# 2025年酒店培训工作计划(模板10篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-05-22

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！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。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。酒店培训工...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！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。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**酒店培训工作计划篇一**

员工培训工作和部门服务质量检查作为2025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。

2025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2025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。2025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。

**酒店培训工作计划篇二**

4、酒店将与郑州铁路职业技术学院和贵州亚泰职业合作，届时将有大量实习生进入酒店。

总体看来，培训工作任务艰巨。

结合当前人力资源急需主任部长级人才，加快课程开发，加强督导的专业化培训；加强训导师建设培养更多的讲师人才和教练型管理者；推动学习型组织建立，提高管理者的专业化管理水平，引导管理者从控制式管理向教练式管理转化；强化各讲师的教导水平和训练效率和规范化，促进人才快速成长。

专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路；

务实：根据麒麟山景大酒店实际情况找到最适合酒店发展的各种培训方式，培训执行脚踏实地。

高效：日常性工作条理化，加强时间管理，提高工作效率；

创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新。

分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

1、加快培训讲师人才队伍建设

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

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

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。

1、入职岗前培训：

a、该项培训与主要课程将由培训老师来负责。

b、人力资源部正式发文通知各部门新入职员工培训。

c、所有入职员工必须修完入职课程，并参加考核，如果考核不合格，则参加下一期考核，并利用个人假日参加学习，无法通过入职培训考试，除人力资资部总监特批外，将不予转正。

d、对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分；对于实习生增加职业生涯规划、茶话会、培训总结等内容。

2、入职在岗培训：

推行在岗培训跟踪表，加强培训监督，保证一线部门均按此操作，在提高入职在岗培训的效率，减少新员工导致的服务质量不稳与客人投诉现象；同时锻炼基层骨干员工的或领班的指导新员工能力，建立新老员工间良好的师徒关系。

3、新员工转正培训：

让麒麟山景大酒店的服务理念尽快地复制到新员工身上，使服务理念能更快速地传承，快速产生优秀员工，并逐渐在全员形成优质服务的氛围。

1、晋升辅导培训

a、课程开发：完善此系列课程，成为20xx年培训课程开发的重点，让酒店能更快地培养出合格的基层管理人员。

b、培训形式：每季度开展一期晋升辅导培训，每部门资深员工或优秀实习生可参加，部门可安排参加，人力资源部可指定参加，个人参加须申请经人力资源部同意。做好成绩记录，结合人力资源部晋升管理制度。保证基层管理人员的素质并形成管理人员主动学习的积极性。

2、管理专题培训

利用酒店现有的多媒体设备，以及申请各种培训光碟，开展针对经理、主任的专题培训，由人力资源部现场负责，设计考核试卷或学习总结报告，培训结束后由人力资源部进行考核与跟踪检查，并将考评情况汇总报总办。以此提升专业管理技巧。

销售专题的培训要求所有销售部人员都要参加，并参加考核，提升现有营销人员的专业化水平。

1、外派培训

根据当前的工作需要，结合20xx年度各机构推出培训，安排合适的人员参加培训。经理偏向于管理知识类的系统化培训，提升现有管理者的综合素质。如旅广东省旅游局办的部门经理上岗资格培训等。训导师参加一些开阔思路的培训，了解先进管理技术与训练技巧，更好地为全店培训服务。

2、外请培训

安排一次，在培训安排上减少成本，提高针对性，训前做好师资考评及和讲师之间的沟通工作。

3、户外拓展训练

提升部门经理的综合能力，进行强化训练，送出部分中层管理人员参加强化培训式训练。根据明年干部训练需要，必要时安排一期户外拓展训练，培训团队凝聚力，创新意识，战斗意志力等，由人力资源部设计主题与培训目标。

