

# 酒店培训工作计划

## 酒店培训工作计划 1

### 一、培训背景

企业新员工，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。要想求得成功、获得发展，必须要有良好职业素养、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等，新员工更是如此。

### 二、培训对象

人员：新招入员工 20（大学毕业生）

### 三、培训目的

1. 使新进员工熟悉和了解公司的基本情况，相关部门工作流程及各项制度

政策，增强对企业的认同感和归属感，鼓励新员工的士气；了解公司历史、政策、企业文化，提供讨论的平台。

2. 帮助新进员工尽快适应工作环境，投入工作角色，提高工作效率和绩效。

### 四、培训计划

1、培训讲师：酒店人力资源部经理、前厅部负责人、餐厅部门主管

2、培训方法：ppt 授课、现场练习、师带徒“老员工带新员工”

①ppt 授课：传授内容多，知识比较系统、全面，有利于大面积培养人才；有利于教师的发挥；学员可利用教师环境相互沟通；也能够向教师请教疑难问题；员工平均培训费用较低。

②师带徒：师傅在新员工前面工作并示范怎么做，以及会要求新员工练习跟着做。一对一教学有利于新员工学习也不会影响工作的进度。

3、通过培训使新员工懂得塑造与职业相匹配的个人形象，打造职业化

挑 20 位在服务方面表现比较好的老员工，一人带一位新员工进行实战培训，老员工在一边工作（例如老员工怎么迎接顾客、怎么招待顾客、怎么上菜斟酒）新员工在旁边观摩学习，并结合前面教的理论知识进一步加深对服务的认知与实际操练；在实际工作中遇到问题可以马上请教老员工。

3、培训时间：20\_\_年\_\_月\_\_日———20\_\_年\_\_月\_\_日（3 天）

4、培训地点：酒店多媒体会议室

5、培训具体如下：

新员工培训日程安排表

培训作息时间：

上课时间：一节课 50 分钟课间休息 15 分钟（自由休息也可以提问）

上午：

第一节课 08: 30——09: 20

第二节课 09: 35——10: 25

第三节课 10: 40——11: 30

下午:

第四节课 14: 30——15: 20

第五节课 15: 35——16: 25

第六节课 16: 40——17: 30 酒店培训工作计划 2

### (一) 背景

1、20\_\_年是深圳麒麟山景大酒店快速发展的一年，也是公司以崭新的姿态呈现给世界的一年。酒店预定于20\_\_年4月份开业，需要储备大量合格人才，这些人要有一定的专业技能，适应公司的管理模式，接受公司的企业文化；

2、20\_\_年是深圳麒麟山景大酒店筹备的一年，培训开展较少，困难较多，需要摸索适合酒店发展的培训方式；

3、预计明年招聘过来的员工，无论是中低层管理人员，还是基层员工，大多是新岗位，缺乏工作经验，加剧了培训压力；

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。

### (二) 工作思路

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。

### （三）工作方针

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。

### （四）工作重点

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，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

为建立专业化销售队伍，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

a、英语角：创办麒麟山景大酒店英语角，提供一个练习说英语的环境，看英文电影的场所；

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思考。

#### 5、加大对各层级管理人员培训与辅导比重

a、协助总经理：推荐有效资讯、文章等，开阔视野，推荐适合的管理工具或理念，针对本公司经理层，方便总经理、副总对各部门负责人指导；

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。

#### （五）工作开展办法

##### 一、新员工培训

##### 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，除人力资源部总监特批外，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气氛。

## 二、基层管理培训

### 1、晋升辅导培训

a、课程开发：完善此系列课程，成为 20\_\_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。

## 三、中层经理培训

### 1、外派培训

根据当前的工作需要，结合 20\_\_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。

## 四、专题培训

### 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。

## 五、培训讲师队伍建设

### 1、对部门培训讲师人才的培训和辅导

a、开办训导师培训班一期，如有必要开办针对普通员工的演讲训练班一期，如条件成熟则组织演讲比赛活动，提高员工自我展示技巧，并通过此过程发掘适合的后备主持人与讲师人才；

