# 酒店员工培训方案(优质15篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-05-31

*方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。酒店员工培训方案篇一进...*

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

**酒店员工培训方案篇一**

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会—服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。

一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

**酒店员工培训方案篇二**

培训目的

二、

1、目前已确定培训内容及时间计划

1、 拓展训练

2、 专业知识培训

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。 课程设置：

第一部分：员工人生职业生涯规划内容、全情融入团队、个人素质训练内容，让每一位员工明白，工作不是做给别人，而是做给自己。让每一位员工充满动力的前行。

第二部分：爱岗敬业、员工工作状态调整：变员工被动工作为主动接受，让员工将主动执行养成一种习惯，努力提升自已的自身素质。

第三部分：沟通意识培训，加强员工对客沟通能力的提升，让客人时时有心动感觉。相互问候是酒店的一种服务文化，将主动与客人沟通形成酒店的一种服务文化。

第四部分：语言表达技巧训练：通过语言表达技巧的训练，让员工懂得如何与客人沟通、如何快速提升自已的语言表达能力、说话时的时间应该注视客人什么位置、表达时的语音、语速的控制等。

第五部分：礼节礼貌及对客服务意识：通过各种服务礼仪的训练，让员工养成一种良好的职业形为与习惯，规范的手势、规范的举止、规范的操作礼仪等都是服务文化不可缺少的一部分。

第六部分：餐饮前台预订专业知识培训：通过专业预订程序培训让每一位员工清楚的知道自己应该做的、不应该做的。预订是前台销售中的重要环节，预订程序完善，将可大大提升餐饮营业额。

第七部分：餐饮菜肴专业知识培训：通过培训让员工知道如何营养点餐，根据客人的身体状况进行点餐，掌握专业的菜肴知识。

第八部分：餐饮服务专业知识培训：对客餐饮点菜销售技巧、对客服务的各种服

务技巧(点烟、撤换骨碟、报菜名、开餐前自我介绍、催菜、敬酒词语言表达)、高档宴会设计、客房用餐处理、客人投诉处理等技巧。

第九部分：餐饮酒水、茶水专业知识培训：通过酒水、茶水知识的学习，让每一位员工掌握销售酒水的特性，提升酒水销售额。

第十部分：餐饮个性化服务，餐饮敬酒语言服务，快速提升员工对客沟通能力。让客人高兴而来满意而归。

第十一部分：餐饮服务流程培训，让员工清楚的知道每一种就餐形式的服务流程，如：婚宴、商务宴请、家宴等，让员工做到忙而不乱，快而周全。

培训课程安排：

评估考核

学习是循序渐进，学员经过15天(每天培训6小时内容)，对整个对客服务有一定的了解与认识，考核评估采取一阶段一考核，大阶段一总结一形式进行。在整个培训最后将会对学员进行三方面的考核评估。

第一方面：理论知识撑握情况的考核评估：以书面闭卷考核形式进行。 第二方面：语言应变能力考核评估：以口试形式与抽题作答形式进行。 第三方面：实际操作评估：运用实际操作进行评估考核。

3、 内部培训

服务案例分析和操作训练

1、写错了菜单或送错了菜单?

2、客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办?

3、客人在菜里吃出了玻璃渣，蚊蝇等异物后怎么办?

4、不小心使油水，茶水，饮料等弄脏了客人衣物怎么办?

5、客人对饭菜质量不满意时怎么办?

6、客人因服务不及时，上菜不及时，时而发牢骚怎么办?

7、客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办?

8、客人连裆裤对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办?

9、客人因醉酒而行为不检点甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备怎么办?

10、客人对酒店提供的香烟，饮料，酒水认为是假冒伪劣产品时怎么办?

11、客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具，娱乐用具或家私怎么办?

12、客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作，语言时怎么办?

13、客人在消费完毕后，要求酒店赠送礼品，而酒店又没有时怎么办?

14、客人消费时间过长，并已超过营业时间，甚至影响下一餐准备工作时怎么办?

15、客人国自己不小心将个人物品丢失，而又寻找不到时怎 么办?

16、客人消费金额本来很少，而又要求优惠折扣时怎么办?

17、客人因自己不小而发生摔伤，割伤或烫伤行为时怎么办?

18、客人要求核对消费账单而发现收银台算账有多收结账时怎么办?

三、

培训场地、宿舍及用餐安排

1、 培训场地

2、 宿舍安排

1) 床上用品：

3、 用餐安排

五、 培训预算

六、

培训动员会安排

会议主题：培训动员会

主持人：参会人员：所有领班、主管、经理 会议时间

会议地点：培训基地阶梯教室 会议内容：

1、 2、 3、 4、 5、 6、

介绍培训的目的

公司介绍与上海公司介绍 公布培训具体事宜; 培训期间注意事项; 培训动员;

员工手册与岗位职责;

