

# 外国人管理服务方案(大全8篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。优秀的方案都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 外国人管理服务方案篇一

- 1、遵守考勤制度，上班时必须按规定着装，着装要整齐干净，不佩戴首饰(手表婚戒除外)，不留长指甲，要统一盘花，头发前不过眉，后不过肩，侧不过耳，化淡妆。上岗前检查个人仪容仪表，以饱满精神状态投入工作。
- 2、了解例会内容，及当天工作安排，熟记当天菜品酒水供应情况，急推、沽清与特色菜品等。开单按正确方式填写，点单时必须复述单子。
- 3、餐前检查各区域的设施、照明系统，餐桌、餐椅是否损坏，硬件设施是否运转正常。
- 4、餐前整理检查本区域台面、餐具等卫生，并按标准把物件摆放整齐。
- 5、按照所定工作岗位，面带微笑，标准站姿热情迎客，要时刻用好礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，无论何时何地只要见到客人必须点头微笑亲切致意。
- 6、每天在11：30左右，17：20左右开2~3间包厢空调。(如201，202，210，209)带客时先带临街的包厢。
- 7、工作中手机调成振动，不得玩手机，在指定地点接听手机，接听时间不可过长而影响工作。

8、工作中，站姿要端正，不可倚靠在吧台，不可扎堆聊天，不可嬉笑打闹，争吵，不得跑，讲不雅语言，做不雅动作，大声喧哗，唱歌。

9、工作中，不可嚼口香糖，不要吃零食，在任何时候都要维护自身的形象，不要发脾气。

10、熟记产品价格，了解厨房、吧台产品的配制方法。不可偷吃本店制作食品及客人走后食品。

11、上下班不得进入吧台，不可围观吧台制作。

12、有针对性的运用推销语言介绍建议客人点茶点酒，点单时按正确的点单程序点单，茶市点单后，点单员负责第一时间上台。上台或撤台都必需正确使用拖盘。

13、工作中要求服务员为客进行热情周到、灵活的服务，具有良好的与客亲情沟通意识以及员工之间相互协助的团队意识。

14、在工作中当顾客对服务员无理时，尽量不与客人争吵，在不影响店子形象利益时，灵活处理维护自己的利益。

15、上菜前，要求先整理台面摆撤菜盘，上菜必须报菜名。菜齐了更要提醒客人。

16、席间服务中，应利用客人按服务铃进入包厢时注意观察是否需要加水，换骨碟，台面是否需要整理，及时性为客人服务好。

17、有良好的酒水推销意识。（抓住任何机会和永不放弃最后的推销机会）

18、加强眼神服务意识，观察客人需求，对客人的需求必须

有应答声。(随时与客人进行必要的眼神沟通,通过客人细微的动作或表情以发现客人的需求,并立即上前主动询问或进行及时的服务)。

19、应保持良好的上菜划单习惯,及时发现错菜、漏菜以及所须催的菜品。

20、催菜应根据菜品情况和客人情况进行适时催菜,不可随意下催菜单。(在给客人点菜时提醒客人:

21、对于客人换台、换菜、退菜、餐中预定等需求,必须及时通知领班。领班与收银员及时沟通。

22、对突发事件和客人投诉要灵活应变,巧妙使用语言与沟通技巧,处理不了时,及时汇报上级。(应将投诉控制在最小范围,压至最低程度,尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决,避免人员的转换,时间的拖延,而使投诉的性质和发展恶劣化)

23、结账时,唱收账单,在客人有少个位的零钱时在结帐联签上自己的姓名。

24、对于结完帐的客人的服务,值台人员不可忽视怠慢,必须善始 善终的保持优质的服务。

25、客人离开前主动提醒客人不要遗忘物品,如有发现客人遗忘、丢失物品应及时上报上交,不可私自藏匿。

26、客人离开时先关空调,电视机,电脑.再迅速整理清洁台面等卫生。自行检查卫生,摆放,以及厕所卫生。

28、 检查巡视区域有无隐患,关闭所有电源后,方可离岗。交接班时,提前5分钟做好交接工作。

## 外国人管理服务方案篇二

一、自觉遵守店规纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律，要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着店装上岗，挂牌服务，要仪表端庄，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致，要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品，拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台，前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作，打字，复印。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

