

酒店开业筹备工作纲领前厅部

1. 前台部筹备办公室设置；
包含：办公用具及办公设备、秘书招聘；
2. 和工程部经理联络，取得前台部所管辖范围地平面设计图，到酒店工地现场察看，对不合理提出修改方案（尤其是前台柜台，礼宾部柜台，商务中心，康乐设施部门等）。尤其了解电话机通讯设备购置、安装情况，向业主提供有理化提议；
3. 制订本部门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. 制订出酒店筹备期间车辆使用制度及控制政策和程序；
5. 制订出筹备期间前台部各项规章制度；
6. 制订前台部开业需用多种营运设备，服务用具采购计划及印刷品印刷清单，并提交至财务部。编写酒店分机号码安排，计算酒店电话机需求总数；
7. 深切了解酒店多种房间设施、面积，和总经理、营业经理等讨论确定本酒店房间等级及经营方针、政策；

8. 依据集团行政人事中心提供资料，结合本部门实际情况，编写出前台各岗位、各职级职员工作职能、工作描述及整个前台部工作政策和程序；
9. 和财务部一起和电脑供给商研究酒店所购置电脑系统对于前台实用程度，对不完善地方提出改善方案。深切了解酒店电话设备配置情况，按各部门使用要求编写酒店开业后电话号码表；
10. 确定开业后前台部多种报表格式并提交总经理审阅；
11. 依据集团行政人事中心提供资料，编写整理培训职员培训资料及制订课程安排；
12. 制订招聘本部门职员（包含各分部门经理、主管等）招聘计划，包含：招聘人数、职位、招聘条件、招聘程序、初试、复试试题、录用程序等；
13. 和各部门经理讨论开业后前台部和各部门之间工作配合问题；

搜集各部门能向客人提供什么服务资料，编写酒店服务指南，送总经理审批后由财务部安排外印刷，开业时每间客房放置一本；

2. 配合酒店统一招聘，把前台部招聘工作落实，职员到职后展开有系统培训；

3. 和财务部确定本部门采购物品样本（车队车辆采购落实）；
4. 制订酒店开业后十二个月内前台部费用预算及营业收入预算，交财务经理（事前必先制订由前台部管理部门相关收费价格）；
5. 安排对职员进行三种尤其培训：
 18. 1 对酒店电脑系统及磁卡锁系统进行怎样使用之培训；
 18. 2 安排总机房人员进行国际话务培训；
 18. 3 安排相关人员（包含大堂副经理及接待部职员）对客人登记制度，要求公安局派人作专门培训；
6. 和营业推广部、中餐部、管家部等讨论接待关键客人服务程序，报总经理审批后归入本部工作政策和程序之文件中；
7. 完成酒店开业后多种报表在电脑建立；
8. 参与酒店多种房价制订；
9. 职员进酒店现场，在本工作岗位进行模拟操作培训；
10. 职员进行本部门所属区域卫生清洁工作；
11. 领取多种开业需用之器材，物品。并作好统计及储存妥善；

12. 酒店开业仪式准备工作。

酒店开业筹备工作纲领（九）管家部 1-7-28 6:24:00 | By:

品鉴名珺

0

推 荐

1. 管家部筹备办公室设置（包含办公用品、办公器材及秘书或文员招聘并到职）；
2. 向工程经理索取管家部所管辖范围平面设计图并察看酒店施工现场实际情况，如有不妥善之处应立即向相关人员提出更改方案并知会总经理，督导业主立即建立多种房间类别样板房；
3. 依据酒店规模，制订本部门组织架构图及人员编制，送人力资源部及总经理；
4. 制订筹备期间管家部各项规章制度；
5. 依据酒店规模，中餐娱乐设施，职员总人数等计算洗衣房设备需求量，列出采购清单提交总经理；
6. 制订本部门开业需用营运设备、物品采购清单、全部印刷品印刷计划送财务部汇总；
7. 依据各部门（尤其是中餐部）制订并汇总到管家部布草数量，整理出一份全酒店布草采购清单送财务部统一采购；

8. 依据酒店总人数及各部门、各等级实际情况，制订整个酒店制服采购清单送财务部；
 9. 参考集团行政人事中心提供资料，结合本部门实际情况、编写管家部开业后各级职员工作职能、工作描述及整个管家部工作政策和程序；
 10. 编写管家部对职员培训培训内容及培训课程安排（要分开每个部分，如：楼层、洗衣房、公共卫生、布草房等）；
 11. 制订本部门招聘计划（结合整个酒店），包含职位、人数、招聘标准、初试、复试试题、录用程序等；
 12. 和各部门经理讨论管家部和各部门之间工作配合问题（尤其是和前台部及中餐部）；
 13. 实施职员招聘、职员到职后分部门对职员展开有系统培训；
- 制订整个酒店开业时需用之绿色植物及花卉数量，并和相关方面（供给商）洽谈酒店以后上述植物供给情况，并争取签定协议；
2. 和财务部及供给商研究讨论并确定管家部所采购之营运设备、经营用具、清洁用具之样板；
 3. 和各部门经理讨论各部门、各等级之制服样板，最终由总经理审定；