七、

出发及返程组织安排

八、

培训奖惩制度

a、 处罚是维护纪律的重点手段，目的在于严明纪律，增强团结，弘扬正气，消除不正之风，全面提高员工集体素质和管理水平。

b、 处罚必须以事实作依据，同时也根据实际情况在按照条例处罚的基础上追加处罚。

c、 本制度中所有扣分按2元核标，与当月工资挂钩。

d、 每月每人有100分基础分，每月核算总分95分以上(含95分)者不扣钱，低于95分以下者，按c条执行。

第一项：处罚制度

1、 不按规定配戴胸牌扣1分

2、 行为不俭，嘻笑打闹，大声喧哗，哼歌，吹口哨，勾肩搭背者扣1分

3、 服务员培训期间不得涂有色指甲油，留长指甲，不合要求的仪容仪表每次扣1分

4、 时刻注意自身形象，站姿不规范者每次扣1分

5、 培训时间不按规定着装，违反仪容仪表规定扣2分

6、 培训期间不使用礼貌用语，见面不打招呼者扣2分

7、 培训期间不走规定通道扣2分

8、 培训时间无精打采，无故闹情绪扣2分

9、 卫生责任区打扫不彻底每次扣2分

10、培训期间将无关人员带到宿舍及教室扣2分

11、培训期间不按正常程序请假，电话请假，捎假的扣2分

12、不按规定时间，地点就餐扣2分

13、餐厅就餐时大声喧哗，不排队者扣2分

17、培训时间未经允许擅自离开培训室扣5分

18、工作不尽职责，不按时按质完成上级下达的任务扣5分

19、在培训场所或工作场地乱跑，喊叫，讲粗话等不雅行为扣5分

20、在餐厅，教室内乱扔垃圾，纸屑等杂物扣5分

21、培训与工作时间不能与同事合作共事扣5分

22、未经批准私自在员工宿舍留他人住宿或影响他人扣5分

23、穿便装进入培训区，穿工装外出或回家扣5分

24、当日考核率不足70%扣5分

25、未经允许在工作培训期间会客打私人电话或玩手机扣10分

26、不服从指挥，顶撞领导扣10分

28、培训期间或餐厅内不准吸烟，酗酒，不准酒后上岗(除安排工作外)违者扣10分

29、故意浪费资源，粮食，造成不必要损失扣10分

30、挑拨是非或传闲话，拉帮结派，影响团结，扰乱部门正常工作环境和秩序扣10分

31、对管理人员说假，虚报每次扣10分

32、管理人员对违纪现象视而不见或不按规定处理扣10分

33、上班吃东西扣10分

34、工作期间与本店员工发生冲突，双方均扣10分，如情节严重，管理者可作扣分调节

37、经常违规,屡教不改.(同样错误,三次以上)扣20分:

39、偷拿公司物品或同事财物者,扣除当月工资后,给予辞退处理 第二项: 奖励制度

1、 口头受到领导表扬加1分

2、 提出合理建议被采纳者加2分

3、 积极参与酒店部门内职责以外工作的员工加2分

4、 连续三日未受到任何处罚加5分 5、 培训期间表现突出成绩优异者加10分

**酒店员工培训方案篇三**

1目标:加强员工的专业知识和技能培训,增强员工队伍的整体文化素质.使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范,掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能.

2对象:酒店所有在职服务人员.

3培训形式:半脱产,分批培训.

4培训内容与设置:公司管理项目,服务员职业素质,餐饮服务技能,餐厅服务基本程序,顾客心理学,礼貌用语.

培训中理论培训,技能培训,实践操作相结合.学员以动手为主,多采用情景模拟,提高学员参与兴趣,也可开展讲座,每阶段结束后对学员进行考评,可采用口述问答,模拟操作等形式.

5培训时间:分两批轮流培训,周一,三,五上午8:00--11:00,共20天

6讲师:公司聘请优秀讲师与从业人员

7经费:讲师讲课费用:20000

道具费:3000

场地费:4000

资料费:5000

合计:32000元

8培训控制措施:为保证本次新员工培训方案有效实施，确保培训期间的安全，特制定新员工培训纪律及要求：

1、所有入职新员工须按要求准时报到，不得迟到；

2、报到后必须服从入职培训的相关要求与管理；

3、培训期间不得随意外出。有事外出须有书面请假条，经同意后方可外出。

4、学员间要团结互助、相互关心、相互爱互，确保培训任务圆满完成。

5、理论课培训需严格遵守课堂纪律，认真做好笔记，努力的上好入职后的第一课。

**酒店员工培训方案篇四**

这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能

培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工

培训要求：

1、培训期间要求工装整齐，人员整齐。

2、培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

3、培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

4、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：

1、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

2、贵宾几位，有预定的房间吗?

3、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少?

4、贵宾您好，为您安排中包可以吗?

5、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗?

6、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

7、楼层接待贵宾几位!

8、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

9、贵宾您好，您的房间这边请。

10、您的房间到了，祝您玩的愉快。

**酒店员工培训方案篇五**

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。该份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加 和删减一些培训内容。

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求是：

餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌;并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿,火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的;在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求;在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

**酒店员工培训方案篇六**

通过培训，提高员工的服务意识、文化素质和管理服务水平，掌握酒店式服务操作技能，打造品牌、全面塑造“x”的职业团队，实现企业的跨越发展。

统一计划、统一内容、统一考核、分散实施。

全员参加，分阶段、分层次的实施。

1、入职培训：对20xx年新进员工进行针对性培训，物业基本情况、服务礼仪、礼节、管理与服务技巧等。

2、上岗培训：上岗前针对各部门、各岗位职责、工作标准及相关的业务知识培训和考核。

3、在岗培训：针对不同对象，又针对地开展系列化、正规化的培训。

培训方法：

集中授课，公开讨论，分析案例，总结学习体会。

考核方法：

1、口试：以现场提问方式，检验员工对培训内容的掌握程度;

2、笔试：每阶段培训结束后，进行闭卷考试，以检查员工对所培训内容的接受能力和培训效果。

3、抽查：工作中，不定时随机抽查员工对培训内容的接受程度。

1、公共课程培训

了解企业发展过程、企业现状，熟悉x企业《员工守则》和各项管理制度，恪守职业道德，掌握服务技能，增强服务意识，发扬团队精神，实现企业理念。

2、岗位课程培训

熟悉个岗位职责、工作流程、操作规范及管理制度，提高服务水平、业务技能，增强服务意识，努力做好各自工作。

**酒店员工培训方案篇七**

引导语：将“建学习型企业，当智能型职工”的主题贯穿其中。下面是小编为你带来的酒店员工培训计划方案，希望对你有所帮助。

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。

20xx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20xx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。20xx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。

**酒店员工培训方案篇八**

员工培训工作和部门服务质量检查作为20xx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。

20xx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。

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20xx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。

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。20xx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。

