

2023年酒店员工培训计划实训报告(精选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。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分配。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。

酒店员工培训计划实训报告篇一

- 1、队列条令训练：立正、稍息、整齐报数、跨立、停止间转发。
- 2、三大步法训练：齐步走、正步走、跑步走。
- 3、擒敌拳术训练：拳法、腿法、步法、连贯动作。
- 4、体能训练：跑步、俯卧撑、仰卧起坐。

二、酒店保安消防训练

- 1、消防知识培训：消防法律法规、消防基础知识、四个能力内容。
- 2、消防技能培训：消防系统设备操作、消防技能操作、消防器材操作。
- 3、防火灭火培训：引发火灾的主要原因、引发火灾的易燃物品、发生火灾后的具体操作流程。
- 4、火灾组织人员逃生及自救培训：熟悉环境、防烟、疏散、自救、利用建筑物逃生、灭火或等待救援。

三、员工行为规范

- 1、员工守则。
- 2、工作职责。
- 3、服务态度。
- 4、仪容仪表。

四、车辆指挥

- 1、直行信号。
- 2、直行辅助信号。
- 3、左转弯信号。
- 4、右转弯信号。
- 5、停止信号。

通过以上综合训练提高保安员对本职业工作的认识更好的履行岗位职责，做到令行禁止。

酒店员工培训计划实训报告篇二

第一天 熟悉酒店环境，内部组织机构，着装要求，学习礼仪规范，介绍本岗点的位置及上、下班时间。

第二天 培训酒店的应知应会，常用的礼貌用语及服务忌语“如您好、请、对不起、让您久等了”。服务忌语“不知道、等一下、又要打扫、你自己打电话问”等，学习铺床，收拾房间内垃圾。

第三天 培训、了解领、交磁卡的手续，了解房态、接听电话、敲门通报，使用磁卡开门，熟悉房间内物品摆放及设施设备与使用方法。

第四天 熟悉房型、朝向、消防设施的使用方法，及掌握走廊过道灯，空调开启的时间和规定。

第五天 培训如何准备工作车及熟悉车上物品的名称、用途，了解清扫顺序，即打扫房、贵宾房、走客房、住房、请勿打扰房、空房，注：请勿打扰房一般在下午两点后进行打扫，先请领班打电话到房间询问客人是否要打扫，如无人可请领班陪同进去打扫。

第六天 培训查退房，遗留物品的处理，清扫客房的基本法，如抹尘要按从上到下，顺时针或逆时针方向，抹布折叠使用，补充房内所需物品。

第七天 培训细节服务，如打扫住房需注意事项，打扫途中客人回来时的处理，以及遇到客人要求开门需注重的事项。

第八天 培训如何打扫卫生间，正确使用消毒药水，补充物品。

第九天 培训在工作中要学会自查，如物品是否有漏放，卫生间门是否呈45度，文件夹内信签是否4张。

第十天 培训如何填写清扫表及交-班本，大垃圾每天如何清理，与洗衣房联系报送棉织品，及各营业点的电话号码和营业时间。

第十一天 培训整理工作间、服务台、公共区卫生、花木、地毯的保养工作。

第十二天 培训服务员的素质，如心理素质、职业素质、服务态度，不能因心情不好而影响工作，了解酒店领导和老顾客

的名字、职称、习惯，以便在日后更好地服务客人。介绍以往有关案例，如动用客人物品等的后果。

第十三天 培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十四天 培训个性化服务，服务员应想客所想，急客所急，要注意保密宾客和酒店的一切事务，有关案例分析。

第十五天 进行一次实际操作的全方面测试，以便了解新员工还存在哪些不足，及时纠正，为新员工独自上岗打下良好的基础。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店客房员工培训计划。

酒店员工培训计划实训报告篇三

2、培训员由部门领导担当，并对培训效果、考核结果负督导责任；

3、受训人员如未能经过此次培训考核，将由部门出具书面意见，做延迟转正、劝退处理。

第一天了解酒店信息，按客人参观线路对酒店各经营场所进行参观并了解各经营场所的具体位置、装饰特点、营业时间、电话号码、经营特色，最终能为客人提供参观服务和有吸引力的推介。

