

# 2023年筹备开业的工作计划 筹备工作计划 (模板8篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。什么样的计划才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 筹备开业的工作计划篇一

### 一、成立筹备工作领导小组

经党委常委会研究决定：由14位同志组成党代会筹备领导小组。龙廷寿同志任组长，刘涛任副组长；下设五个工作小组，分别为组织组、秘书组、宣传组、生活组和医疗保卫组。

### 二、各工作小组及任务

1. 组织组：主要任务是：（1）起草筹备工作计划。（2）起草《关于召开中共抱管乡第十二次代表大会的请示》，报贵定县党委。（3）制定代表名额分配方案和产生办法，印发代表登记表。（4）起草《关于推荐中共抱管乡第二次委员会委员及纪律检查委员会委员候选人的意见》。（5）指导基层组织选举代表和推荐党委委员、纪委委员候选人预备人选。（6）审查代表资格，起草代表资格审查报告。（7）组织党委委员、纪委委员候选人预备人选的推荐和协商。（8）编制党委委员、纪委委员候选人名册和简介。（9）整理、上报党委正、副书记、纪委正、副书记候选人及两委会委员候选人名单和考察材料。（10）印制选票。（11）起草选举办法。

12）起草大会议程、日程安排和主持词。（13）提出大会主席团的建议名单。（14）向大会报告候选人产生情况。（15）组织代表小组的学习、讨论。（16）上报新一届党委会、纪

委会选举结果及成员分工情况。

2. 秘书组：主要任务是：（1）起草党委和纪委工作报告。（2）起草党代会开幕词、闭幕词。（3）邀请上级领导参加开幕式。（4）汇总代表小组讨论意见，修改党委和纪委工作报告。
3. 宣传组：主要任务是：（1）进行会前舆论宣传。（2）安排会场的音乐，根据需要播放有关录像。（3）摄影、录像及文字宣传。（4）联系全体代表合影等事宜。
4. 生活组：主要任务是：安排代表住宿，负责代表就餐等事宜。
5. 医疗保卫组：主要任务是：负责大会期间的卫生保卫，负责会场秩序和安全保卫工作。

### 三、筹备工作的时间安排

（1）8月8日，召开党委会，确定8月10日开始全乡党员登记；8月11日，向组织部上报《关于确定抱管乡出席中国共产党第十二次代表大会代表候选人预备人选的报告》，8月8日开始筹备领导小组和工作小组开始工作。起草党委五年工作报告。8月24日并向组织部提交《关于召开中共抱管乡第十二次党员代表大会的请示》。

（2）8月12日审查代表资格，22日召开党委常委会，在第一轮推荐的基础上提出第二轮党委委员、纪委委员候选人的推荐名单。8月24日召开第二轮候选人推荐的有关事宜，8月26日前各总支将第二轮推荐名单报组织部。

（3）8月22日向组织部上报党委委员和纪委委员候选人的具体事宜。

(5) 8月29日召开常委会，在第二轮推荐的基础上，提出第三轮两委委员推荐名单

(6) 8月29日，进行第三轮推荐，出席对象是全体新当选的党代会代表（推出

党委委员候选人预备人选10名，纪委委员候选人预备人选4名）。

(7) 8月29日，根据推荐结果，党委召开常委会，最后确定党委、纪委候选人名单（党委委员候选人预备人选10名，纪委委员候选人预备人选4名）。

(9) 8月29日，向党委上报党委和纪委工作报告、候选人考察材料等材料。

(10) 8年29日上午，筹备领导小组召开会议，检查党代会准备工作落实情况。

(11) 2011年8月29日至30日召开党代会预备会议和正式会议。

## 筹备开业的工作计划篇二

餐饮行业强手如林，企业仅仅凭借提高技术、强化管理就能稳操胜券的时代已成为过去，而必须突出产品品质及企业形象差异性，让这种明显的差异性以行为活动、视觉识别为载体展示出来，形成一个人格化的企业形象并借助人文特征，界定产品及企业在目标消费群体心里的清晰定位[imc]（整合营销传播）作为涵括实体性与非实体性的整体经营策略和一种现代企业的先进运作方式，它通过塑造企业形象，使企业以鲜明的形象从众多的资讯中脱颖而出，迅速占领目标消费群体，从而提升业绩，达到既定的经营目标和经营战略，基于这个认识[imc]实质上是致力于企业形象的塑造和文化源流的沟通，是企业参与市场竞争的先锋，而且imc要求企业把自我

认同的独特的经营理念和经营行为，以信息化、鲜明性的方式传达给公众，从而在企业内外凸现出本企业区别于其他企业的鲜明个性，它的终极目的是希望能建立良好的企业形象，取得目标消费群体的认同，达到企业赢利最终目的。

根据imc原则，我们针对“店面”做出

第一阶段市场推广方案：

一、投放大量钱夹纸与dm宣传单，（钱夹纸与dm宣传单明确标出活动时间、活动优惠、店内特色菜品，店面地址和订餐电话）。

对于开店周围人流环境，选择性发放宣传单或通过报社进行定投。可以在酒店、品牌服装店、网吧、附近的综合购物中心等开展联动促销赠送消费券。必将最大限度的吸引读者眼球，以达到开业阶段快速升知名度和凝聚人气目的。

消费除外）。

3、开业一个月内，每日晚9：00在所有用餐的客人中进行现场抽奖活动，以桌为基准，每桌只能有一次抽奖机会，且当日消费总额不得低于100元，设一等奖1名，奖品为：（ ），二等奖两名，奖品为：（ ）。

