# 培训部门工作计划(七篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-04-26

*培训部门工作计划一以师生为本，以创建一流的文化艺术培训中心为目标，以标准化建设提升为动力，以彰显办学特色为引领，以“务实”、“创新”、“高效”为原则，以专业、专心、专注为信念，以“安全为天，育人为本的办学宗旨，进一步严谨学生学习生活常规管理...*

**培训部门工作计划一**

以师生为本，以创建一流的文化艺术培训中心为目标，以标准化建设提升为动力，以彰显办学特色为引领，以“务实”、“创新”、“高效”为原则，以专业、专心、专注为信念，以“安全为天，育人为本的办学宗旨，进一步严谨学生学习生活常规管理，规范教师教育教学行为，提高教师执教水平，提升各专业教育教学质量，营造“快乐学习，幸福成长，艺德双赢”之办学氛围，打造一所团结协作、勤奋敬业，让学生有所为、让家长满意、有高信度的民办教育品牌学校。

二、中心工作及目标。

教育教学质量要进入艺术培训中心的先进行列。在教学水平评估中，优化舞蹈、绘画、钢琴、美术、跆拳道等特色专业，本年度争取在（朗诵、电子琴、小主持人、街舞、声乐、古筝）等专业中再增设1-2个特色专业，新增的书法专业，力争有一个良好的开端。

2. 规范办学行为，优化教学质量，提高学校可信度。

3.课堂规范，氛围严谨，授课科学。让学生听课质量通俗易懂，让学生的艺术素养不断提高。

4．校长和业务主管参与11月份的阶段性质量监控调研。

5．给学生提供的锻炼和展示的舞台。我中心将于12月份中下旬汇报演出，各专业教师要积极组织学生筹备精品节目，所需的音乐，道具，服装及时向学校申请汇报，11月份上旬校长、业务主管审核节目。

6．1月份下旬各专业教师制订寒假教学计划，1月份寒假班开课。

7. 12月份各专业要考级，通过寒假的快乐学习，各专业教师要按自己的计划方案以优异成绩向家长做阶段性总结汇报。校长、业务主管要参与。

8．严谨学校管理，优化育人活动，提高学生的人文素养，确保校园安全。

二、 具体工作思路和措施。

以“精细管理”为手段，以提高办学质量为核心，强化管理，培养学生兴趣爱好，提升办学品味，彰显办学特色。强化教师责任职业道德建设，逐步全面规范学校办学行为、教师教育教学行为、学生学习成长行为。

㈠、 招生工作

1．雄厚的师资力量和高质量的教学巩固稳定生源。

2．寻找依托学校和关系学校集中宣传，扩大生源，

3．利用版面策划突出学校文化，加以清新活泼的画面打动学生，打动家长。

4．做口碑，在抓好教学质量的同时，用家长的嘴巴去宣传，让学生家长成为我们的宣传员。加大办学规模。

5.以汇报演出为平台，用节目内容做广告，用才艺展示感染人。

6.把握“元旦”的好时机，竭力与属地学校联盟同台演出来提高知名度。

㈡、 教学工作

实施学校的\'《教师考勤制度》、《教学评价制度》、《教师奖惩制度》以及学校提出的《教师行为规范要求》《目标责任书》杜绝教学事故的发生。各专业教师要依据教学大纲，考级专业课程认真完成自己制订的个性化专业计划，全面提升教学质量。

1．教学管理。各专业教师认真钻研教材，严谨教学常规管理，追求有。效教学。要求每位教师必须尽情精心尽力地在不断反思的基础上备好课（备学生、备教材、备教法、备学法、备辅导），上好课（激情教学、有序教学、有效教学、精讲多练、当堂检查），辅导好学困生和特长生，大力实施家庭作业家长把关制，形成家校共育氛围。力争提升教学质量。

