、中、小队以及红领巾小社团评选表彰，动员少先队员、少先队工作者和社会各界广泛参与，树立争当“四个好少年”活动中涌现出来的先进典型，充分发挥榜样的示范和带动作用。

2、全面推进青少年民族团结教育工程，在体验教育的过程中强化少年儿童的民族团结意识。深入开展民族团结感恩教育。各少先大队要以“三个不忘”（不忘党的恩情，不忘祖国的温暖，不忘各族人民团结奋斗的历程）为主要内容，开展各种主题鲜明，形式多样的活动。让各族少年儿童在活动中学会知恩、感恩，从小树立不忘党的恩情、不忘祖国的温暖、不忘各族人民团结奋斗的坚定思想。积极开展民族团结教育实践活动。各少先大队要深入贯彻落实xx贺信精神，结合争当“四好少年”活动，积极开展民族团结教育竞赛活动，并于“六一”期间举办“庆六一民族团结”系列活动。在活动

中培养各族少年儿童从小树立拥护祖国统一、维护民族团结、反对民族分裂的意识，为党和人民的事业培养合格建设者和可靠接班人。

3、深入开展“红领巾心向党”和“祖国发展我成长”主题教育实践活动。广泛征集并展示60年来一代代少先队员、少先队工作者的故事，征集并展示党政领导和社会各界人士关心少先队事业的故事和老照片。动员社会各界人士和单位更加关心少年儿童的健康成长，为基层少先队组织做好事、办实事，特别是以多种形式支持“手拉手红领巾书屋”建设，唤起全社会的“红领巾情结”，优化少先队的工作环境。

以“红领巾心向党”和“祖国发展我成长”为主题，以中国特色社会主义理论体系为引领，紧紧抓住纪念“五四”运动和庆祝建党89周年、建队节等等重大节庆日为契机，通过歌咏比赛、读书竞赛、红色之旅、传唱红色经典歌曲等内容丰富、形式多样的体验教育活动，用少年儿童能够理解的语言、喜闻乐见的方式宣传社会主义核心价值观体系，培养少先队员的光荣感、使命感和责任感，增进对党和社会主义祖国的朴素感情。

4、积极参与“昌吉州少先队辅导员培训讲师团”，根据自治区团队一体化培训工作计划和昌吉州基层少先队培训工作的需要，推荐一批热爱少年儿童、热爱少先队工作、有思想、能力强、经验丰富的优秀辅导员教师加入首届“昌吉州少先队辅导员培训讲师团”，以加强各级少先队辅导员的政治素质和业务素质培养。

5、加强对少先队辅导员的分级培训，制定培训计划，力争在5月底前完成培训工作，采取多种方式加大对基层辅导员和少先队工作者的培训力度，为辅导员和创造良好的进修学习条件。今年市少工委将进一步扩大辅导员培训的覆盖面，在积极组织参加全国、自治区、自治州培训的同时，计划于5月份举办“少先队辅导员培训班”。

6、要继续做好少先队志愿辅导员的聘任工作，发现和选拔社会各个层面的优秀代表和热心少先队、校外教育工作的优秀志愿者充实到志愿辅导员岗位上来，不断巩固和发展志愿辅导员队伍。

7、要组织各级少先队开展少先队辅导员技能比武和经验交流活动，提升辅导员的技能水平要按照《关于加强少先队辅导员队伍建设的意见》要求，做好辅导员的管理工作，明确责任，落实待遇。

8、做好推优入团工作。继续做好推荐优秀少先队员作团的发展对象的工作，巩固少年团校，加强团前教育，切实加强团队衔接。

## 工作计划展望方向和目标篇六

转眼间已跨入20xx年，为了认真贯彻落实学校的工作计划，使本学期的各方面工作能够更好的开展，本人结合自身的实际情况，特制定以下工作计划。

### 1. 加强政治理论学习，提高自身素质

认真学习党的路线、方针和政策，保持正确的思想政治方向。关心国家大事，经常和老师们共同探讨学习体会，提高自己的思想政治觉悟。热爱自己的事业，关心爱护每一个学生，让学生把学校看成一个温暖的大家庭，把老师看成妈妈一样。对学生一视同仁，一切从学生的实际出发，让每一个学生在学校中都能健康快乐的成长。

