

《酒店筹备综合管理实务》

【培训课时】	3天/18课时	【培训师】	孙老师	3天
【课程介绍】	略			
【课程对象】	酒店筹备组全体人员			
【授课方式】	实例列举、案例分析、小组讨论、互动分享、激励音乐			
【课程特色】	系统 ：课程涵盖了酒店筹备期间综合管理的主要内容 实战 ：理论与实践结合，实操案例+工具方法，实用突出操作性强 易懂 ：专业的理论、深奥道理寓于简单的描述，深入浅出 易用 ：强调解决实际问题，易于复制，学后即用，立竿见影 高质 ：课堂氛围松紧结合，生动活泼，充分激发学员学习兴趣			
【课程目标】	学员对酒店筹备的整体概况了解 熟悉筹备阶段各岗位职责与分工 筹备阶段避免出现常见错误 提高筹备团队的整体协作水平			
【课程收益】	掌握酒店筹备的整体程序 掌握酒店战略制定的规则与方法 掌握酒店筹备计划制定与落实方法 掌握部门筹备内容的落实办法 掌握筹备阶段分工协作的主要方法 规避筹备阶段常犯的不同错误			
【内容大纲】				

一、筹备期的计划实务

(一) 酒店筹备的5大步骤

1、后勤支持；2、策略制定；3、招聘培训；4、物资采购；5、开荒试业；

(二) 酒店筹备工作计划的制定

(三) 酒店筹备工作计划实施要点

(四) 酒店筹备工作计划实施注意事项

二、酒店筹备期的主要工作内容和注意事项

(一) 主要工作内容

1、后勤支持：办公用品、食堂、宿舍、财务、工期监理、布局调整

2、策略制定：市场调查、战略制订、经营模式、经营定位、管理模式、建章立制、产品项目、营销策略

3、招聘培训：定岗定编、薪资福利、班时班休、招聘渠道、信息发布、面试录用、入职培训、培训考核

4、物资采购：办公设备用品、工程物资、设施设备、用品用具、员工物资、客用物资、商品原料

5、开荒试业：验收交接、证照办理、开荒、现场培训、入市宣传、开业庆典

(二) 筹备工作的主要分工

1、筹备项目总负责人的主要工作内容

2、财务负责人的主要工作内容

3、人力资源负责人的主要工作内容

4、市场销售负责人的主要工作内容

5、前厅负责人的主要工作内容

6、餐饮负责人的主要工作内容

7、厨师团队负责人的主要工作内容

8、房务负责人的主要工作内容

9、工程负责人的主要工作内容

(三) 筹备工作协作方法与注意事项

三、筹备期的采购实务

(一) 采购程序：

1、编制采购计划；2、审批采购计划；3、请购；4、确定采购方式；5、签订及履行采购合同；

6、采购入库；7、结算

(二) 采购内容：

办公设备用品、工程物资、设施设备、用品用具、员工物资、客用物资、商品原料

(三) 按紧急程度制定采购计划清单

(四) 供应商选择方法：市场调查、信息收集、对比分析

(五) 采购方式正确选择：中央采购、招标采购、协议采购、指定采购、询价采购、配送采购

(六) 采购工作难点应对与注意事项

四、筹备期的人力资源实务

- (一) 如何与部门中层协作制定组织架构
- (二) 如何做好筹备办公室的行政事务
- (三) 筹备阶段人员招聘与录用方法
- (四) 各类型员工入职次序的科学安排
- (五) 员工入职程序实施办法
- (六) 员工宿舍的前期管理办法
- (七) 员工开业培训管理计划的制定方法
- (八) 员工开业培训的实施程序与要点
- (九) 筹备阶段员工管理办法
- (十) 如何做好筹备阶段劳动纠纷预防工作

五、筹备期的建章立制实务

(一) 岗位说明书

- 1、各部门岗位说明书建立模版
- 2、各部门岗位说明书建立要点
- 3、各部门岗位说明书建立注意事项

(二) 工作流程

- 1、各部门岗位工作流程建立模版
- 2、各部门岗位工作流程建立要点
- 3、各部门岗位工作流程建立注意事项

(三) 服务流程

- 1、一线部门服务流程建立模版
- 2、一线部门服务流程建立要点
- 3、一线部门服务流程建立注意事项

(四) 部门管理运作手册

- a、建立要点
- b、建立标准内容：
 - 1、人事管理运作手册；(1) 员工手册；(2) 质检督察手册；(3) 绩效考核手册；
 - 2、前厅部管理运作手册；3、客房部管理运作手册；4、餐饮部管理运作手册；5、市场销售部管理运作手册；6、财务管理运作手册；7、工程部管理运作手册；

(五) 日常管理制度建立

- a、建立要点
- b、建立标准内容：
 - 1、仪容仪表管理 2、礼节礼貌管理 3、职业道德管理 4、情态氛围管理 5、劳动纪律管理 6、安全防范管理 7、卫生消毒管理 8、服务质量管理 9、传达交接管理 10、数据档案管理 11、物品管理管理 12、资产维护管理 13、经营销售管理 14、客户关系管理 15、成本控制管理 16、制度健全管理 17、团队建设管理 18、培训教育管理 19、计划目标管理 20、时间效率管理

(六) 制度体系分工

- 1、制度体系的两大层面：酒店层面、部门层面
- 2、制度体系的分工协作

【备注】

本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；

企业客户需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等；

企业客户需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；

企业客户、机构不得在课堂现场录像和录音。

本课程大纲为孙老师知识著作产权，未经授权与许可，翻录转载必究。