2．课堂教学。以提高课堂教学效率，培养学生艺术素养为目标，创建鲜明特色的教学方法，努力发挥学生的艺术才能唤起学生热爱艺术的情趣。促进课堂教学质量的大提高。

3．教研活动。为教师的专业成长搭建平台。抓骨干教师外出培训学习切实提高教师教育教学技术水

平和管理学生水平；以带动、促动全体教师的大发展，本学期尤其强化教师钻研教材、优化学生学习态度和培养学生浓厚的兴趣及课内课外监控与管理。

4．专业设置。要按照“优化好专业，改造旧专业，增设新专业”的思路紧贴市场需求。推进艺术校园建设。

三、 特色育人工作。

为进一步宣传爱童教育艺术中心特色氛围、教育发展成果、提高学生的艺术修养、审美情趣，展现我校师生积极向上的精神风貌和办学特色，促进我校全面、和谐、发展再上新台阶。汇报演出和考级工作将成为我校本年度的一大亮点：

1. 各专业教师根据学生的实际情况，结合学校计划的节目要求，编排自己专业特色精品节目，于十一月上旬审核节目，十一月中下旬向社会及家长进行汇报演出。，节目要求“立意新颖、亮点突出、情节流畅、高潮迭起、成果展现、有感染力”。

2. 我校将采取汇报演出与表彰相结合的形式。选出文艺汇演的精品节目，将作为我校保留节目，（根据我校奖励制度给予大幅度奖励）用于适时对外演出，各专业教师要严密组织，积极准备，确保演出的顺利进行。

3. 寒假培训是一项艰苦的劳动，通过学习要对老师和学生进行考核，我校特邀舞蹈和绘画专家来我校亲临指导并对教师提出更高的要求。所以各专业教师要吃透教材，示范教学，制订详细教学计划掌握科学的学生心里、生理承受能力。在教学中注重趣味性教学方法。积极准备，确保考级顺利进行。

4、安全环境与卫生教育。安全工作重点：做好学生作息时间的管理、门岗时时有值班教师，上下课家长接送制度，常见疾病预防等工作，确保“安全为天” 的办学目标实现零事故、零违法、零犯罪。做好爱校护校、讲究卫生和保护校园环境的教育，创建平安校园、环保校园、文化校园、做到并且做好责任到人，各尽其责，人人负责，环环相扣。

5.教职员工一起携手做好寒假班学生的教学工作，对于在此项工作中做出显著成绩的教职工给与奖励。

五、师资队伍建设。

1.以人为本，提升教师专业技术水平和职业道德水准。大力实施理想信念责任与职业道德教育工程，开展教师“三专工程（专心、专注、专业）”继续加大招聘兼职教师力度，聘请专家到我校指导。形成一支专业能力突出，创新意识很强的教师团队。实现我校教师队伍和谐，创建和谐优质校园。

2．做好教师教育教学工作考核工作，让每位教师都能一心一意地高质量地进行教育教学工作，大力弘扬和表彰（物质奖励）教学质量优秀的教师，全面形成教师以教为主，学生以学为主，学校以教学为主，以质量为生存的良好校风、教风。