**酒店员工培训方案篇九**

通过培训，提高员工的服务意识、文化素质和管理服务水平，掌握酒店式服务操作技能，打造品牌、全面塑造职业团队，实现企业的跨越发展。

统一计划、统一内容、统一考核、分散实施。

全员参加，分阶段、分层次的实施。

1、入职培训：对20xx年新进员工进行针对性培训，物业基本情况、服务礼仪、礼节、管理与服务技巧等。

2、上岗培训：上岗前针对各部门、各岗位职责、工作标准及相关的业务知识培训和考核。

3、在岗培训：针对不同对象，又针对地开展系列化、正规化的培训。

培训方法：集中授课，公开讨论，分析案例，总结学习体会。

考核方法：

1、口试：以现场提问方式，检验员工对培训内容的掌握程度；

2、笔试：每阶段培训结束后，进行闭卷考试，以检查员工对所培训内容的接受能力和培训效果。

3、抽查：工作中，不定时随机抽查员工对培训内容的接受程度。

1、 公共课程培训

了解企业发展过程、企业现状，熟悉企业《员工守则》和各项管理制度，恪守职业道德，掌握服务技能，增强服务意识，发扬团队精神，实现企业理念。

2、岗位课程培训

**酒店员工培训方案篇十**

要增强酒店人才建设的责任感和紧迫感，把人才培养作为事关酒店业发展的一件大事来抓。一、设计合理的员工培训体系酒店员工培训方案是一个庞大的体系，包括培训目标、培训内容、培训指导者、员工、培训日期和时间、培训场所与设备以及培训方法等众多的要素，是这些要素的有机结合，也是对酒店员工进行培训需求分析的前提和关键。

1、设置科学的培训目标酒店招聘员工目的就是要员工从事某个岗位。如果员工的职能和预期职务之间存在一定的差距;消除这个差距就是酒店的培训目标。设置培训目标将为培训计划提供明确方向和依循的构架。要达到培训目标，就要求员工通过培训掌握一些知识和技能，这些都是以培训体系分析为基础的。明确员工的现有职能与预期中的职务要求二者之间的差距;即确定了培训目标，把培训目标进行细化，明确化，则转化为各层次的具体目标，目标越具体越具有可操作性，越有利于总体目标的实现。

2、选择合理的培训内容在明确培训目的后，接下来就需要确定培训中所应包括的`传授信息。尽管具体的培训内容千差万别，但一般来说包括三个层次，即知识培训、技能培训和素质培训。知识培训是组织培训中的第一层次。在学校教育中，获得大部分的就是知识。知识培训有利于理解概念，增强对新环境的适应能力。同时，要系统掌握专业知识，则必须进行系统的知识培训，如要使酒店员工熟练地掌握前台接待知识，不经过系统的知识培训是达不到要求的;要培养一个酒店的大堂副理，没有系统的知识培训是不可能实现的。虽然知识培训简单易行，但容易忘记，仅停留在知识培训层次上，效果不好是可以预见的。技能培训这是酒店培训中的第二个层次，也是目前酒店内最重视的一个培训项目，是指能使某些事情发生的操作能力。技能一旦学会，一般不容易忘记，如摆台，铺床等等。招进新员工，都不可避免要进行技能培训，因为抽象的知识培训不可能立即适应具体的操作。素质培训是组织培训的最高层次。此处“素质\"是指个体能否正确地思维。素质高的员工应该有正确的价值观，有积极的态度，有良好的思维习惯，有较高的目标。素质高的员工可能暂时缺乏知识和技能，但他会为实现目标有效地、主动地学习知识和技能;而素质低的员工，即使已经掌握了知识和技能，但可能不用。这三个层次的培训内容，究竟选择哪个，应视不同受训者的具体情况决定。一般来说，酒店管理者偏向于技能培训与素质培训，而一般职员则倾向于知识培训和技能培训，它最终是由受训者的“职能”与预期的“职务”之问的差异所决定的。

第二，招聘时看起来似乎具备条件，但实际使用上其表现却不尽如人意。

4、选择适当的培训方法酒店培训的方法有多种，如讲授法、演示法、案例法、讨论法、角色扮演法等等，有其自身的优缺点，往往需要各种方法配合起来，灵活使用。

5、选择培训教员师资质量的高低是酒店培训工作质量好坏的一个重要因素。培训师可由酒店部门经理或富有经验的管理人员兼任，也可以聘请其他单位的专家、学者等人员做培训教师。培训师是受训队伍的领队与教练，职能是执行培训计划、传递信息，而不是控制人员。培训能否获得成功，在很大程度上取决于培训师的素质与能力。所以要把选择培训师作为重要任务，纳入培训计划。

二、酒店培训方案的评估及完善从制定培训目标到培训方法的选择，最终制定出一个系统的培训方案，这并不意味着培训方案的设计工作已经完成，因为任何一个好的培训方案必是一个由制定一测评一修改一再测评一再修改一实施的过程，只有不断测评、修改才能使培训方案臻于完善。从培训方案本身角度考察，可以将培训方案的测评细化为三个指标来进行：

1、首先，从内容效度出发，检验培训内容。检验培训方案的各组成部分是否合理、系统化。分析培训体系或者培训方案是否符合培训需求分析，各要素前后是否协调一致，是否是最优选择。

2、其次，从反应效度出发，检验员工反应。检验员工是否对此培训方案感兴趣，是否能满足员工的需要。

3、最后，从学习角度出发，检验培训效果。从员工的角度来考察，看员工培训前后行为的改变是否与期望的一致，如果不一致，则应考虑是培训效果不理想还是缺乏应用培训所学内容的机会，或者是由于习惯影响，使培训效果还未表现出来，需延长考察时间。

另外，酒店对培训效果的检验还要考察培训的成本收益比来分析。培训成本的测量是比较容易的，而培训收益则是比较抽象的。因此，酒店要注意经常对自己的经营发展进行详细的分析，找出发展的裂缝，强化员工培训，认真对培训方案进行测评，完善培训体系，为酒店构筑核心竞争力。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店员工培训方案设计。

**酒店员工培训方案篇十一**

20xx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20xx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。20xx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。

