

最新厨房本月工作总结和下月工作计划(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！那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

厨房本月工作总结和下月工作计划篇一

一个好班主任就是一个好班集体。为了让班级充满活力与创新，为了能更好地塑造孩子们的心灵，让他们得到全面的发展，也为了使新学期班级上能有更新的气息。特制定班主任工作计划如下：

一、指导思想

以学校总体工作计划为指导，以深渗入渗出开展素质教育和创新教育为目标，围绕学校主题教育，提高学生的思想素质和科学文化素质、以爱国主义教育为主线，以学生的行为习惯的养成为主要内容，注重培养和提高学生的基本道德。上好每一堂课，规范班级日常管理工作，开展丰富而有意义的少先队活动，实施切实有效的学生心理健康教育。努力探索班级工作的新特色。

二、班情分析

本班学生共有学生58人，其中男生32人，女生26人。

品德方面：

本班学生热爱学校、班集体，团结向上、思想端正、遵守纪

律、尊敬师长、热爱劳动。能按照《小学生守则》来规范自己的言行。但由于种种的原因，部分学生身上仍存在着以自我为中心，纪律观念淡薄等现象，可以通过集体教育来转化。

学习方面：

本班学生热爱学习，有良好的学习习惯。上课专心听讲，发言积极，作业美看大方。个别学生学习习惯不好，上课不能集中注意力听讲，需要进行个别辅导和特别的关注。总的来说，班内学生的学习水平比较整齐，但容易浮躁，需在认真与扎实方面继续培养。

身体素质本班大多数学生的体质较好，热衷于体育活动；有少数学生体质较弱，易得感冒等传染性疾病。学生平时体育锻炼较少，需加强体育锻炼。

干部状况通过几年的培养与锻炼，班内大多数干部都能起到模范带头作用，对待工作积极热情，愿为集体服务，为同学服务，责任心比较强，但能力上还缺乏锻炼培养，不够主动，需培养。

班级形成情况：

班内学生来自农村。家长均是农民。家长能支持老师的工作，但不重视家庭教育，能希望与教师积极配合，共同教育好孩子。

班级特点本班学生爱学习、守纪律。男生活泼、好动，爱表现；女生文静、可爱，不爱张扬。总的来说，班级特点比较稳，但稳中有活。

三、工作重点及目标

重点加强行为规范的养成教育，培养学生良好的行为习惯，

继续进行热爱班级的教育、团结同学的教育，搞好心理健康教育。

- 1、继续抓好四年级学生的常规养成教育，培养良好行为。
- 2、搞好班级卫生工作管理、学生的日常行为培养，争夺流动红旗。
- 3、搞好每位学生的自我保护教育，增强安全意识，形成一定的能力。
- 4、搞好每位学生的心理健康教育，使其身心都能得到健康地发展。
- 5、使学生爱科学、学科学，主动探索新知。
- 6、促进每一个学生的全面发展，利用班队活动，提高学生的各方面能力。

本班学生奋斗目标：

- 1、形成健康向上的良好班风，增强集体凝聚力。
- 2、争当学校的“优秀班集体”。
- 3、发展个性特长，促进身心健康。

四、常规管理措施

1、学习方面为使学生在学习上形成你追我赶的良好风气，同时针对四年级学生的年龄特点，制定以下措施：

(1) 建立健全评比制度，班里建立全方位量化评比栏，取名叫“我最棒！”。学生在某一方面表现好就可以随时加分，学生每得到20分，就可以换一月亮。随着红花个数的增加，表

明学生在各方面都有显著的提高。这样，学生一学期的整体表现情况可一目了然。另外，班里还将定期评选“优秀小组”，对每个小组的学习、纪律、卫生情况入行评比，鼓励学生团结合作，培养集体荣誉感。

(2) 建立本班的“学习小组”，前后位四个同学为一组，选出小组的组长。“学习小组”中的四位同学要互相帮助，团结协作，共同努力，才能取得好成绩，这一方法培养了同学们的团结协作精神，也是转化后入生的一条有效途径。四人小组的组长不是终身制，而是竞争上岗，谁的奖章多谁就担任，如果下一次评比你超过了组长，那就可以取而代之，这也培养了学生的竞争意识。

