# 酒店员工培养方案策划模板范文

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-01-11

*通过开展酒店员工培养活动，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提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。下面是小编为大家整理的酒店员工培养方案策划模板，希望大家能够喜欢。酒店员工培养方案策划模板1一、培...*

通过开展酒店员工培养活动，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提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。下面是小编为大家整理的酒店员工培养方案策划模板，希望大家能够喜欢。

**酒店员工培养方案策划模板1**

一、培训目的

帮助新入职员工迅速溶入酒店的企业文化，树立统一的企业价值观念和行文模式，了解公司的相关规章制度，培养良好的工作心态和职业素质，为胜任岗位工作打下坚实的基础。培训要求受训者：

1、掌握相应的工作技能和服务利益，职业道德。

2、学到新的知识，多获得经验，从而有机会提升。

3、减少工作中的安全事故。

4、增强自身对胜任工作的信心。

5、增强工作能力，有利于未来发展。

二、培训内容

培训时间为一个月，共分为以下三个专题。

1、关于公司

(1)了解公司的历史和文化，让新员工对公司增加了解，从而在心理上产生认同。

(2)了解公司的组织结构、领导和各部门的职责和权限。让新员工明白公司的组织结构有助于新员工尽快的熟悉自己的工作环境，会成倍地提高新员工的工作效率。

(3)了解公司的人力资源政策，有助于新员工安心、稳定的在公司工作。

2、服务意识

(1)个人外表：制服要干净、整洁、合身;工卡应佩戴在正确的位置和方向上，要干净、清洁

(2)个人卫生

(3)举止优雅：注意站姿、走姿和坐姿

3、技能培训：根据新员工的岗位和要求进行托盘技能培训、斟酒技能培训、业务知识培训、收银结账培训等各种培训技能。

三、培训方式

1、经理主管负责制

个别课程由经理主管来负责培训完成的

2、专人制

由部门提选一位业务能力较强的员工和领班专职培训新员工。

3、讲师讲授

由讲师来向员工讲课。

4、案例分析

给几个案例，让其自己讨论，并分析提出解决办法。

5、情景演练

模拟一个场景，让其深置其中。

A、试想：酒店新员工为何要进行培训?

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。

B、企业管理者应从以下三个方面入手管理酒店新员工

1、对酒店新员工实行岗前培训

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。

2、让老员工对酒店新员工进行“传帮带”

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。晏一丹老师建议：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。

3、企业对酒店新员工的管理要引入人性化的机制

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，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。

**酒店员工培养方案策划模板2**

一、专业技能培训

(1)管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分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。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

(2)酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3)针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

二、新职工培训

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。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20\_\_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)在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2)在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强人员流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，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，这也说明一些员工自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然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1.优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提。20\_\_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(部门)在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。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问题之一。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”的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《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达到一个新的认识和提高。

五、其他管理协助和涉及方面

1.员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情况检查。

2.协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3.认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4.酒店基础培训教材的制作和选用工作。

**酒店员工培养方案策划模板3**

一、员工培训的重要意义

当前酒店业发展迅速，竞争激烈，酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此，培训工作对酒店服务生存、发展的作用及意义是不容臵疑的。通过培训，员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性，增强自觉性与责任感，接受并遵守规章制度，服务程序及服务标准，提高服务意识，服务效率，服务水平，从而保证在激烈中立于不败之地。

二、员工培训的基本原则

1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业，为了不断迎合客人的需要，提高宾客的满意度，甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求，引导客人的消费，需要从酒店建筑设计、装饰布臵、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进，保证培训内容的前瞻性。

2、实事求是原则

即在培训过程中，无论是培训内容、形式、方法、进度等都应从新员工的实际情况出发，要适应其年龄特征、工作经历、岗位要求、现有的知识水平和服务技能等，使培训工作具有较强的针对性。

3、学以致用原则

培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

三、员工培训的主要内容

培训的目的就是通过对员工在服务态度、专业知识和业务技能等方面的训练，提高他们的职业素质，提高酒店企业的管理水平与服务质量，从而实现酒店经营管理的目标。因此针对新员工，应该依次从以下几方面进行培训：

1、酒店基础知识培训

包括酒店的创建背景、地理位臵、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、酒店产品知识等内容，使新员工对自己将要进人的“家”有一全面的认识和了解。

2、酒店企业文化培训

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

3、酒店礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。新员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握酒店对从业者在上述方面的要求，以便在日后的服务中时时、处处体现出对客人的尊重。

**酒店员工培养方案策划模板4**

酒店每年都有大量的新员工入职。20\_\_年又有新一批员工加入酒店，希望通过培训让他们彼此加深了解，增强相互之间的情感交流，建立积极向上、轻松的组织气氛，增强团队精神，激发高昂士气。了解酒店及分酒店组织结构及文化，及各项规章制度，尽快进入工作状态，同时，通过各部门针对部门的情况自行组织部门培训，帮助新晋员工尽快掌握岗位所需要的技能，更快适应工作。

一、培训需求

依照本酒店每年新员工入职惯例，酒店的组织结构与酒店文化，新员工培训、员工拓展培训为必备内容，此外，结合招聘阶段新员工通过素质测评，结合新员工对培训的期望与想法构建培训规划。

