

# 餐厅筹备开业工作计划表格(优质5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。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。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 餐厅筹备开业工作计划表格篇一

下面是计划网工作计划栏目小编精心为大家整理的2018餐厅开业工作计划书，欢迎阅读。

### 2018餐厅开业工作计划书【一】

2018年的日历已翻过，现在已迎来崭新的2018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。

#### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

##### 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，编写了《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。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了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、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

## 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，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

## 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，为了保证服务质量，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，避免了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了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了积极的作用。

## 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，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，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，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

### 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，为了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了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，同时缓解了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

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《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

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《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了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 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，本年度共开展了三场《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，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

### 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，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了《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了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 四、存在的问题和不足

### 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，削弱了对管事部、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，减少了课堂的生气和活力。

### 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，削弱了这部分课程的培训效果。

## 五、2018年工作打算

2018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2018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

2018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，2018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

2018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

2018年的部门培训主要课程设置构想是：把2018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。2018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，希望在未来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！

## 2018餐厅开业工作计划书【二】

### 一、发展前景

随着经济稳定快速增长，城乡居民收入水平明显提高，餐饮市场表现出旺盛的发展势头。目前我国的餐饮市场中，正餐以中式正餐为主，西式正餐逐渐兴起，但目前规模尚小；快餐以西式快餐为主，肯德基、麦当劳、必胜客等，是市场中的

主力，中式快餐已经蓬勃发展，但当前尚无法与“洋快餐”相抗衡。相比洋快餐专业化、品牌化、连锁化的成功营销模式。中式餐饮发展显然稍逊一筹，如何去占领那部分市场，是我们需要解决的问题。

随着人们对自身健康及食品安全关注程度的提高。而洋快餐油炸、高能量为主的食品长期食用导致肥胖等问题曝光后。饮食安全成为一个热门话题?如何给消费者一个放心安全的饮食，成为餐饮业今后发展的主题。可以预见运用环保、健康、安全理念，倡导绿色消费将是今后餐饮业的发展趋势。绿色餐饮的提出其实也是社会文明程度的进步，是一个新的餐饮文化理念。在未来几年内，我国餐饮业经营模式将多元化发展，国际化进程将加快，而且绿色餐饮必将成为时尚，这无疑给投资绿色餐饮业带来了契机。

## 二、店面简介

本店位于大学聚集中心地段，主要针对的客户群是大学生、教师、以及打工人员。经营面积约为80平米左右。主要提供早餐、午餐、晚餐以及特色冷饮和休闲餐饮等。早餐以浙江等南方小吃为主打特色，当然本地小吃也是少不了的。品种多，口味全，营养丰，使就餐者有更多的选择。午餐和晚餐则有南北方不同口味菜式。而非餐点又提供各种冷饮，如果汁、薄冰、冰粥、刨冰、冰豆甜汤、冰冻咖啡、水果拼盘等。本餐厅采用自助快餐的方式，使顾客有更轻松的就餐环境与更多的选择空间。本餐厅装饰自然，随意，同时负有现代气息，墙面采用偏淡的温色调，厨房布置合理精致，采光性好，整体感观介于家庭厨房性质与酒店厨房性质之间。

## 三、发展战略

1. 本餐厅开业之前，要作广告宣传，因为主要客户群是针对学生的，而学生中信息传递的速度与广度是很大的，所以宣传上可不用费太大的力度，只需进行传单或多媒体(如：音



响)等形式的简单广告即可。

2. 本餐厅采取自助餐的方式，免费茶水和鲜汤。并且米饭的质量相对竞争者要好，可采用不同的做法，使口感与众不同，以求有别于竞争者，给顾客更多的优惠，以吸引更多的客源。此外，本餐厅还推出烧烤+冷饮、八宝饭等情侣套餐，由于休闲饮食的空缺，这也将成为本店的一大特色。

3. 有许多学生习惯于三点一线的生活方式，许多时候为了节约时间会选择最近的就餐地点而不愿到较远点的餐馆，所以在地理位置选择上不会与学校大门有太大的距离。餐厅在适当的时候还将推出送外卖的服务，根据不同情况采取相应得做法。如：若有三份以上(包括三份)的叫量可以免费送货上门，单独叫外卖的需交付一定的送货费，这样还有一个好处，如有一人想叫外卖，为了不出送货费则会拉上另外的两份外卖，如此也是能增加销量的。