六、办学环境。

改善教育教学条件，构建和谐阳光氛围。改善教师的工资待遇，优于周遍民办学校，稳定教师队伍；继续完善教育教学的配套设施设备改善条件。

爱童艺术培训学校

\_\_年9月

逐月工作安排

九月份

1.校长、业务主管开学情况调研。

2.进行筹划与招生工作。

3.组织教师进行新生招生工作。

4.完善教学设施，创建优良环境。

5.购置教学物品。

6.积极做好各项准备工作，

7.各专业教师制订教学计划。

8.与各专业教师签订目标责任书。

9.各项规章制度实施和严格收费制度。

10.招聘优秀教师，充实教学与管理队伍。

11.校长、业务主管月例会。

十月份

1.各专业教学质量监控与评价自查自评。

2.校长和业务主管进行教学质量过程监控与评估复查。

3.购置，添置教学设施设备及常用物品。

4.积极参加各种文艺演出活动

5.做好薄弱专业的招生工作

6.校长、业务主管月例会。

十一月份：

1.各专业教学质量监控与评价自查自评。

2.校长和业务主管进行教学质量过程监控调研。

3、加大学校宣传力度，积极参加“元旦”文艺演出等公益性活动

4.校长、业务主管月例会。

十二月份：

1.积极筹划迎接寒假短期培训的新生招生计划。

2.组织教师进行新生招生工作。

3.购置教学物品。

4.校长和业务主管进行教学质量学期过程监控调研。

5.校长、业务主管月例会。

一月份：

1.积极做好各项准备工作，迎接寒假短期培训的新生入学。

2.各专业教师制订教学计划。

3、统计原有各专业过级考级人数

4、校长和业务主管进行教学质量过程监控调研。

5.各专业准备精品节目1-2个。

6.校长、业务主管月例会。

二月份：

1.进行各专业考级。

2.教学工作总结（阶段总结报告：大型汇报演出活动总结）

3. 校长、业务主管安排短期假期工作。

**培训部门工作计划二**

一、课程设置针对性更强，形式更多样。

1、 组织“课程你来选”的活动，培训部将课程主要内容分为通用类、管理类、业务类、工程类以及维序类，发布在网上，学员可根据自己的需求选相应的课程，培训部将汇总列入20\_\_年课程表中。以提升培训针对性，优化课件，提高员工的培训参与度。

2、 做好外训课程的选择，提高外训参与比例。根据岗位需求，结合公司实际情况，利用外训充实培训内容，积极做好外训课程选择，提高员工外训参加比例。20\_\_年参训人次1445人，其中参加外训人数为36人，20\_\_年，拟将参加外训人数提升到20%，达到289人次。使培训工作真正成为公司的基础工作，有效地提高管理人员和员工的素质，并使之能科学、扎实而又有效地开展起来，以适应公司的转型和高速发展，塑造学习型组织，体现公司和个人的价值。

3、建立新员工年、月、周三级培训教育体系

年度培训是负责物业发展历程、企业文化、物业服务认识，以及消防知识的普及、演练、拓展训练等教育和培训。培训对象为公司新员工，一年两次，每次1.5个工作日。月度培训是负责公司简介、公司文化、公司制度等培训，培训对象为公司新员工，每月进行一次集中培训。周培训是岗位职责及标准、服务礼仪、公司概况及基本制度等方面的\'培训，主要以视频形式，项目组织的方式开展。

二、推进课件标准化 ，组织各课研组进行课件评比。

根据公司转型升级规划，推进标准化建设，不断完善和更新各项培训内容，优化岗位培训内容，注重实用性。定期组织各科研组队课程内容进行优化，并组织评比，让课程更具实操性，通过改进教学内容、调整教学方法，提升培训效果。

三、加大对内训师的培养，实现异地培训工作稳步提升。

1、组织内训师培训，20\_\_年上半年完成。

2、内训师的定级，2\_\_年下半年完成。

3、增加异地内训师。

4、通过微信平台，开辟新媒体推广途径，以利于各异地分公司的信息沟通，通过微信平台推送培训课程，实现与异地项目培训工作。

四、实行学分制管理，增强员工培训效果。

1、管理员要求每年学习不少于25学分。

2、学分制度的建立，2\_\_年3月前完成。

3、年度获得学分可做为岗位升职、提薪的参考依据，鼓励员工积极参与培训，增加员工学习积极性。

**培训部门工作计划三**

根据20\_\_年酒店整体的经营管理状况结合20\_\_年即将到来的国家旅游局对酒店的复评工作，我部特制定20\_\_年培训部年度工作计划，不足之处还望指正，愿与诸君共勉——迎接国检，再创辉煌！

