

酒店员工培训方案 2023 最新（10 篇）

酒店员工培训方案 2023 最新（精选篇 1）

20__年是__酒店正式运营的第二年，各项工作已逐步走入正轨，但多次接待仍反映出诸多服务质量问题，培训工作总体上比较滞后，对各岗位的培训也缺乏系统性。为适应酒店发展，提升中心的管理水平和服务水平，提高培训效果，确保中心可持续发展，特制订 20__年年度培训计划，各部门要按照该计划认真落实部门培训工作，具体布置如下：

一、培训组织体系建设

为使中心培训工作全方位、深入、持久地开展下去，体现专业化和系统性，避免随意化和零散性，20__年将建立职责清晰、层次分明、相互配合的金字塔培训体系，并将培训员队伍分为三级：

第一级：酒店培训员（总经理成员以及部分部门经理）

第二级：部门培训员（部门经理、主管）

第三级：分部门（岗点）培训员（岗点领班）

通过三级培训体系的建立，提高中心培训效果，提升中心服务质量，促进中心平稳、快速的发展。

二、培训课程系统化及培训成果固化

1、培训课程系统化

以往培训工作缺乏系统性，造成在培训实施过程中往往是应急式培训，培训效果不理想，只有将岗位培训课程系统化，才有利于岗位员工的快速成长。20__年度要将培训系统化，各部门应对部门各岗点岗位要求进行梳理，并设置相应的课程。授课的形式鼓励多样化，充分调动参培人员的学习积极性。

2、培训成果固化

(1) 完善培训相关资料。20__年度中心开展了一系列的培训，但部分效果比较好的培训所用到的资料、教材并没有很好的整理、保留下来。20__年度将加强这方面的工作，逐步建立自有的教材库、案例库，将中心运营中出现的问题及最终解决的方法记录并整理出来，为今后培训提供很好的案例，不断夯实中心培训基础，对于培训过程中所涉及的一些有利或不利因素不断整理并保留下去以利于培训工作的持续改进。

(2) 加强培训评估跟踪。20__年度将严格按照海国政字【20__】07号《__培训管理暂行规定》对各部门培训进行激励考核，不断巩固培训成果。不仅要在培训过程中检查，更要对培训效果、宾客反馈意见进行跟踪。

三、培训课程安排

为使培训课程系统化，达到更好的培训效果，20__年培训分为中心培训课程和部门培训课程，中心培训课程由总经办组织、实施。部门培训由中心各部门组织实施。具体安排如下：

1、中心培训课程

中心培训课程主要分为入职培训课程、固定培训课程、动态培训课程三类，具体实施如下：

(1) 入职培训课程

酒店行业人员流动率较大，为保障中心工作正常有序的开展，中心高度重视新员工培训工作，将按照“先培训，后上岗”的原则，按计划有步骤的对新员工进行岗位培训，保证新员工入职培训率100%。

①入店培训：

入店培训由总经办组织实施，考虑到人员进店的零散性，该培训由总经办根据实际情况每1—2个月组织一次，入店培训内容以公共知识为主，主要包括中心概况、企业文化、规章制度、礼节礼貌、服务意识、治安消防、应知应会等课程，增强新员工对中心的认同感，培训结束后由总办组织培训测评。

②岗前培训：

岗前培训由用人部门组织实施，部门在新员工到岗后按计划开展培训。由部门指定专人负责对新员工进行培训，培训员对新员工受训情况认真总结并反馈，总经办对新员工岗前培训进行跟踪检查。

③在岗培训：

在岗培训由用人部门组织实施，经部门及总经办考评合格的员工方可独立上岗。部门培训除不断强化基本的服务技能之外，培训要以提高员工的服务意识为目的，逐步培养新员工的服务技巧、促销能力及对客服务中的沟通应变能力。

(2) 固定培训课程

为不断强化员工服务技能及服务意识，部分培训课程将循序渐进的持续开展，具体安排如下：

① 礼节礼貌培训。为打造高星级、高层次的服务形象，规范前台部门仪容仪表，强化员工礼节礼貌意识，该培训将作为 20__年度培训的重点，各前台部门每月安排 2 课时的培训。