2、文明行为方面为入进一步规范学生的行为，让学生的日常行为也参与评选，详细做法如下：

(1) 学生在到校、课堂上、课间、两操、放学等方面表现好的发奖卡，不好的适当减奖卡，由每组的组长记录。

(2) 定期对学生进行“十个道德行为”的教育。

(3) 利用“优秀小组”的评比，要求小组中的每一位组员都要规范自己的行为，齐心合力才能成为“优秀小组”。

(4) 设立中队记录本，进一步完善中队小家务。本学期建立“中队记录本”，将针对两操、放学路队、课间纪律、好人好事入行相应的加、减分，此记录本的加减分将纳入评比栏。

3、卫生方面通过三年的锻炼，学生能够打扫卫生，但不够认真仔细，为此我将采取以下措施：

(1) 进一步对卫生小组长进行培训，指导他们如何分工，责任到人，增强小组意识，起到模范带头作用。

(2) 卫生委员和环境小卫士分工明确，把教室内外检查整理干净，警告卫生习惯不良的同学，做好记录。有大问题及时向老师汇报。

(3) 利用上午间操的时间，由卫生委员检查个人卫生。

(4) 综合各方面表现，结合卫生委员的记录，每周评选一次“卫生标兵”。

4、其它方面：

(1) 鼓励支持学生积极参加学校、班级的各项活动，力争优异成绩，锻炼能力，培养其集体荣誉感。

(2) 注重育人环境的美化，充分发挥其育人功能。建立各种生动活泼的评选栏、中队角，每个园地力求美看大方，突出特色，使学生在潜移默化中受到教育。

(3) 开展丰富多采的主题班队会，在集体活动中增强班级的凝聚力，形成良好的班风。

(4) 开展每天一则小故事活动，锻炼学生的口语表达能力，给每一名学生表现自己的机会。

五、德育工作

德育工作措施在德育方面的工作，要处处与学校教育处保持一致。为此我制定以下措施：

1、搞好班级的育人环境，在班内张贴“团结、勤奋、求实、创新”的校风标语。让课程表、环境小卫士值勤表、作息时间表上墙。利用壁报栏展示学生的个性特长、美化环境，利用评选栏鼓励学生进步。

2、培养班干部同学的责任心，号召他们积极帮助后进的同学。

班主任本着“抓两头，带中间”的原则，不忽视中间学生，让他们同样受到老师的关心，有积极上进的动力，从而也成为优秀的学生。

3、班主任要“学高为师，身正是范”，时刻做学生的表率，身教重于言教。

六、学生心理健康教育

1、班主任要积极学习心理健康方面的知识，以便做好学生的心理健康教育，正确地给予教育。

2、对少数有心理问题的学生，要及时地与家长取得联系，实施有计划的教育。要多与这些孩子交流，找到问题的关键，及时入行工作。同时也要做好学生心理转化的记录，从中发现规律，减少学生的心理问题发生率。

3、上好心理辅导课，培养学生健康的心理品质。

4、加强家庭与学校的联系，家长、老师随时反映学生近期的家里、学校的表现，给孩子一个宽松的心理空间。

随着社会的进步，学生的心理健康教育问题越来越受到人们的普遍关注。有的孩子因为家庭、社会的原因会出现各种心理问题。作为班主任，对学生加强心理健康教育就显得尤为重要。

七、家访、来访工作的开展

本学期我打算对全班学生进行家访，利用双休日的上午或下班以后的时间进行。家访中，向家长汇报学生的在校表现，表扬孩子的优点，委婉地说出孩子存在的不足，并给予合理的建议。对于家长的来访，我会热情地接待。