一、培训工作

1、“向培训模式学习”改变入职培训与基础培训

根据酒店目前的培训现状和培训后的效果，就执行情况来看还没有起到较好的效果，加上最年来员工流动日益频繁，一线服务人员的基础服务意识和服务技能较欠缺，通过20\_\_年11月份酒店开始的“向学习”的系列培训后，给予本职很深的感触，故我部将结合酒店的实际情况，吸收的适用内容来改变现行的培训内容及方式，具体计划如下：

1.1入职培训

改变原有的入职培训以理论讲解为主的培训模式，将酒店应知应会（应知应会添加酒店发展历程及\_\_主要领导介绍等）作为第一天上午的内容，第一天下午及第二天全天的服务意识及礼仪礼节规范要求该更为实操训练，通过形体练习更能有效的掌握规范要求，增加第三天培训课程为安全及其他内容，考试内容增加形体考核。

1.2以师带徒的“仪式”加入

计划在新员工入职培训的最后一天，邀请该名新员工所在部门的负责人及负责“以师带徒”的`师傅前来，告知酒店的新员工引导制度并确立“师徒关系”，从而加深新员工对于酒店归属感和认知。

1.3基础服务流程及标准的图文化

在“向学习”的过程中，给本职感触最深的就是他们服务标准与服务流程的图片化，通过简单且直观的图片更能让人一目了然的明白服务的各项标准是怎样的，20\_\_年我部将计划于年初先在某一部门进行试点，将现有的操作规范进行图片化展示与培训，将根据效果情况再做进一步实施。

1.4服务技能与业务技能考核

引入类似服务技能比赛的要求结合酒店自身的适用标准，规范服务用语、服务姿态、技能标准，20\_\_年将从某一部门开始试点，举行各项技能考核工作并根据情况颁发技能等级证书，与人力资源部等研究考核情况与人员工资体系的挂钩政策，为行程酒店良好氛围及引导培养骨干服务人员做好铺垫。

2、深化“神秘客人”计划，加强第三方评价质检工作

酒店的服务讲究的是一种氛围，客人在酒店任何一个区域所感受到的服务应该是一致亲切、周到与热诚，而我酒店目前各部门各岗位的服务参差不一，在20\_\_年11到12月份酒店为迎接省市局的星级复核采用了“神秘客人”暗访的形式，从成效上看，还是非常不错的，各部都能较重视，对于发现的问题也能及时的整改，20\_\_年我部将计划每月都邀请一批“神秘客人”真正全方位的测评酒店的真实的服务状态，从而帮助我们有效整改。

3、开展多样化的培训模式

培训作为传承酒店文化理念、服务精神、业务技能经验的重要手段，教授的不单单是专业的技能和服务知识，同时我们也丰富员工精神生活和个人素养的方式，20\_\_年我部计划开展更加丰富多样的培训课程和更加新颖培训形式：

3.1与培训机构的进一步合作

20\_\_年酒店与\_\_教育培训机构合作良好，我部也与20\_\_年的12月份收到该机构的20\_\_年培训课程大纲，明年将会根据酒店实际情况和需求，有计划的安排相应人员进行培训，并策划出培训后回到酒店再培训的工作安排计划，目前我部正与\_\_教育商讨购买“培训卡”的相关细节工作，选取一套性价比适用的方案。

3.2团队凝聚力执行力打造——拓展培训安排

根据目前在酒店实际的管理工作过程中仍然有执行不到位，凝聚力缺乏等影响服务和工作质量的情况，20\_\_年我部将计划与几家规模较好的拓展培训机构联系，为我酒店的中基层管理人员规划合适的拓展课程上报酒店高层，并安排计划实施。

