

## 酒店员工培训方案范文（通用 9 篇）

### 酒店员工培训方案范文（通用 9 篇）

为确保事情或工作顺利开展，时常需要预先制定一份周密的方案，方案的内容多是上级对下级或涉及面比较大的工作，一般都用带“文件头”形式下发。那么我们该怎么去写方案呢？下面是小编收集整理的酒店员工培训方案范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

#### 酒店员工培训方案 篇 1

##### 一、培训目的

帮助新入职员工迅速融入酒店的企业文化，树立统一的企业价值观念和行文模式，了解公司的相关规章制度，培养良好的工作心态和职业素质，为胜任岗位工作打下坚实的基础。培训要求受训者：

- 1、掌握相应的工作技能和服务利益，职业道德。
- 2、学到新的知识，多获得经验，从而有机会提升。
- 3、减少工作中的安全事故。
- 4、增强自身对胜任工作的信心。
- 5、增强工作能力，有利于未来发展。

##### 二、培训内容

培训时间为一个月，共分为以下三个专题。

##### 1、关于公司：

（1）了解公司的历史和文化，让新员工对公司增加了解，从而在心理上产生认同。

（2）了解公司的组织结构、领导和各部门的职责和权限。让新员工明白公司的组织结构有助于新员工尽快的熟悉自己的工作环境，会成倍地提高新员工的工作效率。

（3）了解公司的人力资源政策，有助于新员工安心、稳定的在公司工作。

##### 2、服务意识：

（1）个人外表：制服要干净、整洁、合身；工卡应佩戴在正确的位置和方向上，要干净、清洁

(2) 个人卫生

(3) 举止优雅：注意站姿、走姿和坐姿

3、技能培训：

根据新员工的岗位和要求进行托盘技能培训、斟酒技能培训、业务知识培训、收银结账培训等各种培训技能。

三、培训方式

1、经理主管负责制

个别课程由经理主管来负责培训完成的

2、专人制

由部门提选一位业务能力较强的员工和领班专职培训新员工。

3、讲师讲授

由讲师来向员工讲课。

4、案例分析

给几个案例，让其自己讨论，并分析提出解决办法。

5、情景演练

模拟一个场景，让其深置其中。

A、试想：酒店新员工为何要进行培训？

酒店新员工培训，又称岗前培训、职前教育、入厂教育，是一个企业所录用的员工从局外人转变成为企业人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程，员工逐渐熟悉、适应组织环境并开始初步规划自己的职业生涯、定位自己的角色、开始发挥自己的才能。

B、企业管理者应从以下三个方面入手管理酒店新员工

1、对酒店新员工实行岗前培训

岗前培训内容主要是企业状况、发展前景、产品介绍、规章制度、企业文化等，使酒店新员工对企业有一个全面、概括性的了解。主要是部门职责、岗位职责、工作状态（如正在做的工作、工作困难、未来工作重点）等内容，通过培训可以使酒店新员工尽快熟悉本职工作并进入角色。

2、让老员工对酒店新员工进行“传帮带”

老员工入职时间长，有一定的工作经验和职场资历，酒店新员工上岗后，可以让老员工带酒店新员工一段时间，等酒店新员工熟悉了工作流程，再放手。这样，酒店新员工没有了上岗后因为工作流程不熟悉而产生的压力，就可以轻装上阵了。晏一丹老师建议：在具体操作上，可以使之责任化，明确老员工带酒店新员工是一种责任，以及如何以“老”带“新”，而不是对酒店新员工的排斥或挤兑。

### 3、企业对酒店新员工的管理要引入人性化的机制

酒店新员工入职后，公司高层对酒店新员工进行入职谈话是必要的，在谈话中，除了给酒店新员工必要的鼓励外，明确职位薪酬待遇等入职后的细节问题，让酒店新员工感受到公司对自己的重视和企望，避免不必要的误会和摩擦，坚定留下来的信心。同时，给酒店新员工恰当的工作定位，为酒店新员工规划职业发展前景，这对于酒店新员工来说可能比高薪更具诱惑力。

酒店新员工，特别是刚毕业的大学生，面临着从社会人、从学生到职业人的角色转变，需要有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。

