

最新酒店客房部员工培训计划(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。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房部员工培训计划篇一

xxx大酒店是一家集住宿、餐饮、为一体的商务酒店。余20xx年11月动工土建[]20xx年12月18日开始试营业，距杭甬高速公路瓜沥出口处5公里、杭州萧山国际机场仅8公里。酒店共三层，一、二层为餐饮，拥有豪华包厢15个，大型宴会厅1个，零点餐厅1个，可同时容纳500人就餐，名师打理：粤菜、杭邦菜、农家菜等菜系，能满足您不同口味的需求。三层客房，布置温馨，备有高速互联岗上网端口，卫星电视，24小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。电话：

客房部：酒店标准间：198元，单人间188元，大床间218元、豪华套房288元 电话：

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务。 电话：

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并

执行既定方针，并负责酒店vip客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作。
电话：

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。电话：

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。电话：

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。电话：

- 1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。
- 2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。
- 3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。
- 4、不准使用客用设施。（卫生间，电梯）
- 5、不可以在酒店摄影及摄像。
- 6、单车和摩托车必须停放在指定位置。
- 7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办换领。
- 8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。

9、用餐时，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。

10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。

11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。

12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

服务员的基本职责是：(1)迎接和招呼顾客；(2)提供各种相应的服务；(3)回答顾客的问询；(4)为顾客解决困难；(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪；(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

什么是优质服务？规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注意服饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、和谐的感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，

动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1)认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2)积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3)热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

(4)细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，

服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

(5) 文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6) 在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

除此之外，员工还必须熟悉酒店的基本情况，具体内容如下：

(1) 必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记及经营特色。

(2) 必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

(3) 必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能

(4) 必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。

(5) 必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层管理人员的姓名。

(6) 必须熟悉酒店各部门的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部门及各下属部门的主要工作。

(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。

(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。

(9)必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的注意事项。

具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。如果不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种问题，提供优质的服务。

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技术和服务技巧两方面。

娴熟的服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其具有重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判断某种服务方式是对或是错的绝对标准。因此，灵活处理非常重要，不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满意的效果，就是成功的。

服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷、迅速而准确无误。它不仅体现出服务人员的业务素质，也体现了酒店的管理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部门的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦训练。

建立良好的顾客关系应注意几个要素：

(1)姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏去适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2)词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、道别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3)语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判断出你所说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4)面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5)目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6)站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7)聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，注意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，注意不随便打断客人讲话。

(8)友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，如果主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9)对客户服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10)对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

是向他人敬意的一种仪式，也是表示敬意的统称，待人恭敬的态度。礼是由风俗习惯行成的礼节。貌是，面容仪表，礼貌是处理人与人之间的道德规范。礼仪是向他人敬意的一种仪式。仪表是职业人员的外表，它包括着装打扮，容貌梳理，姿态，分度，举止行为。

1、仪容、仪表

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

2、标准：

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

头发：头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男干发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后不过肩、前不盖眼。短发前不及眉，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉，过肩要扎起(使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后)，整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

耳饰：只可戴小耳环(无坠)，颜色清淡。

面貌：精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇

线;口红脱落,要及时补装。男士胡子刮干净。

手:不留长指甲,指甲长度以不超过手指头为标准,不准涂有色指甲油,经常保持清洁,除手表外,不允许佩戴任何手饰。

衣服:着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污,员工牌配戴于左胸,长衣袖、裤管不能卷起,夏装衬衣下摆须扎进裙内,佩戴项链,饰物不得露出制服外。

围兜:清洁无油污,无破损,烫直,系于腰间。

鞋:穿着黑颜色鞋子,布鞋要干净、皮鞋要光亮,保持清洁,无破损,不得跛着鞋走路。

袜子:男士穿深色袜子,女士穿肉色丝袜。袜子无勾丝,无破损。

身体:勤洗澡,无体味,不得使用浓烈香味的香水。

待客热情友好,举止稳重大方,处事礼貌谨慎,尊重自己,尊重他人,团结互助,说话谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰、充分体现主动、热情礼貌、周到、谦虚的态度,根据不同的对象使用语言要恰当,对内宾使用普通话,对外宾要使用日常外语,做到客到有请、客问必答、客走告别。

1、礼貌用语:

第一、遇到客人入店,早晚茶时:“欢迎光临,早(晚)上好”正餐时:“欢迎光临”说话时要求面带微笑,身体稍向前倾,并配以手势,手势必须有力,给客人非常明确的指示。

第二、客人离店时:“谢谢光临,欢迎下次光临”,面带微笑,目送客人离店。

第三、在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“你好”。

第四、在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说：“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说“谢谢”。

第五、在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

第六、给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

第七、看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说：“先生(小姐)，请问您点单了没有?麻烦您点单”。

第八、当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人：“先生(小姐)，请问有什么吩咐?”或“请问需要什么?”

第九、任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

第十、遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

注意：

- 1、不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦躁”等等。
- 2、不讲讽刺、挖苦的话。
- 3、夸大、失实的话不讲。
- 4、催促、埋怨的话不讲。
- 5、不得和客人发生争执、争吵。

6、对待客人要一视同仁，不分贵贱，老少、美丑等。

站台要求：

1、面带微笑、眼睛目视前方、嘴微闭，抬头挺胸收腹，肩平、双手臂自然下垂体前交叉，保持随时能为客提供服务状态。

2、两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。

3、两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。

4、不准靠墙、桌椅或边柜，保持安静、隆重场合保持肃静，不准交头接耳或走神发呆。

5、不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

行走要求：

1、面带微笑，精神抖擞，身体保持正直，切忌摇肩晃动。动作敏捷、利落。

2、空手时，要求服务员在餐内以小跑步行走，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。

3、手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或打烂餐具。

4、员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到四轻“走路轻，说话轻，动作轻，操作轻”。

(1)坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子坐满(服务人员应坐椅子的2/3)，但不可坐在边沿上。就坐时切不可有以下姿势：

a□坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b□将脚跨在桌子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c□在上级或客人面前双手抱着胸前、跷二郎腿或半躺半坐；

d□趴在工作台上；

(2) 行态

行走应轻而稳。注意昂首挺胸收腹，肩要平、身要直。女子走一字步

(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时双脚跟走两条线，但两线尽可能靠边。步履可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路时男士不要扭腰，女士不要摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食。不要左顾右盼、手插口袋或打响背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌示歉，说声对不起。同时注意：

a□尽量靠右行，不走中间。

b□与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意。

c□与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己前先行。

d□与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。

e□引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

f□上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行，中间为上宾。在人行道上让女士定在内侧，以便使他们有安全感。

g□客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

(3) 手势

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给客人指引方向时。要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一只手指点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬地奉上，决不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

