

最新酒店质检部年度工作计划表格(精选7篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店质检部年度工作计划表格篇一

2018年就要到了，还在为怎样写好新年工作计划发愁吗？不用着急，工作计划网小编为大家搜集整理的酒店工程部工作计划，欢迎阅读。

酒店工程部工作计划(一)

在送旧迎新之际，工程部在回顾2018年工作开展的的基础上，总结经验，找出不足，将以更加务实的态度，积极配合公司经营战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。今年工作初步设想主要围绕“调整、完善、规范、落实”等几个方面来开展。

4、落实：加大检查监督力度，结合绩效考核制度和检查考评制度，加强执行力，强化奖罚的及时性和有效性，提高本部门员工的责任心，使各项规章制度落到实处。

以下为2018年工程部具体工作计划：

一、工程部重点抓好如下工作

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌，仪容仪表，服务意识，服务程序，服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工。对工程部技工实行优胜劣汰。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新的活力，才能使整个团体随时有竞争，有活力。通过培训考核使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为租户提供舒适的服务产品。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是合理安排工程部夜间的工作，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养，做好电梯，中央空调，配电，供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调主机及配套冷却塔，水泵，末端风机盘管的清洗保养，精心调试，确保中央空调主机顺利运转安全。加强对公共区域等各种设备的保养周期巡检。

4、电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。在原来只对机房、电梯主机进行检查的基础上，加强了检查中乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。加强电梯维护保养跟进监督工作。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源，物料，修旧利废办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低工程支出费用。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对于装修改造装饰工程材料的价格调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良作风。

(3) 合理调控设备的经济运行，杜绝跑冒滴漏的现象。

(4) 贯彻落实能源管理，加强对各水、电、天然气的使用，检查每月抄表并进行对比，水、电、天然气的使用量进行存档，便于部门成本控制。

二、工程部2期接管工作

1、做好前期设施设备的人员熟悉及人员培训工作；

3、安排工程人员参与设备调试，熟悉各设备的运行状态；

4、根据2期设备运行情况，制定各班组日常工作计划。

总之，事无论大小，要干就要干最好，我们相信没有最好，只有更好，只有我们不断的自我加压，寻找工作中的兴奋点2018年注定是不平凡的一年，也注定了工程部最有压力的一年。要求部门全体员工端正工作态度，向科学化、规范化方向迈进，推行规范化管理，提倡团队高效协作，把努力提高服务质量和工作效率作为中心任务。在今后的工作中，继续发扬成绩，克服不足，努力完成上级安排的各项工作。朝着这个方向不断努力，不断改进，不断提升。

酒店工程部工作计划(二)

一、工程部今年的'总体工作

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好热泵，电梯，配电，中央空调，供水系统，厨房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅，娱乐部设施的完好率和舒适度。进一

步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

二、工程部重点抓好如下工作

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前线使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度。对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺

利运转安全度夏。加强对客房、卡拉ok包房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否，作为对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每天抄水电表并进行对比，水电表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料价格，便于控制。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委，尽量控制维修成本。

5、工程部员工要增强美学美感意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，

对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

1、电力及动力设备的保养，本部门工作场所的环境卫生

坚持大型设备有专人负责管理，落实到个人，并形成制度。每周定期一次彻底清扫，洗抹设备的外表，使设备表层不积土，保持光亮，并及时除锈补刷油漆。定期按说明书的要求对动力设备的内部结构进行清洗、加油等。确保设备的完好率100%。彻底清除滴、跑、冒、堵及电气开关保护失灵等现象。

酒店质检部年度工作计划表格篇二

工作计划网发布2019酒店话务员工作计划书，更多2019酒店话务员工作计划书相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的. 外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来话。

4) 报警电话的处理：

a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。

b. 通知总经理到火灾区域。

c. 通知驻店经理到火灾区域。

d. 通知工程部到火灾区域。

f. 通知保安部到火灾区域。

g. 通知医务室到火灾区域。

h. 通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5) 叫醒服务：

程序与规范：

a. 话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b. 在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c. 及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d. 夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e. 在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，

