

酒店培训工作计划

篇1：酒店培训工作计划

一、培训目的

酒店员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天的新进前台培训。

二、培训对象

本酒店新入职前台服务人员。

三、培训规模

10人。

四、培训内容

- 1、酒店文化常识。
- 2、酒店概况业务知识。
- 3、前台岗位业务知识。
- 4、前台操作流程。
- 5、前台整体实践。

五、培训时间

20xx年xx月xx日xx10日的每日上午8：30——11：30和下午13：30——17：30。

六、培训地点

本酒店3楼培训室。

七、培训费用

本次培训属于内部培训，无需太多开支。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐的标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时的津贴，预计2万元人民币左右。

八、培训人员

相应领域的老员工以及接待处的部长。

九、培训方式

PPT讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

十、考评方式

1、考试：接待员学完课程设置中的每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员的岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

十一、培训评估与反馈

- 1、讲师、人力资源专员总结培训过程中出现的问题及时更改培训教程。
- 2、培训员工在培训完每一节课填写《新员工培训反馈表》上报人力资源部。
- 3、培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

篇2：酒店培训工作计划

培养“一专多能”型人才是20XX年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。工作计划网络营销计划为大家分享《20XX年》，欢迎大家前来参考和学习。

一、指导思想

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

二、当前的目标和任务

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技能。

1.专业技能培训

时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

3、一专多能培训

培养“一专多能”型人才是20XX年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

在一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为员工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型员工提供必要的素能条件。

篇3：酒店培训工作计划

酒店培训工作计划是确保酒店员工能够提供卓越服务的关键环节。以下是制定一份有效酒店培训工作计划的要点：

一、明确培训目标

在制定培训计划之前，首先要明确培训的目标和期望成果。这包括提升员工的服务技能、增强团队协作能力、提高工作效率以及加深对酒店产品和服务的理解。

二、分析培训需求

通过对现有员工进行能力评估，确定培训需求。这可以通过员工自我评估、上级评价、顾客反馈等方式实现。

三、设计培训内容

根据培训需求，设计全面的培训内容。这应包括酒店政策与程序、服务标准、顾客关系技巧、应急处理、产品知识等。

四、选择培训方式

根据培训内容选择合适的培训方式，如课堂培训、在线学习、实地演练、工作坊等。

五、确定培训时间表

合理安排培训时间，确保培训不会干扰正常运营，同时保证员工有足够的时

间理解和吸收培训内容。

六、招募培训师

聘请经验丰富的培训师，他们可以是内部专家，也可以是外部顾问。确保培训师具备相关知识和传授技能。

七、评估培训效果

设计评估机制，用于衡量培训效果。这可以通过考试、模拟演练、工作表现评估等方式进行。

八、实施培训计划

按照计划实施培训，确保培训过程的有效性和参与度。

九、跟踪和反馈

培训后，跟踪员工的技能提升情况，收集反馈意见，以便对培训计划进行调整和优化。

十、持续改进

根据评估结果和反馈意见，不断改进培训计划，确保其始终满足酒店和员工的发展需求。

通过上述步骤，酒店可以制定出一份全面、有效的培训工作计划，从而提升员工的服务水平，增强顾客满意度，并最终提升酒店的竞争力。

篇4：酒店培训工作计划

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻意会现在培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技术及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼仪礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

2014年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，确实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技术，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技术有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员

工。

四、培训方法和内容落实

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技术相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技术。

五、专业技术培训

管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店员工迫在眉睫的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，定期组织由酒店总经理、副总或资深经理人培训的关于提高管理技术培训课程。

1、总台、房务中心等作为饭店优质服务的重要窗口，旅游外语水平的不足，必定会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的外语水平，酒店将于近期展开英语培训课程。详尽计划

