

最新工作计划及发展展望 展望工作计划(优质7篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

工作计划及发展展望篇一

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，快速容入餐饮团队

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

培训的目的是为提高工作效率，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！

工作计划及发展展望篇二

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。

工作计划及发展展望篇三

1. 负责学生会各部举办活动以及所有的其它学生工作的具体时间、地点、内容的通知。
2. 重大节日的宣传工作。在确定具体日期后，根据需要做好文化节的对外宣传
3. 在网上做好历史系重大事件的宣传工作。和网络信息部合作，及时，完整地把历史系各重要活动粘贴到网上，使同学们能了解活动的具体内容和进展过程。
4. 配合主席做好对外联系工作，举办一系列的题宣传活动。
5. 对本学期的各项宣传工作进行备案。尽量详细、完整地把宣传工作记录保存下来做好重大事件的宣传工作，和各部.院广播站以及院报密切合作，全方位多层次的开展宣传工作。

6. 做好重大事件的宣传工作，和各部.院播站以及院报密切合作，全方位多层次的开展宣传工作。

7. 提高自身的工作能力和素质，在提高工作质量的同时提高工作效率，使宣传部的工作开展的更加顺利。

8. 配合所有其他兄弟部门的不可预见的活动的宣传，确保我院每项学生活动的顺利开展。由于我院本学期的工作多难免会有我们宣传的冲突，所以为使宣传工作到位，希望其他部门提前通知我部，以便我部有更充分的时间去设计，创作。

9. 适时开展书法.板报.绘画等形式灵活的比赛，充分挖掘同学们的宣传才华，加强校园文化氛围，开发出一片新的宣传阵地。如：

金秋书画展。金秋收画展是由院团委主办，院宣传部承，全校学生均可参与的文化活动。它以发掘艺术人才，丰富同学们的课外生活为宗旨，极大地调动了同学们参加活动的积极性。

信息中心前橱窗文化建设。为充分利用信息中心前的橱窗，搜集一些有用的课外知识，在橱窗中展出，这对丰富同学们的知识具有重大意义。

节日贺卡设计比赛。为表达对父母和老师的尊敬和感谢，在父亲节、母亲节和教师节前，在全校征集各类优秀贺卡。这不仅可以提高同学们的创新意识，还可以调起同学们对父母和老师们的感激之情，让他们自己敬一份孝心。

工作计划及发展展望篇四

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。

工作计划及发展展望篇五

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、小队以及红领巾中小社团评选表彰，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“红领中心向党”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“红领中心向党”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。

工作计划及发展展望篇六

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基层员工逐步晋升(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和团队建设。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

培训的目的是为提高工作效率，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的，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！

工作计划及发展展望篇七

在以往的工作当中也存在着不足，争取改正以往的缺点，总结经验吸取精华，分析失败原因和工作当中的不足，为今年的工作做好战前的`准备！

一、按照最高质量标准在规定时间内完成工作，及时听取与反馈质设计中的意见，积极与各部门沟通协调，尽最大努力设计出完美作品。

三、敞开身心，积极主动的参与同仁之间的活动以及公司组织的活动；多与同仁们交流，大胆大声的说出自己的想法。

五、加强自身工作能力，主动性的学习；三人行毕有我师，

多听取同仁们对设计上的心得，对同仁提出自己设计上，作图上的问题认真的改正。对设计软件多学习几个，技不压身。

六、提高自己的行为言谈举止、加强行为礼仪方面的修养，多看看商业沟通方面，人际关系方面的书籍。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战！我将不断地总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身设计水平与业务水平，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。争取再创佳绩，迈上一个新台阶。