八、问题学生的转化工作

本班有几位学生属于特别活泼好动的孩子，自制能力较差，上课注意力不够集中。能清楚地认识到自己的不足，但保持时间不长。

针对上述情况，转化措施如下：

- 1、班集体内形成“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，用大多数学生良好行为来教育他们。
- 2、对于他们在行为上的不良之处，慢慢纠正，有进步时及时表扬。
- 3、多给他们在同学面前展示自己的机会，以促入他们积极严格地要求自己。
- 4、多与家长联系，了解他们在家的情况。与家长一同把孩子教育好。

班内还有几位学生属于听话，举止文明的孩子，但就是在学习方面有些吃力，接受新知识较慢。

针对上述情况，转化措施如下：

- 1、号召全体学生关心他们，帮助他们。
- 2、学习委员与学习助理组成学习小组定期在学习方面帮助他们。
- 3、当他们在学习上有进步的时候，老师要及时表扬。
- 4、多与家长联系，力所能及地给予帮助。

九、安全教育

安全工作是一切工作得以顺利进行的前提，因此，把安全工作放在班级工作的第一位。

1、利用班会、黑板报、图片展等形式，开展安全知识教育。

2、用班会课给学生传授相关的安全意识，法律意识，增强学生的自我保护意识。

十、月工作计划

九月份：

- (1) 了解学生假期学习生活情况，检查作完。
- (2) 重组班委会、队委会、学习小组、值日生轮流小组；
- (3) 完善各项班级管理制度。
- (4) 开以敬师为主题的班队会。
- (5) 庆国庆”文艺汇演准备。
- (6) 交通安全知识比赛。

十月份：

- (1) 庆国庆”文艺汇演。
- (2) 开以“感恩祖国”为主题的班队会活动。
- (3) 开班会讲冬季各项安全常识。
- (4) 做好冬季取暖准备工作。
- (5) 期中考试。

十一月份：

- (1) 筹备家长会。
- (2) 期中成绩讲评。
- (3) 对学生进行取暖安全教育。
- (4) 开展班会——作业展览。

十二月份：

- (1) 准备庆祝新年活动。
- (2) 制定复习计划。
- (3) 以班级为单位组织知识竞赛。
- (4) 复习方法研讨会。

一月份：

- (1) 期末复习。
- (2) 考试。
- (3) 假期安全教育。

文档为doc格式

厨房本月工作总结和下月工作计划篇二

光如梭!转眼间我从事汽车维修工作已经有一年时间,在这一年多的时间里,我学到了很多关于汽车维修的知识,为了对工作有更深入的了解,总结经验,扬长避短,提高维修技能

水平，现对工作总结如下：

一、工作汇报，自工作以来，在投入新的工作环境后，我有了新的工作——汽车维修工，我认真的完成工作，积极的思考问题，向车间同事及车间领导的学习，工作能力有了逐步的提高，从普通的维修到疑难杂症的排除，对汽车有了大深层次的认识和了解，汽车是一个很复杂的机械，有各种大小不同上千个零部件组成，想做好一名出色的维修工，必须了解汽车的构造和原理，才能做好维修，我努力学习维修方面的知识，使我能够在新的环境中能够胜任新的工作，此外由于刚到新的工作环境，无论从维修能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我觉得工作态度是最重要的，因为态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。

三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的维修技能，为将来的工作打好坚实的基础。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练维修能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

厨房本月工作总结和下月工作计划篇三

本次活动以增加邮政收入、展示邮政形象、宣传业务、密切用户关系为目的。既要有整体性，造成声势；又要讲求实效，避免形式主义，在做好宣传的同时，应找准定位，主动出击，把重点放在特色营销活动上。

二、活动时间

__年12月20日至__年2月26日。

三、主要活动内容及安排

1、加盖节日纪念戳

参与单位： 营业员局历城局各县(市)区局

刻制圣诞、新年、春节、情人节等节日系列纪念戳。放在全市各主要营业网点(营业员局4个，历城2个，其余区县局各一个)，在相应节日期间为邮政客户免费加盖。

2、集中销售贺卡

参与单位： 营业员局历城局各县(市)区局

圣诞节，营业员局、历城局、各县(市)区局要在营业窗口做好圣诞贺卡、信封的销售工作。营业员局、历城局、各区县局组织专人成立临时邮局进驻校园，现场销售圣诞卡片、各类邮品等(可与邮资封搭配销售，开展“购封送卡”活动)。

