

酒店培训年度工作计划（精选6篇）

篇1：酒店培训年度工作计划

XX年是酒店争创四星级商务酒店和实现经济腾飞关键之年，所以深入提升职员素质，提升服务技能、提升管理者管理水平是目前酒店充实内力迫切需求。依据酒店总经理室相关加大职员培训工作力度指示精神，结合本酒店现在实际，我部拟作培训工作计划以下：

一、指导思想

以酒店经营工作和评星工作为中心，以中层管理人员和职员基础培训作为关键，围绕心态、知识、技能、管理四大类型培训；认真学习和深刻领会当今培训工作关键性，带动职员整体素质提升，为酒店经营和发展做好人才培养和储备工作。

二、酒店现实状况

目前酒店职员服务技能及服务意识和我店四星级目标标准还有很大差距，关键表现在职员礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，职员业务不熟、部门还未建立系统规范操作标准和服务步骤、管理人员管理方法、思维理念不到位等几方面。

三、目标和任务

职员培训以酒店发展和岗位需求为出发点，切实促进各部门培训工作有效开展，主动引导各级职员自觉学习，磨砺服务技能，增强服务意识，培养一支服务优质、技能有特色高素质职员队伍和有凝聚力和高效率干部队伍，以逐步建立、规范培训管理制度和培训体系为目标，深入推进职员培训工作深度，努力为酒店经营和发展做好人才培养和储备工作。

四、培训方法

以各部门为基础培训单位，落实服务理念和技能相结合、理论联络实际培训标准，内训和外请相结合，外出参观学习 and 内部交流总结相结合，努力争取培训形式多样化和培训时效化。

五、培训内容

新职员入店培训

新进职员是酒店经济活动中新生力量，重视新职员培训和引导对酒店服务水平起着至关键作用。培训意在增强素质，磨练技能，使之快速融入酒店环境，立即和酒店发展同时提升。依据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”标准，有计划有步骤地对新进职员进行循序渐进培训和引导。

职员办理入职手续培训内容

职员办理入职手续

培训内容：职员手册、酒店概况、仪容仪表、礼貌礼节、行为规范及服务意识、投诉处理、消防及安全知识、酒店知识、参观酒店等。

培训内容：

培训内容：岗位职责、部门规章制度、职员排班、假期申请、部门组织架构、需要联络部门及联络电话、部门服务意识及服务标准、业务知识和技能、部门培训政策和程序、班前班后交接程序、部门卫生标准、同事介绍、操作程序等

新职员入职培训每个月开展一至两次（具体情况视新职员人数而定），时间安排避开部门营业高峰期，入职培训以两天为一个周期。

培训后人事部将进行考评，考评结果将作为职员转正依据。

2、岗位技能培训

（1）以部门为培训单位，各部门经理组织本部门职员进行岗位业务培训，依据工作具体实际，组织开发培训课程，使职员在酒店有学习、成长机会，使职员工作能力得以提升和展示。

（2）督导部门制订统一规范操作标准和服务步骤，交人事部立案。

（3）部门每个月制订职员培训计划（上交人事部）并落实实施，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理提议。

3、中层管理人员培训

管理工作全新理念和思绪，已成为包含管理人员在内酒店职员迫在眉睫知识需求。所以在本部准备加大对管理人员专业知识培训力度，定时组织由酒店总经理、副总或外请资深培训教授、经理人培训相关提升管理技能、转换工作观念和意识培训课程，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不一样程度感悟和提升。

4、语言培训

鉴于酒店是一家四星级商务酒店，又面临春秋两届交易会，所以对职员外语水平有较高要求。尤其是前台、房务中心、西餐等作为酒店优质服务关键窗口，旅游外语水平不足，势必会对酒店经营工作起到至关键影响。所以，为提升各相关部门职员外语水平，酒店将不定期开展英语培训课程。

5、专题培训

人事部将依据酒店具体情况，定时或不定时对各层职员安排开展部分专题培训，具体以下：

酒店规范服务用语、星级酒店职员礼貌礼节、电话礼仪、有效沟通、经典案例分析、时间管理、督导技巧、化妆技巧、法律知识、团体精神、服务业卫生知识

6、部门交叉培训培养“一专多能”型人才是酒店经营和发展需要。

(1) 在一线岗位率先施行同部不一样种技能跟班培训，以加强人才流动，处理应急情况下缺员问题，同时也为职员全方面掌握服务技能，争创一专多能智能型职员提供必需技能条件。(2) 人事部将依据酒店营业淡、旺季情况分别派人事办公人员到各部门各岗位进行跟班实习，加强一线业务技能培养和督导。(3) 在职员对本部门本身业务熟练基础上，逐步开展不一样部门之间岗位轮换培训。

