# 2024年酒店培训工作总结报告 酒店培训工作总结范文五篇

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-07

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**2024年酒店培训工作总结报告一**

20xx年度xx培训中心的各项工作在省局\*组的正确领导下，在分管领导的直接指导下，在各处室及相关部门的有力支持与配合下，认真贯彻落实省局对我中心“抓管理、抓质量、促效益”的重要指示精神，围绕中心“一条链服务”的宗旨，强有力地把各部门的单体服务有机地结合起来。一年来，中心上下团结拼搏、真抓实干，营业额突破560万元，是历的成绩，并且取得了良好的社会效益，为省局填写了一份较为满意的答卷。现将中心一年来工作情况简要总结如下：

一、经营情况

20xx年中心接待宾客x人次，营业收入为x万元，营业成本为x万元，核定营业费用与管理费用406万元后，盈利4万元。再从实际出发，减去历11年沉积未缴的公积金x万元，减去年末已记入成本的商品价值x万元，与已经支出但尚未取得发票的水电费5.3万元，中心20xx年实际盈利应为40.7万元，成绩是可喜的。

1、客房出租率日平均达50%以上，与当地同行业相比，尽管客房A型间、B型间、别墅设施都是高档次的，但我们仍采取“低价位、多薄利”的定位，为的是吸纳新客户，留住老客户。客房、游泳等年收入为343万元，经营利润为50.7万元，中心的盈利主要靠客房这块。

2、作为支柱产业的餐饮部，年收入(不含酒水、饮料)x万元，收入比重占22%，几乎与原材料成本等同，因此亏损x万元，其主要集中在管理费用与经营费用上。产生亏损的直接原因，主要是食品原材料和燃料(液化气)价格持续上涨，而我们餐饮部经营的策略是“饭菜要保质保量，价格持同行业中等以下”，以质美价廉的宗旨接待会议与散客。

3、商品销售收入(含餐厅的酒水饮料)为x万元，收入比重为x%，实现销售毛利27万元，是中心经营利润的重要补充。其中，烟、酒、饮料都是太原与xx资质深、证件齐的国营厂家。一年来，没有出现丝毫的质量差错。

二、用制度强化管理，措施又是保证服务的手段。

理念指配行动，制度约束理念，制度建设是开展各项工作的重要保证，也是推进整体工作的重要基础。在加强每周一次政治理论学习的同时，中心每半月召开一次部门经理汇报会，不断完善各自岗位上新出现的问题与漏洞。

《岗前员工学习制度》首要解决新员工的思想动态，在仪容仪表，礼貌用语的基础上，放大胆子干工作，要敢于同生疏的客人问寒问暖，敢于在领导面前从容讲话，不能畏缩不前。

《采购、存货管理制度》，力求做到先有计划，部门经理核实审批，财务部门制定资金计划，最后总经理审批。采购员要抓质保量，货比三家，对定点送货上门的要留存保质金，时间上必须保证及时到位，如蔬菜、水产品等要征得多位师傅的意见并认同方可留用。一年来，从客房、餐饮到后勤部门，都严格按制度办事，这一新的模式措施，经过一年来运转，确实是有效可行的。

《卫生质量标准》要求每位在岗员工，对所属卫生区域认真检查，不留死角。客房部成立了卫生质量检查小组，组长由楼层领班担任，每日小组内自查，每周进行一次巡回检查，每月进行一次大规模的检查，检查结果要通报到每位员工手里，奖罚分明。

餐饮部出台的制度，严格要求服务员班前检查所有的餐具、桌椅、地面、工作台是否干净整齐，开餐前1小时领班检查，开餐前30分钟主管、经理检查，发现问题及时处理，他们采取逐日考核，逐周小结，逐月总结，一年来收到了良好的效果。

