

# 2023年会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划(模板5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。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。

## 会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划篇一

工作计划网发布最新酒店培训服务员工作计划范文，更多最新酒店培训服务员工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于最新酒店培训服务员工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢！

- 一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。
- 二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。
- 三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。
- 四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

六、贵宾您好，您的'房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

ax楼层接待贵宾几位?

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

## 会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划篇二

1. 建立企业相关制度（如考勤制度、服务制度等）并上墙

合同管理：

风险控制：

3、广泛发动，营造氛围。我公司要运用多种形式，广泛宣传本工作计划的重要意义，提高全体员工的参与意识，切实做好各项工作，力争取得优异成绩。

## 会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划篇三

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

### 二、培训对象

公司各店在职服务人员。

### 三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

### 四、培训形式

半脱产，分期分批学习。

## 五、培训内容

### 1、公司管理项目餐厅服务员培训1.1讲究职业道德

(3) 从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

### 2公司员工手册

### 3公司管理制度

### 2、餐厅服务员职业素质

2.4餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理

### 3、餐饮服务基本技能

3.3摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

### 4、酒水服务

### 5、上菜及分菜

5.1了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点

### 6、撤换餐用具

### 7、餐饮服务基本程序

## 会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划篇四

第一天开欢迎会。人事主管带领熟悉酒店环境、内部组织机构

（认识相关领导）。学习着装要求。学习礼仪规范。介绍本岗位的位置及上、下班时间、员工通道等等。

第二天上午大课，资深经理培训酒店意识。第二天下午开始培训酒店的应知应会。常用的礼貌用语及服务忌语。客房管理理论。

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。新员工培训计划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。

第十五天消防安全培训。（注意：每天均安排实操课程，早晨要进行军训，第一天晚上要搞一个见面会，其余晚上安排集体娱乐活动。

第十六天进行一次实际操作的全方面测试，并进行总结表彰，准备分岗。

## 会务服务培训总结 酒店培训服务员工作计划篇五

按照集团公司党委要求，现将本人本年度抓基层党建工作情况报告如下，请予评议。

一是把落实全面从严管党治党作为第一责任来抓。作为党委书记，我时刻把管党治党责任担在肩上，努力做到明责、履责、尽责，促使党委政治核心作用得到充分发挥。年初制定了\*\*\*《关于聚焦双效强化2017年度党建工作的意见》，把党建工作和中心工作同谋划、同部署、同落实。每月主持召开政工暨党支部书记例会，每季度开展党建市场化考核，推动基层党支部党建工作落实。成功召开\*\*\*第二次党代会，选举产生了新一届“两委”领导班子。大力支持矿纪委落实监督责任，高举问责戒尺，严肃监督执纪问责，全年因安全、生产、

作风、廉政等问责班队长以上后进个人145人次，其中诫勉谈话21人次，待岗2人次；同时，着力构建“135”纪检工作格局，持续加大党员干部的教育监督管理力度，与27家基层单位签署党风廉政目标责任书，开展“酒桌办公”等新的“四个专项整治”，党风廉政建设各项工作扎实推进，风清气正的政治生态正在逐步形成。2018年，矿党委将认真贯彻党的十九大精神，按照集团公司党委总体安排部署，充分发挥党组织“把方向、管大局、保落实”的重要作用，落实“两个责任”，突出“五个重点”，强化“两个保障”，全力把党建工作质量推向更高层次，为此，作为党委书记，我将重点推进以下几项工作。

（一）坚持思想建党，深入推进思想政治建设始终把学习贯彻新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神作为首要政治任务。

一是坚持领导带头。公司党委以两级中心组学习为龙头，运用领导讲学、专家解读、集体研讨等多种方式，组织集中学习xxx次。两级领导班子到联系点宣讲专题党课xxx次，参加人员xxx人次。二是创新学习载体。针对公司基层单位、党员分散的实际，举办3期十九大精神培训班，公司科级以上干部全部轮训，我进行了开班动员，讲授了专题党课。开通掌上微课堂，编制《党员学习掌中书》，发放《新时代中国特色社会主义思想三十讲》等学习书籍xxx余册，满足了党员学习需求。三是加大检查督导。结合“两学一做”学习教育常态化制度化，把党的最新理论作为党员学习必修课，每月制定学习计划，规定学习篇目，丰富学习载体，撰写心得体会，组织学习交流，月末考核评价；充分利用集团党建信息化综合管理平台，使党员月月学有任务、学有考核，全年党员在线学习xxx万小时，撰写学习体会xxx篇。四是注重学用结合。大力开展“社会主义是干出来的”岗位建功行动，通过“大学习大建功大奉献”“建功我先行”“五星”员工评比等主题实践活动，激发了党员职工干事创业热情。

（二）坚持全面从严治党，认真履行党建工作职责牢固树立“抓好党建是最大的政绩”的理念，始终把“第一责任人”职责记在心上，抓在手上，落实到行动上。全年主持召开党委会xxx次，政工例会xxx次，深入基层现场调研xxx次，到联系点检查指导工作、讲党课xxx次。坚持书记抓、抓书记，组织公司各直属党委书记述职评议考核，签订党建工作责任书，层层传导压力、夯实责任。开展专项自查自纠，召开专题民主生活会，深刻吸取王晓林严重违纪违法案件教训，夯实政治根基，提升公司治理效能。修订完善“三重一大”决策实施办法，严格落实了党委会前置议事程序。开展基层党建工作考核，推动了全面从严治党向基层延伸。