### 2. 加强学习交流，提高师德修养

本学期，我将通过网络、刊物等渠道，搜集名师的事迹材料，认真学习体会他人优秀的教育经验，在名师的引领下，进一步用爱心、耐心去呵护每一颗幼小的心灵。在班级工作中如

有不懂的地方，及时虚心的向周围的老师请教。时刻注意自己的言谈举止，严格要求自己，做到言传身教、为人师表。

### 1. 认真学习教育教学理论

二十一世纪是信息时代，科技知识不断更新，新的理念不断涌现，学习成为我们现代社会生活的重要方式之一。教师从事着教书育人的重要工作，更需要不断学习。在工作中，我会继续认真学习教育教学理论，认真研究课程标准，研究学法和教法，研究教材重点与难点，做到理论指导实践，实践充实理论，把一些好的教育教学理论方法运用到具体实践中。认真贯彻国家基础教育工作会议的精神，以基础教育课程改革为契机，全面推进素质教育，深化教育改革。以培养学生的创新意识和实践能力为重点，深化课堂教学改革。

### 2. 努力提高学生成绩

要提高学习成绩，学困生是关键，我准备根据具体情况，有针对性地采取多种方式帮助、提高学困生的学习成绩。

### 3. 充分发挥家长的作用

多与家长沟通，与家长建立良好的关系，认真听取家长的意见或建议，满足家长的合理需求，努力缩短家长和老师之间的距离。充分调动家长的积极性，使他们成为学校教育的坚实后盾。建立“家校联系册”，使家、校双方随时了解孩子的表现，以利于对学生进行及时教育。

### 4. 常规业务方面

力争按时完成各项任务，坚持出满勤。认真备课，为40分钟的课堂教学做充分准备。认真上好每一堂课，课后及时认真反思教学中的得与失，以便在今后的教学中扬长避短。

## 5. 自主学习，开阔视野。

积极参加学校组织的各项培训、学习，并做好学习记录。课余时间多阅读些教育教学刊物，摘录些对自身工作、学习等有益处的篇章段落，积极参加学校组织的教育教研活动。平时多读书，多看报，不断充实自我，提高自身素质和水平。利用网络媒体、报刊杂志、业务专著等，加强学习、研究，及时掌握所教学科教学发展的动态和趋势。

## 6. 专业发展，提高自我练习“三笔一话”基本功，学习驾驭课程标准和教材，进一步提高掌握、运用现代教育信息技术的能力。坚持每天写教师工作日记，及时的记录自己在教育教学方面的点滴收获与想法，借以促进提高。

班集体是学校工作最基本、最重要的组织，是培养学生良好行为习惯的主阵地。要加强班集体建设，因此一定要提高班级的凝聚力和荣誉感。

## 1. 养成教育

要求并引导学生时刻以《小学生守则》和《小学生行为规范》的内容为行动准则，严格约束自己的言行；经常提醒学生不要在教室里、走廊内大声喧哗、跑跳、打闹；自制力较强的同学负责监管、带动；规范学生的书写、作业等，培养学生养成良好的学习习惯。

## 2. 思想教育

积极带领学生参加学校组织的各项比赛和活动，坚持和学生一起参加大课间活动。同时，充分利用升旗、重大节日、班队会等活动，对学生进行爱国、感恩等多方面思想教育。

## 3. 安全教育警钟长鸣，安全第一。

每周至少对学生进行一次交通、游戏、劳动、饮食等方面的安全教育。

#### 4. 卫生教育

值日认真彻底，不留死角。本学期，我依然帮、带、指导学生打扫卫生，使他们掌握劳动的技能与方法，还教室一片洁净，给学生提供一个良好的学习空间。作为一名经验尚浅的老师，我在教育经验，组织管理等各方面，还有太多的欠缺和不足，需要进一步的完善自己，以更快的速度融入到集体当中。总之，我要处处严格要求自己，努力提升自己，为学校的发展尽自己的一份力量，愿我们的学校会越来越好！

## 工作计划展望方向和目标篇七

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx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以下工作：

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写《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。统一各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写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、能源节约等方面作明确详细的规定，促进贵宾房的服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

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。

## 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

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

## 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为保证服务质量，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积极的作用。

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率



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，减少顾客的投诉几率。

为配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，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，取得成功，得到上级领导的肯定，充分展示餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气，达到预期的目的。

本年度共开展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

为培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《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

为提高贵宾房的服务接待能力，开展《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行实操演示，提升贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

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，缓解因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快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《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全新的认识和理解，在管理思想上形成一致。

本年度的工作虽然按计划完成，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，减少课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，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，削弱这部分课程的培训效果。

20xx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20xx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

20xx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□20xx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

20xx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

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx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。20xx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！

## 工作计划展望方向和目标篇八

今年上半年，我镇信访工作在区信访办的关怀指导下，在镇党委、政府的正确领导下，认真学习新修订的《xx市信访条例》，全面落实贯彻党的十八大精神，牢固树立“发展是第一要务，稳定是第一责任”的观念，坚持从改革、发展、稳定的大局出发，高度重视和加强信访工作，扎实开展矛盾纠纷排查化解工作，及时解决各类突出矛盾，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断创新信访工作机制，建立了畅通、

