

饼店店长工作计划 领班工作计划(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

饼店店长工作计划 领班工作计划篇一

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发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：

以作业计划为主，是部门计划、具体任务的一个部分。

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，每一次接待都是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，以取得最大的经济效益。

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) 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）

3、领班计划编制的内容

(1) 目标

好的目标的基本标准：一是清楚明确、有具体的措施、步骤和时间等；二是必须是可衡量的，可以考核的目标；三是要落实在书面上，容易掌握和应用；四是能够被理解、被接受的；五是可行性的目标；六是具有一定挑战性的目标。

(2) 措施

包括完成任务，实现目标的具体措施，如领取物品、摆台、酒水服务、看台服务、检查监督、机动人员等等分工，途径、方法、方式和步骤等。

(3) 实施的具体时间

(4) 负责人

(5) 预算

(6) 评估

考察计划制定的是否科学，是否完善，有无疏忽，有无不当之处等。

4、作业计划的基本内涵

(1) 服务时间、内容、地点、对象和服务规格等明确说明

(2) 服务所需的数量、规格、品名、等级等内容

(3) 工作人员的分工与协作

(4) 服务操作程序和服务标准

5、领班计划编制的方法

- (1) 专门时间制定
- (2) 收集资料
- (3) 召集相关员工协作制定：关键岗位人员、主要意见领袖等
- (4) 评估计划
- (5) 书写成文

6、领班计划编制的程序

- (1) 分析部门认为、计划、指示和命令等和本班组的实际情况
- (2) 确定本班组计划的目标
- (3) 确定本班组的个方面的情况与工作内容
- (4) 编制计划
- (5) 评估计划
- (6) 书写成文

总体而言，就是监督、指导，检查、调整和改进等

1、每天、分时段地检查计划执行的情况，发现问题，及时采取措施予以解决，及时上报。

4、开好班前例会和班后例会，对酒店服务中出现的问题在这些例会上提醒员工主要。

5、在执行计划时应该做好各种原始记录统计工作

1、日常检查

- (1) 按日、按轮班进行经常检查，主要检查生产进度
- (2) 对原始材料进行汇总、计算和处理
- (3) 采用板报、进度表、例会等进行通报，让员工理解计划完成情况

2、定期检查分析

- (1) 全面检查：分时段检查
- (3) 进行比较详细的分析、总结经验，提出问题及改进措施等

3、专题检查和分析

- (1) 当出现问题或有实际需要时进行
- (3) 召开专题会议，进行抽查与现场办公等

4、抽查

5、暗访等

1、总结经验，将好的经验、案例等进行推广，使之规范化和制度化等

2、处理：分析存在的问题，对员工进行考核，指导、表彰和处分等

3、改进，调整计划，改进方法和计划的某些方面，以提高工

作效率和质量，更好地完成任务，实现计划目标等。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

1、面带微笑、精神饱满

我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

3、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待

宾客要做到来时时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

4、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

5、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

年时间飞逝，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。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，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。上作好充分的心理准备，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。

饼店店长工作计划 领班工作计划篇二

作为一个生产主管，要负起应有的责任，在这个岗位上我要不负重任、把好方向、坚定信心、持之以恒、认真学习、研究、实践、总结。面对当前冷峻的纺织行势，要怀着一颗感恩的心、迈着坚定的步伐跟紧领导决策、在生产管理这个岗位上兢兢业业，克己奉公，对于领导分配的工作要无条件的完成，只有企业发展了才会有个人的发展。

(1) 质量方面：满足用户要求，优一等品率不低于98%

(2) 产量方面：用最少的能耗费用生产出适可销售行情的量。

(3) 安全生产：安全生产是纺织企业得以生存发展的先决条件，因此要定期给员工讲安全生产应知应会操作要领，安全演习等，警钟常鸣、防患于未然。

(4) 节能降耗：合理用工、合理配棉、严格控制机配件、物

料、电耗、跑、冒、滴、漏等。

(5) 稳定员工：管理中制度是必不可少的权威，但制度的力量是有限的，制度只能使部分人怕犯错误，要想员工有凝聚力、与企业同心同德、还要靠情感、用执着和人品换取人心。

