

# 星级酒店开业前培训计划汇总

销售部开业前培训计划

日 期	课时	培训内容	受训人	培训人	预期达到目标	考核方法	培训教材	培训场地
7 月 20 日— —7 月 23 日	24 课时	酒店认识	销售经理	部门经理 ××老师	1、熟悉酒店管理人员 2、掌握酒店部门构成、分布 3、明确酒店营业部门经营时 4、熟记酒店产品数量构成 （1）客房 （2）餐厅 （3）康乐 5、酒店产品价格 6、酒店术语	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
7 月 24 日— —7 月 26 日	18 课时	市场认识	销售经理	部门经理 ××老师	1、××国际大酒店市场认识 2、××酒店市场认识 3、酒店市场认识	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
7 月 27 日-7 月 30 日	24 课时	协作认识	销售经理	部门经理 ××老师	1、明白本部门与酒店各部门如何协调 2、清楚本部门应具有的的协作精神、服 从意识	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
7 月 31 日—8 月 3 日	24 课时	营销基本原理	销售经理	部门经理 ××老师	树立观念、扭转思路： 1、营销观念 2、营销组合 3、酒店销售内容	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
8 月 4 日— 8 月 8 日	30 课时	客户管理	销售经理	部门经理 ××老师	学会管理客户、把握客户： 1、 客户心理动机分析 2、 客户管理的方法 3、 客户抱怨的原因分析	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室

8月9日—8月12日	24 课时	市场调查 1、市场调查原理； 市场调查方法；3、 市场调查分析。	销售经理	部门经理 ××老师	销售经理能够及时捕捉市场信息	口试 案例分析 实际操作	《运转手册》	销售部办公室
8月13日—8月16日	24 课时	自我管理： 1、销售代表的体态； 2、销售代表每日的行 安排；3、销售代表 的工作态度；4、 管理自己的时间5、 销售代表的业务核 心。	销售经理	部门经理 ××老师	规范销售代表的工作，为开业后部门 良好的运作	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
8月17日—8月19日	18 课时	1、如何让客户明确 表达拜访目的； 2、销售陈述的步骤； 3、销售陈述技巧； 4、如何有效陈述的 原则；5、如何处理 客户的异议；6、那 些是好的信息； 7、如何使用广告媒 体；8、进行电话销 售应该注意的； 9、具备现代销售观 念。	销售经理	部门经理 ××老师	销售经理掌握基本的销售方法	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室
8月22日（上午）	3 课时	部门内部管理制度 各种表格的使用 开业策划：大型活动 的策划思路、应掌握 的细节。	销售经理	部门经理 ××老师	销售代表注意遵守部门管理制度 能够使用； 熟悉酒店大型活动流程	口试	《运转手册》	销售部办公室
8月22日下午	3 课时	消防培训	全体销售部人员	××老师	熟悉消防工作	口试	《消防预案》	销售部办公室
8月23日—8月24日	12 课时	销售技巧：1、如何 让客户明确表达拜 访目的；2、销售陈 述的步骤；3、销售	销售经理	部门经理 ××老师	销售经理掌握基本的销售方法	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室

		陈述技：4、如何有效陈述的原则；5、如何处理客户的异议；6、那些是好的信息；7、如何使用广告媒体；8、进行电话销售应该注意的；9、应该具备的现代销售观念。						
8 月 25 日	3 课时	消防演习	销售部所有员工	部门经理 ××老师	清楚消防演习的重要性	口试	《消防预案》	销售部办公室
8 月 26 日—— 8 月 31 日	30 课时	酒店开业计划制定	销售部所有员工	部门经理 ××老师	熟悉酒店大型活动流程 熟悉酒店接待活动流程	口试 案例分析	《运转手册》	销售部办公室

#### 财务部开业前培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	预期达到目标	教 学 考核方法	培训教材	培训场地 器材
7. 20.	2 课时	财务部职责组织机构	财务部全体员工		初步了解财务部的主要 职责以及和其他部门的 接口	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
	2 课时	仪表仪容	财务部全体员工		了解财务部的组织机构， 了解各个岗位之间是何 种关系	口试 案例分析	《员工手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
	2 课时	应知应会、开业须知	财务部全体员工		知道酒店的概况和对员 工的基本要求	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 21.	4 课时	部门规章制度	财务部全体员工		了解财务部的员工应具 备的基本素质要求，能找 到自己的不足和差距	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
	2 课时	信用政策及工作程序	财务部全体员工		能掌握信用政策及工作 程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 22.	6 课时	台式计算器使用	财务部全体员工		能掌握台式计算器的使 用方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		酒店各营业点情况了解	财务部全体员工		了解酒店各营业点情况	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）