### 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资讯中，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。

# 六、英语及其他语言类培训

## 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。酒店培训工作计划 3

扎实、全面的培训是优质服务的基础和保证。在\_\_年中，萧山宾馆的培训从以下四个方面进行。

##### 一、常规培训

对于在岗员工来说，持之以恒、不断创新培训是非常必要和有益的。在\_\_年度，宾馆的常规培训已经做到：

##### 1、次次有计划，月月有主题

在\_\_年年底，就已经根据宾馆培训需求调查分析，制定出包括各岗位培训在内的年度培训计划。在\_\_年4月份起，为了加强领班级管理人员的培训责任心，也要求非培训员俱乐部成员的前台领班也必须制订月度培训计划。

根据已制订的计划以及实际工作情况，在全体员工中每月开展一个培训主题，包括年度暗访情况总汇、内外有声服务的诱惑、饭店产品知识、岗位操作技能、服务的三化、年度服务质量情况分析、提高效率小窍门、提高工作责任心等。本年度尤其加强了包括暗访、服务质量事故在内的以案例形式进行培训，达到吸取经验、引以为鉴的目的。各部门均能完成任务，但部分培训效果在实际工作中不明显，且由于新老员工的问题，存在培训态度不积极，过于被动的现象。

除每月主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。

本年度培训场次共 427 次，参训员工共 5039 人，培训时间共 542.5 小时。

## 2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据饭店管理部下发的新员工入职培训教材以及实际情况，总办统一了课程包括《员工手册》、《员工行为规范》、《饭店知识》、《集团公司及萧山宾馆简介》、《饭店意识》、《周边旅游城市及交通》、《职业道德及饭店礼仪》、《卫生防疫知识》、《饭店消防、安全知识》、《集团公司服务理念》、形体训练、托盘训练等。在此基础上进行了综合试卷的考核，成绩纪律在挡。

在培训对象方面，不再仅仅针对整批的实习生或培训生，一般

情况下，每月都

安排 12 次新员工培训，或者在单个进入的新员工（包括临时工）数量到达 5 个以上也安排一次新员工入职培训。本年度共举办新员工入职培训 11 次，参训员工共 262 人次。



在培训效果方面，本年度加强了跟踪检查，如要求除临时工以外的每位新员工从培训的第一天起就要填写《新员工培训记录表》，写出每日所学内容以及掌握情况，并由领班或指导师傅签字点评确认，上交总办存档，便于总办对新员工培训情况的了解和检查。

另外，宾馆还多次组织新员工在岗的跟进培训，如举办设施设备维修及保养，财务知识讲座、服务意识的回炉培训等等。

### 3、外语培训

\_\_年在员工中进行了日语和英语的培训。四月份起由公关部的郑辉执教进行了为期三个月的日语培训，学员采取自愿报名的形式，经筛选后共 22 人参加。三月份起在宾馆前台部门中开展了“每日学英语”活动，由总办编辑有关日常英语培训资料，下发至各部门，采取化整为零式由领班在例会前进行简短授课。八月份起开办了英语培训班，分为综合基础班、综合提高班、餐饮提高班、前厅提高班及客房提高班。尤其是综合基础班，从最基本的音标着手，循序渐进，得到员工的好评。

外语培训对宾馆来说是一项重要而有艰巨的工作。从本年度的外语培训来看，已经采用了化整为零、分层培训等新的培训方式，为员工学习外语提供了更好的环境基础，促进学员学习积极性，获得学员的好评。但仍然存在虎头蛇尾的现象。究其原因有：

①工作和学习时间发生冲突，学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习；

②领班英语基础偏差，无法承担起日常培训；

③员工工作经常翻班，无法参加所有的培训课程，经常跟不上课程进度。

## 二、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个宾馆的综合素质起着举足轻重的作用。本年度主要从部门经理级管理人员培训和领班级管理人员培训两处着手进行。

1、“读一本好书，上好一堂课”活动贯穿了\_\_年整年。主要由总办或部门经理自己购书，通过部门经理级管理人员的自行学习和准备教学资料，在每月 14

日、28 日轮流为领班级以上的管理人员进行授课。在一定程度上促进了部门经理学习的积极性，提高了管理人员的文化素质。另外，部门经理也陆续参加了饭店管理部组织的专项研讨班。