(6) 执行力：我做为生产主管要做到严格执行和组织实施。做到执行和决策方案相匹配，带动员工把企业战略规划转变成效益。

目前纺织疲软，跟本问题在于大部分企业难以适应新行势要求，最大的问题不是劳动力成本上涨，也不是生产经营不力，而是人民币的加速升值引起的订单大幅减少、出口困难，使企业限入“危机”，大浪淘沙势不可挡。但有一点很坚信，谁掌握了新的技术优势、培育新的利润来源谁就会赢得更多的发展空间。如果我们老是停留在低端产品生产阶段，就永远没有竞争力，在市场上就会时时受制于人。那我们今冬明春的技改就很必然了。

在公司领导引导我们、“不可闭门造车，要认真分析国内国际行势，做好行业调研，掌握行情动态，对行业做好预测，为明年做好规划”的理念下，我们务必练好内功，等待来年春天的到来。

饼店店长工作计划 领班工作计划篇三

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的完成情况。2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的表现。

3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

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。5. 熟悉业务，在中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。

6. 检查当班服务员的着装及个人仪态仪表。7. 作好每位员工的考勤排休，严格把关，不徇私情。

8. 合理安排餐厅服务人员的，督促服务员做

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 好服务和清洁卫生。

9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 负责餐厅的清洁卫生，保持环境卫生，负责餐厅美化，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14. 召开班前班后会议，落实每天计划。

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 15□注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。餐厅领班计划

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的完成情况。2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的表现。

3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

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。

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 5□熟悉业务，在中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。

6. 检查当班服务员的着装及个人仪态仪表。7. 作好每位员工的考勤排休，严格把关，不徇私情。

8. 合理安排餐厅服务人员的，督促服务员做好服务和清洁卫生。

9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 11□检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 负责餐厅的清洁卫生，保持环境卫生，负责餐厅美化，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14. 召开班前班后会议，落实每天计划。15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

1、管理没有威信，谁都比你大一级，管严了，员工一句“xx领导让我怎么怎么的”不管，上级又会说你干什么事了。一般来说，摆正自己的位置，你就把自己当服务员来看，交代的任务自己带头来住，多吃点亏，时间一长，你手下的员工，对于你的状态、能力就无闲话可说，这样你交代时，就有一个标准了‘我都是这样做好的，你就得这样做，’这样在中就建立了自己踏实、严谨的管理方式，效率就自然出来了。

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 意见，一般可以这样处理，下班了，约着被处罚的员工或全班组人员去吃饭，很直言的说“对不起，上班处罚了你，现在请你吃饭，我们还是朋友，但正希望我们是朋友，在中能够多帮助我做好，下班了我们还是玩好吃好，的事情我们就不谈，不为伤和气”这样“理”“义”你都有，员工上班自然会服气。

3、把手下的员工当兄弟，多关心常交流，找到共同的爱好和兴趣，多多一起活动，但对必须一丝不苟。

当员工对你肯定、处罚服气、生活中能够在一起，自然做好。小团队的凝聚力出来了，成绩自然会出来，相信你的上级会有会看到你的能力的展现。

y2a7d 武汉会议度假村 <http://> 不悔、二不怕、不要想着逃避！

饼店店长工作计划 领班工作计划篇四

- 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、物品管理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、卫生管理公共区域，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、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店多，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，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，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，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。

饼店店长工作计划 领班工作计划篇五

身为一名合格的超市部门领班，必先制定一套完善的日常计划和目标，并每天温习和总结自己的工作经验并用学来的专业知识感染身边的每一个员工!以下是日常详细工作计划：

1) 每天带着最饱满的工作热情和自信的态度上班去，并带着微笑去迎接一天中碰到的每一位顾客和每一件事务，并以积极高效的态度去处理好每一件事!2) 每天早上第一时间带领员工和促销员仔细检查好商品价格标价签，并及时更换好变价标签和保证每物一价，方便顾客选购和避免客诉。

