# 酒店客房部的实习总结

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-10-01

*培训发展部上半年工作总结及下半年工作思路一、培训发展部上半年工作完成情况：1、完善培训体系建设培训发展部在集团培训管理章程的基础上，切合操作实际，新制定《新员工培训管理办法》、《远洲酒店培训课程体系》、《远洲酒店培训教材管理办法》报批下发，...*

培训发展部上半年工作总结及下半年工作思路

一、培训发展部上半年工作完成情况：

1、完善培训体系建设

培训发展部在集团培训管理章程的基础上，切合操作实际，新制定《新员工培训管理办法》、《远洲酒店培训课程体系》、《远洲酒店培训教材管理办法》报批下发，《内训师管理办法》已提报审批；

2、确定酒店培训课程体系并制定课程开发计划

为各级员工在远洲酒店职业生涯发展提供完善的培训保障，培训发展部通过与各功能总监的积极访谈及岗位分析，列出岗位所需知识点，形成《远洲酒店培训课程体系》。并根据课程体系内容推荐有资质、有经验的部门经理、总监在时间节点要求内协同开发。现已完成课程大纲开发72个、课件46个；

3、酒店培训工作支持及管理

为推进酒店日常培训的执行，培训发展部每季度将对酒店培训工作进行检核，主要检查内训师授课时数、新员工培训执行、部门培训计划执行及员工人均课时数等。现已通报两期检查结果；

4、已完成培训情况

计划内：

A、酒店后备中层培训

根据年度培训计划已于2月20日及5月30日在临海牛头山进行酒店备后中层第二期、第三期培训及阶段检核；

B、酒店SOP培训

2月18日-29日在九江国际大酒店培训教室完成餐饮SOP培训；

2月23日-3月1日在九江国际大酒店培训教室完成工程SOP培训；

3月 5日-11日在九江国际大酒店培训教室完成市场销售SOP培训；

C、酒店高管培训

根据年度培训计划，酒店总经理第一期培训班于4月26日-29日在宁波大酒店顺利开班。并特别邀请开元及宁波华侨豪生总经理座谈进行主题分享。

D、集团新员工培训

3月21-23日，6月6-8日；参训人数共22人，另有5人通过所在职能中心或分子公司的人力资源部或办公室的辅导，完成入职培训课程学习，并全部通过考核。

E、外派培训管理

4月18日-28日 人力资源总监及培训副总监参加由浙江大学旅游管理学院举办的第42期酒店总经理培训班

肯耐珂萨公开课培训：

5月9日-10日 集团采购中心郭冰心及信息中心李刚、杨海波3人在上海东银中心参加肯耐珂萨培训公开课《项目管理》课程

5月17日-18日 总裁办行政经理张欢参加上海肯耐珂萨公开课《行政管理实务与优化》

5月19日-20日 集团总部及下属分（子）公司的十几位管理人员参加了锡恩公司在杭州举办的“团队执行力训练营”，锡恩公司的杨鹏博老师等三位明星培训师依次登台，与学员们激情分享了《商业人格》、《4R制度执行力》等八大主题课程内容。

计划外：

F、总部专题培训

5月22日-5月23日，为积极宣导2024年新修订的财务《费用报销制度标准及管理规定》培训发展部的组织在集团总部会议室先后开展2场专题培训；同月，开展组织信息中心《笔记本电脑维护保养知识》及《酒店品质检查》培训等。

G、酒店培训支援

5月14日-5月19日协助泰兴酒店管理团队，完成《督导角色与职责》《激励与团队建设》《沟通技巧》《实施员工培训》4门课程的培训支援；

6月15日根据凤凰徐总及人力资源周主任提出的培训需求，为凤凰的管理团队开展TTT培训；

6月18日-6月22日，根据大连酒店的培训支援计划，完成《远洲战略与文化》的宣讲、《打造高绩效团队》及《一站式亲近服务》课程的导入，并对酒店培训管理工作进行协助指导。

5、培训文化

完成发布第十一期、第十二期《学习与交流》内部培训电子刊物；

6、 上半年工作亮点

Ÿ 培训体系搭建初步完成。《新员工培训管理办法》、《远洲酒店培训课程体系》、《远洲酒店培训教材管理办法》等制度性文件经与各酒店培训主管沟通讨论，完成指定并报批。在2024年年底的培训系统会议以及2024年第一季度人力资源系统会议上，对相关体系制度进行了两次宣讲和培训，对各酒店培训经理的专业度有一定提升。

Ÿ 全面启动课程体系开发工作。2024年2月1日完成了关于“酒店（集团）培训课程体系开发进度计划”的备忘录报批，在各职能中心及各酒店的支持下，课程体系开发工作全面展开。

Ÿ 2024年远洲酒店（集团）第1期总经理培训班于4月26日-29日在宁波举行。培训邀请到集团高管以及邹益民教授为学员们授课，共有18位各酒店高管参加了此次培训。

Ÿ 酒店后备中层训练营。2月20日-22日，5月20日-6月1日在牛头山分别开展了后备中层第二期和第三期训练营，并进行了第一阶段和第二阶段的检核和培养评估。

7、 待改善工作及偏差原因

Ÿ 课程体系开发工作。

1） 内部开发课程：

存在问题：课程开发过程中主要问题：大部分开发人无课程开发经验，对所开发课程专业度的把握没有自信；开发人投入课件开发的时间与精力非常有限；培训管理团队缺乏对开发课件的独立审核能力；功能总监工作饱和，无精力关注课件开发；课件开发量太大，收集、整理、安排审核等工作及配合课件审核人员的时间不能保证，工作较为被动。课程开发量与开发进度的合理性不够，之前做计划是考虑到要全年完成所有课件开发任务，时间估算紧张。人员变动后课程开发出现衔接问题。如集团财务，销售负责人离职，各版块课程开发存在比较大问题。

解决建议：再次进行大范围的宣导，使各职能中心与酒店清楚了解到此项工作的进行。对出现开发人员变动的情况，需请相关部门及时告知培训发展部，及时沟通是否需调整课件卡法人；财务专业课程已与彭中华总监明确调整后的课程开发计划，将继续跟进；工程部课程开发由王启斌总监一人完成，工作量大，已调整后延；营销专业课程待与叶总确定调整后的开发人和试讲人。

二、下半年工作思路

1、台州培训资源整合：为进一步提高培训效率，根据台州区域酒店现有培训情况，在新员工入职培训、通用课程及内训师课程可资源共享；

2、推进课程开发，启动课程试讲计划：根据课程开发进度，已课程大纲为基础，在7月中旬在台州区域开展前厅、客房及部分通用课程的试讲，并在其他区域逐步推行；

3、完成2024年大学生入职导入培训：2024年大学生入职训练时间为7月15日—8月28日，为期46天，备忘录已审批；

4、加大培训工作的营销力度，积极寻求培训资源，让更多高管给到更多的支持与认同，加强与各酒店联动，加强培训资源的整合开发，营造良好的学习氛围；并按时定期发布《学习与交流》内部刊物；

5、加强内训师队伍培养，定期开展TTT培训及辅导，并选送有潜质的内训师参加STT内训师实战培训；

总结上半年的工作，有不少时间和精力用在制度的完善上，有关培训课程体系建设的进度还可加快脚步。2024年下半年将积极围绕年初制定的工作计划及目标，突出重点，加大精力的倾斜和各方面资源的整合利用。

培训发展部

6月21日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找