3、代送圣诞礼物

参与单位： 营业员局历城局速递局

在12月20日至24日期间为收寄期，25日为特快投递。

(1)定价： 自选礼物只收取基本业务费和投递费，由邮局

代选礼物另收取礼物费。基本业务费为每件10元，投递费为每件20元。

(2)投递： 同城业务上午11：00前揽收的，下午投递；下

午5:00前揽收的,次日上午投递;用户有定时投递要求的,按用户指定时间办理,用户无特殊要求的,所有礼品应于11月25日18:00前投递完毕。同城业务的直投范围为东至王舍人镇,西至肿瘤医院,南至大涧沟,北至黄河。投递时必须按详情单上的地址投递给收件人,请收件人在详情单“收件人签章”一栏签名,并在“签收日期、时间”一栏批注投递日期和时间。其他投递事宜及相关处理参照《国内特快专递礼仪业务规定》处理。

上门服务:

a□用户拨打185邮政服务热线,将寄件人及收件人的详细地址、联系电话、礼仪规格要求等信息提供185邮政热线。“185”工作人员应在半小时内将派单发至速递局185,再由速递局185将礼仪业务信息发至各揽收段道,由揽收员提供上门服务,全部时限不能超过2小时。

b□单式填单及收费。揽收员要指导用户详细、准确地填写邮政礼仪业务详情单,一式两联,第一联留存,第二联交用户收执。填写详情单时必须注明收、寄件人的详细地址及电话、投递时间、礼仪规格、是否定时及特需要求。用户填写完毕后,揽收员要根据详情单上的用户服务要求及业务实际情况予以审核,然后按规定标准核算计收各项费用,并在详情单上填写清楚,出给用户“特快专递邮件收据”。

c□办理交接。揽收人员将礼仪业务详情单及收取的款额填写交款单,与速递局礼仪部人员办理交接手续。

d□礼品准备。速递局礼仪部接到揽收人员的礼仪业务详情单,根据详情单的要求备好礼品,以备投交。

营业窗口办理:

a□填写单式,收取资费。用户到礼仪业务开办网点按规定填

写邮政礼仪业务详情单(填写要求见上列快专递业务收入，业务量由速递局列报。其它资费在与速递分公司交接时一并交接。

4、新春送“福”活动

参与单位： 营业员历城局各专业局各县(市)区局

继续开展新春送“福”活动。由市局市场部统一联系印厂制作。尺寸为□45cm×45cm□价格为0.26元/张，各经营单位要在12月30日前报数，并组织做好新春送“福”活动。

5、情人节信箱活动

参与单位： 营业员速递局历城局

继续组织开展情人节信箱、情人节送花活动。

(1)基本要求：情人节信箱的受理价格为每份20元。新增“情人节套餐”，定价为50元、80元、100元不等，可根据客户要求自由组合(玫瑰花+巧克力+情人卡)。玫瑰花10元/枝，巧克力20元/盒(德芙巧克力)，情人卡2元/枚，可根据客户需求自由组合。

(2)收寄形式：收寄形式为统一到营业前台现金办理，取消贴票交寄。

(3)活动宣传：市局统一印制一期中邮广告，定向投送宣传。

(4)投递范围：同代送圣诞礼物投递范围。

(5)处理流程：参照代送圣诞礼物。

(6)帐务处理：

a□情人节信箱：营业员收取5.00元，含情人节专用信封1元及业务受理费4元；其他费用归速递局。

b□情人节套餐：各局分别受理，在扣除礼品成本费外其它收入列各局。如需速递局代为投送的，按每件10元与速递局结算。

6、节日物流配送工作

参与单位：物流公司其他相关单位

物流公司要安排做好节日期间的物流配送工作，做好酒、化妆品、饮料和农药的协调配送工作，保证各区县局物流分销工作的顺利开展。重点做好节假日生活用品、大棚用农药的专业营销工作，各单位要参照《物流节日促销方案》的相关安排，做好节日期间物流市场的促销活动。

