

从管理中创卓越 在服务中亮形象

国际学术交流中心2018年工作思路

汇报人：陈波 时间：2018年3月13日

CONTENTS

01

经营预测

Business forecasting

02

“两双”筹备

Two preparations

03

三个提升

Enhanced from three aspects

04

四项推进

Push the work from four content

01

经营预测

Business forecasting

经营预测



年前务虚测算

Call a retreat before the Spring Festival.



年后讨论调整

Discuss and adjust business content after the year.

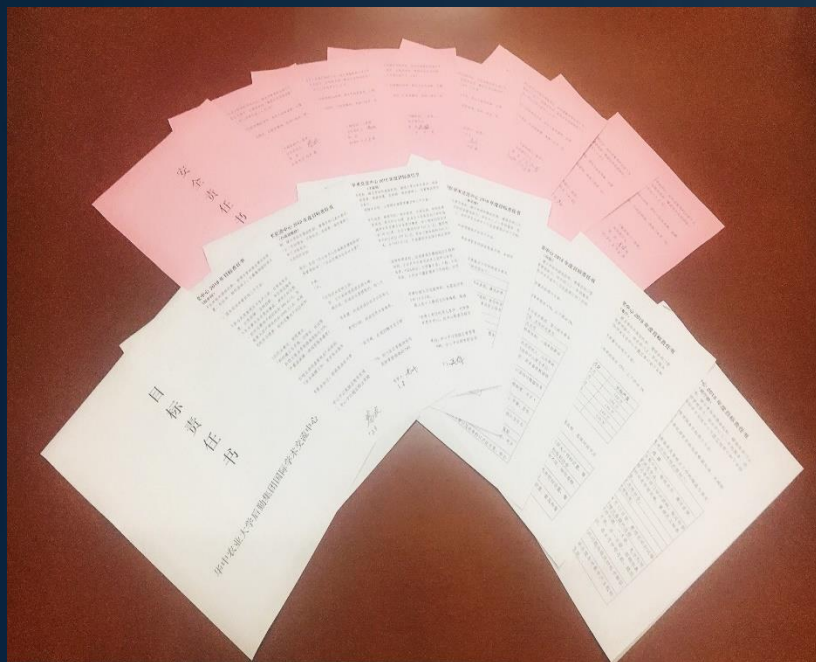


责任目标签订

Sign the target responsibility books.