了解工作内容：了解营销人员的岗位职责、素质要求、作息安排、工作内容、规范标准、所处位置、组织架构、汇报渠道及协调注意事项。

了解服务项目：通过学习服务信息手册、酒店宣传资料，熟

记酒店应知应会基础知识，能完整地、生动地向宾客进行酒店内部各点的介绍；能及时为客人提供店外信息咨询服务。

了解沟通方法：通过学习管理人员通讯录及各部人事分工、内部常用电话等，熟记并掌握主要常用电话、管理人员姓名及尊称、联络方法。

了解电话礼仪：熟练掌握电话拨打、接听、转接、等候、挂机等功能，使用电话的的礼节礼貌及注意事项，能区分内外线铃声及熟记客源国家及地区的区号及时差。

了解客房产品；熟记房间相关情况(包括客房楼层分布、数量、朝向、类型、特点、价格)，了解酒店房价政策及各种优惠适用范围，能准确地向客人进行推销。

培训协议知识；掌握协议的洽谈、申请的步骤、成交的技巧、关系的维护、服务的跟进，并能尽快了解酒店主要协议客户情况及所分管区域的客户群情况 培训订房中心合作常识：掌握订房中心客人预订、服务程序，并能了解主要订房中心情况及签约的主要事项。

培训旅游团体合作常识：掌握团体客人的预订、服务程序及签约时的注意事项，并能了解主要合作旅行社情况。

培训会议促销知识：能熟练掌握会议室的种类、大小、容量、形式、价格、配套设施等信息；能熟练地单独完成会议团体的参观、预订、签约、控制、跟进、服务工作；熟悉会议合作中的注意事宜。

培训大客户促销知识：掌握大户客人的预订、服务程序和方法，能根据大户的消费特点和服务注意事项提供个性化的服务。

培训长住客户促销知识：掌握长住客的预订、服务程序和方

法，能根据长住客的消费习惯和服务注意事项提供个性化的服务。

第五天熟悉报表及文档管理，要能准确、及时地制作每日、每周、每月的报表。

熟悉客户档案管理：要能准确、及时的将客户档案进行整理。

熟悉资讯管理系统：要能准确、及时的将媒体资讯、竞争对手情况进行收集、汇总。

熟悉电脑管理系统：包括客房预订、协议录入、客情查询、资料更改熟练掌握电脑管理系统进行录入工作、能够正确处理预订、协议、会员卡的存档及资料发放。

第六天特殊接待情况的处理方法，掌握未清洁房间登记入住程序；续住、催租工作程序；房间夜宿未归处理程序等。

vip接待规格及程序：了解vip接待规格及特殊登记入住程序、各种级别所应准备的物品及服务细节。

超额预订的处理方法：掌握超额预订的应急处理方法，能熟练运用预订等候名单表，能主动帮客人提供其它选择。

第七天销售谈判技巧掌握与客人进行促销时的技巧，应对客人索要折扣时的应变方法。

市场调查技巧：掌握市场调查的一般步骤和基本方法。

电话、手机、短讯促销技巧：掌握电话、手机、短讯的常用促销方法和技巧 网络、电邮促销技巧。掌握网络、电邮的常用促销方法和技巧。

处理客人投诉的处理程序：能够正确接收客人投诉，变坏事

为好事。

各种类型优惠券的发放方法：能够正确地向客人发放优惠券。

登门拜访客户程序及注意事项：能够在知己知彼的情况下，有准备、有计划地做好登门访问客户工作。

预订确认工作程序及注意事项：能够正确地使用多种形式回复客户的预订 第八天复习：全面回顾所学内容。

酒店员工培训计划实训报告篇四

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2020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。

全面提高员工文化素质，最为重要的是发动员工自发的去学习。为此，酒店计划从两个方面着手：

- 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。

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。

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。

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。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。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。

酒店员工培训计划实训报告篇五

酒店餐饮新员工培训计划

第一天介绍本酒店的规模、星级、内部的组织机构与了解各部门职能、各项服务设施的营业时间、收费标准、所在位置，以便日后使她们能够及时准确内容服务；介绍本酒店的着装要求，使她们有一个良好的精神状态去迎接工作，并且要求