时间：拟于2月份起展开，以3个月为一个周期，每周安排两节培训课(共计24课时)。

目标：提高员工外语基本会话能力展开，达到能用外语与外宾进行基本交流的水平。

对象：前厅部全体员工、及房务中心、总机员工强制要求参加。其余岗位员工允许自发报名参加。

核查：培训期间人事部将以小测试的方式进行不中止地核查，借以考察员工掌握程度。培训结束后，人事部将进行一次大核查，核查主要针对口语测试进行。

激励与处分体系：A、激励、关于考试成绩优秀的员工恩赐薪水晋级，B、设定一定的英语津贴，C、在年度评选优秀员工时恩赐优先评选;处分、关于核查不合格的人员恩赐补考时机，不合格人员将考虑延缓晋级。

员工业务技术培训：以部门为培训单位，部门每个月拟定员工培训计划(上交人事部)并落实执行，人事部负责追踪监察，并对培训提出合理建议。

2、员工入店培训

员工办理入职手续

培训内容：员工手册、酒店大要、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技术、酒店知识等。

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技术，使之赶忙与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进员工进行次序渐进的岗位培训。

培训内容：岗位职责、部门规章制度、员工排班、假期申请、部门组织架构、需要联络的部门及联系电话、部门服务意识及服务标准、业务知识与技术、部门的培训政策与程序、班前班后的交接程序、部门的卫生标准、同事的介绍、操作程序等

新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每个月展开一至两次(详尽情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的巅峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行核查，核查结果将作为员工转正的依据。

3、一专多能培训

培养“一专多能”型人才是2014年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

在一线岗位率先推行同部不同种技术的随从培训，以加强人才流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为员工全面掌握服务技术，争创一专多能的智能型员工提供必要的素能条件。

篇5：酒店培训工作计划

客房是酒店的主体,是酒店的重要组成部分,是酒店存在的基本,在酒店中占领重要地位。

1、酒店是向旅客供给生活须要的综合服务设施,它必须能向旅客供给住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意思上来说,有客房便能成为酒店,所以说客房是酒店存在的基本。

2、客房是酒店组成的主体。按客房跟餐位的个别比例,在酒店建造面积中,客房占70%~80%酒店;店的固定资产,也尽大部分在客房,酒店经营活动所必须的各种物质设备跟物料用品,亦大部分在客房,所以说客房是酒店的重要组成部分。

(1)客房空间规格：客房空间是客房作为商品的基本。我国饭店星级评定标准规定：标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于12平方米;标准锥唛龠度不能低于2.7米。

(2)建造标：为客人发明一个干净、美观、舒服、保险的幻想住宿环境。

3、酒店的等级程度重要是由客店程度决定的。因为人们衡量酒店的等级程

度,重要根据酒店的设备跟服务。设备无论从外观、数量或是利用来说,都重要体当初客房,因为旅客在客房呆的时光较长,较易于感触,因此客房服务程度常常被人衡量酒店等级程度的标准。客房程度包含两个方面:一是客房设备,包含房间、家具、墙壁跟地面的装潢、客房安排及客房电器设备跟卫生间设备等;二是服务程度即服务员的工作立场,服务技能跟方法等。

4、客房是酒店经济收进跟利润的重要来源。酒店的经济收进重要来源于三部分--客房收进、饮食收进跟综合服务设施收进。其中,客房收进是酒店收进的重要来源,而且客房收进较其余部分收进牢固。客房收进个别占酒店总收进的50%左右。从利润来分析,因客房经营本钱比饮食部、商场部等都小,所以其利润是酒店利润的重要来源。

5、客房是带动酒店所有经济活动的关键。酒店作为一种古代化食宿购物场合,只有在客房进住率高的情况下,酒店的所有设施才干发挥作用,酒店的所有组织机构才干运行,才干带动全部酒店的经营管理。客人住进客房,要到前台办手续、交房租;要到饮食部用餐、宴请;要到商务核心进行商务活动,还要健身、购物、娱乐,因此客房服务带动了酒店的各种综合服务设施。

6、服务品质的影响

客房是客人在饭店中勾留时光最长的处所,客人对客房更有"家"的感到。因此,客房的卫生是否干净,服务人员的服务立场是否热忱、周到、服务名目是否周全丰富等,对客人有着直接影响,是客人衡量"价"与"值"是否相符的重要衣据,所以客房服务品质是衡量全部饭店服务品质,保护饭店名誉的重要标记。