4. 餐厅使用不锈钢制的自助餐盘，即节约又环保，而废弃物也不能随便倾倒，可以与养殖户联系，让其免费定期收取，如此可以互利。据悉，竞争者在这方面做得并不到位，因此良好的就餐环境是可以吸引更多的顾客的。

5. 暑假期间虽然客源会骤降，但毕竟还有部分留校学生、附近居民以及打工人员，届时可采取减少生产量，转移服务重点等方式，以改善暑期的经营状况。寒假期间就考虑修业一个月，已减少不必要的成本支出。

6. 市场经济是快速发展的，变化的，动态的，因此要以长远的眼光看待一个企业的发展并进行分析，制作出长期的计划，每过一个阶段就该对经营的总体状况进行总结，并做出下一步计划，如此呈阶梯状的发展模式。在经营稳定后，可以考虑扩大经营，增加其它服务项目，并可以寻找新的市场，做连锁经营，并慢慢打造自己的品牌，可以往专为学生提供饮食的餐饮行业发展，总之，要以长远的眼光看待问题，如此

才能有企业的未来。

## 餐厅筹备开业工作计划表格篇二

1、确定餐厅各区域主要功能及布局，餐厅开业前期筹备工作计划。

根据酒楼总体建筑布置和市场定位，对营业区域要进行详细的功能定位。在进行区域分布时，要合理考虑餐厅各项管理流程；如送餐线路；服务流程的合理性；厨房工作流程的合理性；餐具收拾和洗涤的流程；足够的仓储场所和备餐间；尤其是多功能宴会厅要留有充足的餐桌的场地。

2、设计餐厅组织机构

要科学、合理地设计组织机构，餐厅经理要综合考虑各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

3、制定物品采购清单

(1). 本餐厅的建筑特点。采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。

(2). 行业标准和市场定位。

(3). 本餐厅的设计标准及目标市场定位。餐挺总经理应从本饭店的实际出发，根据设计的档次标准，同时还应根据本饭店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对餐饮用品的配备需求。如高档宴会的布置需要；婚宴市场的产品。

(4). 行业发展趋势。餐厅总经理应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。

(5). 其它情况。在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：餐厅上座率、餐厅的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，餐厅在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

#### 4、协助采购

这项工作对餐厅的开业及开业后的运营工作影响较大，餐厅总经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。餐厅总经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

#### 5、参与制服的设计与制作

餐厅的岗位较多，而且风格各异，中餐厅分为零点餐厅、宴会厅、包厢、风味餐厅等；为营造较好的服务氛围，在制服的款式、面料要加以区分。

#### 6、编写部门运转手册《管理实务》

运转手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，运转手册可包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

#### 7、参与员工的招聘

通常，餐厅的员工招聘与培训，需由人力资源部和餐厅总经理共同负责。在员工招聘过程中，人力资源部根据饭店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而餐厅总经理则负责把好录取关。

## 8、 、 抓好开业前培训工作

开业前培训是餐饮部开业前的. 一项主要任务，餐厅总经理需从本餐厅的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

—餐饮的基础理论知识；

—基本功练习；

—餐饮服务规范流程的训练；

—酒店主菜单培训；

—培训团队的凝聚力，可在培训期间穿插一些团队合作的学习和训练等。

培训结束，可组织一次大型的培训成果汇报会，也可从中发现一些优秀服务人员。

## 9、 建立餐饮档案

开业前，即开始建立餐饮档案，对日后的餐厅管理具有特别重要的意义。很多酒楼就因在此期间忽视该项工作，而失去了收集大量第一手资料的机会。最好能与最初确定餐厅定位和功能划分的人进行一次沟通，领会他们对餐饮设计的意图。

