

最新酒店员工半年计划书 酒店员工培训计划书(实用5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店员工半年计划书篇一

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

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。

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氛围。

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。

三、中层经理培训

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。

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

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。年度考核，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。

酒店员工半年计划书篇二

酒店招聘录用的新员工并不是一开始就具备完成规定工作所必须得知识和技能，也缺乏在企业新集体中同心协力的工作态度，因此，酒店为使他们尽快掌握必要的知识，技能和具备的素质，必须对他们进行入职培训。同时，酒店是在一个不断变动的经济技术环境中生存与发展，酒店员工的知识，技能和工作态度就必须与这种不断变动的外部环境相适应，是知识不断更新，技能素质不断提高。

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。

酒店新员工培训是指给企业的新雇员提供有关企业的基本背景情况，使酒店新员工了解所从事的工作的基本内容与方法，使他们明确自己工作的职责、程序、标准，并向他们初步灌输企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等等，从而帮助他们顺利地适应企业环境和新的工作岗位，使他们尽快进入角色。

但是，很少会有公司会告诉酒店新员工在公司中最应该注意的是什么。酒店新员工的家长多半会告诉自己的孩子要少说

话，多做事，好好表现等。但是这些忠告，对酒店新员工来说并非最为重要。对酒店新员工该怎么做，以及如何做，确实需要有人指导一下。酒店新员工培训的形式主要有课堂讲授、参观、发放手册、操作示范、现场实习等等。

企业管理者应从以下三个方面入手管理酒店新员工：

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。

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。王思齐老师建议：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。

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。

酒店新员工入职培训课程大纲开始：

培训时间：客户自定；

培训对象：酒店新晋员工；

培训方式：讲师讲授、案例分析、学员互动、情景演练等使培训效果达到最好！

- 1、通过培训使新员工了解作为酒店的新晋人员应具备的职业道德素养；
- 2、通过培训帮助新员工解除各种焦虑、疑惑或者是自大心理、树立积极、健康的心态；
- 3、通过培训使新员工懂得塑造与职业相匹配的个人形象，打造职业化的职业形象；
- 4、通过培训使新员工学会处理好职业场上的人际关系，有着良好的沟通技巧和能力；
- 5、通过培训使新员工使新员工了解酒店的绩效需要团队力量，而不是个人的英雄主义，酒店团队是一个链条，任何环节出现松动都会影响最终的成果。

我们正处在一个急剧变革和竞争的时代。面对激烈的职场竞争，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。

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。

这样的新员工才能更快地获得同事、领导的信任与认可；才

能使自己的认识、行为更符合职业化要求；才能以高度的责任感，兢兢业业地服务于单位，与单位同呼吸共命运；才能在激烈的职场竞争中不被淘汰，进而不断提升自己获得更好的发展。

酒店员工半年计划书篇三

工作计划网发布2019酒店话务员工作计划书，更多2019酒店话务员工作计划书相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

- 1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。
- 2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。
- 3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的. 外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着很重要的角色，每一位话务员的声音都代表着“酒店的形象”，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能、优质高效地为客人提供服务。使客人能够通过电话感觉到你的微笑、感觉到你的热情、礼貌和修养，甚至“感觉”到酒店的档次和管理水平。：

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来电。
- 4) 报警电话的处理：
 - a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。
 - b. 通知总经理到火灾区域。
 - c. 通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五) 商务中心员工素质要求:

- 1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。
 - 2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。
 - 3、工作认真，细致有耐心。
 - 4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。
 - 5、具有熟练的电脑操作和打字技术。
 - 6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理;熟悉酒店设施、服务项目。
 - a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。
 - b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。
 - c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。
- 2) 回答问讯和查询电话服务:

查询电话服务的程序和规范如下：

对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

酒店员工半年计划书篇四

要增强酒店人才建设的责任感和紧迫感，把人才培养作为事关酒店业发展的一件大事来抓。以下是酒店业员工实训计划书，欢迎阅读。

酒店员工实训方案是一个庞大的体系，包括实训目标、实训内容、实训指导者、员工、实训日期和时间、实训场所与设备以及实训方法等众多的要素，是这些要素的有机结合，也是对酒店员工进行实训需求分析的前提和关键。

酒店招聘员工目的就是要员工从事某个岗位。如果员工的职能和预期职务之间存在一定的差距；消除这个差距就是酒店的实训目标。设置实训目标将为实训计划提供明确方向和依循的构架。要达到实训目标，就要求员工通过实训掌握一些知识和技能，这些都是以实训体系分析为基础的。

明确员工的现有职能与预期中的职务要求二者之间的差距；即确定了实训目标，把实训目标进行细化，明确化，则转化为各层次的具体目标，目标越具体越具有可操作性，越有利于总体目标的实现。