**酒店员工培训方案篇十二**

一、员工培训的重要意义

当前酒店业发展迅速，竞争激烈，酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此，培训工作对酒店 服务生存、发展的作用及意义是不容臵疑的。通过培训，员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性，增强自觉性与责任感，接受并遵守规章制度，服务程序及服务标准，提高服务意识，服务效率，服务水平，从而保证在激烈中立于不败之地。

二、员工培训的基本原则

1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业，为了不断迎合客人的需要，提高宾客的满意度，甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求，引导客人的消费，需要从酒店建筑设计、装饰布臵、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进，保证培训内容的前瞻性。

2、实事求是原则

3、学以致用原则

培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

三、员工培训的主要内容

培训的目的就是通过对员工在服务态度、专业知识和业务技能等方面的训练，提高他们的职业素质，提高酒店企业的管理水平与服务质量，从而实现酒店经营管理的目标。因此针对新员工，应该依次从以下几方面进行培训：

1、酒店基础知识培训

包括酒店的创建背景、地理位臵、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、酒店产品知识等内容，使新员工对自己将要进人的“家”有一全面的认识和了解。

2、酒店企业文化培训

2

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

3、酒店礼节礼貌培训

分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有 一共同的目的：那就是一切为了宾客，一切为了宾客的满意。因此员工要服从工作的需要，服从宾客的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

5、岗位业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对 新员工进行基本应急能力的培训。以提高他们应对突发问题的能力。酒店产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此酒店服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，酒店员工必须具备一定的应变能力。如遇到宾客投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、为妥善的方法进行处理；对酒店的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度，等等。

对不同的培训内容可进行一定的分工，有的由酒店人力资源部门负责组织实施，如酒店基础知识、礼节礼貌、酒店意识、安全常识等内容，有的由酒店各业务部门负责，如业务知识、技能等方面的培训。

四、员工培训的实施步骤

1、制定培训管理条例

五、员工培训的具体安排

1、培训时间

从开始到考核结束40天，每天6课时，培训时间上午8：00—11：30，下午2：00—5：00。

2、培训部门

酒店开业培训涉及销售部、前厅部、客房部、餐饮部、财务部、行政部、安保部、人力资源部等八大部门，制定相应的各部门开业培训计划。

具体包括时间分配、课时安排、培训内容、培训师资、培训目标、考核形式、培训地点等内容。

详细内容（略），后附范例一：五星级酒店人力资源部开业培训方案。

草拟人：刘名俭副教授

附件 范例一：

五星级酒店人力资源部开业培训方案

6

7

第一节 员工心态与素质培训

一、酒店员工素质培训

树立一切从宾客出发的观念，酒店是服务性行业，它主要向宾客提供服务商品。酒店员工应该有正确全面的服务观念。服务观念与心态的树立，对搞好酒店经营管理，提高服务质量，有极大的意义。

一位经济学家曾经说过：市场经济就是消费者至上的经济，市场经济带来了产品的竞争、销售的竞争，要想在竞争中取胜，就要牢固树立适应市场需要、一切为宾客着想、一切从宾客出发的观念。

二、 更新服务理念是提高酒店服务质量的保证

由于一些人缺乏对服务工作的正确理解和认识，曲解了社会分工中人与人之间的关系，当然也就缺乏应有的敬业乐业精神。而如果以这种缺乏敬业乐业的精神状态投入工作，只能是凑合敷衍了事，而且还容易产生自我疑虑和自我轻视的意识。同时，也存在着另一种思想：或是认为服务员的服务是单向付出，宾客旅居酒店是有求于我；或是认为，同样是人，为什么一方是心情享受而另一方却是尽力服务，心理不平衡，因而对工作抱着一种怨气，总想发泄，或是态度恶劣。结果使酒店人员素质下降，酒店服务工作被动，服务意识淡漠。以这种状况从事酒店服务工作，质量可想而知。因此，对于酒店从业人员来说，更新服务理念是提高酒店服务质量的保证。

第二节 要有良好的服务意识

一、 怎样认识服务意识

意识是人类所固有的一种特性，它是人的头脑对于客观世界的一种反映，是感觉、思维等各种心理活动的总和。存在决定意识，意识又反作用于存在。意识是通过感觉、经过思维而形成的，思维是人类特有的反映现实的高级形式。服务意识是通过对服务的感觉、认识、思维而形成的，它是与酒店精神、职业道德、价值观念和文化修养等密切地联系在一起的。

酒店精神、职业道德、价值观念、文化修养等决定着服务意识。酒店员工有什么样的服务意识，就有什么样的服务。有好的服务意识，当然提供的就是优质的服务，而差的服务意识，当然提供的就是劣质的服务。因此，服务意识关系着服务水准、服务质量。酒店若要使自己立于常胜之地，就必须培植良好的服务意识。

二、 酒店优质服务的要求

酒店优质服务在保证设施、设备的产品质量的前提下，主要是以劳动的直接形式，即劳务活动本身供客人直接消费的。因此，酒店员工必须遵循下列基本要求：

1、 主动热情，坚持宾客至上

主动热情是员工主动愿望的本质表现，是提供优质服务的基础。主动就是要充分发挥主人翁责任感，杜绝消极应付，马马虎虎。主动热情的具体要求包括四个方面：

（ 1 ）主动要有坚实的思想基础。就是要热爱本职工作，尊重客人，牢固树立“宾客至上、服务第一”的思想。清除雇佣观点，以主人翁的态度和高度的责任感对待自己所从事的服务工作。

（ 2 ）主动要有严格的组织纪律性。要坚守工作岗位，自觉遵守纪律，严格执行服务程序和操作规程，树立整体观念，发扬团结友爱和协作精神。主动了解客人的需求和心理，有针对性的提供优质服务。

（ 3 ）主动要养成良好的工作习惯，要做到头脑冷静，处事沉着，行动敏捷。服务过程中做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。能够听声音、看表情，服务于客人开口之前。同时，主动检查自己的工作，不断总结经验，改进服务方法，才能提供优质服务。

