



培
训
营
管
理
办
法

行政人事部

二〇一七年六月

新员工培训、考核管理办法

目 录

- 1、 第一章 总则
- 2、 第二章 培训管理组成
- 3、 第三章 培训课程安排
- 4、 第四章 作息时间安排
- 5、 第五章 考核评分细则
 - 5.1 考核总分
 - 5.2 考核项目
 - 5.3 评分标准
- 6、 第六章 相关培训纪律
 - 6.1 《学员宿舍管理条例》
 - 6.2 《学员仪容仪表规范》
 - 6.3 《学员培训管理条例》

第一章 总 则

一、培训

酒店所有新员工都必须参加酒店所组织的培训学习,这是每一个酒店员工的义务和权利。通过高效、统一、科学、系统的理论、实操培训,在树立正确的酒店服务意识、提高酒店服务质量的同时,还能有助于新员工了解身边的每一位未来的同事,而且能够更深入的体会到湘天所特有的企业文化氛围。

在培训班这个新的学习、生活环境里,没有任何地域、年龄、性别、部门、职位的区别,有的只是团结、互助、奋发、上进、拼搏、自信的精神,有的只是一支正在成长中的、百折不挠的、优秀的酒店服务、管理团队!

培训要求: **严抓工作作风和组织纪律**

强调服务意识和服务态度

提高工作效率和工作主动性

规范工作标准和工作程序

提高文化素质和业务素质



二、考核

用人的原则：**以才取人**

以德取人

以勤取人

以贡献取人

以合理的报酬回报人

为了更好的检验培训效果，真正做到物竞天择、优胜劣汰，自培训报名至全部培训科目结束的一个月的时间里，酒店将组织进行严格的考核工作，从能力、态度、品德、团队意识、考勤表现、组织纪律等各个方面进行全方位综合的考核评估，只有考核合格者才有资格正式成为湘天的一员。

“一头狮子率领的羊群能打败一头羊率领的狮群”——身为培训工作的组织、实施者们都深刻的明白这个道理。因此，请记住：

“这里将不会有对失败者的同情！”

“鲜花和掌声永远只会送给强者！”

如果你参加了严格的培训，如果你通过了严格的考核，那么祝贺你，你将成为一个：**爱岗、勤业、严谨、热情、周到**的湘天人，湘天将为你而骄傲！



第二章 培训管理组成

湘天大酒店新员工培训管理由酒店培训领导小组负责组织领导工作,成员由各部门负责人组成, 下设培训营, 参照部队班、排、连、营编制组建, 负责培训实施工作。排职以上人员由培训领导小组组长任命, 班长及寝室长由培训营营长任命。

姓名	职 位	培训任职	联系电话
许建军	总经理	培训领导小组组长	
徐忠虎	行政人事总监	副组长	
邹 峰	人事主任	培训领导小组副组长 培训营营长	
李 芳	客房部经理	培训领导小组组员	
李 亚	餐饮部经理	培训领导小组组员	
	财务部经理	培训领导小组组员	
	保安部经理	培训领导小组组员	
	康体部经理	培训领导小组组员	
	销售部经理	培训领导小组组员	
	保安主管	副营长、军训官	



		兼 特勤排排长	
	护士	医护官	
	酒水主管	1 连连长	
		1 连副连长	
	餐饮主管	1 连 1 排排长	
		1 连 2 排排长	
		1 连 3 排排长	
	大堂副理	2 连连长	
	客房主管	2 连副连长	
		2 连 4 排排长	
		2 连 5 排排长	
		2 连 6 排排长	
		勤务班班长	



第三章 培训课程安排

培训作息时间表

序号	时间	内容	备注
1	6:00	起床	
2	6:20	集合	
3	6:25	晨运	
4	7:05	解散、整理内务、做卫生	
5	7:35	集合	
6	7:40	早餐	
7	8:10-10:00	军训	
8	10:00-10:15	休息	
9	10:15	集合	
10	10:20-11:05	一课时	
11	11:05-11:15	课间休息	
12	11:15-12:00	一课时	
13	12:10-13:00	中餐	
14	13:00-14:20	午休	
15	14:30	集合	
16	14:30-15:50	二课时	
17	15:50-16:00	课间休息	
18	16:00-17:20	二课时	
19	17:30-18:30	晚餐	
20	18:30-19:50	自由活动	
21	19:55	集合	
22	20:00-21:00	晚自习	
23	21:30	查寝	
24	22:00	熄灯	

注：本作息时间表自6月21日起实施。

湘天大酒店行政人事部

二〇一七年六月二十日

第四章 考核评分细则

一、考核总分。

- 1、培训考核总分将根据综合表现、书面考试及技能考试三个单项的考核分进行计分，其计算公式为：**培训考核总分=综合表现得分×50%+书面考试得分×20%+技能考试得分×30%。**
- 2、培训总结考核总分为 100 分。90 分~100 分成绩为优秀，70 分~89 分成绩为良好，60 分~69 分成绩为合格，60 分以下为不合格。培训总结考核总分不及格者，即视为培训考核不合格，不予录用。
- 3、**培训考核总分不及格或综合表现、书面考试、技能考试任一单项得分不及格者均视为考核不合格，不予录用。**

二、考核项目。

- 1、综合表现。综合表现考核由培训班班干部、商旅学校有关老师协同酒店培训管理小组评分，满分为 100 分，合格分为 60 分。综合表现包括在培训期内的纪律、考勤及综合评估三个部分。
- 2、书面考试。书面考试题由酒店培训管理小组和商旅学校一同组织命题。
 - 1) 填空题 10 个，每个 2 分，共 20 分；
 - 2) 判断题 15 个，每个 1 分，共 15 分；



-
- 3) 选择题 10 个，每个 1 分，共 10 分；
 - 4) 问答题 3 个，每个 10 分，共 30 分；
 - 5) 论述题 1 个，每个 25 分，共 25 分；
 - 6) 专业题、理论题各占总分数的 $50\% \pm 10$ ，根据应试学员的不同岗位，对专业题题目有一定的调整；
 - 7) 考试方式为闭卷独立答题；
 - 8) 考试总时间为 90 分钟。
- 3、技能考试。满分为 100 分，合格分为 60 分。技能考试题由应试学员所属部门或业务对口部门的经理（负责人）命题。
- 1) 应试学员本职岗位技能实际操作不少于四项，共 50 分。
 - 2) 应试学员本职岗位环境模拟对客服务不少于三项，共 30 分。
 - 3) 应试学员本职岗位环境模拟应急处理不少于两项，共 20 分。
 - 4) 根据应试学员的不同岗位，各部门可自行对技能考核项目定分进行一定的调整，最大调整幅度为 ± 10 分。

三、 评分标准。

1、 综合表现。

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/415143014140011102>