2、组织领班级以上管理人员参加各类培训。如《饭店管理者的语言艺术》、《法律纠纷、安全与消防》、《增强管理意识，提高管理技巧》、《口语表达的理论和技巧》、《企业文化讲座》等等。

本年度对领班级管理人员的考核比较多，在一定程度上促进领班级管理人员自学的积极性；但是培训相对来说欠少。尤其是发挥领班级管理人员主观能动性的研讨、交流等未能组织。

## 三、培训员俱乐部活动

1、培训员资格认证。四月份在饭店管理部的组织下，包括总办培训员在内，所有培训员都进行了理论和实践的考核。总办培训员由饭店管理部考核，部门培训员由宾馆考核。考核结果除一名培训员未合格外，其余皆通过，取得了开元旅业培训员资格证书和萧山宾馆培训员资格证书。

2、组织培训员俱乐部成员参加各类培训。包括《培训员资格认证》、《培训员培训》、《沟通技巧》等等。

3、建立培训员月度津贴制度。从\_\_年1月份起，以部门培训员50元，班组培训员30元标准，和部门奖金同时发放；并相应制订了有关规章制度。这对提高兼职培训员的积极性起到一定的促进作用。

4、组织参加并开展培训观摩。饭店管理部在\_\_年每月举办一次集团公司内部培训观摩，包括《微笑美学》、《英语培训》、《培训员培训》、《服务小品演示》等等。宾馆也分别在四月份举办以游戏为主的《沟通在我们的工作中》培训观摩和十一月份举办的适用多媒体培训用具的《服务语言魅力》培训观摩。同时，宾馆内部也坚持每月进行一次培训观摩，如蔡燕萍的《餐厅常见问题处理》、谢建军的《管理技巧》等，在经验共享，互相交流方面得到了促进。

5、9月份在总经理的带领下，组织培训员到南京进行参观、考察，并和中心大酒店有关人员进行了交流沟通。

6、完善培训员俱乐部的表单管理制度。组织全体培训员学习饭店管理部下发的《培训员俱乐部章程》，并完善了如《月度计划

表》、《班组月度计划一览表》、《培训评估表》等。

#### 四、培训记录和考核

1、全面使用饭店管理部下发的《培训手册》。正式员工和培训生都人手一本，每次经过宾馆和部门的培训都由培训员记录在档。相应的宾馆为临时工和实习生也设计了《培训记录卡》，和正式员工一样参加培训并记录。宾馆定期对《培训手册》和《培训记录卡》进行检查。

2、参加饭店管理部组织的前台员工操作技能的抽查。饭店管理部组织了总台、客房、餐饮及财务员工的操作考核，从考核成绩来看，除财务员工较好外，其它成绩均不佳，需要进一步的培训和训练、考核。

3、每月主题培训的考核，如饭店产品知识、岗位操作、服务规程等考核。所有成绩均登记在档，并和员工及相关管理人员的奖金挂钩。

4、在年底进行领班级以上管理人员的理论和操作考核。本次考核范围较前次更广泛，理论性更强；但是领班在管理知识方面较为缺乏，还需要进一步的学习和考核。

5、对即将转正的培训生和临时工进行理论、操作考核。在饭店管理部要求后，宾馆已经实行此项规定，对不合格人员将延长培训期，连续两次仍不能考核及格者，将不予转正。

## \_\_年度培训工作计划

市场竞争的加剧，知识经济时代的到来，饭店经营环境的变化，对饭店培训工作提出了新的高度和要求。在新的一年里，萧山宾馆将本着全员性、系统性、实用性和主动性的原则，力求把萧山宾馆

的培训工作进行的更加有声有色，进一步提高员工的整体素质和技能。\_\_年的培训工作将从以下三个方面开展。

一、建立萧山宾馆教育委员会，发动全员培训，提高员工的培训主动性为了建立学习性组织，发动全员培训，\_\_年萧山宾馆将成立教育委员会，负责整个宾馆、整个年度的全员培训。

