# 酒店培训工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2025-04-21

*小编为大家整理了酒店培训工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了酒店培训工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店培训工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：酒店培训工作总结

--- 服务的诱惑、饭店产品知识、岗位操作技能、服务的三化、年度服务质量情况分析、提高效率小窍门、提高工作责任心等。本年度尤其加强了包括暗访、服务质量事故在内的以案例形式进行培训，达到吸取经验、引以为鉴的目的。各部门均能完成任务，但部分培训效果在实际工作中不明显，且由于新老员工的问题，存在培训态度不积极，过于被动的现象。

除每月主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。 本年度培训场次共427次，参训员工共5039人，培训时间共小时。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据饭店管理部下发的新员工入职培训教材以及实际情况，总办统一了课程包括《员工手册》、《员工行为规范》、《饭店知识》、《集团公司及萧山宾馆简

2 --- 养，财务知识讲座、服务意识的回炉培训等等。

3、外语培训

202\_年在员工中进行了日语和英语的培训。四月份起由公关部的郑辉执教进行了为期三个月的日语培训，学员采取自愿报名的形式，经筛选后共22人参加。三月份起在宾馆前台部门中开展了“每日学英语”活动，由总办编辑有关日常英语培训资料，下发至各部门，采取化整为零式由领班在例会前进行简短授课。八月份起开办了英语培训班，分为综合基础班、综合提高班、餐饮提高班、前厅提高班及客房提高班。尤其是综合基础班，从最基本的音标着手，循序渐进，得到员工的好评。

外语培训对宾馆来说是一项重要而有艰巨的工作。从本年度的外语培训来看，已经采用了化整为零、分层培训等新的培训方式，为员工学习外语提供了更好的环境基础，促进学员学习积极性，获得学员的好评。但仍然存在着虎头蛇

4 --- 类培训。如《饭店管理者的语言艺术》、《法律纠纷、安全与消防》、《增强管理意识，提高管理技巧》、《口语表达的理论和技巧》、《企业文化讲座》等等。

本年度对领班级管理人员的考核比较多，在一定程度上促进领班级管理人员自学的积极性;但是培训相对来说欠少。尤其是发挥领班级管理人员主观能动性的研讨、交流等未能组织。

三、培训员俱乐部活动

1、培训员资格认证。四月份在饭店管理部的组织下，包括总办培训员在内，所有培训员都进行了理论和实践的考核。总办培训员由饭店管理部考核，部门培训员由宾馆考核。考核结果除一名培训员未合格外，其余皆通过，取得了开元旅业培训员资格证书和萧山宾馆培训员资格证书。

2、组织培训员俱乐部成员参加各类培训。包括《培训员资格认证》、《培训员培训》、《沟通技巧》等等。

3、建立培训员月度津贴制度。从

6 --- 发的《培训员俱乐部章程》，并完善了如《月度计划表》、《班组月度计划一览表》、《培训评估表》等。

四、培训记录和考核

1、全面使用饭店管理部下发的《培训手册》。正式员工和培训生都人手一本，每次经过宾馆和部门的培训都由培训员记录在档。相应的宾馆为临时工和实习生也设计了《培训记录卡》，和正式员工一样参加培训并记录。宾馆定期对《培训手册》和《培训记录卡》进行检查。

2、参加饭店管理部组织的前台员工操作技能的抽查。饭店管理部组织了总台、客房、餐饮及财务员工的操作考核，从考核成绩来看，除财务员工较好外，其它成绩均不佳，需要进一步的培训和训练、考核。

3、每月主题培训的考核，如饭店产品知识、岗位操作、服务规程等考核。所有成绩均登记在档，并和员工及相关管理人员的奖金挂钩。

8 --- 了建立学习性组织，发动全员培训，202\_年萧山宾馆将成立教育委员会，负责整个宾馆、整个年度的全员培训。

1、教育委员会由总经理、副总经理、各部门经理及培训员俱乐部人员组成，在202\_年度分阶段进行。包括教学课程的准备期，教学课程的授课期以及教学课程的评比考核期。

2、一、二月份为教学课程的准备期。教育委员会将参考几所专科学校的课程以及结合宾馆实际情况，由总办及各部门培训员一起，制订教学课程以及相关的教学大纲;总办将根据每位员工的岗位、职务、工作时间的不同，设置不同的标准学分。所有的员工将以修学分的形式参加授课。

3、三月份开始教学课程的授课期。由总办根据每月的培训主题(详细请见附表)以及参训员工的数量进行课程项目和时间的安排，并在员工餐厅发布培训日历，保证每月10个小时的公共课培训，5小时的专业知识培训以及5小时的

10 --- 诚信敬业、知识领先、技能精湛、服务一流、与时俱进的高素质管理团队、优秀员工队伍，从202\_年5月3日起至6月30日开展以“我学习、我提高，争创一流服务”为主题的员工培训月活动,在此期间，各部门共组织员工大小培训

次，参与培训人数达

多人，取得了很好的培训效果。具体的培训形式有;1、培训宾馆服务知识课程的安排

宾馆服务知识课程涵盖政务接待仪容仪表和流程、业务技能及要求等方面。宾馆员工通过两个月时间的分批学习，丰富了专业知识，掌握了基本的工作技巧，现场发现问题和解决问题的能力有了很大的提高。

2、宾馆服务知识研讨会

培训月期间宾馆共组织员工培训

次，针对具体问题组织召开的宾馆服务知识培训很受员工欢迎，现场气氛活跃，员工将工作中遇到的问题在课堂上交流，共同研讨解决之法，使员工从解决一个问题学会解决一类问题。服务知识

12 --- 需的态度、能力，为新员工快速适应新的工作环境以及尽快掌握工作所需的知识技能打下了良好基础。 5、宾馆服务知识书籍资料发放

一方面由人力资源与物资管理部统一购书合计28本，为各部门提供了培训资料。另一方面，要求各部门结合本部门原有培训资料及各部门自行编撰资料等方式组织培训资料，为员工实施培训。 6、培训学习成果考评

培训期末进行学习成果考评，本部门培训的内容与人力资源与物资管理部提供的公共基础知识考核试题相结合后出考核试题，审核后，本部门组织考评，结果上报人力资源与物资管理部存入员工学习档案。

重要宾馆培训活动的组织安排;

1、为了促进相互学习，取长补短，开阔工作视野，提升工作质量，结合宾馆开展的学习月活动，5月23-27日\*\*宾馆与市机关事务管理局进行会议服务经验交流学习活动。参加此次经验交流

14 --- 亲情化、优质化的服务。 通过本次全员培训月活动后还需加强的方向;

1、理论知识培训与实操性技能培训、体验式岗位培训还需更有效的相结合，才能使宾馆开展员工培训达到学以致用的目的。

2、提高内部培训师的积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务，更促进自身发展。而不是将培训看作是一种负担，对于宾馆开办的培训工作，各部门应积极响应。

3、部门内部应营造互动学习型团队，相互学习，相互分享，相互提高。建立宾馆核心价值体系，培养员工对宾馆的认同感、信任感、归属感、荣誉感、责任感。

4、加强培训的针对性、实用性和有效性，实现培训向现实工作能力转化，促进个人工作效率提高，从而带动宾馆整体人员素质地提高。

本次培训月活动取得了良好的效果，各部门结合部门工作实际制定培训

16 --- 作总结 1、202\_年后勤部门主要业务工作 1)企业培训管理工作 1.新入职培训

a.202\_年全年数据分析 b.202\_年新入职培训参训率趋势图c.