3.3“名家大讲堂”——部门经理公开课

20\_\_年我们实施了一段时间的部门负责人亲自给予部门的授课，20\_\_年我们将持续把该项活动深入下去，计划每月开展一堂部门经理级以上的公开课。

4、培训为彰显培训效果

酒店的培训目标之一——还是为了服务我们的客人，通过系统的培训从而为我们的客人提供更好的服务才是酒店培训价值之所在。20\_\_年我部将计划：

根据酒店目前存在问题较多的服务岗位实行重点培训计划，为能够在一定期限内有效的提高服务质量和服务水品从而彰显出重点培训的实际效果，我部计划对这些岗位进行全面培训协助，深入到具体岗位工作中去，与岗位人员一起逐步提升，将每天的交接班会议上的培训工作和培训课程贯彻到底，真正做到有培训就有提升的效果跟进，从而实现培训重点突破的良性循环。

5、20\_\_年酒店年度培训计划及20\_\_年培训需求调查问卷汇总 因20\_\_年培训需求调查问卷截止为20\_\_年12月30日，故尚未收齐，待一月份收齐后进行汇总另行呈报，20\_\_年酒店年度培训计划的制定需与调查汇总之情况相结合，因故也将于20\_\_年1月另行上报。

二、五星复评工作

20\_\_年我们迎接了市旅游局对于我酒店的五星复核工作，星评老师提出了很多整改意见，其中涉及到我部的有：

服务职业化程度还需加强；服务理念不够细化（列举开元的“六个一”服务理念）；应急预案还需细化（例：谁来干什么，该如何做，

事发后的媒体发布会谁来负责如何说，要有应急预案培训并签字确保每个岗位知晓相应的责任等）；汇报资料的准备等。

根据市局星评老师专家提出的问题，我部20\_\_年整改计划如下：

1、加强服务职业化程度

将新的培训模式引入到各部日常培训当中去，通过不断强化训练的方式来督导部门日常培训，加强服务岗位的职业化，尤其要加强服务仪态、举止和服务语言的培训和训练，计划在20\_\_年年度培训计划中加入专项系列培训课程并实施安排。

2、细化服务理念，创造服务口号

计划开展一个全酒店的系列大型活动，通过有奖征集等方式，要求各部门各岗位想一个符合我们酒店自身的服务口号。大家集思广益才能有更好更适合的，确定这个细化的服务口号理念后，我部将开展一系列的大型培训活动来充实自身的服务理念，通过宣传等手段来细化服务理念。

3、应急预案相关

配合行政办、安全部、餐饮部、工程部等部门做好对于酒店应急预案修改的工作，根据修改后的情况，安排相应的培训工作，真实组织受训，与县广电老师密切配合做好演练的拍摄工作，将20\_\_年滞后的应急预案影像资料补齐。

4、汇报资料准备

配合酒店星评领导小组，完善汇报材料，按照计划时间完成。

**培训部门工作计划四**

20\_\_年，人力资源培训部根据公司实际运行状况和指导思想广泛开展了各级管理者培训和员工技能培训，努力提升员工的实际工作能力，为公司坚定信心，鼓足勇气，抢抓机遇，实现发展跨越贡献了自己的一份力量。

20\_\_年，培训部将继续从工作实际出发，持续推进全员培训，为员工提供更多学习发展机会，为公司开发和培养优秀人才。

新的一年，培训部将重点做好以下几项工作：

一、 规范基础培训

岗前培训、上岗培训及考核、特种设备岗位培训是公司的基础培训，为公司员工获得相关的岗位技能打下了良好的基础，同时也是员工自身健康和公司有效运行的有力保障。

目前入司培训最主要的问题是学员人数多、素质参差不齐，为此，培训部将进一步规范和强化入司培训流程、丰富培训内容、完善培训课程，锻炼和培训更多优秀的入司培训讲师，使新员工经过入司培训这一重要的课程学习后能更加了解和认同企业文化、提高自身知识素养。