		会计基础知识讲解	财务部全体员工		掌握会计基础知识讲解	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 23.	6 课时	会计基础知识考核	财务部全体员工		了解现有财务部员工的会计基础知识水平	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		计算机使用	财务部全体员工	信 息 管 理 员	初步掌握计算机使用的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		计算机使用练习	财务部全体员工	信 息 管 理 员	较熟练掌握计算机使用的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 24.	6 课时	餐饮菜单程序、价格政策	财务部全体员工		掌握餐饮菜单程序、价格政策	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		客房房价营业点价格政策	收银员		掌握客房房价营业点价格政策	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		康乐各营业点价格政策	收银员		掌握康乐各营业点价格政策	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 25.	6 课时	餐饮各营业点代码学习	收银员		掌握餐饮各营业点代码	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		餐饮各营业点代码考核	收银员		了解餐饮各营业点代码的掌握程度	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		营业报表的编制程序	财务部全体员工		掌握营业报表的编制方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 26.	6 课时	联系营业报表编制	财务部全体员工		能熟练掌握营业报表的编制方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		财务管理规定	财务部全体员工		掌握一般的财务管理规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		会计核对制度	财务部全体员工		掌握会计核对的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 27.	6 课时	夜审稽核（各点业务熟悉）	财务部全体员工		掌握夜审稽核的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		审核报销程序	财务部全体员工		掌握审核报销程序的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		材料核算工作程序	财务部全体员工		掌握材料核算的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 28.	6 课时	客户信用分析程序	财务部全体员工	运 作 主 管	掌握客户信用分析的基本方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		鲜活食品价格的制订程序	财务部全体员工	采 购 经 理	掌握鲜活食品价格的制订程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）

7. 29.	6 课时	干货水果等验收程序	财务部全体员工	采购经理	掌握干货水果等验收程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		鲜活食品验收单填写程序	财务部全体员工		掌握鲜活食品验收单填写程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 30.	6 课时	食品成本控制程序	财务部全体员工	总帐会计	掌握食品成本控制程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		自习、答疑	财务部全体员工		巩固前一阶段所学的知识	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
7. 31.	6 课时	食品标准成本卡制作程序	财务部全体员工	总帐会计	掌握食品标准成本卡制作程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		食品标准成本计算程序	财务部全体员工	总帐会计	掌握食品标准成本计算程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 1.	6 课时	对内外财务关系原则	财务部全体员工		初步了解对内外财务关系原则	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		酒店会计机构和会计监督	财务部全体员工		知道酒店会计机构和会计监督的原理	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		会计核算与报告的一般原则	财务部全体员工		掌握会计核算与报告的一般原则	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 2.	6 课时	会计档案管理制度	财务部全体员工	总帐会计	明白会计档案管理制度重要性和方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		酒店票证管理制度	财务部全体员工		知道酒店票证管理制度的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		增值税专用发票的填开要求	财务部全体员工	总帐会计	能独立正确填写增值税专用发票	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 3.	6 课时	专用发票开具时限的规定	财务部全体员工	总帐会计	了解专用发票开具时限的有关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		使用增值税发票应注意的几个问题	财务部全体员工	总帐会计	掌握使用增值税发票的要点	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 4.	6 课时	菜肴的产销核对程序	财务部全体员工	总帐会计	掌握增值税专用发票保管的有关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		食品实际成本核算程序	财务部全体员工		掌握食品实际成本核算程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 5.	6 课时	餐饮公关费用处理程序	财务部全体员工		能独立处理餐饮公关费用	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		现金的管理制度	财务部全体员工	总帐会计	了解现金的管理制度的要求	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）

8. 6.	6 课时	银行存款的管理制度	财务部全体员工	总 帐 会 计	了解银行存款的管理制度的基本规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		结算资金管理	财务部全体员工	总 帐 会 计	掌握结算资金管理的相关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 7.	6 课时	营运资金控制管理制度	财务部全体员工	总 帐 会 计	熟练掌握营运资金控制管理制度的相关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		营业成本管理制度	财务部全体员工	总 帐 会 计	了解营业成本管理制度的相关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 8.	6 课时	费用管理制度	财务部全体员工	总 帐 会 计	掌握费用管理制度的所有项目	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		定额管理制度	财务部全体员工	总 帐 会 计	懂得定额管理制度的重要性和基本方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 9.	6 课时	酒店存货管理制度	财务部全体员工		掌握酒店存货管理制度细则	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		固定资产管理制度	财务部全体员工		掌握固定资产管理制度的一般原则	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 10.	6 课时	财产管理的检查和奖惩规定	财务部全体员工		熟知财产管理的检查和奖惩规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		原料肉品检疫、监督管理办法	财务部全体员工		掌握原料肉品检疫、监督管理办法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 11.	6 课时	财务部员工考核标准（暂定）	财务部全体员工		了解财务部员工考核标准，并能自觉执行	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		经济合同及协议的管理规定	财务部全体员工		懂得经济合同及协议的管理的有关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		外汇管理规定	财务部全体员工		懂得外汇管理的有关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 12.	6 课时	采购业务管理	财务部全体员工	采 购 经 理	掌握采购业务的一般要求和规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		收款员班前准备工作程序	财务部全体收银员		掌握收款员班前准备工作的基本要求	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		餐饮结帐程序	财务部全体收银员		初步掌握餐饮结帐程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 13	6 课时	餐厅收款员下班前工作程序	财务部全体收银员		掌握收款员下班前工作的基本要求	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		收款机付款结帐程序	财务部全体收银员		初步掌握收款机付款结帐程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）