## 10、 参与餐厅验收

餐厅的验收，一般由投资人、副总经理、工程部经理、餐厅总经理等共同参加。餐厅参与餐饮的验收，能在很大程度上确保餐饮装潢的质量达到饭店所要求的标准。餐厅在参与验收前，应根据本餐厅的情况设计一份餐厅验收检查表，并对参与的部门人员进行讲解。验收后，要留存一份检查表，以

便日后的跟踪检查。

## 11、开业前开荒卫生工作

开业前开荒卫生工作的成功与否，直接影响着对餐厅成品的保护。很多餐厅就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾，工作计划《餐厅开业前期筹备工作计划》。餐厅应在开业前与最高管理层及相关负责部门，共同确定部门清洁计划，展开全面的清洁工作。

## 12、餐厅的模拟运转

餐厅在各项准备工作基本到位后，即可进行模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

## 餐厅筹备开业工作计划表格篇三

计划开业时间：2013年8月18日(星期) 早上八点正 工程部分：

xxx 电话□xxx 水电部分：

xxx 电话□xxx

xxx 电话

xxx 现场图纸：

xxx 电话

xxx 制冷部分（冷柜、岛柜、冷冻库□xxx 电话： 土建部分：

xxx 电话：

负责卖场土建、地砖、加工房、办公室承建 木工部分：

xxx电话:

xxx 电话

xxx 电话

油漆部分:

xxx电话

空调部分:

xxx电话

卖场现场安保工作:xxx电话

所有装修工程部分需要在x月x日前完成退场 确定卖场硬件到位情况:

收货区跟进到货 (各部门申报领取、登记造册)

6、仓库硬件与耗材: 叉车2辆、小板车5辆 □xx□

收货区跟进到货

x月x日前分店全体人员到位

负责人□xxx 工程现场、硬件的安全,防火、防水、防盗、防抢、防骗。 1、杜绝工程现场的各项工程隐患、第一时间制止任何人为危害现象,负责监控卖场的人身安全隐患,有权利制止任何人的违规行为。例如:抽烟、喝酒、打闹现象 2、严格监控卖场进出人员,凭工牌出入。

二、所有员工进入卖场要听从管理人员的工作安排,行动统

一、有序，不允许妨碍工程人员的施工，不允许串岗、脱岗。

四、员工在组装前要先培训要点，注意人身安全，严禁人为因素导致货架的损伤。

班：早：6：00~~~14：00 午：14：00~~~21：00 六、每天上班前、下班后由部门管理人员组织集队，清点人员、传达工作安排，总结工作、注意事项。

开业前期倒数15天具体工作安排：

x月x日工作安排：各部门重组本部门架构和人员。

所需耗材：口罩

手套 扫把

洗衣粉袋子 （部门领用登记造册） 桶装水

一次性纸杯 创可贴 酒精 碘酒

安排防损部的员工入住

饭堂硬件到位

买菜点可到淡村菜市购买

由财务统计跟进每天的采购登记工作

地点：

具体事宜由行政主管负责落实 防损部协助

处理分店日常文件。 八、卫生许可证的办理。（店长重点跟进）

用三联纸打印

地点：周边居民区 投放1000张问卷调查表

目的：宣传

收集商圈顾客信息。

公车号 下车名称

防损部负责落实。报公司企划部报备。 十四、跟进卫生许可证的办理。

全体员工主攻货架安装，每一个区域由经理安排指定的主管负责一个片区，收银、防损部合理安排到各区域协助组装货架，计划五天全部完成（x月x日前）。后勤支持 二、跟进门店的订单情况，由收货区和电脑部统筹跟进，每日一报，具体的供应商下订单日期、订单数（几张订单）、订单金额。店长一份、卖场一份，收货一份。

## 餐厅筹备开业工作计划表格篇四

学院全体同学

学院团委学生会文艺部全体成员

本学期主要的工作内容是策划排练学院迎新晚会节目，以及组织参加校级各项文艺比赛。根据目前所接通知，本学期主要的校级文艺比赛为：新生文艺汇演，小品大赛，主持人大赛。此工作计划，只针对以上内容。根据以往经验，在学期中校级会陆续举办比赛，我们会根据具体通知，再做相应计划，大体流程为：选拔参赛选手（或确定参赛节目及演员）—排练或培训—参赛。