2d.202\_年新入职培训分析总结

2.各分部的内部培训工作

a.202\_年全年数据分析 3注：中厨部、营销部未提交足够的报告和数据，暂无法整理;另采购部年内未进行培训。

3.培训师管理工作

a.202\_年培训师每月平均授课课时数据分析 4

4.酒店公共培训(含晋升及其他培训)

二：酒店培训心得酒店培训心得

通过对企业培训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含

义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务

贯穿了一个酒店的服务理念，一个

18 --- 设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进

行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，巡视检查酒店服务质

量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客

人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理

念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节

于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理培训，不断

改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着

眼，及时并善于发现客人的需要，

20 --- 的名字、生日，更要记住他们的喜好;对客人要忠诚，与

客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品最好、最真实的一

面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度

以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷

衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现

工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作

中无小事，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，

才赢得一个酒店的生存和发展空间。以上就是我在这次培训中的心得体

22 --- 创新思路，将着眼点放

在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步

前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下:

一、各项经营指标完成情况:

1、主要月份实现营业收入130多万元,跟去年同期比较持平。

2、主要月份接待人次为 3517/间?夜，入住率为 %左右，较同期有所增长。

二、在节能降耗方面，我宾馆上下一致，积极发现问题，改善设备设施，创新思路，稳

扎稳打。从细节着手，点滴之中实现了降耗节能。具体措施介绍如下：

(一)节电措施

1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。

2、在适宜的温度下尽量不开空调，

24 ---

5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

(三)易耗品的回收处理措施

1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。

2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。

3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。

4、在

确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

(四)物品配备措施

1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。

2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

(五)物品的采购存储措施

1、在正常使用情况下，每周采购一次(除特殊情况)，勿随意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先

26 --- 每项工作的完成都赖于各部门之间的协调合作。故

加强了部门之间协调,使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的

一些脱节不协调的现象。

(二)提高综合接待能力

1、酒店通过对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式抓好服务规范，全面打造

大方整洁、亲切舒适的酒店环境，完善酒店的各

种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流,使宾

客高兴而来,满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。

避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户

28 --- 面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，

酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高,回头客

比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

四、劳资和谐方面，我们努力构建特色的酒店文化、完善各项员工权利保障制度、增强

酒店魅力，使员工使员工和顾客都有感觉到亲切。

1.构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、

服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客

房部“微笑使者”的评选等活动。

2.完善培训制度，定期进行员工能力培训。 为了增强员工的综合能力，使

30 --- 结在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的

第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻

“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季

度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过

积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩，202\_年第一季

度成绩主要表现在：

一、经营指标完成情况在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，

围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，

32 ---

元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

二、管理工作：

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管

理水平和工作水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建

立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，

是指企业全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的

价值观。一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会成为良好企业文化的受益者。这种共

同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德;

就是企业的发展中受挫，员工也能

34 --- 配合各机关

单位做好检查工作。

2.做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。

3.配合行政人事部做好培训工作。

4.针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。

5.针对收入较低，分析原因，并合理售房。

6.对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转

7.考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8.确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

客房部：

1.完成了文晟2、3、4、5层的开荒工作，准时售房

2.规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查

3.补充了文苑4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训

36 --- 指示精神，开好每天的晨会习会，

38

第2篇：酒店培训工作总结

--- 道歉语、英语指路/提醒语等系统英语培训。本季度的后两个月加强了英语培训，英语培训从本年度11月开始，进行不间断每周四次的英语培训。除人事培训部每月的主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。各部门的培训还存在下列问题：有部分部门的培训工作未能按照培训计划的要求完成任务，不过还是存在许多部门培训没有按计划实施或执行，部门的培训部分存在培训走过场，没有深入做好培训前的课程的准备，例如资料的准备，课件的准备，物品的准备等等，效果在实际工作中不明显。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，新员工培训是让员工了解酒店，了解酒店各个部门和服务项目的重要一环，每个月的中下旬酒店都开展一次的新员工培训，培训后在此基础上进行了

2 --- 英语培训初期，还存在部分员工不敢张嘴说英语，到现在所有的员工都能在老师的带领下大声地说英语，大部分员工的英语进步非常快，从开始的不会说，到慢慢的学会说，到现在的主动说，进步还是非常明显。202\_年12月，人事部为了进一步提高酒店员工的口语能力和水平，从外面聘请了专业的英语老师，每周五为员工举办英语角的活动，这些方式都大大激起了员工学习英语的兴趣，促进学员学习积极性，获得学员的好评。同时酒店人事部还为喜欢学习的英语的员工提供英语学习的基础课程、房务课程、餐饮课程，计划从下一年度一月份开始实施，这些英语培训都将大大提高我们酒店员工的英语水平，也有利于员工更好地为外宾提供服务。不过英语培训还存在下列问题①学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习，往往课堂消化吸收了，课后没有再继续学习;②部分部门的管理者英语基础偏差，无法承担起日常培训;③有些

4 --- 会所服务标准，并对下一年度的培训内容进行了沟通和讨论，共同制定下年度培训师的培训内容。本季度培训师的培训过程中发现大部分培训师都会积极的参与培训，不过还是存在一些问题，例如对培训的重视不够，培训课程的准备不够，培训内容的科学和针对性还有待提高，培训的热情和积极性还有所欠缺，这些都需要在以后的培训过程中不断改善。

三、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个酒店的综合素质起着举足轻重的作用。本年度开始开展中高层管理者的培训，培训的内容为酒店团队建设课程，该课程的目标是让酒店中高层管理者在学习过程贯穿团队游戏环节，让团队各成员相互沟通，团结合作，开拓思路，创新思维，为酒店各部门的团结合作打下更加坚定的基石，更好的为客人提供满意的服务，从开展过的管理人员的培训效果来看，团队合作在培训过程中已初步体现，达

6 --- 因此作为各部门主管领导首先要重视培训，把培训工作当成是提高服务质量和提高服务水平的重要途径，培训的实效性才会更加显现，因此在人事部每次的培训组织中，

发现还是存在许多部门的员工参与度不广，个别部门参与的人数是相当少，各主管领导参与度也较低，培训效果的好与坏，与各主管领导的重视程度呈正相关，希望各主管部门领导态度上重视，行动上支持。首先作为主管领导自己要带好头参与培训，科学安排好员工分批次参加每次课的培训，力争做到各部门员工每一位都真正参与了培训，同时各部门要做好培训后的监管与强化，只有这样培训工作才能更好体现其价值及意义。

