

2023年酒店培训方案 酒店员工培训方案(精选9篇)

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

酒店培训方案篇一

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会——服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员的服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。

一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

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。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

酒店培训方案篇二

1目标:加强员工的专业知识和技能培训,增强员工队伍的整体文化素质.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.

2对象:酒店所有在职服务人员.

3培训形式:半脱产,分批培训.

4培训内容与设置:公司管理项目,服务员职业素质,餐饮服务技能,餐厅服务基本程序,顾客心理学,礼貌用语.

培训中理论培训,技能培训,实践操作相结合.学员以动手为主,多采用情景模拟,提高学员参与兴趣,也可开展讲座,每阶段结

束后对学员进行考评,可采用口述问答,模拟操作等形式.

5培训时间:分两批轮流培训,周一,三,五上午8:00--11:00,共20天

6讲师:公司聘请优秀讲师与从业人员

7经费:讲师讲课费用:20000

道具费:3000

场地费:4000

资料费:5000

合计:32000元

8培训控制措施:为保证本次新员工培训方案有效实施,确保培训期间的安全,特制定新员工培训纪律及要求:

- 1、所有入职新员工须按要求准时报到,不得迟到;
- 2、报到后必须服从入职培训的相关要求与管理;
- 3、培训期间不得随意外出。有事外出须有书面请假条,经同意后方可外出。
- 4、学员间要团结互助、相互关心、相互爱互,确保培训任务圆满完成。
- 5、理论课培训需严格遵守课堂纪律,认真做好笔记,努力的上好入职后的第一课。

酒店培训方案篇三

为使飞鹰商住楼，四川滨江酒店管理公司以其优秀的管理培训人员队伍、丰富的管理培训经验为飞鹰商住楼提供优质的管理培训服务。

本次培训共分两个阶段：

一、四川滨江酒店管理公司在滨江饭店内为飞鹰商住楼按培训计划提供相应部门的完整培训，包括在岗的练习机会。使受训员工对国际化的酒店先进管理模式培训，包括在岗的练习机会。使受训员工对国际化的酒店先进管理模式有亲身的体验和充分的学习。（其具体计划见《管理培训服务整体解决方案》及相应的部门培训计划）。

二、根据飞鹰商住楼建设情况，四川滨江酒店管理公司将派出相应的培训员到飞鹰商住楼做内训（内训时间的长短由四川滨江酒店管理公司经具体调研），以对第一阶段的培训效果进行有效的巩固并使更多的飞鹰商住楼的员工能够接触并认识到先进的酒店管理理念。

为使飞鹰商住楼在装修期间能迅速达到升星要求，四川滨江酒店管理公司总工程师出可到现场进行指导。费用按照第二阶段的培训费用收取。

内训报价

按培训员人数及时间收费，价格为人民币1500元/人/天。

注：内训之前的调研时间不计入内训时间。飞鹰商住楼应负责妥善解决内训调研员和培训员的教学用具，用餐，休息等事宜。

四川滨江酒店管理公司以其高素质的员工、优良的服务水准、

高效率的工作、领先的市场占有份额，干净舒适的酒店环境在竞争激烈的成都酒店业享有盛名。

四川滨江酒店管理公司拥有完备的管理制度和体系，成熟有效的培训机制，优秀负责的培训人员和一流的培训设施。我们也致力于提供管理培训服务来帮助我们的客户提升竞争力。我们能够为我们的客户提供量身定做的下列酒店部门的管理培训服务：财务部、市场营销部、人力资源部、客房部、前厅部、餐饮部、工程部、安全部、电脑部、采购部。