文档为doc格式

厨房本月工作总结和下月工作计划篇四

光阴的迅速，一眨眼就过去了，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，现在的你想必不是在做计划，就是在准备做计划吧。相信大家又在为写计划犯愁了？下面是小编帮大家整理的下一个月的工作计划，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

一、工作目标

1、提高各种畜禽重大动物疫病的防疫密度，同时充分发挥村防疫员报检制度作用，为确保我镇不发生各种重大动物疫病，实现春秋两防保质保量圆满完成。

2、全面搞好全镇养殖户技术指导服务，明年将进行进村服

务150人次，做好养殖户法律法规和养殖基础知识宣传。

3、继续实行产地检疫和市场检疫。力争做到不漏检，不错检，严把检疫关，双管齐下确保群众吃上放心肉。

4、加快畜牧业规模化、标准化和产业化建设步伐，力争明年发展规模养殖户达10户以上。

5、做好镇党委、政府以及市畜牧兽医局交办的其他工作。

二、保障措施

1、进一步加强对畜牧业工作的组织领导，完善万潮畜牧兽医站人员配备及配套设施建设，明确目标任务，落实责任，确保全镇畜牧业各项工作顺利开展。

2、大力推进规模健康养殖，加强对畜牧业从业人员技能培训服务指导，推广应用先进技术；着力改善服务理念，宣传科学养殖，做到强制免疫，应免尽免，督促补充，实现免疫率100%，加快畜牧业转型跨越发展。

3、落实政策扶持、资金保障，继续落实好现有的畜牧业扶持政策，进一步完善我镇畜牧业发展规划。积极申请党委、政府及市畜牧兽医局的经费支持，以促进万潮镇畜牧业健康发展。

一、x月份完成的主要工作

1、完成春节期间各部门备用物资的采购；

2、完成六楼广告霓虹灯、废品和泔水回收的合同拟定及签订；

3、召开供应商协调会，安排春节物资供应工作，保证不影响

酒店正常经营；

4、经过市场调查,并通过三家废品收货商报价,确定酒店负一楼废品收货商；

6、完成歌舞剧院房屋租赁合同的付款审批手续；

7、召开部门工作会议，传达酒店会议精神，

学习

a模针对采购部的相关文件，并将其认真贯彻落实到实际工作中。

9、初步完善物资价格库的信息，以熟悉掌握采购物资价格动态；

11、完成pa保洁设备的市场调查及招标邀请；

12、完成锅炉保养合同的谈判；

13、督促各部门按时提交x月份采购计划，以利于降低、控制采购成本。

二、x月份

工作计划

序号工作内容目标要求完成时间责任人经办人

1x月份物资的市场询价、比价、定价工作按时完成x月15、30日__

2日常物资的询价及采购按时完成__

3办公设备的开标及合同签订__

4物资价格库、供应商档案的健全按时完成x月30日__

5各部门月计划采购按时、按质完成__

6领导交办的其他工作按时完成__全体人员

人的一生大多时光在工作岗位度过，只有把工作做好，快乐工作，才有快乐人生。很高兴也很荣幸能担任好食汇汉餐餐厅部长，我将会在餐厅各位领导的督导下，负责餐厅的服务以及日常管理工作。

以下是我的工作计划及责任：

一、工作计划

1、餐厅内部管理方面：

(1). 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

(2). 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(3). 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

(4). 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

(5). 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项

培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(6). 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

(7). 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(8). 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，以及食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

(9). 抓好餐厅卫生工作和安全工作，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

2、营销方面：

(1). 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2). 征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

(3). 企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好食惠汉餐的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

3、经营战略：

我餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1). 我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

(2). 结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3). 在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

二、员工培训

培训的目的就是通过对员工在心、声、仪、礼、形,专业知识和业务技能等方面的训练，提高员工的职业素质，提高餐厅企业的的管理水平与服务质量，从而实现餐厅经营管理的目标。所以针对新老员工，应该依次从以下几方面进行培训：

