

2023年筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选(大全7篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇一

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。

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇二

新的一年来临，总结20__年我部以酒店全年的工作为中心，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各部门工作，扎实工作，开拓创新，我部始终以“预防为主，防消结合”为指导方针，坚持群防群治，常备不懈，外树形象，内强管理，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了酒店各项安全保卫工作。

一、各项考核指标全面完成。

20__年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。消防设施、设备的完好率全年达到了97%。为酒店各部门员工进行消防安全培训。

二、安全保卫工作。

安全是企业生存之本，在酒店总经理杨总的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

1、治安安全

安全是酒店经营最基本的保证，与酒店的发展紧密相连。酒店总经理杨总对安全工作非常重视，强调加强安全保卫管理。保安部在日常工作中始终坚持按照酒店制度抓好巡逻检查工作，每天对于酒店重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。在酒店领导的指导下，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。

在维持酒店秩序方面，部门首先从车辆停放开始。组织队员培训学习提升员工的业务水平；每周五进行军事训练及车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造良好的外部环境。在内部加大监控、巡逻力度，对闲杂人员、可疑人员及时跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。并坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作。

7月份公安机关要求旅业单位实行来访登记制度，要求对访客进行来访登记，本部在人员严重缺编的情况下及时调整班次，将三班整合为两班安排专人在大堂电梯厅进行登记并圆满完成此次任务。

2、消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店安全工作的重点。本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。联合消防维保公司对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年3月份对全酒店的灭火器材进行了年检及加压维护，8月份接受消防大队的检查，在此次检查中消防大队对酒店部分消防设施提出了整改意见，部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的问题，立即整改，按照要求将涉及的消防设施进行改装到位。同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。10月份开始按消防安全“四个能力”建设的各项要求做，并全部落实到位，确保各项设备正常运行。于12月接受区消防大队和市消防支队的检查，并获得达标证书。现阶段正落实亚克力消防标示牌的制作。11月份我酒店进行了消防灭火实战操作演练，全年在酒店共组织了六场次的消防安全培训，培训人员达到700余人次。同时，部门要求每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，对长期不使用的设备每月要试运行一次，发现问题及时解决，确保所有设备设施时刻处于的运行状态，加强消防设施、设备的保养。对酒店的重点部位，经常进行巡视和检查。。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，及时处理垃圾房着火事件，将事故处置在萌芽状态，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。

二、做好培训工作，提高队员素质。

1、为了建设一支高素质的保安队伍，为部门留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。每周部门学习使员工产生归属感认同感，让员工知道如何对客服务；每周的军事训练使队员发生改变，树立新形象。员工的素质和专业技能都有了一定的提高。通过对员工的培训，增强了各员工的服务意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、敬礼等服务上个别人员存在的操

作中不规范，统一了标准，为客服务的思想明显得到加强。保安员在车场巡查过程中多次发现车窗未关、车门未锁的情况，车内存放贵重物品如金条、名烟名酒等，车场捡到钱包及时上交大堂副理！充分体现我部员工良好的敬业精神！得到了酒店客户的好评！

三、日常工作

作为酒店的一个职能部门在酒店我们还承担着一些日常工作。由于安保工作的特性，保安就是酒店与客人的第一个接触点，保安必须具有高素质的服务理念和行之有效的待客方法。从服务至上的原则出发，个人能解决要求的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让客人再多跑路。对客人的意见及时反馈给酒店领导。一年来保安部在执行职责同时，为宾客开车门、打雨伞、扶老携幼，多次受到客人好评。

增强团队协作，本部安排人员配合人力资源部对每期新入职员工和实习生进行消防培训和军训。保安部男员工较多，全体保安人员能够以酒店大局为重，发扬不怕苦，不怕累的精神，有团队时帮行李生搬行李、财务部转仓，餐饮外卖搬桌椅等。

加强对成本的控制：本部一年来都严重缺编，平均每月缺编5人，工资成本大幅降低，倡导队员增强环保、节能意识，减少水电资源的浪费，减少了物品的耗用等。

四、车场收入情况：

本年度停车场共进场车辆334273辆，产生费用车辆146886辆，收免费停车票：酒店37921张、百合豪宴54076张、东方百合18699张、日本料理7497张、梦思桑拿7434张、谭厨6413张、废票475张，共收入停车费757440元。

五、工作中存在的不足

- 1、安全教育力度、各项规章制度健全落实还不够。
- 2、少数员工防范意识差，还不能完全按照标准进行自我约束，有麻痹思想，造成6月20日815房发生被盗事件，给酒店的声誉造成了负面影响。
- 3、队员素质参差不齐，有待下一步的提高。队员形象素质需要进一步提高，以适应宾馆之发展趋势。
- 4、部门工作还缺乏一定的执行力，要加强员工教育；部门工作离酒店领导要求还有一定距离，需要进一步努力；部门管理水平有待提高，以适应酒店的发展趋势。
- 5、酒店的监控设备还有一定的缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。
- 6、消防工作需要加大力度。