		信用卡结帐程序	财务部全体收银员		初步掌握信用卡结帐程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 14.	6 课时	信用卡的验卡程序	财务部全体收银员		初步掌握信用卡的验卡程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		信用卡压卡程序	财务部全体收银员		会独立操作信用卡的压卡工作	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		收款员编制报告程序	财务部全体收银员		能独立编制收款员报告	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 15.	6 课时	收款员下班交接程序	财务部全体收银员		掌握收款员下班交接的基本方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		客房房租收入审计程序	审计组		初步掌握客房房租收入审计程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		现金支出报销程序	财务部全体员工		掌握现金支出报销程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 16.	6 课时	转帐支票受理程序	财务部全体员工		掌握转帐支票受理的处理方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		信用卡托收的处理程序	财务部全体员工		掌握信用卡托收的处理方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		物品传递的控制程序	财务部全体员工		了解物品传递的控制程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 17.	6 课时	帐单传递程序	财务部全体员工		掌握帐单传递的基本方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		货币传递控制程序	财务部全体员工		了解货币传递控制程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		收银机的控制要点	财务部全体员工		熟知收银机的控制要点	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 18.	6 课时	客人离店时间的控制程序	财务部全体员工		掌握客人离店时间的控制方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		房租减免的内部控制程序	财务部全体员工		掌握房租减免的内部控制方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		营业点帐单建立程序	财务部全体收银员		会独立建立营业点帐单	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 19.	6 课时	信用卡授权程序	财务部全体员工		能独立进行信用卡授权	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		散客签字消费程序	财务部全体员工		掌握散客签字消费程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）

		单位、团队签字转帐程序	财务部全体员工		懂得单位、团队签字转帐的基本要求	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 20.	6 课时	退司机餐费程序	财务部全体员工		初步掌握退司机餐费程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		营业发票使用程序	财务部全体员工		初步掌握营业发票使用方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		审核营业点帐款程序	财务部全体员工		初步掌握审核营业点帐款的一般程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 21.	6 课时	审核总台帐款程序	财务部全体员工		明白审核总台帐款的基本方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		电脑管理程序	财务部全体员工	信 息 管 理 员	了解电脑管理的有关规定	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		电脑技术操作程序	财务部全体员工	信 息 管 理 员	初步掌握电脑技术操作程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 22.	3 课时	消防知识培训	财务部全体员工	安 消 经 理	了解消防程序和要求	口试	《消防预案》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 23.	6 课时	采购报价、确认程序	财务部全体员工	采 购 经 理	掌握采购报价、确认程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		采购审批程序	财务部全体员工	采 购 经 理	初步了解采购审批程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		采购物品的结算程序	财务部全体员工	采 购 经 理	初步掌握采购物品的结算的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 24.	6 课时	提货工作程序	财务部全体员工		掌握提货工作程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		物品验收程序	财务部全体员工		掌握物品验收程序	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
		仓库保管程序	财务部全体员工		了解仓库保管的一般方法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 25.	3 课时	消防演习	财务部全体员工		掌握酒店消防的要求和应对办法	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）
8. 26. - 8. 31.		实地操作	财务部全体员工		能将前一阶段所学的知识灵活运用到实际工作中	口试 案例分析	《运转手册》	培训教室（可容纳约 50 人）



行政部开业前培训计划

日期	时 间	培训内容	受训人	培训人	预期达到目标	考核方法	培训教材	培训场地
7月20日— —7月23日	24 课时	酒店组织机构介绍	全体人员	部门经理 ××老师	了解酒店的组织机构	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
7月24日— —7月26日	18 课时	了解酒店各部门的职能	全体人员	部门经理 ××老师	清楚××国际大酒店各部门的职能	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
7月27日-7 月30日	24 课时	行政部各岗位职能	全体人员	部门经理 ××老师	了解本部门的岗位职责	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
7月31日— 8月3日	12 课时	行政部与各部门的关系与协调	全体员工	部门经理 ××老师	1、明白本部门与酒店各部门如何协调 2、清楚本部门应具有的协作精神、服从意识	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	12 课时	行政部工作流程	全体员工	部门经理 ××老师	了解各自的工作流程	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月4日— 8月8日	30 课时	酒店培训 体系建立	酒 店 培 训 员	部门经理 ××老师	建立培训体系	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月9日— 8月12日	12 课时	培训员运作流程	酒 店 培 训 员	部门经理 ××老师	能够作好培训	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	12 课时	培训员的培训要求；	酒 店 培 训 员	部门经理 ××老师	能够作好培训	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月13日— 8月16日	24 课时	自我管理： 1、行政部人员的体态； 2、行政部人员每日的行安排；3、 销售代表的工作态度；4、管理自己的时间 5、行政部人员的工作核心	全体人员	部门经理 ××老师	规范行政部的工作， 为开业后部门良好的运作	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月17日-8	24 课时	工资构成、	部门经理、	××老师	了解工资构成、岗位	口试	《运转手册》	行政部办公室

月 20 日		岗位工资等级	劳资人员		工资等级	案例分析		
8 月 21 日	6 课时	岗位运作要求	全体人员	××老师 部门经理	清楚各岗位运作要求及标准	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8 月 22 日 (下午)	3 课时	消防培训	全体人员	××老师 ××老师	清楚消防安全知识	口试 案例分析	《消防预案》	行政部办公室
8 月 23 日	3 课时	国家人事政策制度	全体人员	××老师	了解国家人事政策制度	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	3 课时	酒店考核方式	全体人员	××老师	清楚酒店考核方式	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8 月 24 日	3 课时	统筹保险等办理程序与上级相关的联系	全体人员	××老师	了解统筹保险等办理程序与上级相关的联系	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	3 课时	酒店人力资源制度			了解酒店人力资源制度	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8 月 25 日	3 课时	消防演习	全体人员	××老师	人人清楚		《消防预案》	行政部办公室
8 月 25 日 (下午)—8 月 31 日		基建卫生 酒店开业计划制定	全体人员	部门经理	所属区域符合开业要求	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室

