

4 篇

(4839 字)

(一) 背景

1、20xx 年是深圳麒麟山景大酒店快速发展的一年,也是公司以崭新的姿态呈现给世界的一年。酒店预定于 20xx 年 4 月份开业,需要储备大量合格人才,这些人要有一定的专业技能,适应公司的管理模式,接受公司的企业文化;2、20xx 年是深圳麒麟山景大酒店筹备的一年,培训开展较少,困难较多,需要摸索适合酒店发展的培训方式;3、预计明年招聘过来的员工,无论是中低层管理人员,还是基层员工,大多是新岗位,缺乏工作经验,加剧了培训压力;4、酒店将与郑州铁路职业技术学院和贵州亚泰职业合作,届时将有大量实习生进入酒店.总体看来,培训工作任务艰巨。

(二) 工作思路

结合当前人力资源急需主任部长级人才,加快课程开发,加强督导的专业化培训;加强训导师建设培养更多的讲师人才和教练型管理者;推动学习型组织建立,提高管理者的专业化管理水平,引导管理者从控制式管理向教练式管理转化;强化各讲师的教导水平和训练效率和规范化,促进人才快速

（三）工作方针

专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路；务实：根据麒麟山景大酒店实际情况找到最适合酒店发展的各种培训方式，培训执行脚踏实地。高效：日常工作条理化，加强时间管理，提高工作效率；创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新。分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

（四）工作重点

1 、加快培训讲师人才队伍建设 a、开办训导师培训班一期;b、平时的上门听课与课后指导，指导部门培训员开展培训;c、利用每期协调会后进行学习，精选管理小文章，共同学习； d、对训导师的个人职业规划与指导，加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。e、训导师考评，对训导师辅导结合考评指引工作开展方向，激励训导师更多地投入到培训工作中。

2 、不断开发并完善基层管理课程 a、完善入职岗前培训

;b、领班与主任的晋升辅导课程;c、开发经理人培训课程适时的与外部培训机构合作，妥善培训光盘，设计课程学习方式，案例设置等，开发适合深圳麒麟山景大酒店的经理层课程。d、专业化销售与客户管理培训课程为建立专业化销售队伍，开发出适合深圳麒麟山景大酒店销售人员学习的专业化销售训练课程。提高销售人员队伍的专业化。

3 、规范培训教材更方便讲师的授课与学员的学习，编写或完善几本小册子：《酒店案例手册》、《员工手册》、《酒店产品知识手册》、《酒店英语学习手册》结合培训授课、考核、比赛等形式，综合利用起来对于管理培训教材，除购买光碟、书籍，讲师备课，一边开发课程，一边整理教材，不断完善深圳麒麟山景大酒店培训各类教材。要求各部门收集并整理部门的培训资料，各讲师完善自己的主讲课程，以规范格式形成部门培训手册，报人力资源部备案。

4 、营造学习型氛围 a、英语角：创办麒麟山景大酒店英语角，提供一个练习说英语的环境，看英文电影的场所;b、协调会：培训协调会的学习，每期管理故事及案例分析，并分享一些管理理念，引导各部门在会议中各部门互相学习 c、店报：利用店报这个学习平台，引导员工进行学习，利用“案

、“好书推荐”“管理小故事”“英语学习”及管理与服务版面等，引导全店员工、进行学习与思考。

5 、加大对各层级管理人员培训与辅导比重

a、协助总经理：推荐有效资讯、文章等，开阔视野，推荐适合的管理工具或理念，针对本公司经理层，方便总经理、副总对各部门负责人指导；

b、引导经理层：利用培训卡、移动商学院、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门总监、经理、副经理进行培训。课程内容要针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结；平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部所的工作与服务中的的问题，及时提出建议与协助。

c、指导训导师：开展一至两期内部讲师培训，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门训导师开展起部门的日常管理和培训工作。

d、训练督导层：开发系列督导培训课程，对全公司部长与主任进行专题培训。

e、培养储备干部：对返公司的优秀大专本实习生，晋升为资深员工的中专实习生作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助进行职业生涯规划指导。

6 、完善培训体系利用培训协调会等形式指导各部门训导师开展培训，对训导师进行培训，对部门培训进行指导，

大酒店的培训方式，使酒店的培训以务实、灵活的方式纳入到培训体系中来。

（五）工作开展办法一、新员工培训

1 、入职岗前培训：**a**、该项培训与主要课程将由培训老师来负责。**b**、人力资源部正式发文通知各部门新入职员工培训。**c**、所有入职员工必须修完入职课程，并参加考核，如果考核不合格，则参加下一期考核，并利用个人假日参加学习，无法通过入职培训考试，除人力资源部总监特批外，将不予转正。**d**、对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分；对于实习生增加职业生涯规划、茶话会、培训总结等内容。