提升客户的整体竞争能力；

建立牢固的酒店管理基础；

在管理过程中对日常问题的整体思考；

接触并理解酒店业内最新最有效的理念；

提升个人管理技巧；

提升管理效率。

财务部

审计

成本控制

会计

信贷

市场营销部

商务公司市场

旅行社市场

宴会销售

公关

人力资源部

人力资源整体管理

酒店人事工作

酒店培训

员工福利

质检工作

客房部

行政管家职责

客房管家职责

楼层

公区

房务中心

布草房/洗衣房

前厅部

总台

商务中心

预订部

礼宾部

总机

大堂副理

采购部

部门物资采购

厨房物资采购

市场调查

餐饮部

中餐厅运作/管理

中厨房管理

西餐厅运作/管理

西厨房管理

管事部

客房送餐

宴会厅运作/管理

电脑部

程控交换机系统

电脑系统

网页管理

工程部

总工程师职责

副总工程师职责

电梯系统

强/弱电系统

空调系统

水系统

安全部

酒店治安管理

酒店消防

酒店停车管理

（单位：人民币元）

层级时间经理主管员工

一周1,000800700

两周1,8001,4001,200

四周3,0002,5002,000

八周5,5004,8003,800

半年15,00013,00010,000

一年28,00024,00018,000

a.酒店客房：人民币260元/间夜

b.员工宿舍（视可提供情况而定）：人民币20元/人/晚

a.零点：按酒店菜单价格八五折免服务费收费

b.经理餐：人民币28元/人/餐

c.员工餐：

早餐：人民币4元/人

午餐：人民币5元/人

晚餐：人民币5元/人

夜宵：人民币4元/人

工装：人民币3元/件

便装：按酒店客衣打七折免服务费收取

按酒店客用资费收取

酒店培训方案篇四

消防安全演练由李朝林顾怀涛组织实施；

下设演练评判组□xxx负责；

现场服务组□xxx负责。

邀请单位领导观摩、指导。

时间：定于20xx年8月27日下午2点；

地点：宣威市滇能国际大酒店

疏散演练

8月27日14:20，酒店当班人员正常上班，未当班人员在员工自行车停放处集合，统一交代注意事项。由康乐部技师扮演客人，分配到各空房间。未当班人员扮演正常上班，听到警报后演练开始。

目的：参加演练人员把所属部门负责范围内所有客人引领至安全地带(酒店门前公路边)集合。

要求：扮演客人者可以提出任何无理要求刁难员工，员工想尽一切办法说服客人引领至安全地带。

注意事项：消防演练事关重大，演练中所有参与人员严肃认真对待，严禁嬉戏打闹，一经发现，给予重罚。

实战灭火演练

水枪灭火演练、干粉灭火器灭火演练两人配合水带连接演练。

水枪灭火演练：2人配合灭火演练

水带连接：1人“一带一枪”消防演练。

干粉灭火器灭火演练：1人

目的：熟悉各类灭火器材使用方法以及注意事项。

要求：酒店全体必须学会灭火器材基本操作。

1：27日14:20，酒店当班人员正常上班，未当班人员在员工自行车停放处集合，统一交代注意事项。

2. 酒店消防演练不需要酒店客人真正参与，为防止惊扰到客人休息，请相关部门提前通知相关客人。

3. 演练当天由康乐部技师扮演客人。

4. 保安部对讲机为1频道。

5. 消防演练事关重大，演练中所有参与人员严肃认真对待，严禁嬉戏打闹，一经发现，给予重罚。

请各部门按本通知要求给予支持配合，要求各小组和全体演练、参赛人员做好各项筹备、准备工作，以确保本次演练顺利进行。

特此通知！

酒店培训方案篇五

这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能。

培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工。

知识。

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。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

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。

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？

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！

酒店培训方案篇六

随着酒店的迅速发展，对专业人才的需求也日益迫切，如何打造一支训练有素、勤恳敬业的员工队伍，怎样才能提高酒店的管理水平和服务水平，对酒店将来的发展都有着重要意义。作为酒店安全部门要做好员工消防知识培训，更好的服从和服务于酒店的发展大计□20xx年，酒店安全培训有如下设想：