所有不足之处，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇三

社群规则是约束用户行为，目的在于二：一是给新用户传递社群第一印象，二是维护社群的价值环境。

根据心理学的首因效应以及前辈们的经验总结，新用户对群的认知建立是在入群24小时内，他对社群的整体印象，是决定其是否留存，是否活跃的重要因素。

其次，设置入群门槛，能够提高社群的质量，影响生命周期的长短。无门槛的社群意味无逃逸成本，就算打广告被踢也无所谓。

入群门槛一般有三种：一是付费入群，二是群主审核邀请，

三是完成任务（比如转发海报到朋友圈等）。根据建群的目的，可以选择相应的入群门槛。

然后是群公告及欢迎语，一般包括四个内容板块：

社群主题——告诉用户社群是做什么的社群服务内容——告诉用户社群具体提供什么服务禁止行为——告诉用户什么行为是禁止的，且会受到何种惩罚（一般是广告）激励行为——告诉用户什么行为是提倡的，会受到何种回报。

最后，出于严格追求社群的高质量，会设置淘汰机制，以积分玩法为主，相应的还会有复活机制。

来源：外号藥丸[nameyaowan]

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇四

1、一区、一园申报工作

一区指：吉林甑峰岭自然保护区。一园指：广坪国家湿地公园。以上2个项目计划在2月底完成科考报告和总体规则(初稿)。6月底之前向省和国家完成首次申报工作。

在申报前期我部门会对设计单位提供的申报资料进行严格细致的审阅。尤其是对项目申报的重要性与必要性及各区域划分的合理性、功能性和基础设施建设可操作性，仔细的分析提出修改意见。从而达到即不影响木材生产又能发展林区生态旅游的双赢目标。

2. 图们江源国家森林公园林相改造建设项目

目前，已向国家林业局申请此项目。计划总投资为300万元，

其中申请中央预算投资180万元；地方配套120万元。计划3月中旬到国家林业局动保司和发展计划与资金管理司走访进一步推进项目资金早到位，早落实。在此项资金到位之前，我部门提前制定《公园林相改造实施方案》。方案重点：

(1) 6100亩林相改造的地点、面积、树种选择、改造手段。
(2) 5个专题园解说牌、标识牌的选址、文字编写和效果设计。
(3) 公园大门的选址和效果制作、公园内主要景点的观光栈道测量及设计。

本着要钱发展指导思想和国家多投入局内少配套建设原则，争取各类示范、试点单位。

1. 争取成为国家示范森林公园

根据《全国森林公园发展规划20xx-2020年》方向，如果成为国家示范森林公园，国家将补助资金500-1000万元。我部门将认真分析国家森林公园发展规划，仔细研究国家投资方向，合理制定和申报我局附和国家重点补助的项目（如：（1）基础设施建设项目有公园大门、干道、游步道、输电线路、排污供水管道、停车场；（2）公共能力建设项目有游客服务中心、远程监控设施、垃圾站、垃圾筒、公共厕所、生态环境监测站及设备；（3）保护设施建设项目有了望塔、管护用房、消防器材库房、防火道路、防火隔离带、消防水池、安全护栏、有害生物防治站），积极协调各级主管部门给予批复（计划在2月底与省厅动保处、国家动保司综合处协调推进此项工作）

2. 争取列入吉林省湿地生态效益补尝试点

根据吉湿办[20xx]1号文件[20xx年吉林省湿地保护管理工作要点》，争取我局列入到吉林省湿地生态效益补尝试点。通过此项工作去申请国家湿地保护资金。计划在广坪国家湿地公园申报成功后开展协调工作。

以长白山为依托，打造1条图们江源头□^v^钓鱼台□^v^渡江处、湿地公园、长森岭漂流、荒沟红豆杉古树景观的边疆游、森林生态旅游线路。计划在5月初协调省、州旅游局和长白山管委会等相关部门推进此项工作。

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇五

餐饮服务是组成酒店必不可少的部分，营业部门是酒店的重要创收部门。在酒店各部门中，营业部员工集中，业务环节繁多，技术水平要求高，牵涉到知识面广；因此，加强营业部管理，对整个酒店的经营管理都有非常重要的意义；营业部主要负责餐厅产品销售和宴会服务工作，满足不同类型用餐客人的物质和心理享受需要。

营业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：

营业部经理一般要提前2个月到岗。

到岗后，首先要通过实地察看，熟悉饭店的平面布局。然后根据实际情况，确定营业部的管辖区域及营业部的主要责任范围，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，营业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，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。

营业部管理范围较大，为综合利用所有设施，发挥最大的效

能，员工餐厅由营业部统一管理。

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

1. 酒店的建筑特点：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，楼层通常需配置工作车，某些清洁设备的配置数量、收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间等等。

2. 行业标准：最低产品标准是营业部经理们制定采购清单的主要依据。

3. 酒店的设计标准及目标市场定位：餐饮管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，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：餐饮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，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：餐饮上座率、酒店的资金状况等。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。

