

控烟年度工作计划(优质5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

控烟年度工作计划篇一

服务员是服务业的重要一员，应该定期为为本职工作做一个总结，更好的改进工作的不足。本文是服务员的工作个人月总结范文，仅供参考。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词□

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高酒店的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有所事前的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，

而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摩客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在本酒店酒店感受到不一般的快乐。

20xx年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。在20xx年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 1、托盘要领， 房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。
- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。
- 4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

- 1、负责厅面的酱料运转。
- 2、传菜出菜相应输出与控制。
- 3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

- 1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了

基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由

多种分工组成，非常需要团队

成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

共2页，当前第1页12

控烟年度工作计划篇二

车间里面有生产的机械设备，体力劳动的工人，那么在车间贵族的人员要怎么写个人工作呢？本文是车间个人的工作总结范文，仅供参考。

时光荏苒□20xx年一眨眼又过去了大半年了，回首过去的这一大半年，内心不禁感慨万千，在平常的工作中，深谙到工作技能及知识的重要性，还有一点相对较为主要就是关系，正如史丹福研究中心所研究的结论：你赚的钱12.5%来自知识，87.5来自关系。

一、在工作上，围绕公司的逐步实行半自动化/自动化高效率的生产模式发展，以客为先，优质高效，持续改善为中心工作，按照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务，这一大半年来主要工作表现如下：

4、至于日常的工作态度，本人自认为尚属可以，虽处于不良的致丰大环境中，但尚未至于与人同流合污。

5、一车间的跟拉方式已由过去的跟产品方式转变为现时的真正意义上的跟拉方式，工作效率与工作主动性有所提高，生产与品管投诉率有所降低(虽然pe人员只有2人)□pe人员由过去3人削减为现时2人，在提高工作效率的同时亦为公司节约输出成本，沿着公司的既定目标“精英制，缩减人员提高效率”方向发展。

二、工作中的不足与改正措施以及今后的努力方向：

3、就目前一车间而言，空间比较窄小，生产的品种不多，而且相对而言比较简单一些，但仍然有很多工作需要去做，在日后工作中，将会逐步对生产中的产品进行流程合理优化，对一些残旧的夹具进行更新，以求做到持续改善，提高生产效率。

4、对于工作心态及纪律，因一车间只有2个pe人员，在纪律上未有过失，今后仍需加强，从细节上抓起，从每一件小事做起，从我做起，认真填写相关工作报告□

三、结论：

随着公司的erp□t-misc□cellproduction推行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，一定努力打开一个工作新局面，为公司的发展作出应有的贡献。

20xx年是不平凡的一年，平凡的在平凡的岗位上，做着平凡的事情。有人说穿一根针比较容易，但是穿一串针就是不容易了。一样的，做一件平凡的小事是平凡的，很多平凡的事情连起来就是不平凡。用坚韧的性格，平静的心态，积极的态度，做着那些简单但有不可缺少的事情 自兴安化工投产，公司一直贯彻生产检修一体化的理念。溶出车间积极响应公司的号召。他又是积极响应车间理念的一个人。隔膜泵房，

脱硅槽一个表面相安无事的生产区域，但是琐事、杂事烦不胜烦。开车初期隔膜泵动力端向液力端蹿油。为了节约生产成本，经专家认证，从液力端油箱放油加至动力端油箱，以保证动力端轴承及十字滑道润滑。如果单靠检修班，根本忙不过来，他带头从隔膜泵液力端放油，做自己力所能及的事情。为检修班给设备加油提供了方便，节约了时间。直接参与了设备检修。

我是革命一块砖，那里需要那里搬。这话听着似乎是一句很久以前的口号了。但是却用自己的实际行动验证了这句话不仅仅只是口号，而是一种能力和责任。溶出车间生产班组人员少，在每个月的停汽检修时，这个现象尤为凸出。为了自己能为车间和班组多做一些事情，也为替班长和车间分忧。他努力提高自己的业务水平。他平时的岗位在泵房与脱硅。但是他总是在做完泵房与脱硅的事情后，主动静静的到溶出楼上去，学习溶出稀释的工艺流程、工艺参数。不懂的就记下来回去问别人。在停汽检修时，他在搞定泵房的流程后，不用班长指挥，直接去溶出楼上帮忙，并且从未出过错误。透过这个小事来看，虽然这只是一个很小的行为，但是它反映了一个人的性格和责任感。体现了一个人的团队意识，与积极融入这个团队的心态。如果他只是得过且过、如果他只是为了做好自己的事情不托别人的后腿、如果他只是为了一个月的20xx多块钱。他会这么做吗?答案是肯定的。他不会!他积极努力的通过这些行动证明自己就是革命一块砖，那里需要那里搬。不但能搬过去，而且搬过去还没问题，绝对能胜任。