(4) 点头与鞠躬

当客人走在面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

1、 一不吸烟，不吃零食。

2、 二静，工作场合保持安静，隆重场合保持肃静。

3、 三轻一快，操作轻，说话轻，走路轻，动作利落，服务快。

4、 三了解，了解宾客的风俗习惯，了解生活，了解特殊要求。

5、 三声，客人来时有迎声，客问有应声，客走有送声。

6、 自尊，尊重老人，尊重妇女儿童，残疾人。

7、 五勤，眼、口、脚、手、耳勤。

1、 先女宾后男宾

2、 先客人后主人

3、 先首长后一般

4、 先长辈后晚辈

5、 先儿童后成人

1、 理托：将托盘擦洗干净，在托盘上叠上洁净的花垫和专用的盘布这样美观而且防滑。

2、 装托：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重、高的后派用的放在里面(侧)，轻的、先派用的放在外侧。

3、 起托：托盘起托时你的左或右脚向前迈一步、上身前倾于桌面30度—45度左右、手贴于桌面，右手的大姆指、食指、中指协助左手将托盘拉于左手上、左手托于托盘的重心，站好、此时注意托盘的平稳及重心的掌握。

4、 托送：托盘行走时要做到肩平、上身直、两眼平，前方托盘不贴腹手臂、不撑腰随着行走步行的节奏托盘可在腹前自由的摆动、但幅度不易过大应保持酒水、汤汁不外溢、使托盘的姿势大方美观、轻检自如。

5、 托盘的操作：左手臂自然弯曲，大臂与小臂成90度掌心向上五指分开成6个支撑点(5个指头和一个余际)手心是空的平托于小腹前(脐部为准)手指随时根据盘中各侧面重量变化而作相应的调整保持托盘平稳。

1、 常步：既使用平常行走的步伐，步距均匀快慢适度。

2、 快步：步幅稍快，步速应稍快不能跑。

3、 碎步：既使用较小的步幅较快步速行近，主要用于汤类和较滑的地面。

4、 垫步：既使一只脚前进、令一只脚便上一步的行进步伐主要用于穿行窄的地方或靠近餐桌减速使用。

1、 站立：抬头、挺胸、收腹、提臀、双肩平稳、两手臂自然下垂、眼睛目视前方、嘴微闭面带微笑、双手体前交叉保持随时能面客提供服务的姿态。

2、 行走：身体重心可以稍前倾、上体正直抬头目视前方、面带微笑切忌摇肩、晃动、双臂、自然前后摆动肩部放松脚步、轻快步幅不宜过大更不能跑。

首先作为服务员应了解自己公司所经营的商品和有关商品的一此知识，根据服务对象的不同进行推销要把语言运用得体。

1、 普通型：采用正视的服务方法。

2、 自大型：首先做到不卑不亢，不能生客人气不能斗气按合理的要求去做及时说明解决。

3、 寡言型：以中年学者为多，有主见事事征求客人的意见，处处表示出对他的尊重。

4、 性格急躁：讲究效率生活、马虎以青年学生多易发火，

服务员应保持镇静，及时出现问题事后进行解释。

5、 社交型：大多为男性业务员善于攀谈，服务员做到周到仔细，这种人比较通情答理。

6、 固执行：以老人为多不易争论，不易干涉客人行为不过于介绍。

7、 罗嗦型：以中年人为多不易长谈反之会影响工作。

8、 浪费型：以暴发户，富家子弟、讲究面子、要求高，服务员应针对客人推销高档的菜肴、酒水，不要站立听说而是按照日常服务。

茶有4700多年历史先后传播40多个国家。

作用：茶不仅可以消暑止渴而且可促进消化解油腻防止肠道疾病，清洗伤口(包括枪伤、刀伤、蛇咬伤、烧伤)。

1、 绿茶：不发酵茶种类、西湖龙井、洞庭碧螺春、黄山毛尖。

2、 红茶：全发酵茶种类、英德红茶、云南红茶、四川红茶、祁门红茶。

3、 乌龙茶：半发酵茶产于福建、广东、台湾、种类有五夷山水仙茶、乌龙、铁观音。

4、 花茶：又名香片、香花茶是经干燥加工鲜花熏制而成，品种、茉莉花茶、珠兰茶。

5、 紧压茶：红茶沫和绿茶作业原料，经蒸软后压制而成各种行状不同分为砖类、普洱茶、沱茶以云南的普洱茶为名。

6、 白茶：不发酵不轻揉捻、特种茶多产于福建东北山区品

种、白牡丹、寿眉、银针最为名贵。

啤酒的原料是麦芽、按外包装分听啤、扎啤、瓶啤。

1、鉴别：1)颜色 2)气味(麦芽味) 3)口味(苦爽)

4)泡沫(长时间泡沫挂杯、泡沫细腻)

2、酒度3-8度

1、 生理需求：基本生理需要要既、衣、食、住、行在酒店里客人要求可口的食物，设备齐全和清洁的客房舒适的环境。

2、 安全需求：在酒店客人需要严密的安全和保密措施不会受到财物损失，保证人身安全不受到威胁。

3、 群体需求：客人需要得到服务人员礼貌接待有受欢迎的感受，就如同家人的关心和朋友和蔼的帮助一样。

4、 自尊需求：人需要得到别人尊重意志，而在酒店里服务尊称“先生、小姐”或关心的讯问客人吃和住的情况令客人觉得受到重视。

能够有效处理客人投诉对酒店和部门均有好处。

1、 使处理投诉者增强自信心。

2、 提高对工作的满足感。

3、 维持客人对酒店的良好印象使客人再次光临。

4、 保持酒店良好声誉。

1、 怒形于色的客人特征： 面目表情严肃表现出愤怒甚至敌视态度语调破切，强调声调大做命令，不要求站立姿势或坐

立挺直。

2、 将愤怒隐藏的客人：不停作小动作，如手不耐烦敲打、涨红脸、邹眉甚至咬牙切齿声调不高、但短促说话讥讽粗俗。

1、 聆听。

2、 保持冷静：尽可能将投诉者带离，避免影响其它客人，避免做出敌意或防御性反映，保持冷静不要与客人争吵记住客人永远是客人。

3、 表示谅解：尽量表示了解客人感受表示对客人谅解如“我知道你的感受我以前也遇到过“注意不要讲这是酒店的错，只需要你理解客人的问题和投诉。

4、 意识到客人的自尊心：尽力维持和增强客人自尊心如“我很抱歉您遇到这样的麻烦”这样可表明你对客人关注，经常提及客人名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，对于客人是严重的问题否则它也不会向您反映。

5、 让客人意识到你对问题重视将注意力注意在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错都于是无补，无论什么情况下都不能污辱客人、应对事不对人。