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

业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。

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。

通常，营业部的员工招聘与培训，需由人力资源部和营业部共同负责。在员工招聘过程中，人力资源部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而营业部经理则负责把好录取关。

开业前培训是营业部开业前的一项主要任务，营业部经理需从酒店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员工，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，工作计划《[工作总结]餐饮酒店的开业筹备工作计划》。

一般培训计划以倒计时的方式编定。员工一般要求两个月前到位，经过酒店整体的半个月军训后，由部门安排培训，餐饮培训的主要内容有：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；为培训团队的凝聚力，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。

开业前，即开始建立餐饮档案，对日后的餐饮管理具有特别重要的意义。很多酒店的营业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。最好能与最初确定餐饮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。

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、营业部等部门共同参加。营业部参与验收，能在很大程度上确保餐饮装潢

的质量达到酒店所要求的标准。营业部在参与验收前，应根据酒店的情况设计一份餐饮验收检查表，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。

开业前垦荒卫生工作的成功与否，直接影响着对酒店成品的保护。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。营业部应在开业前与酒店最高管理层及相关负责部门，全面的清洁工作，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由后勤部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。

营业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。

制定营业部开业筹备计划，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，酒店通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。

营业部负责人到位后，与工程承包商联系，这是工程协调者或酒店经理的职责，但营业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、了解餐饮的营业项目、餐位数等。
- 3、了解酒店等其它配套设施的配置。
- 4、熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。

- 5、了解有关的订单与现有财产的清单。
 - 6、了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。
 - 7、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。
 - 8、检查是否有必需的设备、服务设施被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。
 - 9、确定组织结构、人员定编、运作模式。
 - 10、确定餐饮经营的主菜系。
 - 11、编印岗位职务说明书、工作流程、工作标准、管理制度、运转表格等。
 - 12、落实员工招聘事宜。
- 1、按照酒店的设计要求，确定餐饮各区域的布置标准。
 - 2、制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。
 - 3、制订部门工作钥匙的使用和管理计划。
 - 4、制定营业部的卫生、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、制定餐饮设施、设备的检查、报修程序
- 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、继续实施员工培训计划，安排员工到长阳店实习。

1、与工程部经理一起全面核实厨房设备安装到位情况。

2、正式确定营业部的组织机构。

3、确定各区域的营业时间。

4、对所有餐位进行全面的统计。

5、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。

6、按清单与工程负责人一起验收，验收重点：装修、设备用品的采购、人员的配置、卫生工作。

7、拟订餐饮消费的相关规定。

8、编制营业部基本情况表(应知应会)

9、着手准备餐饮的第一次清洁工作(招收专业人员或临时工)。

10、空调系统安装与调试。

11、电器.通信系统安装与调试。

1、全面清理餐饮区域，进入模拟营业状态。

2、厨房设备调试。

3、主菜单样品菜的标准化工作。

4、准备模拟开业的筹备工作：确定模拟开业的时间，明确模拟开业的目的，召开部门会议，强调模拟开业的重要性。取得全员统一。5、制订宴请名单与计划、制订开业典礼方

案。(正式开业)

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇六

二、会议地点：县人口计生委会议室

三、参会人员：县委常委，县政协主席，县人大党组书记；市委驻县组织员，县级理论教员；各乡镇 党委书记，分管党务的副书记；县委各部委室校主要负责人，县级部门党组织负责人，纪检组长(员)；__中、职中、进修校党组织主要负责人。

二、参会人员

(一)副市长__、市政府副秘书长__(2人)；

(四)局机关全体人员，局直属各单位班子成员(38人)；

(五)局系统受表彰的先进集体和先进个人代表(30人)。

总计：122人。

三、会议议程

会议主持：市政府副秘书长__

(一)市__局局长、党组书记__做工作报告；

(二)会议表彰

1、宣布__工作先进集体、先进个人表彰决定；

2、宣布__工作先进集体、先进个人表彰决定；

4、宣布局系统先进集体、先进个人表彰决定；

5、公布受市以上表彰的先进集体、先进个人名单；

6、为先进集体和先进个人颁发奖状、证书；

(三) 市政府副市长__讲话。

四、会议文件收集和起草

(一) 局长、市长讲话、主持语由__负责起草；

(二) 会议表彰文件由相关处室起草，__负责收集。所有文件，均在4月11日前拿出初稿，4月13日提交局党组会议讨论。

活动方案场租费：2800元(会场、音响、茶水)

二、 横额、桌签、请柬、文件袋、鲜花：3000元

三、 奖牌：60元/个_40=2400元(数量暂定)

四、 荣誉证书：10元/个_50=500元(数量暂定)

五、 奖品：500元_22=11000元(模范、优秀)

300元_35=10500元(系统先进及省市先进)

六、 记者：1000元

七、 餐费：15000元

八、 领导纪念品：500元_5=2500元(领导)