培训时间：有新招聘员工入职后（用一天的时间，一个半小时）

培训对象：每个月新上岗的员工和上月培训没有通过考试的

员工

培训者：保安部

培训内容：安全及保卫意识、消防程序、当发现火灾是你需要做什么？当您听到火警警报时，你需要记住知道的是安全出口的位置等。

培训时间：每半年一次（上半年时间定在六月中旬，下半年定在119宣传日前后）

培训内容：基本消防知识和酒店内的安全保卫知识

培训对象：酒店全体员工

培训者：保安主管

培训时间：每季度部门领导制定培训计划

培训内容：根据实际需要和领导要求制定培训内容

培训对象：部门员工

培训者：部门领导

培训时间：每半年一次（上半年时间定在六月中旬，下半年定在119宣传日前后）

培训内容：

- （1）处理爆炸事件的应急预案；
- （2）打架斗殴、流氓滋扰的处理程序；
- （3）发生财物丢失、被盗事件的处理程序；

- (4) 发生抢劫、行凶、暴力事件的处理程序；
- (5) 发生诈骗事件的处理预案；
- (6) 火警应急方案；
- (7) 精神病人或酗酒闹事的处理程序；
- (8) 人员伤亡的处理程序；
- (9) 食物中毒的处理预案

培训对象：酒店全体员工

培训者：保安主管

消防知识

(一) 灭火和燃烧常识

- 1、火灾：火灾就是在时间或空间上失去控制的燃烧所造成的灾害。
- 2、燃烧的发生必须具备三个必要的条件，即：可燃物、助燃物和着火源。
- 3、防止火灾的基本措施包括：
 - (1) 控制可燃物，难燃或不燃的材料代替可燃或易燃。
 - (2) 隔绝空气，使用易燃易爆物质的产生应在密闭的设备中进行。
 - (3) 消除着火源。

(4) 阻止火势的蔓延，在建筑物之建筑防火墙，设防火间距，不使新的燃烧条件形成，防止火灾的扩大。

(1) 隔离灭火法

灭火隔离法是将正在燃烧的物质和周围未燃烧的可燃物质隔离或移开中断可燃物质的供给，使燃烧因缺少可燃物而终止。具体方法有：

- 1、把火源附近的可燃、易燃、易爆和助燃物搬走；
- 2、关闭可燃气体、液体管道的阀门，以减少和阻止可燃物质进入燃烧区
- 3、设法阻拦流散的易燃、可燃液体
- 4、拆除与火源相毗连的易燃建筑物，形成防止火势蔓延的空间地带。

(二) 窒息灭火法

窒息灭火法是阻止空气流入燃烧区或用不燃烧区或用不燃物质冲淡空气，使燃烧物得不到足够的氧气而熄灭的灭火方法，具体方法是：

- 1、用沙土、水泥、湿麻袋、湿棉被等不燃或难燃物质覆盖燃烧物；
- 2、喷洒雾状水、干粉、泡沫等灭火剂覆盖燃烧物；
- 3用水蒸气或氮气、二氧化碳等惰性气体灌注发生火灾的容器、设备；
- 4、密闭起火建筑、设备和孔洞；

5、把不燃的气体和不燃液体（如二氧化碳、氮气、四氯化碳等）喷洒到燃烧物区域内或燃烧物上。

（三）冷却法

冷却法就是将灭火剂直接喷射到燃烧物上，以降低燃烧物的温度低于燃点之下，使燃烧停止；或者将灭火剂喷洒在火源附近的物体上，使其不受火焰辐射热的威胁，避免形成新的火点。水就是一种具有很好冷却效果的`灭火剂。

（四）抑制法

抑制法就是是灭火剂参与到燃烧反应历程中去，是燃烧过程中产生的游离基消失，而形成稳定分子或底活性的游离基，使燃烧反应终止。卤代烷灭火剂和干粉具有抑制灭火作用。

发生火灾的原因一般分为三类：

- 1、失火、缺乏防火安全常识、违反安全操作规程而引起的火灾事故；
- 2、由于电气设备使用不恰当；
- 3、雷击、自燃等原因引起的火灾。

酒店培训方案篇七

员工培训工作和部门服务质量检查作为20xx全年度的工作重点。将“建学习型企业，当智能型职工”的主题贯穿其中。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提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。

20xx年度的员工培训以酒店的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，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，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（部门）为基本培训单位。贯彻操作技能、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，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

（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。

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。

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx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。

“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□20xx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。