经营预测



中心全年营收



客房营收



餐饮营收

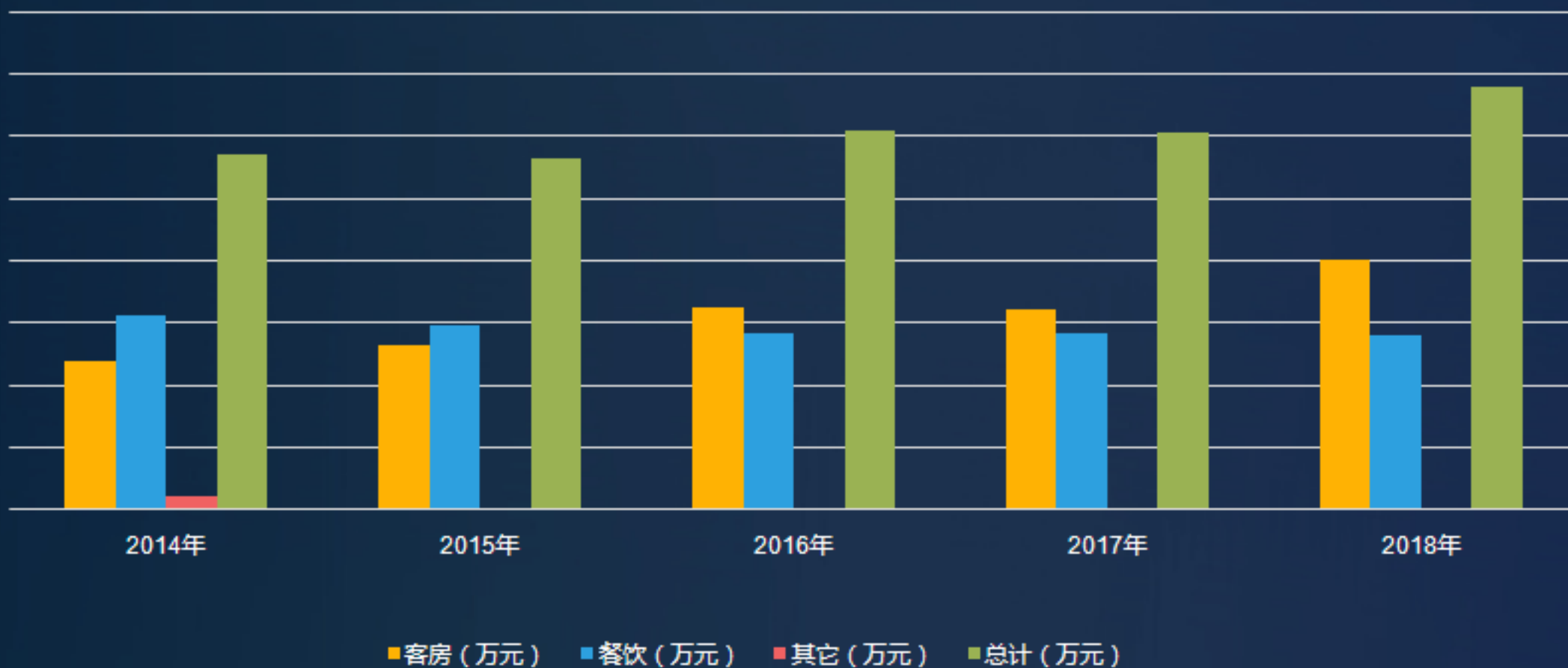


年度结余



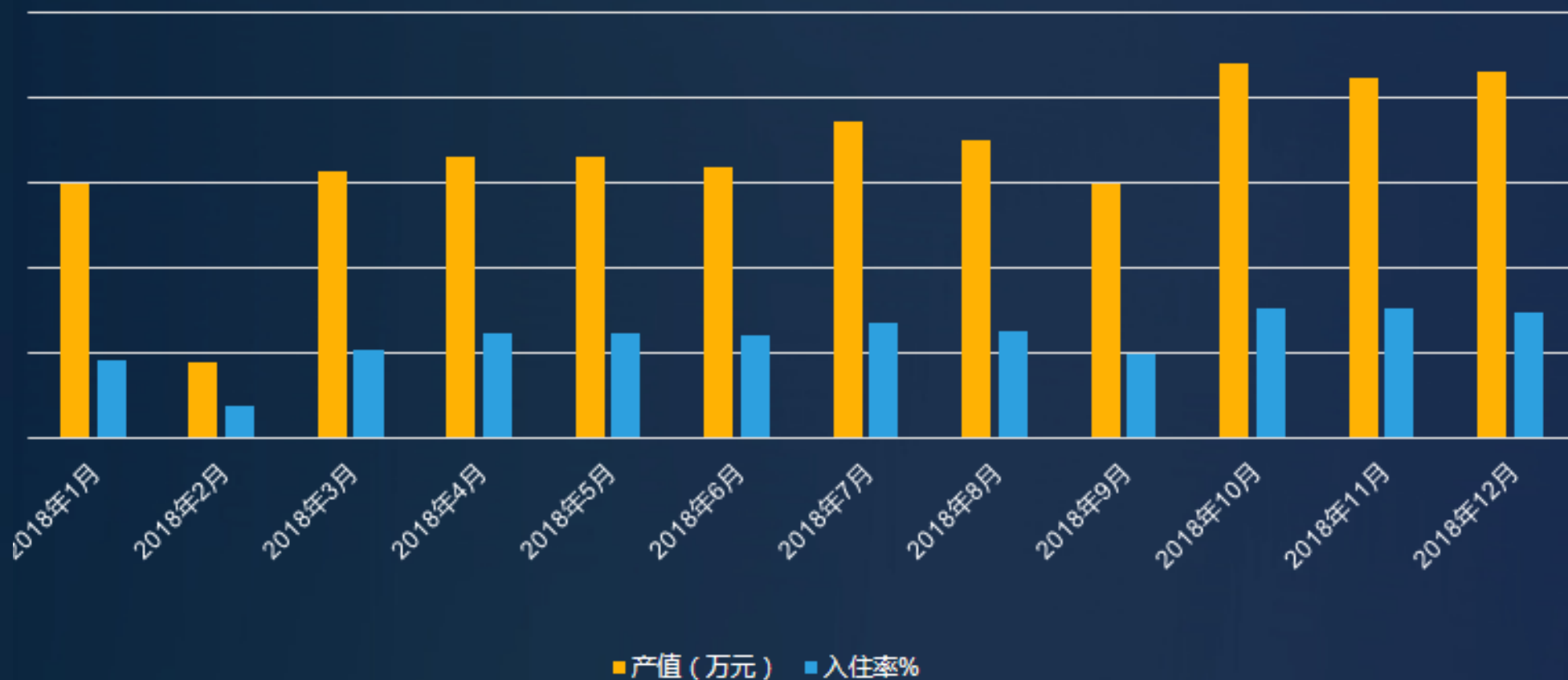
经营预测

近几年的经营产值



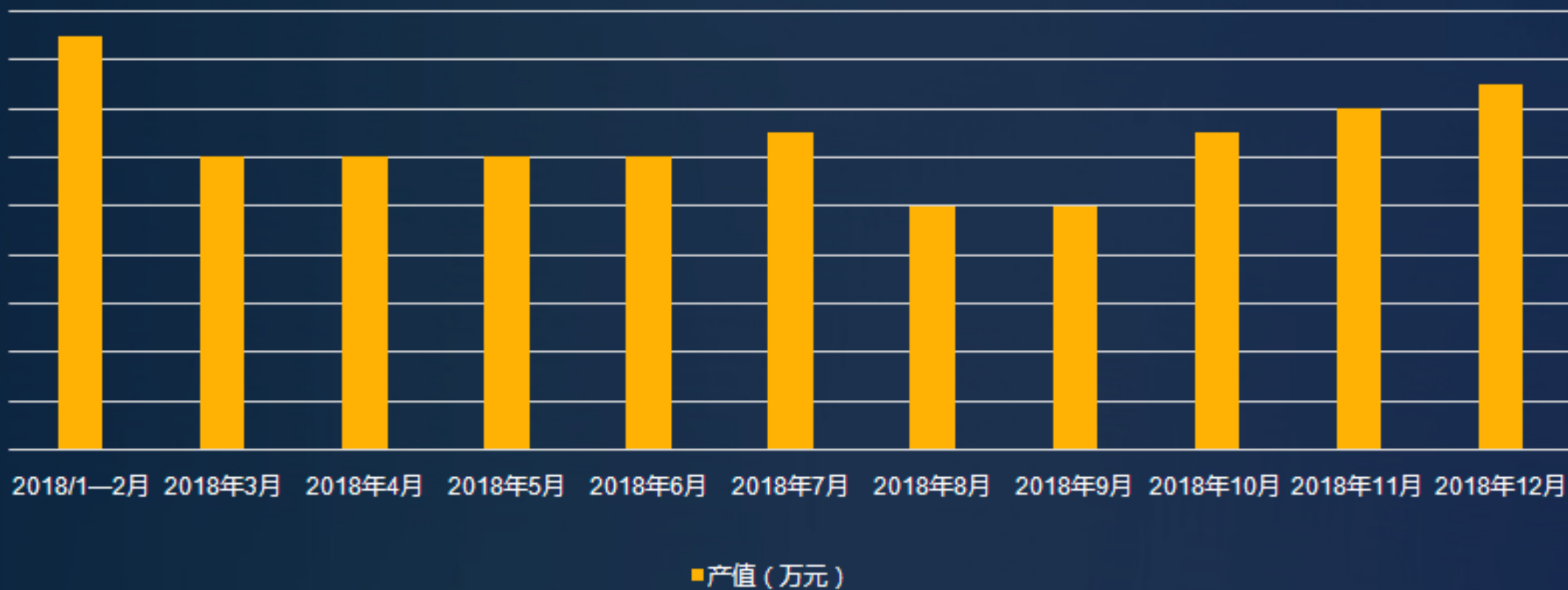
经营预测

会务营销月度产值、入住率目标