1、产品知识竞赛与培训

由人力资源部组织开展产品知识赛，动员全店员工学习产品知识，进行竞赛选拔活动，对优秀部门及优秀个人进行奖励。

2、宴会服务培训

根据工作需要安排一些宴会服务培训，主要为非餐饮部门的宴会服务，为大型宴会时加班提前培训备用宴会服务人员。由中餐厅负责培训。

3、消防培训

安排一期消防轮训或消防演习，培养全员消防安全意识，提高消防技能水平。由保安部与人力资源部一起实施。

4、医疗急救

请专业急救讲师，对前厅部、管家部两部门的主任、经理及健身房教练领班进行专业急救训练，其他部门如餐饮、保安、培训等可由经理参加。

5、化妆技巧培训

根据需要组织一线部门员工参加分妆技巧培训，针对女员工化妆，请外来培训讲师，讲授职业淡妆的化法，桑拿部技师与娱乐部dj与业务员参加，夜间妆容的学习。由人力资源部寻找合适的外部讲师，培训内部化妆较好的人员。

1、对部门培训讲师人才的培训和辅导

b、平时的上门听课与课后指导；

由培训主管多去各部门听课，并开展关于部门培训与讲师授课技巧的辅导，在听课结束后对培训员进行指导，以提高部门培训效率，提升讲师开展培训工作的水平。

c、利用每期协调会后进行学习；

选取管理小故事形式结合典型的当前本店发生案例，组织训导师进行学习与分析。从网络寻找优秀小文章放在人力资源部咨讯中，实现资源共享，搭建学习的小平台。

d、对训导师的个人职业规划与指导，推荐书目。

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。

2、训导师考评

季度津贴考评奖励优秀训导师，引导部门培训工作开展。年度考评，激励并挽留讲师人才。

3、内部授课津贴

对消防、军训、日语等跨部门的培训支持，讲师利用业余时间进行培训的发放津贴，由人力资源部进行考评。

4、训导师旅游活动

安排一期训导师的外出旅游活动，加强训导师之间沟通协作，提高大家工作积极性。

1、岗位英语培训

提高岗位英语应对水平，培训结束形成培训总结报告，报人力资源部与受训部门。

2、英语角

营造学习英语的氛围，组织英语爱好者建好英语角，利用各种形式，游戏、歌曲、演讲、对话，看英文电影等灵活多样的形式，强化员工的听说水平，激发学习英语的兴趣。

3、英语等级考试

结合晋升考核，引入英语等级考评，晋升管理人员必须通过相应等级的英语考试。分为初级、中级、高级，各不同岗位不同职位对英语的要求而定，为晋升考核的一部分，达到规定级别发放外语津贴。

4、其他语言类培训

日语培训利用懂日语员工对相关部门进行岗位日语培训，实施授课津贴，有条件的部门自行开展培训等两种形式，进行日语培训。其他小语种如韩语意大利语等语言，有条件的部门主管自行培训，只培训简单几句问候语即可。

1、拟合作培训机构

a、时代光华（东莞）产品：“移动商学院”、光碟、管理书籍等；合作形式：购买。

b、大兴励进（东莞）产品：培训卡、拓展训练；合作形式：购买培训卡，选择适合我们的课程，每月选择相应课程派主任或经理去参加一日的现场培训；选取小团队去参加一日拓展训练（体验式培训）。

c、盟亚企管（台湾）产品：企业内训；合作形式：请讲师来店开展专题内训。

d、广东省旅游局（广州）产品：经理人上岗资格培训；合作形式：参加脱产培训班。

e、聚才公司（东莞）产品：“魔鬼训练营”；合作形式：选派相关部门主管参加，对方跟进辅导。

f、中国人众人公司（广州）产品：拓展训练；合作形式：选派经理参加户外拓展训练。

2、设施设备

人力资源部培训器材有笔记本电脑一台，投影机一台。

3、培训室

加紧培训室的装修；布置培训室，张贴字画，使培训室更有学习氛围。

1、入职培训体系：当前酒店正处于筹备期间，各项设施还不够完善，人员入职也相对零散，故采取的是一个种单个听录音资料的形式；酒店配套设施完善后，将由人力资源部统一组织，开设大课堂培训。