1、餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

2、餐厅礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业

者在上述方面的要求，以便在日后的工作服务中时时、处处体现出对客人的尊重，满足客人要求。

3、餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。所以在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，最大化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。

质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正全部的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。所以员工要服从工作的需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

4、业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。

餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，所以餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。

如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

三、经理、部长职务

1、巡视

2、监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

3、汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

4、主持会议

上次例会布置得工作的实施情况。

5、沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

6、计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采

购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。

人力资源部是与公司同时成立的，在这一个月的时间里人力资源团队得到了很大的进步与提高，同时也见证了企业的成长与同事的提高，这与公司领导的指导与关怀是分不开的。人力资源部将继续在公司大环境的要求下进一步将人力资源工作落实到位，成为企业忠实的战略伙伴，藉此，未来我们企业人力资源发展的方向是基于胜任力的人力资源管理体系。与目标管理相结合的绩效管理体系。人力资源工作要做到做到人力资源管理的三化：规范化、标准化与职业化。我们将一直朝着目标前进！现在就下一步的整体工作做出一个规划：

一、人力资源规划

人力资源规划是个很大的概念，在公司成立初期也提出了这个工作，但是并没能落实到位，一方面因为自身的技术并不达标，另一方面企业人员素质也不能达到可以参与规划的程度。下一步要继续这一工作并将其切实建立起来。主要有以下工作：

(1) 在企业战略指导下调整制作人力资源架构图。

(2) 对现有核心员工进行整体素质测评，确定员工的整体素质情况，配合岗位素质模型确定其待成长的方面。近期完成。

(3) 对现有核心员工的成本等做出评估并进一步做出下一步整体规划图。

二、招聘选拔

招聘选拔是人力资源工作中非常重要且困难的一个环节，由于这个模块中包含了很多的不确定性，所以不少企业在招聘选拔这一模块的实时操作中都不能取得显著的效果。那么如何做好招聘这项工作呢？我们需要从以下几方面改进：

1、全面实施结构化面试，提高招聘选拔专业度，专业度直接反应企业的正规化程度，也直接影响招聘效果和企业美誉度，所以在下一阶段，人力资源要成为公司宣传的另一个强有力的窗口，为树立良好公司形象作出贡献。

2、增加招聘专员，培养人力资源部第二梯队。

3、提升素质模型建设力度，广泛引起重视，在下两个月年全面建立完毕各部门主要岗位素质模型，为招聘选拔坚实基础。

4、引入新的测评软件，加强新员工入职测评力度，全面配合结构化面试工作，提升招聘选拔工作整体科学性 & 专业度。

三、培训与开发

培训工作的'目的一方面在于提升内部员工素质，增强整体团队实力，另一方面在于培养梯队提高公司抗风险能力。基于这两块目的及公司目前人力资源现状，培训的方向应该是提升现有核心人员综合素质，明晰培训阶梯，合理规划培训成本费用，加强培训评估及训后效果跟踪初步制定我公司下一步的培训分几个方向走：

1、培训体系化运作，建立基于胜任力的培训体系。

2、建立内部培训师体制。

3、培训评估到位，跟踪及时。

4、培训阶梯化。

等都对内部培训师的发掘有所帮助。企业的培训外部只是一部分力量，充分发掘内部资源，利用内部专业优势提升内部战斗力才是明智之举。建立内部培训师体制预计按如下步骤进行：

(1) 落实内部培训师需要参与哪些模块的培训，及目前可以由内部培训师讲授的课程是哪些。

(2) 完善内部培训师

制度

，现有的培训制度上有提到关于内部培训如何奖励的问题，但激励作用并不明显，其次内部培训师并未专业化运作，没有相应的详细考核制度。如果建立内部培训师体制，就必须先完善制度。这项工作预计3月份完成。

