

酒店前厅年度培训计划表 酒店年度培训计划(优秀5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店前厅年度培训计划表篇一

为争上五宾馆，打造符合标准的五星酒店软件环境，我酒店为了适应知识经济发展需要，更好的应对市场经济的挑战，提高酒店员工的整体素质，提升酒店的核心竞争力，特制定出此计划。

现根据本酒店的实际情况制定出__年员工培训计划，计划分为四部分：一、发动员工自学，二、内部培训，三、外部培训，四、举办各种活动。

1、加强宣传学习教育。创新酒店宣传栏，积极向员工宣传提高自身价值和创建高素质团体的重要性。

2、鼓励员工根据实际工作需要、专业对口报读各类专业、申报各类专业职称和报考各类职业证书，公司对获得学历或职称证书的员工将给与一定的奖励。

二、内部培训。内部培训主要分为三种。

1、邀请社会上的专家亲临授课。

2、请酒店内部各岗位优秀员工授课，讲授工作中实际疑难解答和工作心得。

3、交叉培训。即将一个部门的员工到另一个部门的工作现场接受培训。使培训者在受训过程中从其部门的立场出发，有针对性地到培训部门接受培训，了解所到部门的业务流程，对自己部门的业务操作具有参考作用。结合最初制定的目标或计划，有利于各部门之间的协调和服务一致性地提高。

三、外部培训。

1、主要是和相关劳动部门和政府考核机构联系合作进行培训。

2、分批组织酒店内一线骨干和管理人员到其他酒店参观学习，不断更新员工和管理者的观念。

四、举办各种活动。

可根据各部门各岗位工作性质举办既能操作竞赛，对比赛结果予以奖励。

为保证培训计划的顺利实施及培训质量，将建立相关保障机制。首先，建立培训纪律。要求参加培训者对所受训项目认真负责。其次，对培训人员考核，对参加学习的人员要写出培训心得。三、由相关部门对员工培训出勤和考核成绩进行记录。作为以后酒店内部选拔干部的依据之一。四、学习培训的具体负责人要将相关的培训记录进行整理归档，并将资料送人事部备案。

酒店前厅年度培训计划表篇二

第一、培训内容：

一、物业管理专业知识

1、物业管理的概念

- 2、物业管理的分类
- 3、物业管理的主要内容
- 4、物业管理人员的素质要求与职业道德
- 5、物业管理的基本原则

二、保安管理规章制度

- 1、保安员纪律、职责权限、职业道德规范、礼仪规定
- 2、行为规范
- 3、对讲机使用规定
- 4、保安人员奖惩制度
- 5、岗位职责

三、消防知识

- 1、消防安全知识
- 2、灭火器及灭火方法
- 3、义务消防队的任务
- 4、火警报警程序
- 5、发现火警、火灾应急处理程序

四、治安管理知识

- 1、物业管理及治安管理的要求

- 2、正当防卫
- 3、保安类各种问题的处理方法
- 4、保安员交接班管理标准作业规程
- 5、易发生事故部位强化防范措施

五、军体素质

- 1、队列考核
- 2、体能考核(视情况而定)
- 2、擒敌应用技术动作(视所接手项目而定)

第二、培训方案

根据领导指示和实际情况。主管对本项目下属保安员全面负责管理和考核。因此这次培训要求全体保安员(除值勤外)和主管全部参加，并且在培训过程中实行考核。培训结束后，根据实际情况对现有保安人员进行筛选和调整。

一、培训时间

- 1、全程培训时间为1个月。
- 2、具体时间安排详见《培训时间表》
- 3、培训以操练和理论交叉进行，时间安排根据具体情况临时决定。

二、培训地点:公司大门口

第三、培训目标

- 1、提高全体保安人员综合素质，树立良好的社会形象。
- 2、提高全体保安人员工作效率，服务质量，为公司提供高效、周到的服务。
- 3、提高全体保安人员自我学习，自我约束的能力，实现企业前景。

第四、培训管理规定

为保证这次全体保安人员的培训工作顺利进行，达到预期的目标，现根据我公司《员工手册》制定以下几条纪律：

- 1、不得无故不参加培训，违者按旷工处理
- 2、培训时应该做到不早退不迟到，违者捐活动基金
- 3、遵守纪律，不得在培训过程中做与培训内容无关之事项

酒店前厅年度培训计划表篇三

20xx年度的人员培训以酒店的发展和岗位需求为目标，切实提高人员认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，熟练掌握服务技能，增强岗位竞争力和锻炼人员的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质人员队伍，不断强化伊家鲜的品牌形象和市场竞争力。

培训工作以门店（部门）为基本培训单位。贯彻操作技能、服务技能、服务态度相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。预计在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

- （1）管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒

店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分人员参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正规化和标准化。同时也加强和提高人员对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

(2) 酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强人员各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3) 针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升人员的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施循序渐进的岗位培训。把人员手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

“建学习型班组，当智能型职工”是xx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

(1) 在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强

人员流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

“人员只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。”这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些人员自身的积极性和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提□xx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店（部门）在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长。再就是公司质检。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