《保安人员岗位责任制》管理严格，措施跟得上，对员工早出晚归毫不留情，外来人员详细登记，车辆存放井然有序，并对社会闲杂人员严加查问，并敢于同恶势力作斗争。xx年xx月3日晚九点，保安员郝还根把醉酒的社会上的几个小混混无情地撵走，为此中心开除了两名违纪的员工。既然有制度在前，就要有严格执行在后，而且各项制度、措施要不断加以充实和完善，为我们中心经营与服务提供有力的保证。

其次，我们在开源节流、减少成本浪费、控制费用方面采取的措施是：

1、严格控制一次性用品的投放，保管、服务员、领班、主管、部门经理层层审批，尽量减少浪费。

2、对空调、照明、燃煤方面加强了控制并对使用情况进行检查，做到了离客即关，从而节约能源、降低费用。

3、煤气管理、量斤称两，热水窖池底、水笼头、阀门等及时检查处理，决不无谓地漏掉一滴水，限度地减少经营费用。

4、后厨操作间，职工食堂，尽量合理采用边角料。如萝卜皮洗净后淹咸菜丝，剩余的萝卜叶则加工成素菜羹;猪皮洗净后煮皮冻等等，尽量降低原材料成本。

等等，通过完善各项内部管理制度，配合各项相应的措施，使中心的工作步入了制度化的轨道，为提高服务质量，加大管理力度，增收节支，加强职工纪律性观念，促进工作热情，形成了勤俭、高效、自律的工作作风，有力地推动了各项工作的迈进。

三、以求实的态度育人，员工精神造了中心形象。

一个单位有精诚团结的领导集体，有高素质的员工，工作起来无疑是高效的，而要持之以恒，必须先从学习,培训、思想上抓起。一年来，中心上下心往一处想，劲往一处使，从总经理到部门经理，没有节假日，没有星期天，以中心为家，为了中心的一草一木、一砖一瓦、一度电甚至一滴水，都与当地取费部门不卑不亢、有情有节地拒理力争……这都给工作在一线的服务员与师傅们留下了“爱家、守家”的美好形象。

xx年9月6日、9日我院组织全体员工分批去五台山旅游、参观、学习，既要让员工舒心避署，又要让她们学习兄弟单位新的东西，让她们感到我们这个大家庭的温暖而有度。

员工马润花因突发性脑积水压迫视网神经导致视力模糊，需要手术治疗，中心上下积极捐款献爱心，一双双温暖的手把3350元送到马润花手里。在中心工作近十年的员工赵跃臻，家庭困难，三十大几了才处了个对象，为此中心大力支持，接济钱、接济物，部门经理无私地派出自己的车，挤出空闲时间，数次去车站、跑外地，并帮助给其对象找工作，最近赵师傅喜结良缘，前些日子才有了个温暖的家，安安心心地工作。说起此事，赵师傅家人，爱人以及家乡的亲戚、当地村里人，无不为我中心领导有方、爱护员工赞不绝口。

作为宾馆饭店性质的工作，本来就是铁打的营盘，流水的兵。针对服务员流动性较为普遍，中心积极采取健康、稳健的办法，在改善生活环境与提高工资福利的基础上，举办演讲活动、歌咏比赛、网上QQ群 交流、外出学习旅游等，引导他们积极向上，珍爱自己的工作，安心、团结地工作在我们这个和睦的大家庭里。

员工们也是好样的，一年来没有辜负中心领导的期望，餐厅包厨的赵小兵师傅等人，对菜肴精工细做，推陈出新，省局大型会议在此近一个星期，几乎没有出现重复的菜肴。康乐部池水洁净清澈，为了迎接第二天的会议，服务员们在前一天晚上加班加点，退尽旧水，换上新水，从未耽误过一次。

还有值得我们骄傲和称赞的是员工们拾金不昧的高尚品德已蔚然成风。法制办的客人用餐时喝了点酒，走后把装有数万元现金、手机、各种证件的皮包丢在餐桌下，服务员打扫卫生发现后及时交回吧台，根据证件交还了失主。客房服务员整床时拾到了手机，康乐部员工在包厢发现了客人丢失的皮包等等，都及时联系上失主并交回。好人好事层出不穷，在这就不一一列举了。