4、针对进店消费的顾客结账后发放10、20、30元代金券，为后期回头客做到铺垫。

5、开通微信账户。建立网络交流平台，在网上发布相关的优惠券及促销信息，向现有会员发送即时的促销信息。使顾客随时都可以通过网络知道店内各项优惠活动，吸引新一代消费群体。

二、如果有条件可以选择电视媒体，报纸媒体做以宣传。

## “店面”第二阶段 市场巩固方案

没有竞争的市场不能称为市场，任何产品都有直接的竞争对手，“知己知彼，百战不殆”，了解竞争对手动向是增加开发新市场成功的筹码，我们要通过各种途径了解对手产品的规格数量、品质的好坏、包装、产品是否畅销等，从而判断那些产品将会产生竞争，重点去关注直接竞争的产品；了解对手产品在渠道的覆盖如何；产品的价格如何定位，有那些促销政策；采用何种促销方式；市场维护管理状况，对手的陈列维护状况，多少人做市场维护等等。以我们的优势去搏击对手的弱势，达到占有市场的目的。

市场巩固应综合考虑的因素有：市场需求饱和度，新产品的开发情况。市场巩固的主要方法是综合运用各种市场的竞争策略。市场巩固的主要内容：采取防范措施，阻止竞争对手进入市场，加强现有产品的竞争能力，稳定消费者需求，牢固占领市场，巩固市场占有率。

1、考察店面周围其他餐饮店销售情况，进店体验，是否有新品推出，总结分析。

2、根据之前店面销售情况，及员工反映、顾客反映、对之前工作做一总结，

再做顾客问卷，以收集信息。分析销售情况，找出不好原因作出有针对性的改进。（诸如，没有新品推出、菜品质量，员工服务，环境等是否需要改进，或是宣传力度不到位。）再定出销售方案。

3、针对各个节假日，发布各项优惠活动，在店内电子屏24小时滚动播放。

4、分析店面周围消费群体生活习惯，开通网路团购。

5、对于老顾客推出会员卡制，稳定客源。老顾客是餐饮中的主流消费群体，通过建立会员制，巩固现有顾客，并发展新顾客，可以建立以下会员机制：

(1) 消费满xx元即可办会员卡一张，每次用餐可以享受9.x折，并获赠xx积分；

(2) 当积分满xxx即可兑换升级会员卡，享受8.x折优惠；

(3) 当升级卡积分满xxx即可兑换顶级卡，享受7.x折优惠。

6、服务品质 通过店内软件质量的提升，让顾客充分体验到宾至如归，服务上的细节：

(1) 入店问候语；

(2) 用餐时温馨提醒；

(3) 对菜品的了如指掌；

(4) 茶水、饮料的送达及时；

7. 免费品尝

新款新品为客户供免费品尝，以带动更多的顾客、更高的人气。

8. 会员答谢日

利用一年中的店庆或是特殊的日子，作为会员答谢活动，专门为会员提供免费或折扣力度大的菜品。

9、百货商场、4s店、信用卡特约商户

联系当地的知名购物中心、4s店、银行信用卡会员，向他们提供一定额度的优惠，从而会员资料共享。

## 客户关系

### 一、 客户定义

客户：能够给企业带来价值的顾客叫客户，分为有形价值客户和无形价值客户。

1. 有形价值客户：来酒店消费的，能够给企业带来有形价值的客户。例如：宴请客户、结账人。
2. 无形价值客户：自己不消费，但是能够给企业带来客户的客户。例如：被宴请客户、职能部门、社会影响力大的人（军队首长、部委部长、人大代表、新闻人物等）。

### 二、 客户开发规范

#### 店内客户开发成功标准

#### 店内客户开发

#### 发现潜力客户

1. 营业员依据“客户识别规范”，发现目标客户
2. 通过自己的老客户介绍潜力客户
3. 查阅历史消费记录

#### 现场关系处理

1. 交换名片

2. 赠送菜品
3. 提供超值服务
4. 敬酒、经理巡台

餐后送客再次收集信息

1. 亲自送客
2. 征询客人就餐满意度
3. 营业员主动跟各岗位人员沟通，采集信息并汇总记录到客情表上

如何处理客户关系

1. 新认识的客户当日或次日发短信进行关怀
2. 当客户10日以后一直没有来消费时，要电话关怀，了解最近状况（出差、度假、或忙其它）
3. 如果有客户的生日、纪念日，则编制相关内容的短信或上门关怀、信函关怀、电话关怀
4. 当客户再次入店消费时，营业员餐中重点关注，提供超值服务

营业员将自己开发的客户转为正式客户

店外客户开发

寻找目标客户

1. 网上查询目标客户



2. 老客户介绍认识目标客户

3. 查询历史消费记录：超过二个月没来的大客户

4. 去大单位登门拜访

准备资料登门拜访

电话开发 电话形式联系，公关客户

### 三、客户响应规范

1. 客户响应的表现形式：经过开发来就餐、回复短信、电话。

2. 在开发客户中，如果同一种开发方式客人没有回应的，不要重复使用。要请示前厅经理，重新制定公关方案或由经理确定是否放弃开发。

### 四、客户接待规范

订餐

(1) 营业员无论上班或休假手机都须在早上8：00—22：00之间保证开机。接到客人电话时，电话响起3声内必须接听，并且3分钟内必须给客人回执房间安排的情况。

(2) 接听客人电话过程中，不要直接跟客人讲“没有房间或房间已满”之类的语言，要真诚的帮客人协调或安排就餐。如果正常开餐时间的房间协调不出来，要告诉客人到几点可以有房间。