### 餐饮部开业前培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	预期达到目标	教学 考核方法	培训教材	培训场地 器材
7 月 20 日	2	对餐饮部的认识	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解餐饮部的作用、特点、地位。 2、熟悉餐饮部运行管理的特点。	讲授、7 月 30 日笔试	《培训手册》	教室、白板
	2	对餐饮部的认识	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、熟悉餐饮部的日常管理。 2、清楚餐饮从业人员的礼貌、礼节及个人修养。 3、熟悉餐饮部的管理范围、餐厅的种类及功能。	讲授、7 月 30 日笔试	《培训手册》	教室、白板
	1	餐饮部与其他各部门的协作	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解与前厅部的关系及协作。 2、了解与销售部、财务部的	讲授、7 月 30 日笔试	《培训手册》	教室、白板

					关系及协作。			
	1	餐饮部与其他各部门的协作	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解与客务的关系及协作。 2、了解与工程部的关系及协作。 3、了解与行政部的关系。	讲授、7月30日笔试	《培训手册》	教室、白板
7月 21日	2	应有的服从意识、协作精神	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	清楚与酒店所有部门的团结协作的重要性	讲授、7月30日笔试	××公司《培训手册》	教室、白板
	2	应有的服从意识、协作精神	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	了解与酒店所有部门对接工作	讲授、7月30日笔试	××公司《培训手册》	教室、白板
	1	餐饮部组织机构	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	清楚餐饮部的组织机构和岗位设置	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部组织机构	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	明确自己所处的位置及上下级隶属关系	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
7月 22日	2	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解餐饮部经理岗位职责 2、了解餐厅经理岗位职责 3、了解康乐经理岗位职责	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
	2	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解传菜间领班岗位职责 2、了解食街领班岗位职责 3、了解零点厅领班岗位职责 4、了解西餐厅领班岗位职责	讲授、7月30日笔试	《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解咖啡厅领班岗位职责 2、了解酒吧领班岗位职责 3、了解桑拿领班岗位职责 4、了解康乐领班岗位职责	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解引座员岗位职责 2、了解食街服务员岗位职责 3、了解零点厅服务员岗位职责	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板

					4、了解商场、花店、书报亭服务员岗位职责			
7月23日	2	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解宴会预订员岗位职责 2、了解西餐厅服务员岗位职责 3、了解咖啡厅服务员岗位职责	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
	2	餐饮部岗位职责	餐饮部全体员工	部门经理 ××老师	1、了解吧员的岗位职责 2、了解桑拿服务员的岗位职责 3、了解康乐服务员岗位职责 4、了解美容、美发师岗位职责	讲授、7月30日笔试	××公司《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部管理层技能	餐饮部经理	××老师	清楚餐饮部经理的管理技能	讲授、随堂提问	××公司《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部管理层技能	餐饮部经理、主管、领班	××老师	1 清楚餐饮部主管的管理技能 2、清楚餐饮部领班的管理技能	讲授、随堂提问	××公司《运转手册》	教室、白板
7月24日	2	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台员工	部门经理 ××老师	掌握餐饮部标准站立姿势	讲授、7月30日笔试、示范每日练习至培训结束时考核完毕为止	《运转手册》	教室
	2	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	掌握餐饮部标准站立姿势	讲授、示范、每日练习至培训结束时考核完毕为止	××公司《运转手册》	教室
	1	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	掌握托盘的标准方法，托重达标	讲授、示范、每日练习至培训结束时考核完毕为止	××公司《运转手册》	教室、托盘20只、红砖60块、空啤酒瓶120只，水源、旧报纸100张
	1	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会20种口布花的折叠方法	讲授、示范、练习、考核	××公司《运转手册》	口布50块51*51

7 月 25 日	6	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握铺台、摆台的方法	讲授、示范、每日练习 至培训结束时考核完 毕为止	《运转手册》	圆桌 4 张（直径 1.80M）、长桌 4 张（0.7*0.4）、2.03M 台布 4 块、1.80M 台布、4 块桌裙 4 条 （5.1M）
7 月 26 日	3	餐饮部前台服务	餐饮部	部门经理 × × 老师	掌握别桌裙的方法、掌握铺 台、摆台的方法、技巧	讲授、示范、每日练习 至培训结束时考核完 毕为止	《运转手册》	定位盘、口汤碗、2 号羹、调味 碟、筷架、筷子、水杯、红酒杯、 白酒杯
7 月 27 日	6	技能 餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握铺台、摆台的方法、技巧	同上	《运转手册》	同上
7 月 28 日	6	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握铺台、摆台的方法、技巧	同上	《运转手册》	同上
7 月 29 日	1	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握任务单的内容，学会用任 务单了解情况	讲授、模拟练习	《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握引座方式	同上	××公司 《运转手册》	教室、白板
	1	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握迎宾问候方法	同上	××公司 《运转手册》	教室、白板
	3	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	可以运用引座、迎宾对客服务	同上	××公司 《运转手册》	教室、白板
7 月 29 日	1	餐饮部前台服务技能	餐 饮 部 前 台 所有员工	部门经理 ××老师	1、掌握点菜的技能、技巧 2、掌握下订单的技能、技巧	讲授、	××公司 《运转手册》	教室、白板

