# 酒店员工培训工作总结(三篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-09-16

*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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编...*

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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店员工培训工作总结篇一**

x月来临，xxx酒店决定对我们这些基本的员工进行一次强化培训。作为酒店的一员，在刚收到这个消息的时候，我感到非常的意外。在平常的工作中，我们一直都在领导的教导下不断的进步，目前在工作方面已经非常的出色了！在这样的情况下，我们还要进行培训吗？

但是，有些事情是只有参加了才会真正的了解，而我也是在真正的体会到了这次的提升后，对自己在工作中的不足和问题有了感受！以下，是我对这次培训的自我鉴定：

在这次的培训中，老师对我们思想的教导无时不在。而在多样的学习体会中，我极大的提升了自己的思想水平，更深刻的认识了，作为一名服务人员，我们该怎么想，怎么做！并且，我和同事们一起学习，一起努力，不知不觉间，还磨合了我们的默契，加深了我们的感情，让我们团队的运转能更加的出色，有效！

当然，通过这次思想的学习，我认识到自己过去的思想大有问题！作为员工，但是我们却一直需要领导的指点才能认识到自己的问题，才能在工作中改正，这是不应该的。我们应该更主动的去了解自己，去提升自己！这样才能让工作更加的顺利！

在这次的学习中，我们无论是在服务还是工作的技巧上都学习了很多。但是让我印象最为深刻的，还是老师对我们基础的修整！长时间的工作让我们在工作中不经意间就带进了自己的个人习惯。这让我们队伍的整体情况给顾客的感觉并不好！为此，我们苦练了一段时间，将自己的工作态度和礼仪都保持在相近的水准！这不仅大大的提升了我们服务的美观性，更使得我们认识到，基础的重要！

作为服务人员，其实我们和顾客的交流是比较死板的。除了前台人员以外，我们的能说的不过寥寥几句。尽管非常的简单，但这也同样导致我们在工作中不自觉的忽视了其中的问题！而通过老师的教导，我们重新认识到自己对顾客态度的重要，而态度，往往就体现在这么几句话的交流上！

反思这次的培训，我真的很惭愧自己在开始时的骄傲自满。但如今我已经有了改变，在未来我也会从基本上要求自己！相信未来的我们，会让xxx酒店的服务更加出色！

**酒店员工培训工作总结篇二**

20xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0。18元/张，钥匙袋0。10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的`工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9。46%，但收入却减少了xx元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1。在服务上缺乏灵活性和主动性；

2。总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3。个别新员工对本职工作操作不熟练；

4。商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有x元，附上商务中心20xx年经营简况表：根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

1。继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2。稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3。“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4。提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店员工培训工作总结篇三**

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，酒店人力资源部去年对一线部门员工、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：

1、由汇浩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李强老师视频演讲集，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。去年年末，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：去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，也组织客房人员去金煦酒店，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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