一、员工必须遵守上下班时间，不得早退、迟到。

二、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗。如有特殊情况不能提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

三、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧张或有重要任务，可以不予批准，事后请假一律旷工处理。

四、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意，擅自不来按旷工处理。

五、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处

理。

1上班迟到、早退。

2上班时间看书、阅读、吃零食、喝饮料、打瞌睡。

3随地吐痰，乱丢纸屑、果皮等杂物。

4不按指定员工通道出入，着便装进入工作岗位。

5违反各项规章制度、受到惩罚。

### 餐厅卫生管理制度

1厨房烹调加工食物用过的废水必须及时排除。

2地面、墙壁、门窗顶板应坚固美观，孔、洞、缝应填实密封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠进出。

3定期清洗抽油烟设备。

4工作厨台、橱柜下内侧及厨房。

5食物应在工作台上加工，并将生熟食物分开处理，刀、菜墩、抹布等必须保持干净。

## 外国人管理服务方案篇三

第一条中心所有的服务器、主干交换机及其他系统主要设备由网络管理小组负责管理，任何人不得擅自操作网络设备，修改网络参数和服务期等。

第二条网络与信息中心分配给各用户的上传下载口令，各用户应予以保护，如因保护不善而造成的不良后果由本人承担。

第三条对于中心网络内各主要网络设备和计算机服务器系统，网络与信息中心应当正确分配权限，并加严密的口令予以保护，口令应定期修改，任何非系统管理人员严禁使用、扫描或猜测口令。

第四条对于服务器系统和各主要交换设备的配置信息，网络管理小组应做好定期备份工作，确保在系统发生故障时能及时恢复，以保障中心网络的正常运行。

第五条网络系统管理维护人员对于服务器系统和主要网络设备的设置、修改应当做好登记、备案工作。同时网络系统管理人员还要做好服务器系统和主要网络设备的审核的备份工作。

第六条需要设立web服务器、ftp服务器等公开站点的单位，必须由用户本人向网络管理小组提出申请，填写表格，由用户本人签字同意，并经网络管理小组负责人审核批准后方可设立，同时应指定专人(教师)负责管理。上述站点都要接受网络管理小组的监督。

第七条对于使用网络web服务器空间的单位用户，由网络管理员根据网络功能模块分配的上下传口令及时更新备份服务器的教学需求的网页文件，中心web服务器上的总体网页的更新由中心网络管理部授权到用户针对相应的模块来完成。