	1	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	3、掌握点菜的技能、技巧 4、掌握下订单的技能、技巧	讲授、练习	××公司 《运转手册》	教室、白板
	2	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	5、掌握走菜技能 6、掌握送冷菜的服务技能	同上	××公司 《运转手册》	教室、白板
	2	餐饮部前台服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	7、掌握走菜技能 8、掌握送冷菜的服务技能	同上	××公司 《运转手册》	教室、白板
7月 29日	1	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的 服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	啤酒瓶、白酒瓶、红酒瓶
	1	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	
	2	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	
	2	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	
7月 30日	1	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	
	1	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	××公司 《运转手册》	
	2	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握各种酒水的服务技能、技巧	同上	《运转手册》	同上
	1	酒水服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握开启各种酒瓶的方法	同上	《运转手册》	同上、开瓶器
	1	考核	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	以上内容考核	笔试、口试		教室、课桌
7月 31日	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	了解投诉的处理方法	讲授、练习	××公司 《运转手册》	教室、白板
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	学会结帐服务	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	学会送客服务	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	掌握收台的工作程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月 1日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	明确走菜的目标	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台	部门经理	了解等菜的工作方法	同上	××公司	同上

		能	所有员工	××老师			《运转手册》	
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会防止事故的发生	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	掌握脏台布的处理和保护	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月2日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会推销技巧	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会推销技巧	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理×× 老师	学会推销技巧	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理×× 老师	学会推销技巧	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月3日	3	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理×× 老师	掌握宴会预订员的工作程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理×× 老师	掌握餐具保管的工作程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	掌握餐具保管的工作程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	了解物资领用的程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月4日	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	了解布草更换的程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会设备的保修	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	了解初加工的程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	3	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会VIP的接待	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月5日	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会食街的服务程序	讲授、模拟练习	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会食街的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会食街的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上







	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会传菜的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会吧员的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月15日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会吧员的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会吧员的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会吧员的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会吧员的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月16日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会自助餐、咖啡厅的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会自助餐、咖啡厅的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会自助餐、咖啡厅的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会自助餐、咖啡厅的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月17日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会西餐宴会的服务程序	同上	××公司《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会西餐宴会的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会西餐宴会的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会西餐宴会的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月18日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会商场、花店、书报亭的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	了解洗碗及洗碗工工作程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会带骨、带壳、块状菜肴的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理	学会分鱼的服务程序	同上	××公司	同上

		能	所有员工	××老师			《运转手册》	
8月19日	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会分菜的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会上小毛巾的程序和技巧	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会桑拿服务流程	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部前台员工服务技能	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	学会康乐岗点的服务程序	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月20日	2	餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅经理工作流程	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉康乐经理工作流程	同上	××公司 《运转手册》	同上
	2	餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅各领班工作流程	同上	××公司 《运转手册》	同上
	1	餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉康乐各领班工作流程	同上	××公司 《运转手册》	同上
8月21日		餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅服务员工作流程		××公司 《运转手册》	
		餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉吧员的工作程序		××公司 《运转手册》	
		餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	熟悉商场、花店、书报亭服务员的工作程序		××公司 《运转手册》	
		餐饮部工作流程	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	了解初加工、洗碗工的工作程序		××公司 《运转手册》	
8月22日		员工自我管理	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	1、清楚餐饮员工的体态要求 2、培养良好的工作态度		××公司 《运转手册》	
		员工自我管理	餐饮部前台所有员工	部门经理 ××老师	1、清楚酒店应知应会内容 2、了解餐饮部的工作时间及排班		××公司 《运转手册》	
		消防培训	餐饮部所有员工	××老师	熟悉消防工作		××公司 《运转手册》	
		消防培训	餐饮部所有员工	××老师	了解消防预案的要求		××公司 《运转手册》	

8月23日		员工自我管理	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	1、了解餐饮部的考核、评估标准 2、了解餐饮部的考核、评估方法		××公司 《运转手册》	
		酒水、酒吧	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	1、了解酒水、酒吧的概念 2、熟悉各种酒水的基本知识		××公司 《运转手册》	
		酒水、酒吧	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	熟悉各种酒水的基本知识		××公司 《运转手册》	
		酒水、酒吧	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	了解各类酒吧		××公司 《运转手册》	
8月24日		鸡尾酒	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	了解鸡尾酒的概念		××公司 《运转手册》	
		餐饮案例分析	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	解决一些疑难问题			
		餐饮部各类制度	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	1、遵守酒水管理制度 2、遵守餐具管理制度 3、遵守食品卫生制度			
		餐厅标准用语	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	按星级评定的要求，做到规范化	同上	××公司 《运转手册》	
8月25日	2	运转表格的使用	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅所有运转表格			
	1	运转表格的使用	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅所有运转表格			
	2	消防演习	餐饮部所有 员工	部门经理 ××老师	清楚消防演习的重要性	讲授		同上
	1	消防演习	餐饮部所有 员工	部门经理 ××老师	明确消防演习的程序	同上		同上
8月26日 ——8月 31日	6	现场实操	餐饮部前台 所有员工	部门经理 ××老师	熟悉餐厅场地，进一步熟悉程序	模拟接待练习	××公司《运转手册》	同上

