# 酒店培训部年度工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-04-11

*小编为大家整理了酒店培训部年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上...*

小编为大家整理了酒店培训部年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店培训部年度工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：酒店培训部年度工作总结

篇一：202\_——202\_学年度培训部工作总结

重庆市大足职业教育中心 培训部202\_～202\_学年度工作总结

在学校领导的关心下、在各专业教师的支持下，我们培训部积极贯彻落实本期教学计划，牢固树立为地方经济服务的意识，与时俱进，大胆创新，积极寻找机会，树立学校形象，打造培训品牌，推动学校培训工作向更高目标发展。现将本期工作总结如下：

一、培训工作情况：

二、工作亮点：

1.培训工作变被动为主动;培训时，严格考勤，培训教师认真上课一天发一天工资，改变了过去按月发工资的被动局面。 2.服务周到：

(1)找培训单位→安排时间、场地→开发票→收费→报账。这样，培训单位满意。 (2)外单位主动来培训，我部尽力提供帮助，主动为学员着想，让学员感觉到培训教师全心全意为他们考虑，真心实意为他们服务。

3.完成了大足县农民工培训基地的审批手续。

三、培训工作。

1、根据企业发展需要，大足石雕棕编专业合作社、大足石刻艺术品有限公

司的员工需要提高雕刻理论水平，我校石雕专业教师何正平、王生彬为他们雕刻技能进行了4次指导和培训。

2、应重庆君冠、华美达广场酒店等服务公司的要求，我校组织教师为酒店管理开展酒 店管理基础知识、服务技巧、产品推销技巧等指导。经过一学年的努力与尝试，与各个企业之间紧密联系与配合，相互给予专业资源上的帮助，人力上的流通，促进了学校专业方面的发展。提高了学生及员工的素质，在工作过程中，有明显的体现。在专业技能操作上，举行了小范围的比赛，学生及员工服务技巧上得到很大的提高。通过各种

有激励性的活动，鼓舞了学生及员工的工作积极性，企业经营气氛明显得到改善。从企业高级管理人才那里，也学习到许多宝贵的经验，很好的改善学校在教学中存在的一些不足。

3、组织计算机教师为大足县司法局、天然气公司、残疾人协会、县扶贫办人员提供职业道德教育、计算机操作与维修保养等服务指导。

4.建筑装饰设计老师走进企业，为员工门提供理论技术服务。由于新员工进入公司各方面比较陌生，所以公司安排一个月时间对新入职的职工进行了系统的培训。培训的主要内容公司历史与现状、公司文化、公司未来规划、公司运作模式、各个部门职能以及工程运作。虽然时间并紧，但是经过这次培训，使新员工比较深切的了解公司。

5.加强学生礼仪培训，组织学校礼仪队为社会各单位提供会务、颁奖等礼仪服务。 9月新生进校，学校组织新生报名并选拔新一届礼仪队成员，在对新礼仪队学生加强基础训练、专业技能训练基础上，组织新老礼仪队学生为社会各单位服务。本期我校礼仪队主要为“大足县航空旅游节”“大足县五金博览会”“大足县荷花节”等工作会议服务，出色完成会议接待、迎宾、颁奖等服务工作，赢得国内外人士的一致好评。 6.发挥骨干专业作用，服务社会单位。

(1)我校石雕、旅游、机械专业是我校骨干专业，应大足石雕棕编专业合作社的邀请，我校雕刻教师王生彬、李蓥君、孟仕琼等为大足棕编石雕专业合作社的学员上课，提高他们的专业水平和创新意识，教给他们如何依据大足石刻

造像进行创新，为该合作社在第二届“大足石刻雕刻”大赛上获得三个一等奖做出了贡献。 (2)旅游管理专业的学生在农历2月18日晚上去“大足宝顶香会节”及节假日为群众服务，由于服务热情周到，细心，讲解准确、流畅，受海内外游客称赞。

(3)机械专业教师在机械部长刘强的带领下，为大足龙水三鑫制品有限公司、大足县通达煤矿安全生产技术服务有限公司进行员工提高培训，指导学生到他们企业去服务，提升 了产品质量，增加了企业效益，为企业在激烈的市场竞争中赢得了地位，受到企业称赞。 (4)服装专业的师生为校办公司长年服务维修机器、培训员工，特别是开发新产品，从设计、选材、加工、制作，