打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五)商务中心员工素质要求：

1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。

2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。

3、工作认真，细致有耐心。

4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。

5、具有熟练的电脑操作和打字技术。

6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理；熟悉酒店设施、服务项目。

a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。

b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。

c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必

须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言？”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。

2) 回答问讯和查询电话服务：

查询电话服务的程序和规范如下：

对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

酒店质检部年度工作计划表格篇三

在我们的饭店周围有xx酒店□xx酒店□xx酒店□xx集团筹建的四酒店、志达集团筹建的五饭店等强力竞争对手，我们不难看出饭店市场环境的`残酷和恶劣，但是，我们有信心也有能力去抢占属于我们的领地。

面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。

根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全体酒店员工进行营销的大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制，限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你们的利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，

则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高酒店员工综合素质，以崭新的面貌迎接20xx年的挑战。

在这方面，饭店决定从以下方面着手：

2、一年一度的黄金周期间，凡在本店连续工作6个月以上的酒店员工，饭店将会组织他们出去旅游，大前年是千山，前年到了丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，今年我们也许去大连。

3、为了丰富酒店员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。

比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的酒店员工过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、对于平时表现突出，为饭店做出巨大贡献的优秀酒店员工，我们将在饭店年终总结大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于20xx年9月28日富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

在此，我希望大家能够群策群力，广提合理化意见和建议，

解决管理中存在的问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

各部门制定可行性培训计划，加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。

培训采取走出去请进来的办法进一步对广大酒店员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵，每月每季进行考核，巩固业务技能，提高服务质量。

全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以制度管人和以工资拉开档次为主要内容的奖罚激励管理机制。

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性；注意加强对设施设备的维修和保养工作；各部门一定要分工清楚，责任明确，充分发挥酒店员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

春风春色春光暖，新年新风新气象。

新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团结一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20xx年再创辉煌！

酒店质检部年度工作计划表格篇四

新的一年，为实现公司长远发展，现结合公司和我部门的实际情况，我们工程部2013年工作的重点，着力于工程部各项工作的落实，并在原来工程部工作的基础上，不断提高服务质量，主动配合物业服务中心完成各项维修任务，特拟定工

作计划如下：

一、人员安排

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的人数，保证水电系统的运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行听班制度。

二、工作计划

(1)加强工程部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量和效率。

(2)完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和商家之间发展的良好沟通关心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

(3)加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作时监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，有成效；并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

(4)开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

(5)针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，

将工作目标细化。

三、做好能源控制管理

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是：

(1) 提高所有员工的节能意识。

(2) 制定必要的规章制度。

(3) 采取必要的技术措施，比如进行市场广告和路灯的照明设施的改造，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低；将楼道的灯改造为节能型灯具控制开关改造为触摸延时开关。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时抄水电表并进行汇总，做好节能降耗的工作。

酒店质检部年度工作计划表格篇五

酒店开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，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) 确定酒店各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒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，各部门管理人员应从大局

出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒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) 设计酒店各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门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。无论是采购部还是酒店各部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1. 本酒店的建筑特点。

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。

酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时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，以及在消费时的一些行为习惯。

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。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。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

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：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

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门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。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，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

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出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) 编写酒店各部工作手册

工作手册，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，工作手册应包括岗位职责、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

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门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，酒店各部门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) 建立酒店各部门财产档案

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

(九) 跟进酒店装饰工程进度并参与酒店各部门验收

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭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，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

在全店的基建清洁工作中。酒店各部门除了负责各自负责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。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。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

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。

二、酒店开业准备计划

酒店质检部年度工作计划表格篇六

做好酒店开业前的准备工作，对酒店开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事酒店管理工作的专业人士来说也是一个挑战。我采用倒计时的手法，将酒店开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

一、酒店开业筹备的任务与要求

酒店开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，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) 确定酒店各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒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，各部门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，酒店的