### 前厅培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	培训目标	考核方法	培训教材	场地器材
7月22日	3	酒店概述(发展)及××国际大酒店前厅概述及产品介绍)	前厅员工		目标是使员工了解: 1、酒店的性质和本岗位的工作内容; 2、客人是主要的,一切工作围绕客人的需求; 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100; 4、了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打 相应的培训条件
	3	××国际大酒店组织机构、各部门负责人及联系方式等						
7月23日	2	对礼貌礼节、仪表仪容、体语的具体要求						
	4	酒店十大意识(团体、服务、服从、角色、销售、安全、沟通与协调、预先控制、时间、效率和质量意识)						
7月24日	3	宾客订房:电话预订、更改、取消预订						
	2	礼宾员及其他人员的站姿与微笑						
7月25日	2	礼宾员的拉门、拉车门动作						
	2	散客进店行李递送						
	2	团队行李的寄存和分发						
7月26日	2	散客的行李寄存						
	1	宾客物品递送						
	1	委托代办服务						
	2	住店宾客函件处理						
7月27日-28日	5	前厅各岗位人员(礼宾、接待、问讯、商务中心、客房中心)的职责与权利	前厅员工		目标是使员工了解: 1、酒店的性质和本岗位的工作内容 2、客人是主要的,一切工作围绕客人的需求 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100 4、了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打相应的培训条件
	1	受理传真						
	2	登记						
	2	信息输入						
	2	证件扫描、传输与公安外事科的联系						
7月29日	1	房卡填写						
	2	早餐券发放及管理						
	1	预订单的检验						
	1	预定的注意事项及No Show的防止、处理						

7月30日	1	团队分配客房						
	1	团队接待、散客接待						
	1	预订宾客抵达流程、散客入住						
	2	持订房凭证入住宾客						
	1	输入合同						
7月31日	1	办理宾客代付款手续						
	1	房内欢迎茶服务						
	1	离店准备、散客结账						
	1	长住客人的接待						
	1	制作更换长住、不定期宾客房卡						
8月1日	1	前厅与餐饮部沟通	前厅员工		目标是使员工了解： 1、酒店的性质和本岗位的工作内容 2、客人是主要的，一切工作围绕客人的需求 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100 4、了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打相应的培训条件
	1	前厅与客房中心的沟通						
	1	前厅与工程部沟通						
	1	前厅与销售部沟通						
	1	前厅与康乐沟通						
	1	前厅与人力资源部的沟通						
8月2日	1	前厅与行政部沟通						
	1	部门岗位间之间的沟通、协调、配合						
	1	前台传真收发及留言的处理						
	3	投诉的类型、对待、处理						
8月3日	1	客史档案的建立						
	1	总台临时寄存处理						
	3	续住客押金的处理（电话、留言、上房等）						
	1	商务中心在前厅的角色						
8月4日	2	航班、车次、邮编、国家代码、国内区号、省内相关信息						
	1	商务服务项目及收费标准						
8月4日	1	E-mail、复印、封塑、电脑出租、客票预定及 TIX 自动选票系统						

	1	长途电话服务、代客中英文打字	前厅员工					
8月5日	1	物品租赁			目标是使员工了解： 1、酒店的性质和本岗位的工作内容； 2、客人是主要的，一切工作围绕客人的需求； 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100； 4. 了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打相应的培训条件
	1	托婴服务						
	1	设备日常维护保养						
	1	礼宾部简介						
	1	日常工作沟通部门						
8月6日	1	礼宾部在酒店里扮演的角色						
	4	金钥匙的产生、发展和在酒店中的角色和作用						
8月7日	2	转房、换房、上房收取续租金的操作程序及注意事项						
	1	房租变更						
	2	延时退房、散客退房/续住						
	1	宾客加床						
8月8日	1	房费减免						
	1	团队叫早及处理						
	1	夜班工作						
	1	交班						
	1	邮递服务的操作程序及注意事项						
	1	客人行李的遗失与破损的处理						
8月9日 8月9日	2	大堂经理的职责权限与要求						
	1	班前准备 阅读工作日志						
	1	跟办交班事宜	前厅员工	目标是使员工了解： 1、酒店的性质和本岗位的工作内容； 2、客人是主要的，一切工作围绕客人的需求； 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100 4、了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打相应的培训条件	
1	检查各点仪表仪容 检查							
8月10日	1	VIP/会议的准备						
	1	公共区域巡视						
	1	会前准备 参加酒店晨会/会议						
	1	VIP 接待						
	1	处理突发事件						

8月11日	1	投述的分析及处理						
	1	检查落实会议内容						
	1	处理宾客遗留物品						
	1	征询宾客意见						
	1	处理宾客房门锁失灵						
	1	处理结帐客人纠纷						
8月11日	1	检查各点对客服务状态						
	1	检查各营业点了尾工作						
	1	做工作日志						
	1	酒店客房的各类房态及房价						
	1	顾客心理分析：求尊重、方便、廉价、平衡、需要、新奇						
	1	前厅管理人员：查看报表						
8月12日	1	参加酒店会议/部门会议						
	1	检查员工仪容仪表、到岗情况						
	1	抽查前一天班组工作						
	1	协调各班组工作						
	1	处理突发事件						
	1	现场巡查督导、做工作记录						
8月12—16日	30	酒店前厅英语（口语和专业术语）						
8月17—24日	30	电脑操作培训						
8月25日	6	考核						
8月26日	2	消防培训	前厅员工		目标是使员工了解： 1、酒店的性质和本岗位的工作内容； 2、客人是主要的，一切工作围绕客人的需求； 3、酒店工作是一个球队踢球 99+1 =100； 4、了解酒店前厅部的作用	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单个人简历课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打相应的培训条件
8月27日	4	消防演习						
8月28—9月8日	30	实地模拟操作						