2、日常部门常规培训：由各训导师负责，结合部门实际情况开展，每月人力资源部前去主持一期培训协调会解决培训难题，共同商讨培训方式，主持训导师学习。

3、训导师培训：开办一期训导师讲师培训班提高培训授课技巧。

4、主任经理中层管理者培训：根据实际需要，选派相关人员参加相应培训课题，由人力资源部提出建议，由人资总监审核，呈总办批准后实施管理层培训。

5、晋升或其他管理类专题培训由人力资源部主持。

**酒店培训工作计划篇三**

2、制定各项培训政策及培训大纲，设计各种培训项目；

5、与职业学校加强联系，共同办好酒店定向培训班；

6、建立酒店各级人员的培训档案及培训资料数据存档；

7、负责各种培训课的课程设置、教材的编写、整理、教学管理和考核评估工作；

8、负责有关培训的文件资料、表格、教材等，做好各类培训班教材的准备工作；

9、负责员工宿舍的管理，作好员工住宿的申请、登记、安排房间；

10、作好宿舍物品的登记，确保宿舍区域的卫生清洁和安全管理；

11、负责酒店服务质量的检查和督导并就此开展相关培训。

**酒店培训工作计划篇四**

为落实宾馆加强基础培训，开展业务练兵的要求，前厅部结合本部门新员工较多，综合基础业务知识掌握薄弱等实际工作情况，前厅部拟在本部门范围内举行前厅部综合业务知识答题竞赛。具体实施计划如下：

一、准备阶段：

1、时间：年4月1日至年4月10日

2、资料准备：

（1）由陆春平经理负责准备宾馆内部前台需掌握的\'知识材料。

（2）由金钥匙陈伟负责准备前台需掌握的社会综合知识材料。

（3）上述两项工作拟订年4月10日前完成。

二、初赛阶段

1、以各班组为单位进行初赛，每班组选出3名代表准备参加复赛。

2、完成时间年4月30日前

三、复赛阶段

1、以大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位进行复赛，每组选出3名代表准备参加决赛。

2、完成时间年5月15日前

四、决赛阶段

1、由大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位，每组派3名代表参加决赛。

2、决赛结果取个人前三名，团体一名。

3、决赛时间：待订

**酒店培训工作计划篇五**

1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。

2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。

3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。

4、不准使用客用设施。(卫生间，电梯)

5、不可以酒店摄影及摄像。

6、单车和摩托车必须停放在指定位置。

7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办换领。

8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。

9、用餐时自备勺子和筷子，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。

10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。

11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。

12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的`总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素;二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

(一)服务是指服务员为客人所做的工作，服务员的工作是酒店产品的重要组成部分。西方酒店业认为服务就是service(本意亦是服务)，而每个字母都有着丰富的含义：

s—smile(微笑)：其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务。

e—excellent(出色)：其含义是服务员将每一服务程序，每一微小服务工作都做得很出色。

r—ready(准备好)：其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

v—viewing(看待)：其含义是服务员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。

i—inviting(邀请)：其含义是服务员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。

c—creating(创造)：其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围。

e—eye(眼光)：其含义是每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注宾客，适应宾客心理，预测宾客要求及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己。

服务员的基本职责是：

(1)迎接和招呼顾客;

(2)提供各种相应的服务;

(3)回答顾客的问询;

(4)为顾客解决困难;

(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪;

(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

**酒店培训工作计划篇六**

工作计划网发布酒店培训服务员工作计划模板，更多酒店培训服务员工作计划模板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模板的文章，希望大家能够喜欢！更多工作计划资源请搜索工作计划频道与你分享！

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七**

酒店新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天的新进接待员培训。

本酒店新入职前台服务人员。

xx年4月28日~xx年5月10日的每日上午8:30~11:30和下午13:30~17:30.