(3) 营业员根据客人喜好安排相应的房间。

### 五、客户沟通规范

## 1 沟通分类 迎送的沟通

见面问候、送客沟通公共话题：天气、健康、新闻（不要评论）、人文地理、风俗习惯

不同的宴请性质 宴请重要领导、商务宴请、家宴、旅游、朋友或同学聚会等

特殊节日 节日、生日、结婚纪念日、开业、升迁等对方比较重视的日子 特殊人群

领导、军人、老人、小孩、孕妇、教师、司机、游客，根据不同的身份进行沟通

对方喜好 服饰、嗜好、特长、自以为豪的事情等

产品的沟通

如菜品：介绍营养、介绍特点（选料、产地、工艺）、食用方法、表达主人心意、关心

企业文化的沟通

## 筹备开业的工作计划篇三

1、从内部治理入手，提高保安综合素质。建立目标治理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级治

理人员要融入队员中，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须专心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无故指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满足。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强酒店员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

总之，我们要通过不断深化治理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，

高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度合起来，努力打造一个高效、务实、文明的酒店保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为酒店的发展做好保驾护航的工作。

## 筹备开业的工作计划篇四

20\_\_年，根据工作计划，为了维护酒店内部的治安秩序，保护酒店财产，住宿客人和员工的人身安全，确保酒店生产、管理等工作的顺利进行，特制定如下安全保卫工作方案和应急处置工作预案。

安全保卫工作是为加强安全管理，完成安全管理目标，强化安全意识，有效控制各类伤亡和其它安全事故，预防或减少一般安全事故，服从上级部门有关安全生产规定，强化监管，深化整治，夯实基础，细化责任，严格执行。以法制化、标准化、规范化、系统化的方式推进安全生产，进一步完善安全管理体系，不断提高酒店本质安全水平，建立安全生产长效机制，确保酒店长周期安全运行。

### 一、对消防组织建设的落实

跨入20\_\_年一季度开始，我们就着重于“消防组织机构”建设落实到实处。对各有关消防工作上按规定必须具备的各种“日查、周查、月报、季检等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查，并履行实施。进一步明确了消防工作的责任分工，切实做到“谁主管，谁负责”，“谁负责，谁签字”的原则，严肃认真地将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任求实，末端有果。

#### 1、消防常规项目检查

(1)保安人员负责每周一次的消防设施检查并记录；

(2) 每月一次发电机及消防水系统检测并记录；

(3) 每季度进行一次喷淋雨淋系统检查并记录；

(4) 每天对酒店内的消防设施设备进行检查并记录。

2、对酒店内消防设施设备、监控设备定期进行安全检验，并做资料保存和做好台帐，对检验时有问题的设施设备要及时停用或检修，并有计划地更换相应的设备。

3、配合酒店对新员工的培训，进行消防专题培训，正确使用灭火器及逃生的方法，报警的基本方法。从而提高了员工们消防意识，懂得了消防安全工作的重要性。使本酒店员工对消防和治安工作的普法学习提高到一个新的水平。

## 筹备开业的工作计划篇五

作为一家新开酒店，前期筹备工作千头万绪，客房部管理的区域广，面积大，稍有不周，将对开业后的管理产生较大的影响。

客房部开业前的准备工作，主要是建立部门运转系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

### (一) 确定客房部的管辖区域及责任范围

客房部经理到岗后，首先要熟悉饭店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定客房部的管辖区域及客房部的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。饭店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，客房部管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，饭店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提

高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

## (二) 设计客房部组织机构

要科学、合理地设计组织机构，客房部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。

## (三) 制定物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购部去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购部还是客房部，在制定客房部部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1. 本饭店的建筑特点。采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如，客房楼层通常需配置工作车，但对于某些别墅式建筑的客房楼层，工作车就无法发挥作用；再者，某些清洁设备的配置数量，与楼层的客房数量直接相关，对于每层楼有18-20间左右客房的饭店，客房部经理就需决定每层楼的主要清洁设备是一套还是两套。此外，客房部某些设备用品的配置，还与客房部的劳动组织及相关业务量有关。
2. 行业标准。国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。
3. 本饭店的设计标准及目标市场定位。客房管理人员应从本饭店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，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客房用品的配备需求。
4. 行业发展趋势。客房管理人员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。例如，饭店根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。

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：客房出租率、饭店的资金状况等。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，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

#### (四) 协助采购

客房部经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对客房部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，客房部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。客房部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。

#### (五) 参与或负责制服的设计与制作

客房部参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

#### (六) 编写部门运转手册

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。

#### (七) 参与员工的招聘与培训

通常，客房部的员工招聘与培训，需由人事部和客房部共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据饭店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而客房部经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，客房部经理需从本饭店的实际出发，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。

#### (八) 建立客房档案

开业前，即开始建立客房档案，对日后的客房管理具有特别重要的意义。很多饭店的客房部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。

#### (九) 参与客房验收

客房的验收，一般由基建部、工程部、客房部等部门共同参加。客房部参与客房的验收，能在很大程度上确保客房装潢的质量达到饭店所要求的标准。客房部在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份客房验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

#### (十) 负责全店的基建清洁工作

客房部在全店的基建清洁工作中，扮演着极其重要的角色。该部门除了负责客房区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁，此外，还承担着指导其它一些部门的基建清洁工作。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。很多饭店就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。客房部应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pa组，对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和



指导。

### (十一) 部门的模拟运转

客房部在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。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。

制定客房部开业筹备计划，是保证部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，饭店通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是一份用文字表达的开业前工作计划，仅供参考。

与工程承包商联系，这是工程协调者或住店经理的职责，但客房部经理必须建立这种沟通渠道，以便日后的联络。

1. 参与选择制服的用料和式样。
2. 了解客房的数量、类别与床的规格等，确认各类客房方位等。
3. 了解饭店康乐等其它配套设施的配置。
4. 明确客房部是否使用电脑。
5. 熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。
6. 了解有关的订单与现有财产的清单(布草、表格、客用品、清洁用品等)。
7. 了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。
8. 确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订

