# 酒店培训工作计划(实用10篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-05-22

*计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。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。酒店培训工作计划篇一1、质检员每日准时参加早例会。2、...*

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。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。

**酒店培训工作计划篇一**

1、质检员每日准时参加早例会。

2、详细汇报前日工作情况；按规定呈交各项工作报表，及客户反馈信息。

3、准备进行日常工作，向主管说明当日工作计划。

4、严格按照上级批准的日工作计划（时间、路线、地点）进行日常巡检工作。

5、质检员在现场监督工程进展状况，根据公司对施工方面规定的条例进行全面逐项严格检查，如实填写表格，由相关人员签字；发现施工违章、违例、工程质量不符合标准等情况，立即按照相应规定对其工作人员指明，责其整改；后根据现场工作人员违章性质、程度给予相应处罚，并详细记录。

6、在工作中按照有关规定办理工程增减项手续，及时送达中期款交款通知单，并带回回执。

7、监督并协助施工队办理工程各种验收及手续。

8、每日完成日常巡检工作后回公司向上级汇报当日工作内容，提交工作记录，以备核查。

9、客户在任何时间因施工或材料问题表示质疑、不满或投诉时，负责该项工程的质检员必须及时采用有效的方式打消顾客的不满，在任何情况下都不允许因自身的失职引发事态扩大。

10、每周向主管呈报周工作总结（包括样板间情况）。

11、每月向部门呈报月述职报告。

**酒店培训工作计划篇二**

1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30℃左右)

热情的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位?”

把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/小姐，这是我们的菜单”语气亲切，使客人有得到特别尊重之感觉。

2、餐厅服务员

(1)站立迎宾

在开餐前的5分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿势要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。

(2)拉椅让座

服务员应协助迎送员安排客人就座，拉椅时留意先女宾，后男宾。

(3)如果客人需要宽衣时，帮助客人将衣物挂好。

**酒店培训工作计划篇三**

各部室：

20xx年是饭店争创市经委级文明单位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（工作）技能是当前夯实内力的迫切需求。根据公司关于加大20xx年职工培训工作力度的指示精神，结合饭店实际，我们拟在20xx年度以“建学习型班组，当智能型职工”活动为契机，“内外结合”培训方法为抓手，进一步推进职工培训工作的深度，努力做好20xx年的全员培训工作。

以饭店经济工作为中心，将“建学习型班组，当智能型职工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作是饭店夯实内力提档升级的重要性。立足当前，放眼未来，积极探索学习型班组在文明单位创建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为饭店发展积蓄资源和砥练内力。

20xx年度的员工培训以饭店发展和岗位需求为目标，切实提高职工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，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、不断提高的智能型职工。

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，不断提高职工的岗位技能。

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职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，继续输送部分中层干部参加旅游管理专业的考证培训，使饭店管理工作日趋正轨。

（2）总服务台、房务中心以及餐厅等作为饭店优质服务的重要窗口，服务技能的欠缺和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服务技能和外语水平。今年我们将继续选派部分员工参加市旅委教育中心的外语b级证书的培训，并由获得合格证书的员工加紧对内各相关岗位员工的辅导培训，在条件许可的情况下，为他们提供练好外语会话的\'机会和条件。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在工作培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

（3）针对饭店目前机修技术水平普遍不强，紧缺技工（高低压电工、制冷工）严重匮乏等状况，虽然工程部内部也已实行“万能工”传帮带的现场培训，但关键工种无论从技术实际还是安全因素考虑，都必须经过专业考证的培训。因此，今年拟外派二名工程部员工参加高低压电工、制冷工和电焊工的技术考证培训。

2、新职工培训

新进职工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，砥练技能，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职工进行循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后准予上岗。

3、一专多能培训

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx年饭店培训工作的主题。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抓手。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

（1）在客房部选送部分业务骨干到同类服务管理较先进的饭店进行相关知识的培训学习，以提高服务水平。

（2）在客房部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摘自《我m）题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

（3）在工程部选送两名有基础的职工外出学习美工知识和dj技能，切实培养饭店工作必须的复合型人才。

希望各部门按此通知认真配合执行！

上海xx饭店

20xx年2月19日

**酒店培训工作计划篇四**

众所周知，酒店是服务行业的排头兵，员工的精神面貌、工作能力、服务技巧及服务态度等因素都直接影响着整个饭店的经济效益和社会效益。加强对员工的培训，这对增强员工对酒店的认识、提高工作技能，增强凝聚力起着至关重要的作用。因此，我们结合实际工作经验，总结出一套较符合工作特点的培训方法。

**酒店培训工作计划篇五**

酒店员工可以说是酒店的第一批顾客，要增加员工的责任感和忠善度，做好标准化、规范化、人性化服务，首先要尊重和爱护我们的员工，善待员工，因为只有好的员工才会有好的客人，只有善待员工，员工才会发自内心的善待我们的衣食父母―――顾客!

因此，员工的\'培训是很重要的，首先要从员工的企业文化开始：让员工了解这个企业的历史与将来发展的方向，使每个员工清楚的知道自己在一个什么样的企业工作，是否适合自己的选择，坚定员工留在企业的信心，拥有一个稳定的坚实的团队才会有企业稳步的发展!员工必须认真的学习企业的经营理念与企业文化!