有序、务实、高效的信访工作新秩序，为全镇经济社会发展创造了良好的社会环境。

## （一）基本情况

今年1月至5月，我镇信访总量为368件。其中由信访接待窗口即时协调、处理的信访事项有257件，进入信访流程并录入业务网的有35件，市长信箱及区级转、交办的有76件。录入业务网信访件主要包括：受理群众来信5件，同比下降89.8%，目前已办结4件，办结率为80%；处理群众来电6件，同比减少33.3%，目前已办结6件，办结率为100%；接待群众来访24批50人次，同比下降56.4%批次，减少48.5%人次，其中：集访2批23人次，同比减少50.0%批次，减少25.8%人次，目前已办结20件，办结率为83.3%。

从受理数量分析，今年1-5月的信访总量较去年同期下降了24.1%。究其原因，主要呈现以下特点：一是主要领导及时牵头，职能部门积极参与协调，免去了信访流转的流程（主要为涉及xx高架建设的“xx市场”“xx建材市场”等大型集访事项）。二是通过加强信访接待窗口调解力度，结合每周二领导接待制度，提高了信访事项的即时调处效率。三是部分信访人逐渐趋于理智，从原来的“凡事只找信访办”转变为先向信访办咨询，再找职能部门直接反映相关事项。

## （二）反映的主要问题

### 1、物业管理类矛盾占据重要比例

随着我镇社区生活的不断完善，越来越多的关于物业管理不善、物业选聘不透明、业委会选举不公等问题正逐渐成为社区矛盾的焦点。尤其在推崇社区自治管理的今天，业主们主动投身于小区日常事务，协助并配合政府一同做好社区管理工作。但是，由于不少业主对参与决策的积极性不高、业主大会意见较难统一等原因，使得业委会往往未能发挥更好的

作用。加上业委会系自筹组织的特殊性，政府部门只作必要的指导和监督，一定程度上缺乏强有力的监管政策。1-5月，物业管理类信访事项达76件，占信访总量的20.7%。

## 2、城市管理类矛盾有上升趋势

由于城市管理涵盖面较广，且与居民的生活息息相关，社区环境的良好程度直接决定了居民对城市化进程的认可程度，在城市建设日新月异的今天，社区居民对城市管理的要求和期望也在不断提高。今年上半年的城市管理类矛盾主要集中在：无证无照经营、道路环境卫生、违章搭建、乱设摊等。1-5月，城市管理类信访事项共计57件，占信访总量的15.5%。

## 3、市政重大工程前期矛盾较为集中

去年年末至今，因xx高架工程建设需要，我镇对工程沿线xx村、xx水产批发市场□xx建材市场及周边企业按计划、分时段开展了协议动迁工作。由于动迁难度大、涉及户数多、时间跨度长等原因，今年关于反映动拆迁的个访、集访矛盾较之去年同期有了一定程度的增加。其中□xx水产批发市场□xx建材市场已发生7次集访、越级访事件，后经多方协调、沟通及多次书面答复，目前协商工作正有序开展，形势基本处于可控状态。

## 4、历史积案、疑难信访矛盾亟待解决

针对信访老户赵燕芬等5人反映对原莘西南路245号商铺被拆不满的信访事项，已于xx年由市信访办批准核查终结。但鉴于赵燕芬等人仍坚持上访，要求政府帮助协调的诉求，我镇继续本着“为群众排忧解难”的宗旨，于xx年6月6日邀请开发商西秋房产与另3名信访人进行了协调，详细告知了补偿方案的内容和具体细节，并建议信访人从大局考虑，权衡利弊，争取尽早达成一致意见，最终化解矛盾。另关于沪杭客专沿

线严汉平等反映高铁扰民的问题，目前我镇一方面定期约访信访人进行沟通，稳定其情绪，另一方面正积极与上级部门协调，争取尽早落实维稳方案，化解矛盾。

### （一）坚持预防为主，深入开展矛盾排查化解工作

开展矛盾纠纷排查化解工作，是有效化解社会不稳定因素的一项重要措施，是维护社会稳定的基础性工作。因此，今年我们继续坚持以人为本，积极开展矛盾纠纷排查化解工作，切实解决关系群众切身利益的矛盾和问题。一是定期组织力量摸排、掌握一些可能引发集访的人和事，以及一些苗头性、动态性的问题，做到未访先知、接访有备。二是对排查出的矛盾，坚持“案结事了”的原则，综合运用人民调解、司法调解等手段，根据具体问题具体分析原则处理各类矛盾，维护社会稳定。