2、做好培训各项准备

人事在每次制定培训计划前，及时了解各部门急需哪些培训内容，了解他们的需求，制定符合各部门需要的培训方案和培训内容。同时做好每次培训需

8 ---

——某某大酒店近年职工教育工作经验总结

我们\*\*市\*\*大酒店以骄人的业绩走过了十六个春秋。这些骄人业绩的背后，与酒店长期以来坚持不懈地进行职工教育工作是分不开的。也可以这么说，多年的职工教育工作铸就了酒店各项事业成功的摇篮。尤其是进入二〇一四年以来，面对机遇和挑战并存，困难和希望同在的新形势下，我们酒店在主管部门的正确领导和直接指导下，领导班子精诚团结，同心协力，紧密配合，并积极带领全体员工认真贯彻落实党的\*\*\*和十八届三中、四中、五中全会精神和酒店主管部门的工作部署，在推进内部改革，拓宽经营业务，实施品牌战略，强化企业管理，提高服务质量，搞好企业融资，创建“青年文明号”等等方面取得了令人瞩目的成效。这些成效的背后无不烙上职工教育工作的脚印。现将近年来我们酒店职工教育工作经验总结如下：

10 --- 《直属机关党建工作目标管理考核》对党员教育工作的要求，近年来，我们先后组织广大党员和入党积极分子举办了关于“党的群众路线教育实践活动”、“三严三实”、“两学一做”、“切实加强党的制度建设”、“人才，强国的第一资源”等专题党课教育培训，酒店党支部书记亲自给大家讲课，参加人数达九十多人(次)。通过第一个专题《切实加强党的制度建设》教育，使党员和入党积极分子加深了解党的制度建设的内涵和党的制度的特点;深刻认识党的制度建设在党的建设中的重要地位;懂得党的制度建设的基本内容，努力健全和完善党的各项制度，为新时期党的建设作出自己应有的贡献。通过第二个专题《人才，强国的第一资源》教育，使党员和入党积极分子更深刻认识实施人才强国战略对于党和国家事业发展的极端重要性;了解实施人才强国战略的指导思想、基本要求和主要任务，尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创

12 --- 整找他们谈心，一些部门经理有思想情绪找其谈话，客房部一些岗位工作波动进行思想教育工作、餐饮部一些员工组织纪律散漫强化组织纪律观念教育等等，酒店领导都亲自去做。四是注重培养员工爱岗敬业和乐于奉献的精神。主要是通过酒店领导在大会讲、小会说、个别谈、培训强调等等多种形式来激发员工乐于奉献和爱岗敬业的精神。

二、强调细节精神，切实抓好员工的业务素质培训。中国最出名的海尔集团总裁张瑞敏曾经说过两句管理名言：把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。这两句名言给我们管理上的启迪就是：生命的意义在于过程，成功的秘密在于细节，细节决定成败。爱过程的人是快乐的，爱细节的人是智慧的。中国人不缺勤劳不缺智慧，我们最缺的是做细节精神。我们强调把细节精神引入酒店的员工业务素质培训，其目的就是想把培训效果更趋于完美一些。近几年来，酒店通过

14 --- 代饭店服务和管理而言，员工素质培训通常划分为职业培训和发展培训两大类。近年来，酒店在职业培训和发展培训方面，切实抓好如下几个具体细节：①及时发文明确要求。早在前年酒店就拟发了《关于对酒店全体员工进行系统培训的通知》，明确了系统培训的有关事项;②落实培训教材。酒店安排一名分管培训的副总经理根据行业工作特点，近几年来先后编写了实用性、操作性较强的适用于服务人员的职业培训教材———《现代饭店服务》岗前、初级、中级三套教材和适用于管理人员的发展培训教材———《现代饭店管理》初级、中级两套教材。近年来，根据行业和饭店服务工作的发展、变化，培训工作又转向了专题性，并先后编写了《客房部礼节礼貌服务规范》、《客房部常见案例处理技巧》、《餐饮部礼节礼貌服务规范》、《餐饮部常见案例处理技巧》等四个专题培训教材，并及时发给学员;③落实培训者。由分管培训工作的副总经

16 --- 3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。一、加强教育培训，强化员工队伍素质经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等

18 --- 一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高

20 --- 实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按

不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。三、细化服务措施，提高宾客满意度服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素

22 --- 经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客

24 --- 为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒

店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成

26 --- 导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的

28 --- 民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。谢谢大家!

30

第3篇：酒店培训工作总结

酒店培训工作总结

篇1：酒店年度培训工作总结和计划

扎实、全面的培训是优质服务的基础和保证。在202\_年中，萧山宾馆的培训工作从以下四个方面进行。

一、常规培训

对于在岗员工来说，持之以恒、不断创新的培训是非常必要和有益的。在202\_年度，宾馆的常规培训已经做到：

1、次次有计划，月月有主题

在202\_年年底，就已经根据宾馆培训需求调查分析，制定出包括各岗位培训在内的年度培训计划。在202\_年4月份起，为了加强领班级管理人员的培训责任心，也要求非培训员俱乐部成员的前台领班也必须制订月度培训计划。

根据已制订的计划以及实际工作情况，在全体员工中每月开展一个培训主题，包括年度暗访情况总汇、内外有声

服务的诱惑、饭店产品知识、岗位操作技能、服务的三化、年度服务质量情况分析、提高效率小窍门、提高工作责任心等。本年度尤其加强了包括暗访、服务质量事故在内的以案例形式进行培训，达到吸取经验、引以为鉴的目的。各部门均能完成任务，但部分培训效果在实际工作中不明显，且由于新老员工的问题，存在培训态度不积极，过于被动的现象。

除每月主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。 本年度培训场次共427次，参训员工共5039人，培训时间共小时。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据饭店管理部下发的新员工入职培训教材以及实际情况，总办统一了课程包括《员工手册》、《员工行为规范》、《饭店知识》、《集团公司及萧山宾馆简

介》、《饭店意识》、《周边旅游城市及交通》、《职业道德及饭店礼仪》、《卫生防疫知识》、《饭店消防、安全知识》、《集团公司服务理念》、形体训练、托盘训练等。在此基础上进行了综合试卷的考核，成绩纪律在挡。 在培训对象方面，不再仅仅针对整批的实习生或培训生，一般情况下，每月都

安排1—2次新员工培训，或者在单个进入的新员工(包括临时工)数量到达5个以上也安排一次新员工入职培训。本年度共举办新员工入职培训11次，参训员工共262人次。

在培训效果方面，本年度加强了跟踪检查，如要求除临时工以外的每位新员工从培训的第一天起就要填写《新员工培训记录表》，写出每日所学内容以及掌握情况，并由领班或指导师傅签字点评确认，上交总办存档，便于总办对新员工培训情况的了解和检查。