很简单，员工进行培训要让他们懂得怎样服务于顾客，而且同时让自己从服务中感受到自己愉快的心情!服务要做到因人服务，不同的顾客有不同的爱好、品位，这就要求服务人员的细心、体贴，这也是所谓的量身服务吧!还要加强对员工与员工的协作关系，以人为本，以客为本，客人是我们的衣食父母，员工是我们的合作伙伴。

综上所述，草拟了以下培训的三个方面：

酒店人事部介绍公司历史，公司组织结构，公司物力环境，并向新员工发放《员工手册》，就酒店发展历程、酒店文化、管理理念、发展规模、前景规划、相关制度及职业道德教育展开介绍讲解和培训。

工资、福利、培训机会、晋升机会、奖励都是员工特别关心的部分，因此应在培训过程中讲清楚企业福利的种类，享受条件及享受程度，这是安定员工的又一关键。

工作职责包括工作的地点、任务、安全要求等，简而言之就是回答新员工每天要做什么以及怎样做，以后跟谁打交道等!

**酒店培训工作计划篇六**

a、开办训导师培训班一期；

b、平时的上门听课与课后指导，指导部门培训员开展培训；

c、利用每期协调会后进行学习，精选管理小文章，共同学习；

d、对训导师的个人职业规划与指导，加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

e、训导师考评，对训导师辅导结合考评指引工作开展方向，激励训导师更多地投入到培训工作中。

2、不断开发并完善基层管理课程

a、完善入职岗前培训与转正培训课程；

b、领班与主任的晋升辅导课程；

c、开发经理人培训课程

适时的与外部培训机构合作，妥善培训光盘，设计课程学习方式，案例设置等，开发适合深圳麒麟山景大酒店的经理层课程。

d、专业化销售与客户管理培训课程

为建立专业化销售对伍，开发出适合深圳麒麟山景大酒店销售人员学习的专业化销售训练课程。提高销售人员队伍的专业化。

3、规范培训教材

更方便讲师的授课与学员的学习，编写或完善几本小册子：《酒店案例手册》、《员工手册》、《酒店产品知识手册》、《酒店英语学习手册》结合培训授课、考核、比赛等形式，综合利用起来。

对于管理培训教材，除购买光碟、书籍，讲师备课，一边开发课程，一边整理教材，不断完善深圳麒麟山景大酒店培训各类教材。

要求各部门收集并整理部门的培训资料，各讲师完善自己的主讲课程，以规范格式形成部门培训手册，报人力资源部备案。

4、营造学习型氛围

b、协调会：培训协调会的学习，每期管理故事及案例分析，并分享一些管理理念，引导各部门在会议中各部门互相学习。

c、店报：利用店报这个学习的平台，引导员工进行学习，利用\_案例分析\_、\_好书推荐\_、\_管理小故事\_、\_英语学习\_及管理与服务版面等，引导全店员工进行学习与思考。

5、加大对各层级管理人员培训与辅导比重

b、引导经理层：利用培训卡、移动商学院、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门总监、经理、副经理进行培训。课程内容要针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结；平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部所的工作与服务中的的问题，及时提出建议与协助。

c、指导训导师：开展一至两期内部讲师培训，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门训导师开展起部门的日常管理和培训工作。

d、训练督导层：开发系列督导培训课程，对全公司部长与主任进行专题培训。

e、培养储备干部：对返公司的优秀大专本实习生，晋升为资深员工的中专实习生作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助进行职业生涯规划指导。

6、完善培训体系

利用培训协调会等形式指导各部门训导师开展培训，对训导师进行培训，对部门培训进行指导，对各部门服务与工作情况进行调查，建立适合深圳麒麟山景大酒店的培训方式，使酒店的培训以务实、灵活的方式纳入到培训体系中来。

**酒店培训工作计划篇七**

操作流程是各岗位工作内容的书面概括，是员工工作的内容和规范，也是对新员工培训的教材。酒店的发展需要和宾客的不同需求，决定了我们的工作需要不断地增添新内容，更新旧程序，所以，作为部门各层管理者必须准确把握工作时局动态，及时对我们工作流程不断进行完善更新，为员工工作规范和员工培训打下良好的基础。

**酒店培训工作计划篇八**

工作计划网发布最新酒店培训服务员工作计划范文推荐，更多最新酒店培训服务员工作计划范文推荐相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于最新酒店培训服务员工作计划范文推荐的文章，希望大家能够喜欢！

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的`房间吗?

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少?

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗?

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗?

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位!

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗?

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪?

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少?

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

ax楼层接待贵宾几位?

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

**酒店培训工作计划篇九**

员工培训工作和部门服务质量检查作为xxxx全年度的工作重点。将“建学习型企业，当智能型职工”的主题贯穿其中。积极探索学习型组织在组建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。

xxxx年度的员工培训以酒店的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，积极引导职工自觉学习，熟练掌握服务技能，增强岗位竞争力和锻炼员工的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，不断强大伊家鲜的品牌形象和市场竞争力。

培训工作以门店(部门)为基本培训单位。贯彻操作技能、服务技能、服务态度相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。预计在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

(1)管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分员工参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正规化和标准化。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

(2)酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3)针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

“建学习型班组，当智能型职工”是xxxx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

(1)在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2)在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强人员流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

“员工只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。”这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些员工自身的积极性和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1.优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提。xxxx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店(部门)在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2.服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一直在说的问题之一。服务无止境。我们会通过督导和检查的方式来改变。“以培代养，以查带管”的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能达到一个新的认识和提高。

1.员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情况检查。

2.协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3.认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4.酒店基础培训教材的制作和选用工作。

**酒店培训工作计划篇十**

工作计划网发布酒店培训服务员工作计划格式，更多酒店培训服务员工作计划格式相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《酒店培训服务员工作计划格式》文章，供大家学习参考！

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗?

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少?

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗?

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗?

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位!

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的\'愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗?

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪?

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少?

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

ax楼层接待贵宾几位?

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn