

# 最新酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务 培训总结(通用5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务培训总结篇一

一、加强和完善了学校的规范化管理，健全各项管理制度。

1、着重加强了学校的管理工作，建立健全了一系列规章制度：从教职员工守则，到各岗位职责制；从聘请教师规则，到档案管理制度、财务管理制度，安全保卫制度等等，同时具体落实到每个教师或管理人员身上，使学校的管理工作有条不紊，井然有序。

2、完善教务工作，勤勤恳恳做好每项工作，每一期培训班开班后，教务人员都用心深入现场服务。从学员的实际状况入手，做好各项工作，使学校的工作运转到位。

3、保障教职工的合法权益，根据法律法规的规定为教职工办理各种福利待遇，让教职工有法定的休息时间，调动教职工的工作用心性，关心教职工的思想、工作和生活。

二、提高教育质量，加强特色培训

1、我们在办学初始，就认识到学校要在社会上树立良好信誉，务必要在办学中注重自己的特色，因此，我们着重培训会计电算化和计算机应用人才，从而取得了较好的成绩，得到了社会的认可和赞许。

2、聘请正规大中专学校中有较高层次，思想好，作风正派，事业心强，具有丰富教学经验的教师任专职或兼职老师，使学校的教学质量始终持续在较高的水平上。

3、加强学员的辅导工作，学校在机房内配备专职的辅导教师，从学员到校上课开始，辅导教师就同任老师一齐对学员状况进行核实，辅导时热心、耐心，做到有问必答、不厌其烦，促进学员的理论与实践相结合，不断提高学员的实际操作潜力，学员的考试合格率持续在92%以上。

### 三、用心响应社会号召，为社会公益事业做贡献

1、2004年，市政府为了提高市民的电脑网络水平，开展了“百万家庭普网教育”的工作，并将此项工程列为04年八大实事工程之一，普网培训对于市民是免费的，学校所能得到的补助也是微乎其微的，但是我们认识到学校在注重经济效益的同时就应同时要重视社会效益，毅然承担了此项培训工作，一年来总共培训了学员多个，属于全市培训学员最多的学校之一。

2、开展下岗、失业工人的计算机应用潜力培训工作，市里有关部门为了提高下岗、失业工人的就业潜力，提出了就业前先培训的策略。为此，学校根据下岗、失业工人的特点，制定了一套贴合他们的培训计划。重点提高他们的实际操作潜力，加强辅导，延长课时，同时要求他们认真参加培训，培训结束后参加有必须的权威认定的《省计算机应用潜力考核》。在我们的用心努力下，同时在学员的配合下，下岗失业工人的考试合格率始终持续在90%以上。

### 四、及时更新软、硬件设备，创造良好的教学环境

1、学校现有586机型的机房二个，同时今年又新配置了p4主流机型48台，显示器全部更新为17寸纯平，并采用多媒体教学投影仪教学。机房除了局域网连接外，还透过电信宽带开

通了外网服务，让学员能够畅游在因特网的信息世界中，为教学工作带来了根本的保证。

2、聘请专人负责机房的环境卫生，做到整洁、干净，给学员留下良好的印象。

3、计算机房内还配备有立式空调，大屏幕彩电等辅助教学设备，胜任计算机二级、三级培训，是市人事局，财政局定点的培训点和考核点。

随着改革开放的不断深入和国家大力实施科技兴国战略，计算机作为当代信息工具，发挥着重大的作用。为此，我们要抓住这个机遇，持续清醒的头脑，综合分析培训的实际状况，坚持教育质量第一，坚持为社会为学员服务的宗旨，坚持勤俭办学的精神，注重提高办学效益，千方百计抓住生源来头不放，进一步拓展教育领域，把学校各项工作再推进一步，力争在新的一年里为社会输送更多有用人才。

## 酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务培训总结篇二

### 一、准备阶段：

1、时间：年4月1日至年4月10日

### 2、资料准备：

(1) 由陆春平经理负责准备宾馆内部前台需掌握的' 知识材料。

(2) 由金钥匙陈伟负责准备前台需掌握的社会综合知识材料。

(3) 上述两项工作拟订年4月10日前完成。

### 二、初赛阶段

1、以各班组为单位进行初赛，每班组选出3名代表准备参加复赛。

2、完成时间年4月30日前

### 三、复赛阶段

1、以大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位进行复赛，每组选出3名代表准备参加决赛。

2、完成时间年5月15日前

### 四、决赛阶段

1、由大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位，每组派3名代表参加决赛。

2、决赛结果取个人前三名，团体一名。

3、决赛时间：待订

## 酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务培训总结篇三

10、工作时要严格，认真按操作程序进行，严禁违章操作。

### pa分部保洁员工作职责及工作程序

1、7：00准时到指定区域整理仪表，打卡签到上班；

2、接受当日工作任务，巡查所属区域按先急后缓顺序进行；

3、9：30前必须将所属区域卫生要做细一遍；

4、10：30前必须多次对大堂重点区域的检查并及时跟进；

- 6、客人就餐前要多次巡查大堂，公共区域卫生状况；
- 7、遇宴会会议要服从加班并提供相应的客卫服务；
- 8、13:00后检查上述区域卫生状况

2---

- 6、不准将酒店物品带出酒店，一经发现扣发当月工资后开除；
- 7、主动帮助客人、同事，相互协助，相互关心，做文明礼貌之人；
- 8、做好本职工作，发现问题及时上报，尽量避免影响和损失；
- 2、接受当日工作任务，巡查所属区域按先急后缓顺序进行；