心思缜密，这个成语是说一个人做一件事情，认真细心。这个成语用在身上一点不为过。有一件很小的事情足以说明他的这个特点。他打扫的设备是pd102.□11月份车间要求对设备进行重新防腐。大家都将设备打磨后直接刷漆。只有他将设备仔仔细细的打磨一遍后，就连磨光机够不到的地方也打磨了。磨光机够不到就用砂纸打磨。然后又用纱布将渗油的地方包起来再喷漆。也只有他刷出来的设备明亮如新。没有

凹凸不平，没有漏刷。

有人说过过程是什么不重要，重要的是结果。也有人说结果是什么不重要，重要的是经历了。这两句话都对。但是他都注重了。也都做到了。过程中浸沾了自己的心血和汗水，结果反映了自己的价值。20xx年他所做的过程是他经历的精彩。20xx给他的成绩是他应有的辉煌。我们相信在20xx年他会给我们不一样的精彩，和别致的辉煌。继续，加油！

时间过的真快，不知不觉之间20xx年已经来到！在过去的一年里，让我的人生又遇到了一个小小的转机。由于领导的栽培以及信任，我有幸在20xx年5月进生产车间办公室工作，担任车间统计一职。自从进入办公室以来，在各领导以及各位同事的帮助支持下，紧紧以车间统计中心任务为中心，服从工作安排，认真学习，加强锻炼，全面提高自己，将自己的本职工作 and 领导交办的各项工作划上圆满的句号。以下是我这几个月以来的简单总结。

一、加强学习，提高自己。

做车间统计是我工作以来第一次接触到的知识。根据领导的安排及以自己个人工作的需要，在工作的同时先后进行了电脑知识和一些统计知识等的培训，使我对于统计工作有了初步的熟悉，这将对我以后能够熟练的进行统计工作打下良好的基础。

在工作上坚持做到事事都要有积极性，主动性，责任性。无论处于何种岗位中，都能及时的调整自己的状态，保证有充沛的精力投入工作，争取将自己工作做到最好。从车间到办公室，思想上没有任何准备，一到岗就投入工作中。虽然进车间办公室以来没有大批量的生产过，但作为刚刚接手统计的我来说，也绝不松懈每一个步骤。争取每一样事都能做到位、做到好，随时迎接大批量生产。团结同志、虚心请教。因为刚调到办公室工作，对产品还不是非常的熟悉，难免会

碰到这样那样的不理解，每当此时，我都会主动向工作经验丰富的同事或领导请教。对同志们提出的意见、建议甚至批评，我会虚心接受、认真思考。无论在哪个岗位，我都能与同事们和睦相处、团结协作，争取获得一个良好的人际关系，从而能形成一个和谐的工作氛围，进而激起对工作的热爱与激情，促使在各方面的工作向着更好的方向发展，达到事半功半的成效。

二、认真负责、积极工作

统计工作是一项非常重要的工作，也是我平时的工作重心，随着公司的不断发展壮大，计划产量不断增加，这将要求我的报表工作要做的更加的及时、准确、精益求精，同时也将激励我要更好的做好统计工作。

每个月的25日是最令我措手不及的日子，既要进行盘点、考勤汇总、员工计件工资的核算，也要将下月的辅材计划整理好，保证生产能够正常的运作。即使在这样忙碌的情况下，我也要严格要求自己保证盘点的数据及员工计件工资做到准确无误。定期做好办公用品、劳保用品的申领发放，始终把工作做到前面。积极配合各部门、各班组，履行自己的职责。

在这几个月生产过程当中，积极配合部门，及时统计好加班申请人员名单。协助各班组将6s进行到位，随时保持6s标示清晰可见。对员工的服务工作进行了补充和完善，工具卡的维护、更衣柜的钥匙的配发，对员工提出的要求，隶属范围内、都力所能及的给予了满足和帮助。

生产车间是我公司的重要部门，身处其中的我，要做到积极学习，主动工作，不计较个人得失，将各项交办的事项做到圆满完成。同时，也看到自己工作中存在着一些缺点与不足：一是工作细节方面还不够注重，只考虑工作的大致，有些细节还是忽略了，不到位。