除了完成本部门的工作，我们也会努力协助其他部门，并配合院里的其他工作安排，例如游园活动，文明巡礼月等。

### 上旬—纳新工作

- 1、开学第一周组织会议商讨纳新工作具体安排及对纳新对象的要求
- 2、第二周，开始纳新报名，并进行面试，最终确认新干事名单。

### 中旬—制定制度，选拔演员，确定迎新节目

- 1、组织文艺部的会议，并制定相关制度，使部门工作有序进行
- 2、选拔迎新晚会的演员及参加学校文艺比赛的选手，选拔重心为08级新生。
- 3、确定新生汇演的节目及演员，制定进度表
- 4、确定小品大赛剧本及演员，并开始组织训练
- 5、确定主持人大赛选手，组织选手参加比赛
- 6、初拟迎新晚会节目表，通过调整，在第三周确定好最终节目表
- 7、制定药学院文艺人才储备表，做相应培训

## **餐厅筹备开业工作计划表格篇五**

酒店要开业啦，如何筹备各部门的工作计划呢?下面是小编整理的几篇酒店开业筹备各部门工作计划范文，欢迎阅读参考。

## 筹备初期工作安排：

- 1、进行市场调研作出调研报告
- 2、根据调研报告确定经营项目，菜肴派系及目标客源市场定位
- 3、选择专业公司进行酒店图纸设计并定稿
- 4、编制酒店装潢财务预算并确保资金到位
- 5、选择确定装潢公司进场施工
- 6、选择专业公司进行酒店ci标示设计(公共标示牌)
- 7、组建酒店筹备小组，确定办公地点，安装电话. 采购办公设备

## 筹备期工作安排

行政办公室办公室、质检部、员工餐、宿舍、车辆

需要完成的工作 完成时间： 责任人：

- 1、完成酒店各项规章制度编制汇总
- 2、完成酒店《员工守则》的审定
- 3、完成酒店各项管理文件的档案建立
- 4、完成酒店行文规范化管理的制定
- 5、完成酒店质量监督考核体系的建立
- 6、完成后勤保障体系的各项制度及准备工作(通讯工具)

## 7. 办理各种证照的申请及领取工作

人事培训部人事、劳资、培训

需完成的工作 完成时间： 责任人：

- 1、编制酒店组织机构及人员编制，工资标准
- 2、根据人员定编数完成招聘计划及员工的招聘工作
- 3、确定酒店中高层管理人员并保证如期到岗
- 4、编制培训计划及培训大纲，审核监督各部门员工培训和技能考核
- 6、组织员工军训、理论培训、实际操作培训
- 8、完成员工上岗前的工服、《员工守则》、工号牌等必须品的准备
- 9、完成酒店人事档案的管理和建立
- 10、完成员工离职等相关手续的建立及规范

财务部与采购部财务、采购、库管

需完成的工作 完成时间： 责任人：

- 1、制定本部门组织机构及人员编制
- 2、制定本部门工作程序、操作标准及岗位职责
- 3、组织本部门的员工培训和考核
- 4、做出开业财务预算

- 5、编制开业所需物资预算
- 6、拟定并审核开业所需物资清单(固定资产类, 易耗品类)
- 7、寻找所需物资供应商进行市场寻价
- 8、确定每项三家以上供应商, 比值比价
- 9、签定供货协议, 确保如期到货
- 10、确定电脑管理软件系统, 检查. 调试. 培训
- 12、确定工服式样, 寻找厂家制做
- 13、寻找花草租赁公司, 确定公司签定合同或购买酒店花草
- 14、完善规范库房管理、规范采购、验收、保管申领程序
- 15、完成酒店固定资产及物品的明细帐目
- 16、审核销售部客户协议及挂帐消费协议资格及可靠性
- 17、联系洗涤公司, 确保开业后布草的正常清洗
- 19、完成酒店开业及流动资金的准备

市场营销部营销、销售

需完成的工作 完成时间: 责任人:

- 2、对客户及潜在客户进行走访, 了解市场需求及客户消费心理
- 3、制定酒店销售政策及开业优惠政策

- 4、制定酒店开业宣传方案
  - 6、制定酒店宣传品内容及品种、规格、数量
  - 7、制定酒店开业前装饰方案(装饰物品等)
  - 9、办理各种证照的申请及领取工作
  - 11、制定酒店各项消费协议的内容及格式标准
  - 12、建立完备的资料和客户档案管理系统
  - 13、制定本部门岗位职责、工作程序、操作标准及考核标准
  - 14、组织本部门人员进行业务培训，提高专业知识和销售技巧
  - 15、制定酒店开业典礼方案及预算
  - 16、邀请相关领导及客户来酒店试菜、反馈意见
  - 17、做好开业前期的广告宣传和策划工作
  - 18、确定开业时间和开业仪式的具体工作计划
- 工程安保部工程、保安

需完成的工作 完成时间： 责任人：

- 1、从完善服务功能角度出发，对施工方面存在的问题提出改进意见
- 2、对酒店所有已安装的设施、设备进行调试确保设备正常运转

- 6、做好酒店电脑网络电缆的安装工作
- 8、制定本部门岗位职责、工作程序、操作标准、考核标准
- 9、组织工程人员的专业培训，重点强化服务意识和安全意识
- 10、组织安保人员进行军训和交警指挥手势培训
- 11、组织全店人员进行安全、消防培训
- 12、建立酒店安全、消防组织、成立酒店消防小组
- 13、组织人员对土建工程进行验收
- 15、做好开业后各种工程维修的备品备件及能源储备工作
- 16、制定酒店节能降耗工作方案

## 前言

酒店的筹备是在集团营运中心监控下，酒店事务部直接指导下，实行总经理责任制这样展开的。

首先由酒店事务部根据该酒店的档次、规模等，派驻一位能力强、酒店与酒店管理知识丰富、有较好的人际关系技巧的总经理到职。

总经理到职后，首要做下列事项：

店事务部审批。

(因为这些职位是马上要到职的)

6. 待酒店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、

前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，酒店事务部认可签合同而聘请的。

到这一工作环节，整个酒店的筹备工作便全面展开。

下列是每个部门的筹备工作计划(以4个月的筹备期为标准)：

财务部(财务经理)

1. 财务部筹备办公室的设立；

包括：

(1) 办公台椅、必要的档柜、保险柜、计算机设备等；

(2) 会计、出纳的派任并到职(属于个别招聘)

3. 设计并印刷一些筹备期间在财务制度上需用的表格；

4. 根据酒店及当地的实际情况，与总经理、总经理助理、人力资源主管一起研究。

确定酒店开业后的员工工资及福利待遇，筹备期间，培训期间的员工工资及福利待遇。

(先由人力资源经理做大量的市场调查后才能确定)；

筹备最初期到职；

与政策；

员工福利待遇费用预算报酒店事务部；

9. 制定本部门开业需用的物品采购列表及印刷品印刷列表；

12. 制定开业前各种费用报表(每月);

18. 制定招聘部门主管级职位以下的员工的招聘计划(结合整个酒店), 包括:招聘时间、地点、招聘标准、招聘程序、初试、复试的试题、录取程序等。

(特别审核招聘广告费、经办费等费用)

19. 实施员工的招聘、员工到职后展开系统的培训;

23. 确定开业后各样财务报表(分各部门)的格式及标准;

25. 制定整个开业前的用款计划, 送酒店事务部审批。

(可按月或按周)

28. 计划、安排开业前采购的大量物品的储存地;

29. 制定开业后员工的正式劳动合同(与人力资源部在一起);

30. 制定开业后酒店工资明细专案;

31. 对本部在培训的员工进行考核, 检查培训效果;

35. 结合整个酒店的计划, 制定出酒店开业的整个开业典礼的费用。

并做好与之有关的准备工作;

40. 做好开业前各部门领取物品的出库、记账;

42. 开业典礼的准备及确保酒店内各种收费价格的正确性。

人力资源部(人力资源部经理)