共计：45000元

筹备各项准备工作 餐厅筹备工作计划优选篇七

2015年，国内零售百货业发展可谓“风起云涌，变幻莫测”。无论是外资“大鳄”，还是民营“新锐”，为了争夺店铺资源，抢占销售通路，纷纷加快了开店步伐。“布局全国，快速扩张”已经成为零售商实现规模效益，确立市场地位的重要战略举措。

毫无疑问，在雄心勃勃筹划全国战略布局蓝图的同时，零售商必将面临激烈的竞争和严峻的挑战。资源需求的巨大缺口和在调配上“捉襟见肘”的矛盾，将随着多家新店筹备工作的同时展开而日趋激化；随着开店步伐的加快，对新店筹备管理工作的系统性要求也越来越高。为了完成开店目标，零售商必须选择科学的管理方式和控制手段，确保有限资源的合理配置和充分利用，以满足新店筹备的高效率和低风险要求。

项目管理作为一项先进的管理技术，其应用理论近年来有了长足的发展。在零售管理工作中应用项目管理技术，是对传统管理思维和工作方式的有力挑战。在创新意识逐渐成为企业运营决胜关键的今天，使用项目管理技术改进新店筹备的工作效率，是一种创新思维的实践过程。

同样包含启动、计划、实施、控制和收尾等五大环节的新店筹备工作过程，比较突出地显示了项目运行的特性，为项目管理技术的应用提供了可能：首先，和项目“有起点、有终点”的一次性过程特征一样，新店筹备以新店项目立项为起点，以开业为终点，也是一次性的工作过程；其次，项目存在风险，管理项目必须预测风险，控制风险，而新店筹备过程也存在风险，同样需要预测和控制；再次，管理项目对进度、费用和质量有控制要求，而新店筹备同样也存在对上述三个方面的要求；最后，项目由临时组成的项目团队实施并管理，而新店筹备工作也是依靠组织抽调各职能部门资源组成筹备项目小组来开展工作，也需要组建临时性的工作团队。

所以，将项目管理技术中一些有效的“管理工具”，应用到新店筹备工作当中，切实解决问题，提升新店筹备效率，是具有一定的操作可行性的。

1. 启动

以开设大型百货店为例，在确定新店店址后，零售商的各职能部门便进入新店筹备阶段。将新店筹备工作视同一个“项目”的展开，首先进入项目的“启动”状态。在启动阶段，组织通过对项目管理技术的利用，完成支持项目进入下一阶段所必须的各项准备工作。

第一、确定新店筹备项目负责人。为了使新店筹备项目负责人彻底发挥个人能力，全面负责对项目的操作管理，必须赋予项目负责人明确、清晰和充分的职责与职权。具体措施包括：在组织内正式发布项目负责人聘任通知；拟定有效的项目负责人管理职责文件；与项目负责人就项目绩效测评标准达成一致；向项目负责人提供必需的人员和资源等。一般情况下，组织开设新店会首先确定店负责人人选，但是，目前人力市场存在较为严重的供需矛盾，当组织同时面对多个开店任务时，不一定都能按时配置合适的店负责人人选。确定新店筹备时期的项目负责人选，是相当有必要的。如果选定人选在能力和经验上获得组织高层认可，则以新店筹备“项目负责人”的角色组建项目小组开展工作；如暂无合适人选，为了确保新店筹备工作按时开展，可选择能力稍逊的第二人选担任新店筹备“项目联络人”，由公司高层负责组建项目小组。项目联络人负责协调项目小组成员之间和各提供资源的职能部门之间的工作关系，确保小组成员和职能部门沟通信息传递渠道的顺畅，并向高层汇报项目进展情况。

选择“项目联络人”的方式，是一种合适人选暂未到位的“权宜之计”。项目联络人相对项目负责人虽然在管理能力方面有所欠缺，但对组织整体扩张开店战略而言，却是唯一可供选择的办法。使用项目联络人，对组织高层和职能部

门的关注和配合有着更高的要求，一旦有合适的项目负责人选，则应即时替换。

第二、确定“契约式”的新店筹备项目和组织职能部门的工作关系。新店筹备项目小组由各职能部门抽调人员组成，项目小组成员既要服从于项目负责人的工作安排，又要“听命”于职能部门经理的工作指令，形成“多头管理”的局面在所难免。当项目利益与职能部门利益存在冲突时，项目小组成员往往面临“两难”选择，从而影响新店筹备工作。根据项目管理理论，我们引入“契约”概念，将项目责任各方（职能部门、项目小组）之间的工作关系依据工作流程自上而下形成“管理契约”：作为作业流程的上游，各职能部门向新店筹备项目输送人员和资源，与项目小组的关系是：提供人员和资源以确保项目运转；而下游项目小组的任务，则是利用人员和资源完成新店筹备工作任务，对再下游的项目客户负责。上游部门对下游部门就项目合作事宜作出承诺，形成一种“契约”关系，有效确保对下游单位的工作质量。