二是工作上没有什么突破与创新，还是按着老思路走着。对情况变化不够敏感，在对有些工作的领会上也还没能完全吃透。

三是工作中处理事情没有什么魄力，心里总觉得自己是从员工走过来的、技不如人，怕得罪别人的坏思想。

四是写作上还需要进一步提高，需要多学习，以更好地促进本职工作。

在新的一年里，我会加倍努力，认真改正存在的缺点，做到扬长避短，认真学习新知识，不断完善自己，使工作水平能有质提高，达到理想中的自我。为我公司多做贡献，以全新的自己迎接今年更大的挑战，不辜负领导和同事们对我的期望。

共2页，当前第1页12

控烟年度工作计划篇三

时光飞逝，转眼间一个月已经过去了，在上个月的工作中我们后厨的员工工作很积极，很配合我的工作，在卫生方面有很大的提高，在炎热的夏季，也能保证正常的出品和原料的保存。

但是也存在许多的问题和不足，菜品的定位不准确，没有按照客人的需求来改进；卫生虽然有很大的改观，但我们不能就此满足。所以我们带着种种问题和努力改变提升产品形象迎来了新的12月。

先将20xx年12月份的工作计划回报如下：

1. 在菜品的定位上，根据客人的需求来逐渐改变菜品的质量。

我会努力配合新厨师长的工作，把菜品的出品做到标准化，使之能逐渐形成一组有针对性的风格化产品，是产品在发展变化中树立自己的品牌。

2. 在厨政管理方面，一系统化整合核心竞争力，以规范化提升管理水平，以效益化为目标指导厨政管理工作，对厨房进行有效监控与指导，严格按照标准提高执行力。对厨房技术力量进行合理储备，合力推出新颖菜品。

3. 在人员方面，进行专业技能考核，采用定期培训的办法提高人员的业务技能和专业素养，再结合实际的前提下，进一步完善厨房内部的各种规章制度□

4. 在菜品的出品把关上，采用三层把关制，一关否定制，即出品厨师把关，传菜生把关，服务员把关，一关发现问题，都有退回的权利，否则都得承担相应的责任.

5. 在原材料的验收和使用方面，做到严把原材料质量关，提高原材料的使用率，争取把最大的利益让给顾客。

6. 在沟通方面，服从领导，管己，管人，官队伍。

7. 12月份的学习计划是：后厨设备的保养与维护，学习新厨师长的工作方针。

在下个月里，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我决心再接再厉，努力配合潘总和各位领导的工作，为后出的工作打开一个新的局面。

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直

没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了她，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难！第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的报菜名。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！

然后，慢慢的，我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。并且，我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、

妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

共2页，当前第2页12

控烟年度工作计划篇四

作为一名电工，应该定期为本职工作做一个个人工作总结。本文是电工个人的工作总结参考范文，仅供参考。

我工作以来，一直从事一线电工工作，多年来，我严格要求自己，兢兢业业。作为一名普通的电力企业员工，每个月除了抄电表，追收电费和维护自己责任片区的线路外，有充足的时间学习和领会上级领导的精神，因为只有不断地持之以恒的学习，才不会被行业淘汰，对得起我赖以生存的企业。省公司在各种会议上都提到了无论领导干部或各条战线上的员工都应该在学习中提高自己，让自己成为素质好、业务水平高的合格员工，就要做到“严、勤、细、实”四点。

下面就我本年度工作总结如下：

一、思想政治方面

认真学习党的会议精神，指导生产实践。积极参加各种学习活动，以供电所为家，努力工作，做好一名一线电工应做的职责。

二、安全生产方面

1、通过学习安规提高安全作业意识，增强责任心。要严肃认真，对待工作不能敷衍和马虎，特别是我们从事的电力行业，不严格要求自己，危险随时都会出现，《安全工作规程》是用无数血的教训写出来的，只有认真地把书面的知识运用到实践中去，正所谓理论联系实际，一切安全事故都能避免。

三、学习方面多年来，我积极参加各种学习和培训，努力学习电工知识基本知训，供电系统知识，线路装置，照明装置，接地装置，变压器的运行和维护，电动机维修和维护，机床

电气控制线路、plc控制等有关知识体系。每次学习，我都学到一些新的理论，并用来指导工作实践，运用到工作中来，对工厂的供电系统，控制系统进行改进，受到一致的好评。

四、在节能降耗方面 在节能方面，我积极运用已学的知识，认真管理自己的片区，每月对片区进行一次例行巡视工作，为节能降耗做出自己应有的贡献。

五、实践生产方面 在生产实践方面，例如：电动机的电气故障的查找和排除实例。电气方面：

2、测绝缘电阻及直流电阻 测查绝缘是否损坏。绕组中有无断路、短路及接地等现象；

3、通电检查 在上述检查后未发现问题时，可以直接通电试验，用三相调压器开始施加较低的电压，再逐渐上升到额定电压等。利用上述检查方法，为工厂多台电机查找故障，并将其修好。及时总结各种故障现象及解决方法，并记录在案，用来指导实践，同时也提高自己的业务水平。