4. 制订酒店开业后十二个月内管家部费用预算并提交财务部；
5. 对在培训职员进行考评，检验培训效果；
6. 依据集团行政人事中心提供资料，编制出一份接收整个管家部验收检验表；
7. 经过作大量市场调查，制订洗衣房对客人洗衣收费价格；
8. 检验多种采购物品到位情况，尤其是职员制服，安排各部门职员身，有更改立即提出方案；
9. 跟催，检验洗衣房设备到位及安装情况。如设备安装完成，则安排供给商对洗衣房职员进行操作设备培训；
10. 接收、检验本部所属区域，列出有缺点地方清单交总经理或业主处理；
11. 安排本部职员到自己工作岗位进行卫生清洁（包含楼层服务员对客房清洁，公共区域职员对公共区域，尤其是大厅地面、柱等喷磨、抛光、打蜡等）；
12. 领取开业所用一切物品摆放、储存并作好统计；
13. 各职员在本岗位进行模拟演练；

14. 开业仪式准备工作。

酒店开业筹备工作纲领(十一)工程部 1-10-16 5:14:00 | By:

品鉴名珺

0

推荐

工程部（工程总监）

1. 工程部筹建办公室设置（包含办公用具、设备及秘书招聘并入职）；
2. 和业主及酒店施工单位责任人联络，索取整个酒店全部设计图纸（包括土建、每层平面设计、装修、各机电设备系统安装）；
3. 依据施工单位提供图纸，到酒店施工现场进行实地察看，并按每个系统有规律地统计实际施工和图纸差异，实际酒店需求和图纸差异，向相关方面反应；
4. 制订本部门组织架构图及人员编制提交总经理；
5. 征求各部门总监对酒店施工和原设计和实际经营所需差距提出建

议，并整理成正规文件上报总经理及相关部门；

6. 复制各部门全部平面设计图给每个部门总监，并按酒店运作规律，

各部门要求，设计、安排酒店各后勤用地位置（如办公室、仓库等）；

7. 依据施工工程进度，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，方便接收酒店后使用、

维修、保养；

8. 跟催、督促业主或施工单位按开业后标准装修样板房，待业主、管

理企业、总经理等确定后全部客房才能装修施工；

9. 制订本部门开业所需之物品及维修工具采购清单、工程部所需印刷

品之印刷计划送财务部汇总；

10. 制订工程部筹建期间规章制度及开业后各系统、各等级职员职能、

工作描述及整个工程部工作政策和程序；

制订培训职员培训计划及课程安排；

12. 制订招聘职员计划：包含职位、人数、标准、初试、复试试题、

录用程序等；

13. 跟催各机电系统设备安装情况，立即向酒店相关领导及部门总监汇

报工程进度；

14. 实施职员招聘，但除系统工程师外，全部工程人员可在开业前二个月

才入职；

1

15. 制订酒店开业后十二个月内工程部总费用预算（包含全酒店每个月用水、

电、煤气、维修费用、职员工资等）；

16. 制订接收整个酒店验收检验表（分每个部门、每个系统等）；
17. 和各部门总监讨论开业后工程部和各部门工作配合问题；
18. 依据施工进度及酒店开业时间逐步验收下列机电设备：
 18. 1 扶梯
 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

开业前准备

19. 1 职员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统计；
19. 3 确保各机电设备正常运行；

20. 帮助各部门接收酒店各部分；
21. 开业仪式准备工作；

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线路图
存入工程部资料保管室保管。

保安部（保安部经理）

1. 保安部筹建办公室设置；

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

3. 制订本部门组织架构图及人员编制送总经理审批；

4. 制订本部门筹建期间各项规章制度；
5. 向工程总监索取酒店总体布局图及每层平面设计图。制订酒店各部门开业后遇火警紧急疏散安全通道及疏散路线图；
6. 制订酒店开业后各保安岗位设置安排；
7. 编写酒店《火警行动手册》——内容就是酒店开业后发生火警时各部门、各岗位职员行动程序标准及要求。编写完成后送总经理审批后发外印刷，每位入职之职员人手一册；
8. 编写保安部各级职员工作职责、工作描述，及整个保安部运作工作标准及程序；
9. 制订整个保安部开业所需器械、物品（尤其是消防器材）采购

清单及印刷品印刷计划送财务部汇总；

10. 编写培训消防员及保安员培训资料及课程安排；

推 荐

11. 制订本部门招聘计划。包含职位、人数、招聘标准、初试、复试
试题、录用程序等；

12. 和工程总监及设备供给商了解整个酒店消防系统及监控系统设备
安装及使用情况；

13. 制订保安部开业后十二个月内费用预算报总经理；

14. 实施职员招聘，录用后分保安员及消防员，展开系统专业知识
培训；

15. 和酒店所在地域公安局及消防局责任人取得联系，为酒店开业办理
相关手续及登记；

16. 安排公安局相关人员对酒店全体职员进行安全知识培训。安排消防局相关人员对职员进行消防知识培训；
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；
18. 和工程总监一起验收酒店消防系统设备，保安监控系统设备，并安排供给商对本部职员进行使用该设备培训；
19. 领取酒店开业时所需之物品，尤其是消防灭火器材、灭火设备放置于酒店各层固定且合理位置，并请接收部门负责人签收；
20. 对酒店停车场之管理，设置系统及程序，提交总经理审批；
21. 酒店开业前，组织一次全酒店“火警演练”；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/455203114131011243>