### 客务部培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	培训目标	考核方法	培训教材	培训场地
7月22日	2	酒店人员的仪表仪容	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
7月23日	2	礼节、礼貌、体语						
	2	酒店及酒店的产品						
	2	××国际大酒店概述						
7月24日	2	××国际大酒店组织机构						
	2	客务部运作模式						
	2	客房职员的沟通方向						
7月25日	4	电话接与拨的规范、技巧						
7月25日	4	铺床、撤床方法						
7月26—30日	18	岗位职责（客房）						
7月31日	2	客房服务的项目、要求						
	2	客房物品的配备及管理						
	2	客房工作车的配备及管理						
8月1日—8月3日	18	客房工作程序						
8月4日 8月4日	2	工作班次安排及考勤考核	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	2	清洁客房的程序						
	1	清洁工具的使用及保养						
8月5日	1	特殊房的服务及注意事项						
	1	VIP接待						
	1	酒店安全知识						
8月6日	3	客人投诉分析及处理						
	2	客房与前厅的沟通、协调						
	2	客房与餐饮的沟通、协调						
8月7日	2	客房与康乐的沟通、协调						
	1	客房与会议的沟通、协调						
8月7日	1	客房与销售的沟通、协调						
	1	客房与销售的沟通、协调						

	1	客房与工程的沟通、协调						
	1	客房与行政的沟通、协调						
	1	客房与人力资源部的沟通、协调						
8月8日	1	客房与总台结帐的沟通、协调						
	1	客房与康乐的沟通、协调						
	1	楼程与客房中心沟通、协调配合						
	1	如何开好班前会						
	1	对叫开房门的客人身份的确认						
	1	夜间客房服务						
8月8日								
8月9日	1	房间有无客人的判断确认						
	1	敲门的规范						
	2	VIP 客人服务规范						
	1	客到茶水服务的注意事项						
	1	特殊客人服务						
8月10日	1	各类电话处理	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	1	激励措施的应用						
	1	如何作好表扬与批评						
	1	如何排班						
	1	考勤考核的制定与执行						
	1	如何做好一位合格客房员工						
8月11日	1	布草运送程序						
	1	可疑房的对待与处理						
	1	如何作好汇报与总结						
	1	领货程序						
	1	报纸分发程序						
	1	客衣送洗						

8月12日 8月12日	1	擦鞋租借服务						
	1	应急事件的分析及处理						
	1	酒店客房的各类房态						
	1	酒店客房的各类房价						
	1	饮料查补						
	1	房间计划卫生及清扫要求						
8月13日	1	加床服务	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	1	夜床服务						
	1	钥匙管理						
	1	特殊房间布置						
	1	工程维修程序						
	1	散客叫醒						
8月14日	1	团队叫醒						
	1	重要宾客叫醒						
	1	遗留物品的登记和保管						
	1	报维修						
	1	处理前台报表						
	1	填写交接班记录						
8月15日	1	开酒水帐单						
	1	巡视楼层						
	1	损坏宾客物品的处理						
	1	做空房卫生						
	1	杯具洗涤、消毒						
	1	整理工作车						
8月16日	1	灭虫工作						
	1	客房二次打扫						
	1	做夜床						
	1	床垫翻转						

	1	加床服务						
	1	班前准备工作						
8月17日	1	收尾及交接工作	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	1	会议摆台						
	1	贵宾休息室摆台						
	1	签字仪式摆台						
	1	会议服务						
	1	贵宾休息室服务						
8月18日	1	签字仪式服务						
	1	重要宾客信息处理						
	1	预前控制、计划						
	1	PA 经理班前检查						
	1	PA 经理参加部门会议						
8月19—20日	11	PA 经理现场巡查、督导						
8月21日	1	PA 经理处理突发事件	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	1	PA 经理做工作记录						
	1	保洁员上岗准备						
8月21日	1	保洁员对客服务						
	1	保洁员洗手间日常保养						
	1	日间保洁员班前准备						
8月22日	1	保洁员清洁大厅地面						
	1	保洁员做公共区域卫生						
	1	保洁员棉推尘药剂处理						
	1	保洁员清洁玻璃						
	1	日间保洁员推尘						
	1	保洁员客人醉酒呕吐处理						
8月23日	1	保洁员结束工作						
	1	夜间保洁员上岗准备						

	1	夜间保洁员大理石地面的清洁保养						
	1	夜间保洁员木制板壁清洁						
	1	夜间保洁员地面起蜡						
	1	夜间保洁员晶面处理						
8月24日	1	夜间保洁员清洗地毯沙发						
	1	夜间保洁员使用吸水机						
	1	夜间保洁员晶面翻新						
	1	夜间保洁员清洗防尘垫						
	1	夜间保洁员地面打蜡						
8月24日	1	夜间保洁员清洁客梯	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
8月25日	1	夜间保洁员灭虫工作						
	1	夜间保洁员结束工作						
8月25日	6	考核						
8月26日	2	消防培训						
8月27日	4	消防演习						
8月28—9月8日	30	实践操作						

### 安消部培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	培训目标	考核方法	培训教材	场地、器材
7月22日	2	酒店及酒店概况	安消部员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	课间通讯工具请调至振动且请勿在教室接打
	2	酒店组织结构						
	1	仪表仪容、体语						
	1	礼节礼貌、礼仪						
7月23—25日	2	酒店意识						
	1	安消部班次						
	13	岗位职责						
7月26—27日	6	工作程序						