货的验收、入库与查询的工作程序。

9. 检查是否有必需的家具、设备被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。

10. 如果饭店不设洗衣房，则要考察当地的洗衣场，草签店外洗涤合同。

11. 决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，对这些项目进行相应的投标及谈判。

12. 设计部门组织机构。

13. 写出部门各岗位的职责说明，制订开业前员工培训计划。

14. 落实员工招聘事宜。

1. 按照饭店的设计要求，确定客房的布置标准。

2. 制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。

3. 制订客房部工作钥匙的使用和管理计划。

4. 制定客房部的安全管理制度。

5. 制定清洁剂等化学药品的领发和使用程序。

6. 制定客房设施、设备的检查、报修程序。

7. 制定制服管理制度。

8. 建立客房质量检查制度。

1、制定遗失物品处理程序。

- 2、制定待修房的有关规定。
  - 3、建立"vip"房的服务标准。
  - 4、制定客房的清扫程序。
  - 5、确定客衣洗涤的价格并设计好相应的表格。
  - 6、确定客衣洗涤的有关服务规程。
  - 7、设计部门运转表格。
  - 8、制订开业前员工培训计划。
- 1、审查洗衣房的设计方案。
  - 2、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位，以确保饭店“开荒”工作的正常进行。
  - 3、准备一份客房检查验收单，以供客房验收时使用。
  - 4、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。
  - 5、核定所有布件及物品的配备标准。
  - 6、实施开业前员工培训计划。
- 1、对大理石和其它特殊面层材料的清洁保养计划和程序进行复审。
  - 2、制定客用物品和清洁用品的供应程序。
  - 3、制定其它地面清洗方法和保养计划。
  - 4、建立ok房的检查与报告程序。

- 5、确定前厅部与客房部的联系渠道。
  - 6、制定员工激励方案(奖惩条例)。
  - 7、制定有关客房计划卫生等工作的周期和工作程序(如翻床垫)。
  - 8、制定所有前后台的清洁保养计划，明确各相关部门的清洁保养责任。
  - 9、建立客房部和洗衣房的文档管理程序。
  - 10、继续实施员工培训计划。
- 1、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、器皿、客用品的总库存标准。
  - 2、核定所有客房的交付、接收日期。
  - 3、准备足够的清洁用品，供开业前清洁使用。
  - 4、确定各库房物品存放标准。
  - 5、确保所有客房物品按规范和标准上架存放。

## 筹备开业的工作计划篇六

1月我已经在德清银都电影大世界实习了将近5个月了。这5个月中，在公司领导的指导下，员工热情、友善、的帮助下，我积极开展自己的工作，很快融入了影城的工作。在影院主要做的是业务，当然里面也有我学的专业设计，目前排片还没这个能力。我也分别在票务，场务，卖品岗位实习，感受颇多，收获颇多。

卖品部是我们票房收入的重要组成部分。“爆米花”是我们的优势，比其他的地方要好吃很多，所以要严格要求“爆米花”的制作过程。我们可卖的商品少之又少，顾客没有选择的余地。可以考虑添加多种商品以满足不同顾客的需要。场务工作主要分为检票，检票是指观众入场观影时进行的票据核查工作，进散场服务，来访接待，巡厅。影务人员要做到举止文雅大方，态度和蔼，一个好的礼仪规范包括站姿，手势及服务用语，认真负责的逐一发放回收3d眼镜，在巡厅的同时应注意影片的放映质量和影厅的温度及室内温度，每个安全通道的正常使用。合理处理影厅突发事件如放映事故。

“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。5个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，做人，做事，做学问。

时间，就像沙漏一般，无声无息的留着，忽然回头，发现沙子已经所剩无几了。日子和每年一样的经历着，唯一不同的，就是我多了一件事情。那就是准时的记得自己要去上班了。

比起那些时间随意着浪费而不知的日子，我终 学会了每天早起去上班，虽然有时也会抱怨，但是在哪一个时候，知道自己该去干什么的感觉还是可以接受的。

每天早上，和上课一样起床，只是目的地不同。到了上班的地点，看着还是暗着的影城，看着和我一样走在这条路上的人。可是他们和我不一样，他们是去看电影的。我总是好心的提醒，觉得自己是影城的一部分了。工作还是每天重复着，唯一不同的是每天面对不同的顾客，面对不同的问题，可是偶尔也会因为“又是你啊。”是啊，又是我。无论，售票，

引位，或者检票；因为这些日子，我总在原来的地点，以同样的心情等待着那些有兴趣来看电影的人。当然，在这里，我懂了很多。

首先是要感谢吧，不是什么样的雪中送炭，而是一种精神，那种在自己的岗位上矜矜业业的执着，那种对他人温温热热的体会。我想生命里曾经经历过这样某一个人，是一种万金难买的幸福。不论她是否感受到，我希望向她这样的人，以后的路会收获很多，会幸福很多，会永远停在某一人的记忆里，鞭策一生。

或许是因为兼职，我没有因为影城票房有多高而高兴，很多的时候，是觉得我们的工作给别人带去了快乐与方便而自娱。对一个人来说，在这样的娱乐场所工作，是幸福的。因为我们每天都在输送快乐。这就是我们的目的。或许是个人性格问题吧，我很少生；但是面对无理的顾客，偶尔会觉得有些委屈，可是回过头一想，损失的是他们，花了钱，还买个不开心。然后自己也会释然。

再说说电影，在来这里之前，或者我从来不知道电影产业的前景，竟然会是如此火热。电影不知道从什么时候开始，已经成为很多人生活里的一部分。这样的融合是因为在现实生活中的残酷与艰辛，需要些什么来安慰与填补吧。或者，这就是电影。