第八条网络管理小组和拥有一般管理权限的管理人员要明确管理职责，不得擅自将自己操作权限转交他人，避免操作权限失控。同时也不得超越权限操作。

第九条严禁设备厂家通过技术手段对已投入运行的网络设备进行遥控测和远程维护。已经投入运行的网络数据未经批准严禁向设备厂家或第三方提供。

第十条各种涉及运行维护和网络设备情况的图纸资料要注意

妥善保存，所有的上级来方和请示报告文件要编号登记，由专人存档保管。

第十一条严格遵守通信纪律，增强保密意识，保守通信机密，不能向无关人员泄露信息网络的结构、容量配置等技术资料。所有机房原始记录，一律不许带出机房。

第十二条管理员在日常工作中，要加强对服务器的维护，及时查毒、杀毒，导入下载数据，对数据作备份等。如有异常，应及时处理。

## 外国人管理服务方案篇四

1. 整理好仪容仪表，化淡妆，准时点到，不迟到、早退，绝对服从餐厅主管指挥，认真、快速的完成工作任务。
2. 上班前了解就餐人数及时间，了解宴请来宾有无其他特殊要求，做好针对个性化服务工作。
3. 正式开餐前，按照安排认真做好桌椅、餐厅卫生，餐厅铺台，准备好各种用品，确保正常营业使用。
4. 按规定时间站位，面部表情自然微笑，以饱满的精神面貌迎接客人。
5. 客到及时安排客人入座，根据人数进行加或撤位，主动拉椅（接挂衣物放第一位）主动介绍本店特色及经营性质。
6. 服务开餐间，请字开头谢不离口，随时要使用礼貌用语和微笑，及时为客人问茶、斟茶、派巾，介绍点菜方式，征询客人酒水并报名称及价格。
7. 当餐服务时，多与客人沟通，有问必答，不知者委婉回答客人，有必要时要问清再做回答，戒骄戒躁戒急戒烦。

8. 餐中随时留意客人及餐厅的一切状况，以便达到更好的协作服务，以便捷优质的服务使客人满意。
9. 操作时一定要使用托盘，避免茶水菜汁洒落，服务餐中要有声，先到，以免与客人碰撞，工作中出现错误应马上向客人道歉。
10. 如工作中出现疑问及时处理，自己解决不了及时汇报上级。
11. 如客人直接用手拿吃的食品要提前上洗手盅，水温保证在20度到30度左右，骨碟垃圾不得超过三分之一，烟缸不得超过3个烟头。餐中服务必须上三道香巾，香巾必须干净整洁。
12. 客人就餐时要及时为客人斟酒、茶，及时清理台面，确保台面卫生整洁。
13. 客人的菜品长时间不上要主动为客人催菜，如菜已上齐要询问客人是否添加。菜品或主食，要主动推销，主动介绍。
14. 餐位不用的汤碗或其他物品空盘要及时撤掉，以保台面的'整洁
15. 如客人有走的动向，主动及时为客人拉椅，询问是否需要打包。
16. 送客意识加强落实，客人离店后迅速返回工作岗位收台，收台时要轻拿轻放。
17. 收台时应按收台程序进行收台，要及时整理自己区域卫生或摆台以便及时迎客。
18. 下班前检查工作区域是否关灯、关门、关窗，电源是否切断，确保安全，请示领导方可下班。

19. 出现爆满翻台时不得出现空岗无人盯台现象，禁止客人外叫或自己斟倒现象。无论闲忙时要按标准质量正常心态，接待好下一批客人。

20. 员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度。

21. 积极参加培训，不断提高服务技能，业务素质能力形成学、帮、赶、超的良好风气，熟悉其他部门的情况，以便应答客人。

## 外国人管理服务方案篇五

一、员工上班时间上午8：00—3：00下午17：00—22：00正常上班如果有早退或迟到一次5元，员工必须按照领班的排班上班，如需要调换班次须先征得领班同意。

二、员工如果有事不能按时上班或来请假，应电话通知征得部门主管认可、补请假手续，否则按旷工处理。

三、员工工作牌丢失，经部门主管批准后补发新工牌，在工作时间不经批准不得离开本店。

四、员工因病假或事假必须提前一天向领班申请批准，请假三天以上者必须提供医院证明，请事假必须提前写请假条。

五、员工负责区域的卫生，必须打扫干净为止，否则扣5元，服务员等人走完，打扫干净，员工在值班结束后，必须检查用电是否关掉，否则一次扣除5元。

六、员工在上班时间内不许乱接打电话。

七、住宿员工必须征得老板同意后方可外出，私自离开店后有事后果自负。员工之间不准骂人、打架、违者罚50元，造

成自己或他人人身伤害，由本人全部负责与本店无关。

八、不得擅自翻拿别人床上的物品，如发现私自偷拿他人物品者，本店一律开除处分。

九、男女不得窜寝，违者罚款50元，累计违反宿舍条列项者，本店将其不再允许宿舍住宿，任何原因离职，离职之日搬出宿舍。

十、严格遵守开餐时间，（如遇特殊情况，特殊处理）用餐时把自己的碗筷洗净放好，自觉保持员工就餐秩序，领取饭菜依次排队，不可争先恐后，不准乱吐乱倒饭菜，用餐后保持桌面清洁，将剩余的馍菜放好，对浪费粮食的员工劝阻，如再犯将扣除5元。