	6	消防须知						
7月28日	2	酒店钥匙配置与管理						
	2	防止逃帐、信用卡、假币诈骗及处理						
	2	客人丢失财物的处理						
	2	客人醉酒预防与处理						
7月29日	1	对违法人员处理						
	1	对可疑物的处理						
	1	对流氓闹事处理						
	1	客人死亡的处理						
	1	停电的处理						
7月30日	1	VIP的保卫工作						
7月30日	1	班前检查						
	1	参加部门会议						
	1	安全检查						
	1	消防测试						
	1	检查动火现场						
7月31日	1	检查施工现场						
	1	检查消防器材						
	1	巡查重点部位						
	1	组织消防培训						
	1	调查火险事故						
8月1日	1	火警（火灾）应急处理						
	1	回答宾客询问	安消部员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	课间通讯工具请调至振动且请勿在教室接打
	1	为宾客按电梯						
	1	电梯救人						
	1	查问可疑人员						
	1	监护宾客行李						
8月2日	1	维持大厅秩序						
	1							

	1	担任警卫任务	安消部员工					
	1	处理宾客意外伤害						
	1	处理宾客醉酒						
8月3日	1	电梯困人应急处理						
	1	停电应急处理						
	1	设备故障报查						
	1	维护楼层秩序						
	1	处理客房门未关						
8月4日	1	过道行李报查						
	1	查火警						
	1	使用对讲机						
	1	交接班						
	1	巡查						
	1	核查“协查通报”						
8月5日	1	处理宾客间的纠纷						
	1	受理员工报失						
	1	受理宾客报失						
	1	处理可疑物品						
	1	审查可疑人员						
	1	巡查						
8月6日	1	调查店内一般案件						
	1	调查店内一般事故						
	1	做好谈话记录						
	1	接待来访外调人员						
	1	调查违纪员工						
	1	做工作记录						
8月7日	1	收发钥匙						
	1	收发对讲机						
					口试、 案例分析	《运转手册》	课间通讯工具请 调至振动且请勿 在教室接打	
					使员工了解： 1、客人是主要的， 一切工作是围绕客 人的需求进行的 2、酒店的工作是一 个踢足球的球队 99+1=100			

	1	接受火警电话报查	安消部员工					
	1	监控电视录像						
	1	报查可疑情况						
8月8日	1	交接班						
	1	控制进出车辆						
	1	安排车辆停放						
	1	酒店外围秩序维持						
8月9日	1	夜间管理进出车辆						
	1	查包、验证						
	1	接待来访人员						
	1	查验出店物品						
8月10—24日	2	电视监控\交接班						
	15天	体质训练						
8月26日	2	消防培训	全员		了解消防的意义			
8月27日	3	消防演习	全员					

### 人力资源部开业前培训计划

日 期	时 间	培训内容	受训人	培训人	预期达到目标	考核方法	培训教材	培训场地
7月20日—7月23日	24课时	酒店组织机构介绍	全体人力资源部及行政部人员	部门经理××老师	了解酒店的组织机构	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室、人力资源部办公室
7月24日—7月26日	18课时	了解酒店各部门的职能	全体人员	部门经理××老师	清楚××国际大酒店各部门的职能	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
7月27日—7月30日	24课时	了解行政部各岗位职能	全体人员	部门经理××老师	了解本部门的岗位职责	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
7月31日—8月3日	12课时	行政部与各部门的关系与协调	全体员工	部门经理××老师	1、明白本部门与酒店各部门如何协调 2、清楚本部门应具有的的协作精神、服从意识	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	12课时	行政部工作流程	全体员工	部门经理	了解各自的工作流程	口试	《运转手册》	行政部办公室



				××老师		案例分析		
8月4日— 8月8日	30 课时	酒店培训 体系建立	酒店培训员	部门经理 ××老师	建立培训体系	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月9日— 8月12日	12 课时	培训员运作流程	酒店培训员	部门经理 ××老师	能够作好培训	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	12 课时	培训员的培训要求	酒店培训员	部 门 经 理 ××老师	能够作好培训	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月13日—8月 16日	24 课时	自我管理： 1、行政部人员的体态； 2、行政部人员每日的行安排； 3、销售代表的工作态度； 4、管理自己的时间 5、行政部人员的工作核心	全体人员	部门经理 ××老师	规范行政部的工作，为开业后 部门 良好的运作	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月17日-8月 20日	24 课时	工资构成、 岗位工资等级	部门经理、劳资人员	××老师	了解工资构成、岗位工资等级	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月21日	6 课时	岗位运作要求	全体人员	××老师 经理	清楚各岗位运作要求及标准	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月22日 (下午)	3 课时	消防培训	全体人员	××老师 ××老师	清楚消防安全知识	口试 案例分析	《消防预案》	行政部办公室
8月23日	3 课时	国家人事政策制度	全体人员	××老师 ××老师	了解国家人事政策制度	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	3 课时	酒店考核方式	全体人员		清楚酒店考核方式	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月24日	3 课时	统筹保险等办理程序与上级 相关的联系	全体人员	××老师	了解统筹保险等办理程序与上 级相关的联系	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
	3 课时	酒店人力资源制度			了解酒店人力资源制度	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室
8月25日	3 课时	消防演习	全体人员	××老师	人人清楚		《消防预案》	行政部办公室
8月25日(下午) —8月31日		基建卫生 酒店开业计划制定	全体人员	部门经理	所属区域符合开业要求	口试 案例分析	《运转手册》	行政部办公室

### 三、培训调查问卷