3) 安排好员工与促销员的每天工作任务，并执行任何事情都必须按轻重缓急这一原则进行处理并在下班前进行任务交接和对碰到当前困难进行商榷和沟通。

4) 每天查看和分析营业报表和昨天销售明细清单，并对某一季节性商品和敏感性商品进行一系列的调价让利活动，从而更好地吸引到新一批潜在性客流，并跟踪好每一档dm商品的订货和到货情况，发现问题及时向经理反应情况□dm生效当天安排好人员和时间以最佳的陈列效果和最好的商品陈列在每位顾客眼前，并及时清退过档dm商品数量和滞销冻结商品库存。5) 每天带领员工和促销员查看卖场和仓库卫生工作，并合理安排卫生区域，轮流安排员工进行检查和跟进。

6) 每个星期固定有一天要分批对员工和促销员进行营运和服务知识的培训工作，并分享店内最新八卦信息开展大家在日常生活中有什么不顺畅的系列问题开展一些必要心理辅导工作从而激发起大家的工作热情和自信。

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文，也是应用写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。从计

划的具体分类来讲，比较长远、宏大的为“规划”，比较切近、具体的为“安排”，比较繁杂、全面的为“方案”，比较简明、概括的为“要点”，比较深入、细致的为“计划”，比较粗略、雏形的为“设想”，无论如何都是计划文种的范畴。以下是由查字典范文大全为大家整理的2016年酒店客房领班工作计划材料，希望你有所帮助。

一是认真加强学习，努力提高自身素质作为一名新任领班，从普通员工到酒店中层干部，跨越还不小。有时细一琢磨，还有些不自在。这其中我知道自身还需要学习，能力水平还欠缺，只有加强自身修养，向领导、向同事们学习，取长补短，在实际工作中能举一反三，把事情做圆满。积极进取，自己的水平就会得到提升。我相信，通过自身努力，我会在管理水平、组织协调能力、处理特发事件能力都有一个质的飞跃，毕竟领班这个岗位也是一个锻炼人的岗位。

二、细节决定命运，做好日常琐碎工作

目前，我们新进了一些员工，我们要对他们进行必要的培训，对他们不规范的操作要及时给予修正，手把手进行训导，努力提高他们的业务水平。

3. 怎样降低本工序的报废及质量合格率 4. 怎样培养本工序的凝聚力（团队精神）

第一点:1. 设定本工序目标，以目标为中心，将目标分成到各个可行的项目。把细分的项目分配到各员工的工作岗位，以明确目标形成压力转化为动力，让各员工所知道自己所做哪些工作，需负那些责任。为提工作效率，对本工序生产现场的机械设备，定期进行所规定的内容点检. 保养工作。生产操作中做到“人等机，切勿机等人”，倡导生产过程中得人生安全。当发生异常现象，及时通知所各方负责人，及时修复设备。否则达不到所定的目标. 为提高工作现场的工作效率，防止一些不可发生的因素，每天要下力气去执行现场的6s□不

然会走上陡坡，妨碍生产的正常运行，减低了效率。

2. 绝大多数员工都是有惰性的，只有在竞争的压力下才可能努力工作，充分挖掘自身潜力。对落后的员工同情、迁就是“妇人之仁”，只会鼓励落后、打击先进形成松垮的风气，最终会既耽误了全体员工的前程也耽误了企业的利益。竞争淘汰应形成一种制度，定期奖励先进，淘汰落后，这就象赶羊群，只需赶头羊、打尾羊，中间的羊群，不用管就跑得很快。竞争的制度建立起来，员工就有了主动性，变“要我干”“要我学”为“我要干”“我要学”。3. 工作要有标准，标准要有检查，员工要有考核，考核后要有奖惩。这样制度和任务才得以落实。就好像热炉子，一碰就会烫伤，人自然不会碰。执法不在严厉，在严格。奖惩都要及时，要对员工产生足够的刺激，时间长了就形成了条件反射，形成了习惯。

4. 注重员工思想，应当多于员工交流，对他们提出的意见和看法进行可行性分析，可以适当满足他们的愿望，从而调动员工的积极性！这也就是佛所说的：你要什么，我给你什么。这样，才有人天天来供奉佛，敬仰佛。