本规定自公布之日生效

## 外国人管理服务方案篇六

为科学有效地管理机房,促进网络系统安全的应用。高效运行,特制定本规章制度,请遵照执行。

### 2. 服务器管理

2.1不得在服务器上使用带有病毒和木马的软件、光盘和可移动存贮设备,使用上述设备前一定要先做好病毒检测;不得利用服务器从事工作以外的事情,无工作需要不得擅自拆卸服务器零部件,严禁更换服务器配套设备。不得擅自删除、移动、更改服务器数据;不得故意破坏服务器系统;不得擅自修改服务器系统时间。

2.2服务器系统必须及时升级安装安全补丁,弥补系统漏洞;必须为服务器系统做好病毒及木马的实时监测,及时升级病毒库。

2.3 管理员对管理员账户与口令应严格保密、定期修改,以保证系统安全,防止对系统的非法入侵。

2.4 任何无关人员不得擅自进入主机房,确属需要进入的须征得服务器管理人员同意,爱护主机房内的设备和物品,未经允许非管理人员不得擅自操作机房内设备。

2.5 严禁易燃易爆和强磁物品及其它与机房工作无关的物品进入机房,严禁吸烟。

2.6 服务器主机房内必须配备一定数量的防火(灭火)器材,并有专人负责管理,注意妥善保管,定期检查,使其处于随时可用的良好状态。

2.7 做好机房的防火。防潮、防尘、防虫工作,坚持“预防为主,防治结合”的原则。

2.8 双休日。节假日,要有专人检查网络运行情况,如发现问题及时解决,并做好记录处理,解决不了的及时报告。

### 3. 上机人员守则

3.1 除管理员外,闲杂人员一律不准进入主机房,必须登记进入和退出机房的时间。

3.2 管理员在日常工作中,要加强对服务器的维护,及时查毒。杀毒,导入下载数据,对数据作备份等如有异常,应及时处理。

3.3 对于各服务器,管理员不准在服务器上下载软件,也不准在服务器上作除本服务器用途外其它的操作,只能作为管理网络所用。

3.4 管理员要定期更改服务器密码,要及时关闭无需的共享。

3.5 严格禁止携带与工作无关的物品进入机房,特别是危险。

易燃和易爆物品。

3.6不准在机房内吃食品。吸烟或做其他与工作无关的事宜。

3.7不能乱动与自己无关的设备,不得将机房内的公物携带出去。

3.8在机房内工作时,如果发生意外事故,应及时报告并采取应急措施。

3.9保持机房内良好的卫生和工作秩序,不随意乱丢纸屑或其他物品

3.10应服从管理,熟悉在机房内工作应遵守的各种制度和要求。

3.11如需装入其他软件,需经电脑部批准,由管理员监督下安装。

3.12除系统管理员或授权参加系统管理的人员外,任何用户不得以任何方式获取(或企图获取)超级用户权限。

3.13发现系统受到黑客攻击时,应采取有效防御措施,并立即向经理汇报。

3.14不得随意改动机器的'ip地址。

#### 4.0服务器病毒防范制度

4.1网络管理人员应有较强的病毒防范意识,定期进行病毒检测,发现病毒立即处理。

4.2未经上级管理人员许可,不得在服务器上安装新软件,若确需要安装,安装前应进行病毒例行检测。

4.3经远程通信传送的程序或数据,必须经过检测确认无病毒

后方可使用。

4.4及时关注电脑界病毒防治情况和提示, 根据要求调节电脑参数, 避免服务器被侵袭。

4.5建立动态防护为主, 静态杀毒为辅的病毒防护体系。在系统执行拷贝。运行等操作前, 自动检测文件是否感染病毒, 发现病毒自动清除或由操作员选择处理。

4.6定期实施静态杀毒, 对服务器统一杀毒处理。发现系统遭到严重病毒攻击并形成一定破坏时, 应立即向经理报告, 同时向领导反映情况, 并尽快采取有效措施组织抢救, 最大限度控制受损面。