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。

相应领域的老员工以及接待处的部长。

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

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。

情况若有变化，需上报人力资源部经理并得到三分之二以上的培训员工的同意。

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。

**酒店培训工作计划篇八**

工作计划网发布酒店培训服务员工作计划范例，更多酒店培训服务员工作计划范例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范例的文章，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**

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。

以上是我对20xx年度工作初步的一些想法。

**酒店培训工作计划篇十**

2、培训员由部门领导担当，并对培训效果、考核结果负督导责任;

3、受训人员如未能经过此次培训考核，将由部门出具书面意见，做延迟转正、劝退处理。

计划如下：

第一天了解酒店信息，按客人参观线路对酒店各经营场所进行参观并了解各经营场所的具体位置、装饰特点、营业时间、电话号码、经营特色，最终能为客人提供参观服务和有吸引力的推介。

了解工作内容：了解营销人员的岗位职责、素质要求、作息安排、工作内容、规范标准、所处位置、组织架构、汇报渠道及协调注意事项。

了解服务项目：通过学习服务信息手册、酒店宣传资料，熟记酒店应知应会基础知识，能完整地、生动地向宾客进行酒店内部各点的介绍;能及时为客人提供店外信息咨询服务。

了解沟通方法：通过学习管理人员通讯录及各部人事分工、内部常用电话等，熟记并掌握主要常用电话、管理人员姓名及尊称、联络方法。

了解电话礼仪：熟练掌握电话拨打、接听、转接、等候、挂机等功能，使用电话的的礼节礼貌及注意事项，能区分内外线铃声及熟记客源国家及地区的区号及时差。

了解客房产品;熟记房间相关情况(包括客房楼层分布、数量、朝向、类型、特点、价格)，了解酒店房价政策及各种优惠适用范围，能准确地向客人进行推销。

第二至四天培训对客人资料的掌握，跟进预订及服务、资料输入，并能尽快了解酒店常客情况。

培训协议知识;掌握协议的洽谈、申请的步骤、成交的技巧、关系的维护、服务的跟进，并能尽快了解酒店主要协议客户情况及所分管区域的客户群情况培训订房中心合作常识：掌握订房中心客人预订、服务程序，并能了解主要订房中心情况及签约的主要事项。

培训旅游团体合作常识：掌握团体客人的.预订、服务程序及签约时的注意事项，并能了解主要合作旅行社情况。

培训会议促销知识：能熟练掌握会议室的种类、大小、容量、形式、价格、配套设施等信息;能熟练地单独完成会议团体的参观、预订、签约、控制、跟进、服务工作;熟悉会议合作中的注意事宜。

培训大客户促销知识：掌握大户客人的预订、服务程序和方法，能根据大户的消费特点和服务注意事项提供个性化的服务。

培训长住客户促销知识：掌握长住客的预订、服务程序和方法，能根据长住客的消费习惯和服务注意事项提供个性化的服务。

第五天熟悉报表及文档管理，要能准确、及时地制作每日、每周、每月的报表。

熟悉客户档案管理：要能准确、及时的将客户档案进行整理。

熟悉资讯管理系统：要能准确、及时的将媒体资讯、竞争对手情况进行收集、汇总。

熟悉电脑管理系统：包括客房预订、协议录入、客情查询、资料更改熟练掌握电脑管理系统进行录入工作、能够正确处理预订、协议、会员卡的存档及资料发放。

第六天特殊接待情况的处理方法，掌握未清洁房间登记入住程序;续住、催租工作程序;房间夜宿未归处理程序等。

vip接待规格及程序：了解vip接待规格及特殊登记入住程序、各种级别所应准备的物品及服务细节。

超额预订的处理方法：掌握超额预订的应急处理方法，能熟练运用预订等候名单表，能主动帮客人提供其它选择。

第七天销售谈判技巧掌握与客人进行促销时的技巧，应对客人索要折扣时的应变方法。

市场调查技巧：掌握市场调查的一般步骤和基本方法。

电话、手机、短讯促销技巧：掌握电话、手机、短讯的常用促销方法和技巧网络、电邮促销技巧。掌握网络、电邮的常用促销方法和技巧。

处理客人投诉的处理程序：能够正确接收客人投诉，变坏事为好事。

各种类型优惠券的发放方法：能够正确地向客人发放优惠券。

登门拜访客户程序及注意事项：能够在知已知彼的情况下，有准备、有计划地做好登门访问客户工作。

预订确认工作程序及注意事项：能够正确地使用多种形式回复客户的预订第八天复习：全面回顾所学内容。

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