② 外语（英语、日语）培训

英语培训：为提高外宾接待服务水平，20__年中心将对前台部门每月开展英语培训课程，并着手在各部门选拔英语培训员。

日语培训：由于中心接待日本客人较多，但日常日语会话能力目前很欠缺，20__年度将开展初级日语培训。

外语培训将进行阶段性测评，并根据测评进行外语等级评定。

③ 治安消防培训

为提高员工安全意识及自我防范意识，提升心理素质，冷静处理各类突发事件，20__年度总经办将联合安全部分阶段对全体员工进行安全意识和消防实操演练的培训。

(3) 动态培训课程（专题培训）

① 职业素养提升培训课程：为提升中心全体员工职业素养，培养主动服务意识，中心 20__年度继续职业素养培训课程，每月 2 次，共计 3 课时。

② 经理、主管（领班）培训班

为提升中心管理人员的综合素质，增强管理能力，中心20__年度将继续开展内部培训班，定期召开讨论会或外聘专业人员来店授课。

同时，根据中心发展需要，20__年度也将对管理人员不定期组织参加行业内的专业课程并安排到合肥、南京、上海等周边发达地区的会议型酒店进行参观学习交流。

③ 交叉培训

交叉培训对各部门合理配置人力资源，培养“一专多能”的复合型人才起着至关重要的作用，为加强交叉培训的效果，20__年度中心将加强交叉培训力度。主要包括：

钟点工培训：为保证中心高峰接待时期的接待水平，要及时做好餐饮和客房钟点工培训。用人部门分季度对参与钟点工服务的员工进行培训，并对培训过的员工建立培训档案，各部门的人员交叉培训部门不得以任何理由推辞。

部门岗点内交叉培训：部门内部交叉培训由部门自主进行，着重培养一专多能型人才。

部门间交叉培训：在各部门内挑选骨干人员作为后备人才培养，在中心内轮岗培训，为人才梯队的建设做好铺垫。

④ 技能比武

为形成“比、学、赶、帮、超”的良性内部竞争氛围，中心 20__年度将举办第一届“技能比武”，由总经办负责组织，各部门提供支持。

⑤ 其他专项培训

专项主题培训主要由各职能部门根据实际需要在年度工作计划中列出作为培训的一部分，总经办负责跟踪并检查培训效果。重点包括案例培训、客史档案培训、急救知识培训、美容护肤讲座等专题培训，从而提高中心员工工作热情，提高服务水平。

2、部门培训课程

部门培训课程由各部门根据部门的实际情况制定培训内容，为了细化培训，明确责任，落实培训工作，各部门培训工作重点如下。

(1) 前厅部培训重点

前厅部培训要重点做好礼节礼貌、服务意识、接待程序和技巧、收银程序和控制、顾客投诉处理技巧、突发疑难问题的处理、客史资料收集，并重点对酒店服务英语进行系统培训。

(2) 餐饮部培训重点

餐饮部培训要重点做好服务流程及技能、点菜师、礼节礼貌、服务意识、菜肴创新、菜肴知识、岗点内交叉培训、物资管理和外语等方面的培训管理。

(3) 客房部培训重点

客房部培训要重点做好服务流程及技能、沟通技巧、服务意识、突发事件处理、职业道德、成本控制、客房设备物资使用保养措施、岗点交叉培训和外语等方面的培训管理。

(4) 营销部培训重点

营销部培训要重点做好营销知识方面的培训管理，重点是信息收集管理、产品组合销售、市场开拓、营销策划、营销政策研究和客户管理、售后服务等方面的培训。

(5) 财务部培训重点

财务培训要注重部门内部的财务业务基础知识培训、存货管理、成本管理、内控管理、收银和会计从业人员的职业道德培训和对其他部门财务知识等知识的培训。

(6) 采购部培训重点

采购部培训要重点做好部门内员工职业道德、市场调研、谈判技巧、采购流程和存货管理等业务流程和商品知识的培训，做好对其他部门物资管理知识的培训。

(7) 安全部培训重点

安全部培训要重点从部门内部的消防知识培训，治安防范，突发事件处理、员工礼节礼貌培训和对其他部门员工的消防安全知识培训，确保酒店员工安全消防培训通过率达到 100 %，重点做好消防演习和治安防范培训。

(8) 工程部培训重点

工程部培训重点是部门的设备使用管理培训，运行培训，设备维修知识培训，应急程序培训，万能工培训、安全教育，服务意识培训和对其他部门员工进行设备使用程序的培训。

(9) 总经办内部培训课程

总经办在做好中心培训的同时，也要做好部门培训，保证一人多能、工作有序运行。总经办内部培训主要包括薪酬制度、行政培训、文秘管理、档案管理和食堂菜肴创新、后勤服务意识等培训工作。

四、培训考核激励机制

为切实有效的开展培训工作，20__年度中心将严格按照海国政字【20__】07号《__培训管理暂行规定》对未落实培训工作的部门或个人予以考核，主要涉及以下方面：

- 1、无故缺席培训的个人
- 2、培训计划、总结未按时提报
- 3、无故取消、变更培训
- 4、定期对培训效果进行评估
- 5、培训档案建立完全，包括培训教案、员工档案卡、培训评估记录表等书面材料。

同时，根据该文件精神，对培训工作做出成绩的部门及个人提出激励措施，包括：

- 1、每季度，部门根据该季度培训情况，评选“培训之星”
- 2、将培训考核成绩作为员工提升、晋级的考核重要依据
- 3、根据各级培训员的授课数量和授课质量情况进行统计，每半年核发培训员课时费用。

五、费用预算

20__年度预计培训费用共计约为 34800 元，主要包含以下内容（未包含外派培训）：

- 1、培训资料、视频光碟费用：2000 元
- 2、外聘讲师（按 200 元/课时）：管理人员培训班、美容护肤、急救知识等预计共计 30 课时，费用：6000 元
- 3、培训员课时费：4800 元