6、 做记录将事件要点记录在案如、其它人参与解决此问题将会节约时间同时也安服客人激动的情绪，更重要的是将客人所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题使整个局面受到控制。

7、 告诉客人解决办法，告知客人你能做到的如、可能提供多种选择，对于你做不到的事就不要做任何承诺、更不要做出超越自己权利范围的事。

8、 定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分

明确不要低估了问题所需时间。

9、 监督行动的发展当客人对解决办法做出选择后就开始行动并保证整个行动顺利进行如、遇到任何未能遇知的延误应尽快通知客人。

10、跟催客人和行动的结果即使投诉已由其它人解决也应联系客人了解问题的解决是否令客人满意，写出报告将整件事经过采取行动和事件结果写出。

1、 与客人谈话时不准将腰叉口袋正视客人。

2、 用微笑来面对客人，回答客人问题的时候，“知之为知之，不知为不知”，向别人请问后再向客人解答。

3、 同事之间不当客人面说家乡话和争吵。

4、 不准偷看客人的书籍，不准偷听客人的谈话。

5、 上级或平级见面时要志意。

6、 不许在客人的背后做鬼脸，不许相互做鬼脸，不能讥笑客人不慎的事情。

7、 交给客人物件应双手送上。

8、 主动帮助高胖客人和残疾客人。

9、 努力记住客人的姓名。

1、 您好，欢迎光临

2、 请问您几位，是否有预定

3、 请跟我来

- 4、 很抱歉让您久等了
- 5、 请您多多包涵
- 6、 请多关照
- 7、 让您久等了，这是一一茶
- 8、 真是抱歉耽误了很长时间
- 9、 您还需要别的吗？
- 10、 我能为您做些什么吗？
- 11、 很高兴为您服务
- 12、 请您多提宝贵意见
- 13、 请您随我到收银处结帐好吗？
- 14、 请问您对我的服务还满意吗？
- 15、 谢谢光临，请慢走.
- 16、 您走好，欢迎下次光临。

(一) 讲标准普通话，对客人热情、礼貌、周到、责任心强、服从管理，与本部门员工通力合作，遵守员工守则，做好本职工作。

(二) 熟练掌握服务技能、清洁标准，保持部门各部位设备洁净、物品整齐、空气清新、环境优雅。

(三) 坚守岗位，不准到无关区域乱窜、闲谈、忠于职守，保证宾客安全，勤巡查，及时发现问题，解决问题，解决不了

的立即向上级主管报告。

(四) 负责检查各部设备的运转情况，发现问题及时向上级报请维修项目。

(五) 提醒客人保管好自己的物品，不要擅自减少部门所规定的服务流程并根据客人的要求合理安排。

(六) 填写单据时，字迹清楚，书写工整，不可遗漏。

(七) 拾到任何遗留物品，要立即上交部长或主任，之后由主任交付总台大堂副理保管并做好记录以备存查，如客人认领，须通过经理，请客人详细描述物品特征(如手机□bp机请其讲出机号拨打验证)出示有效证件并登录备案，方可返还，如长时间无人领取，上交公司另行处理。

(八) 客人等待服务时间限定为60秒，不得超过规定时间，不得冷遇客人。

(九) 客人到达时，应马上有礼貌地打招呼，并根据客人的要求合理安排。

第一个习惯：员工必须知道酒店的目标、价值观、信条和自己的工作范围。

第二个习惯：员工都必须做到：尽量使用客人的名字称呼客人，预见并满足客人的需求，热情亲切地送别客人。

第三个习惯：员工在工作时间不应使用客用设施设备，在任何时间、地点，行动都应该以客为先。

第四个习惯：保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。

第五个习惯：为满足顾客的需求，充分运用酒店给你的权力，直至寻求总经理的帮助。

第六个习惯：员工必须不断认识酒店存在的缺点，并提出你的改进建议，使酒店的服务和质量更加完美。

第八个习惯：把每一次客人投诉视作改善服务的机会。倾听并用最快的行动解决宾客投诉，保证投诉的客人得到安抚。尽一切努力，重新赢得客人的信任。

第九个习惯：制服要干净整洁、合身，鞋要擦亮，仪容仪表端正大方，上岗时要充满自信。

第十个习惯：爱护酒店财产，发现酒店设备设施破损时必须立即报修。

酒店客房部员工培训计划篇二

酒店招聘录用的新员工并不是一开始就具备完成规定工作所必须得知识和技能，也缺乏在企业新集体中同心协力的工作态度，因此，酒店为使他们尽快掌握必要的知识，技能和具备的素质，必须对他们进行入职培训。同时，酒店是在一个不断变动的经济技术环境中生存与发展，酒店员工的知识，技能和工作态度就必须与这种不断变动的外部环境相适应，是知识不断更新，技能素质不断提高。

酒店新员工培训，又称岗前培训、职前教育、入厂教育，是一个企业所录用的员工从局外人转变成为企业人的过程，是员工从一个团体的成员融入到另一个团体的过程，员工逐渐熟悉、适应组织环境并开始初步规划自己的职业生涯、定位自己的角色、开始发挥自己的才能。

酒店新员工培训是指给企业的新雇员提供有关企业的基本背景情况，使酒店新员工了解所从事的工作的基本内容与方法，

使他们明确自己工作的职责、程序、标准，并向他们初步灌输企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等等，从而帮助他们顺利地适应企业环境和新的工作岗位，使他们尽快进入角色。

但是，很少会有公司会告诉酒店新员工在公司中最应该注意的是什么。酒店新员工的家长多半会告诉自己的孩子要少说话，多做事，好好表现等。但是这些忠告，对酒店新员工来说并非最为重要。对酒店新员工该怎么做，以及如何做，确实需要有人指导一下。酒店新员工培训的形式主要有课堂讲授、参观、发放手册、操作示范、现场实习等等。

企业管理者应从以下三个方面入手管理酒店新员工：

岗前培训内容主要是企业状况、发展前景、产品介绍、规章制度、企业文化等，使酒店新员工对企业有一个全面、概括性的了解。主要是部门职责、岗位职责、工作状态（如正在做的工作、工作困难、未来工作重点）等内容，通过培训可以使酒店新员工尽快熟悉本职工作并进入角色。

老员工入职时间长，有一定的工作经验和职场资历，酒店新员工上岗后，可以让老员工带酒店新员工一段时间，等酒店新员工熟悉了工作流程，再放手。这样，酒店新员工没有了上岗后因为工作流程不熟悉而产生的压力，就可以轻装上阵了。王思齐老师建议：在具体操作上，可以使之责任化，明确老员工带酒店新员工是一种责任，以及如何以“老”带“新”，而不是对酒店新员工的排斥或挤兑。