不论从事什么职业，群体生活是绝对避免不了的事。对新员工来说，更重要的是要有良好的礼仪修养：积极的工作态度、文明的语言、规范而高效的工作行为、处理得体的内外关系及和谐圆通的人际关系等。

## 酒店员工培训方案 篇2

新员工必须参加培训是众多酒店所公认的，除了极少数人员主张拿来主义，不开展新员工培训，因为他们称招聘的员工应是合格员工，合格员工不需要再进行培训，如果是不合格的员工那又为何要招聘呢？在这里暂且不去争论是否需入职培训，而是分析我国现在酒店业对新员工的培训方式问题。

### 一、经理主管负责制

很多时候部门经理主和也许受到来自上司或自以为是，独揽了新员工入职培训，认为只有自己培训才可放心，这是很不明智的。尽管对个别课程由经理主管来完成是必要的，但若大部分的课程由他们来

完成，这无形当中增加了自身工作的压力。无可否认，培训是管理的一部分职能，是每位经理和主管所必须承担的职责，但作为新员工入职培训不应占用他们过多的时间与精力，而应均衡地重视每个管理职能，给每种培训合适的份量，如果这些部门经理和主管将工作时间大部分只是一味地去培训新员工，那么建议酒店给他们发放培训员的工资或员工工资，因为他们并没有尽到一位部门经理或主管的全部职责。

## 二、放任制

由于培训只是管理的一部分职能，故部门经理主管还有很多其它事情要处理，每逢培训部与他们意见左右时，就会以培训只是很少的一部分，不能因少失大等来阻碍培训工作的顺利开展。或者说，实践是最重要，让新员工实际工作当中慢慢摸索更有成效，放任新员工不管。

## 三、大课制

因为新员工不可能一下全部到位，往往是这个星期来几位，下个星期来几位，甚至是这个月来几位，下个月来几位，这样有个别部门就等到十几个新员工后，将大家聚在一起上大课。其实采用大课形式的培训效果并不理想，特别是酒店行业要求很多服务细节，仅仅靠这几节大课是不可能详细解释清楚的。同时这种形式的培训很容易让新员工感到沉闷，误导新员工酒店的培训就是这个样子。

## 四、专人制

这是一种比较理想的新员工培训方式。这种专人制当然当部门排除在外，但部门经理主管负有连带责任。即是新员工入职时，由部门提选一位业务能力较强的员工和领班专职培训此新员工。这种专人制培训方式比较灵活，不要求腾出大量的时间来开展培训课，而是充分利用工作空隙来培训新员工，在实际工作当中随时随地指导新员工。让新员工有一定的依靠感，同时明确了培训的职责，由此可引申出一些奖惩措施来强化此培训效果，即培训后经考核达标者得到奖励，否则处罚。总的而言，这种培训方式可：

- 1、将培训时间整为零；
- 2、明确培训考核职责；

3、有利于绩效评估及激励。

新员工培训应包括以下几个方面：

- 1、入职培训；
- 2、上岗培训；
- 3、业务循环培训；
- 4、晋阶培训；
- 5、专项培训。

“传帮带”式的培训是十分必要的，但不是充分的，通常在进行该类培训时必须具备如下条件：

1、已经完成了“入职培训”。

2、传帮带的培训必须纳入“上岗培训”和“业务循环培训”的系统之中，成为受到监督和管理下的培训。

3、传帮带的培训必须依靠一些培训工具：比如培训计划表、培训效果跟踪表、培训效果评估表来进行控制，确保培训效果。

针对新员工的培训，用简单的理论、实操的比率来区分是没有意义的。

### 酒店员工培训方案 篇3

酒店每年都有大量的新员工入职。20xx年又有新一批员工加入酒店，希望通过培训让他们彼此加深了解，增强相互之间的情感交流，建立积极向上、轻松的组织气氛，增强团队精神，激发高昂士气。了解酒店及分酒店组织结构及文化，及各项规章制度，尽快进入工作状态，同时，通过各部门针对部门的情况自行组织部门培训，帮助新晋员工尽快掌握岗位所需要的技能，更快适应工作。