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) 设计酒店各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门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。无论是采购部还是酒店各部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1. 本酒店的建筑特点。
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。

酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时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，以及在消费时的一些行为习惯。

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。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。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

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：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

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门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。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，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

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出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) 编写酒店各部工作手册

工作手册，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，工作手册应包括岗位职责、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

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门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，酒店各部门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) 建立酒店各部门财产档案

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

(九) 跟进酒店装饰工程进度并参与酒店各部门验收

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭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，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

在全店的基建清洁工作中。酒店各部门除了负责各自负责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。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。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

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。

二、酒店开业准备计划

制定酒店开业筹备计划，是保证酒店各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。以下是一份用表格表达的开业前工作计划，仅供参考。

例：《某酒店开业前准备工作计划》

| 进度 | 内容 | 完成时间 | 责任人 | 备注 |
|----|----|------|-----|----|
|----|----|------|-----|----|

4月

(运营) 1. 人力资源与营销, 2. 餐饮部, 3. 房务部经理进场工作

4. 制定宾馆招员计划。

5. 制订酒店组织结构图, 6. 岗位设计

7. 人员配备, 8. 薪资计划。 4.1---4.15 1. 跟进装修工程进度

4月

(工程) 1. 土建完成, 2. 精装修开工。

3. 宿舍 4. 后勤工程动工,

5. 消防, 空调, 水. 电. 气管道完成,

6. 安装窗

7. 客房. 餐饮大堂装修

8. 通信系统布线 4. 1---

4. 1---5. 30

1. 1---4. 30

1. 1---4. 30

2. 1---

3. 10----- 1. 重点是员工宿舍

5月

(运营) 1. 员工报到, 办入店手续,

2. 新员工酒店入职培训,

3. 开始市场调研, 并制定营销方案,

4. 印制各种报表. 单据

5. 订做员工训练服

6. 定制餐饮用具, 客房物品, 康乐设施

5.1----6.30

5.20---6.30

5.25---6.30 人事

总办

各部门经理 1. 本地和外地招员结合,

2. 财务由董事会派

5月

(工程) 1. 完成宿舍2. 工程. 并订购架床. 被子

3. 弱电系统安装, 锅炉安装

4. 室外场地清理, 做绿化计划.

5. 定制厨房设备设施, 5.20---7.10

5.1-----6.30

5.1-----6.25

5.1-----6.25 1.

6月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案
5. 制订店内店外装饰采购方案
6. 餐厅,会议的家具进场
7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 6.10—6.20

6.10---6.20

6.10---6.20

6.20----

6.10----6.20

6.10---6.30 人事

各部门,人事

营销部

各部门.采购

采购 1. 保证员工吃住。

2. 培训场地, 用具

3. 用具印上酒店标志。

6月

(工程) 1. 空调系统安装与调试

2. 电器. 通信系统安装与调试

3. 厨房设备设施安装与调试

4. 装修工程竣工清理

6.10---6.30

6.10---6.30

6.15---6.30

7月

(运营) 1. 安排员工到伙伴店实习

2. 制订宴请名单与计划

3. 定制营销用品, 开始前期介入性营销

4. 制订开业典礼方案

5. 制订店内店外装饰采购方案

6. 餐厅, 会议的家具进场

7. 检查酒店各部工程与设备安装完成情况 8.15---9.05

8.20---8.30

8.20---

8.15---8.30

8.15---8.25

8.15---8.30 人事

营销部

营销部

营销部.总办

各部门.采购

工程部

7月

(工程)

执行细则

-----客房部

(一)开业前三个月

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。

(二)开业前第两个月

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，制定开业前的培训计划。
14. 落实员工招聘事宜。

(三) 开业前一个月

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。
9. 制定遗失物品处理程序。
10. 制定待修房的有关规定。
11. 建立"vip"房的服务标准。
12. 制定客房的清扫程序。
13. 确定客衣洗涤的价格并设计好相应的表格。
14. 确定客衣洗涤的有关服务规程。
15. 设计部门运转表格。
16. 制订开业前员工培训计划。