酒店新员工入职后，公司高层对酒店新员工进行入职谈话是必要的，在谈话中，除了给酒店新员工必要的鼓励外，明确职位薪酬待遇等入职后的细节问题，让酒店新员工感受到公司对自己的重视和企望，避免不必要的误会和摩擦，坚定留下来的信心。同时，给酒店新员工恰当的工作定位，为酒店新员工规划职业发展前景，这对于酒店新员工来说可能比高

薪更具诱惑力。

酒店新员工入职培训课程大纲开始：

培训时间：客户自定；

培训对象：酒店新晋员工；

培训方式：讲师讲授、案例分析、学员互动、情景演练等使培训效果达到最好！

- 1、通过培训使新员工了解作为酒店的新晋人员应具备的职业道德素养；
- 2、通过培训帮助新员工解除各种焦虑、疑惑或者是自大心理、树立积极、健康的心态；
- 3、通过培训使新员工懂得塑造与职业相匹配的个人形象，打造职业化的职业形象；
- 4、通过培训使新员工学会处理好职业场上的人际关系，有着良好的沟通技巧和能力；
- 5、通过培训使新员工使新员工了解酒店的绩效需要团队力量，而不是个人的英雄主义，酒店团队是一个链条，任何环节出现松动都会影响最终的成果。

我们正处在一个急剧变革和竞争的时代。面对激烈的职场竞争，要想求得成功、获得发展，必须要有良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态等，新员工更是如此。

酒店新员工，特别是刚毕业的大学生，面临着从社会人、从学生到职业人的角色转变，需要有一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。

不论从事什么职业，群体生活是绝对避免不了的事。对新员工来说，更重要的是要有良好的礼仪修养：积极的工作态度、文明的语言、规范而高效的工作行为、处理得体的内外关系及和谐圆通的人际关系等。

这样的新员工才能更快地获得同事、领导的信任与认可；才能使自己的认识、行为更符合职业化要求；才能以高度的责任感，兢兢业业地服务于单位，与单位同呼吸共命运；才能在激烈的职场竞争中不被淘汰，进而不断提升自己获得更好的发展。

酒店客房部员工培训计划篇三

xxx大酒店是一家集住宿、餐饮、为一体的商务酒店。余2019年11月动工土建，2019年12月18日开始试营业，距杭甬高速公路瓜沥出口处5公里、杭州萧山国际机场仅8公里。酒店共三层，一、二层为餐饮，拥有豪华包厢15个，大型宴会厅1个，零点餐厅1个，可同时容纳500人就餐，名师打理：粤菜、杭邦菜、农家菜等菜系，能满足您不同口味的需求。三层客房，布置温馨，备有高速互联岗上网端口，卫星电视，24小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。电话：

客房部：酒店标准间：198元，单人间188元，大床间218元、豪华套房288元 电话：

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务。 电

话：

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并执行既定方针，并负责酒店vip客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作。
电话：

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。电话：

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。电话：

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。电话：

1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。

2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。

3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。

4、不准使用客用设施。（卫生间，电梯）

5、不可以在酒店摄影及摄像。

6、单车和摩托车必须停放在指定位置。

7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办

换领。

8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。

9、用餐时，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。

10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。

11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。

12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

服务员的基本职责是：(1)迎接和招呼顾客；(2)提供各种相应的服务；(3)回答顾客的问询；(4)为顾客解决困难；(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪；(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

什么是优质服务？规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注意服饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、和谐的感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1)认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2)积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3)热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽

量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

(4)细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

(5)文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6)在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

除此之外，员工还必须熟悉酒店的基本情况，具体内容如下：

(1)必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记及经营特色。

(2)必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

(3)必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能

(4)必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。

(5)必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层管理人员的姓名。

(6)必须熟悉酒店各部门的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部门及各下属部门的主

要工作。

(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。

(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。

(9) 必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的注意事项。

具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。如果不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种问题，提供优质的服务。

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技术和 service 技巧两方面。

娴熟的服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其具有重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判断某种服务方式是对或是错的绝对标准。因此，灵活处理非常重要，不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满意的效果，就是成功的。

服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷、迅速而准确无误。它不仅体现出服务人员

的业务素质，也体现了酒店的管理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部门的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦训练。

建立良好的顾客关系应注意几个要素：

(1)姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏去适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2)词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、道别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3)语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判断出你所说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4)面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5)目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6)站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7)聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，

注意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，注意不随便打断客人讲话。

(8) 友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，如果主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9) 对客服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10) 对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

是向他人敬意的一种仪式，也是表示敬意的统称，待人恭敬的态度。礼是由风俗习惯行成的礼节。貌是，面容仪表，礼貌是处理人与人之间的道德规范。礼仪是向他人敬意的一种仪式。仪表是职业人员的外表，它包括着装打扮，容貌梳理，姿态，分度，举止行为。

1、仪容、仪表

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

2、标准：

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

头发：头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男干发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后不过肩、前不盖眼。短发前不及眉，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉，过肩要

扎起(使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后)，整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

耳饰：只可戴小耳环(无坠)，颜色清淡。

面貌：精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇线；口红脱落，要及时补装。男士胡子刮干净。

手：不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁，除手表外，不允许佩戴任何手饰。

衣服：着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖、裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链，饰物不得露出制服外。

围兜：清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

鞋：穿着黑颜色鞋子，布鞋要干净、皮鞋要光亮，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路。

袜子：男士穿深色袜子，女士穿肉色丝袜。袜子无勾丝，无破损。

身体：勤洗澡，无体味，不得使用浓烈香味的香水。

待客热情友好，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，说话谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰、充分体现主动、热情礼貌、周到、谦虚的态度，根据不同的对象使用语言要恰当，对内宾使用普通话，对外宾要使用日常外语，做到客到有请、客问必答、客走告别。

1、礼貌用语：

第一、遇到客人入店，早晚茶时：“欢迎光临，早(晚)上好”正餐时：“欢迎光临”说话时要求面带微笑，身体稍向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

第二、客人离店时：“谢谢光临，欢迎下次光临”，面带微笑，目送客人离店。

第三、在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“你好”。

第四、在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说：“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说“谢谢”。

第五、在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

第六、给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

第七、看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说：“先生(小姐)，请问您点单了没有?麻烦您点单”。

第八、当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人：“先生(小姐)，请问有什么吩咐?”或“请问需要什么?”