另外，宾馆还多次组织新员工在岗的跟进培训，如举办设施设备维修及保

养，财务知识讲座、服务意识的回炉培训等等。

3、外语培训

202\_年在员工中进行了日语和英语的培训。四月份起由公关部的郑辉执教进行了为期三个月的日语培训，学员采取自愿报名的形式，经筛选后共22人参加。三月份起在宾馆前台部门中开展了“每日学英语”活动，由总办编辑有关日常英语培训资料，下发至各部门，采取化整为零式由领班在例会前进行简短授课。八月份起开办了英语培训班，分为综合基础班、综合提高班、餐饮提高班、前厅提高班及客房提高班。尤其是综合基础班，从最基本的音标着手，循序渐进，得到员工的好评。

外语培训对宾馆来说是一项重要而有艰巨的工作。从本年度的外语培训来看，已经采用了化整为零、分层培训等新的培训方式，为员工学习外语提供了更好的环境基础，促进学员学习积极性，获得学员的好评。但仍然存在着虎头蛇

尾的现象。究其原因有：①工作和学习时间发生冲突，学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习;②领班英语基础偏差，无法承担起日常培训;③员工工作经常翻班，无法参加所有的培训课程，经常跟不上课程进度。

二、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个宾馆的综合素质起着举足轻重的作用。本年度主要从部门经理级管理人员培训和领班级管理人员培训两处着手进行。

1、“读一本好书，上好一堂课”活动贯穿了202\_年整年。主要由总办或部门经理自己购书，通过部门经理级管理人员的自行学习和准备教学资料，在每月14

日、28日轮流为领班级以上的管理人员进行授课。在一定程度上促进了部门经理学习的积极性，提高了管理人员的文化素质。另外，部门经理也陆续参加了饭店管理部组织的专项研讨班。

2、组织领班级以上管理人员参加各

类培训。如《饭店管理者的语言艺术》、《法律纠纷、安全与消防》、《增强管理意识，提高管理技巧》、《口语表达的理论和技巧》、《企业文化讲座》等等。

本年度对领班级管理人员的考核比较多，在一定程度上促进领班级管理人员自学的积极性;但是培训相对来说欠少。尤其是发挥领班级管理人员主观能动性的研讨、交流等未能组织。

三、培训员俱乐部活动

1、培训员资格认证。四月份在饭店管理部的组织下，包括总办培训员在内，所有培训员都进行了理论和实践的考核。总办培训员由饭店管理部考核，部门培训员由宾馆考核。考核结果除一名培训员未合格外，其余皆通过，取得了开元旅业培训员资格证书和萧山宾馆培训员资格证书。

2、组织培训员俱乐部成员参加各类培训。包括《培训员资格认证》、《培训员培训》、《沟通技巧》等等。

3、建立培训员月度津贴制度。从

202\_年1月份起，以部门培训员50元，班组培训员30元标准，和部门奖金同时发放;并相应制订了有关规章制度。这对提高兼职培训员的积极性起到一定的促进作用。

4、组织参加并开展培训观摩。饭店管理部在202\_年每月举办一次集团公司内部培训观摩，包括《微笑美学》、《英语培训》、《培训员培训》、《服务小品演示》等等。宾馆也分别在四月份举办以游戏为主的《沟通在我们的工作中》培训观摩和十一月份举办的适用多媒体培训用具的《服务语言魅力》培训观摩。同时，宾馆内部也坚持每月进行一次培训观摩，如蔡燕萍的《餐厅常见问题处理》、谢建军的《管理技巧》等，在经验共享，互相交流方面得到了促进。

5、9月份在总经理的带领下，组织培训员到南京进行参观、考察，并和中心大酒店有关人员进行了交流沟通。

6、完善培训员俱乐部的表单管理制度。组织全体培训员学习饭店管理部下

发的《培训员俱乐部章程》，并完善了如《月度计划表》、《班组月度计划一览表》、《培训评估表》等。

四、培训记录和考核

1、全面使用饭店管理部下发的《培训手册》。正式员工和培训生都人手一本，每次经过宾馆和部门的培训都由培训员记录在档。相应的宾馆为临时工和实习生也设计了《培训记录卡》，和正式员工一样参加培训并记录。宾馆定期对《培训手册》和《培训记录卡》进行检查。

2、参加饭店管理部组织的前台员工操作技能的抽查。饭店管理部组织了总台、客房、餐饮及财务员工的操作考核，从考核成绩来看，除财务员工较好外，其它成绩均不佳，需要进一步的培训和训练、考核。

3、每月主题培训的考核，如饭店产品知识、岗位操作、服务规程等考核。所有成绩均登记在档，并和员工及相关管理人员的奖金挂钩。

4、在年底进行领班级以上管理人员的理论和操作考核。本次考核范围较前次更广泛，理论性更强;但是领班在管理知识方面较为缺乏，还需要进一步的学习和考核。

5、对即将转正的培训生和临时工进行理论、操作考核。在饭店管理部要求后，宾馆已经实行此项规定，对不合格人员将延长培训期，连续两次仍不能考核及格者，将不予转正。

萧山宾馆202\_年度培训工作计划

市场竞争的加剧，知识经济时代的到来，饭店经营环境的变化，对饭店培训工作提出了新的高度和要求。在新的一年中，萧山宾馆将本着全员性、系统性、实用性和主动性的原则，力求把萧山宾馆的培训工作进行的更加有声有色，进一步提高员工的整体素质和技能。202\_年的培训工作将从以下三个方面开展。

一、建立萧山宾馆教育委员会，发动全员培训，提高员工的培训主动性 为

了建立学习性组织，发动全员培训，202\_年萧山宾馆将成立教育委员会，负责整个宾馆、整个年度的全员培训。

1、教育委员会由总经理、副总经理、各部门经理及培训员俱乐部人员组成，在202\_年度分阶段进行。包括教学课程的准备期，教学课程的授课期以及教学课程的评比考核期。

2、一、二月份为教学课程的准备期。教育委员会将参考几所专科学校的课程以及结合宾馆实际情况，由总办及各部门培训员一起，制订教学课程以及相关的教学大纲;总办将根据每位员工的岗位、职务、工作时间的不同，设置不同的标准学分。所有的员工将以修学分的形式参加授课。

3、三月份开始教学课程的授课期。由总办根据每月的培训主题(详细请见附表)以及参训员工的数量进行课程项目和时间的安排，并在员工餐厅发布培训日历，保证每月10个小时的公共课培训，5小时的专业知识培训以及5小时的

技能培训。训导员由总经理、副总经理及部分部门经理、部门培训员担任。

4、十二月份为教学课程的评比考核期。将对所有员工的成绩进行汇总，从中评选出考核成绩优异、修学分高的员工将获得嘉奖，荣膺奖学金;并作为评选最佳员工、最佳管理人员、劳动模范的依据之一。

5、建立员工学习档案。在总办电脑中设计萧山宾馆全体员工的学习档案，将所有的人名和课程都设计在内，每次考勤和考核都及时记录在档，作为日后考评的依据。

6、在宾馆内部自行培训的基础上，将定期从馆外邀请专家、教授前来进行授

篇2：酒店培训活动总结

\*\*宾馆开展全员培训月活动的总结

根据202\_年4月22日宾馆馆务例会精神，为进一步提升宾馆市场竞争能力，不断适应服务创新和可持续发展的需要，努力培养和打造一支团结进取、

诚信敬业、知识领先、技能精湛、服务一流、与时俱进的高素质管理团队、优秀员工队伍，从202\_年5月3日起至6月30日开展以“我学习、我提高，争创一流服务”为主题的员工培训月活动,在此期间，各部门共组织员工大小培训