形成“契约管理”关系的关键，是对职能部门和项目小组工作职责的有效规定和明确要求。为了避免以后形成的纠纷，在项目展开之初，职能部门、项目小组和项目客户应就新店筹备项目形成工作责任分配的“项目协议”（即：契约文件，也称“项目章程”），使各方在工作开始前达成对项目和自己方责任的一致认识。这样，在项目开展起来时，将会大大降低协调成本和管理内耗。

第三、确定新店筹备项目“干系人”与新店筹备项目的关系。新店筹备项目并非仅仅是项目小组的事情。事实上，很多新店筹备工作因种种原因而停滞不前，未能明确项目干系人及其应尽责任，致使各关联方不能发挥应有的作用，也是一个重要原因。如能明确项目干系人及其责任，充分发挥其应尽责任，新店筹备项目所需人员和资源能够得到保障，项目成功率也必将大大提高。

新店筹备项目的干系人至少应包括：项目发起人、项目负责人（项目联络人）、项目小组、项目客户和各职能部门。

新店筹备项目发起人由组织高管担任，主要责任是在整个组织层面对新店筹备项目负责，包括协调高层关系，监督项目管理状态和确保稀缺资源到位等等。当组织同时面对多个新店筹备项目时，确定不同的项目发起人，有利于使组织高层切实把握项目进度和资源需求，及时解决一些影响新店项目的重大问题，避免组织最高管理者频繁奔波于多个项目之间，造成顾此失彼的失控局面。

项目负责人一般由组织专门负责新店筹备的职能部门委派，并在组织范围内发布正式聘任通知，以确立其对项目负责和支配资源的合法性。项目负责人对新店筹备项目的各项指标全权负责。项目小组由各职能部门抽调专业人员组成，进入项目小组的人员在管理上由项目负责人指挥与控制，技术和业务资源由所在职能部门提供支持。项目小组作为项目干系人之一，是项目实施的主要承担者。

传统观点认为新店筹备项目的客户，是接受项目开业经营的管理团队。从整体运营战略来看，应将组织最高管理者视为项目客户，由其委托由专业人员组成的验收小组对新店筹备项目进行验收和绩效评估。这样有利于使组织最高战略思想能够不变形地贯彻到所进行的每一新店项目之上，以促成组织整体战略目标的达成。

最后，负责提供资源的各职能部门，包括职能部门的负责人，也应成为项目干系人。由于资源输送的质量好坏，是影响项目小组开展工作的决定因素，因而职能部门操控资源的能力和效果的好坏，将直接影响新店筹备项目。各职能部门负责人实际上担当着对多个新店筹备项目的专项职能责任人的角色。

所谓项目干系人，就是指对项目而言，有利益和责任的各关

关联方。既然联系紧密，那么项目实施的好坏必然与项目干系人紧密相连，因此，针对某新店筹备项目在启动阶段就必须落实各干系人选，才能保障项目的正常展开与运行。

工具示例：某百货店新店筹备项目章程

2. 计划

新店筹备是多个职能部门参与，作业周期较长的项目。形成有效、清晰的工作计划是确保项目成功的第一前提。一些管理者认为“计划不如变化”，主张“轻计划，重操作”。其实所谓“变化”，不过是与计划比较得出的差异，计划始终存在并发挥“标尺”作用。新店筹备过程的各个环节都存在不确定因素，没有工作计划整个筹备工作势必在层出不穷的问题中迷失方向，滑向“泥塘”。

拟制新店筹备工作计划的主要工作内容包括：形成工作分解结构、确定关键路径；编制项目工作责任分配表；绘制甘特图。

第一、形成新店筹备项目的工作分解结构，并确定实施项目的关键路径。根据项目理论，工作分解结构用来确定新店筹备项目的工作内容和工作范围，对新店筹备项目的全部工作进行科学分解，将新店筹备工作分解为一个个可以确定资源和操作步骤的“工作包”，是编制项目工作计划的基础工作。形成新店筹备项目工作分解结构的基础上，确定项目实施的关键路径，用以核算项目大致的工期。

一般来说，新店筹备的工作分解结构和关键路径，随着组织开店工作经验的积累和总结，可以形成固化的指导性文件，在项目特征相似的情况下可以考虑直接应用。

工具示例：某百货店新店筹备项目工作分解结构

序号/工作分解结构/可交付成果[里程碑]

1市场调查

1.1城市商业政策调查/调查报告

1.2消费水平调查/调查报告

1.3竞争对手调查/调查报告

1.4.....

2规划设计

2.1建筑设计/[设计图纸]

2.2动线及布局规划/平面图

2.3商品品类规划/布局图纸

2.4资金计划/[资金供给计划]

2.5.....

3工程施工

3.1土建施工/施工验收报告

3.2装饰施工/施工验收报告

3.3设备采购与安装/[施工验收报告]

3.4.....

4采购招商

4.1 定向供应商接洽/定向供应商合作意向报告

4.2 招商酒会/总结报告

4.3 合同申报与确认/合同申报表

4.4.....

5 营销策划

5.1 广告招牌/招牌效果

5.2 媒体推广/媒体广告、软文及效果评估报告

5.3 新闻炒作/软文及效果评估报告

5.4 卖场导示系统安装/导示系统效果

5.5.....