总之，员工们这种带病上岗、拾金不昧、忘我的工作风貌塑造了我们中心良好的社会形象，从而带来了无形的社会效益。

四、搞好后勤保障，服务一线工作。

1、20xx年尾，中心配合施工队对帐，监理签证，审计复核，在建工程的决算审计圆满结束。

2、配合疗养区管委会几项收费项目的核定，所有卫生费，排污设施费等按规定合理交纳并验收合格，在同行业中受到了表彰。

3、工商执照年检、电费规费许可证变更、医疗执业证复核、消防设施合格证等全部如期检验合格。

4、税务部应提的税金已提交并足额交纳。

5、劳动保障及劳动监察部门，xx年在册登记与费用交纳工作全部完成，新劳动法的执行及相关文书正在办理交涉中。

6、全体正式工、师傅、服务员年末召开了座谈会，对过去一年来的工作畅所欲言，对新一年工作做出了各自的打算。并于31日下午举行了庆元旦联欢，表演节目,晚上会餐，中心上下乐观、自信，决心为新一年的工作发奋图强。

综上所述，中心xx年工作取得了较好的成绩，为08年的工作开了一个好头，但还有不少问题和困难需要解决和克服。

1、职工的政治思想教育与理论学习、素质培养要更进一步提高。

2、新老服务员的交替工作，新服务员上岗要加强规范，如普通话、行为等要达标。

3、原材料与劳动成本上要更细、更深地精打细算，尽量减少浪费，节约开支。

4、除现有的电业系统、移动公司、兄弟税务系统等大客户外，要进一步拓展客源。

5、在餐饮上再加大力度、增强创新意识，不断出新菜，留住老顾客，招回回头客，吸引新顾客。

**2024年酒店培训工作总结报告二**

20xx年2月13日，我幸运的成为公司一员。转瞬之间，我在公司已经工作一个月。在这紧张而忙碌的一个月里，我得到了公司领导和同事们的帮助。我一边工作，一边学习，有进步也有不足。下面就我入职一个月以来的工作，做出如下总结：

1、本职工作

入职后，主要负责公司各项酒店培训工作。其中包括拟定20xx年上半年培训计划，新员工入职培训，柜组长以上管理人员、D班、军校课程安排及培训、酒店、超市一线员工重点技能培训（包括服务礼仪、化妆技巧、普通话推广学习等）、梳理公司各岗位技能与工作流程、连锁店长选拔方案、制定五四青年节活动方案等。除了自己的本职工作外，还参与了公司的三八节活动、到超市服务台帮工一周、巡店等工作。

2、初期学习

入职前我一直从事酒店管理工作，对于人事工作的了解相对较少。但是我很喜欢人事工作，很愿意在人事工作方面有所发展。到公司后，我尽快调整自己，迅速的投入到人事工作的学习当中，以期在最短的时间里熟悉公司的组织结构、人员分配等基础信息。再通过与部门同事和公司员工的沟通交流，获取培训需求。根据员工及各部门各岗位需求，制定新的培训计划。在部门同事及领导的帮助下，制定出一系列培训计划、活动方案并将一一付诸于实际。

3、工作心得

上班时间我立足做好我的本职工作、自觉遵守公司的各项规章制度、团结同事、对自己严格要求。下班时间充实自己，加强学习。我时常感叹自己很幸运加入了联民这么好的一个大家庭，和同事们在一起工作的时间非常的开心，我很享受在这里度过的每一天。同时也很感谢公司对我的认可与信任，给我机会为我提供了这么好的学习平台。我在工作中获得了锻炼机会、通过不断地学习总结，培训工作越来越得心应手，我的职业目标也随之变得越来越清晰具体。