二、培训目标

对新员工来说，一方面，通过培训，尽快提高新员工的综合素质。新员工在酒店中工作，不仅期望得到相应的经济回报，更希望能伴随酒店的成长，个人也那迅速成长;另一方面，按照马斯洛的需要层次理论，员工在酒店中工作，除了满足其生理以及案例层面的需要外，还希望得到归属感、自尊、受人尊敬甚至自我实现需要的满足。合理利用酒店培训这种形式，能使员工的这些需要得到满足。通过进行培训需求分析发现员工在工作中暴露出的问题，进而找出提高员工素质与技能、端正员工的工作态度以及提高工作绩效的方法。

对酒店来说，在进行培训需求分析的时候，酒店希望通过培训，使新员工能为酒店的长远发展带来推力。要求新员工配合酒店的总体战略的实施，加强团队凝聚力以及战斗力。更重要的是通过分析发现酒店在经营运作过程中出现的问题，更深入全面的改善酒店的不良状况，使培训真正的起到作用，使酒店的各种资源得到充分有效的利用。

三、培训项目

1、培训的对象：20\_\_年校园招聘员工。

2、培训内容：态度培训、知识培训、技能培训。

3、态度培训：酒店发展史、酒店文化、岗位职责、职业规划、福利待遇、奖惩制度等。

4、知识培训：产品知识培训、业务知识培训等。

5、技能培训：各岗位需要的技能如英语、计算机、软件等。

四、培训实施过程设计

1、成立策划小组，由人力资源部门为主导，由各个部门派人员参与。

2、由策划小组进行拟定整个新员工培训计划。

3、物资准备：包括晚会、见面会、拓展培训布场用品，酒店手册，员工手册等。

4、后勤准备：包括交通工具、培训设施与设备、座位安排、费用(场地、餐费)

5、人员准备：包括每场培训负责人，讲师，后勤人员等。

**酒店员工培养方案策划模板5**

新员工必须参加培训是众多酒店所共认的，除了极少数人员主张拿来主义，不开展新员工培训，因为他们称招聘的员工应是合格员工，合格员工不需要再进行培训，如果是不合格的员工那又为何要招聘呢?在这里暂且不去争论是否需入职培训，而是分析我国现在酒店业对新员工的培训方式问题。

一、经理主管负责制

很多时候部门经理主和也许受到来自上司或自以为是，独揽了新员工入职培训，认为只有自己培训才可放心，这是很不明智的。尽管对个别课程由经理主管来完成是必要的，但若大部分的课程由他们来完成，这无形当中增加了自身工作的压力。无可否认，培训是管理的一部分职能，是每位经理和主管所必须承担的职责，但作为新员工入职培训不应占用他们过多的时间与精力，而应均衡地重视每个管理职能，给每种培训合适的份量，如果这些部门经理和主管将工作时间大部分只是一味地去培训新员工，那么建议酒店给他们发放培训员的工资或员工工资，因为他们并没有尽到一位部门经理或主管的全部职责。

二、放任制

由于培训只是管理的一部分职能，故部门经理主管还有很多其它事情要处理，每逢培训部与他们意见左右时，就会以培训只是很少的一部分，不能因少失大等来阻碍培训工作的顺利开展。或者说，实践是最重要，让新员工实际工作当中慢慢摸索更有成效，放任新员工不管。

三、大课制

因为新员工不可能一下全部到位，往往是这个星期来几位，下个星期来几位，甚至是这个月来几位，下个月来几位，这样有个别部门就等到十几个新员工后，将大家聚在一起上大课。其实采用大课形式的培训效果并不理想，特别是酒店行业要求很多服务细节，仅仅靠这几节大课是不可能详细解释清楚的。同时这种形式的培训很容易让新员工感到沉闷，误导新员工酒店的培训就是这个样子。

四、专人制

这是一种比较理想的新员工培训方式。这种专人制当然当部门排除在外，但部门经理主管负有连带责任。即是新员工入职时，由部门提选一位业务能力较强的员工和领班专职培训此新员工。这种专人制培训方式比较灵活，不要求腾出大量的时间来开展培训课，而是充分利用工作空隙来培训新员工，在实际工作当中随时随地指导新员工。让新员工有一定的依靠感，同时明确了培训的职责，由此可引申出一些奖惩措施来强化此培训效果，即培训后经考核达标者得到奖励，否则处罚。总的而言，这种培训方式可：1、将培训时间整为零;2、明确培训考核职责;3、有利于绩效评估及激励。

新员工培训应包括以下几个方面

1、入职培训;2、上岗培训;3、业务循环培训;4、晋阶培训;5、专项培训。

“传帮带”式的培训是十分必要的，但不是充分的，通常在进行该类培训时必须具备如下条件：

1、已经完成了“入职培训”。

2、传帮带的培训必须纳入“上岗培训”和“业务循环培训”的系统之中，成为受到监督和管理下的培训。

3、传帮带的培训必须依靠一些培训工具：比如培训计划表、培训效果跟踪表、培训效果评估表来进行控制，确保培训效果。

针对新员工的培训，用简单的理论、实操的比率来区分是没有意义的。[\_TAG\_h2]

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！