- 6、客人就餐前要多次巡查大堂，公共区域卫生状况；
- 7、遇宴会会议要服从加班并提供相

4---袋是否满了。

二、清扫卫生间；

1. 先把男女卫生间地面以上（如墙壁、门窗等）清洗、擦完。
2. 换掉男女卫生间内垃圾袋。
3. 用扫把先把卫生间扫一遍，再用水管冲洗。

间内不能倒大件物品和固体物品，以免卫生间堵住，（如烟头、布条、纸皮等）

三、清扫车间；

1. 将车间过道清扫。

2. 车间饮水区水桶水倒掉，地面上的水扫干。

擦布清洁两次或以上。

6---洁，工作和巡查时也

2012年pa部工作总结及明年工作计划 2012年工作总结

总结如下：

1、保洁员仪容仪表培训；

2、确保酒店无有害生物（四害）；

3、做好酒店地面大理石养护及病变处理；

打造成为卫生环境优良的星级酒店。后勤保障中心pa部

2014

下达的各项目标，使酒店的业绩更上一层楼。

一、整体工作思路：

10---

保质保量的完成后勤保障工作！

三、2014年工作措施及方法：

合作，方能提高效率，增进品质，同时也会减少人员的流失。

2）、做事的态度：

12---并实施；

e□没有完善的质检记

纠偏措施等）；

方面降低生产成本和提高酒店经营效率；

g□对员工的培训需要再规范，编制培训计划、培训教材并跟踪培训效果；

h□做好质量标准，完善监视检查标准、监视检查方法等规范；

子刷，然后冲洗。

和刷子把垃圾和灰尘清洁干净。

16----

## 酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务培训总结篇四

员工晋升培训

员工转正考核

员工晋升考核

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技能，使之尽快与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进员工进行循序渐进的岗位培训。

新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

### 3、一专多能培训

## 酒店餐饮培训计划表 酒店餐厅服务培训总结篇五

- 1、礼节礼貌礼仪的概念
  - 2、礼节礼貌礼仪的要求
  - 3、礼貌用语的场景使用
  - 4、电话礼仪
  - 5、世界主要国家的礼仪风俗
- 1、仪容仪表的含义
  - 2、酒店对仪容仪表的要求及规范
  - 3、微笑服务
- 1、服务质量和服务意识的含义
  - 2、衡量酒店服务质量的标准
  - 3、优质服务的具体表现
  - 4、顾客投诉的处理及投诉分析



## 5、做一名合格的酒店员工基本要求

### 一、岗位职责

大堂副理、领班、接待员

### 二、工作程序

1□vip接待规格及日常接待工作程序、收银程序

a□主管、领班、大堂副理每日工作程序

a□客人投诉处理

b□酒店财物失窃、宾客财物失窃处理

c□物品损坏赔偿处理

d□酒醉客人的处理

e□打架斗殴事件的处理

f□医疗救急和客人死亡的处理

g□停电应急事故处理

h□火警、火灾的应急处理

c□散客、协议单位、团队开房程序及注意事项

d□换房程序及房费的转账程序

e□延期离店处理程序及催缴房费的工作程序

f□现金、行李寄存的操作程序及规范

g□雨伞租借工作程序

2、问询、代办工作程序

a.瑞丽主要景点、景区介绍，餐饮、娱乐、购物介绍

b.代客留言、代客邮件、订票工作程序

c.托转物品处理程序

3、总机电话接听、转接程序及要求

a.总机软件的熟练操作(转接、强插、历史号码查找、话费计费、禁出、禁入等功能)

b.叫醒服务操作程序(团队、散客)

c.酒店电话的使用方法

d.国际长途电话受理程序

e.电话接听规范及话务要求

4、酒店客房预定

a.团队、协议单位预定程序及注意事项

b.散客预定

c.预定时间的规定及确认

d.超额预定的处理

## 5、商务中心日常操作程序

a.传真的接、发及收费

b.打字、复印及图文处理

c.公共电话服务

d.机票、长途汽车票、火车票预定及旅游代办

## 三、各岗位、各业务技能的服务质量标准

1、收银、接待服务质量标准

2、商务中心服务质量标准

3、总机服务质量标准

4、大堂副理服务质量标准

5、行李服务质量标准

## 四、货币常识及pos机的使用常识

1、真伪钞的识别

2、支票常识

3□pos机刷卡的使用及注意事项

## 五、酒店账务管理系统的功能操作使用

## 六、前台安全操作管理规范

- 1、客人房卡丢失应急处理规范
- 2、客人忘记带房卡，要求开门操作规范
- 3、账务、现金保管安全规范