目标和计划：20\_\_年培训部将继续加强对上岗培训的监督和审核，及时安排特种设备岗位员工参加培训和取证，保证特种设备岗位人员持证上岗、安全生产、杜绝生产事故。

二、加强专项培训

质量课堂、专业知识讲堂、安全知识讲堂、法律法规讲堂等专项培训为提升公司员工的专业知识和业务能力提供了很好的途径。

目标和计划：20\_\_年，培训部将从安全、管理、质量、生产技术、等多个方面广泛开展培训，对生产技术、行政管理、精益质量、营销、供应链相关人员进行专门的`培训，以“管理培训月”、“营销培训月”、“安全生产月”等方式开展多种形式的培训，使得专业人员技能精益求精，全员掌握各方面知识开拓视野，推进合作和交流。

三、扎实稳步推进干部培训

目标和计划：20\_\_年，为切实加强我公司管理队伍的建设，以起到辐射公司所有员工的作用，培训部将采取“内培和外培相结合，外培推动内培”的方式，派出公司管理层人员参加社会各项与管理相关的培训

**培训部门工作计划五**

一、准备活动内容

1.各关节活动：

(1)头部活动 (2)手腕活动

(3)踝关节活动 (4)膝关节活动

2.上身运动

(1)提肩 (2)双提肩 (3)肩绕环 (4)振 臂 (5)扩 胸

3.全身运动：

(1)体前屈 (2)体转运动 (3)体前屈涮腰

二、课程内容：

1.提高班课程：

(1)少儿拉丁伦巴，恰恰恰基本动作的复习

(2)少儿拉丁伦巴，恰恰恰基本步法的展开提高讲解

(3)少儿拉丁舞伦巴和恰恰恰套路，牛仔基本步的学习

2.初级班课程：

(1)伦巴基本步

(2)恰恰基本步

(3)适当加入牛仔舞蹈的教学

三、课程时间：

一季度每星期两节课

一、课程周期内容计划

1.少儿基本舞步的提高讲解，让学生将基本动作完成的更加标准及熟练，提高及达到良好的的`拉丁舞感。

2.少儿拉丁舞成套动作的提高教学，针对不同舞步讲解不同的动作风格，使学生动作流畅性更好，建立刚好的拉丁舞框架。

3.伦巴舞以及恰恰舞为重点提高舞种，适当加入牛仔，桑巴，以及斗牛舞蹈的提到教学。

二、基本技术：

1.少儿拉丁伦巴：基本律动，库卡拉恰，摇摆步，方步，定点转，手对手，纽约，四分之一转， 以及套路组合。

2.少儿拉丁恰恰舞：基本律动，横移步，前进后退，四分之一，定点转，纽约步，高位扭臀，以及铜牌组合。

三、基本素质：

1.协调性：基础动作协调，手脚配合协调，音乐和动作协调 。

2.柔韧性：身体柔韧素质，拉丁舞感强烈 。

3.表现力：情感表现、培养自信，舞蹈气质 。

学期教学目标：

1.掌握少儿体育舞蹈的基本知识、基本技术、基本技法和方法，以及舞蹈动作难度的把握。

2. 掌握基本的练习方法，培养音乐感，将舞蹈套路完成的熟练，有强的表现能力。

3. 培养学生具有一定表演比赛能力和欣赏比赛能力。

4. 在少儿体质不断增强的情况下，还将逐渐养成高贵、典雅的艺术气质。

**培训部门工作计划六**

礼仪这个词，对于我们并不陌生。从思想到行动，从意识到实践，生活中方方面面无不体现着它。然而，我想它对于我们，又有着更深一层的意义。

曾经在网上看过这样一件作品：曹斐的影像，十分引人注目。作者显然是受到外科手术、接生等医学形式的启发，作品以一种“暴力”形式对“美”的消解的观念是显而易见的。但是，作品在一种虚设的暴力演示中让人感觉到的是对“暴力”的“赞美”，正如作者自己所说：“通过庄严的近乎巫术的`医学礼仪程序强化对暴力的热衷。”尽管作者也说：“这是自由地观看生活阴暗面的态度。”“这些令人产生惊粟的图象且费解的痛感揭露并否定任何存在的假设和真实。”但是，我们从中看不到“丑”对“丑“的否定，而只看到“丑”本身甚至对“丑”的陶醉和赞美，我觉得这是对人体的滥用，对生命的蔑视，对医学，礼仪的一种侮辱！