（ 4 ）热情就是对待工作、同事和宾客要有热烈而真挚的感情，要像对待亲人一样，以诚恳的态度、亲切友好的语言和助人为乐的精神做好工作。

2、 耐心周到，做到体贴入微

耐心周到的酒店优质服务的要求，也是优良服务态度的重要体现。耐心就是要有耐性，不急燥、不厌烦、态度和蔼，办事认真，使每位客人高兴而来，满意而归。具体要求包括：

（ 1 ）耐心要保持平静的心情，沉着冷静，特别是在工作繁忙、客人较多时更要如此。客人有困难，要耐心帮助；客人有问题，要耐心回答；客人有意见，要耐心听取并不断改进工作。

（ 2 ）耐心要有恒心和勇气。只有保持恒心和勇气，具有强烈的服务意识和广博的服务知识，认真对待每一次具体服务活动，有不怕艰苦，不怕困难，不怕麻烦，有不达目的不罢休的思想，才能始终如一地耐心为客人服务。

（ 3 ）耐心要有忍耐精神。服务过程中，发生误会，个别客人态度不好，有时出现差错是难免的。而服务公式是 100 — 1=0 ，所以要有忍耐精神，不能和客人发生争吵。

（ 4 ）周到就是要把服务工作做得细致入微，完全彻底，表里如一。防止当面一套，背后一套，周到的具体要求包括态度诚恳、工作认真。要就善于从客人的表情和神态中了解客人的要求，处处为客人着想，尊重客人的心理。考虑问题要周全、详细，每一项服务工作完成后要认真检查。要站在客人的角度上设身处地地体察客人的心理，做好每一项服务工作。

3、 礼貌服务，发扬民族美德

礼节礼貌，反映一个国家的精神文明和文化修养，体现酒店服务人员的道德风尚。坚持礼貌服务，是发扬民族美德的需要，也是酒店优质服务的基本要求。礼貌服务的具体要求包括：

（ 1 ）礼节礼貌要讲究仪容仪表。在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、舒适的感觉。因此，要衣着整洁、注意发式、举止大方、不卑不亢，坐、立、行、说要符合规范。不能奇装异服，浓妆艳抹。

（ 2 ）礼貌服务要讲求语言艺术。按不同对象用好敬语、问候语、称呼语，做到说话和气，语言亲切、文雅、准确。同时说话要注意面部表情，注意语音、语调，注意讲话场合，给客人留下美好的印象。

（ 3 ）礼貌服务要尊重客人的风俗习惯。不同国家、不同地区有不同的礼仪方式和不同的风俗习惯。因此，酒店提供优质服务，尊重客人的风俗习惯是很重要的。

4、 清洁卫生，保证客人安全

准化、程序化、经常化。在保证卫生质量的条件下，安全也是酒店优质服务的要求。担心交通事故、火灾、财物被盗、食物中毒等事情发生，是人们外出期间的共同心理。因此，酒店优质服务，必须保证客人安全。在日常服务过程中，要提高警惕，贯彻预防为主的方针，坚持内紧外松的原则。酒店还应该有完善的安全措施，实行专职人员和群众管理相结合。加强各部门的密切配合，严格实行安全措施。

5、 讲究服务技巧，提高工作效率

讲究服务技巧，提高工作效率，也是酒店提供优质服务的要求。酒店提高优质服务主要是以劳务活动方式供客人消费的，所以必须讲究服务技巧，提高服务工作效率。酒店服务技巧所涉及的内容很多，部门不同，服务项目不同，服务技术和技巧的要求不同。餐饮部门主要是讲求烹调技术、配酒技术、铺台技术、用餐服务、宴会服务技术等。客房部门主要是室内装饰布置技术、客房服务技术、卫生操作技术等。此外，还有按摩技术、美容技术、花木栽培、园林美化技术等等。因此，酒店提供优质服务在不同场合、不同时间和不同、不同服务项目的技术要求不同。服务人员要根据不同工种的性质灵活运用服务技巧，才能提供优质服务。在讲究服务技巧的前提下，还要提高服务工作效率。

我们把它归结为“竭诚尽力为宾客提供最美好的消费感受”。这样就为“宾客至上、服务第一”的行业口号填充了具体动作的标准，既有原则性，又体现了灵活性。这种归结是一切服务规范程序方式所必须遵循的基本的、而且是惟一的原则。在特定场合，只要符合这一条，就可以变通既定的规范程式，从而显示出对客人服务的灵活性。同时，决定了酒店所提供产品具有独一性，即无论酒店的服务有多少项目，服务时间有多长，服务人员变换有多少次，对于客人而言，这只是一个产品。因而每一个环节、每一时刻若稍出差错，就不可能给客人提供“最美好的消费感受”。这就要求酒店的每一位员工都必须时刻自学地切换思考问题的角度，变“我想怎样”为“客人会怎样认为”。这样的归结应该说从很大程度上保证了每一位到酒店的宾客自其进入酒店员工的视野就成了酒店员工心目中的“上帝”。

即使是遇到一些故意挑剔的客人，酒店员工也一定要有强烈的“角色”意识，遵循“客人永远是对的”服务准则，摆正关系，清醒地认识自己所扮演的角色，绝对维护客人的利益和满足他们的合理正当要求，哪怕需要克服许多困难。因为从某种意义上讲，维护了客人的利益，实际也就是维护了酒店的利益。酒店员工必须在这种特定场合放下“个人尊严”，自觉地站在客人的立场上，设身处地，换位思考。

四、 一视同仁的服务意识

酒店为宾客服务是指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有何不同，都要遵循价值规律，交换的双方，地位是平等的。对酒店方来说，热情微笑、殷勤周到的服务正是和宾客互相平等的必要条件，做不到这一点，酒店就是怠慢了宾客，平衡的天平就会发生倾斜。再者，在人格上，宾客之间、酒店员工和宾客之间也都是平等的。对每位宾客的尊重，对每位宾客提供优质服务正是这种平等观念的外在表现形式。