(五) 开业前二十天

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。

(六)开业前第十五天

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。

(七)开业前第十天

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。
- 6、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。
- 7、与财务总监一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。
- 8、如饭店自设洗衣房，则要与社会商业洗衣场取得一定的联系，以便在必要时可以得到必要的援助。
- 9、继续实施员工培训计划。

(八) 开业前第七天

- 1、与工程部经理一起核实洗衣设备的零配件是否已到。
- 2、正式确定客房部的组织机构。
- 3、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。
- 4、取得客房的设计标准说明书。
- 5、按清单与工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。
- 6、建立布件和制服的报废程序。
- 7、根据店内缝纫丁作的任务和要求，确定需要何种缝纫工，确立外联选择对象，以备不时之需。

8、拟订享受洗衣优惠的店内人员名单及有关規定。

9、着手准备客房的第一次清洁工作。

(九) 开业前第五天

1、开始逐个打扫客房、配备客用品，以备使用。

2、对所有布件进行使用前的洗涤。全面洗涤前必须进行抽样洗涤试验，以确定各种布件在今后营业中的最佳洗涤方法。

3、按照工程交付计划，会同工程负责人逐个验收和催交有关区域和项目。

4、开始清扫后台区域和其它公共区域。

三、开业前的试运行

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。客房部的管理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

(一) 持积极的态度

在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分客房管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

(二) 经常检查物资的到位情况

前文已谈到了客房部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的客房部往往会忽视这方面的工作，

以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。常被遗忘的物品有：工作钥匙链、抹布、报废床单、云石刀片等。

(三) 重视过程的控制

开业前客房部的清洁工作量大、时间紧，虽然管理人员强调了清洁中的注意事项，但服务员没能理解或“走捷径”的情况普遍存在，如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

(四) 加强对成品的保护

对饭店地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时客房部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，客房部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠，以免留下永久的遗憾。为加强对饭店成品的保护，客房部管理人员可采取以下措施：

- 1、积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。
- 2、加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。
- 3、尽早接管楼层，加强对楼层的控制。早接管楼层虽然要耗费相当的精力，但对楼层的保护却至关重要。一旦接管过楼

层钥匙，客房部就要对客房内的设施、设备的保护负起全部责任，客房部需对如何保护设施、设备做出具体、明确的规定。在楼层铺设地毯后，客房部需对进入楼层的人员进行更严格的控制，此时，要安排服务员在楼层值班，所有进出的人员都必须换上客房部为其准备的拖鞋。部门要在楼层出入口处放些废弃的地毯头，遇雨雪天气时，还应放报废的床单，以确保地毯不受到污染。

4、开始地毯的除迹工作。地毯一铺上就强调保养，不仅可使地毯保持清洁，而且还有助于从一开始，就培养员工保护饭店成品的意识，对日后的客房工作将会产生非常积极的影响。

(五) 加强对钥匙的管理

开业前及开业期间部门工作特别繁杂，客房管理人员容易忽视对钥匙的管理工作，通用钥匙的领用混乱及钥匙的丢失是经常发生的问题。这可能造成非常严重的后果。客房部首先要对所有的丁作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。例如，领用和归还必须签字、使用者不得随意将钥匙借给他人、不得使钥匙离开自己的身体(将通用钥匙当取电钥匙使用)等。

(六) 确定物品摆放规格

确定物品摆放规格工作，应早在样板房确定后就开始进行，但很多客房管理人员却忽视了该项工作，以至于直到要布置客房时，才想到物品摆放规格及规格的培训问题，而此时恰恰是部门最忙的时候。其结果是难以进行有效的培训，造成客房布置不规范，服务员为此不断地返工。正确的方法是将此项工作列入开业前的工作计划，在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。有经验的客房部经理还将楼层工作间及工作车的布置加以规范，往往能取得较好的效果。把好客房质量验收关。