不论电影史什么样的看完后，总会有些生活里体会不到的新鲜，哪怕是和他人的关系；生活里的那些尴尬的情感。

看着\_\_\_\_\_里的灾难就会觉得自己其实多么辛苦，还是很幸福，因为你从没有因生存（有钱的情况下）而困扰，我们想的无非是想过的更好。

看着刺陵里的风舞黄沙，黄色的大西北，神秘的古城，浪漫的爱情，苦侯的坚持，不论演员演技如何，我们要等待的都

已经在。一种不一样的体会。

或者二人转似的搞笑与悬疑，在色彩鲜明，是非难辨的大漠，三枪还是震惊了很多人，好像不需要什么高深的理由。只因为那句：不要太疯狂的迷恋我，我只是个传说。

最后，我想我也快离开这个地方，但是留下：电影。

跟着我一生。

实习报到的那天我才知道在万达影院实习的学生不止我们3个人，还有另一个校区的3位同学，那么这就意味着我们不是个人的战斗，更是集体的战斗。

第一天，我们培训的是影务。我们早早地就到了实习地点，穿上制服，便开始了培训。影务最主要的工作就是开店、闭店以及影厅巡查，所做的一切工作都是为了能让顾客有良好的观影环境。不得不说，电影院的工作并不像想象中的那样简单，更多是注意细节。一天下来，第一的感觉就是脚痛，因为我们是为了在顾客面前呈现出精神的样貌，所以影院要求女生穿高跟鞋。在刚穿上的那一刻觉得非常不适应，但给人的感觉的却是很精神的。

第二天，我们在经理的安排下来到了票房学习。主要是影院的影票售卖。这一工作就更加地复杂，我们学习了一下午也只是似懂非懂。我想经验就是从积累中得出的，所以成就不急一时。到了晚上五六点，人渐渐地多了起来，我偶尔也会帮助师傅一起售卖影票，并且已经熟悉地了解了本影院的基本售票准则。电影院的优惠券特别多，所以在售票时会耽误更多的时间，当顾客多的时候，经常会变得胡乱，甚至出现一些不耐烦的顾客。而在这时我们需要做到的就是冷静，影院首要注意的事项就是注意自身安全。

第三天，由是早班，商场的大门还没有开，而我们也无法进

入影院，耽误了很久才开始上班。而正是因为这一点，才让我们意识到作为一名员工，更应了解的就是自己所处的位置。就像经理说的，万一发生紧急情况，我们如果不了解通道，就无法逃生。后来我们开始了一天的影务工作，协助师傅一起为顾客引导，并且在播放3d电影时，收发3d眼镜。一天下来，我们也更加熟悉影务的工作，我相信在明天的考核中，我们一定能顺利通过。

影院的工作即是愉快的也是紧关键要看我们对待工作的态度，我们将在这里度过我们的一整个寒假，收获更多的宝贵经验。

大家\*时没事的时候都会去电影院看电影，大家在看电影的时候有没有想过将来去电影院实习呢\_\_估计很多同学都没有想过，不过像那些服务专业的同学就有可能去电影院实习了，那么去电影院实习的时候我们可以做些什么呢\_\_也许下面的这篇电影院服务员实习报告可以给大家答案。

## 一、实习目的

对 即将升上大四的我们来说，我们与社会接触的时间还是很少很少。\*时在学校就我个人来说除了看书还是看书，我就在想我这样的人怎么在这个社会生存下来，没有一点生存技能，学校的这次时间安排对我来说是求之不得的。我会抓住机会锻炼自己。在这段时间中，我以锻炼自己的工作能力，提高自己的行动力、观察力以及沟通能力为目标，并且对电影院这一娱乐公共场所的内部人员构成、整体运作有了初步了解，也对当前社会中娱乐服务业的现状和未来走势有所体会，这次打工体验给了我很多帮助与启发，让我看到自己未来的工作道路的缩影，对走入社会工作不再感到紧秘。

## 二、实习时间、实习单位及本人实习具体岗位与负责事务

(1) 实习单位简介：太\*洋电影城是四川省电影公司全资影城、属太\*洋电影院线旗下影院，影城创立 1992年12月，距今已十



七年历史, 累计票房收入亿元, 接待观众超过2千余万。影城成立以来先后投资三千余万元, 经数次装修改造, 使影城始终引领电影时尚潮流。每次公映的上座率都很高, 以新型传播媒介、高端广告终端为载体的广告产业。包括大型led电子屏、大型三面翻广告、影票广告等; 以五星级影院、院线为核心的影视产业。包括影院建设、影视剧制作、发行等; 以高档商务会所为核心的休闲娱乐产业。包括五星级商务会所、高档中西餐、台球城等。

## (2) 实习岗位:

我在影院中从事场务一职

## (3) 负责事务

主要负责检票、巡场、安排观众出场入场以及3d电影眼镜的看管等。这要求工作人员有耐心、认真仔细而且有原则, 要有良好的沟通能力和自制力。每位场务员工均代表公司的形象, 所以要做到自觉维护形象; 电影院作为典型的第三产业, 是服务业中的典型, 要求内被服务人员能迅速, 准确, 热情, 耐心地接待每一位观众; 正确处理观众的咨询和要求; \*时也要负责影院检票、领位、巡场、散厅、清洁等方面的服务工作; 作为场内行动范围最大的职位, 场务人员要与影院各岗位保持密切合作, 保证影院的正常运行; 此外影院的封闭环境和众多机器不利 火灾逃生, 因此场务更要负责影院的安全消防检查工作。