总之要想控制要从源头（即进料）开始抓，过程进行有效控制，制定有效的动作标准，设计出有效的“防呆”措施，比如机器、手工操作的误差所带来的不良。

道成本物料的重要性. 第三点：本工序的质量目标，以包装的鱼骨图□sop为基准.。对现场过程进行控制。据目前有出现过的问题，作出一系列的措施。

此上面的问题都是非常严重，领班必须对操作的现场监督。对操作现场的员工（点数. 包板. 贴标签. 装箱）使用连环，起相互监督。操作现场必须以包装流程进行操作。

1: 以班组的目标任务为导向，使班组的员工（团队成员）明确自己所在班组的目标/行动计划，为了能够激发成员们的激

情，树立起阶段性的路碑，使员工对目标看的见.摸的着.让员工明白一个团队的成功与失败带来的正负面影响。来增强成员们的责任和使命感。2：为员工提供学习机会。只有通过不断学习，才能创造更多的奇迹。

3. 听取员工的见解。不需要每个员工异常聪明，过度聪明的反而会自我膨胀。但需要具有强烈责任心。

4. 鼓励员工的创造力。注重人才的培养，人才培养不能只重视知识技能，还需考虑品德，情感，志趣等方面的东西。

5. 增强自己的才能。充分发挥自己的作用，以身作则，对员工起榜样带头作用。明确各员工的所扮演团队成员的角色其责任。充分发挥各员工各自作用。6. 充分发挥管理者的激励作用。在工作过程中，运用各种激励理论对工作的员工进行适当的激励，鼓励激发员工们的积极.主动性，发挥团队成员的创造力。

7. 灵活授权，及时决策。通过灵活授权，显示管理者对员工的信任，给员工学习与成长的空间。有利于发挥其员工的积极与创造性；有利于及时决策。

8. 充分发挥自己的沟通与协调。员工之间会由于价值观，性格，处世方法等方面的差异而产生各种冲突，人际关系陷入紧张。甚可能出现敌视，强烈情绪以及向领导者挑战的情形。在出现此现象，自己就要充分沟通，引领团队调整心态和准确定位角色，把个人目标与工作结合，明确自己要做的事，以及清楚地做。其次要做到团队成员与工作环境之间与其它部门之间的沟通和协调。

（一）直接上级：前厅经理；直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

（二）岗位目标：带领管辖区域的员工做好各环节的服务工

作。

（三）决策权限

- 1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。
- 2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。
- 3、拒绝和制止违章违规作业。
- 4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。
- 5、关部门出现的工作失误有申诉权。

（四）素质要求

- 1、高中或高中以上文化程度。
- 2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。
- 3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。
- 4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格；熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。
- 5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。
- 6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

（五）岗位职责

- 1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。
- 2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作；遵守并执行餐厅的一切制度。
- 3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作；带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。
- 4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。
- 5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。
- 6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。
- 7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查（如空调、电灯是否关好）。
- 8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后方可下班。

（六）工作流程

餐前准备（夏季早10：00—11：30，夏季晚5：00—5：30）
（冬季早9：30—11：30，冬季晚4：30—5：30）。

- 1、带领员工做好清洁卫生的工作。
- 2、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。
- 3、开餐前检查水，电，气是否可以正常使用。

4、给员工分布当天的台位情况。

5、了解当天的订餐情况，如订了几桌，顾客的单位，以及给顾客安排的台号和姓名等。

6、了解当天的估清菜品，急推菜品和新推菜品，并告知服务员。

7、准时召开班前例会。

餐中工作（上午11：30—2：00，下午5：30—9：00）

2、宾客用餐时，领班要站在一定的位置仔细观察，指挥服务员为宾客服务，尽量满足顾客的要求。

3、对重要宾客，领班要亲自接待和服务。

4、对菜品出菜的速度快慢以及菜品的质量问题，要及时向大堂经理汇报。

5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给予解答。

6、协助在堂经理调解纠纷，对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解，但不介入，避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止，在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求，但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不当着宾客的面处理，迅速转往后台解决。

7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。

8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时间不应做的事情，给予制止。（上班间接私人电话，吃东西等）餐后工作（中午2：00，晚上9：00）

- 1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。
- 2、带领值台服务员收台，清理桌面、地面和备餐柜，做好每一个环节的清洁卫生，恢复桌面，地面的完好状态。尤其要清点餐具，对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级(大堂经理)。
- 3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。
- 4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。
- 5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。