

酒店员工培训计划方案

(实用版)

编制人：_____
审核人：_____
审批人：_____
编制单位：_____
编制时间：____年____月____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用方案，如活动方案、宣传方案、销售方案、策划方案、培训方案、实施方案、招商方案、激励方案、推广方案、施工方案、其他方案等等，想了解不同方案格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

In addition, this shop provides you with various types of practical programs, such as activity programs, publicity programs, sales programs, planning programs, training programs, implementation programs, investment promotion programs, incentive programs, promotion programs, construction programs, other programs, etc., If you want to know the format and writing of different solutions, please pay attention!

酒店员工培训方案

酒店员工培训方案模板 7 篇

酒店培训需要开展不同内容的培训，做好计划安排，坚持长期规划与短期安排相结合。下面是本店铺给大家带来的酒店员工培训方案模板 7 篇，欢迎大家阅读转发！

酒店员工培训方案（精选篇 1）

一、新员工培训目标

第一条为新员工提供正确的、相关的公司及工作岗位信息，鼓励新员工的士气。

第二条让新员工了解其工作职责及公司对其的期望。

第三条让新员工了解公司基本情况、政策、企业文化。

第四条减少新员工初进公司时的紧张情绪，使其更快适应公司。

第五条让新员工感受到公司对他的欢迎，使新员工体会到归属感。

第六条使新员工了解公司内部工作环境及工作氛围，加强与同事之间的联系。

第七条培训新员工解决问题的能力及提供寻求帮助的方法。

二、新员工培训内容

新员工入职后，由行政人事部负责安排新员工试用期培训并填写《员工培训记录表》，培训包括公司整体培训、部门岗位培训、交流座谈会。

第一条公司整体培训：（行政人事部负责）

1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务范围；

- 2、公司员工手册、管理制度、工作标准、企业文化；
- 3、开展员工素质培训，强化与完善员工整体素质教养；
- 4、进行拓展训练，加强员工的团队合作精神。

第二条部门岗前培训(部门经理负责)

- 1、介绍新员工认识本部门员工，参观公司；
- 2、部门结构与职能介绍、部门内的特殊规定；
- 3、新员工工作内容描述、职责要求；
- 4、员工培训手册。

第三条交流座谈会

由办公室组织召开新员工思想交流座谈会，内容为新员工心得体会和合理化意见，由行政人事部根据每期座谈会的员工任职部门，将邀请部门的老员工参与座谈会，加深大家的相互了解和各种问题的解决。

三、新员工培训反馈与考核

第一条新员工参加完培训后，由部门经理根据员工的培训成绩填写《员工培训记录表》。

第二条受训所有员工按要求填写《员工培训评价反馈表》，并进行培训总结。

第三条培训结束后，视实际需要进行培训效果考核，受训员工按照要求独立完成测试，达不到要求者给予相应处理。

第四条评估的形式包括：考卷式评估、实际表演式评估、实际工作验证评估等。

酒店员工培训计划方案（精选篇 2）

作为业内享有良好声誉的弱电系统工程集成商，我公司有能力及时向用户提供解决方案，和产品的高质量标准相吻合，所有采用和安装的设备都将得到 12 个月的质保。为了保证保质的实现，我公司将成立一支受到良好培训并富有经验的工程师队伍驻留在“_____花园”，在验收后的头一个月內，对系统运行提供一线支持。这支队伍将同我公司的后方保持紧密联系，获得支持服务。我公司后方的技术顾问在智能大厦技术的领域內具有广泛而精深的知识。这些顾问将帮助留在“_____花园”的技术队伍分析处理不能及时得到解决的问题。如果仍旧不能得到及时解决，这些问题将被提交

我公司的高层，同时报告给厂家技术中心。

最初一个月的现场支持以后，一个拥有受过良好培训并富有经验的职员的协助小组将会成立。协助小组将在周一至周五每天从 9:00 到 17:00 工作。在此时间以外，协助小组的职员可以通过传呼机和手机进行联系。

向“_____花园”提供的支持服务被分为 3 级：

1) 关键性的；关键性的服务享有最高的优先权，反应时间将是在从问题得到报告后的 4 个小时之内。

2) 重要的；重要的服务享有二级优先权，重要服务的反应时间是在从问题得到报告后的 8 个小时之内。

3) 常规的服务。常规服务反应时间在从问题得到报告后的 24 个小时之内。 各类问题的具体分级将在安装验收后与业主商讨议定。

我公司作为各厂家的商业合作伙伴，与他们保持着从高级部门到工作小组级别的频繁定期的联系。这种联系使双方对客户运作、产品信息和最新技术解决方案有一个完整的认识。这使我公司能够更有效、更完善地处理“_____花园”的技术问题。我公司准备每月与“_____花园”开会，回顾提供的支持服务的情况，会议将在合理的基础上由高层复查。

我公司完全相信，我们和各厂家共同提供的服务和安排将在所有方面满足“_____花园”的高质量之要求。

二、工程维护服务

1、保修内容及范围

我公司根据在大型智能弱电系统的总包知识及过去经验，初步拟定对“_____花园”的保修内容如下。各子系统的详细保修内容，须在各子系统合同签订前与“_____花园”业主共同决定。

在保证期内因产品质量出现的故障，卖方负责设备的维修、调试或更换；在保证期内因买方操作不当或外界因素（如自然灾害等）造成的设备故障，卖方负责给予维修、调试或更换，买方负责由此产生的所有费用。