- 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

酒店培训方案篇八

海纳酒店整体建筑为地下一层、地上八层，高约40米，建筑面积26000平方米□20xx年7月份投入试营业，被市防火委员会列为市级防火重点保卫单位。

防火、防烟区划分

用防火门把每楼分为个防火分区，即客房部分、电梯间、写字间，南北两步梯为防烟楼梯，每个防火分区分别为一个防烟分区。

安全疏散通道和消防电梯

1、2、3、4号楼梯作为主要疏散通道，每个防火分区都有符合消防要求的安全疏散出口，并设有灯光疏散标志、应急灯。

消防给水系统

消防水源是市政给水、自备井和楼顶消防水池给水，采用泵箱联合供水方式，室外消防给水管道成环状，设有水泵房，其中消防泵xxx台，扬程xxx米，喷淋泵xxx台，水泵接合器2

套□8/f顶有xxx高位水箱xxx个，室内消火栓xxx套，每层xxx套，每套配置x灭火器4具，并设有远距离启动消防泵按钮。设有专用消防电源。

消防控制中心和报警系统：消防控制中心设在首层，24小时有专人值班，主要有以下功能：

(1) 警报发出火灾信号和安全指令，及直通消防队的报警通讯设备。

(2) 消防水泵启动。

(3) 控制电梯归底。

(4) 监控重点要点要害部位，及主要通道的安全情况。

(5) 酒店在客房、餐厅、厨房、舞厅、机房等重要部位和其他火灾危险性大的部位，分别设置感烟、感温火灾探测器，共xxx余只。

部位火灾扑救程序

1、酒店各部门要根据各自不同的工作性质，对照岗位认真组织员工学习灭火预案，并将预案内容学懂学透，更好的应用于实际灭火之中，达到人人熟知、熟练的目的。

2、当岗位发生火灾后，当班员工要沿着、冷静，立即使用就近的灭火器材进行扑救，同时报警(前台问询电话：“6114”或消防中心“6119”)，取得增援直至将火扑灭。

3、若火势较大，本岗位负责人应组织员工进行扑救，控制火势蔓延，并给消防中心“6119”报警，同时组织疏散客人，待增援赶到后，由现场最高职位者组织灭火。

消防队员的组成

酒店发生火灾后，在酒店当班的所有人员为扑救火灾第一梯队，接到电话或闻讯后立即赶到失火现场。在员工宿舍住宿的各部员工为第二梯队接到电话或通知后立即赶到失火现场。失火部门经理为现场指挥员，其他部门经理在接到电话或通知后，立即赶到酒店按分工协助灭火。接到火警后各部门的任务：

(1) eod经理

- 1、夜间发生火灾eod为火场最高指挥。
- 2、接到火警通知立即赶到火灾现场组织所有在店员工扑救。
- 3、根据火警大小决定是否向消防队报警求助。如有伤员同时报“120”。
- 4、必须熟悉酒店消防设施、设备情况，并能熟练操作(如消防水源、电源、器材、疏散、照明等)。
- 5、及时向总经理汇报火警情况。

(2)、前台问询电话员

电话员接到火警通知时，必须获得报讯者的姓名，发生火灾的地点和火情大小及报警者已采取的行动，报讯者的要求。电话员接到火警后，请按以下顺序通知：消防中心eod值班经理、保安部、工程部、总经理和副总经理、失火部门、人力资源部及其它部门。所有人员在接到火警电话后，直接赶往酒店，到预案分工部位。前台负责通知部门正职。副职及主管由部门负责人通知。第二梯队由消防中心通知。前台114电话和消防中心6119电话，通知火警要准确，不得接转与火警无关的电话，要记录通知人员的名单及时间。