第九、任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

第十、遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

注意：

1、不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦躁”等等。

2、不讲讽刺、挖苦的话。

- 3、夸大、失实的话不讲。
- 4、催促、埋怨的话不讲。
- 5、不得和客人发生争执、争吵。
- 6、对待客人要一视同仁，不分贵贱，老少、美丑等。

站台要求：

- 1、面带微笑、眼睛目视前方、嘴微闭，抬头挺胸收腹，肩平、双手臂自然下垂体前交叉，保持随时能为客提供服务状态。
- 2、两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。
- 3、两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。
- 4、不准靠墙、桌椅或边柜，保持安静、隆重场合保持肃静，不准交头接耳或走神发呆。
- 5、不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

行走要求：

- 1、面带微笑，精神抖擞，身体保持正直，切忌摇肩晃动。动作敏捷、利落。
- 2、空手时，要求服务员在餐内以小跑步行走，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。
- 3、手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或打烂餐具。

4、员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到四轻“走路轻，说话轻，动作轻，操作轻”。

(1) 坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓，上身要直，八体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子坐满(服务人员应坐椅子的2/3)，但不可坐在边沿上。就坐时切不可有以下姿势：

a□坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b□将脚跨在桌子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c□在上级或客人面前双手抱着胸前、跷二郎腿或半躺半坐；

d□趴在工作台上；

(2) 行态

行走应轻而稳。注意昂首挺胸收腹，肩要平、身要直。女子走一字步

(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时双脚跟走两条线，但两线尽可能靠边。步履可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路时男士不要扭腰，女士不要摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食。不要左顾右盼、手插口袋或打响背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌示歉，说声对不起。同时注意：

a□尽量靠右行，不走中间。

b□与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意。

c□与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己前先行。

d□与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。

e□引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

f□上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行，中间为上宾。在人行道上让女士定在内侧，以便使他们有安全感。

g□客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

(3) 手势

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给客人指引方向时。要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一只手指点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬地奉上，决不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

(4) 点头与鞠躬

当客人走在面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

1、 一不吸烟，不吃零食。

- 2、 二静，工作场合保持安静，隆重场合保持肃静。
- 3、 三轻一快，操作轻，说话轻，走路轻，动作利落，服务快。
- 4、 三了解，了解宾客的风俗习惯，了解生活，了解特殊要求。
- 5、 三声，客人来时有迎声，客问有应声，客走有送声。
- 6、 自尊，尊重老人，尊重妇女儿童，残疾人。
- 7、 五勤，眼、口、脚、手、耳勤。

- 1、 先女宾后男宾
- 2、 先客人后主人
- 3、 先首长后一般
- 4、 先长辈后晚辈
- 5、 先儿童后成人

1、 理托：将托盘擦洗干净，在托盘上叠上洁净的花垫和专用的盘布这样美观而且防滑。

2、 装托：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重、高的后派用的放在里面(侧)，轻的、先派用的放在外侧。

3、 起托：托盘起托时你的左或右脚向前迈一步、上身前倾于桌面30度—45度左右、手贴于桌面，右手的大姆指、食指、中指协助左手将托盘拉于左手上、左手托于托盘的重心，站好、此时注意托盘的平稳及重心的掌握。

4、托送：托盘行走时要做到肩平、上身直、两眼平，前方托盘不贴腹手臂、不撑腰随着行走步行的节奏托盘可在腹前自由的摆动、但幅度不易过大应保持酒水、汤汁不外溢、使托盘的姿势大方美观、轻检自如。

5、托盘的操作：左手臂自然弯曲，大臂与小臂成90度掌心向上五指分开成6个支撑点(5个指头和一个余际)手心是空的平托于小腹前(脐部为准)手指随时根据盘中各侧面重量变化而作相应的调整保持托盘平稳。

1、常步：既使用平常行走的步伐，步距均匀快慢适度。

2、快步：步幅稍快，步速应稍快不能跑。

3、碎步：既使用较小的步幅较快步速行近，主要用于汤类和较滑的地面。

4、垫步：既使一只脚前进、令一只脚便上一步的行进步伐主要用于穿行窄的地方或靠近餐桌减速使用。

1、站立：抬头、挺胸、收腹、提臀、双肩平稳、两手臂自然下垂、眼睛目视前方、嘴微闭面带微笑、双手体前交叉保持随时能面客提供服务的姿态。

2、行走：身体重心可以稍前倾、上体正直抬头目视前方、面带微笑切忌摇肩、晃动、双臂、自然前后摆动肩部放松脚步、轻快步幅不宜过大更不能跑。

首先作为服务员应了解自己公司所经营的商品和有关商品的一此知识，根据服务对象的不同进行推销要把语言运用得体。

1、普通型：采用正视的服务方法。

2、自大型：首先做到不卑不亢，不能生客人气不能斗气按

合理的要求去做及时说明解决。

3、寡言型：以中年学者为多，有主见事事征求客人的意见，处处表示出对他的尊重。

4、性格急躁：讲究效率生活、马虎以青年学生多易发火，服务员应保持镇静，及时出现问题事后进行解释。

5、社交型：大多为男性业务员善于攀谈，服务员做到周到仔细，这种人比较通情答理。

6、固执行：以老人为多不易争论，不易干涉客人行为不过于介绍。

7、罗嗦型：以中年人为多不易长谈反之会影响工作。

8、浪费型：以暴发户，富家子弟、讲究面子、要求高，服务员应针对客人推销高档的菜肴、酒水，不要站立听说而是按照日常服务。

茶有4700多年历史先后传播40多个国家。

作用：茶不仅可以消暑止渴而且可促进消化解油腻防止肠道疾病，清洗伤口(包括枪伤、刀伤、蛇咬伤、烧伤)。

1、绿茶：不发酵茶种类、西湖龙井、洞庭碧螺春、黄山毛尖。

2、红茶：全发酵茶种类、英德红茶、云南红茶、四川红茶、祁门红茶。

3、乌龙茶：半发酵茶产于福建、广东、中国台湾、种类有五夷山水仙茶、乌龙、铁观音。

4、花茶：又名香片、香花茶是经干燥加工鲜花熏制而成，

品种、茉莉花茶、珠兰茶。

5、紧压茶：红茶沫和绿茶作业原料，经蒸软后压制而成各种行状不同分为砖类、普洱茶、沱茶以云南的普洱茶为名。

6、白茶：不发酵不轻揉捻、特种茶多产于福建东北山区品种、白牡丹、寿眉、银针最为名贵。

啤酒的原料是麦芽、按外包装分听啤、扎啤、瓶啤。

1、鉴别：1)颜色 2)气味(麦芽味) 3)口味(苦爽)

4)泡沫(长时间泡沫挂杯、泡沫细腻)