酒店前厅年度培训计划表篇四

企业战略，总是被人们放在高高的神坛上祭奠，而不是拿下来指导公司经营，尤其是培训制定部门，总是迷失在各个部门提交上来的具体培训问题中。这些培训问题中，有些是与企业发展战略相违背的，有些是跟个别的个人因素所引起的，有些其实只是某些人员的自我臆想。

比如，公司的战略是提高高端洗衣液的市场占有率，可是销售部提出一个培训需求是，请解决如何在二批市场开拓经销商。高端洗衣液怎么可能去二批经营的三流超市进行销售呢？如果真lv被放到秀水街，真的都被当成“驴”了，就算卖出去了，对品牌也有很大的伤害性。

因此，培训负责人要充分领略企业发展战略，才能制定出对企业发展有帮助的培训计划。

第2个原则，必须以各部门的工作计划为依据；

做年度培训计划之前，各部门的年度工作计划必须做出来作为依据。在时间上和培训内容上与各部门工作计划保持一致。

比如新员工入职培训，需要在各部门新人基本都到齐的时候来做。尤其是肩负着企业盈利目的的市场销售部门，在销售旺季开始之前需要做动员培训、技能培训；在销售旺季之中就不要安排什么活动来干扰他们的工作了；在旺季过后，需要立即召开表彰及总结大会，慰劳这批辛苦的人，并为销售淡季储存信心。

第3个原则，必须进行培训需求调查，以培训发展需求为依据；

一项效果超好的培训，从培训需求调研开始就应该体现专业度。就像看病一样，只有正确地了解病情，才能对症下药，最终才能药到病除。因此，正确深入地做培训需求调研应该引起培训经理□hr经理的一万分重视！

合谷培训专家崇尚的培训需求调研问卷是一套，而不是一份。针对不同层级员工编写不同的调研问卷，例如：销售培训调研问卷分为《销售经理调研问卷》、《一线销售员调研问卷》□□□hr培训经理调研问卷》，一套三式。各问卷问题环环相扣，力求从表面问题深挖到真实的问题。

第4个原则，必须让更多的人参与年度培训计划的制订，以获得更多的支持；

培训经理在做培训计划的时候，觉得求人来提培训建议是最烦人的事情。培训部门与其他业务部门是平级关系，而且在公司运营中又显得不是那么重要，财务部、生产部、技术部、销售部、市场部都有那么多紧急且重要的事情，所以会很不耐烦地、很有理由地拖延。

如果能获得总经理的尚方宝剑，就会有更多的人来支持培训经理的工作。因为培训预算是一笔不算小的费用，总经理是最不希望把钱花了，而事儿没办的情况出现，所以请总经理群发一遍电子邮件或以总经理名义发一封公告，自然那些人不敢不配合。

酒店前厅年度培训计划表篇五

四、举办各种活动。

可根据各部门各岗位工作性质举办既能操作竞赛，对比赛结果予以奖励。

为保证培训计划的顺利实施及培训质量，将建立相关保障机制。首先，建立培训纪律。要求参加培训者对所受训项目认真负责。其次，对培训人员考核，对参加学习的人员要写出培训心得。三、由相关部门对员工培训出勤和考核成绩进行记录。作为以后酒店内部选拔干部的依据之一。四、学习培训的具体负责人要将相关的培训记录进行整理归档，并将资料送人事部备案。

(一)背景

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，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。

(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。

七、培训资源与工具

1、拟合作培训机构

a□时代光华(东莞) 产品：“移动商学院”、光碟、管理书籍

等;合作形式: 购买。

b□大兴励进(东莞) 产品: 培训卡、拓展训练;合作形式: 购买培训卡, 选择适合我们的课程, 每月选择相应课程派主任或经理去参加一日的现场培训;选取小团队去参加一日拓展训练(体验式培训)。

c□盟亚企管(中国台湾) 产品: 企业内训;合作形式: 请讲师来店开展专题内训。

d□广东省旅游局(广州) 产品: 经理人上岗资格培训;合作形式: 参加脱产培训班。

e□聚才公司(东莞) 产品: “魔鬼训练营”;合作形式: 选派相关部门主管参加, 对方跟进辅导。

f□中国人众人公司(广州) 产品: 拓展训练;合作形式: 选派经理参加户外拓展训练。

2、设施设备

人力资源部培训器材有笔记本电脑一台, 投影机一台。

3、培训室

加紧培训室的装修;布置培训室, 张贴字画, 使培训室更有学习氛围。

八、完善培训体系

1、入职培训体系: 当前酒店正处于筹备期间, 各项设施还不够完善, 人员入职也相对零散, 故采取的是一个种单个听录音资料的形式;酒店配套设施完善后, 将由人力资源部统一组织, 开设大课堂培训。

2、日常部门常规培训：由各训导师负责，结合部门实际情况开展，每月人力资源部前去主持一期培训协调会解决培训难题，共同商讨培训方式，主持训导师学习。

3、训导师培训：开办一期训导师讲师培训班提高培训授课技巧。

4、主任经理中层管理者培训：根据实际需要，选派相关人员参加相应培训课题，由人力资源部提出建议，由人资总监审核，呈总办批准后实施管理层培训。

5、晋升或其他管理类专题培训由人力资源部主持。

共2页，当前第2页12