(七) 客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责

作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一系列上，以确保验收时不漏项。客房部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的客房部经理在对客房验收后，会将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工，及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

(八) 注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转

开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：1、按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容。由于楼层尚未接待客人、做基建清洁时灰尘大、制服尚未到位等原因，此时客房部管理人员可能还未对员工的礼貌礼节、仪表仪容做较严格的要求，但随着开业的临近，应开始重视这些方面的问题，尤其要提醒员工做到说话轻、动作轻、走路轻。培养员工的良好习惯，是做好客房工作的关键所在，而开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。2、建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格；使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。3、注意后台的清洁、设备和家具的保养。各种清洁保养计划应逐步开始实施，而不应等问题变得严重时再去应付。

(九) 注意吸尘器的使用培训

做基建清洁卫生时会有大量的垃圾，很多员工或不了解吸尘器的使用注意事项，或为图省事，会用吸尘器去吸大的垃圾和尖利的物品，有些甚至吸潮湿的垃圾，从而程度不同地损坏吸尘器。此外，开业期间每天的吸尘量要比平时大得多，需要及时清理尘袋中的垃圾，否则会影响吸尘效果，甚至可

能损坏电机。因此，客房管理人员应注意对员工进行使用吸尘器的培训，并进行现场督导。

(十) 确保提供足够的、合格的客房

国内大部分饭店开业总是匆匆忙忙，抢出的客房也大都存在一定的问题。常出现的问题是前厅部排出了所需的房号，而客房部经理在检查时却发现，所要的客房存在着这样或那样的一时不能解决的问题，而再要换房，时间又不允许，以至于影响到客房的质量和客人的满意度。有经验的客房部经理会主动与前厅部经理保持密切的联络，根据前厅的要求及饭店客房现状，主动准备好所需的客房。

(十一) 使用电脑的同时，准备手工应急表格

不少饭店开业前由于各种原因，不能对使用电脑的部门进行及时、有效的培训，进而影响到饭店的正常运转。为此，客房部有必要准备手工操作的应急表格。

(十二) 加强安全意识培训，严防各种事故发生

客房管理人员要特别注意火灾隐患，发现施工单位在楼层动用明火要及时汇报。此外，还须增强防盗意识，要避免服务人员过分热情，随便为他人开门的情况。

(十三) 加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

很多饭店开业之初常见的问题之一，是服务员不完全了解客房设施、设备的使用方法，不能给客人以正确的指导和帮助，从而给客人带来了一定的不便，如：房内冲浪浴缸、多功能抽水马桶的使用等。

酒店质检部年度工作计划表格篇七

1. 设计确定部门组织结构，确定人员编制，制定人员到岗时间表，报行政人事部备案实施。
 2. 建立适宜的部门各项规章制度，并不断完善。
 3. 对本地区酒店业开展市场调研，设计出切合酒店实际的价格体系，报总经理室批准实施。
 4. 组建具有高素质、战斗力的销售团队。
 5. 精心筹划酒店开业前的营销方案，上报批准后实施。
 6. 起草酒店住房协议并印刷。
- 年xx月开始市场拓展，开业前协议单位签约数不少于xxx家。
8. 部门内外沟通表单的设计确认并运用。
 9. 部门培训计划的制定和实施。
 10. 提前与各大网络订房中心签订业务合作协议。
 11. 开业前二个月对上海杭州苏州等周边地区的旅行社报价，保持经常性的业务联系。
 12. 建立并保持与当地新闻媒体的良好关系。
 13. 在互联网上积极做好酒店的宣传工作。
 14. 策划酒店的开业庆典方案，上报批准后精心准备。
 15. 建立客户档案并不断完善。

16. 思考科学合理的销售绩效考核方案，报总经理室审批后开业后执行。
17. 做好部门办公用品的采购计划，报行政人事部汇总备案。
18. 跟进与vi设计公司的联系，根据计划进度配合完成酒店的整体vi设计内容。
19. 跟进酒店开业前的开荒工作。
20. 其他未尽事宜。