对于酒店服务人员来说，必须牢牢记住：只要宾客按规定取得了在酒店旅居的使用权，就应该一视同仁地为宾客提供应有的服务。 宾客对餐厅服务的心理需求 宾客对餐饮服务的心理需求如下：

1 、 清洁卫生

就餐客人对就餐的卫生要求非常高，这也是客人对安全需要的一种反映。同时，就餐卫生情况对客人情绪的好坏会产生直接的影响，只在当客人处在清洁卫生的就餐环境中，才能产生安全感和舒适感。客人对餐饮卫生的要求体现在环境、餐具和食品几方面。

2 、 快速

客人到餐厅就餐时希望餐厅能提供快速的服务。其原因是以下几个方面：一是习惯，因为现代生活的快节奏使人们形成了一种时间的紧迫感，养成了快速的心理节律定势。二是一些客人就餐后还有很多事要做，所以他们要求提供快速的餐饮服务。三是，客人饥肠辘辘时如果餐厅上菜时间过长，更会使客人难以忍受。

3 、 公平

公平合理也是客人对餐厅服务的基本要求。只有当客人认为在接待上、价格上是公平合理的，才会产生心理上的平衡，感到没有受到歧视的欺骗。

4 、 尊重

在餐厅服务中，要注意满足客人的尊重需要。尊重需要作为人的一种高层次的需要，贯穿于整个旅游活动中，在餐厅服务心理中表现得尤为突出。

酒店员工应具备的职业心理素质（培训）

一、良好的性格

良好的性格是服务人员能够热情为顾客服务的重要心理条件，作为服务人员来讲，在性格中应当突出以下几点：

1、 乐观自信

一个良好的基础就是乐观自信。要做一个优秀的服务人员首先要做一个生活中的强者，追求更多、更好、更高层次的满足。心理学家马斯洛说过，人有一种“向前的力量”，也有一种“向后的力量”，并不是人人都能让前一种倾向胜过后一种倾向。只有乐观自信的人才会永远向前，那种乐观的精神，能使他们永远做出好的成绩，无论是身处顺境还是身处逆境，都能给自己带来阳光，这一点是每个人事业成功、干好工作的保证，做好服务根本任务也不例外。

2、 礼貌热情

容易获得好感，作为服务人员，宗旨就是让顾客满意，获得了顾客的好感，就是成功的服务工作。

3、 真诚友善

真诚友善就是以诚相待，表里如一，与人为善，从善如流，在服务工作中，以善良的愿望同对方相处，会赢得顾客的信任，很快被顾客所接纳，消除人际之间的陌生感、隔膜感，在短时间内融洽主客关系，促使顾客接受服务。

4、 豁达宽容

在这里豁达主要是指一种处世的态度，生活本身总是充满矛盾的，头脑必须是容得下矛盾的头脑，胸怀必须是容得下矛盾的胸怀，努力去改变那些可以改变是事情，同时坦然接受那些在一定条件下无法改变的事情。（环境、个人）在这种豁达的处世态度下，待人的态度一定要宽容，尤其是做服务工作，宽容更为重要，因为“客人总是对的”。

二、 积极的情感

情感会对人的整个思想行为产生影响。服务人员具有积极的情感，才会全身心的投入到工作中去。积极的情感的含义是：

1、 崇高向上

服务人员对待工作、顾客的热情，应当是建立在维护消费者利益，维护企业利益，维护国家利益的基础之上的，而不应该是只想自己赚钱，坑害消费者和集体的\'利益。我们说，同样是热情的情感，但前者是崇高的，后者是错误的。

2、 深厚持久

对待工作的热爱不能靠一时冲动，它是一种在相当长的时间内不变化的情感，只有这样，服务人员才会把积极的情感稳定而持久地控制在对工作的热情上，控制在为顾客服务上。

3、 注重实效

情感的效能是指情感在人的实践活动中所发挥作用的程度，情感效能高的服务人员能将其转化为积极学习、努力工作的动力；而情感效能低的服务人员则空有愿望，是“语言上的巨人，行动上的矮子”。

三、 坚强的意志

服务工作是极其复杂的工作，需要服务人员不断克服主客观方面的各种困难和障碍，所以只有不断地增强意志力，才能做好服务工作，优秀的意志品质有四种：

1、 自觉性

意志的自觉性是指人对其行动的目的及其社会意义有正确而深刻的认识，并能自觉地支配自己的行动，使之服从活动目的的品质。与之相反的上盲目性和独断性，前者缺乏理智的分析和判断，盲目轻信别人的意见；后者拒绝别人的合理建议和忠告，缺乏理智，刚愎自用。

2、 果断性

果断性是指一个能迅速有效地、不失时机地采取决断的品质。服务人员必须具备驾驭复杂事态的能力，迅速权衡，准确决断。与之相反的是优柔寡断和草率鲁莽，前者患得患失，当断不断，缺乏主见，错过时机；后者不加分析，不管实际，不顾后果，轻举妄动。

3、 坚韧性

坚韧性是指在执行决定的过程中，以坚持不懈的精神克服困难，不过目的誓不罢休的品质。服务人员就应当具备这样的品质，胜不骄，败不馁。锲而不舍。

4、 自制力

自制力是指一个人善于管理自己的能力。自制力强的人在对待顾客上善于克己忍耐，善于把握自己的分寸，不失礼与人；在对待工作上，遇到困难繁重的任务不回避，不感情用事。

四、 出色的能力

服务人员的能力直接影响到服务效率和服务效果，一个出色的服务人员应具备以下一些能力：

1、 敏锐的观察力

要想给顾客服务好，首先要了解顾客的心理，才能投其所好，有的放矢，但是，人的心理是内隐的，所以只能通过观察外显的行为去了解他的心理，而人的行为在很多时候并不去表现自己真实的想法，甚至故意做出与自己内心相反的举动来。这就需要服务人员首先要细心观察，捕捉消费者无意流露或有意传递的每一点信息，然后再根据当时特定的背景去分析顾客的真实意图。