### （二）健全各项制度，建立信访工作长效运行机制

一是坚持镇三套班子领导的“周二领导接待日”制度，为群众反映问题提供“绿色通道”，减少新增、重复信访事项，提高一次性解决率。二是对集中排查出的重大、疑难信访矛盾，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，实行领导包案责任制，由包案领导根据每一个信访矛盾的内容，明确责任单位、责任部门和责任人，督促落实化解、缓解和稳控措施。另外，针对这几年反响较大的八个村（改制村）反映的动迁政策、宅基地补偿等问题，我镇主要领导更是经常以定期、不定期的形式约访群众代表开展信访沟通会，与群众一起就近年来的热点问题进行深入讨论、沟通，为进一步密切群众，了解民情、民意提供了坚实保障，也为政府决策村民长效增收机制提供了可靠依据。

### （三）秉持依法依规，形成良好的信访工作秩序

一是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，



有条件能够解决的，限期解决到位。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，向来访人解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。二是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护正常的信访秩序。三是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法所给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题，维护信访人的合法权益。

#### （四）重视初信初访，源头减少重复信访发生率

一是规范初信初访受理工作。注重从办信、接访的起始点抓起，明确工作职责，规范操作流程，做到“件件有回音，事事有着落”，使每一件信访事项都能够按期办结。二是明确初信初访责任分工。对一些比较复杂的初信初访问题，要根据事件的性质和涉及的范围，及时向分管领导汇报，组织牵头职能部门和相关单位联合开展协调工作，制定化解方案。三是确保初信初访的办结质量。对于领导批示、转办的重要初信初访信件，随时跟进处置进展情况，及时解决跟进中发现的新问题，提高初信初访工作质量。

#### （五）学习贯彻《信访条例》，开创信访工作新局面

为进一步深化今年4月新修订的《xx市信访条例》，我办全体人员于xx年4月17日参加了由区信访办组织的“闵行区信访培训会议”，认真解读了新增加的条款内容，深入强化了相关业务操作技能。新的《信访条例》与旧条例相比，增加了畅通信访渠道、创新信访工作机制，以及强化信访工作责任的内容，并完善了维护信访秩序的内容。通过这一次的集中学习，使我办人员更加深刻领会、准确把握了条例的内容，牢固树立了以人为本、履职为民的理念，了解了加强信访受理和交办督办、综合分析和信息报送群众工作的重要性，提高了进一步做好信访工作的能力和积极性。

## （一）群众思想观念上存在误区

一些上访群众不管反映什么样的问题，都坚持一个观念，就是：不找信访办，不找具体部门，只有找书记、镇长才能解决问题。另一些群众认为不论什么事，只要参与信访的人越多，问题就能解决得越快。还有一些信“访”不信“法”的群众，心里清楚自己反映的事情属于涉法涉诉，但往往因为诉讼费用等问题，加上信访的门槛又低，第一个想到的就是来上访，寻求政府帮助。这些现象，在我们日常处理的信访事项中已经占了较大比重。

## （二）因政策法规限定，违规现象处置缺乏有效抓手

一些缠访、闹访事件之所以有禁无止，与对违规上访者惩处不力有很大的关系。究其原因，一是由于目前还没有将《信访条例》和《治安处罚法》的相关规定相结合。二是对一些严重影响政府正常办公秩序的缠访行为没有制止的有力措施，导致上访人屡次缠访、闹访。还有一些无证无照的餐饮店铺（如水清路、报春路无证餐饮店，名都路步行街无证餐饮店等），都因前期监管不力、制度不全及相关行政法规的限定，使得职能部门缺乏有力的依据给予严厉查处，无法从源头上进行根治。

### （一）强化稳控责任，及时做好排查化解工作

建立矛盾纠纷排查化解制度。把工作中心从事后处理转到事前防范上来，进一步健全和完善“经常排查、定期分析、预警方案、限期化解、应急处置、责任倒查”的排查工作机制，真正做到矛盾纠纷排查发现得早、化解得了、控制得住、处理得好，把矛盾纠纷化解在最基层，解决在萌芽状态。

### （二）加大宣传力度，做好上访群众思想工作

引导、教育群众依法有序上访，让群众明白处理信访问题在

基层而不是在上级，解决信访问题靠法规而不是靠领导。坚持“疏”、“堵”结合，对一般的群众上访，采取教育疏导为主，及时化解矛盾；对恶意纠缠、影响机关工作秩序的群众上访，坚决批评制止，情节严重、影响较大的，移送公安部门依法查处。

### （三）完善制度建设，健全社会稳定风险评估机制

对一些涉及面广、与群众利益密切相关的房屋拆迁、土地征用、城市管理等重大政策、城市管理措施以及其他可能影响公共安全的大型活动等重大事项，要狠抓预防、提前介入、深入调研、详细论证，对可能发生的矛盾进行科学预判，切实把握政策、决策关口，从源头上防范各类矛盾的发生。