

年度酒店前厅部培训计划内容(优质5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。相信许多人会觉得计划很难写? 以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

年度酒店前厅部培训计划内容篇一

为了做好20xx年的培训工 作,使培训更具有针对性和实用性,特制定本计划。

2 职责

2.1 本计划由品质管理部归口管理。

2.2 各部门积极配合并遵照执行。

3 内容

3.1 培训目标

本年度的培训工作以打造 五星服务品牌,提升全员综合素质为指导思想,主要围绕贯彻落实质量环境管理体系,提高各级管理人员的管理水平和服务人员的服务质量来进行。通过强化服务技巧、业务技能、质量体系标准、外语水平,全面提升员工的整体素养,进一步培养“一专多能”的全面型员工。不定期安排管理人员外出培训学习,提高管理人员自身修养和管理水平。

3.2 培训对象、主要项目和培训安排

3.2.1 管理人员培训

--- 专业技能培训：

a)安排部分新任职的中层管理人员参加相关专业知识培训并取得相关培训资格证。

b)安排部分主管、领班等基层管理人员参加本岗位技术知识培训。

--- 管理技能培训：一是公司高、中层管理人员结合饭店实情进行酒店经营与管理专题讲座；二是在客情不忙时，中层以上管理人员到高星级酒店跟班实习，学习高星级酒店的管理方式及技巧，从而开拓管理人员的视野和潜能，提升管理水平。

3.2.2 饭店内部训导师培训

每月组织一次训导师活动，采取交流、讨论、听示范课、外出学习考察等形式，以提高饭店内部训导师的工作能力和技巧。

3.2.3 服务人员培训

a)强化新员工的培训与考核。对招聘的新员工按照新员工培训流程进行入职培训，培训考核合格后方可将新员工交给部门。部门再对其进行质量环境管理体系知识及岗位技能培训，一个月试用期满后由品管部对其进行考试测评，确保新员工知识及技能满足其岗位要求。

b)各部门根据岗位人员任职要求和工作需要制定部门员工年度培训计划并组织实施岗位技能知识及操作培训。采取技能竞赛等各种形式，提高员工学习兴趣和培训效果。

c) 4-8月份进行全员岗位练兵，鼓励员工积极参加服务技能大赛。

d) 6月份外请专家举行一次消防安全知识讲座。

3.3 培训教员年度培训计划培训教员由饭店高层管理人员、各部门经理、外聘专家、内部训导师等相关人员组成。内部训导师由培训主管以上管理人员兼任。

3.4 培训管理

3.4.1 管理人员的培训由品质管理部负责。

3.4.2 服务人员的培训，由各部门根据公司总的培训计划及部门年度培训计划要求，采取讲授、示范、小组讨论、角色扮演、实际操作、电化教学等多种形式进行，力求实效。部门经理要亲自督导部门的培训工作，并亲授有关课程。品质管理部依据计划对部门培训活动进行督导、检查及考核。各部门的月度培训资料须按时上报品质管理部。

3.4.3 公共课程的培训，由品质管理部负责，并在开课前发布课程信息。

3.5 考核

3.5.1 采取阶段考核、专题考试、过关考试等办法进行，并保存相关记录。

3.5.2 品质管理部对各部门的培训实施情况进行跟踪督导和检查。

3.5.3 对未完成培训内容及未达到培训要求的个人或部门参照员工手册关于轻微违纪考核标准和《桃花岭饭店目标责任书》的要求予以考核兑现。

年度酒店前厅部培训计划内容篇二

为争上五星级宾馆，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xx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资格证书，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。

年度酒店前厅部培训计划内容篇三

为了给总部员工提供高标准的服务水平，公司组建的中海建筑研究中心管理处员工均为在公司工作多年、具有丰富工作经验与工作能力的优秀员工。故此，中海建筑研究中心管理处的员工培训将主要依托公司及管理处的师资资源，进行强化服务意识、提高专业技术知识的培训，以保障中海建筑研究中心管理处服务水平的持续提高。

同时公司将根据各类别员工流动率的统计分析，有针对性地对各岗位人员进行统一招聘、统一培训，并进行上岗前考核，公司目前已建立一套完整的储备人员岗前培训、考核体系，保证每位到中海总部管理处的新员工均达到上岗要求。另外，公司将通过已实施的5%末位淘汰制及部门经理业绩考核方案加强管理服务人员激励，以进一步提高人员综合服务素质。

根据中海建筑研究中心管理处的特点，公司将为员工进行两个阶段的针对性培训，具体安排如下：

一、交付管理前：

培训主题：结合中海总部的特点进行与岗位要求之相关技能的针对性培训，同时加强职业道德、团队建设方面等的培训。

培训目的：使到岗工作的员工很快适应新的岗位工作要求，对中海总部工作的特殊要求之处能够全面掌握，为工作的展开打下坚实的基础。提高工作人员的专业水平，使人员与岗位要求之能力结合力增强，同时加强员工之间的团结性，提高部门整体凝聚力和工作效率。