## 5. 数据保密及数据备份制度

5.1必须遵守《服务器例行维护制度》。

5.2服务器的数据库必须做好实时备份, 每天定期做好日志文件的备份, 同时做好服务器的系统备份。服务器内的重要数据每周制作数据的备份并异地存放, 确保系统一旦发生故障时能够快速恢复。重要的数据必须定期、完整地转储到不可更改的介质上, 并要求集中和异地保存。每月定期检查备份数据, 如有损坏, 及时重新备份。

5.3备份的数据必须指定专人负责保管, 备份数据应在指定的数据保管室或指定的场所保管, 资料保管地点应有防火、防热、防潮、防尘、防磁、防盗设施。

5.4建立双备份制度, 对重要资料除在服务器贮存外, 还应拷贝到其他介质上, 以防遭病毒破坏而遗失。

## 外国人管理服务方案篇七

- 1、遵守酒店各项规章制度。
- 2、主动。热情。礼貌。耐心。细致。周到的为宾客服务，不做有损宾客利益和部门声誉的事。
- 3、熟悉酒店的'主要服务项目，能随即应答宾客的有关问题。
- 4、酒店的一切工作用具，定期维护保养，不得损坏公物、在保证工作质量的前提下，节约各类材料。用剂，降低费用，延长设备寿命。
- 5、严格按照各部位班次表上班。休假，提前到岗上班，以便有足够的时间更换制服，准时签到。
- 6、不能无故矿工因有事不能前来工作(或在岗因有事不能继续工作)，应事先向主管请假，如果迟到要先向主管说明理由方能上岗、调班必须经过主管同意。
- 7、如有家庭住址。通讯方式。婚姻状况。婴儿出生。学历等私人情况发生变化，应及时向餐饮部汇报。
- 8、凡是个人在工作中遇到的疑难问题要首先向领班报告，假若不能解决，再由领班向餐饮部汇报解决。
- 9、坚守工作岗位，不得擅自进入其它工作区域与其他服务员一起工作或交谈(遇有特急任务得到主管委派除外)。
- 10、非工作时间不得在工作区域和酒店其他工作区域逗留和休息，影响他人工作。
- 11、服务员不得携带大宗包裹出入工作区域，客人遗留物品一律交餐饮部。

- 12、工作中注意说话轻、走路轻、操作轻。
- 13、谈吐得体。态度温和。不得高声喧哗或扎堆聊天，不得与宾客争辩，宾客有无礼言行时，应克制忍让，报告上级妥善处理。
- 14、对部门工作有意见或建议应通过正当渠道向上反映，不乱做评论，不得造谣中伤其他员工。
- 15、根据时间有礼貌的向宾客打招呼，尽量能称呼客人姓氏和职称。
- 16、接到外线打来的员工私人电话只作记录，不能转接。
- 17、在酒店看到任何杂物均有意识拾起。
- 18、保持工作区域任何一个地方干净。整齐。包括一些不起眼的地方及员工出入口。
- 19、餐厅内发现任何物品损坏，丢失或其他异常现象立即报告领班。
- 20、不得向客人或无关人员提供有关酒店技术和管理及其他客人的资料、秘密。
- 21、严禁向客人索要或变相索要小费。

## 外国人管理服务方案篇八

为确保医院网络服务器安全可靠运行，保证各部门正常使用，特制定本制度。

1.1由专人负责服务器的管理工作，每天对服务器运行情况进行检查。

1.2服务器必须建立完整的技术文档和操作维护记录。

1.3对业务服务器做好数据备份工作。

2.1服务器密码仅限管理员掌握，并报主任备案，密码必须严格保密，每三个月进行一次修改，并有书面记录。

2.2密码设置不得使用简单易猜数字，其长度必须8位以上。

3.服务器的定期停机维护和升级必须有方案和实施记录。对服务器的重大操作必须有详细的操作方案，并报主任批准后方可进行，并做好操作记录。