总之，在生产实践中做到规章制度上墙，严格按规章制度办事，做好20xx年工作计划。多年来，工厂未发生一起电气引起的人生安全事故，而工厂通过多次技术改造，设备运行更加科学化、合理化。

尊敬的领导们、同事们：

你们好，很高兴能和大家又一起共同工作了了一年，时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的这一年，内心不禁感慨万千，过去的一年我在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在学习和工作上取得了一定的成果，但也存在不足。现将有关20xx年度的工作情况如下总结：

一、工作中取得的成绩：

1、与维修电工、配电工、及调度等各个岗位人员协调好关系，在工作中协同配合，努力为电石厂安全、稳定的生产保驾护航，为20xx年的企业生产目标献出了一份力量。

2、结合工作实际，在班内展开从理论到实践的学习，使班组成员的电气和仪表知识不断加深和相互参透，不定期举行技术学习活动，结合工作中遇到的难题，邀请班组里相关的人一起讨论，虚心请教，提升自身的技术水平，带动全班职工的学习热情。

3、认真做好自己巡检工作，定时对低压室、高压室的设备巡检，及时发现存在的隐患和处理，以免造成人员和设备的损害，并做好卫生工作。

二、工作中存在的问题和不足

20xx年已经结束了，回想自己在今年的工作，虽然时间很长，但是闪光点很少，很多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、班组成员存在学习积极性和主动性还不够，班组内部还没有形成较好的自觉、自愿的学习氛围。

2、个人在学习过程中还存在一定的惰性，在辅助和引导同事学习的持续性和耐心还需进一步加强。

三、今后工作中的打算：

1、进一步在班中营造学习的氛围，加强思想说教和经济考核结合的力度，提高班组学习和工作的压力和动力，以实践为主，进一步熟悉现场设备，努力做到能快捷、安全、高效的处理生产中出现的各种问题和各种故障，为完成工作中的各类任务打下坚实的基础。

2、不断的提高工作责任心和思想觉悟，向公司里的先进个人、先进集体看齐，向周围的优秀员工学习，努力提高业务知识，发扬自己的长处和优点，改正自己的缺点和不足。

20xx年是中国经济调整优化结构的一年，是我们企业面临重要机遇的一年，也是个人自我挑战的一年，我将继续发扬自己的优点和长处，努力改正过去一年中的不足，在新的一年里把专业理论知识和实践能力进一步提高把新的一年的工作做好，为公司的持续发展尽一份力。

“三百六十行，行行出状元”，对于从小成绩就不好的我来说，考上无疑是一件十分困难的事情，不过我自己还是没有丝毫的气馁，我到自己的之后，我就来到了技校学习，打算学一门适合自己的技术，。在我经过很慎重的考虑之后，我决定学习电工，我希望自己能够成为一名出色的电工。在我毕业之后，我学习的十分，之后来到了。我工作以来，一直从事一线电工工作，多年来，我严格要求自己，兢兢业业。主要从以下几个方面来：

一、政治学习及方面

我认真学习马克思列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论，以指导生产。积极参加各种民主，参与民主管理，以厂为家，努力工作，做好一名生产一线电工应做的职责。

二、在节能降耗方面

在节能方面，我积极运用已学的知识，为工厂的节能降耗方面做了不少贡献，。如对工厂线改造方面，为工厂每年电能十几万度。同时又对工厂的的设备，进行电气改造，使一些老设备重新焕发。

三、实践生产方面

四、生产方面

- 1、 贯彻落实上级文件精神，提高职工安全用电意识，增强职工心。
- 2、 落实完善安全用电组织体系，健全安全管理规章制度。
- 3、 加强班组用电安全管理，巩固安全基础。
- 4、 一个确保，用电者要确保自身安全和他人安全。