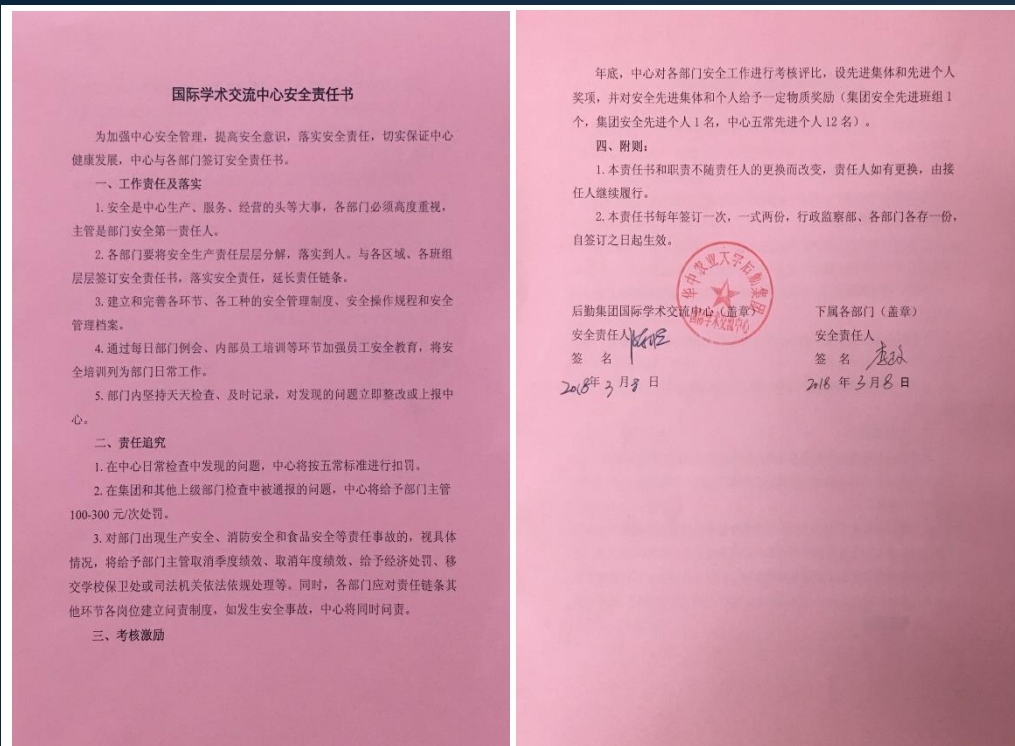


经营预测

餐饮月度产值目标

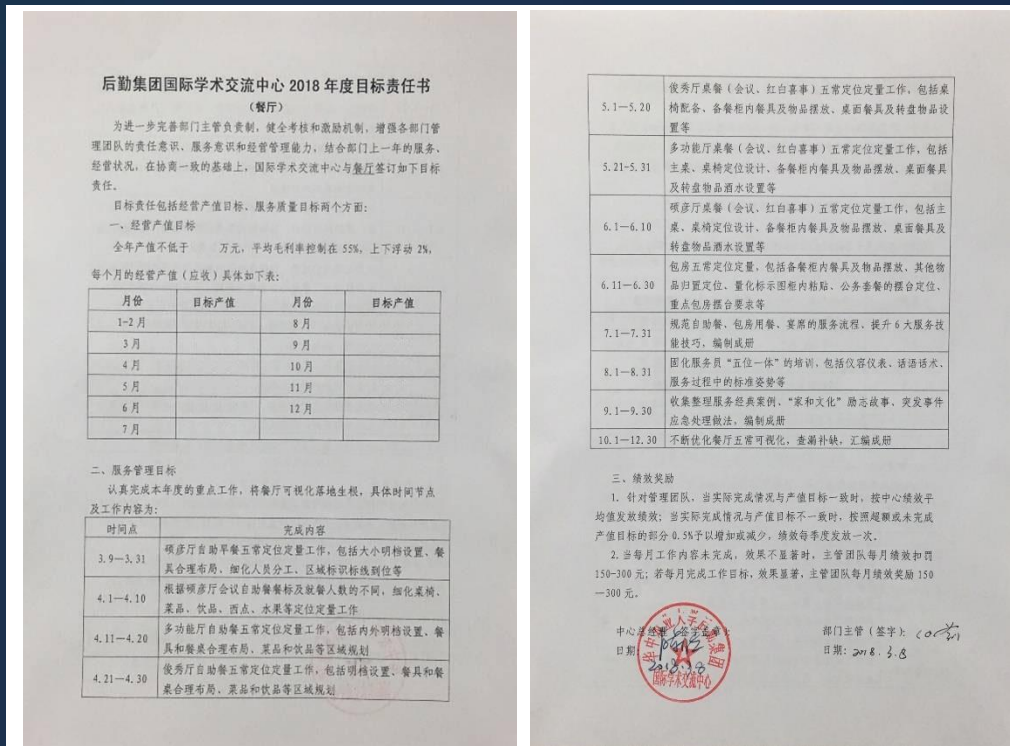


经营预测



完成了《安全责任书》签订

The user can demonstrate on a projector or computer, or print the presentation and make it into a film to be used in a wider field. Using PowerPoint.



完成了《年度目标责任书》签订

The user can demonstrate on a projector or computer, or print the presentation and make it into a film to be used in a wider field. Using PowerPoint.