(3) 全公司范围内通告招聘内部培训师。预计4月份完成。

(4) 长期培养并培训内部培训师，给其良好的成长氛围和成长协助。

(5) 对内部培训师的进行单项和多项考核及年度考核、选优、表彰。

(6) 预计明年可实现内部培训师聘任制。

再次谈培训评估到位，跟踪及时。前面谈到培训管理体系与考核管理体系一样是全面管理、全员参与的，所以培训评估不是仅仅由人力资源部门进行，更多的是由各部门进行并长期监督。课程安排的原则是：副经理级每年不少于1-2次外训，经理级不少于5次外训每年。内训不限次，根据需要进行。

四、薪酬福利

我们的薪资体系虽然现在刚刚运行，但通过调查发现，运行还是比较满意的，大部分，运行状况也比较平稳。说明在薪资体系设计上并没有太大的漏洞，但还需继续完善。下一步

改善的部分有：

(一) 建议将工龄工资的称谓改为“贡献年份工资”，这样就避免了与国家相关规定的冲突。而且也能够体现出公司的薪酬优势。

(二) 从外部分析，开封市的平均工资水平因为国家统计的特殊原因并没有多少值得参考的价值。但就个人了解，我们公司的各层级工资在与外企、垄断性企业竞争时不具备竞争力，在与国企竞争时福利不存在竞争力，薪资在与同规模私营企业竞争时略具竞争力，但福利不具备竞争力，薪资与同行业相比比较有竞争力。这在一定程度上也决定了我们的人才引进战略不能以优秀的、出类拔萃的人员为主，而应该更加关注哪些适合我们的，可能并不是很优秀的，但在一个岗位的需求上能够得到70分评分的人，甚至是那些仅仅具有潜力的人。这些人能够陪伴企业成长，会有更好的忠诚度，随着企业的壮大，这些人也终将成为企业的中流砥柱。所以在下一步的人才战略上，我们更偏重的不是招聘高端的人才，而应该是招聘具有潜力的，可挖掘潜能的，具有良好的职业素养的人，以形成企业的第一、第二甚至第三梯队。

所以在20__年的薪酬策略上，建议公司更加注重福利的提升，在公司力所能及的基础上提升核心员工的福利水平。例如，股份范围扩大到主管级，因为主管级以上员工、技术员工目前仍然是我们企业的核心员工，这些人对公司的忠诚度如何，其向心力如何直接影响到公司的长期发展。而在未来的人员梯队的形成上，部分优秀的具有管理潜质的主管也将作为中层管理者的第一或者第二梯队进行人才储备。

五、绩效管理

绩效管理体系包括8个模块，也是八个步骤，实施前准备、战略规划、部门

计划

预算、绩效计划、绩效控制、绩效考核、绩效沟通、考核结果运用，这期间的每一个步骤都包含了丰富的工作内容。而对于绩效管理来说，每一年的工作企业都要重复走完这八个步骤，才可能称得上绩效管理，我们目前的工作涉及到了每一个模块，也在每一个模块都做了应用，人力资源部在总经理的

领导

下在绩效管理工作中也逐步上了轨道，目前我们的主要工作是将绩效管理工作进一步落实到细节，将绩效考核结果的运用丰富化，使绩效管理真正的对

企业

运营起到辅助作用，对企业的战略提供丰富的可靠的参考。再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将八月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情；