#### 一、培训需求

依照本酒店每年新员工入职惯例，酒店的组织结构与酒店文化，新员工培训、员工拓展培训为必备内容，此外，结合招聘阶段新员工通过素质测评，结合新员工对培训的期望与想法构建培训规划。

#### 二、培训目标

对新员工来说，一方面，通过培训，尽快提高新员工的综合素质。新员工在酒店中工作，不仅期望得到相应的经济回报，更希望能伴随

酒店的成长，个人也那迅速成长；另一方面，按照马斯洛的需要层次理论，员工在酒店中工作，除了满足其生理以及案例层面的需要外，还希望得到归属感、自尊、受人尊敬甚至自我实现需要的满足。合理利用酒店培训这种形式，能使员工的这些需要得到满足。通过进行培训需求分析发现员工在工作中暴露出的问题，进而找出提高员工素质与技能、端正员工的工作态度以及提高工作绩效的方法。

对酒店来说，在进行培训需求分析的时候，酒店希望通过培训，使新员工能为酒店的长远发展带来推力。要求新员工配合酒店的总体战略的实施，加强团队凝聚力以及战斗力。更重要的是通过分析发现酒店在经营运作过程中出现的问题，更深入全面的改善酒店的不良状况，使培训真正的起到作用，使酒店的各种资源得到充分有效的利用。

### 三、培训项目

1、培训的对象：20xx 年校园招聘员工。

2、培训内容：态度培训、知识培训、技能培训。

3、态度培训：酒店发展史、酒店文化、岗位职责、职业规划、福利待遇、奖惩制度等。

4、知识培训：产品知识培训、业务知识培训等。

5、技能培训：各岗位需要的技能如英语、计算机、软件等。

### 四、培训实施过程设计

1、成立策划小组，由人力资源部门为主导，由各个部门派人员参与。

2、由策划小组进行拟定整个新员工培训计划。

3、物资准备：包括晚会、见面会、拓展培训布场用品，酒店手册，员工手册等。

4、后勤准备：包括交通工具、培训设施与设备、座位安排、费用（场地、餐费）

5、人员准备：包括每场培训负责人，讲师，后勤人员等。

## 酒店员工培训方案 篇 4

### 一、酒店概况的介绍：

大酒店三层客房，布置温馨，备有高速互联网上网端口，卫星电

视，24 小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

## 二、酒店营业部门情况简介：

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。电话：

客房部：酒店标准间：198 元，单人间 188 元，大床间 218 元、豪华套房 288 元电话：

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务。电话：

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并执行既定方针，并负责酒店 VIP 客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作。电话：

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。电话：

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。电话：

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。电话：

## 三、酒店有关规章制度和员工手册的学习。

- 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、不可以在酒店摄影及摄像。

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。

员工就餐时间：10：00—10：30 16：00—16：30

9、用餐时，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。

#### 四、服务的含义及服务员的职责

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。

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。

## (二) 衡量酒店服务质量的标准

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

## (三) 优质服务的具体表现

什么是优质服务？规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

### 1、良好的礼仪、礼貌

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注

显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

## 2、优良的服务态度

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1) 认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2) 积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3) 热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

4) 细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点,懂得从客人的神情、举止发现客人的需要,正确把握服务的时机,服务于客人开口之前,效果超乎顾客的期望之上,力求服务工作完善妥当,体贴入微,面面俱到。

(5) 文明礼貌。就是要有较高的文化修养,语言健康,谈吐文雅,衣冠整洁,举止端庄,待人接物不卑不亢,尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳,事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6) 在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

### 3、丰富的服务知识

酒店服务知识涉及到很多方面。服务部门共同的基础服务知识大致有如下几类:

- (1) 语言知识。
- (2) 社交知识。
- (3) 旅游知识。
- (4) 法律知识。
- (5) 心理学知识。
- (6) 服务技术知识
- (7) 商业知识
- (8) 民俗学知识
- (9) 管理经营知识
- (10) 生活常识

除此之外,员工还必须熟悉酒店的基本情况,具体内容如下:

(1) 必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记及经营特色。

(2) 必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名,有哪些车经过,主要通往市内何处,经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

## 篇 5

区政务中心按照区创建办〔20XX〕3号《关于在全区开展窗口行

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/148111064113006071>