7、交易会知识培训

针对春秋两届交易会特点和实际客源情况，人事部组织开展交易会知识培训，酒店应知应会培训、外语培训、各主客源国风俗、部门督导培训等。

六、培训管理

人事部负责安排、管理统一培训项目并参与督导各部门内部培训。各部门应把每个月培训计划及培训纲领和培训内容提前报人事部立案，方便人事部进行监督和统一管理。

各部门应依据培训计划及职员排班情况安排并通知职员参与培训。并把培训情况报人事部。职员应按所安排时间参与培训。

凡迟到、早退或不到者，人事部将根据《考勤制度》给对应处分。

每次课程结束后，人事部将安排考评。效果考评形式为书面问卷结合口头问答及岗位抽查。岗位抽查指人事部就所讲授课程内容是否被学员利用到实际工作中进行随机考评。书面考评，依据考评情况给评分。

人事部将建立职员培训档案，统计职员所接收培训课程，考评成绩等。此培训考评结果将作为评选优异职员、职员晋升、调整工资等依据。

严格培训管理，逐步建立培训体系。

七、考评

(1) 转正考评

(2) 晋升考评

(3) 年度考评

八、其它

定时开展部门兼职培训员培训或座谈会定时组织检验、立即公布，奖惩分明

。

开展一届服务技能大赛

二0XX年X月X日

篇2：酒店培训年度工作计划

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，中亚大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界伙伴的关怀、支持和广阔员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，究竟取得了特别良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创中亚品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格掌握成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新这一企业进展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。年酒店工作计划

一、提升产品质量，强化队伍建设

随着三亚市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，酒店将在20**年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

二、加大促销力度，强化市场拓展

“天府楼”之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的胜利改造，不同层次的豪华房间满意了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚决中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的进展与巩固打下坚实的基础

。

三、培育创新意识，加大创新举措

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生气，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，20**年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效

果。在新的市场形势下，需要大力培育创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20**年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与进展。

四、严格成本掌握，量化部门成本

掌握各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本掌握力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本掌握意识，真正做好酒店各项成本掌握工作。

五、提高员工福利，加强企业文化底蕴

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，加强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，盼望广阔员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

篇3：酒店培训年度工作计划

一、酒店消防安全。

做好平时消防工作，有计划、有步骤地进行消防安全检查，成立消防安全档案并对每次检查结果记录在册，发现问题实时清除。

酒店保安员就是消防员，要求每名队员一定做到：懂得预防火灾的基本措施、懂得扑救火灾的基本方法;会报警、会使用消防器材、会扑救初起火灾、会组织人员分散。

睁开消防知识培训，提高消防安全意识，进行消防实战演习，使每名队员都能娴熟掌握灭火的基本技术。

让每名队员都懂得检查消防设备设备健全与否，遏止非法占用消防通道、私自拆掉、挪用、圈占消防设备的行为等全部非法破坏消防设备设备的行为

二、酒店的防盗。

依据我酒店的实质状况主要做好以下几个方面：

1、酒店职工的检查，依据职工手册的要求检查职工所带的物件。关于职工带进酒店的物件进行登记。

2、车辆的检查，对进入地下室车辆上的物件进行严格检查，属于酒店的物件一律要有有关人员署名认同才能准与放行。

3、酒店公共场所的名贵物件的出入监督，如从大堂门口、中餐厅门口及西餐

后门出入人员。

三、酒店的防破坏。

1、酒店公共场所的安全，严格查证，提防闲杂人员混入酒店阻挡职工及客人私自携带危险物件进入酒店;注意出入人员状况，不一样意外来人员破坏花草，不一样意外来人员长时间滞留于正门广场，不一样意酒店职工逗留于前门泊车场上;注意追踪、咨询无明确目标人员，发现可疑状况实时采纳措施，亲密关注零点此后出入

酒店的人员;

2、车辆的安全，严格履行治安管理制度，做好车辆出入登记、巡逻等治安防备工作。

3、酒店职工及客人的人身安全，快速妥当地办理各种客人与客人之间、客人与酒店职工之间的纠葛，并对一些简单案件的检查，写出检查报告。遇重要案件发生须立刻报告，保护现场并向警方报案，辅助警方的检查工作。

当前的队伍状况和工作难度;

- 1、队员的懒散和经受不住耐压。
- 2、外界的用工荒促进本队伍员的跳槽偏向严重。
- 3、服饰的陈腐和搭配杂乱不可以表现本酒店的时髦元素。
- 4、基本装备基本处于无的状态。
- 5、人员的缺乏和流失造成工作难以睁开。
- 6、请领导对安保队伍建设重视。