02

“两双”筹备

双一流建设 双甲子校庆

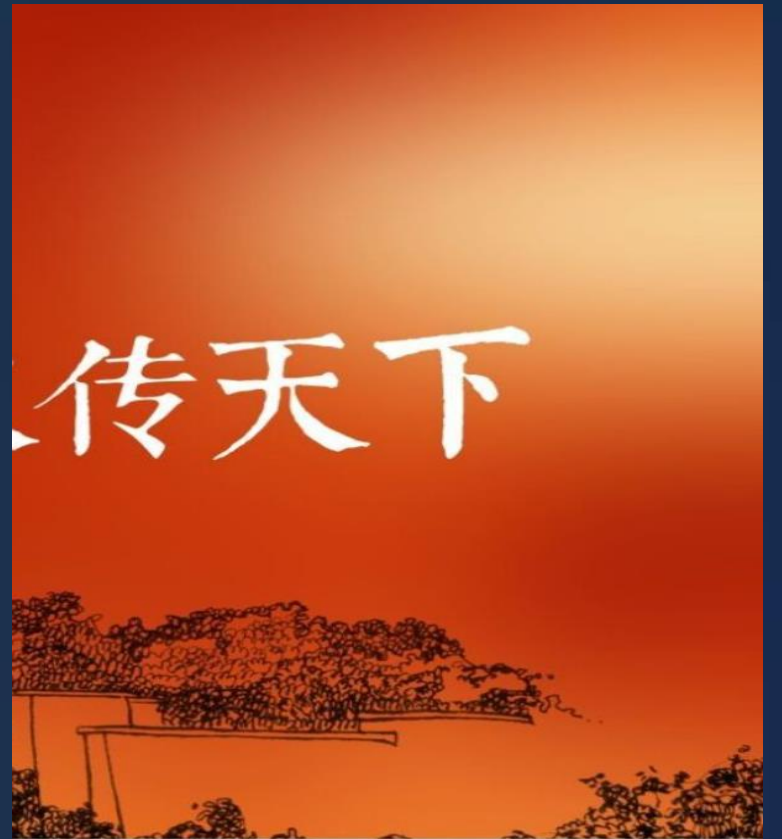
双一流建设、双甲子校庆筹备工作



硬件改造



软件提升



接待方案制定

硬件改造



软件提升



完善首问责任制



盯住关键时刻节点



加大对员工授权力度



走动式管理
一站式服务

接待方案制定



高校调研

- 1、华中科技大学
- 2、浙江大学
- 3、中国人民大学



知名酒店考察

- 1、武汉光谷皇家格雷斯大酒店
- 2、胡锦酒楼



政务接待 场所学习

- 1、东湖宾馆
- 2、洪山宾馆



主题设计 氛围营造

- 1、主题包房设计
- 2、主题客房设计
- 3、酒店布景
- 4、华农文化元素在各区域的应用



周边酒店 房源预定

- 1、3公里范围内
- 2、已考察了10家酒店，达成基本意向，等待校办指示。

已完成的准备工作

3号楼卫生间



3号楼卫生间已经完成了地面
瓷砖勾缝打胶

学校校庆



网图参考 枣庄三中校庆布景

周边酒店考察

1	酒店名称	联系人姓名	联系方式	可供房型		可提供房间数		协 (/元/天 标间	
				标间数	单间数	标间数	单间数		
2	国交1号楼			122	8	122	8	350	
3	国交2号楼			3	67	3	67	350	
4	国交3号楼			91	7	90	7		
5	国交5号楼				7		7		
6	中天世纪	颜经理	19907141223	127	25	47	25	350	
7	宏富达商务酒店	熊经理	15337230546	68	40	68	40	188	
8	江汉饭店	艾经理	13697351557	50	40	50	40	198	
9	纽宾凯鲁广	杨天赐	13212700013	150		150		(还有)	
10	千升大酒店	姜新池	13517207312						
11	武汉金谷国际	李经理	15827299589	120	104	120	104	398	
12	皇家格雷斯	罗振伟	13995504087	50	90	50	90		
13	鑫阿丹园	陈蓓莉	18071551826	75	25	75	25		
14	城市便捷	范经理	18607150231	13	30	13	30	252	
15	玉树临风精品	宋紫君	18108651395	16	42	16	42		
16	合计可预留房间数						804	485	
17									

已联系考察了10个酒店

03

三个提升

Enhanced from three aspects.

服务形象、品质、口碑的持续提升



1

形象
持续提升



2

品质
持续提升



3

口碑
持续提升

形象提升



具体举措



在员工培训上
下功夫



在作风养成上
下功夫



在提高能力上
下功夫



在积累素材上
下功夫

品质提升



具体举措



持续改进五常管理



尽量减少员工流失率



产品满足客户需求

口碑提升



04

四项推进

—
Push the work from four content.



四项重点工作推进



在勤学善思中谋划后厨档口化管理



在拼搏奋进中推进餐饮五常可视化升级



在团结协作中构建房务中心运营体系



在践行宗旨中落实员工宿舍五常导入

后厨档口化管理

完成档口分组

可实现核算每日、每档口的营业产值，营业成本，营业利润等基本情况。



用数据说话

可实现科学设计季度菜谱、自助餐菜谱、桌餐菜谱，可达到精确控制毛利率。



全过程管控

可实现五常管理二次提升，把静态五常管理升级为动态的后厨全过程管理。

时间节点	主要完成内容
3.7—3.12	完成档口的分组、分菜，早班轮岗制；二级库核算试点运行。
3.12—4.30	根据目前收入分配比例核算每天经营收入、以及原材料成本，核算当天的毛利率；其他档口以周为单位，核算一周的毛利率（根据总进总出，周末盘存数据核算）。 完成标准菜谱区域设计、图片上墙以及档口数据信息公示。
3.31 前	完成创新菜品、菜品点击率最高的奖励制度，并于 4 月 1 日开始试行。
3.12—4.30	制定科学的采集办法，合理完善自助餐、早餐、盒饭、公务套餐等营业收入分配的比例。
5.1—5.30	各档口二级库核算全面启动，准确核算各档口当日毛利率。
5.31 前	完成各档口五常区域划分以及各类标识标签张贴。
以月为单位	每月新菜品 3-5 道，外出学习试菜 1 次；同时，对点击率低于 5% 的菜品进行淘汰。
6.1—7.31	制定档口效益奖励方案以及优秀档口评比方案，举办厨艺大比拼。
8.1—8.31	档口化管理常态化，数据核算精准，从 8 月起兑现档口绩效奖励。
9.1—12.31	呈现每周精准报表。