6 现场管理

6.1 专柜装修/装修效果

6.2 商户进场/[进场检查确认表]

6.3 人员招募与培训/招募及培训记录

6.4 开业前总检查/[检查报告]

6.5 开业庆典/效果评估报告

6.6.....

工具示例：关键路径图

注：具有下划线的工作包线路为关键路径。

第二、编制新店筹备项目的工作责任分配表，确保项目干系人认真履行职责。识别新店筹备项目干系人，并组成项目小组后，应明确规定项目干系人的工作职责，使项目在各阶段都能得到人员和资源保障。分配工作责任应注意：新店筹备项目是一个复杂的工作过程，干系人责任应做全面规定，防止“有事没人做”；工作职责的规定应遵循“适度”原则，不应滥用人员和资源，导致“有人没事做”；项目干系人在项目进展的不同阶段其应履行的工作职责也有所不同，在制定工作职责时应考虑清楚。工作责任分配表可以在新店筹备项目操作日臻成熟后予以固化，成为指导性文件。

第三、形成新店筹备项目的工作计划——绘制甘特图。具有项目特性的工作，甘特图是比较适合的计划管理工具。甘特图可以直观地反应新店筹备项目的连续性和协调性要求，同时具有较强的执行“比照”特点。结合甘特图并利用其他项目管理工具，可以在项目实施的各阶段对项目的进度、费用和质量指标进行较为准确的考量与评估，向组织决策提供充分的参考信息。

利用工作分解结构、关键路径和工作责任分配表，就能进行甘特图的绘制工作。绘制甘特图应注意：各项工作任务应形成可交付成果要求，并识别一些具有“里程碑”意义的可交付成果；特别关注同时进行的不同工作任务的起止时段和状态要求，明确先后顺序和因果关系；将计划与执行结合在一起进行分析比较是甘特图的使用优势，因此在绘制完成后，可预留用于记录实际工作进展的空间，用于比较和修正计划。

工具示例：某百货店新店筹备项目甘特图

3. 实施

完成并确认项目工作计划，在确保人员和资源供给的状态下，

新店筹备项目进入“实施”阶段。启动和计划阶段所做工作，是向实施阶段提供的一系列准备工作。新店筹备项目在操作层面上的工作成果，要靠实施阶段来予以实现。在实施阶段，由于各种未知因素的影响，整个工作呈现出明显的波动性和不规则运行状态，这对项目干系人，特别是项目负责人和项目小组来说，是一个接受考验的过程。

在实施阶段，首先要面对的，就是如何使项目小组协调一致，按即定的计划开展工作，达成目标。由于项目小组成员是由各职能部门抽调组成，成员之间相处会有一个“磨合期”。怎样使小组成员彼此在短时间内相互了解与信赖，是项目发起人、职能部门经理和项目负责人特别关注的工作：良好的组织文化有助于项目小组成员彼此之间的融洽相处和快速了解，同时，在组建项目小组时，如能充分考虑人员各自特点，有选择地组成性格互补的工作团体，是非常有助于开展工作的。

在实施阶段，很可能会因为资源分配和利益关系的矛盾引发冲突，如：招商与推广在广告投入上产生的分歧等。作为项目负责人，应充分作好解决小组成员纠纷，甚至是各职能之间纠纷的思想准备。在计划阶段明确责任分工是化解工作冲突的前提；项目负责人的个人魄力和处理冲突的经验是解决问题的重要支持；各职能对项目的契约限制也是合理解决冲突的参照标准；而项目发起人的影响和对稀缺资源的支配权力也是解决工作冲突的有效手段。实际上，工作冲突同时意味着新店筹备工作正在依据计划向纵深进展。项目负责人在处理冲突的问题上应该因势利导，变管理内耗为工作动力，激励小组成员完成项目的信心。

在实施阶段，项目很可能会受到各种不确定因素的干扰，如：在百货店新店筹备工作中，比较容易发生的问题是：组织与合作方由于合同协议不清晰而形成各种分歧，导致在项目实施时产生摩擦或扯皮，使新店筹备工作停顿下来。作为新店筹备项目干系人，应充分考虑到这种情况发生的可能性，识

别可能形成的制约项目的不确定因素，通过充分沟通协调，发挥项目干系人的优势，妥善解决这类问题。处理不确定因素引致问题的一般思路是：事前，预测发生的可能性，作好预防措施与紧急应对措施；事中，识别不确定因素引致问题的性质，评估自身资源解决问题的可能性，选择最优解决办法；事后，作好预防再发生措施，形成备忘，吸取经验。