4、外派参观考察费用：20000 元

5、培训活动经费：2000 元

各部门要紧抓各项培训计划的落实工作，利用客情间隙合理安排好各项培训工作，做好培训的准备、实施及后续评估工作。20__年度将不断完善中心培训激励体制，进一步提升核心竞争力，为顺利实现 20__年全年 2809.91 万元，力争盈亏平衡的经营目标而努力。

酒店员工培训方案 2023 最新（精选篇 2）

一、新员工培训程序

- 1、了解新员工背景资料。并初步确认培训方式方法。
- 2、确定培训时间。并通知新员工。
- 3、准备相关表格。如入职培训签到表及新员工入职培训评估表。
- 4、开展培训课程。
- 5、填写培训评估表。通过授课人依据新员工的表现，填写培训评估表。
- 6、参观酒店。
- 7、培训考核。
- 8、培训结束。对考核及格的员工送到人事部门，不及格者，不给予录用。
- 9、分配部门。
- 10、存档。

二、新员工培训内容

1、就职前培训（部门经理负责）

到职前：

致新员工欢迎信（人力资源部负责）

让本部门其他员工知道新员工的到来

准备好新员工办公场所、办公用品

准备好给新员工培训的部门内训资料

为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师

准备好布置给新员工的第一项工作任务

2、部门岗位培训（部门经理负责）

到职后第一天：

到人力资源部报到，进行新员工须知培训（人力资源部负责）

到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来

介绍新员工认识本部门员工，参观世贸商城

部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定

新员工工作描述、职责要求

讨论新员工的第一项工作任务

派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐

到职后第五天：

一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。

对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标

设定下次绩效考核的时间

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

3、公司整体培训：（人力资源部负责——不定期）

公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务

公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核

公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序

公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题

酒店员工培训方案 2023 最新（精选篇 3）

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”

① ppt 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__ . 11. 15---20__ . 11. 17（3 天）

4、培训地点：酒店多媒体会议室

5、培训具体如下：

五、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

酒店员工培训方案 2023 最新（精选篇 4）

随着酒店的迅速发展，对专业人才的需求也日益迫切，如何打造一只训练有素、勤恳敬业的员工队伍，怎样才能不断提升酒店的管理水平和服务水平，对酒店将来的发展都有着重要意义。面对 09 年济南市的酒店业市场，既有机遇又有挑战，作为人力资源部要做好员工培训工作，更好的服务从和服务于酒店的发展大计。20__年，酒店的培训计划有如下设想：

1、新员工入职培训

培训时间：有新招聘员工入职后（用三天的时间，每天两小时） 培训对象：每个月新上岗的员工和上月培训没有通过考试的员工 培训者：人力资源部

培训内容：以《员工手册》和《酒店应知应会》为主，介绍酒店的过去和未来及规章制度、酒店知识与概况、酒店业与旅游业的关系、酒店旅游业发展趋势与前景、介绍酒店的礼仪礼貌、服务意识与人际关系、酒店消防与安全知识培训等。

2、外语培训

培训时间：全年培训（根据需要调剂）

培训对象：酒店一线面客部门与二线热爱英语的员工均可参加培训 培训者：人力资源部

培训内容：饭店英语

3、礼貌礼仪培训

培训时间：根据需要可单独举行也可以与员工入职培训结合

培训内容：由人力资源部选定培训内容，着重提高酒店员工的服务意识与质量。

培训对象：酒店全体员工

培训者：人力资源部

4、急救知识培训

培训时间：每半年一次

培训内容：发生意外伤害时的紧急救治与预防措施。如：烫伤、烧伤、等的急救措施。

培训对象：酒店全体员工

培训者：外聘医务专家（每次报酬 100 元——200 元）

5、中国文化知识讲座

讲座时间：每季度一次

讲座内容：以济南和山东的文化知识为主同时介绍中国的文化与艺术、中国山水、名盛景点的欣赏、各大宗教知识等。

参加者：酒店全体员工

培训者：可以由人力资源部培训也可以聘请专家培训

6、酒店美容健身讲座

培训时间：每季度一次

培训内容：酒店的员工期怎么化妆、日常生活中的护肤、美容学问 培训对象：酒店全体员工（自愿参加）

培训者：从外部邀请这方面专业人士或者酒店内的部门领导

7、沟通交流培训：

培训时间：每季度一次

培训内容：加强部门之间交流的方式方法

培训对象：酒店全体员工

培训者：人力资源部

8、消防知识培训

培训时间：每半年一次

培训内容：基本消防知识和酒店内的安全保卫知识

培训对象：酒店全体员工

培训者：保安主管

9、部门知识和技能培训

培训时间：每个月部门领导制定培训计划

培训内容：根据实际需要和领导要求制定培训内容

培训对象：部门员工

培训者：部门领导

培训计划由人力资源部制定，由人力资源部和一线部门共同完成，月末制定下月培训计划，报领导批示。

酒店员工培训方案 2023 最新（精选篇 5）

一、培训目的

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/737115106102010000>