次，参与培训人数达

多人，取得了很好的培训效果。具体的培训形式有;1、培训宾馆服务知识课程的安排

宾馆服务知识课程涵盖政务接待仪容仪表和流程、业务技能及要求等方面。宾馆员工通过两个月时间的分批学习，丰富了专业知识，掌握了基本的工作技巧，现场发现问题和解决问题的能力有了很大的提高。

2、宾馆服务知识研讨会

培训月期间宾馆共组织员工培训

次，针对具体问题组织召开的宾馆服务知识培训很受员工欢迎，现场气氛活跃，员工将工作中遇到的问题在课堂上交流，共同研讨解决之法，使员工从解决一个问题学会解决一类问题。服务知识

培训一定程度上还起到鼓舞士气的作用，平时工作中感到有困难、有压力的问题解决了，员工普遍反映头脑更清晰，工作方向更明确，工作劲头更十足。

3、宾馆服务知识专项辅导

宾馆内部培训师业务水平高，但是授课能力相对逊色。通过培训与专项辅导相结合的方式，内部培训师从中学习到了专业的授课方式和授课技巧，个人能力得到了很大的提升，所有内部培训师对以后进行宾馆内部培训工作更有信心。

4、新员工宾馆服务知识培训

培训月期间人力资源与物资管理部组织新员工入店培训4次，参与人数31人。快速让新入职的员工适应工作环境，可以为宾馆节省很多时间和资源成本。人力资源与物资管理部根据宾馆实际情况拟定了新员工入职培训的内容，具体包括宾馆概况、服务礼仪、规章制度、常用表格填写及审批流程四大部分，通过培训与学习，使新员工从意

识上开始转型，并了解日常工作所

需的态度、能力，为新员工快速适应新的工作环境以及尽快掌握工作所需的知识技能打下了良好基础。 5、宾馆服务知识书籍资料发放

一方面由人力资源与物资管理部统一购书合计28本，为各部门提供了培训资料。另一方面，要求各部门结合本部门原有培训资料及各部门自行编撰资料等方式组织培训资料，为员工实施培训。 6、培训学习成果考评

培训期末进行学习成果考评，本部门培训的内容与人力资源与物资管理部提供的公共基础知识考核试题相结合后出考核试题，审核后，本部门组织考评，结果上报人力资源与物资管理部存入员工学习档案。

重要宾馆培训活动的组织安排;

1、为了促进相互学习，取长补短，开阔工作视野，提升工作质量，结合宾馆开展的学习月活动，5月23-27日\*\*宾馆与市机关事务管理局进行会议服务经验交流学习活动。参加此次经验交流

学习的部门高度重视，组织协调员工工作，提前安排部门个人事务，确保全身心投入到此次学习交流活动中。参加学习人员非常珍惜这次机会，事先准备好相关的问题，交流中有所侧重，有针对性，提高了交流活动的效率，推动\*\*宾馆会议服务工作整体提升。活动结束后，部门及时总结此次交流学习体会，积极组织员工开展专题培训。

2、组织开展全员消防知识培训，202\_年5月9日-11日举行了为期三天的循环式消防安全知识培训，累计听课人数207人。通过本次消防安全知识培训，全体员工强化了安全防范意识，增强在处理应急事故能力的同时，个人综合素质也得到进一步提高。树立了“预防为主、防消结合”的理念。加强对消防安全知识学习，有助于宾馆全体员工个人综合素质的提高。宾馆员工只有宾馆荣誉感、宾馆服务知识已跟不上现代社会的发展需求，且必须具有相应的安全防范意识，才能更好地为客人提供个性化、

亲情化、优质化的服务。 通过本次全员培训月活动后还需加强的方向;

1、理论知识培训与实操性技能培训、体验式岗位培训还需更有效的相结合，才能使宾馆开展员工培训达到学以致用的目的。

2、提高内部培训师的积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务，更促进自身发展。而不是将培训看作是一种负担，对于宾馆开办的培训工作，各部门应积极响应。

3、部门内部应营造互动学习型团队，相互学习，相互分享，相互提高。建立宾馆核心价值体系，培养员工对宾馆的认同感、信任感、归属感、荣誉感、责任感。

4、加强培训的针对性、实用性和有效性，实现培训向现实工作能力转化，促进个人工作效率提高，从而带动宾馆整体人员素质地提高。

本次培训月活动取得了良好的效果，各部门结合部门工作实际制定培训

计划并有序进行各项培训，谋求人与事的结合和人与人之间的紧密配合，实现因事择人、事得其人、人适其事、人尽其才、事竞其功的目标。提高了员工的整体素质，有效地组织员工、充分调动员工的工作积极性、创造性，有助于实现宾馆的总体目标。

附：《\*\*宾馆培训月统计表》

\*\*部

202\_年6月23日

\*\*宾馆培训月统计表

\*\*宾馆培训月活动统计表

篇3：酒店培训工作总结

培训学校 202\_年年度工作总结

一、202\_年部门费用指标分析1、202\_部门费用指标分析(数据省略) 1) 202\_年可控费用额分析2)202\_年部门人力费用分析a、202\_年部门人力费用趋势表(个人薪酬) b、202\_年部门人力费用趋势图 c、202\_年部门人力费用分析总结3)202\_年部门能源费用分析(数据省略)1二、202\_年部门主要业务工

作总结 1、202\_年后勤部门主要业务工作 1)企业培训管理工作 1.新入职培训

a.202\_年全年数据分析 b.202\_年新入职培训参训率趋势图c.

2d.202\_年新入职培训分析总结

2.各分部的内部培训工作

a.202\_年全年数据分析 3注：中厨部、营销部未提交足够的报告和数据，暂无法整理;另采购部年内未进行培训。

3.培训师管理工作

a.202\_年培训师每月平均授课课时数据分析 4

4.酒店公共培训(含晋升及其他培训)

二：酒店培训心得酒店培训心得

通过对企业培训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含

义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务

贯穿了一个酒店的服务理念，一个

酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作

用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的

缺陷或不足。那么怎样达到双管齐下呢?在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使

产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加产品在市场上的份额，从而带

来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也

就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提

高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅

读质量报告，要对饭店的安全卫生、

设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进

行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，巡视检查酒店服务质

量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客

人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理

念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节

于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理培训，不断

改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着

眼，及时并善于发现客人的需要，

减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让

基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理

顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前

后台沟通的畅通。工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务

员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处

以何种方式来协助同事。

服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，

体现在接待顾客方面，体现在处理宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、

礼貌。尊重客人，不仅要记住他们

的名字、生日，更要记住他们的喜好;对客人要忠诚，与

客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品最好、最真实的一

面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度

以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷

衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现

工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作

中无小事，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，

才赢得一个酒店的生存和发展空间。以上就是我在这次培训中的心得体

会，这些知识内容都是老师在培训课程中对我们的教

诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。 未来的工作也许会千头万绪，甚至会遇到这样或那样的困难，但是我相信有公司各级领