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

厨房本月工作总结和下月工作计划篇五

四，对自己工作要求如下：

1,做到一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

2, 见客户之前要多了解客户的状态和需求, 再做好准备工作。

3, 对所有的客户工作态度要端正, 给客户一个好的印象, 为公司树立形象。

4, 客户遇到问题, 不能直之不理, 一定要尽全力帮助他们解决。把我们的客服带给客户让他们感到我们公司温暖。买者省心, 用者放心。

5, 要有健康的体魄, 乐观的心情, 积极的态度。对同事友好, 对公司忠诚。

6, 要和同事多沟通, 业务多交流, 多探讨。才能不断增强业务的技能和水准。

7, 到十一月份, 要有两至三个稳定的客户。保证钢管的业务量。

8, 十月份是个非常严峻的时期, 业务刚刚开始, 市场刚刚启动, 对市场中的客户还不太了解。希望争取拿到一至二个定单。

五. 在以后的销售工作中采用: “重点式” 和 “深度式” 销售相结合。采用 “顾问式” 销售和 “电话式” 销售相结合。

为使本部门20xx年4月工作紧随公司发展及市场需求步伐, 做好研发项目及部门管理工作, 根据公司指示特制定20xx年5月部门工作计划。

一、产品状况

市场考察。针对公司的产品, 考察市场上的产品品种、特点、价格、包装。

二、 竞争状况

针对市场的竞争机制，如何让自己脱颖而出?质量、服务以及诚信度对客户是最大的吸引力。把握住这个，你也就掌握了抓住客户的途径。

三、 分销状况

就目前而言，植物油的市场主要是在海外市场，但是随着今年国内市场的发展，以及人们思想的转变，对植物油以及其提取物的需求也是逐年增加。

国外市场：

(一) 探测市场

针对不同的产品，归纳其主要市场。根据不同市场不同的需求，有针对性的开发。同时，根据产品的多元化，寻求不同的客户。

(二) 销售渠道

国外销售如何找客户?目前为止，最常用的还是通过网络和展会这两种方式。

1 网络

通过网络一边找客户，一边发帖子。主要到一些国内外比较知名的贸易平台，寻求供求信息。

注意：

另外，面对网上成千上万的竞争者，如何脱颖而出?除了产品本身的优势外，给客户报价不能漫天要价，针对市场形势，审时度势，以一个合理的价格给客户，同时强调产品质量，

售后服务以及及时交货等问题，会让客户觉得自己是一个值得信任的合作伙伴。

2 展会

通过展会寻找客户，是一种比较直观的方法。众所周知，这种方式，耗费高，收益也大，正是所谓的风险大，利润大。可以针对公司产品，参加一些国内外比较知名的相关展会。

注意：

注重着装。欧洲人对于着装还是非常重视的。通常，他会将你的着装与你得产品联想起来。所以参展人员，一定要穿着得体，这是推销产品的第一步。

展会上与客户面对面交流，所有的一切活动比较直接透明，所以要选业务精英去参展，同时，可以进行相应的培训，以便使业务人员更能把握住每一个机会。面对面的交流，礼节也是避免不了的。多了解国外的礼节，对于一个优秀的业务员来说是必然的。

展台的搭建更是非同小可了。对于车水马龙的客户，如何吸引她的脚步，让他一眼就看到你得产品？所以展台的搭建布置也是至关重要的一步。

国内市场：

植物油产品再中国市场上已经得到消费者的认可，回头率和忠诚度很高。可是，目前的国内植物油品牌实力都比较小，在市场运作方面处处受阻，商场专柜，国际品牌争奇斗艳，其中的澳洲品牌的比例不可小视。随着中国植物油及其提取物的日渐成熟，中澳之间的合作将会越来越频繁。

(三) 谈判

找到了客户，剩下的就是和客户谈判了。至于这方面的情况，不同的客户不同的要求，随机应变即可。

植物油市场非常依赖于质量。一旦最终使用者觉得某一品牌不错，她就很难更换供货商了。针对这个情况，公司一定要做出自己的品牌，开拓自己的市场。

四、 宏观环境状况

针对消费群体，找出产品本身的优缺点，取长补短，继续优化产品，以便满足不同的客户需求。

五、 目标计划

针对市场需求，合理指定短期计划和长期计划，所订目标要切实实际。

六、 销售注意事项

swot问题分析(strength□weakness□opportunity□threats analysis)

一) 优势与劣势分析(sw)

两个企业处于同一市场，我们就他们 a.更高的赢利率或赢利潜力 b.人员状况 c.市场份额 d.产品的大小、质量、可靠性、适用性、风格和形象等等因素，进行综合比较，扬长避短，创造自己的竞争优势。

二) 机会与威胁分析(ot)

作为一个企业不管是销售产品还是服务，运用swot时的分析自己企业的处境是一种明知的做法，因为市场环境在不断的变化，企业只有处处的表现出积极的措施才会生存。运用

该方法可以不断发现市场的大变化，可以更快的适应市场。

共2页，当前第2页12