按工作节点考核

餐饮可视化升级



《自助餐餐饮服务流
程手册》

+



《公务套餐及会
议桌餐服务流程》

+



《晨会培训手册、
卫生区域计划表》

=

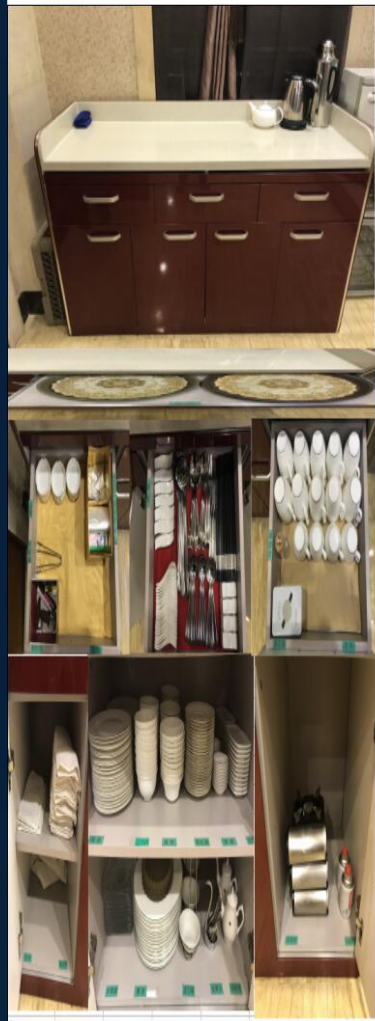


固化
餐饮五常可视化体系

餐饮可视化升级

松风包房备餐柜内餐具定位定量标准及其要求

责任岗位: 张明明 责任人: 张明明/陈娟



区域	编号	名称及规格	标配数量	摆放标准
备餐柜 A	台面 (物品从高到低一字摆放)	开水瓶	1个	瓶把手向右倾斜45°摆放;
		热水壶	1个	壶把手向右倾斜45°摆放;
		瓷茶壶	1个	壶把手向右倾斜45°摆放;
		抹布	1个	拧净水后折叠成豆腐块状, 开口朝外摆放;
	1号抽屉	托盘	2个	对称整齐摆放;
	2号抽屉	烟灰缸	6个	上下两个一叠, 总计三叠合计6个;
		一次性手套	30个	折叠成三角形置于盒内备用;
		圆形小蜡烛	20个	整齐放置收纳盒内备用;
		垃圾袋	若干	成卷状置于收纳盒内备用;
	3号抽屉	毛巾类	2个	开口向左叠放;
		服务四宝 (红/白酒开瓶器、笔、打火机)	各1个/只	整齐放置收纳盒内
		两用筷架	20个	柜内靠左纵向放置; 三个一叠, 共计7叠;
		金边公用筷架	8个	柜内靠右上方纵向放置; 两个一叠, 共计4叠;
	4号抽屉	筷子	28双	柜内靠右上方纵向放置; 筷子小头朝上, 大头朝下
		圆底针匙	23个	柜内靠左下方纵向放置; 勺柄朝左, 勺口朝右;
		铁汤勺	9个	柜内靠下, 纵向放置, 勺柄朝下, 勺口朝上; 每叠三个
		铁漏勺	3个	
	1号柜	干锅铲	6个	
		小铁勺	4个	
		刀叉	3副	
茶杯		24个		
2号柜	牙签筒	1个		
	普洱茶	1盒		
	香巾	20条		
	桌布	3床		
3号柜	骨碟	38个		
	饭碗	22个		
	翅碗	24个		
	烟灰碟	23个		
质量要求	味碟	20个		
	毛巾碟	23个		
	水果碟	20个		
	展示平盘	14个		
检查标	防滑隔热垫	14张		
	汤勺架及配套瓷碗	2副		
	天鹅底座	1个		
	水果叉	20个		
质量要求	调味壶	2个		
	卡磁炉	3个		
	备用卡磁气	2个		
	质量要求	1. 拖把干净无污渍, 无多余积水; 2. 拖桶内外干净; 3. 扫把、撮箕干净整洁; 4. 清洁检查表整洁无褶皱;		
检查标	责任岗位	张明明/陈娟	检查日期	
	领班	每天一次	9:30	
	副主管/主管	期间每天		