导的关怀和正确领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，通过这次学习，让我对

酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽

的义务和服务意识!在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，让更

多的人认识云顶酒店，让更多的人向往云顶酒店，让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

篇3：宾馆工作总结

红果园宾馆202\_年终总结

今年正值“十二五”发展的规划的开局之年 ，我宾馆抓住机遇，

创新思路，将着眼点放

在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步

前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下:

一、各项经营指标完成情况:

1、主要月份实现营业收入130多万元,跟去年同期比较持平。

2、主要月份接待人次为 3517/间?夜，入住率为 %左右，较同期有所增长。

二、在节能降耗方面，我宾馆上下一致，积极发现问题，改善设备设施，创新思路，稳

扎稳打。从细节着手，点滴之中实现了降耗节能。具体措施介绍如下：

(一)节电措施

1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。

2、在适宜的温度下尽量不开空调，

夏季不得低于26度，冬天不得高于20度。在空调开

放的情况下，随时关好小厅的玻璃门，防止冷、暖空气外流。

3、办公室做到人走灯灭，关闭计算机、空调、饮水机及其他设备电源。

4、杜绝白昼灯，大明灯，尽量利用自然光照明，合理减少射灯、白织灯，杜绝能源放空

现象，减少照明能耗。

(二)节水措施

1、加强对用水设备的日常维护和管理，不定期检查酒店各使用区用水，杜绝水满外溢和

长流水现象。

2、合理利用水资源，提倡二次用水的使用。

3、引导员工养成节约意识，用水后随手将水龙头关紧。

4、厨房用水要有计划性，当天需要解冻的原料，应提前将原料拿出来，让其自然解冻。

5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

(三)易耗品的回收处理措施

1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。

2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。

3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。

4、在

确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

(四)物品配备措施

1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。

2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

(五)物品的采购存储措施

1、在正常使用情况下，每周采购一次(除特殊情况)，勿随意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先

进先出”原则，避免因为过期而造成的浪费。

3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

(六)其他节能降耗的管理措施，如建立详细的室内温度标和节能减排的巡视检查制度

三、经营管理及服务方面，今年完成的主要工作:

(一)抓好规范管理，化协调关系。

1、建立明确的奖惩制度，给员工以正确的评价，赏罚分明，提高员工的整体积极性,促

进管理工作顺利进行。

2、完善各部门的会议制度、强化各项人员、卫生、安全管理规定。酒店领导人员定期参

与各部门例会。制定《宾馆人员管理细则》《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，

拟配备消毒柜，并将制度上墙。

3、强协调关系。酒店分工细,环节多,

每项工作的完成都赖于各部门之间的协调合作。故

加强了部门之间协调,使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的

一些脱节不协调的现象。

(二)提高综合接待能力

1、酒店通过对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式抓好服务规范，全面打造

大方整洁、亲切舒适的酒店环境，完善酒店的各

种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流,使宾

客高兴而来,满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。

避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户

订房工作也表示满意。

3、加强服务过程监测并不断改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及

时制定整改措施。

(三)全员公关,争取更多的回头客。

1、宾馆负责人把公关作为一项重要工作重点抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。

2、注重工作人员与顾客沟通的必要性,告知员工以不同的形式征求顾客的宝贵意见。

3、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，

以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们

对客人的尊重

4、逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过以上的努力,今年宾馆在经营管理方

面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，

酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高,回头客

比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

四、劳资和谐方面，我们努力构建特色的酒店文化、完善各项员工权利保障制度、增强

酒店魅力，使员工使员工和顾客都有感觉到亲切。

1.构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、

服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客

房部“微笑使者”的评选等活动。

2.完善培训制度，定期进行员工能力培训。 为了增强员工的综合能力，使

员工能更好地适应现代社会的需求，我酒店成立了培训小

组、制定了培训方案,采以老带新的方式,分期分批进行培训。同时，为了使培训收到预期的

效果,首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想，以保证培训不流于形式。

3、努力在酒店内形成尊重员工劳动的气氛，尤其是酒店领导，不能轻易否定员工的劳动

成果。建立员工建议制度，使员工的得到尊重和重视并能获得极大的满足感，进而提高员工

的积极性和工作满意度。

4、实行员工参与制度，让员工及时了解酒店运行状况，鼓励他们积极参与管理，增加员

工责任感，并在员工生日送上一束鲜花给予其祝福，增强员工对酒店的归属感。篇4：宾馆

3月工作总结两宾馆3月份工作总

结在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的

第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻

“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季

度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过

积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩，202\_年第一季

度成绩主要表现在：

一、经营指标完成情况在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，

围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，

并取得了一定的成

绩，使企业经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、企业在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是企业的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽

然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这一种情况，我们充分认

识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和企业一步不松狠抓经营，一着

不段拓宽市场。提出了在202\_年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在202\_年打下基础，力争在202\_年将企业打造成优秀的品牌连锁企业。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，

去年第一季度收入为：元，本年第一季度收入为：元，相比去年提升了：

元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

二、管理工作：

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管

理水平和工作水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建

立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，

是指企业全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的

价值观。一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会成为良好企业文化的受益者。这种共

同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德;

就是企业的发展中受挫，员工也能

与企业共同奋斗，共渡难关。优化我们的管理方法，建立

良好的企业文化是我们一直以来的理想，但它绝不是一朝一夕就能完成的伟大事业。他需要

在长期的努力才能实现。因此公司的职能部门与企业也向着这个目标努力。我们各部门的管

理工作如下：

销售部：

2.扩大营销渠道，增加12580签约，进一步加强和艺龙、携程、联通114的合作。

3.及时关注和回复客人在网络上反映出的问题。

4.根据市场情况合理调整房间价格。

5.拟定协议价格，扩大经营渠道。

6.加强广西商会协议签署与合作。

7.增加宾馆手机app特价推广。前台部：

1.两会期间，安排好各岗位人员，做好两会期间的检查工作及相关事宜，并

配合各机关

单位做好检查工作。

2.做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。

3.配合行政人事部做好培训工作。

4.针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。

5.针对收入较低，分析原因，并合理售房。

6.对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转

7.考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8.确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

