**酒店培训计划**

XX年是酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在XX年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好XX年的全员培训工作。

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

XX年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、培训方法和内容落实

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技能。

1.专业技能培训

（1）管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店员工迫在眉睫的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，定期组织由酒店总经理、副总或资深经理人培训的关于提高管理技能培训课程。

（2）总台、房务中心等作为饭店优质服务的重要窗口，旅游外语水平的不足，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的外语水平，酒店将于近期开展英语培训课程。具体计划如下：

① 时间：拟于2月份起开展，以3个月为一个周期，每周安排两节培训课（共计24课时）。

② 目标：提高员工外语基本会话能力开展，达到能用外语与外宾进行基本交流的水平。

③ 对象：前厅部全体员工、及房务中心、总机员工强制要求参加。其它岗位员工允许自愿报名参加。

④ 考核：培训期间人事部将以小测试的方式进行不间断地考核，借以考察员工掌握程度。培训结束后，人事部将进行一次大考核，考核主要针对口语测试进行。

⑤ 激励与处罚机制：a、激励、对于考试成绩优秀的员工给予工资晋级，b、设定一定的英语津贴，c、在年度评选优秀员工时给予优先评选；处罚、对于考核不合格的人员给予补考机会，不合格人员将考虑延缓晋级。

（3）员工业务技能培训：以部门为培训单位，部门每月制定员工培训计划（上交人事部）并落实执行，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。

2、员工入店培训

员工办理入职手续

培训内容：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技能、酒店知识等。

考 核

员工转正培训

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。

培训内容：岗位职责、部门规章制度、员工排班、假期申请、部门组织架构、需要联络的部门及联系电话、部门服务意识及服务标准、业务知识与技能、部门的培训政策与程序、班前班后的交接程序、部门的卫生标准、同事的介绍、操作程序等

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

培养“一专多能”型人才是XX年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。