2 、入职在岗培训：推行在岗培训跟踪表，加强培训监督，保证一线部门均按此操作，在提高入职在岗培训的效率，减少新员工导致的服务质量不稳与客人投诉现象；同时锻炼基层骨干员工的或领班的指导新员工能力，建立新老员工间良好的师徒关系。

、新员工转正培训：让麒麟山景大酒店的服务理念尽快地复制到新员工身上，使服务理念能更快速地传承，快速产生优秀员工，并逐渐在全员形成优质服务的良好氛围。

二、基层管理培训

1 、晋升辅导培训 a、课程开发：完善此系列课程，成为20xx年培训课程开发的重点，让酒店能更快地培养出合格的基层管理人员。b、培训形式：每季度开展一期晋升辅导培训，每部门资深员工或优秀实习生可参加，部门可安排参加人力资源部可指定参加，个人参加须申请经人力资源部同意。做好成绩记录，结合人力资源部晋升管理制度，保证基层管理人员的素质并形成管理人员主动学习的积极性。

2 、管理专题培训利用酒店现有的多媒体设备，以及申请各种培训光碟，开展针对经理、主任的专题培训，由人力资源部现场负责，设计考核试卷或学习总结报告，培训结束后由人力资源部进行考核与跟踪检查，并将考评情况汇总报总办。以此提升专业管理技巧。销售专题的培训要求所有销售部人员都要参加，并参加考核，提升现有营销人员的专业化水平。

三、中层经理培训

1 、外派培训根据当前的工作需要,结合 20xx 年度各机构推出培训,安排合适的人员参加培训。经理偏向于管理知识类的系统化培训,提升现有管理者的综合素质。如旅广东省旅游局办的部门经理上岗资格培训等。训导师参加一些开阔思路的培训,了解先进管理技术与训练技巧,更好地为全店培训服务。

2 、外请培训安排一次,在培训安排上减少成本,提高针对性,训前做好师资考评及和讲师之间的沟通工作.

3 、户外拓展训练提升部门经理的综合能力,进行强化训练,送出部分中层管理人员参加强化培训式训练。根据明年干部训练需要,必要时安排一期户外拓展训练,培训团队凝聚力,创新意识,战斗意志力等,由人力资源部设计主题与培训目标.

四、专题培训

1 、产品知识竞赛与培训由人力资源部组织开展产品知识赛,动员全店员工学习产品知识,进行竞赛选拔活动,对优

2 、宴会服务培训根据工作需要安排一些宴会服务培训，主要为非餐饮部门的宴会服务，为大型宴会时加班提前培训备用宴会服务人员。由中餐厅负责培训。

3 、消防培训安排一期消防轮训或消防演习，培养全员消防安全意识，提高消防技能水平。由保安部与人力资源部一起实施。

4 、医疗急救请专业急救讲师，对前厅部、管家部两部门的主任、经理及健身房教练领班进行专业急救训练，其他部门如餐饮、保安、培训等可由经理参加。

5 、化妆技巧培训根据需要组织一线部门员工参加分妆技巧培训，针对女员工化妆，请外来培训讲师，讲授职业淡妆的化法，桑拿部技师与娱乐部 dj 与业务员参加，夜间妆容的学习。由人力资源部寻找合适的外部讲师，培训内部化妆较好的人员。

五、培训讲师队伍建设

、对部门培训讲师人才的培训和辅导 a、开办训导师培训一班一期，如有必要开办针对普通员工的演讲训练班一期，如条件成熟则组织演讲比赛活动，提高员工自我展示技巧，并通过此过程发掘适合的后备主持人与讲师人才；b、平时的上门听课与课后指导；由培训主管多去各部门听课，并开展关于部门培训与讲师授课技巧的辅导，在听课结束后对培训员进行指导，以提高部门培训效率，提升讲师开展培训工作的水平。c、利用每期协调会后进行学习；选取管理小故事形式结合典型的当前本店发生案例，组织训导师进行学习与分析。从网络寻找优秀小文章放在人力资源部咨讯中，实现资源共享，搭建学习的小平台.d、对训导师的个人职业规划与指导，推荐书目。加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

2 、训导师考评季度津贴考评奖励优秀训导师，引导部门培训工作开展. 年度考评，激励并挽留讲师人才。

3 、内部授课津贴对消防、军训、日语等跨部门的培训支持,讲师利用业余时间进行培训的发放津贴，由人力资源部进行考评。

4 、训导师旅游活动安排一期训导师的外出旅游活动,加

六、英语及其他语言类培训

1 、岗位英语培训提高岗位英语应对水平，培训结束形成培训总结报告，报人力资源部与受训部门。

2 、英语角营造学习英语的氛围，组织英语爱好者建好英语角，利用各种形式，游戏、歌曲、演讲、对话，看英文电影等灵活多样的形式，强化员工的听说水平，激发学习英语的兴趣。