2、 良好的记忆力

服务人员都需要记忆什么呢？主要有两个方面：第一，服务业务方面的知识，即本职工作要做到烂熟于心，顾客提问，有问必答；第二，记住有关顾客的资料，比如姓名、职业、职位、爱好甚至禁忌等，这样才能为顾客提供针对性的服务。

3、 交际能力

服务就是主客之间以各种方式进行交际，交际是实现服务工作的主要途径。服务人员在与顾客的交往中要注意：首先，应重视给顾客的第一印象；其次，要有简洁流畅的语言表达能力，同时，要有妥善处理各种矛盾的能力；其后，也是非常重要的，要有招徕顾客的能力，即吸引顾客，促其消费。

一.酒店员工个人素质:意识.形象.心态.沟通培训

1.\"人之初,性本善.\"人本善良,但由于家庭教育,社会影响,生活习惯等因素,就会产生不同层次的人.同样也没有十全十美的人.从事服务行业,特别是酒店,航空,保险等个人素质极为重要.目前中国国民素质底下,为提高国人素质中央有关部门不断的寻找灵单妙药.提出的大学扩招是一重大举措,降低大学门槛,只要有经济能力都可以上大学,让更多的人得于深造.兵役法改革,从三年转为两年,最重要的一点是让更多的年轻人得到锻炼,提高素质.国富首先要民强,同样企业也不例外.

现在商品非常丰富,由以前的卖方市场转为现在的买方市场计划经济转为市场经济也就是人们常说的顾客买方就是上帝.这是服务人员最基本的心理素质.为了有一支素质高质量硬的工作队伍,酒店将一系列的培养与培训.

作为素质较高的服务人员:1.酒店意识:说一切有利酒店发展的话,做一切有利酒店发展的事.在职的每一位员工必须要有主人翁意识,酒店的兴与衰与你们息息相关,只要顾客在我们酒店躺开钱包,拉开拉链,这里面的一部份就是我们的薪水.奖金.所做的每一件事,说的每一句话都要对的起自己的职责.不要做形式主义表面文章,往往工作人员为应付上级,不顾客人的利益,不顾酒店的大局,死板的服务态度,使回头率不高,甚至将生意做绝,也许按照上级的指示,酒店的规章制度,你没有做错,那么这个最大的弊端就是没有灵活运用,在特殊的问题上特殊解决.就拿中国的法律来说,如果中国国民都按照法律规定的去做事,中国也许没这么发达,大家只要在不违反法律的基础上去做,有利国家的发展,政府同样是大力的支持.大家不要悟错了意思,就是说做生意要灵活应用头脑,上级他指示是硬的,因为他不可能更每一个岗位,每一个人去祥祥细细的解释每一件事物,这里所说的是主人翁意识.能做到这点的定是素质较高的人员.

飞到目的地的,相反如果当中那只雁飞出来,脱离团队,那么它不是冻死就是饿死或是累死,永远也到达不了北方,醒悟!我们何尝不是呢?大家好才是真的好.不管是那个部门,环节必须要有配合意识.兄弟一条心黄土变成金.如果某一名服务员做的很出色,顾客非常满意,没过两天又来消费了.但这次却换了一名服务员.恰好跟上次相反,你想他还会来吗?说明一个问题,一盘鸭煲掉进一颗老鼠屎,正所谓老鼠过街人人叫打.我们必须认清指出这颗老鼠屎,才有益我们长远的发展.一个优秀的团队来自于优秀的个人.

一、培训目标

通过军训及军事化的日常管理，培养新员工的组织纪律性、服从意识和团队意识，帮助新员工端正生活、学习态度；通过酒店服务相关知识的学习，掌握酒店服务的基本理论知识，培养新员工的服务意识和职业素养，了解酒店的发展史及规章制度、企业文化，培养新员工的酒店意识，帮助树立起“华天人”的意识；通过专业理论学习及实际操作训练，理论学习中注重英语培训，实际操作注重打好扎实的基本功让员工掌握基本的岗位业务知识和技能，为更好的适应岗位工作打好基础。

二、培训需求分析

2，酒店人力资源部应通过实地考察，客户投诉，以及员工问卷来清楚酒店餐饮部员工培训需求。

三、培训对象

四、培训课程内容设计

军训、《酒店运营情况》、《员工手册》、《行为规范标准及形体训练》、《新酒店快乐英语》、《处理客人投诉技巧》、《餐饮管理》、《食品卫生知识》、《对客服务四项标准》、《酒店服务观念》、《职业道德》、《设施设备的维护与保养》、《餐饮技能操作》。

五、培训设备

录音机、幻灯投影机、影碟机、电视机。

六、培训方式方法

1，方式：已封闭式集中学习与跟岗位培训相结合，理论与实践相结合

2，方法：课堂讲授、案例分析、游戏、问卷、情景模拟、录像教学相结合

七、确定培训时间和地点

培训时间：2024年11月25日------2024年12月26日

培训地点：培训地点最好里酒店近一点，这样可以理论与实践相结合，便于管理者掌控。使学员意识上不敢放松。

八、培训师

1，军训教官：应外部聘请，这样可以锻炼一只纪律性强的队伍

2，培训教员：应内部开发，可以为企业节约成本。

九、培训预算

所请外部教官带来的开支，培训教员的授课费，活动场地费，集体活动的开支以及活动场所带来的一部分花销。

十、培训效果评估

1，日常表现：在整个培训过程中，学习态度、自身管理、服从意识、集体观念、互助协作精神、主观能动性、品格修养等方面的综合评估。

2笔试：每门课程结束后，要对所学内容进行考试，考试时间90分钟，重点考察学员对知识的掌握程度及灵活运用的能力。

3实践：专业技能的熟练程度与实际的岗位操作相结合的全面素质考核。

**酒店员工培训方案篇十三**

员工培训工作和部门服务质量检查作为2024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。

2024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。

一、专业技能培训

(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。

二、新职工培训

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(文章转载自: http://请保留此标记)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。

三、一专多能培训

“建学习型班组，当智能型职工”是2024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。

四、质量检查

“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。2024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。