(3)、总经理、副总经理

1、接到火警电话时判断及决定是否需要消防队的援助，如需要，立即批示消防中心值班员拨打市消防电话“119”。

2、总经理、副总经理，立即赶到消防监控中心，同保安部经理、工程部经理、eod值班经理成立紧急灭火指挥部，权利如下：

1、在消防队未到现场之前，如需要撤离，下令撤离；

2、在消防队未到现场处理火警前，负责全面指挥及决策。

(4)、保安部

1、平时夜间要留一个班次的人员满足基本的灭火需要。

2、接到火警后，当班主管或领班必须立即携带防护用具赶到火灾地点。

3、召集有关部门的义务消防员利用饭店消防设施，开展自救工作。

4、各岗位保安按分工必须坚守工作岗位，执行安全保卫工作。

5、建立受影响楼层、疏散口和楼层周围的警戒线，禁止任何非抢救人员进入楼层，负责保护现场，维持火场秩序，保证门道畅通。

6、发生火警后，消防中心的主要工作：监控员坚守工作岗位，随时传达灭火指挥部的命令；密切注意发生火灾的楼层、将电梯归底，并做好录像；密切注意消防总控制柜的其它报警；如需撤离，应利用饭店的公共广播，用中、英、日文进行撤离通知：

- 7、撤离时，应协助有关部门引导客人利用防火通道离开现场，禁止使用电梯，避免挤塞。
- 8、如果已通知消防队，指定一名保安必须在大门等候，以便带领消防人员前往火警现场。
- 9、全力协助消防队进行灭火工作。
- 10、已疏散的客人及员工，没有消防队指挥人员的批准，不允许再进入危险公共区域。
- 11、保安必须阻止所有汽车的出入维护好车场秩序，保证紧急用途车辆的畅通。

(5)、工程部

- 1、平时安排值班要满足紧急突发事件需求，保证水、电有专人控制。值班人员要熟悉酒店的消防水电的共给系统。
- 2、接到报警后，值班工程师及时委派一名员工前往水泵房开启水泵和发电机房，配合灭火工作。
- 3、指令专人负责切断起火部位的电源，并迅速检查安全出口灯，防火通道照明灯是否完好，做好撤离准备等。
- 4、与消防中心配合，确定在无人的情况下，及时切断电梯电源。
- 5、检查消防管道的各个阀门是否开启；同时打开压送风口和排烟口进行排烟。
- 6、值班工程师必须召集其部门义务消防队员，在指定地点待命，随时进行灭火，疏散工作。
- 7、工程部需与消防队配合。提供建筑图纸及按照消防队的指

挥，为消防救火提供便利等。

8、撤离后及时清点员工人数。

交换站

1、交换站出现火情时，值班人员迅速赶到火灾现场，若火势不大，利用就近灭火器材进行扑救，同时报警。火势蔓延无法控制时，立即转移或隔离易燃易爆物品至安全地带，以防发生连锁反应。

2、迅速切断电源。

3、接到报警后，部门经理□eod□值班工程师应立即赶到火灾现场，视火情决定是否全部或部分关闭饭店内的空调通风设备、各种电器设备，防止事态进一步发展，同时决定是否报警。