## 三、具体实践过程

8月1日—8月3日: 因为刚到影院工作, 了解不多, 我大部分时间都站在总检票口, 主要通过观察模仿来了解场务人员的检票过程, 在此过程中我要按时报幕, 要求口齿清晰。此外我要及时准确地回答顾客提出的问题, 为他们提供帮助。随时关注厅内卫生和室温等。

8月4日—8月8日:主要是通过重复工作进一步熟悉出入场时相关流程和工作技巧,提高工作效率,做好与同事间的沟通合作,维持场务有序的秩序,并与其他部门的人员相互配合。此外3d电影的需要配眼镜观看,因此常务人员在播放电影时要在身旁监督和引导观众正确使用眼睛,做好保存、发放和收回工作。因为3d眼镜价格昂贵,因此在发放收回时要十分小心谨慎。

8月9日—9月25日:已经完全适应工作,能做到报幕、检票及时,散厅时能仔细收3d眼镜。注意及时的火灾防护,对火灾的“四个要求”烂熟于心。对观众热情细心。

#### 四、实践总结与建议

将近一个月的实习时间里,我从对电影院这一大型的娱乐场所十分困惑情况下,慢慢深入了解其内部结构,由最基础的报幕、检票到配合同事对场务一些工作进行探讨和改进,使我对电影院的运作有了深入地了解,防治火灾相关知识更加熟悉。现在简单谈谈我的心得:

(1) 电影院竞争如林,电影院价格偏低,更加吸引学生和中低层消费者。又传内又要开一家以3d电影放映为主的高档潮流电影院,因此华面临的竞争十分激烈。服务行业(电影院)在影片、价格等相持难分高下的情况里,越来越需要通过服务态度和外表气质这一杀手锏,使自己立不败之地。

在实习过程中,我感到场务人员服务态度非常重要。

第三,常务人员要反应迅速,比如在看3d电影时,我们要及时发现破碎眼镜,要求顾客赔偿。

总之,场务人员要提高自我要求,在自己的言行举止上多多注意,为自己也为公司保持一个良好的形象状态。

(2) 电影院共有3个部门,分别是票房部(负责买票、办卡、兑

换券发放兑取等等)、卖品部(供应小吃饮料等)和场务部;各个部门之间分工明确,协调工作,以为观众们提供一个高质量服务和完美的观影体验为目标。而每一个环节好坏都影响着超市销售状况的好坏。比如,在买票时一场电影播放半小时后就不再售该电影的票,既保障观众的利益又减轻了场务的负担;人们常常喜欢在观影时食用爆米花,它也为卖品部提供大部分利润,但爆米花容易散落,特别是儿童经常把爆米花散落一地,破坏了电影院内整洁优雅的环境,给场务带来了不必要的麻烦,所以建议爆米花桶上加一个盖子,或者用纸袋包装方便携带。

(3)影城的运作也给我在管理学上上了生动的一课。对一个企业的管理实际上就是对员工的管理。从店长、经理的言行中我了解到要想机构快速稳定地运作,首先要严以律己,我们的刘经理很少迟到,对观众也态度礼貌、和蔼可亲,给我们做了很好的榜样;其次,要有原则,其中柏经理做得最为出色,她是一个爽直的人,态度坚决,会第一时间指出和纠正我们的不足,让我们对自己的工作精益求精;最后也是不可或缺的就是要有人文关怀,这方面牛经理是一位很\*易近人的上司,他对每个人都友好\*等,有时会给我们讲自己参军时的趣事,给\*淡的工作增添了不少欢笑。赏罚分明也是一个领导者不能忽视的,我的一位同事在工作时看到有人在偷影院的宣传拼图,就站了出来加以制止,这一行为后来得到了上级的奖励;而相应的上班迟到、接电话或是私自带亲朋进场将会受到严格的惩罚。指导、鼓励、纠正、关怀,构成了一个完整优秀的领导班子,这给我今后在协会中的领导工作有了很大启发。

## 五、实践的思考

### 筹备开业的工作计划篇七

酒店筹开(筹备开业)是一项非常繁琐、复杂的工作,是为今后酒店成功运营、降低运营成本等打好基础的重要阶段。具体而言,筹开的主要工作包括:了解酒店施工进度、制订筹

开工作进度计划、人员招聘和培训、经营计划和预算编制、各部门运营手册的编制、物品采购和制作、开业广告和推广计划、证照办理、开业庆典计划、场地验收、模拟营运、开业前的检查等，因此，责任重大且极具挑战性。它要求总经理、管理团队既要协调好各种关系，又要考虑周全，在人、财、物等方面做好充分准备，做到捋顺关系、任务明确、责任到人。

## 捋顺协调好各种关系

在项目上，要想把工作做好、做顺，捋顺、协调好各方面的关系是外派管理团队的关键环节，也是站稳脚跟的基础。这种关系既包括与业主的关系、与团队内部的关系，还包括与社会各界的关系。总经理要学会吃“三明治”，协调处理好各种关系。

与业主方面的关系：酒店管理公司与业主方的关系，是项目中极其重要的关系。如果双方不能做到相互理解、信任、宽容、接纳，就会在合作过程出现矛盾和摩擦。因此，作为管理公司派驻的总经理，我们要向业主阐明彼此之间的目标是共同的，最终获益者实际上是业主，要让他看到我们是负责的。同时，了解业主投资酒店的目的是我们今后合作策略的依据之一，在一些问题上要有原则地妥协，有礼节地争取。

如果面对的是私企业主，除了与本人处好关系外，还要注重与其身边得力的人甚至其亲属处理好关系，这往往会收到意想不到的效果。

而与国企或政府方面的业主合作，因项目具体负责人大部分不是拍板人而是执行人，他们要逐级请示、汇报，因此，管理团队要给执行人留一些时间和协商的余地，以防止出现“中梗阻”现象，最终达到预想的目标和效果。

