培训部门年度工作计划

20xx年度是酒店步入营运正轨和实现营收增长的关键之年。因此进一步提高员工素质，提升服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店目前的营运状况和员工培训需求，拟在20xx年度开展培养一专多能的员工活动，进一步推进员工培训工作的深度，各部门需合力做好20xx年的员工培训工作，特制定出20xx年度的培训工作计划如下：

一、新录用人员培训

如何才能让新员工更快的了解酒店的文化，更好的了熟知酒店的规章制度，更快的适应自身的工作岗位，这便要求酒店需对每一位新员工进行入职培训。下半年度根据员工的流动情况，以先培训后上岗为原则，对每一位新入职员工进行培训。

(一)培训内容

酒店对新录用人员的培训，应包括以下基本内容：

1、集团公司、品牌公司概况介绍

2、酒店业概述，酒店基本知识与概况简介

3、道德修养课程(如学习《弟子规》)

4、礼仪知识课程

4.1仪容仪表礼仪

4.2行为仪态礼仪

4.3电话礼仪

4.4服务礼仪

5、案例分析课程

6、消防安全与节能降耗课程

　7、员工行为规范及各项制度;

8、了解职务说明书;掌握新应聘部门的服务知识及基本操作;

(二)凡本酒店新员工，必需参加本酒店所举办的入职培训，酒店综合办负责统一制定新录用人员的培训计划，各部门协助实施该计划。

(三)培训阶段

1、凡本酒店新员工，其入职培训分为三个阶段：综合办培训、各部门培训、现场培训;

2、综合办的培训重点是：酒店的状况、酒店的发展史、企业文化、员工行为规范及各项制度、参观酒店各部门，熟悉酒店部门状况;

3、培训负责人应将与受培训人员有关的长处、缺点等材料提供给以后的技术训练与实地训练负责人，以供参考;

4、各部门的培训负责人必需是新员工的未来主管或实地训练负责人;

5、各部门培训重点在于实际操作技术的获得，其要点如下：每天例行的工作及可能的临时业务，从事未来工作的技能及从事工作的方法，时间运筹和时间管理;

6、各部门的培训负责人必须有丰富的经验，并掌握相应的技术，必须强调与实地训练密切结合;

7、实地训练即在一位专业人员的指导下试着完成即将开展的工作，指导人在一旁协助受训者完成工作，并告诉其优缺点及就改进的地方;

8、为有效达到培训目标，应酌情安排、灵活运用各种培训方式以及上述各培训阶段的计划，予以高效实施。

二、在职人员培训

当前酒店员工服务技能及服务意识与五星级目标的标准还有较大的差距，主要体现在员工仪容仪表和礼貌礼节不到位，主动服务意识不强，岗位知识不熟，企业忠诚度不高等方面。20xx年度培训工作将以酒店经济工作为中心，将培养一专多能的员工的主题贯穿其中，带动员工整体素质的全面提高。

(一)培训目标和任务

20xx年度的员工培训应以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工对培训工作的认识，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强岗位竞争意识和自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为不断学习、不断提高的智能型员工。

(二)培训方法和内容落实

1、以各部门为基本培训单位，根据各部门的年度培训计划纲要制定每月的部门内月度培训计划，并严格按照计划表开展培训工作，贯彻营销服务理念和提升技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。我部根据各部门月度计划表跟进落实各部门的培训工作开展情况。

2、综合办根据酒店的整体培训需求定期举行全员性的培训课程，如：

2.1部门日常岗位技能提升课程

2.2安全教育课程

2.2.1消防安全教育

2.2.2设施设备使用安全

2.2.3食品安全知识

2.2.4疾病预防与个人卫生知识

2.2.5其他相关

2.3中层管理人员培训课程

2.4员工心态管理课程

2.5户外拓展课程

至20xx年底，培训部将制定出下一年度通用服务知识与技能的培计划;各部门要根据实际工作需要，制定本部门专业服务知识和技能的培训计划。我部综合两方面信息，制定出酒店下一年度培训计划，报主管领导批准后生效。

3、酒店培训的实施

通用服务知识与技能一般采取脱产培训的方式，培训部负责聘请兼职培训教师、确定培训内容、选定培训场地、发布培训通知、准备培训教材、培训现场组织等。专业服务知识与技能可采取脱产培训与不脱产培训两种方式。脱产培训为综合办培训部门配合各部门共同完成;不脱产培训则由各部门具体负责组织实施。

4、培训评估

培训部于20xx年终对照原有计划统计本年度培训的人数、费用，对培训的水准、方式、内容、效果评定，总结经验教训，指导下一年度员工培训计划的改进提高。