到批量生产，他们都尽善尽美，服务效果好，质量高，工作仔细认真，大胆创新，每年为企业节约几十万元，受到企业领导好评。 (5)家电维修专业的师生利用节假日去街上摆摊设点为群众维修家电，只收取成本费和极少的利润，方便了群众，锻炼了自己，宣传了学校，成就了自已的事业。

四、今后工作打算

1.大力宣传学校培训部存在的意义和收到的效益，引进奖励制度，学校教职工每引进一个培训项目，按效益提成1～10%进行奖励，但每次奖励最高不超过3000元人民币。 2.跟大足县新亚石刻文化传播有限

公司合作办学，跟高校联合，开发石雕石刻教材，开展石雕石刻技艺的教育教学研究，培养石刻教育教学专业骨干，建立完善石雕石刻教学机制。

3.转变教师观念，认真对待每次培训，认真对待每位学员，当学员学习遇到困难时， 一定要耐心细致地进行讲解，让学员喜欢到我校来培训，把学校当成学习的乐园。

重庆市大足职业教育中心

二0一三年六月九日篇二：酒店年度培训工作总结和计划

扎实、全面的培训是优质服务的基础和保证。在202\_年中，萧山宾馆的培训工作从以下四个方面进行。

一、常规培训

对于在岗员工来说，持之以恒、不断创新的培训是非常必要和有益的。在202\_年度，宾馆的常规培训已经做到：

1、次次有计划，月月有主题 在202\_年年底，就已经根据宾馆培训需求调查分析，制定出包括各岗位培训在内的年度培训计划。在202\_年4月份起，为了加强领班级管理人员的培训责任心，也要求非培训员俱乐部成员的前台领班也必须制订月度培训计划。

根据已制订的计划以及实际工作情况，在全体员工中每月开展一个培训主题，包括年度暗访情况总汇、内外有声服务的诱惑、饭店产品知识、岗位操作技能、服务的三化、年度服务质量情况分析、提高效率小窍门、提高工作责任心等。本年度尤其加强了包括暗访、服务质量事故在内的以案例形式进行培训，达到吸取经验、引以为鉴的目的。各部门均能完成任务，但部分培训效果在实际工作中不明显，且由于新老员工的问题，存在培训态度不积极，过于被动的现象。

除每月主题培训以外，各部门或班组也根据实际工作情况制订并开展了相应的培训，培训内容都能贴近实际工作，但在内容的变化和教学的方式上仍有待改进。 本年度培训场次共427次，参训员工共5039人，培训时间共542.5小时。

2、重视新员工培训，加强培训跟踪

新员工培训一直在培训中占有重要地位，根据饭店管理部下发的新员工入职培训教材以及实际情况，总办统一了课程包括《员工手册》、《员工行为规范》、《饭店知识》、《集团公司及萧山宾馆简介》、《饭店意识》、《周边旅游城市及交通》、《职业道德及饭店礼仪》、《卫生防疫知识》、《饭店消防、安全知识》、《集团公司服务理念》、形体训练、托盘训练等。在此基础上进行了综合试卷的考核，成绩纪律在挡。 在培训对象方面，不再仅仅针对整批的实习生或培训生，一般情况下，每月都

安排1—2次新员工培训，或者在单个进入的新员工(包括临时工)数量到达5个以上也安排一次新员工入职培训。本年度共举办新员工入职培训11次，参训员工共262人次。 在培训效果方面，本年度加强了跟踪检查，如要求除临时工以外的每位新员工从培训的第一天起就要填写《新员工培训记录表》，写出每日所学内容以及掌握情况，并由领班或指导师傅签字点评确认，上交总办存档，便于总办对新员工培训情况的了解和检查。 另外，宾馆还多次组织新员工在岗的跟进培训，如举办设施设备维修及保养，财务知识讲座、服务意识的回炉培训等等。

3、外语培训

202\_年在员工中进行了日语和英语的培训。四月份起由公关部的郑辉执教进行了为期三个月的日语培训，学员采取自愿报名的形式，经筛选后共22人参加。三月份起在宾馆前台部门中开展了“每日学英语”活动，由总办编辑有关日常英语培训资料，下发至各部门，采取化整为零式由领班在例会前进行简短授课。八月份起开办了英语培训班，分为综合基础班、综合提高班、餐饮提高班、前厅提高班及客房提高班。尤其是综合基础班，从最基本的音标着手，循序渐进，得到员工的好评。