## 1. 人力资源部办公室的设立

包括:a.办公用品及办公设备 b.秘书或文员的招聘及到职

2. 根据本会所的实际情况，制定本部门的组织架构图及人员编制；

3. 收集各部门制定的组织架构图及人员编制方案，与总经理等高层管理人员研究讨论。

9. 根据总经理批签之招工计划完成下列准备工作：

a.印刷员工职位申请表

b.联系报纸或电台等作招聘广告

c.确定招工地点

d.联系并确定员工培训地点

e.编写招工程式分发至有关部门

10. 草拟会所《员工手册》，反复与总经理及各部门经理讨论。

定稿后，交由财务部门安排印刷，员工入职后人手一册；

11. 为应付员工招聘后的大量培训工作，培训老师安排入职，并与总经理及各部门经理讨论，审理各部门的培训计划，并最后定案。

18. 联系安排有关员工派外培训的一切事宜；

20. 按部门设立员工个人档案；

21. 编写人力资源部的操作手册。

(分人事部、培训部)；

22. 人力资源部员工的培训；

24. 组织、计划、指导对员工食堂的建立及运作。

前厅部-筹备办公室的设立；

1. 包括:办公用品及办公设备、秘书的招聘；

2. 与工程部经理联系，取得前厅部所管辖范围地平面设计图，到酒店工地现场察看，对不合理的提出修改方案(特别是前台柜台，礼宾部柜台，商务中心等)。

4. 制定出酒店筹备期间车辆的使用制度及控制政策与程序；

5. 制定出筹备期间前厅部的各项规章制度；

6. 制定前厅部开业需用的各种营运设备，服务用品的采购计划及印刷品的印刷清单，并提交至财务部。

编写酒店的分机号码安排，计算酒店电话机需求总数；

9. 与财务部一起与计算机供货商研究酒店所购置的计算机系统对于前台的实用程度，对不完善的地方提出改进方案。

10. 确定开业后前台部各种报表的格式并提交总经理审阅；

11. 编写整理培训员工的培训资料及制定课程安排；

3. 与财务部确定本部门采购物品的样本(车队的车辆采购落实)；

必先制定由前厅部管理的部门的有关收费价格)；

5. 安排对员工进行三种特别培训：

5.1 对酒店计算机系统及磁卡锁系统进行如何使用之培训；

5.2 安排总机房人员进行国际话务培训；

派人作专门培训；

7. 完成酒店开业后各种报表在计算机的建立；

8. 参与酒店各种房价的制定；

9. 员工进酒店现场，在本工作岗位进行模拟操作培训；

10. 员工进行本部门所属区域的卫生清洁工作；

11. 领取各种开业需用之器材、物品，并作好记录及储存妥善；

12. 酒店开业典礼的准备工作。

1. (包括办公用品、办公器材及秘书或文员的招聘并到职)；

2. 向工程经理索取管家部所管辖的范围的平面设计图并察看酒店施工现场的实际情况，如有不妥善之处应及时向有关人员提出更改方案并知会总经理，督导业主尽快建立各种房间类别的样板房；(现已有实体房间)

4. 制定筹备期间管家部的各项规章制度；

4. 制定酒店开业后一年内管家部的费用预算并提交财务部；

5. 对在培训的员工进行考核，检查培训效果；

6. 编制出一份接收整个管家部的验收检查表；
  7. 通过作大量的市场调查，制定洗衣房对客人洗衣的收费价格；
  - 的及时提出方案；
  9. 跟催，检查洗衣房设备到位及安装情况。
- 如设备安装完毕，则安排供货商对洗衣房员工进行操作设备的培训；
12. 领取开业所用的一切物品摆放、储存并作好记录；
  13. 各员工在本岗位进行模拟演练；
  14. 开业典礼的准备工作。

#### 工程部(工程总监)

4. 制定本部门的组织架构图及人员编制提交总经理；
  7. 根据施工工程进度，可提前招聘各系统工程师，并放置于工地。
- 实际了解本系统设备安装线路等。
- 并绘下线路图，以便接收酒店后的使用、维修、保养；
11. 制定培训员工的培训计划及课程安排；
  17. 与各部门总监讨论开业后工程部与各部门的工作配合问题；
  18. 根据施工进度及酒店开业时间逐步验收下列机电设备：