二、交付管理后：

培训主题：专业培训、服务意识培训，以层阶培训体系要求的内容为主。

培训目的：提高工作人员工作能力与服务水平，强化各层次、各岗位的在职培训，为总部提供高水平的服务标准。

在以后的专业培训中，中海总部管理处将依托公司培训的强大资源，采取在岗培训与在职辅导相结合的培训方式。在培训管理上加强培训需求调查、讲课内容及效果评估的全过程控制工作。

三、储备人员培训(列举储备安全员培训方案)：

针对安全员职业群体流动率较高的特点，公司建立了安全员储备基地，对入职的安全员进行统一招聘、有针对性的培训及上岗前考核，以保障当中海总部的安全员有离职时可以随时提供合格的、具有服务意识与基本岗位技能的员工到管理处工作，在人员交接时保持服务水准。对于其他关键岗位也建立了一套储备培训考核标准，以确保每一位上岗员工都符合公司标准及客户需求。

年度酒店前厅部培训计划内容篇四

2013年酒店培训和质检总结及2014年计划

一、员工培训情况

（一）全年培训次数为13次，参加培训人员达248人次，出勤率：79.0%，培训合格率：99.8%，其中新员工培训为8次，外部培训3次，急救知识培训1次，化妆培训1次。

（二）在调查了解的基础上做好培训计划，有针对性的开展培训。2012年，制定了全年培训计划，部分培训得以实施。

（三）在培训的形式上采取了多种授课方式，如视频看录相、讲述、讨论交流等，并继续2012年采取的“走出去学习“的培训形式，改变了单一的内部培训模式，内容更加丰富，收到了较好的效果。

（四）各部门各岗位的培训工作的常抓不懈。由于行业特点及人力状况，酒店流动性较大，且在新入职的员工中，未从事过酒店工作的占了90%以上，各部门各岗位技能培训任务重，但是各部门都非常重视，制定计划加以落实，尤其是一线部门，如保安部、前厅部、管家部、西餐部，确保了酒店的整体水平和服务质量只升不降。

（五）与往年相比，2013年实施了新入职员工转正考核，并下函通报员工考试情况及错题更正。该考试不仅是新员工能否按时转正的依据之一，也是考察新员工到岗后对岗位技能知识的掌握情况和对最初的入职培训知识的加深及巩固。

通过这一系列培训及考核，员工的素质，工作标准和工作质量都较往年有所提高。

二、质量检查（以下简称质检）工作

根据酒店工作安排，为严明酒店劳动纪律以及仪容仪表、礼节礼貌等，酒店质检小组于2013年5月8日，对各部门人员的仪容仪表、仪态、礼仪、岗位职责、操作流程和工作环境六个方面进行了比较系统的检查，写出了质检工作简报，并召开会议对检查中提发现的问题提出意见，要求相关部门针对问题制定措施，在限定时间内完成整改。7月18日至19日质检小组对各部门整改的情况进行了复查，各部门认真落实整改，总体面貌有了较大的改善，保证了工作质量和服务质量，同时写出了质检二期简报。

三、存在问题

（一）今年的质检工作仍有一定的停滞状态，未充分发挥质检工作在酒店服务工作中的作用。

（三）培训缺乏系统性，并且部门岗位技能培训效果未与员工个人的绩效考核直接挂钩；

（四）相关部门忽视了对板报的更新与管理；

（五）管理与服务还存在脱节现象。

（二）2014年工作计划

一、针对二0一三年的培训工作情况，本部对来年的工作主要从以下四个方面来开展：计划-实施-考核-后续跟进。

（一）计划

1、根据酒店的经营需求和各岗位的工作标准制定好酒店一年及季度培训计划。

2、培训内容从丰富、生动、实用三方面出发，根据岗位需求及酒店发展方向制定合理的培训方案；做好新入职员工、老

员工、正式员工、各层次管理人员的培训需求分析，达到酒店全员培训、全员学习的目的。

3、培训形式应多元化。现阶段单一的面授形式存在一定的局限性，特别是对于管理层人员，需要接受的是最新的行业资讯，尖端前卫的服务理念，加强以“走出去、请进来”的培训方式来提高他们的管理水平和工作热情。提倡管理人员之间经验相互交流，好的经验及时推广，使得整个管理水平综合素质得以提升。

（二）实施

（三）考核

（四）后续跟进

对考核成绩不合格的员工进行再培训、单独培训，及时帮助员工达到培训考核要求。

二、做好酒店的质检工作，发挥质检工作在酒店各项工作中的督导作用，尤其是各部门、各岗位、各位员工在工作流程中能参照各类流程标准，确保服务员质量的逐步提高。

（一）质检标准进一步细化、完善岗位责任制，并于之结合，使每个岗位都有较完善的量化考核体系。

（二）制定《各岗位考核评分标准》及《质检月报》等表格，由各部门按月填报后报酒店质检小组。

（三）质检工作力争做到常态化。自检、抽检与定期检查相结合，对质检中提出的问题及时跟进，对整改后的问题进行验收。

（四）做好质检资料的收集归档工作。

（五）做好其他各项工作及领导交办的各项工作任务。

新的一年，新的机遇，我部将在新的一年，立足酒店，尽心尽力地做好各项工作。

年度酒店前厅部培训计划内容篇五

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。