3 、英语等级考试结合晋升考核，引入英语等级考评，晋升管理人员必须通过相应等级的英语考试。分为初级、中级、高级，各不同岗位不同职位对英语的要求而定，为晋升考核的一部分，达到规定级别发放外语津贴。

4 、其他语言类培训日语培训利用懂日语员工对相关部门进行岗位日语培训，实施授课津贴，有条件的部门自行开展培训等两种形式，进行日语培训。其他小语种如韩语意大利语等语言，有条件的部门主管自行培训，只培训简单几句问候语即可。

(1480 字)

年末将至，公喇嘛人力资源管理公司在本年度取得较为迅速的发展，为做出合理的人员配置计划、人员招聘计划、绩效考核计划、职业发展计划，人力资源部特做了精密的年度培训计划，以使以上各项计划能顺利实施。此外，为使员工不断的更新知识，开拓技能，改进员工的动机、态度和行为，使企业适应新的要求，更好的胜任现职工作或担负更高级别的职务，从而促进组织效率的提高和组织目标的实现。

总体培训目的

对各部门业务骨干进行培训，使各业务骨干进一步增强业务水平，理人员，实现企业发展和员工自我实现的相结合。此外，的岗位适应后，仍然不能较好地适应工作岗位和业务流程，给他们提供培训。

具体目标

1 。加强公司管理人员的培训，完善知识结构，增强综合
2。增强科技研发、3。不断提升操作人员和业务骨干的业务水平
4。使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，

角色,适应工作群体和规范,形成积极的态度。

原则与要求

1 。坚持按需施教、务求实效的原则.根据公司发展的需要和员工多样化培训需求,分层次、分类别地开展内容丰富、形式灵活的培训,增强教育培训的针对性和实效性,确保培训质量。

2 。坚持自主培训为主,外委培训为辅的原则。整合培训资源,建立健全以公司培训中心为主要培训基地,临近院校为外委培训基地的培训网络,立足自主培训搞好基础培训和常规培训,通过外委基地搞好相关专业培训。

3 。坚持培训人员、培训内容、培训时间三落实原则。
XX经营管理培训累计时间不少于 4 天;8 工培训累计时间不少于 12 天。培训对象:

(2897 字)

回首过去一年的工作,总的来看取得了一些成绩,但由于工作经验的不足,也相对存在一些不足之处.如何在今年

在的优点,摒弃工作中存在的不足,成为 200*年工作的重中之重,为了使今年的工作能够取得满意的成果,确保工作开展有章可循,现制定下年度培训科工作计划.具体步骤如下:

一. 适应公司发展规划,合理制定工作计划:在集团公司“实现百年英特尔”、24个月内实现销售总额翻3到5番的总体战略目标的指导下,为响应集团公司在200*年“决战两江”的工作部署,今年全国各销售分公司都制定了高出去年的销售计划,在用人需求上也对我们人力资源部提出了更高的要求。我们培训科根据市场实际用人需求,现制定200*年整体培训计划。

二. 加强讲师队伍建设,提高自身培训能力:结合年初集团公司给我们人力资源全国总部制定的总体招聘和培训计划,年度内为下属各销售分公司招聘培训大量合格的优秀员工,而由于我们讲师队伍目前人数比较少,还远远不能满足培训工作的需要,所以讲师队伍建设, 增加讲师人数,提高讲师素质成为今年我们培训科工作的第一步。

三. 收集市场销售信息,丰富课堂培训内容:由于目前我们的讲师队伍大多缺乏市场尤其是英特尔市场的实际运

内容，所以在过去的培训课程中，理论知识虽然非常的充足，但市场案例却非常少，以至于培训结束的学员在下到市场之前对英特尔的市场运作情况还是一知半解。所以下一步我们决定响应公司号召，分批派讲师下到市场中进行锻炼，不断收集市场信息，丰富自身内涵，提高讲课质量，确保今后培训出来的学员下到市场后具有极强的市场开拓能力。

四．合理安排培训课程，编制修订培训讲义：结合今年年初集团公司全面开展春季大会战的战略部署，配合全国各分公司的人员需求，我们人力资源部培训科相应的制定了各类培训课程，并结合市场实际情况进行讲义的编制。

1 . 具体培训时间的安排。在时间安排上我们主要根据全国各分公司的用人需求缓急程度，制定 10 到 15 天的培训计划，具体安排如下：

a . 循序渐进、由浅入深、学以致用培训原则：结合学员刚来参加培训时对英特尔公司的企业文化、产品知识和市场情况都不了解的实际情况，我们采用循序渐进、由浅入深、学以致用培训原则，确保学员学习的深度。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/407045040031010015>