可是，对医学和礼仪的不尊重不仅仅只是一些外行人的过失。临床上经常发生这样的事情，即科研人员为了课题实验或科研的需要而跟病房的主管大夫打声招呼便取用或趁给病人做化验之际多取些血液、骨髓穿剌液或其它标本，并不征求病人的同意，因为他们觉得若问病人，很可能会被拒绝，而且做科研本质上也是为了病人的利益，所以觉得不跟病人打招呼也没什么。这种情况可能并不鲜见……

这对病人来说算是一种礼貌的行为吗？这算是一种起码的尊重吗？我觉得现在应该强调病人有接受关怀和敬重的权利。一方面，病人有权受到尊重，病人应被视为一个人看待，应获得良好的与细心的照顾。当拟定医疗计划与提供医疗照护活动时，应尊重病人的价值观、宗教信仰、文化背景和人格尊严。另一方面，病人也有知情的权利，病人有权从医师处获知有关其诊断、治疗和预后的资料，医师应尽可能提供病人有关其病情、诊断、治疗和预后等完整资料。当病人因不了解而询问护理人员时，护理人员应本着医师提供之资料，使用病人可以了解的言词加以说明。如果告诉病人事实反而会引起病人的不良反应时就应特别谨慎处理，必要时应与病人的家属商量之后再决定。

当然，从整体来看，在我们这个系统中，礼仪已经越来越受到重视。一些医院已精心编辑了，内展现护士风采的仪表、护士的行为规范、闪烁护士魅力的语言、人际交往的艺术。其中涉及各项礼仪要求，每一项礼仪要求中都以特定的情景状态对护士提出师范性说明及要求，并附以生动活泼的插图。甚而至于深圳一些医院举办“规范护士礼仪、树立护士行业新形象”的礼仪培训，要求护士对患者“八颗牙微笑”，从而与国际接轨。

总而言之，做为医疗系统的一员，作为白衣天使，我们更应该作好“礼仪”方面的工作，相信抱着“救死扶伤”，“病人是上帝”的理念，我们可以做的很好，也会做得更好！

**培训部门工作计划七**

根据20\_\_年酒店整体的经营管理状况结合20\_\_年即将到来的国家旅游局对酒店的复评工作，我部特制定20\_\_年培训部年度工作计划，不足之处还望指正，愿与诸君共勉——迎接国检，再创辉煌！

一、培训工作

1、“向培训模式学习”改变入职培训与基础培训

根据酒店目前的培训现状和培训后的效果，就执行情况来看还没有起到较好的效果，加上最年来员工流动日益频繁，一线服务人员的基础服务意识和服务技能较欠缺，通过20\_\_年11月份酒店开始的“向学习”的系列培训后，给予本职很深的感触，故我部将结合酒店的实际情况，吸收的适用内容来改变现行的培训内容及方式，具体计划如下：

1。1入职培训

改变原有的入职培训以理论讲解为主的培训模式，将酒店应知应会（应知应会添加酒店发展历程及\_\_\_\_主要领导介绍等）作为第一天上午的内容，第一天下午及第二天全天的服务意识及礼仪礼节规范要求该更为实操训练，通过形体练习更能有效的掌握规范要求，增加第三天培训课程为安全及其他内容，考试内容增加形体考核。

1。2以师带徒的“仪式”加入

计划在新员工入职培训的最后一天，邀请该名新员工所在部门的负责人及负责“以师带徒”的师傅前来，告知酒店的新员工引导制度并确立“师徒关系”，从而加深新员工对于酒店归属感和认知。

1。3基础服务流程及标准的图文化

在“向学习”的过程中，给本职感触最深的就是他们服务标准与服务流程的图片化，通过简单且直观的图片更能让人一目了然的明白服务的各项标准是怎样的，20\_\_年我部将计划于年初先在某一部门进行试点，将现有的操作规范进行图片化展示与培训，将根据效果情况再做进一步实施。