五常可视化定位定量标准-厅/房/公共区域

用餐区域	摆放分类	用餐形式		会场使用	备注
		桌席消费 (会议团队+红白喜)	自助餐		
俊秀厅	常规摆放	8张10人圆桌+6张4人台(地面-桌面-公共区域) 1. 14张餐桌餐椅定位定量(以瓷砖地脚线为参照点, 横竖呈线) 2张宝宝椅、2台冰箱、5张备餐台定位; 2. 转盘物品定位定量: 牙签、台卡、指纹杯; 3. 餐桌餐具摆放: A、4人台3套餐具定位定量; B、10人台6套餐具定位定量; 4. 4组备餐柜内物品定位定量; 5. 椅套必须压腿不得翘起, 椅背花上下距离及吊花居中;	(地面-桌面-公共区域) 1. 普通自助餐容纳人数: 120人以内(包房备用) A. 明档台、16只明档炉、菜牌(L形+扇形牌)菜夹、菜夹托盘定位定量; B. 依据60/70/80/90/100元不同餐标, 凉菜、热菜、西点、水果、汤品、米饭、饮品、咖啡定位定量; C. 依据就餐人数桌椅添加的定位定量: a、80人以内, 大厅常规摆放即可; b、120人以内, 预留开放鸟语泉音凝翠三个包房; D. 就餐餐具(十寸盘、汤碗、汤勺、筷子、)定位定量, 按照就餐人数120%比例备用; E. 餐台纸巾盒、牙签、台卡定位定量;	无	无
	其它组合摆放	10张、12张、14张圆形餐桌餐椅定位摆放	2. 高端接待小型自助餐: 容纳人数50人以内。 A. 全场放置4人台(会议桌两两组合), 共计14张; B. 明档台、明档炉、菜牌(L形+扇形牌)菜夹、菜夹托盘定位定量; C. 凉菜、热菜、西点、水果、汤品、米饭、饮品、咖啡定位定量; D. 就餐桌面物品定位定量: 西式餐垫、口香糖、鲜花、餐巾盒、牙签、台卡、筷子、筷架、汤勺、毛巾碟、饮品(可能);		
多功能厅	常规摆放	12张10人圆桌 1. 12张餐桌餐椅定位定量(以瓷砖地脚线为参照点, 横竖呈线), 5张备餐台、立式发言台、4张可移动餐桌车定位标准; 2. 转盘物品定位定量: a、酒水摆放: (2瓶白酒+两瓶饮料; 2瓶白酒两瓶红酒、) B、依据菜品对酒精炉定位定量; C、纸巾(钱夹纸/小纸巾/抽纸) D、新郎新娘台位分区卡(婚喜) 3. 5组备餐柜内物品定位定量;	自助餐容纳人数: 200人以内(芙蓉茵茵备用) 1. 常规自助餐(惠丰连廊自助餐): A. 连廊明档台、16只明档炉、菜牌(L形+扇形牌)菜夹、菜夹托盘、定位定量; B. 依据60/70/80/90/100元不同餐标, 凉菜、热菜、西点、水果、米饭、汤品、咖啡、饮品定位定量; C. 依据就餐人数桌椅添加的定位定量: a、80人以内保持常规桌椅摆放; b、120人以内需添加至16张10人餐桌; c、150人-200人需要添加餐桌至20张, 并预留芙蓉邸包房备用; D. 就餐餐具(十寸盘、汤碗、汤勺、筷子、)定位定量, 按照就餐人数120%比例备用; E. 餐台纸巾盒、牙签、台卡定位定量;	无	1. 会场容纳人数150人以内; A. 会场形式: a、鱼骨形会场; b、回字形会场、c、普通培训听课会场; B. 茶歇 C. 茶水服务: 开水壶、一次性杯子被盖、杯托、矿泉水、台卡、白板、黑板笔、黑板擦; D. 会场张贴规范、横幅
	其它组合摆放	1. 16张、20张10人圆桌餐椅定位摆放; 2. 常规分主桌定位定量 A: 9+1(主桌) B: 8+2(主桌); C: 12+1(主桌); D: 16+1(主桌); 3. 主桌物品定位定量: 口布折花、转盘装饰、白酒/红酒分酒器备用;	2. 高端接待明档取餐至内自助餐: (就餐人数80-100人) A. 定位定量: 明档取餐台靠北面窗边成竖列1字拉开; 汤品、饮品、水果靠西边空开处一字拉开		
硕彦厅	常规摆放	28张10人圆桌 1. LED屏幕、中间T台区域尺寸、舞台尺寸	1. 硕彦厅自助早餐: 明档炉装饰品;	无	200-300人会议
	其它	最大容纳量49桌, 其中婚宴46桌	2. 硕彦厅自助中晚餐:		
包房	普通重点	1. 备餐柜内物品 2. 沙发、茶几、挂衣架、酒水车、茶几上牙签、烟灰缸、小零食、垃圾桶、窗帘、开水瓶、茶壶、抹布 3. 摆台	定位定量; 台面餐具摆放;	芙蓉茵茵分会场	

餐饮可视化升级

时间点	完成内容
3.9—3.31	硕彦厅自助早餐五常定位定量工作，包括大小明档设置、餐具合理布局、细化人员分工、区域标识标线到位等
4.1—4.10	根据硕彦厅会议自助餐餐标及就餐人数的不同，细化桌椅、菜品、饮品、西点、水果等定位定量工作
4.11—4.20	多功能厅自助餐五常定位定量工作，包括内外明档设置、餐具和餐桌合理布局、菜品和饮品等区域规划
4.21—4.30	俊秀厅自助餐五常定位定量工作，包括明档设置、餐具和餐桌合理布局、菜品和饮品等区域规划