五、学习方面

多年来，我积极参加各种学习和培训，努力学习电工知识基本知训，供电系统知识，线路装置，照明装置，接地装置，变压器的运行和维护，电动机维修和维护，机床电气控制线路plc控制等有关知识体系。每次学习，我都学到一些新的理论，并用来指导工作实践，运用到工作中来，对工厂的供电系统，控制系统进行改进，受到一致的好评。其修好。及时总结各种故障现象及解决方法，并记录在案，用来指导实践，同时也提高自己的平。

在生产实践中做到规章制度上墙，严格按照规章制度办事。多年来，工厂未发生一起电气引起的安全事故，而工厂通过多次技术改造，设备运行更加科学化、合理化。以后的工作中，我会时刻的注意到自己的认真程度。当然作为一名电工，安全永远是最重要的，安全生产工作时的负责，也是对工厂的负责。在新的一年里，我将会继续不断的完善自己，在思想上，技术上，工作上都正确取得更大的进步，我坚信我会做的更好！

控烟年度工作计划篇五

时间在不经意中从指尖划过，转眼间又是新的一年。回顾20xx年的工作，在公司领导正确的指导和全体队员的大力积极配合下我中队能够将上级赋予的各项工作安全顺利的圆满完成！其主要表现在，安全管理、人员管控、业务水平提高、综合素质考评、以及礼节礼貌等几个方面有大幅度提高与进步。现将过去一年的具体工作情况和明年的工作目标分以下几个方面向部门领导总结汇报如下：

一、加强队伍建设

1、如何加强队伍建是我中队全年工作的重点。身为中队长我是队伍的中层骨干、是兵头将尾在队伍中有这至关重要的作用。

2、为了队伍整体提高我还自行组织了多次业务知识培训和专业知识考评促进了共同学习。培养了带班分队长的模范带头作用，同时也提高了其管理和处理各类突发事件的能力。不定期对全体队员进行培训，让队员了解公司的企业文化服务理念，以及紧紧围绕公司领导所提倡的把服务做得更好、做的更到位。

3、由于细致的培训不仅减少了对保安队伍的投诉，还在所服务单位树立了良好形象，受到服务单位领导及同事好评，并在服务单位树立很高威信。为公司领导省了不少心，还为保安队建设打下良好的基础！

二、加强军事训练、养成良好作风

由于我中队服务单位的特殊性，所以就要求队员加强军事训练提高军事素质，进一步强化岗位纪律，增强忧患意识。

为此，每月中旬都牺牲队员休息时间进行全天的队列、军姿、

军体拳、基本格斗技巧等一系列的训练。期间队员情绪高涨彼此切磋交流交换意见。进一步调动了队员工作积极性还融洽了同事之间的关系。

为了养成良好作风，我还制定了上班期间所必须遵守的几个小的`生活细节：

- 1、在上班期间在本单位不得嬉笑打闹严禁相互之间搭肩勾背
- 2、在本服务单位上班期间出去场所必须三人成路，二人成列规范一言一行
- 4、在接待外单位人员及上访人员都要文明用语热情接待，对老、弱、病、残人员都要一事同仁不得歧视不厌其烦的为外来和上访人员联系有关事宜。

三、搞好安全措施积极配合服务单位工作

- 1、正所谓安全无小事，积极搞好安全工作是我中队在本服务单位的又一个重中之重的大事。

为了落实公司领导和服务单位的安全要求。我中队集合队伍情况每晚对本服务单位大楼进行巡夜查点小组，特定每巡夜小组人员不低于两人必须配备警用器械、手电筒、对讲机等防护通讯辅助器材确保自身安全的情况下更好完成巡视工作。

- 2、主要巡查火、漏电、漏水情况。

在特殊季节供水供暖时期还加派了巡查次数和时间确保大楼个个地点安全隐患能够及时发现及时处理，积极配合服务单位调整人员巡视受到各级领导好评。

四、做好每一名队员的思想工作是稳定中队各项工作开展的源头

1、在工作中我们是同事，在生活中我们是好哥们好兄弟。为了能够更好的了解每一名队员有什么困难、在想什么和他们的爱好取向等能够影响工作开展，影响工作积极性的问题进行排查并一一解决。

2、我自行制定了每月定时和不定时的和队员谈心交流交心。把出现的问题在能力范围之内尽力解决，解决不了的帮助其出谋划策尽可能的帮助队员度过困难时期，把问题最小化的解决。

以上是我的年终总结。其中，包括很多方面都是全年的工作亮点也是本人对公司领导大力关怀的全身心的回报。当然在工作中本人也存在许多不足之处，在以后的工作中我会学他人之长补己之短进一步的为保安事业贡献自己的力量！在现有基础上发挥我的特长再立新功！

文档为doc格式