在实施阶段，当几个新店筹备项目同时展开时，各职能在人员和资源有限的情况下，可能无法满足人员和资源同时向多个项目的输送要求，如：目前人才市场缺乏采购和营运管理人才，导致大多数零售企业对该类岗位的人力需求呈现供不应求状态。虽然从契约要求上可以对职能部门进行问责或追溯，但由于大环境影响，职能部门不能提供满足要求的资源是再所难免。如何合理配置有限的资源确保每个项目进展顺利，这才是解决问题的重心。解决资源紧缺的思路是：尽量错开单个新店筹备项目工期，使有限资源通过“时间换空间”，满足配置需要。但是，这种思路在现今店铺竞争激烈的环境下，显得有些一厢情愿。招募、培养和应用专业的新店筹备人才，也许是目前唯一可以解决同一时间进行多个项目筹备所需资源的方法。综合考虑多个新店筹备项目计划，合理安排有限的职能专业人才的工作量，使其同时兼顾多个项目，从操作上应该是可行的，如某百货店在面对多个新店筹备项目时，通过工作计划安排，使某策划经理在不同的时间段内分别参与多个新店筹备项目，基本满足了项目对人力资源的要求。但这种解决措施对项目负责人的管理能力有着更高的要求，也是不能忽略的。

在实施阶段，为了确保项目按计划有条不紊地实施，必须特别注意对项目“工作包”的管理。前面提到，进行工作分解结构的结果，是将复杂的项目工作解构为一个个可嵌入，可拆分的单元——“工作包”。对“工作包”进行分析可以对所需资源、费用和时间等条件作出比较精确的估量。在实施阶段，通过对“工作包”的控制，可以实现对整个项目的管理控制工作。实施“工作包”管理应注意：注重对每一工作

包的绩效指标的考量和监督；检查工作包任务完成后形成的可交付成果是否符合要求；确认实际工作是否依据计划要求按顺序执行工作包的任务要求等。

4. 控制

衡量项目成功与否的重要指标，是对项目进度、费用和质量的控制结果的测量。进度指标是指项目是否在计划的工期内予以完成；费用指标是指项目完成后花费的总费用是否控制在预算之内；质量指标则是指项目可交付成果是否满足项目客户的要求。新店筹备项目同样面临这三个指标的综合考核要求。通过对新店筹备项目实施过程的全程综合监控，分别在进度控制、费用控制和质量控制三方面进行有效评估，发现问题及时调整，确保新店开业，是控制环节的工作目标。

进度控制方面，主要通过项目工作计划——甘特图与实际工作进度的比较分析来进行判断。在绘制甘特图时，会预留用于填制实际工作进度的栏目。新店筹备项目实施任何阶段的工作状态，都必须在甘特图中清晰地反映出来。通过实际进度与计划进度的比较，可以直观地了解实际进度与计划要求的差异，以便及时补充资源，或调整计划。同时，通过对计划中要求的可交付成果和“里程碑”完成情况的确认，也可以监控项目进度。可交付成果和“里程碑”都是具体的，实在的，可验证的项目工作指标，对它们的验证能够真实、准确地反映出项目的实际进度。

费用控制方面，在计划期拟制科学的项目费用预算是展开控制工作的前提条件。新店筹备项目工作分解结构的拆分结果——“工作包”对包括费用在内的资源需求已经有了比较准确的估算，依据工作包费用需求汇总整理的项目费用总需求应该还是比较精确的。但是，由于新店筹备工作存在众多不确定性因素，导致费用也存在波动可能，利用项目管理技术的“挣得值”计算方法，可以在项目实施的不同阶段，及时了解费用指标是否超支，对费用进行管理控制。

工具示例：“挣得值”计算小知识

“挣得值”计算方法通过对项目进行到某一阶段的实际费用和预算费用的比较，分析项目费用是否超标，以及判断项目进度是否正常，是有效控制项目进展的项目管理工具之一。

“挣得值”，即：项目实际已完成工作量的预算费用，计算方式为：

“挣得值” = 项目实际已完成工作量 * 项目工作量预算费用定额

费用偏差，即：判断项目某一阶段费用是否超标的分析指标，计算方式为：

费用偏差 = “挣得值” - 项目实际已完成工作量的实际费用

费用偏差计算结果为负值时，说明项目费用已经超支；为正值时，说明项目费用在现时阶段仍有所节余。

进度偏差 = “挣得值” - 项目计划完成工作量的预算费用

进度偏差计算结果为负值时，说明项目进度已经滞后；为正值时，则说明项目进度在现时阶段已经提前。

在质量控制方面，计划期确立系统的项目验收标准是确保质量控制的重要前提。新店筹备项目存在质量问题的工序环节相对集中在店铺工程施工和装饰施工、经营定位和招商管理等方面，在计划之初确定工程及装饰验收标准、经营定位标准和供应商商品引进标准，在实施阶段根据标准要求进行检查，就可以确保项目质量不会“走形”。

5. 收尾

随着各项工作任务接近尾声，和开业日的临近，新店筹备到达项目“收尾”阶段。为了使新店筹备项目划上完美的句号，在收尾阶段仍有一些相当重要的工作，包括：新店开业前的总体检查和工作移交；开业庆典；新店筹备项目的绩效评估和奖惩措施等。