2、酒度3-8度

1、生理需求：基本生理需要要既、衣、食、住、行在酒店里客人要求可口的食物，设备齐全和清洁的客房舒适的环境。

2、安全需求：在酒店客人需要严密的安全和保密措施不会受到财物损失，保证人身安全不受到威胁。

3、群体需求：客人需要得到服务人员礼貌接待有受欢迎的感受，就如同家人的关心和朋友和蔼的帮助一样。

4、自尊需求：人需要得到别人尊重意志，而在酒店里服务尊称“先生、小姐”或关心的讯问客人吃和住的情况令客人觉得受到重视。

能够有效处理客人投诉对酒店和部门均有好处。

1、使处理投诉者增强自信心。

2、提高对工作的满足感。

3、 维持客人对酒店的良好印象使客人再次光临。

4、 保持酒店良好声誉。

1、 怒形于色的客人特征： 面目表情严肃表现出愤怒甚至敌视态度语调破切，强调声调大做命令，不要求站立姿势或坐立挺直。

2、 将愤怒隐藏的客人：不停作小动作，如手不耐烦敲打、涨红脸、邹眉甚至咬牙切齿声调不高、但短促说话讥讽粗俗。

1、 聆听。

2、 保持冷静：尽可能将投诉者带离，避免影响其它客人，避免做出敌意或防预性反映，保持冷静不要与客人争吵记住客人永远是客人。

3、 表示谅解：尽量表示了解客人感受表示对客人谅解如“我知道你的感受我以前也遇到过“注意不要讲这是酒店的错，只需要你理解客人的问题和投诉。

4、 意识到客人的自尊心：尽力维持和增强客人自尊心如“我很报歉您遇到这样的麻烦”这样可表明你对客人观注，经常提及客人名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，对于客人是严重的问题否则它也不会向您反映。

5、 让客人意识到你对问题重视将注意力注意在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错都于是无补，无论什么情况下都不能污辱客人、应对事不对人。

6、 做记录将事件要点记录在案如、其它人参与解决此问题将会节约时间同时也安服客人激动的情绪，更重要的是将客人所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题使整个局面受到控制。

7、告诉客人解决办法，告知客人你能做到的如、可能提供多种选择，对于你做不到就不要做任何承诺、更不要做出超越自己权利范围的事。

8、定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分明确不要低估了问题所需时间。

9、监督行动的发展当客人对解决办法做出选择后就开始行动并保证整个行动顺利进行如、遇到任何未能遇知的延误应尽快通知客人。

10、跟催客人和行动的结果即使投诉已由其它人解决也应联系客人了解问题的解决是否令客人满意，写出报告将整件事经过采取行动和事件结果写出。

1、与客人谈话时不准将腰叉口袋正视客人。

2、用微笑来面对客人，回答客人问题的时候，“知之为知之，不知为不知”，向别人请问后再向客人解答。

3、同事之间不当客人面说家乡话和争吵。

4、不准偷看客人的书籍，不准偷听客人的谈话。

5、上级或平级见面时要志意。

6、不许在客人的背后做鬼脸，不许相互做鬼脸，不能讥笑客人不慎的事情。

7、交给客人物件应双手送上。

8、主动帮助高胖客人和残疾客人。

9、努力记住客人的姓名。

- 1、 您好，欢迎光临
- 2、 请问您几位，是否有预定
- 3、 请跟我来
- 4、 很抱歉让您久等了
- 5、 请您多多包涵
- 6、 请多关照
- 7、 让您久等了，这是一一茶
- 8、 真是抱歉耽误了很长时间
- 9、 您还需要别的吗？
- 10、 我能为您做些什么吗？
- 11、 很高兴为您服务
- 12、 请您多提宝贵意见
- 13、 请您随我到收银处结帐好吗？
- 14、 请问您对我的服务还满意吗？
- 15、 谢谢光临，请慢走.
- 16、 您走好，欢迎下次光临。

(一) 讲标准普通话，对客人热情、礼貌、周到、责任心强、服从管理，与本部门员工通力合作，遵守员工守则，做好本职工作。

(二) 熟练掌握服务技能、清洁标准，保持部门各部位设备洁净、物品整齐、空气清新、环境优雅。

(三) 坚守岗位，不准到无关区域乱窜、闲谈、忠于职守，保证宾客安全，勤巡查，及时发现问题，解决问题，解决不了的立即向上级主管报告。

(四) 负责检查各部设备的运转情况，发现问题及时向上级报请维修项目。

(五) 提醒客人保管好自己的物品，不要擅自减少部门所规定的服务流程并根据客人的要求合理安排。

(六) 填写单据时，字迹清楚，书写工整，不可遗漏。

(七) 拾到任何遗留物品，要立即上交部长或主任，之后由主任交付总台大堂副理保管并做好记录以备存查，如客人认领，须通过经理，请客人详细描述物品特征(如手机□bp机请其讲出机号拨打验证)出示有效证件并登录备案，方可返还，如长时间无人领取，上交公司另行处理。

(八) 客人等待服务时间限定为60秒，不得超过规定时间，不得冷遇客人。

(九) 客人到达时，应马上有礼貌地打招呼，并根据客人的要求合理安排。

第一个习惯：员工必须知道酒店的目标、价值观、信条和自己的工作范围。

第二个习惯：员工都必须做到：尽量使用客人的名字称呼客人，预见并满足客人的需求，热情亲切地送别客人。

第三个习惯：员工在工作时间不应使用客用设施设备，在任

何时间、地点，行动都应该以客为先。

第四个习惯：保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。

第五个习惯：为满足顾客的需求，充分运用酒店给你的权力，直至寻求总经理的帮助。

第六个习惯：员工必须不断认识酒店存在的缺点，并提出你的改进建议，使酒店的服务和质量更加完美。

第八个习惯：把每一次客人投诉视作改善服务的机会。倾听并用最快的行动解决宾客投诉，保证投诉的客人得到安抚。尽一切努力，重新赢得客人的信任。

第九个习惯：制服要干净整洁、合身，鞋要擦亮，仪容仪表端正大方，上岗时要充满自信。

第十个习惯：爱护酒店财产，发现酒店设备设施破损时必须立即报修。

酒店客房部员工培训计划篇四

上班前的准备和精神状态对一天的工作至关重要。因此，你最好提前10分钟打卡，留下10分钟做如下准备：更衣、整理头发，检查员工牌是否戴正，衣帽是否得当，指甲是否修好，皮鞋是否光亮，一切完毕，对着镜子会心微笑一下，然后轻松自如地走上岗位。

进入岗位时，主动向上级和同事问好。然后检查工作环境设备是否运转正常，电源开关是否开启，电灯是否全亮，墙纸是否起皱或损伤，查看上一班的值班日志，与上一班人员做好交接，记下重点，然后考虑这一天有哪几件重要工作，如