在这一个月的时间里我学到了很多，也进步了很多。在取得进步的同时，我认识到自身还是有很多的缺点与不足。工作中还是不够仔细，容易犯一些小错误，在人力资源专业知识方面相对缺乏等等。在以后的工作中我会更加谨慎的对待每一项工作，建立危机意识，提高自己的执行力。在工作过程中出现的不足与问题，将逐步克服和加以完善。我相信自己会在以后的工作过程中，充分发挥自己的优势，积极、主动、高效地完成各项工作，尽努力，完成领导交给我的一切任务。

**2024年酒店培训工作总结报告三**

扎实、全面的培训是优质服务的基础和保证。在20xx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20xx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20xx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20xx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20xx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20xx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20xx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20xx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。

**2024年酒店培训工作总结报告四**

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，酒店行政人事部于2月份对全店员工进行了系统培训，现将本次培训工作总结如下：

一、目前完成的工作

1、本次由行政人事部牵头组织，针对酒店所有入职员工进行统一的公共课培训。课程有酒店行业基础知识、礼貌礼仪、仪容仪表、工作态度等相关方面的规范化培训。此培训旨在加强酒店各部门员工层的交流和沟通，在加强酒店公共课知识的同时，给大家提供一个放松心情，交流思想和增进了解的平台。

2、加强对员工开业前期礼貌礼仪、仪容仪表等内容的宣贯及培训，培养员工的酒店服务意识和主人翁精神，熟知酒店各项规章制度，统一培训结束后，将由各部门自行组织具体的岗位技能培训。各部门须将下一个月部门培训计划于本月25日前发至行政人事培训部备案。

3、本次培训结束，对全体员工进行考核试卷测验，并让各部门受训人员代表填写培训评估表，及时有效地了解员工培训真正需求，为下次员工入职和转正考核培训工作有了明确的目标方向。

二、不足与努力的方向

1、我酒店虽为四酒店，但员工受教育程度普遍不高。在培训过程中具有一定的艰巨性，须反复宣贯，耐心说服教育，方能取得一定培训效果。在今后的培训工作中要强化培训技能，增加新内容、新亮点及互动环节，增添课程的趣味性。培训将是行政人事部的主抓方向。

2、各部门培训工作需要及时跟进。除培训部酒店公共课培训外，各部门要切实加强本部门员工的岗位实操技能的培训，只有配合好行政人事部组织开展的培训和开展好本部门培训，才能在岗位服务过程中做得更加完美。培训部会根据各部门上交的培训计划去跟进各部门的培训和开展本部计划内的各种培训。

3、坚持质检和培训工作的`有机结合。做到从质检中来到培训中去，通过培训再到质检中的考验。（通过质检巡查和分析各一线部门的宾客意见表来确定）进行专题培训。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。使员工随时注意服务细节，保证酒店的服务质量，不仅要做到敬业，还要做到专业。

4、加强培训现场管理。这次由行政人事部组织的培训分两批进行，由于人多，场地不大，加上没有话筒音响设备，后座的部分员工听不清等问题，今后要解决场地、设备带来的一系列问题，切实地让更多员工学习更多知识内容。

5、培训意识有待提高。本次培训是以酒店行政人事部发文到各部门的通知，但是目前有些部门对本部门员工培训监督力度不够，致使员工工作散漫，到场培训不及时或借故不来培训，所以各部门要强化培训意识，配合协助好行政人事部开展的工作，树立良好的职业道德意识。今后将建立培训监督机制，以提高员工对培训的重视程度，积极性与参与性。

**2024年酒店培训工作总结报告五**

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20xx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、20xx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20xx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、20xx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、20xx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。20xx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：20xx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、20xx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。

【2024年酒店培训工作总结报告 酒店培训工作总结范文五篇】相关推荐文章:

2024年骨干教师培训个人总结 骨干教师培训工作总结报告

2024年酒店年终个人总结报告 关于酒店年终总结个人最新

新员工入职培训工作总结报告

2024年最新酒店顶岗实习总结报告

2024年酒店领班的工作总结报告 酒店领班的工作总结及工作计划

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找