5.1—5.20	俊秀厅桌餐（会议、红白喜事）五常定位定量工作，包括桌椅配备、备餐柜内餐具及物品摆放、桌面餐具及转盘物品设置等
5.21—5.31	多功能厅桌餐（会议、红白喜事）五常定位定量工作，包括主桌、桌椅定位设计、备餐柜内餐具及物品摆放、桌面餐具及转盘物品酒水设置等
6.1—6.10	硕彦厅桌餐（会议、红白喜事）五常定位定量工作，包括主桌、桌椅定位设计、备餐柜内餐具及物品摆放、桌面餐具及转盘物品酒水设置等
6.11—6.30	包房五常定位定量，包括备餐柜内餐具及物品摆放、其他物品归置定位、量化标示图柜内粘贴、公务套餐的摆台定位、重点包房摆台要求等
7.1—7.31	规范自助餐、包房用餐、宴席的服务流程、提升6大服务技能技巧，编制成册
8.1—8.31	固化服务员“五位一体”的培训，包括仪容仪表、话语话术、服务过程中的标准姿势等
9.1—9.30	收集整理服务经典案例、“家和文化”励志故事、突发事件应急处理做法，编制成册
10.1—12.30	不断优化餐厅五常可视化，查漏补缺，汇编成册

按工作节点考核



房务中心运营



项目	内容
团队建设	主管团队团结协作，坚持民主集中制，勤政务实，廉洁自律，执行力强，基层员工对管理者满意度高； 系统开展岗位培训工作，整理完善的部门培训资料，制定科学的全年培训计划，并按照计划时间表有效实施。重视员工培养提升，提供员工发展通道和平台； 经常与职工交心谈心，了解员工思想动态。
制度建设	认真落实中心五常管理制度； 进一步优化部门各项管理制度，整理会议服务流程、茶歇服务流程及规范； 各楼栋二级库房物资管理规范；
优质服务	全面提升客房卫生质量，客房查房率必须达100%，合格率99%以上； 认真履行优质服务承诺，对宾客投诉的问题均能及时给予解答、解决、处理。系统收集宾客意见卡及日常宾客投诉，进行分类，整理案例，有效指导服务； 推出服务新项目、新举措，个性化服务在服务对象中产生较好反响，并取得良好的社会效益或经济效益。

重点工作的推进与落实	3月1日前，完成房务中心服务项目的设计，规章制度制定；
	3月6日前，初步完成房务中心人员招聘、组织架构、办公区域的调整，房务中心开始试运行（主要是客房内务管理工作）；
	3月18日，正式开通房务中心对客服务电话（包括1.2.5号楼），
	3月底之前，完全理顺与前厅部相关工作的剥离与配合衔接；
	房务中心成立，主要实现大客房体系下管理与服务的分离，达到专注做房卫生、专注查房质量、专注对客服务体验的品质管理，全面提升客房对客服务的品质、品位；
7月1日前，对房务中心工作进行阶段满意度调查及意见收集，根据建议对房务中心工作进一步优化，为校庆服务做好准备；	

专注做房卫生

专注查房质量

专注对客服务体验的品质管理

全面提升对客服务品质、品味

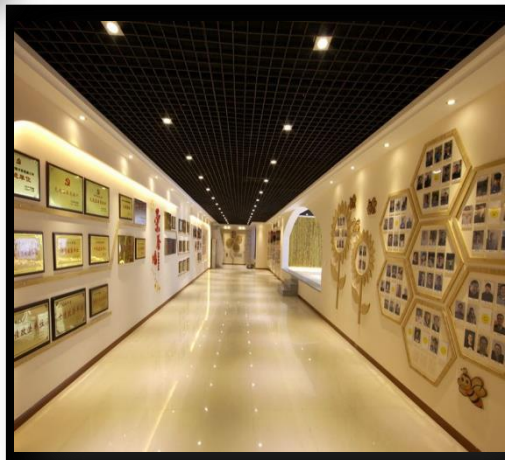
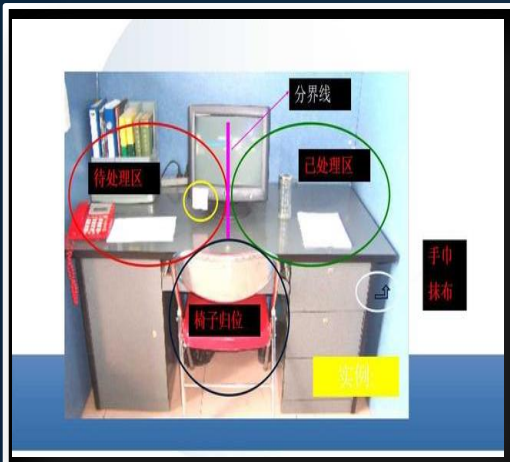
实现大客房体系下管理与服务的分离

员工宿舍五常导入



把员工宿舍作为推进五常管理和家和文化渗透阵地

办公区域五常导入



固化《办公室个人区域物品摆放标准》、《办公室物资设备摆放标准》、
《办公室资料管理标准》、《办公区域文化设计方案》。

感谢您的观看

THANK YOU FOR WATCHING