五、其他管理协助和涉及方面

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。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店员工培训计划方案。

**酒店员工培训方案篇十四**

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。

20xx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20xx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。20xx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。

**酒店员工培训方案篇十五**

首先，员工集体培训的五个过程：

(一)确定培训目标;

(二)分解培训项目;例，摆台过程的分解。

(三)培训具体工作的落实;

(四)四步培训法：1，讲解;2，示范;3，尝试;4，跟踪指导;

(五)情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

(六)培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训;

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

包括：国际通用称呼礼：

1)国际上对男性和女性的称呼;

2)对地位高的官方人士称呼;

3)对来自君主制国家贵宾的称呼;

4)对有职业，职务和学位者的称呼;

5)对军人的称呼;

6)对神职人员的称呼;

7)关于中国少数民族的称呼;

8)部分国家的称呼礼节须知;

(一) 国内习惯称呼礼：

1)敬称词的运用;

2)谦称词的运用;

3)美称词的运用;

4)婉称词的运用;

5)昵称词的运用：

(二)外交活动称呼礼;

1)要特别重视规范性问题

2)周到并照顾到不同国家的文化习惯

3)其他需要注意的礼节;

(三)圆满答客的礼节;

1)问答客人语气要婉转

2)打扰客人也要讲究礼仪

3)与客交谈话题要讲礼仪

4)与西方人交往的

5)圆满答客的其他礼节;

(四)使用名片的礼节：

1)使用名片的作用;

2)递接名片的礼节;

3)名片印制的礼仪规范;

(五)接听电话的礼节：

1)

2)问好之后再问候;

3)避免用过于随便的语言;

4)要学会注意聆听;

5)要培养做记录的习惯;

6)说话语气要平和;

7)要礼貌地接听电话;

8)礼貌地中断或转接电话;

9)答话声音要亲切;

10)关于音量与声调问题;

11)如何婉转地结束电话;

(六)餐厅卫生的礼节;

1)关于个人卫生问题;

2)关于工作卫生问题;

3)关于环境卫生问题;

4)关于餐具卫生问题;

5)关于食品卫生问题;

(七)客我关系的礼节;

1)顾客心理要求;

2)顾客就餐动机;

3)顾客就餐通常的生理需求;

4)须要摆正客我之间的关系;

2，顾客性格分析，了解不同性格的顾客，应如何接引，他们有哪些性格习惯及喜好;面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客;

活泼型性格顾客;

思考型性格顾客;

和平型性格顾客;

3，形体仪表及化妆知识，餐厅员工代表着企业形象，

培训内容包括：

化妆的基本知识，淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识，春季色到冬季色的搭配等。

二，技能培训;

也是目前酒店内最重视的一个培训项目，也是新员工基本功;

订餐服务技巧;

填写订单技巧;

填写餐饮服务本须知;

送餐摆台服务技巧;

客房内用餐服务技巧;

如何办理客户结帐手续;

如何在送餐摆台后与客人道别;

如何向住店客人提供送餐服务的技巧;

1，中餐厅服务技巧。

1)

九知;人数，桌数，主办方，邀请方，宾主身份，标准和时间，菜品，出菜顺序，收费办法。

三了解;风俗习惯，生活忌讳，特殊要求。

2)分工要明确;

3)布置要合理;

4)中餐摆台及餐具准备;

5)酒水及水果的领取;

6)会前工作落实;

7)迎宾技巧及要求;

8)上菜服务讲顺序;

9)分菜服务与撤换餐具服务;

10)中餐宴会的结帐及送客服务;

11)会后清理和特殊事件处理;

12)中餐自助宴会的服务技巧及须知;

13)团体餐的讲究。

2，西餐厅服务技巧。

(一)迎宾;

1)招呼，问候

2)引客入坐

(二)餐前服务;

1)服务面包，水;

2)客人点餐前饮料;

3)呈递菜单;

4)解释菜单;

5)服务饮料;

6)点菜记录;

7)送单。

(三)开胃品(头盘appetizers)服务;

1)服务开胃品;

2)服务开胃酒;

3)清理开胃盘;

4)加冰水;

(四)汤(soups)或色拉(salads)服务;

1)服务汤或色拉;

2)服务第二道菜用酒;

3)清理第二道菜餐具;

(五)主菜(main course)服务;

1)服务主菜;

2)服务主菜用酒;

3)清理主菜盘及餐具;

4)清理调料;

5)清扫桌上面包屑;

(六)餐后(奶酪cheese和甜点dessert)服务;

1)布置甜点餐具;

2)布置服务咖啡或茶的用具;

3)服务甜点;

4)服务咖啡或茶;

5)清理甜点盘;

6)服务餐后饮料;

7)加满咖啡或茶。

(七)收尾及餐具摆放规则;

1)呈递帐单;

2)收款;

3)送客。

(八)西餐服务的情调：

法式，俄式，美式，英式，大陆式和自助餐的知识和特点。

(九)下午茶(afternoontea/high tea)服务;

(十)

(十一)西餐自助餐的知识。

3，棋牌游艺厅员工的培训内容：

1)服务人员的基本要求;

2)预定服务的程序和标准;

3)接待服务的准备工作的程序和标准;

4)游艺厅服务的程序与标准;

三，素质培训;

子曰：

1，八个正确的心态：

主要目的是建立员工的学习心态，增强其学习力，打造学习 型团队;

3，改变使你成为最大的赢家;

增强员工适应能力，适应酒店各种政策调整。

4，情商培训;

对员工进行情商教育。

5，逆商培训;

增加员工面对突发事件的心态调整;

6，打造卓越团队的17条法则;

使员工更注重团结维护团队的完整性;

7，领导人的21个法则;

提升管理层领导力，了解人性;

最后，如酒店的培训机构成功组建，对内不再借重其他企业的培训模式就可以做到打造独特的企业文化，对外展开系列培训课题增加酒店收益，更有效的在业内打造企业形象，增强企业品牌含金度。

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