与管理团队的关系：管理团队内部的关系也是作为一个总经

理必须重视的。派驻的管理团队是酒店管理公司管理能力、职业素质的代表，业主随时都在关注着这个团队的和谐和能力。因此，管理团队的建设非常重要，总经理在人员选配、使用上，要以人为本，强调团队内部的团结与对外统一性，把公司愿景与团队目标结合起来，“志同道合”办大事。

## 了解项目施工进度

总经理和工程总监在进驻项目后，第一项工作就是要到施工现场多走走多看看。只有在详细了解工程进度的基础上，才能准确安排筹开进度，并与施工进度进行有效衔接，避免因步骤不一致而造成的延误和损失。

总经理要与筹建办开会了解工程进度及机电设备状况，索取酒店工程进度表、酒店平面施工图等，以保证各级管理人员熟悉酒店布局和各自负责的工作场所，编制工作流程和制定本部门的筹开计划。

## 设计酒店组织架构

作为总经理，要根据酒店规模与设施确定落实酒店组织框架，这是今后筹备酒店美好蓝图的基础。只有结合项目情况落实人员编制，才能实施招工计划，并预测每个部门、每个工种所需人员情况及劳动费用支出情况和员工食宿安排情况。

确定人员编制，要科学、合理地设计组织机构，综合考虑各种相关因素，要以既不浪费人力资源，又不影响经营水准的原则进行。要确保酒店顺利开业并使管理走上正常运营的轨道，根据项目进展、规模、经营需要等安排人员逐步到位。

## 落实员工宿舍等计划

“兵马未动粮草先行”，员工安居才会乐业。业内酒店员工因为住房和生活条件差而纷纷跳槽的例子并不鲜见。有的酒

店工资虽然不高但食宿条件较好，员工往往愿意留下。我们要说服业主予以配合，在酒店招工前，全面规划好员工宿舍及餐厅等保障设施。

## 制定经营物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠某一个部门去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。

无论是采购部还是酒店其他部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下问题：

### 1. 本酒店的具体情况

采购的物品种类、数量与建筑的特点有着密切的关系。例如，客房楼层需配置工作车，但对于别墅式建筑的客房，工作车就无法发挥作用。楼层是否设立工作间，也影响着清洁设备的配置数量。此外，客房部某些设备用品的配置，还与客房部的劳动组织及相关业务量有关等。

### 2. 行业标准

国家旅游局发布的行业标准、管理公司标准，是制定采购清单的主要依据，一定要据此采购。

### 3. 本酒店的设计标准及目标市场定位

总经理应要求相关部门除了要从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准、管理公司的标准要求制定采购清单，还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求、对就餐环境的偏爱，以及在消费时的行为习惯来制定采购清单。

#### 4. 行业发展趋势

酒店管理人员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. 其他相关因素

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其他相关因素，如：出租率、配置标准、业主对经营物品的要求、资金支付能力、洗衣厂配置、周转量等。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。

如果是国企或政府方面作为业主的酒店，采购必须采取市场招标形式。管理团队要对物品规格要有更多的细化，以采购到质优价廉、符合酒店要求的物品。

在提交采购清单完毕后，应协助或要求业主将确定的供应商样品提供给酒店陈列，一方面可以货比三家，另一方面可以保障物品到货时的真实性。同时，也是开业后对供应商选择的一个参照。

#### 协助采购

酒店管理团队应尽量避免直接承担采购任务，但由于这项工作对酒店的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，应密切关注并适当参与采购工作，这在很大程度上能确保所购物品符合酒店各部门的要求。

酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，且检查的频率应随着开业的临近而逐渐提高。

在酒店开业前期，如果各部门所需用的物品还没有到位，应及时与业主方召开协调会，综合物品清单，并将任务分配到

各个采购员，规定到货日期。

制定各类制度、流程、标准

管理酒店就像管理一座城市，除了“宪法”（员工手册）外，必须要有各种辅助性“地方法规”（规章制度），还要有各部门的具体业务流程（岗位职责、工作程序），使各项管理工作做到“有法可依、有法必依、执法必严、违法必究”。同时，还要搞好企业文化建设。由于管理公司有比较完整的标准，各新开酒店根据市场定位、接待对象等现实要求加以补充、完善即可。

做好调查并制定经营策略

市场调查是每家酒店开业前必须要做的工作，也是酒店制定经营计划、营销策略、行动计划、市场定位、经营决策的基础。管理团队要通过对周边市场的考察，了解周边酒店市场的设备、设施、物品、服务、客源、收费及运作情况，并对其进行认真分析，从而制定本酒店的经营方针，确定收费标准和建立价格体系。这是做好经营策略的依据。

确定各部门管辖区域

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，要实地察看，然后再根据实际情况，确定酒店各部门的管辖区域及主要职责范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，具有良好的团队协作精神与服务意识。

按专业化的分工要求，酒店的清洁工作要归口管理，这有利于标准的统一、效率的提高、投入的减少、设备的维护保养及人员的管理。各部门职责的划分要明确，并要以书面的形式加以确定。在全店的基建清洁工作中，酒店各部门除了要负责各自区域的所有基建清洁工作外，还要负责大堂等相关



公共区域的清洁。

因开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护，酒店各部门应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pa组对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

各部门皆要参与验收

酒店各部门的验收，由工程部牵头、各部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢质量达到酒店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本酒店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，各部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

建立各部门财产档案

酒店开业前，就要开始建立各部门的财产档案，这对日后酒店各部门的管理，包括各项成本控制、固定资产保留、各项审计等，都具有特别重要的意义。若忽视该项工作，将失去掌握第一手资料的机会。