18.1 机梯

18.2 供电系统

18.4 验收空调系统

18.5 验收锅炉蒸汽系统

18.6 验收供、排水系统

18.7 验收楼宇自控系统

18.8 验收总机房

18.9 卫星天线、闭路电视、背景音乐、广播系统

18.10 保安监控系统

18.11 煤气调压站及煤气系统

开业前的准备

19.1 员工到酒店现场熟识环境及现场培训；

19.2 领取开业时必需之物品及维修工具并妥善存放及作记录；

19.3 确保各机电设备正常运行；

20. 协助各部门接收酒店各部分；

21. 开业典礼的准备工作；

22. 开业前，绘制出一套按酒店实际装修、施工及机电设备安装的线路图存入工程部数据保管室保管。

(强点、弱点拓扑图)

保安部(保安部经理)

1. 保安部筹建办公室的设立;
3. 制定本部门的组织架构图及人员编制送总经理审批;
4. 制定本部门筹建期间的各项规章制度;
5. 向工程总监索取酒店总体布局图及每层平面设计图。

制定酒店各部门开业后遇火警的紧急疏散安全通道及疏散路线图;

6. 制定酒店开业后各保安岗位的设置安排;
7. 编写酒店的《火警行动手册》——内容就是酒店开业后发生火警时各部门、各岗位的员工行动程序标准及要求。

编写完毕后送总经理审批后发外印刷，每位入职之员工人手一册;

10. 编写培训消防员及保安员的培训数据及课程安排;
11. 制定本部门的招聘计划。

包括职位、人数、招聘标准、初试、复试的试题、录取程序等;

13. 制定保安部开业后一年内的费用预算报总经理;
16. 安排公安局有关人员酒店全体员工进行安全知识培训。

安排消防局有关人员为员工进行消防知识培训；

20. 对酒店的停车场之管理，设立系统及程序，提交总经理审批；

21. 酒店开业前，组织一次全酒店的“火警演习”；

22. 开业典礼的准备。

市场推广及销售部(市场推广及销售总监)

4. 制定出酒店筹建期销售部工作计划及控制政策与程序；

5. 确定本部门各种表格及标准合同。

9. 开始进行大量当地酒店市场及商务、旅游、餐饮、娱乐等市场调查,收取各种材料，建立完整市场调查档案库，完全了解当地市场状况。

10. 结合本酒店实际情况，与总经理、各部门总监等研究，确定酒店市场定位、客源结构、经营方针、经营目标、确定本酒店的主要竞争对手等，并制订酒店各种房价结构(包括餐饮部分)，完成酒店开业市场推广计划及预算(marketingplan)□提交执行总经理审批。

推荐

13. 制定招聘本部门员工的招聘计划，包括:招聘人数、职位、招聘条件、招聘程序、初试、复试的试题、录取程序等;(需考虑尽量招募有经验及客源的人员)

14. 建立销售部档案管理系统及市场预测程序。

18. 至少在酒店开业前3个月，根据计划全面展开大量市场推

广及销售工作，包括邮寄、传真、电子邮件、因特网、电视及报纸广告、国际及国内旅游展销会等，签订大量商务及旅游业和约，签订大量网络销售和约，为酒店试业及开业奠定客源基础，以期在市场竞争中掌握主动。

22. 酒店开业典礼并准备感谢信及建立联系。

公共关系部(隶属市场推广及销售总监)

2. 了解当地广告、印刷市场情况；

3. 协助各部门美术制作，包括所有酒店对客印刷品及宣传品；

4. 设计酒店报纸、电视广告，及主要口岸广告牌；

5. 参与筹建期酒店内部装饰及摆设设计；

店消息，争取筹建期多见报多暴光，提高酒店良性知名度；

7. 按酒店规定的预算，列出酒店各种宣传广告所需媒体及费用明细报市场推广及销售总监和执行总经理审批。

8. 设计及审定酒店各种印刷品的颜色及排版等，报市场推广及销售总监和执行总经理审批。

9. 策划酒店开业典礼的整个程序，预算被邀请参加典礼之政府部门及其它人员名单，待审批后负责与销售部分发请柬。

10. 指导策划安排开业典礼的所有装饰及场地布置等。