4、负责消防水泵、配电室等设备的人员迅速进入工作场地，并使这些工作设备处于良好工作状态。

5、组织义务消防队员火速携带防护用具、用品赶赴现场，敷设水带，接通水源，全力投入扑救。

6、地下室空气不流通，容易造成窒息，应做好防护措施。

7、立即转移重要的工程资料和重要物资。

8、撤离后清点员工人数，到汇集点集合。

配电室

1、当配电室发生火灾后，当班人员立即关闭总电源。利用灭火器材进行扑救，同时报警。

2、部门经理□eod□值班工程师接到报警立即赶到现场，组织义务消防队员利用灭火器材及时扑救。如果火势过大，迅速决定报火警“119”。

3、指派专人迎接消防车。如有伤员立即由部门经理□eod报“120”急救中心。

4、及时提供配电室基本情况，配合消防队全力进行扑救；

5、下令撤离时，应清点人数。

房务部

1、接到报警后，部门经理必须立即赶到火警现场，稳定宾客情绪。如有受伤，立即安排医疗。

2、服务中心立即通知各楼层服务员关闭所有防火门并坚守工作岗位，同时提醒其准备好住客资料，并守候在电梯口和防火通道口，给疏散做好准备。

3、召集其部门的义务消防队员，立即进行灭火、疏散工作。

4、接到需要疏散的指示后，客房部指令专人负责按下列程序进行安全有效的疏散：

(1)着火房间；

(2)相邻房间及同楼层房间；

(3)着火层以上楼层；

(4)着火层以下楼层；

7、在撤离到安全区后，计算客人人数，与前台核对；

8、如发现客人和员工尚未撤离，必须通知消防队的负责人

酒店培训方案篇九

内聘领班培训方案

培训目的：为了企业发展需要，应储备更多的领导备用人才，特拟定对本月内聘领班进行上岗前相关技能实践与理论相结合培训，使之能更效的合理化用人，高效率的使用人才。

课程时间：7天（2014年6月17日——6月23日）

培训地点：总公司培训室、一分店

授课语言：普通话

培训对象：6月份内聘领班10名

授课形式：讲授、小组讨论、实践、分享、游戏

培训组织者□xxx

讲 师□xxx

一. 课程目标：

1、通过上岗前的实践与理论相结合培训，使见习领班更快熟悉工作岗位职责及基本要求。

3、通过对电脑知识的学习，掌握基本的排版、制表等电脑工作

4、通过对厨务菜品知识的学习，能够初步掌握一定的厨房菜品管理知识；

5、通过在岗的实务培训，巩固部长的业务水平与对其它部门管理的能力；

7、通过对部长应做的工作与培训的学习，清晰部所负责的工作；

9、通过对厨务管理知识的学习，能够掌握一定的厨房管理知识；

二. 培训要求及纪律：

一) 培训期管理制度

1. 遵守单位的规章制度，服从培训部负责人的统一安排；

2. 保持仪容仪表（鞋为黑色布鞋或皮鞋），着装干净佩戴工作牌；

3. 工作时间统一讲普通话；

4. 助人为乐、不讲脏话、不乱用乱拿他们物品；

5. 受训期间，非特殊情况不予请假，病假需医院证明方能请假；

6. 培训期间手机、呼机设置在关机上，并交于培训部统一管理。

7. 培训期间损坏物品，照价赔偿；

8. 遵守课堂纪律、努力学习相关知识，积极提问；

9. 进入公司和回宿舍后不得吸烟；

10. 培训室环境应随时保持整洁，座椅不用时摆放整齐；

二) 处罚细则

受训期间违反企业的规章制度，一切按规章制度执行；

三) 其它注意事项

1. 培训时间安排：9：30—14：00 17：00—21：00；
3. 参加培训者，自行准备好笔、笔记本一个；
4. 随时使用礼貌用语：早上好，中午好，晚上好；

四) 培训费用

- 1、由单位安排车辆接送回各分店；
- 2、特殊情况另作安排；
- 3、该培训为无薪培训；

三. 课程项目：

一) 自我介绍与分享

- 1、你心目中优秀的领班是什么样子的？
- 2、你如何看待服务部领班这份工作？计划如何开展工作；
- 3、培训人分享时间；

二) 岗前辅导

分享：回飞棒式管理

- 2、角度在工作中的重要性——角度转换与对成果的影响；

3、谈沟通工作—善用沟通得进步！

4、主讲人总结与分享——新的职位与开始，你准备好了吗？

三) 领班的基本技能

1. 托盘的使用与摆台标准；

2. 斟倒酒水；

3. 上、下气瓶

4. 领班的职务职权；（制度内的扣分）

四) 电脑

1. 打字，每分钟35个字；

2. 排班表的制作；

3. 排版的基本要求与标准格式；

五) 岗前辅导

1、如何做好上、下级的沟通；

2、如何有效激励下属；

六) 实践工作

1、领班工作项目相关标准与要求；

2、餐前准备工作的项目及标准；

3、领班餐中须检查项目；

4、餐后结束工作的项目及标准；

5、大扫除的内容学习

6、如何合理化排班

七) 菜品知识

1、菜品的味型

2、菜品的保管

3、菜台的成本控制

八) 培训人需准备其它

1、大白纸、纸架、大头笔

2、音响设备与音乐；

3、各类游戏所需道具。

二、服务、卫生质量方面： 服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的

趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

四、培训方面： 在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急预案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面： 零五年里，部门的物料管理工作 and 成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没

有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

六、人员方面：部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。二零零六年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。

在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。