客房部：

1.完成了文晟2、3、4、5层的开荒工作，准时售房

2.规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查

3.补充了文苑4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训

4.组织了客房部员工进行礼貌礼仪、仪容仪表及业务技能的实操培训

5.对新员工进行了考核及铺床培训 工程部：

1.文苑层装修预算。

2.文晟客房及公共区域维修及改造。

3.文苑西地下室装修预算及网路安装。

4.文晟、文苑更换安全指示牌、应急照明灯。

5.配合人事部完成行为规范培训。 餐饮部：

1.参加公司行政人事部组织的培训。

2.员工食堂并入餐饮部。

3.完成餐厅薪资架构。

4.调整餐厅预算，待公司批复。

5.制作餐厅客户档案，填写宾客满意度调查。

6.提交餐厅早餐方案，待公司批复。

月份餐厅促销宾客用餐一律八折优惠。保安部：

1.认真领会贯彻公司对治安安全的

指示精神，开好每天的晨会习会，

第4篇：酒店培训工作总结

时光荏苒、岁月仓促，工作就是自己的另一面镜子，在这面镜子中可以看到不同的自己，时刻见证着自己的成长，激励自己不断努力。下面是小编精心整理的“酒店培训工作总结202\_”，可供学习和参考，欢迎大家阅读，希望对您有所帮助。

酒店培训工作总结202\_(一)

扎实、全面的培训是优质服务的基础和保证。在202\_年中，xx宾馆的培训工作从以下四个方面进行：

一、常规培训

对于在岗员工来说，持之以恒、不断创新的培训是非常必要和有益的。在202\_年度，宾馆的常规培训已经做到：

1、次次有计划，月月有主题

在202\_年年底，就已经根据宾馆培训需求调查分析，制定出包括各岗位培训 在内的年度培训计划。在202\_年4月份起，为了加强领班级管理人员的培训责任心，也要求非培训员俱乐部成员的前台领班也必须制订月度培训计划。

根据已制订的计划以及实际工作情况，在全体员工中每月开展一个培训主题，包括年度暗访情况总汇、内外有声服务的诱惑、饭店产品知识、岗位操作技能、服务的三化、年度服务质量情况分析、提高效率小窍门、提高工作责任心等。本年度尤其加强了包括暗访、服务质量事故在内的以案例形式进行培训，达到吸取经验、引以为鉴的目的。各部门均能完成任务，但部分培训效果在实际工作中不明显，且由于新老员工的问题，存在培训态度不积极，过于被动的现象。除每月主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的 培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。本年度培训场次共427次，参训员工共5039人，培训时间共542.5小时。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据饭店管理部下发的新员工入职培训教材以及实际情况，总办统一了课程包括《员工手册》《员工行为规范》、《饭店知识》、《集团公司及萧山宾馆简介》 、《饭店意识》、《周边旅游城市及交通》、《职业道德及饭店礼仪》、《卫生防疫知识》、《饭店消防安全知识》、《集团公司服务理念》、形体训练、托盘训练等。在此基础上进行了综合试卷的考核，成绩纪律在挡。在培训对象方面，不再仅仅针对整批的实习生或培训生，一般情况下，每月都安排1~2次新员工培训，或者在单个进入的新员工(包括临时工)数量到达5个以上也安排一次新员工入职培训。本年度共举办新员工入职培训11次，参训员工共262人次。

在培训效果方面，本年度加强了跟踪检查，如要求除临时工以外的每位新员工从培训的第一天起就要填写《新员工培训记录表》，写出每日所学内容以及掌握情况，并由领班或指导师傅签字点评确认，上交总办存档，便于总办对新员工培训情况的了解和检查。另外，宾馆还多次组织新员工在岗的跟进培训，如举办设施设备维修及保养，财务知识讲座、服务意识的回炉培训等等。

3、外语培训

四月份起由公关部的xx执教进行202\_年在员工中进行了日语和英语的培训。进行了为期三个月的日语培训，学员采取自愿报名的形式，经筛选后共22人参加。三月份起在宾馆前台部门中开展了“每日学英语”活动，由总办编辑有关日常英语培训资料，下发至各部门，采取化整为零式由领班在例会前进行简短授课。八月份起开办了英语培训班，分为综合基础班、综合提高班、餐饮提高班、前厅提高班及客 房提高班。尤其是综合基础班，从最基本的音标着手，循序渐进，得到员工的好评。外语培训对宾馆来说是一项重要而有艰巨的工作。从本年度的外语培训来看，已经采用了化整为零、分层培训等新的培训方式，为员工学习外语提供了更好的环境基础，促进学员学习积极性，获得学员的好评。但仍然存在着虎头蛇尾的现象。究其原因有：

①工作和学习时间发生冲突，学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习;

②领班英语基础偏差，无法承担起日常培训;

③员工工作经常翻班，无法参加所有的培训课程，经常跟不上课程进度。

二、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个宾馆的综合素质起着举足轻重的作用。本年度主要 从部门经理级管理人员培训和领班级管理人员培训两处着手进行。

1、“读一本好书，上好一堂课”活动贯穿了202\_年整年。主要由总办或部门经理自己购书，通过部门经理级管理人员的自行学习和准备教学资料，在每月14日、28日轮流为领班级以上的管理人员进行授课。在一定程度上促进了部门经理学 习的积极性，提高了管理人员的文化素质。另外，部门经理也陆续参加了饭店管理 部组织的专项研讨班。

2、组织领班级以上管理人员参加各类培训。如《饭店管理者的语言艺术》、《法律纠纷安全与消防》、《增强管理意识，提高管理技巧》 、《口语表达的理论和技巧》、《企业文化讲座》等等。

本年度对领班级管理人员的考核比较多，在一定程度上促进领班级管理人员自学的积极性;但是培训相对来说欠少。尤其是发挥领班级管理人员主观能动性的研讨、交流等未能组织。

三、培训员俱乐部活动

1、培训员资格认证。四月份在饭店管理部的组织下，包括总办培训员在内， 所有培训员都进行了理论和实践的考核。总办培训员由饭店管理部考核，部门培训 员由宾馆考核。考核结果除一名培训员未合格外，其余皆通过，取得了开元旅业培 训员资格证书和萧山宾馆培训员资格证书。

2、组织培训员俱乐部成员参加各类培训。包括《培训员资格认证》 、《培训员培训》、《沟通技巧》等等。

3、建立培训员月度津贴制度。从202\_年 1 月份起，以部门培训员50元，班组培训员30元标准，和部门奖金同时发放;并相应制订了有关规章制度。这对提高兼职培训员的积极性起到一定的促进作用。

4、组织参加并开展培训观摩。饭店管理部在202\_年每月举办一次集团公司内部培训观摩，包括《微笑美学》、《英语培训》、《培训员培训》、《服务小品演示》等等。宾馆也分别在四月份举办以游戏为主的《沟通在我们的工作中》培训观摩和十一月份举办的适用多媒体培训用具的《服务语言魅力》培训观摩。同时，宾馆内部也坚持每月进行一次培训观摩，在经验共享，互相交流方面得到了促进。

5、9月份在总经理的带领下，组织培训员到南京进行参观、考察，并和中心大酒店有关人员进行了交流沟通。

6、完善培训员俱乐部的表单管理制度。组织全体培训员学习饭店管理部下发 的《培训员俱乐部章程》 ，并完善了如《月度计划表》《班组月度计划一览表》《培训评估表》等。

四、培训记录和考核

正式员工和培训生都人手一本。

1、全面使用饭店管理部下发的《培训手册》 每次经过宾馆和部门的培训都由培训员记录在档。相应的宾馆为临时工和实习生也设计了《培训记录卡》，和正式员工一样参加培训并记录。宾馆定期对《培训手册》和《培训记录卡》进行检查。