安全保障

酒店安全工作是“重中之重”的工作。“没有安全，就没有效益”是酒店人常挂在嘴边的警句。消费者到酒店消费，主要考虑的是安全，包括食品安全、环境安全、人身安全等。因此，酒店开业前，要考虑到各种安全问题，要根据酒店项目的需要、环境、特点，建立有效、快捷的安全体系和危机处理体系，以保障酒店、消费者、员工等各方面的安全。

部门的模拟运转

酒店各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。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。另外，酒店开业前最好做一次消防演练，防患于未然。

## 开业前的准备工作

1. 召开员工大会。
2. 实地演练开始，全面进入正常营业状态。
3. 最后一次检查位置、配套设施设备与实际动作是否有相抵触的地方。
4. 落实邀请嘉宾名单。
5. 确定开业庆典物品清单和当日程序等。
6. 召开管理人员开业当日工作任务分配会议，发放任务分配一览表。
7. 开业头一天模拟庆典彩排工作。

## 注意事项

要坚持每天施工现场的巡视，注意观察，提出现场建议；

一定要倡议建立有业主方、施工单位的工程联席会议，有问题可及时处理；

根据项目进展、规模、经营需要制定管理团队人员到位计划，人员入职最好按30%、50%、80%比例进入，以便控制成本。

总经理进驻后要与业主讲明责权并要授权；

各项预算计划要先报管理公司审核、备案后，再递交业主方。

## 筹备开业的工作计划篇八

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：

2. 确立酒店各部门的行政架构及部门主管级以上的人员编制，报酒店事务部审批；
3. 根据实际用人情况，草拟一份各部门主管级以上人员工资及福利待遇方案送酒店事务部审批。（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。

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)

2. 根据本部门的实际情况，酒店的规模，制定财务部的组织架构图及人员的编制；
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。
6. 制定出酒店开业后(筹备期间也适用)，酒店各部门使用外出宴请特权等程序与政策；
7. 制定出筹备期间整个筹备办采购物品的程序与政策，报销的程序与政策；
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；
10. 在总经理的指导下，与人力资源经理研究、确定筹备期间员工的各种劳动合同；
12. 制定开业前各种费用报表(每月)；
15. 审核各部门制定的并报至财务部的营运设备及用品采购计划及印刷品印刷计划；
16. 跟催、协助总公司申领酒店开业时所必备的各种营业执照、许可证等；
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、经办费等的费用)
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；
32. 检查酒店所订购之营业用品，营业设备及对内、对外印刷品的到货情况；
33. 加强员工的培训，组织收银员进行外币兑换、鉴别及信用卡业务等的培训；
36. 理顺、统筹好开业前采购之营运物品的验收、建帐、存储等工作；
39. 检查所有的营业执照、许可证及工商税务登记工作之完成情况；
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；

6. 制定整个酒店筹备期间，员工培训期间的所用规章制度，特别是考勤制度；

7. 与财务部讨论制定出各阶段、各级别员工的劳动合同，并报劳动局备案；

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

15. 安排对被录取的员工进行有系统的培训(包括专业理论、专业操作及外语)；

16. 与酒店总经理、财务经理等研究确定员工的税收保险购买等问题；

17. 制定开业前、开业后人力资源部(包括员工培训)的费用预算；

18. 联系安排有关员工派外培训的一切事宜；

19. 制定整个酒店开业前后的工资福利费用预算，交财务部及总经理审批；

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；
23. 组织安排对培训先进行考核，达标者方能成为酒店的正式员工；
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；
3. 制定本部门的组织架构图及人员编制方案，提交至人力资源部及总经理；
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；
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)；
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；
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。

#### 管家部筹备办公室的设立

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)
3. 根据酒店的规模，制定本部门的组织架构图及人员编制，送人力资源部及总经理；
4. 制定筹备期间管家部的各项规章制度；

#### 工程部(工程总监)

1. 工程部筹建办公室的设立(包括办公用品、设备及秘书的招聘并入职)；
4. 制定本部门的组织架构图及人员编制提交总经理；
11. 制定培训员工的培训计划及课程安排；
12. 制定招聘员工的计划：包括职位、人数、标准、初试、复



试的试题、录取程序等；

13. 跟催各机电系统的设备安装情况，及时向酒店有关领导及部门总监汇报工程进度；

14. 实施员工招聘，但除系统工程师外，所有工程人员可在开业前二个月才入职；

16. 制定接收整个酒店的验收检查表(分每个部门、每个系统等)；

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

18.3 湿式消防系统、烟感消防系统、消防主机、消防联动柜：加压风机、排烟风机

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。(重点、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；

2. 与工程总监一起，到酒店施工现场察看，了解酒店的规模、配套部门、总体布局等；

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；

6. 制定酒店开业后各保安岗位的设置安排；

8. 编写保安部各级员工的工作职责、工作描述，及整个保安

部运作的工作标准及程序；

10. 编写培训消防员及保安员的培训数据及课程安排；

13. 制定保安部开业后一年内的费用预算报总经理；

14. 实施员工的招聘，录取后分保安员及消防员，展开系统的专业知识培训；

15. 与酒店所在地区公安局及消防局负责人取得联系，为酒店开业办理有关手续及登记；

17. 当工程部或其它部门开始接收酒店时，派保安员对酒店进行保卫；

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。

6. 制定销售部开业需用的各种设备、用品的采购计划及印刷品清单，并提交至财务部；

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。

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。

21. 与各部门协调，筹办酒店开业典礼，确认佳宾名单及安排接待程序，进行彩排；

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；

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。