1、教育委员会由总经理、副总经理、各部门经理及培训员俱乐部人员组成，在\_\_年度分阶段进行。包括教学课程的准备期，教学课程的授课期以及教学课程的评比考核期。

2、一、二月份为教学课程的准备期。教育委员会将参考几所专科学校的课程以及结合宾馆实际情况，由总办及各部门培训员一起，制订教学课程以及相关的教学大纲；总办将根据每位员工的岗位、职务、工作时间的不同，设置不同的标准学分。所有的员工将以修学分的形式参加授课。

3、三月份开始教学课程的授课期。由总办根据每月的培训主题（详细请见附表）以及参训员工的数量进行课程项目和时间的安排，并在员工餐厅发布培训日历，保证每月 10 个小时的公共课培训，5 小时的专业知识培训以及 5 小时的技能培训。训导员由总经理、副总经理及部分部门经理、部门培训员担任。

4、十二月份为教学课程的评比考核期。将对所有员工的成绩进行汇总，从中评选出考核成绩优异、修学分高的员工将获得嘉奖，荣膺奖学金；并作为评选最佳员工、最佳管理人员、劳动模范的依据之一。

5、建立员工学习档案。在总办电脑中设计萧山宾馆全体员工的学习档案，将所有的人名和课程都设计在内，每次考勤和考核都及时记录在档，作为日后考评的依据。

6、在宾馆内部自行培训的基础上，将定期从馆外邀请专家、教授前来进行授课。包括《开发我们的员工》、《WTO 和我们的工作》、《情感性管理和情感性服务》《全员销售》。并邀请专业人事前来进行有关《急救知识》、《美容知识》、《电脑知识》等专业特色讲座。

7、继续\_\_年度部门经理的自学授课活动，定于每月的 14 日和 28 日进行一位部门经理的授课，要求在原有的基础上进一步提高部门经理的授课质量和授课效果，并需要上交学习论文，建立学习园地供全体员工学习、交流。

8、加强各部门领班例会时的培训涵量。明文规定每天的例会要求：除了必要的事务通知及工作安排以外，都必须进行二十分钟的例会培训。即要求领班采用化整为零式的培训方法，将日常所需培训包括案例分析、服务质量事故讨论、日常操作规范日常饭店知识、甚至日常英语等都可以分散在例会中进行培训。

9、举办大型培训活动，包括趣味竞技活动、辩论赛等。

二、健全培训员俱乐部制度，全面提高培训员俱乐部成员的整体素质作为宾馆的培训骨干力量，培训员俱乐部内部的操作规范以及培训员自身的综合素质仍需进一步加强。



1、调整培训员俱乐部成员。为了普及培训员的概念，提高全体领班的培训积极性。从二〇〇二年一月份起培训员俱乐部仅由总办培训员和部门培训员组成，班组培训员将不再属于培训员俱乐部成员。但是所有的领班级管理人员必须每月的培训计划，并且接受宾馆和部门培训员的检查和考核。

2、健全培训员俱乐部各项管理制度。严格按照《培训员俱乐部章程》的规章制度以及宾馆所定的培训制度进行工作。\_\_年仍继续和完善培训员津贴制度，更加严格对待培训员的日常考评。另外，为了使日常培训中的培训资料得以保证，将部分培训津贴定额补贴给部门用做每月的培训费用。

3、提高培训员培训热情，增加培训员俱乐部成员的培训机会。为了提高培训员自身的综合素质，仍需加强对培训员的培训。每月在召开培训员会议的同时对培训员进行授课，并多提供外出学习交流的机会。另外，继续每月一次的内部培训观摩活动，加强培训员之间的学习和交流。

4、参加饭店管理部的培训观摩活动。举办好六月份的萧山宾馆培训观摩，并组织培训员和其他领班去其他饭店参加培训观摩，加强和集团公司内部其他酒店的交流和学习。

### 三、做好培训管理工作，为人力资源的评估提供依据

1、实施并检查各项管理制度及其考核。严格按照开元旅业（\_\_）16号文件《关于进一步完善饭店培训工作的几点意见》内容，以及宾馆制定的相关培训制度，做好各项工作的检查和考评。包括《培