2、保修期限

竣工验收后一年。（以各子系统的合同内容及条文为准）

3、保修承诺

（1） 统开通后一个月内，派驻工程师，保证系统运行正常，并进行回访，征

求意见，回访率达 100%。

(2) 设保修服务队伍，实行全天 24 小时保修值班电话和到现场处理制度；24

小时内到现场。

(3) 属于保修外的问题，协助用户解决。

(4) 保修人员作到礼貌待人，文明施工，爱护用户的设施，不吃请受礼。

(5) 项目完工后，日常维护将由“____花园”物业公司共同承担，我公司提

供及时快捷的响应，响应时间不超过 24 小时。并按业主要求，提供不同

等级维护服务，包括业主所需服务反应时间，如收到业主有关维护通知

后，一个工作天内作出答复及处理。

4、保修服务队、负责人姓名、办公地点、工作电话

我公司承诺在“____花园”智能化工程竣工前，向业主提供保修服务队伍所有资料，包括负责人、成员、办公地点及工作电话等。

三、保修期后服务

质量保修期满后，双方可协商签订系统保修维护合同；我公司向业主提供与投标书同等的产品，价格不高于本投标价设备单价；如无同等的产品，则提供性能不低于原产品的新产品，并按优惠价提供给业主。

我们将指定专人作为系统主要联系人及负责人。业主可通过电话及传呼机与我们联系人作 24 小时联络。

对于每次维护服务,我公司将更新有关业主系统文档,以便管理。

对于各系统的服务与支持的具体内容各有不同,在前面各子系统方案的相关章节中已有陈述,在此不再赘述。

四、培训

为使业主操作管理人员能完全自主、灵活地使用、管理、修改此系统,针对本项目智能系统的特点制定如下计划:

1、培训名额:

高级管理人员 1-2 名,各子系统普通维修保养及操作人员不少于 3 名。

2、产品安装前的培训(技术交底):

介绍产品的接线、配电要求、安装要求,提供所有产品样本资料。

3、调试中的培训:

要求业主方技术人员跟随调试,从而熟悉整个系统的结构、调试过程、编程及

在操作过程中的注意事项。

4、现场培训:

(1) 用户的控制室,针对具体工程,学习操作技术,达到熟练操作。

(2) 掌握软件的操作,使用及各种故障报警、事故报警的处理方法。

(3) 掌握现场控制器、传感器、执行器的使用，手动操作及检验等。

5、分层次培训：

(1) 级培训：日常使用、操作、软硬件维护、手动操作及检验等。

(2) 中级培训：编程、修改参数、系统扩展、每种图表的制作、系统通讯。

(3) 高级培训：主要针对计算机网络系统、办公自动化信息系统，各种高级

管理及办公软件的使用、对图表的分析处理并采取相应措施、修正参数。

6、长期培训：

在我公司的培训中心，可按用户要求为用户培训不同层次的人员。不定期举办的系统培训班，将给用户发出邀请，用户根据需要决定是否参加。

对于各系统培训的具体内容各有不同，在前面各子系统方案的相关章节中已有陈述，在此不再累述。

酒店员工培训计划方案（精选篇 3）

这几天我们领导对我们进行了培训，让我学到了很多的东西，一个酒店最重要的就是服务，所以在今后的工作中我一定会提高我的服务意识，让我们酒店快速的发展起来。

提升服务水平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

一、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。

二、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。

三、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

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。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

酒店员工培训计划方案（精选篇 4）

通过前段时间的员工培训学习，我感觉收益良多。作为_的一位老员工，我非常高兴能有这样的学习机会，我把这种学习机会当作单位能够给予我们的福利来享受，愉快地接受并珍惜拥有。

既然是企业的一员，我们都想做个优秀的员工，得到领导和同事的认同与赏识，实现自我价值。但是，怎样才能做一个优秀的员工呢？通过学习，我明白了许多道理。

首先，做一个优秀的员工，一定要忠诚，有高度的责任心，把完成好自己的工作当作自己义不容辞的责任，并且乐于承担更多的责任。只有把工作当作一份属于自己的事业，认真地对待它，我们才能把工作完成得更好。其次，做一个优秀的员工，应该具备良好的工作态度。一位名人说过，世上没有鄙微的工作，只有鄙微的态度。而工作态度完全取决于自己。在工作中，充满热情，讲究原则，注重细节，追求完美，我们就会在不知不觉中进步许多。

与此同时，作为一个优秀的员工，还应该具有不折不扣的执行能

虫”，这就是在耻笑我们不善于通力协作。个人有能力固然好，然而，个人的力量毕竟是有限的，不可能一个人做好所有的事情，只有大家齐心合力，才有可能把事业逐步推向顶峰。

以上这些道理都比较浅显易懂。我认为，在本次学习中，最发人深省的一句话是“做事先做人”。细细品来，这句话说得真是太好了！它的内涵如此博大，几乎可以涵盖一切，从而成为我们每个人都必须认真修习的重要课题。

如果我们想成为优秀的员工，想成就一番事业，就要先学习做人。做什么样的人？怎么样做人？——这对于一个人的人生、事业都产生着决定性的影响。要做优秀的员工，我们应该怎样做人？——我以为，我们应该做到以下几点：

一，做个有目标，有志向的人

这是大鹏展翅的雄心壮志呀！不想当元帅的士兵不是好士兵，没有目标没有志向的人，大概只能终生碌碌无为了。做优秀员工，一定要有人生的志向和奋斗目标，有了志向，才有做人的气魄和胆略；有了目标，才能不断激励自己，超越自我，不断创造新的业绩。所以，做人需要问问你的志向在那里，要问问你有没有信心。

二，做个善良的人

“人之初，性本善”。善良是人性光辉中最温暖、最美丽、最让人感动的一缕。善良是和谐、美好之道，心中充满慈悲、善良，才能感动、温暖人间。没有善良，就不可能有内心的平和，就不可能有

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/628114001012007011>