1。4服务技能与业务技能考核

引入类似服务技能比赛的要求结合酒店自身的适用标准，规范服务用语、服务姿态、技能标准，20\_\_年将从某一部门开始试点，举行各项技能考核工作并根据情况颁发技能等级证书，与人力资源部等研究考核情况与人员工资体系的挂钩政策，为行程酒店良好氛围及引导培养骨干服务人员做好铺垫。

2、深化“神秘客人”计划，加强第三方评价质检工作

酒店的服务讲究的是一种氛围，客人在酒店任何一个区域所感受到的服务应该是一致亲切、周到与热诚，而我酒店目前各部门各岗位的服务参差不一，在20\_\_年11到12月份酒店为迎接省市局的星级复核采用了“神秘客人”暗访的形式，从成效上看，还是非常不错的，各部都能较重视，对于发现的问题也能及时的整改，20\_\_年我部将计划每月都邀请一批“神秘客人”真正全方位的测评酒店的真实的服务状态，从而帮助我们有效整改。

3、开展多样化的培训模式

培训作为传承酒店文化理念、服务精神、业务技能经验的重要手段，教授的不单单是专业的技能和服务知识，同时我们也丰富员工精神生活和个人素养的.方式，20\_\_年我部计划开展更加丰富多样的培训课程和更加新颖培训形式：

3。1与培训机构的进一步合作

20\_\_年酒店与\_\_\_\_教育培训机构合作良好，我部也与20\_\_年的12月份收到该机构的20\_\_年培训课程大纲，明年将会根据酒店实际情况和需求，有计划的安排相应人员进行培训，并策划出培训后回到酒店再培训的工作安排计划，目前我部正与\_\_\_\_教育商讨购买“培训卡”的相关细节工作，选取一套性价比适用的方案。

3。2团队凝聚力执行力打造——拓展培训安排

根据目前在酒店实际的管理工作过程中仍然有执行不到位，凝聚力缺乏等影响服务和工作质量的情况，20\_\_年我部将计划与几家规模较好的拓展培训机构联系，为我酒店的中基层管理人员规划合适的拓展课程上报酒店高层，并安排计划实施。

3。3“名家大讲堂”——部门经理公开课

20\_\_年我们实施了一段时间的部门负责人亲自给予部门的授课，20\_\_年我们将持续把该项活动深入下去，计划每月开展一堂部门经理级以上的公开课。

4、培训为彰显培训效果

酒店的培训目标之一——还是为了服务我们的客人，通过系统的培训从而为我们的客人提供更好的服务才是酒店培训价值之所在。20\_\_年我部将计划：

根据酒店目前存在问题较多的服务岗位实行重点培训计划，为能够在一定期限内有效的提高服务质量和服务水品从而彰显出重点培训的实际效果，我部计划对这些岗位进行全面培训协助，深入到具体岗位工作中去，与岗位人员一起逐步提升，将每天的交接班会议上的培训工作和培训课程贯彻到底，真正做到有培训就有提升的效果跟进，从而实现培训重点突破的良性循环。

5、20\_\_年酒店年度培训计划及20\_\_年培训需求调查问卷汇总 因20\_\_年培训需求调查问卷截止为20\_\_年12月30日，故尚未收齐，待一月份收齐后进行汇总另行呈报，20\_\_年酒店年度培训计划的制定需与调查汇总之情况相结合，因故也将于20\_\_年1月另行上报。

二、五星复评工作

20\_\_年我们迎接了市旅游局对于我酒店的五星复核工作，星评老师提出了很多整改意见，其中涉及到我部的有：

服务职业化程度还需加强；服务理念不够细化（列举开元的“六个一”服务理念）；应急预案还需细化（例：谁来干什么，该如何做）

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！