在明确实训目的后，接下来就需要确定实训中所应包括的传授信息。尽管具体的实训内容千差万别，但一般来说包括三个层次，即知识实训、技能实训和素质实训。

组织实训中的第一层次。在学校教育中，获得大部分的就是知识。知识实训有利于理解概念，增强对新环境的适应能力。

同时，要系统掌握专业知识，则必须进行系统的知识实训，如要使酒店员工熟练地掌握前台接待知识，不经过系统的知识实训是达不到要求的；要培养一个酒店的大堂副理，没有系统的知识实训是不可能实现的。虽然知识实训简单易行，但容易忘记，仅停留在知识实训层次上，效果不好是可以预见的。

这是酒店实训中的第二个层次，也是目前酒店内最重视的一个实训项目，是指能使某些事情发生的操作能力。技能一旦学会，一般不容易忘记，如摆台，铺床等等。招进新员工，都不可避免要进行技能实训，因为抽象的知识实训不可能立即适应具体的操作。

是组织实训的最高层次。此处“素质”是指个体能否正确地思维。素质高的员工应该有正确的价值观，有积极的态度，有良好的思维习惯，有较高的目标。素质高的员工可能暂时缺乏知识和技能，但他会为实现目标有效地、主动地学习知识和技能；而素质低的员工，即使已经掌握了知识和技能，但可能不用。

这三个层次的实训内容，究竟选择哪个，应视不同受训者的具体情况决定。一般来说，酒店管理者偏向于技能实训与素质实训，而一般职员则倾向于知识实训和技能实训，它最终是由受训者的“职能”与预期的“职务”之间的差异所决定的。

酒店应在时间比较方便或实训费用比较便宜的时候提供实训。有的酒店把计划定在生产淡季以防止影响酒店经营，殊不知因为未及时实训却造成了服务质量下降，客人投诉增加，代价更高。

员工实训方案的设计必须做到何时需要何时实训，通常情况下有下列四种情况之一时就需要进行实训。

第一，新员工加盟组织；

第二，员工即将晋升或岗位轮换；

第三，由于环境的改变，要求不断地实训老员工；

第四，满足补救的需要。

另外，在下面两种情况下，必须进行补救实训。

第二，招聘时看起来似乎具备条件，但实际使用上其表现却不尽如人意。

酒店实训的方法有多种，如讲授法、演示法、案例法、讨论法、角色扮演法等等，有其自身的优缺点，往往需要各种方法配合起来，灵活使用。

师资质量的高低是酒店实训工作质量好坏的一个重要因素。实训师可由酒店部门经理或富有经验的管理人员兼任，也可以聘请其他单位的专家、学者等人员做实训教师。实训师是受训队伍的领队与教练，职能是执行实训计划、传递信息，而不是控制人员。

实训能否获得成功，在很大程度上取决于实训师的素质与能力。所以要把选择实训师作为重要任务，纳入实训计划。

从制定实训目标到实训方法的选择，最终制定出一个系统的实训方案，这并不意味着实训方案的设计工作已经完成，因为任何一个好的实训方案必是一个由制定一测评一修改一再测评一再修改一实施的过程，只有不断测评、修改才能使实训方案臻于完善。

从实训方案本身角度考察，可以将实训方案的测评细化为三个指标来进行：

检验实训内容。检验实训方案的各组成部分是否合理、系统化。分实训体系或者实训方案是否符合实训需求分析，各要素前后是否协调一致，是否是最优选择。

检验员工反应。检验员工是否对此实训方案感兴趣，是否能满足员工的需要。

检验实训效果。从员工的角度来考察，看员工实训前后行为的改变是否与期望的一致，如果不一致，则应考虑是实训效果不理想还是缺乏应用实训所学内容的机会，或者是由于习惯影响，使实训效果还未表现出来，需延长考察时间。

酒店对实训效果的检验还要考察实训的成本收益比来分析。实训成本的测量是比较容易的，而实训收益则是比较抽象的。

因此，酒店要注意经常对自己的经营发展进行详细的分析，找出发展的裂缝，强化员工实训，认真对实训方案进行测评，完善实训体系，为酒店核心竞争力。

酒店员工半年计划书篇五

（一）军事训练要由简到繁、循序渐进、讲解示范、提高效率。

（二）对教员在队列指挥时的要求。

2. 清点人数、检查着装；

3. 用口令指挥、用讲解示范的方法耐心纠正动作、严格要求，认真维护队列纪律；

4. 指挥位置应便于指挥和通视全体；

5. 口令要准确、清楚、宏亮。

（三）对员工在队列和日常生活中的要求

1. 坚决执行命令、严格遵守规定、做到令行禁止；
4. 奉令出入列均用跑步或按指挥指定的步法执行：因故出入列要报告（须经允许）；
5. 将学到的队列动作自觉地用于训练、日常生活、工作和战斗中，做到学用一致。

实际操列（停车场）

全酒店员工