篇4：酒店培训年度工作计划

一、适应工作内容

升任经理的职位的确是在自己的工作上有不少的变化，所以更是需要对这份工作有重新的熟悉，究竟要做好领导的工作与各项事务的管理的确是需要做出更多的努力。通过阅读岗位的职责与公司的规章来对现在任职的岗位有更加全面的熟悉，更多的也是可以多多地向领导进行请教，这样便是能够更好的明白这份工作的重要性，更可以在工作上做更多的努力，同时促成我在工作上更多的进展。

二、管理工作的进行

身为经理便是一名，所以更多的时候就是需要我做出更多的努力来促成我更好的进展，也是通过渐渐感悟与磨练，在这份工作中对每一位同事与领导有更加深刻的熟悉。身为领导最为重要的便是管理工作，更是在每天的工作中对每一位员工的工作做更多的分析与熟悉。这不仅是要在自己的工作上有更加深刻的领悟，还要通过自己的仔细、认真对员工的工作做较好的检查。然后就是每天工作的支配，更是需要提前进行预备，做好方案，这样才能够准时的做好支配管理工作，让每一位员工都能够在这份工作上做到更好。

三、改正自身的不足

对于我的工作状况而言，我的确还是有特别多的方面是需要更加仔细的去反思，去做出努力与成长，面对自己的将来我还有特别多的方面与努力是需要去做的，所以我还需要花费较多的心思在个人力量的提升上，以个人为榜样，为员工们做更多的方案与奋斗努力。既然是在领导的工作岗位上，便是应当对自己的工作有更多的反思与努力，所以在将来的时间上，我便是需要真正努力地去反思自己，更多地以个人的努力来促进我更好的进展。我信任我能够真正的突破自己，在工作上做更好的表现，以个人不懈的努力来促成我更好的进展。往后的生活，我也将会以更好的进展去做更多的努力，我信任将来的人生肯定会变得更加的美妙与幸福。

篇5：酒店培训年度工作计划

XX年是酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在XX年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好XX年的全员培训工作。

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，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，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。

三、当前的目标和任务

XX年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切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，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能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

(1) 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能培训课程。

(2) 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，势必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，酒店将于近期开展英语培训课程。具体计划如下：

时间：拟于2月份起开展，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开展，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。其它岗位员工允许自愿报名参加。

考核：培训期间人事部将以小测试的方式进行不间断地考核，借以考察员工掌握程度。培训结束后，人事部将进行一次大考核，考核主要针对口语测试进行。

激励与处罚机制：A、激励、对于考试成绩优秀的员工给予工资晋级，B、设定一定的英语津贴，C、在年度评选优秀员工时给予优先评选;处罚、对于考核不合格的人员给予补考机会，不合格人员将考虑延缓晋级。

(3) 员工业务技能培训：以部门为培训单位，部门每月制定员工培训计划(上交人事部)并落实执行，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。

2. 员工入店培训

1) 员工办理入职手续

2) 培训内容：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技能、酒店知识等。

3) 考核

(1) 员工转正培训

(2) 员工晋升培训

(3) 员工转正考核

(4) 员工晋升考核

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技能，使之尽快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循序渐进的岗位培训。

(5) 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、业务知识与技能、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。新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，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XX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。

(1)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。

(2)人事部于1月份开始分别派人事办公人员到值班经理及各部门各岗位进行跟班实习，加强一线业务技能的培养。

(3)在本部门员工对自身业务熟练的基础上，逐步开展不同部门之间的岗位轮换培训。

篇6：酒店培训年度工作计划

酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞是关键。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。预防工作实施过程中遇到的阻力，让工作进展顺利。提前进行工作计划，让您的工作状态饱满。资源社里有各种工作计划，如年度工作计划等应有尽有。

一、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

(1) 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能培训课程。

(2) 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，势必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，酒店将于近期开展英语培训课程。具体计划

时间：拟于2月份起开展，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开展，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。其它岗位员工允许自愿报名参加。

考核：培训期间人事部将以小测试的方式进行不间断地考核，借以考察员工掌握程度。培训结束后，人事部将进行一次大考核，考核主要针对口语测试进行。

激励与处罚机制：A、激励、对于考试成绩优秀的员工给予工资晋级，B、设定一定的英语津贴，C、在年度评选优秀员工时给予优先评选;处罚、对于考核不合格的人员给予补考机会，不合格人员将考虑延缓晋级。

(3) 员工业务技能培训：以部门为培训单位，部门每月制定员工培训计划(上交人事部)并落实执行，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。