2、参加饭店管理部组织的前台员工操作技能的抽查。饭店管理部组织了总台、客房、餐饮及财务员工的操作考核，从考核成绩来看，除财务员工较好外，其它成绩均不佳，需要进一步的培训和训练、考核。

3、每月主题培训的考核，如饭店产品知识、岗位操作、服务规程等考核。所有成绩均登记在档，并和员工及相关管理人员的奖金挂钩。

4、在年底进行领班级以上管理人员的理论和操作考核。本次考核范围较前次更广泛，理论性更强;但是领班在管理知识方面较为缺乏，还需要进一步的学习和考核。

5、对即将转正的培训生和临时工进行理论、操作考核。在饭店管理部要求后，宾馆已经实行此项规定，对不合格人员将延长培训期， 连续两次仍不能考核及格者，将不予转正。

酒店培训工作总结202\_(二)

为进一步提高员工熟知酒店知识，全面强化员工酒店行业意识，努力打造学习发展型企业，酒店人力资源部202\_年对一线部门员工、销售部员工、新入职员工以及中层干部进行了一系统培训，现针对过去一年培训工作总结：

一、202\_年年度完成的培训工作

1、由xx集团人力资源部牵头组织，分别在202\_年7月和12月开展了新员工入职培训，并对新员工以卷面的形式进行考核，考试成绩归入转正依据、组织领班以上干部观看xx老师视频演讲集，并要求部门写心得体会，共5次、202\_年10月至12月期间组织销售人员系列培训共7次，提高了销售人员销售、沟通技巧、202\_年9月至11月期间开展了“服务由心开始”主题培训，其中我们共参与了“服务由心开始”授课式培训，重点培训服务人员的服务意识、服务心理和服务态度、“从微笑到品牌服务”的主题培训，重点培训服务标准、服务礼仪、服务艺术、服务技能、服务质量以及组织开展“假如我是客人”互动式培训、“酒店店训、服务口号以及服务格言”甄选活动，并举办了酒店培训成果发布会。202\_年年末，我们又开展了储备干部人员培训班，说明集团重视人才培养，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

2、每部门定时安排培训，酒店一线部门客房部、安保部、前厅部、餐饮部中餐厅、西餐厅、宴会厅每周培训一次，工程部、销售部、餐饮部的厨房部、管事部、员工餐厅每两周培训一次，而人事部、财务部每月培训一次。各部门根据实际情况，组织员工培训，培训主题也丰富多彩，例如：202\_年客房部以例会形式培训共75多次，其中每周全员全部到场参加培训有36次。针对工作中发现的不足，安排专题培训。工作中发现物品摆放不规范的情况，由主管组织员工进行现场培训与指导;针对铺床不平整的情况，部门根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。另外，也组织客房人员去xx酒店，进行大理石抛光及铺床的培训，提高了服务人员的工作技能。为了参加区旅游局的技能大赛，组织员工利用工作之余进行铺床模拟比赛，在正式比赛中，有两位员工分别取得了第二、第三名个人奖项。常规培训主要以员工礼貌礼仪、对客服务、业务技能以及临场应变方面。通过案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。同时，每次培训的结果进行考核并严格要求员工，做到奖罚分明，避免案例的再次发生，加强、提高服务质量。

二、酒店培训不足以及努力方向

1、开展员工酒店的目的是学以致用。实践中，理论性课堂培训安排得较多，而现场性技能培训、体验式岗位培训则安排较少，导致酒店培训与实际工作难以形成有机联系，起不到提升酒店服务水准的作用。

2、培训成果的运用基本没有。酒店质检小组应与培训工作有机结合，做到从质检中要求到培训中，通过培训再到质检中的考验。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。周而复始，这样就达到了培训的目的。

3、提高培训者积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务。而不是将培训看作是一种负担，对于集团开办的培训工作，各部门应积极响应，不得敷衍了事。部门内部应营造互动学习型组织，相互学习，相互分享，相互提高。

4、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感;

5、加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人工作效率提高，从而带动酒店整体人员素质地提高。

6、我们应在实施中高层管理者“领导型”工程，培养中高层管理者应对酒店市场变化、带好团队、处理突发时间、科学管理、拒腐防变五种能力，是提升酒店管理水平的基础工程。

三、202\_年酒店培训工作重点

(一)人事部：

1、加强对新员工入职培训，新员工上岗前，规章制度及礼貌礼节的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念，使服务理念能更快速地传承。

2、跟踪、纪要各部门培训进度，关心集团对酒店培训进度，掌握员工培训情况。及时与各部门培训主管沟通，了解各部门培训需求。

(二)前厅部：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率;

2、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头率;

3、开展各岗位的标准化、程序化培训;

4、部门内部进行业务知识的交叉培训;

5、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论;

6、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训;

7、加强员工的服务意识、礼节礼貌、热情及主动服务的培训。

(三)安保部：

1、保安员熟练使用消防器材及组织人员疏散能力、检查安全隐患能力;

2、加强监控室操作流程培训、巡逻人员职责培训、突发事件应急预案及各岗位接火警处置程序。

(四)财务部：

继续对收银组多方面的实操培训、成本组业务强化培训、收货及仓管组业务重点培训、礼貌礼仪培训、微笑服务培训、总账业务培训、会计档案管理等。工程部：加强对设备操作流程宣讲、安全知识操作培训、酒店一线公共区域维修时礼仪礼貌培训。

(五)销售部：

战略营销、搞定客户的六脉神剑、如何准确掌握酒店预测方法、如何促成双方达成一致、如何深入探究和迎合客户需求、消除销售中的客户顾虑、如何创造客户需求、如何实施收入管理的策略、收入管理的重要公式解读、全新营销理念，打造一流销售、收入管理的应用等培训课程。

(六)客房部：

1、酒店礼仪礼貌、服务意识及行为规范培训;

2、清洁机械的使用及保养培训;

3、对客投诉及意外事件的处理培训;

4、强化大堂保洁的标准及要求的培训;

5、制服间及仓库的规范管理培训;

6、地毯保养及各种污渍的清洁培训;

7、大理石、木制、不锈钢清洁及保养培训;

8、酒店客房服务质量及服务标准培训;

9、节约水电的使用、低值易耗品的使用等培训;

10、客房做房程序及要求培训。

酒店培训工作总结202\_(三)

1、对新招聘到酒店的新员工进行统一的礼节、礼貌、仪容、仪表、站姿、走姿、坐姿的规范化培训。

2、宣贯员工手册，培养员工的酒店服务意识和主人翁精神，统一培训结束后，分到各部门，又按各部门具体分工进行下列在岗培训：

①前台销售部：主要培训如何做好客史档案、vip档案，熟悉牢记元阳本地区旅游风景概况，景点介绍。总服务台的操作程序：接听电话程序、接待程序、退房程序、问询服务、英语培训，使员工能用普通话及简单英语口语接受宾客问询等。

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！