如果各项工作均按计划进行并完成，距离新店开业日前一周，应组织新店开业前的总体检查和项目移交工作。新店开业前总体检查的标准，是依据计划设定的新店筹备项目的一系列验收标准，如：工程施工和装饰施工验收标准、供应商品牌进驻标准和包括导示系统、广告海报在内的购物环境验收标准等；新店开业前总体检查的责任主体，由项目客户——组织最高管理者委派，一般由各职能部门抽调的，未直接参加该项目筹备工作的专业人员组成检查小组，依据验收标准进行检查工作。在检查中发现的任何重大问题都将直接上报组织最高管理者并责令项目小组即时纠正，同时记录的结果也将作为新店筹备项目工作绩效评估和奖惩措施的依据。

项目即将结束，新店马上开业之前，正式的新店管理团队已经基本组成。常规的做法是：将到位的管理人员编入项目小组，以“副手”的角色参与新店筹备的后期工作，为熟悉并接管新店作好准备；另一种情况是：由于参与新店筹备的职能部门存在人力紧缺现象，对应职能的项目小组成员可能在管理团队相应的职能管理人员到位后，马上就要投入到其他的新项目之中，在这种情况下，管理团队的管理人员将提前进入角色，既担当项目小组职能工作人员，又在开业后担当该职能演变后的部门的管理人员，如：新店筹备项目小组的招商人员在新店开业后继续担任招商部的管理人员，项目小组的行政职能人员在新店开业后继续担任行政人事部的负责人等。

对于工作移交，前一种情况，由项目小组成员向其副手移交工作即可；后一种情况，则在通过项目检查验收后，由项目小组成员直接进行角色转换，变为新店管理团队的管理成员，

不需另做工作移交。对于新店筹备项目负责人和新店管理团队负责人——店总之间的工作和权力移交，仍然遵循这样的规律。但是一般情况下，这样的工作移交会随着店总的提前到位而有可能提前完成。

新店开业前的总体检查和工作移交是两项不同的工作，应在资源调配和人员安排两项工作区分开来，分别进行。一些零售组织为了节省资源，将两项工作同时进行，导致的缺陷是：由于检查与移交责任主体的混淆，致使验收检查工作草率完成，因为害怕追究责任，一些筹备中的问题被掩盖起来，不能被及时发现和纠正，为新店开业运营埋下隐患。

和一般项目有所不同，百货店的开业庆典仪式是非常重要的营销手段。成功的开业庆典对于百货店具有“一炮打响”的深远意义。因此，开业庆典是新店筹备项目收尾阶段的重要工作。开业庆典的操作规律是：开业十天前，确定开业庆典方案；八天前，开始相关媒体的广告投放工作；六天前，开业庆典所需资源采购到位；三天前，参加新店开业的贵宾邀请工作完成；一天前，开业庆典现场布置；开业庆典及活动效果评估等。

新店筹备项目随着开业庆典的结束而告以段落。开业后，一些具体的收尾工作无论完成与否，均由新店管理团队接管运作。由组织最高管理者授权，相关部门依据项目验收检查的结果，对整个新店筹备项目进行绩效评估工作，评估结果除了向项目干系人提出改进意见和建议之外，对于筹备工作过程中表现突出的小组成员和造成工作失误的小组成员将分别实施奖惩措施，形成及时的激励机制，促进下阶段项目工作质量的提高。

新店筹备项目结束，项目小组即时解散，小组成员返回所在职能部门。随着新的筹备项目的开始，各职能部门再行组建新的新店筹备项目小组，开展工作。

作为一种新的尝试，我们预期：在新店筹备工作中应用项目管理技术，能够为零售商快速、高效率地开设新店带来或多或少帮助。更为重要的是：在变化迅速、竞争激烈的市场形态下，零售组织以什么样的经营姿态和管理理念，才能在商业博弈中占得主动？项目管理意识在充分利用现有条件把握不可预知的未来方面，显现出出众的效能和非凡的魅力。希望在不久的将来，“项目思维”将成为零售组织所能赖以重用的管理思维。

从目前来看，采用项目管理意识至少可以解决零售组织在发展和扩张中面临的两个方面的问题。第一、随着业务范围的不断扩大，零售企业必将面对更多更广的未知的市场环境。在这种情况下，组织原先积累的经验所能起到的作用将会越来越少，很多时候，组织将可能面对一无所知的商业环境，如何在这种环境中以低风险的代价完成扩张任务，用项目技术和项目思维“武装”经营者的思想，显得尤为重要；第二、随着业务流程的日趋复杂，日常管理要求仅仅能够使企业保持现有的管理水平，而无法超越自己做出更高的提升。将企业管理提升作为一个“项目”来实施与改进，将使组织超越自我成为可能。

本文结合新店筹备工作，仅对项目管理技术的应用进行了比较粗浅的表述，身为零售组织的管理人员，我们应将自己的职业目光放高放远，积极学习包括项目管理技术在内的先进管理技术，以开放性的思维方式将其充分应用到日常工作当中，只有这样，我们的工作成果才会更加丰富，我们的工作前景才会更有希望！