训手册》、《培训记录卡》的记录制度，新员工入职培训制度、新员工每日培训记录制度、部门经理每月授课制度等等。

2、定期对新、老员工进行理论和实践的考核。对于新员工需进行上岗前、上岗三个月的理论操作考核；对于老员工将不定时进行理论、操作的抽检；对于总台等特殊岗位，要求每季度进行一轮全面抽检，包括操作规程、规范、理论、英语等各方面的考试，并和奖金挂钩。

3、经常对每月的培训进行评估考核。要求总办培训员每月的培训抽查率不低于 70%，部门培训员对部门领班培训的抽查不低于 50%。除了培训员的检查评估外，还要求每次都有参训者的评估和考核。

#### 酒店培训工作计划 4

##### 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

\_\_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

① 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)。

② 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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

员工办理入职手续

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。

考核

员工转正培训

员工晋升培训

员工转正考核

员工晋升考核

工作方向：

### 1. 对经销商的管理

定期检查核实经销商的产品库存，配合公司发货时间及物流工作，确保经销商的库存在短期内消化，不出现积压产品及断货现象，同时协调好各分销商的渠道，有营销网络重叠现象的，避免引起产品价格战。

## 2. 解决产品冲货、窜货问题

实行奖罚分明制度管理体系，解决因产品价格大幅度波动造成的市场威胁，查找冲货根源，经核实无误后取消违规经销商的产品促销资格，时间为1年。相反，提供有效信息并持有凭证的营销商，公司给予相应的促销补贴政策。

## 3. 营销渠道下沉

进一步将产品深度分销，由原来的批发市场深入至农贸市场，在终端的走访中，针对信息的收集，寻找对产品需求大的消费群。目前，浓缩果汁产品的需求量集中在咖啡馆、茶馆，我们还需要在产品质量和价格上寻找相应的切入点。

目标市场：

将对扬州、泰州、盐城、淮安、镇江、连云港、芜湖、马鞍山、安庆、淮南、淮北等苏中、苏北、及安徽局部市场进行开发，搜罗并设立特约经销商，享有与南京经销商同样的经销政策，实行自然营销，特殊区域可视情况而定，是否增派营销人员。

重点促销产品：

鸡汁和果汁在\_\_年将被重点推广，两个产品的消化周期短，但在市场竞争方面优势不明显，准备将相应消化周期长的寿司醋、芥末油，辣椒油等停止促销，从而补贴鸡汁和果汁产品的促销，能起到重点产品的增量效果。

营销队伍人力资源管理：

### 1. 人员定岗

南京办固定人数 5 人，终端 4 人，流通 1 人，准备从终端调派 1 人兼跑流通市场，而原负责流通的人员兼跑省内周边城市，开拓空白市场。

## 2. 人员体系内部协调运作

每日晨会进行前日的工作汇报，端人员将负责的区域业务工作表格化，流通人员将市场信息和竞品动态提供给终端人员，终端方面的供求信息 and 网络资料由流通人员安排解决，大家交换意见，进行信息沟通，为营销做好全方位的工作。

## 3. 关键岗位定义，技能及能力要求

终端人员营销对象为市内酒店，宾馆、咖啡茶馆等，面对直接消费者进行服务，要求在谈判技巧和国语标准化的程度上有所提高，要有实际的终端业务开发率，流通人员营销目标是为产品打开分销渠道，通过分销过程，最终到达消费者，流通人员要具备清醒的思维，长远的战略眼光，善于沟通、分析、认真看待问题的启发性和套路背后的逻辑性，打开每一个产品流通的环节，确保产品顺利分销。

## 4. 培训

给予全体办事处人员进行定期的培训，在营销技巧及谈判过程上进行实战的演习。酒店培训工作计划 5

### 一、培训目的



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。

## 二、培训对象

本酒店新入职前台服务人员。

## 三、培训规模 10 人

## 四、培训内容（详见附表）

（一）酒店文化常识（二）酒店概况业务知识（三）前台岗位业务知识（四）前台操作流程（五）前台整体实践

## 五、培训时间

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

## 六、培训地点

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。

## 八、培训人员

相应领域的老员工以及接待处的部长。

## 九、培训方式

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/545142244024011212>