（三）坚持完善组织体系，夯实党建工作基础坚持以“636”党建工作要求为统领，持续推进党支部标准化、规范化建设。结合公司实际，打造“行走在铁路线上的党支部”+“特色作业队”党建品牌，基层党支部的战斗堡垒作用更加突显。按照“四同步”“四对接”要求，设立公司机关党委办公室，优化机关党支部设置，在基层单位设立政工室。落实“两个1%”要求，选优配强专职党务工作人员xxx名，占公司职工总数的xxx%□按工资总额的xxx%提取党建工作经费，为基层党委下拨费用xxx余万元，为生产一线党支部配备党建专用电脑，发放支部书记岗位津贴，强化了基本工作保障。3督导落实“三会一课”、组织生活会等基本制度，全年各党支部召开会议xxx次、讲党课xxx次，开展主题党日活动xxx次，基层党建工作更加扎实，组织力得到进一步提升。

（四）坚持党管干部，打造忠诚干净担当队伍严格选人用人标准，把“20字”好干部标准贯穿于干部选拔、任用、考核的始终。按照“自愿申报、双向选择”的原则，完成公司机关部室、直属机构xxx名管理人员的双向选择。启动不同层级管理人员的跨单位、跨部门、跨专业岗位交流，调整交流干部xxx人。重视从生产一线和年轻人中选拔和培养人才，公开选聘xxx名年轻干部到基层工作，选拔青苗人才xxx人，聘任



操作人才xxx人，干部职工谋事干事成事的精气神大大提振。

（六）坚持正风肃纪，不断深化党风廉政建设以建设“阳光\*”“法治\*”为目标，公司两级党委、纪委签订“一岗双责”责任书、党风廉政建设责任书xxx份。坚持问题导向，组建巡察工作组，对xxx个直属党委进行全覆盖巡察。加强党员廉政教育，整治“慵懒散漫”等“四风”突出问题，公司两级机关工作作风大为改观。举办专兼职纪检监察人员、新提拔中层领导干部专项培训，梳理印发xxx项纪检监察制度，夯实了监督执纪基础。成立公司法治建设领导小组，组织法律知识培训xxx期，培训人员xxx人次，增强了干部职工遵规守纪意识。

（八）坚持服务基层，群团工作活力不断迸发全心全意依靠职工办企业，深入推进“家文化”建设，累计为xxx名职工办理天津落户手续，慰问困难党员职工xxx人次，发放慰问金xxx万元。推动家属反探亲、先进劳模疗养、作业现场免费班中餐等多项惠及员工的措施落地，提升了职工的获得感幸福感。召开青年座谈会、组建青年突击队等特色活动，引导青工立足岗位创新创效，为公司发展注入了青春力量。

一是学用结合不够紧密。部分党员干部的学习仅停留在理论层面，没有与实际工作结合起来，学习的效果不高，学习成果的应用不明显。二是从严管党治党的压力传导还不够。有的干部抓党建意识不强，还存在责任意识层层递减的现象。三是基层党建工作特别是支部建设发展不均衡，有的基础工作仍不规范，公司两级机关党支部的建设和作用发挥还有较大提升空间。四是公司上下交流还不够经常。对基层党建工作的检查督导力度不够，对基层党建工作的考核也有待进一步加强。5出现上述问题的原因尽管很多，但主因还在我这个“第一责任人”。深入查找起来，主要是在抓党建工作上，深入思考还不足、投入精力还不够，对进一步加强监督考核、规范日常管理、建立长效机制、提升党建质量，还有待于在

工作实践中探索和创新。

（一）聚焦学懂弄通做实，进一步深入学习贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想一是带头抓学习。坚持读原著、学原文、悟原理，深刻领会、准确把握^v^新时代中国特色社会主义思想的精神实质，用新思想指导公司各项工作。二是带头抓宣讲。全年组织中心组学习不少于xxx次，为所在党支部或联系点讲党课不少于xxx次，利用现场检查、调研等有利时机，带领党员干部职工进行学习交流研讨，进一步提高学习质量和实效。三是带头抓落实。继续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，围绕“不忘初心、牢记使命”主题教育，深入开展“社会主义是干出来的”岗位建功行动，引导广大党员学以致用，把学习成果转化为推动公司改革发展的强大动力。

（二）聚焦坚持党的领导，进一步推进全面从严治党向纵深发展一是提升公司党委“把方向、管大局、保落实”能力。坚持两个“一以贯之”，把加强公司党委领导和完善公司治理统一起来，进一步规范党委会、总经理办公会议事规则和“三重一大”决策内容和程序，保证公司党委政治核心和领导核心作用的发挥。紧紧围绕公司重大决策、重要部署和重点工作开展督查督办，进一步提升各级党组织和党员干部的执行力，确保公司各项工作有效落实。