在工作中时刻带着甜美的微笑与每个人主动打招呼。

第二天培训礼貌用语，常用的礼服务用语及其服务忌语，例如礼貌用语：“您好、请、对不起、没关系”等；服务忌语例如：“不知道、有完没完，喊什么，等会儿，我就这态度”等。

第三天 培训，例如：托盘、折花。

第四天 培训，例如：摆台、站立等。

第五天 培训酒店酒水品种、价格等菜肴的配料及其口味、价格等。

第六天 培训规范服务顺序及其上菜顺序。

第七天培训服务员的服务态度，不可因为心情不好或遇到不愉快的情况，在工作中出现消沉、冷漠、懒散和应付的工作态度，这是我们每个人都应忌讳的，只要上岗就要树立良好的形象。

第八天培训一些服务上的细节，例如：烟缸超过多少个烟蒂应及时更换或客人拿出烟时我们及时主动的为客点烟。

第九天 培训买单程序，方式及其所需要的证件等。

第十天了解酒店领导及其酒店的老顾客名字、单位、职称、饮食喜好，以便日后更好的服务于客人。

第十一天 培训为客人点菜服务及其点菜服务上的细节问题。

第十二天 培训服务员的素质，例如：心理素质、职业道德素质。

第十三天处理一些突发事件，例如：换电期间，自我先不要

慌张，先安抚客人并且及时点上蜡烛等。

第十四天细节化、超常化服务，例如：客人喝醉酒时，在客人未提出要求时，我们能够及时递上一杯浓茶，一块小方巾，这样会使客人感觉到你在关心他，在重视他，有一种“宾至如归”的感觉。

第十五天培训感情化服务，可以把感情化服务认为是优质服务的灵魂，这就要求我们服务人员“以情感人”，做到“急宾客之所急，想宾客之所想，做宾客之所需，解宾客之所难”感情化服务是人与人接触中的心灵交流，应当是动之以情，付之以诚，只要这样才能打动对方，要是我们人人都能够做到个性化服务，我们的服务必定是第一。

一，培训内容：

1，员工培训应根据其所从事的工作，以专业培训和岗位培训为主。

2，管理人员应充分了解政府的有关方针，政策和法规，学习和掌握现代管理理论和技术，提高市场预测能力，控制能力，决策能力。

3，专业技术人员如财务人员，工程技术人员，厨师等，应接受各自的专业技术培训，了解政府有关政策，掌握本专业的理论知识和业务操作方法，从而提高专业技能。

4，基层管理人员应通过培训充实知识，提高实际工作能力。

5，基层工作人员须学习宾馆酒店及本部门各项规章制度，掌握各自岗位职责和要求，提高业务水平和操作技能。

6，宾馆酒店的其他人员也应根据本职工作的实际需要参加相应的业务培训。

二，培训方法

- 1，由专业教师讲课，系统地讲授专业基础理论知识，业务知识和操作技能，提高专业人员的理路水平和实践能力。
- 2，宾馆酒店内部业务骨干介绍经验。
- 3，组织员工到优秀宾馆酒店参观学习，实地观摩。

三，培训形式：

- 1，长期脱产培训，主要适用于上岗培训或某些专业性强的技术培训。
- 2，短期脱产培训，主要适用于上岗培训或某系专业性强的技术培训。
- 3，半脱产培训，主要是专业培训，系统学习宾馆酒店基础经营管理知识。
- 4，业余培训，鼓励员工积极参加各种与本职工作有关的培训。

四，培训档案：

- 1，宾馆酒店人事部应建立员工培训档案，将员工的培训内容，培训方式，考核成绩及时记录在案。
- 2，取得培训证书人员的考核成绩应与工资晋级。提拔任用相结合，战略管理对于取得优异成绩宾馆可给予相应的奖金。
- 5，员工培训要案计划，分期分批，按不同的工种和岗位需要进行，要结合实际，注重实用性，逐步提高员工队伍素质。
- 6，本宾馆酒店的工作人员都要参加岗位职务培训，培训培训结束，成绩合格者，发给培训合格证书。