何处理。领班以上管理人员务必召开班前会，检查下属仪容仪表：头发、工牌、服饰。用5分钟时间扼要布置一天的工作，然后安排下属迅速进入岗位。

遇到客人或同事，主动问好。问好时面带笑容，两手自然垂直，声音柔和。注意，向客人问好时，不要太近或太远，以三步距离为宜。

在行走中遇上客人或上级要主动问好，稍事停留，侧身让路，垂直站立，待客人或上级通过后再前行。注意，不可抢行、平行、穿行，也不可假装没看见擦身而过。

每日八小时工作，是你发挥才干与智慧的黄金时段，也是考验你品格和职业道德的时候，必须做到“五不”；不打私人电话，不扎堆聊天，不干私活，不随意改动工作规则，不随意离岗。

客人向服务员询问或投诉时，绝不能说：“不”、“不懂”、“不行”、“不对”、“不会”、“不知道”、“不是我管的”，而要实行“一次到位法”，即客人的问题在你这里一次获得解决，绝不能以不是自己部门的事为由往外推诿。如遇自己解决不了的事，应婉转地请客人稍等，同时立即向上级或值班经理询问，从而给客人以满意的答复。

接到电话时，首先问好，自报姓名：“您好！××大厦××部××”。然后仔细倾听对方电话内容，请对方认可，尤其是带数字的，比如公司的名称、房间号、公司电话号码，必须重复请对方确认。

当对方已表示表达结束，你可以询问“还有别的什么吗？”当对方表示没有其他事情时，你方可说“您放心，我一定办好”。对方说“谢谢”，你应回答“不客气，这是我应该做的”。最后道再见。

如果对方电话打错了，比如找工程部却打到你所在的销售部，你应委婉地说“对不起，这是销售部，工程部的电话是……”，绝不可生硬地说“打错了，这不是工程部”，然后将电话“砰”地挂上。

如果对方要找你所在部门的某位同事，而他又不在，你应婉转地说“对不起，××不在，您能留言吗？我一定转告”，当对方同意留言，你立即取出纸笔认真倾听、记录，待对方说完后，你再重复一遍，请对方确认，然后你进一步问“还有其他需要留言吗”，待对方说“没有”后，并说出“再见”的结束语，你方可说“我一定转达，请放心，再见”。而绝不能简单地说“××不在，你等会再打电话吧”。

如果对方不愿意留言，你可恳切地说“能告诉我您的电话吗？××回来我请他给您回电话”，千万别没事找事地追问“你是谁？有什么事？你跟他什么关系？”也别简单地说“我不知道他去哪了，什么时间回来没准”等。

干足八小时工作后，你才能够作下班的准备：

(1) 填好日志。

(2) 与下一班做好交接，尤其勿忘把重要事项向下一班介绍清楚。

(3) 收拾好工作台上的工具或文具，将其整理好放整齐，锁好自用的抽屉，关上电脑或电源。

(4) 检查纸篓有无烟灰复燃的可能。做好一切准备后方可去更衣室换上便装、打卡离厦。打卡的时间应在工作结束10分钟后。如果正点打卡，说明您没有干足八小时，要不然就是没有做好下班的结束工作。

注意：打卡离厦后不得再返回大厦，不能穿便装回到工作岗

位或到大厦别的岗位闲逛，更不能到大厦客人区域去，如客房、餐厅、前厅、大堂、商场等。

上级对下级布置工作，必须做到“四清楚”：

(1) 目标清楚：下级知道工作目的是什么；

(2) 程序清楚：下级知道怎样做；

(4) 奖罚清楚：使下级明白完成任务将怎样奖，完不成将怎样罚。

下级接受上级指令时，应该垂直站立在离上级三步远的左前侧或右前侧，神情专注，认真倾听，最好拿出小本记下要点。绝不可东张西望，表现出漫不经心、无所谓的神态，也不要手插衣兜，或斜着身子，抖着腿，更不能跷着二郎腿坐着。如下级对上级的指令不甚明了，待上级安排完毕后，再应认真地询问“我有不太明白的地方，能询问一下吗”，对方同意后，再提出问题，最后把任务要点复述一下，上级同意离开方可离开。

注意：下级对上级决不能说“不”、“不会”、“不行”、“我干不了”、“这不是我干的”、“太难了”、“干砸了我不负责”、“干倒可以干，有什么好处”等。

下级向上级汇报工作，要简洁、准确，最好按“五个w”的重点进行汇报：

when□何时完成的

where□何地完成的

what□干了什么

who□谁干的

how□结果如何

注意：尽量少汇报过程，更不要夸张或渲染自己完成此项任务如何不容易等，使上级明白结果即可。

(1)大厦服务员均须自觉服从保安人员按照规定实施的各项治安管理措施，并主动合作。

(2)服务员上、下班须使用指定的员工通道，工作时间须严格按本部门所规定的路线行走。

(3)服务员上下班打卡时，应主动打开拎包接受检查。携带物品出厦时，应将保安部统一印制并由本部门经理签发的“出门条”出示给警卫后方能通行。

(4)服务员在厦内各项活动均要严格遵守《员工规范》，保安员在岗位范围内有权纠正员工各种违章违纪行为。

(5)服务员的自行车要按规定停放，不得乱停乱放。

(6)凡捡到他人遗失的物品，一律上缴；黄色书刊画报交保安部经理，任何人不得擅自处理，严禁私拿、传阅或复印。

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员工日常培训计划。

酒店客房部员工培训计划篇五

所谓的员工培训计划 是按照一定的逻辑顺序排列的记录，它是从组织的战略出发，在全面、客观的培训需求分析基础上做出的对培训时间、培训地点、培训者、培训对象、培训

方式和培训内容等的预先系统设定。2015年员工培训计划的八大趋势，希望对于企业培训能引起重视。

员工培训计划是指一定组织为开展业务及培育人才的需要，采用各种方式对员工进行有目的、有计划培养和训练的管理活动，其目标是使员工不断的更新知识，开拓技能，改进员工的动机、态度和行为，是企业适应新的要求，更好的胜任现职工作或担负更高级别的职务，从而促进组织效率的提高和组织目标的实现。

员工培训计划必须满足组织及员工两方面的需求，兼顾组织资源条件及员工素质基础，并充分考虑人才培养的超前性及培训结果的不确定性。

一、用学习项目代替课程组合；

二、建立基于任务模型的培训体系与执行策略；

三、提升内部讲师的授课时间及质量；

四、强化业务经理的培训职责，担负培养下属的主要责任；

五、采用即时培训技术，让培训快速地支持业务及新技术的快速落地；

六、以培训质量代替培训数量。

七、网络商学院(企业商学院)将会得到最大的发展；

八、科技进步、互联网的发展，使人们能便捷的利用碎片时间学习，移动学习模式必定是个亮点。

加强员工培训计划的讲话精神，全面提升企业员工的综合素质和业务能力和业务技能，推进企业健康快速发展，结合企业公司实际，制定2015年员工培训计划。

一、员工培训计划——总体目标

- 1、加强酒店专业技术人员的培训，提高技术理论水平和专业技能，增强科技研发、技术创新、技术改造能力。
- 2、加强酒店员工的学历培训，提升各层次人员的科学文化水平，增强员工队伍的整体文化素质。
- 3、加强酒店高管人员的培训，提升经营者的经营理念，开阔思路，增强决策能力、战略开拓能力和现代经营管理能力。
- 4、加强各级管理人员和行业人员执业资格的培训，加快持证上岗工作步伐，进一步规范管理。
- 5、加强酒店操作人员的技术等级培训，不断提升操作人员的业务水平和操作技能，增强严格履行岗位职责 的能力。
- 6、加强酒店中层管理人员的培训，提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力。

二、员工培训计划——组织领导

- 1、要把干部培训工作列入议事日程，实行责任制。酒店总经理 对培训工作全面负责，主管 领导(分管干部人事工作)要抓好落实。
- 2、组织到位，经费到位。酒店人事组织部门要按员工培训计划<http://>做好组织、协调、服务、监督等工作，公司要按照有关规定划拨(工资总额的1.5%到2.5%的比例)培训经费，以保证培训工作落实到位。

三、员工培训计划——培训内容与方式

(一)员工培训计划：专业技术人员

1、定期进行专题技术讲座，并充分利用酒店的远程教育培训基地，进行新工艺、新材料及质量管理知识等专项培训，培养创新能力，提高研发水平。

2、组织专业技术人员到同行业先进企业学习、学习先进经验，开阔视野。

3、加强对外出参加培训人员的严格管理，培训后要写出书面材料报培训科，必要时对一些新知识在公司内进行学习、推广。

4、对会计、经济、统计等需通过考试取得专业技术职务的专业人员，通过员工计划培训和考前辅导，提高职称考试的合格率。对工程类等通过评审取得专业技术职务的专业人员，聘请相关专业的专家进行专题讲座，多渠道提高专业技术人员的技术等级。

(二) 员工培训计划：开展学历教育

1、企业培训中心与工业大学联合办学，开办化工工艺专业、机电一体化技术专业大专班。通过全国成人高考，对符合录取条件的公司员工进行有计划的集中培训，获取学历。

2、与理工大学联合办学，举办化工专业函授本科班；推荐优秀中层以上管理人员到天津大学、南开大学攻读硕士学位。提高公司高管人员的学历、业务水平和决策能力，更好地为公司服务。

3、调动职工自学积极性。为职工自学考试提供良好的服务，帮助职工报名，提供函授信息；调整现有在岗职工学历进修的奖励标准；将学历水平作为上岗和行政、技术职务晋升的条件，增加职工学习的动力。

(三) 员工培训计划：酒店领导与企业高管人员

1、中央、国家和政府的大政方针的学习，国内外政治局势、经济形势分析，国家有关政策法规的研究与解读。通过上级主管部门统一组织调训。

2、开拓战略思维，提升经营理念，提高科学决策能力和经营管理能力。

3、学历学位培训、执业资格培训。

四、员工培训计划——职工基础培训

1、转岗职工再就业培训

2015年要继续对再就业中心人员进行企业文化、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、择业观念、公司发展战略、公司形象、项目进展等方面的培训。

同时随着公司的扩建，内部就业渠道的增加，及时进行专业技术培训，培训时间不得少于3个月。

2、新员工入酒店培训

2015年继续对新招收的职工进一步强化酒店的企业文化培训、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、质量意识培训。

通过实行师傅带徒弟，对新职工进行专业技能培训，酒店的新职工师徒合同签订率必须达到100%，每半年考核一次，两次考核不合格，新职工予以辞退，考核优秀者给予一定的奖励。

五、员工培训计划——中层管理干部

1、管理实务培训。生产组织与管理、成本管理与绩效考核、人力资源管理、激励与沟通、领导艺术等。请专家教授来公司集中授课；组织相关人员参加专场讲座。

2、学历进修和专业知识培训。积极鼓励符合条件的中层干部参加大学(大专)函授、自考或参加mba及其它硕士学位进修;组织经营、企管、财会专业管理干部参加执业资格考试,获取执业资格证书。

3、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到上下游企业和关联企业学习参观,了解生产经营情况,借鉴成功经验。

酒店员工培训计划,作为直接提高经营管理者能力水平和员工技能,为企业提供新的工作思路、知识、信息、技能,增长员工才干和敬业、创新精神的根本途径和极好方式,是最为重要的人力资源开发,是比物质资本投资更重要的人力资本投资。员工培训计划,随着中国加入wto和世界经济一体化,企业从来没有象现在那样重视员工培训计划。

员工培训工作和部分服务质量检查作为2015全年度的工作重点。将“建学习型企业,当智能型职工”的主题贯串其中。积极探索学习型组织在组建工作中的实践途径,以此带动员工整体素质的全面进步,努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。

2015年度的员工培训以酒店的发展和岗位需求为目标,切实进步员工熟悉培训工作的重要性,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员工的自信心,培养一支服务优良、技能有特点的高素质员工队伍,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(部分)为基本培训单位。贯彻操纵技能、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,不断进步职工的岗位熟悉和岗位技能。

一、专业技能培训

(1)管理的全新理念和思路，已成为包括管理职员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们预备加大对管理职员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部份员工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。同时也加强和进步员工对企业虔敬度，伊家鲜首先解决餐饮业的职员流失率的题目。

(3)针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操纵技能普遍不强。今年将作为提升员工的本身素质的.一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作职员和服务职员进行技术考证。

二、新职工培训

新进职工是酒店经营活动中的新生气力。增强本身素质，熟练把握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步进步。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。把员工手册、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。

三、一专多能培训

“建学习型班组，当智能型职工”是2015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)在门店选送部份业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相干业务知识的培训学习，以进步服务水平。

(2)在门店一些岗位实施不同种类技能的跟班培训，以加能职员活动，解决应急情况下的缺员题目，同时也为职工全面把握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

四、质量检查

“员工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，这也说明一些员工本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定条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面进步和逐渐解决一些目前存在的一些题目。

1. 优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的条件。2015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(部分)在明年每周有记录的检查可达三次。构成三级检查制度，首先是门店各部分负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2. 服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一直在说的题目之一。服务无止境。我们会通过督导和检查的方式来改变。“以培代养，以查带管”的方式来增进服务质量的进步。逐渐加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能到达一个新的熟悉和进步。