外语培训对宾馆来说是一项重要而有艰巨的工作。从本年度的外语培训来看，已经采用了化整为零、分层培训等新的培训方式，为员工学习外语提供了更好的环境基础，促进学员学习积极性，获得学员的好评。但仍然存在着虎头蛇尾的现象。究其原因有：①工作和学习时间发生冲突，学员愿意在课堂上认真学习，但不愿在业余时间学习;②领班英语基础偏差，无法承担起日常培训;③员工工作经常翻班，无法参加所有的培训课程，经常跟不上课程进度。

二、管理人员培训

管理人员的素质高低对整个宾馆的综合素质起着举足轻重的作用。本年度主要从部门经理级管理人员培训和领班级管理人员培训两处着手进行。

1、“读一本好书，上好一堂课”活动贯穿了202\_年整年。主要由总办或部门经理自己购书，通过部门经理级管理人员的自行学习和准备教学资料，在每月14日、28日轮流为领班级以上的管理人员进行授课。在一定程度上促进了部门经理学习的积极性，提高了管理人员的文化素质。另外，部门经理也陆续参加了饭店管理部组织的专项研讨班。

2、组织领班级以上管理人员参加各类培训。如《饭店管理者的语言艺术》、《法律纠纷、安全与消防》、《增强管理意识，提高管理技巧》、《口语表达的理论和技巧》、《企业文化讲座》等等。

本年度对领班级管理人员的考核比较多，在一定程度上促进领班级管理人员自学的积极性;但是培训相对来说欠少。尤其是发挥领班级管理人员主观能动性的研讨、交流等未能组织。

三、培训员俱乐部活动

1、培训员资格认证。四月份在饭店管理部的组织下，包括总办培训员在内，所有培训员都进行了理论和实践的考核。总办培训员由饭店管理部考核，部门培训员由宾馆考核。考核结果除一名培训员未合格外，其余皆通过，取得了开元旅业培训员资格证书和萧山宾馆培训员资格证书。

2、组织培训员俱乐部成员参加各类培训。包括《培训员资格认证》、《培训员培训》、《沟通技巧》等等。

3、建立培训员月度津贴制度。从202\_年1月份起，以部门培训员50元，班组培训员30元标准，和部门奖金同时发放;并相应制订了有关规章制度。这对提高兼职培训员的积极性起到一定的促进作用。

4、组织参加并开展培训观摩。饭店管理部在202\_年每月举办一次集团公司内部培训观摩，包括《微笑美学》、《英语培训》、《培训员培训》、《服务小品演示》等等。宾馆也分别在四月份举办以游戏为主的《沟通在我们的工作中》培训观摩和十一月份举办的适用多媒体培训用具的《服务语言魅力》培训观摩。同时，宾馆内部也坚持每月进行一次培训观摩，如蔡燕萍的《餐厅常见问题处理》、谢建军的《管理技巧》等，在经验共享，互相交流方面得到了促进。

5、9月份在总经理的带领下，组织培训员到南京进行参观、考察，并和中心大酒店有关人员进行了交流沟通。

6、完善培训员俱乐部的表单管理制度。组织全体培训员学习饭店管理部下发的《培训员俱乐部章程》，并完善了如《月度计划表》、《班组月度计划一览表》、《培训评估表》等。

四、培训记录和考核

1、全面使用饭店管理部下发的《培训手册》。正式员工和培训生都人手一本，每次经过宾馆和部门的培训都由培训员记录在档。相应的宾馆为临时工和实习生也设计了《培训记录卡》，和正式员工一样参加培训并记录。宾馆定期对《培训手册》和《培训记录卡》进行检查。

2、参加饭店管理部组织的前台员工操作技能的抽查。饭店管理部组织了总台、客房、餐饮及财务员工的操作考核，从考核成绩来看，除财务员工较好外，其它成绩均不佳，需要进一步的培训和训练、考核。

3、每月主题培训的考核，如饭店产品知识、岗位操作、服务规程等考核。所有成绩均登记在档，并和员工及相关管理人员的奖金挂钩。

4、在年底进行领班级以上管理人员的理论和操作考核。本次考核范围较前次更广泛，理论性更强;但是领班在管理知识方面较为缺乏，还需要进一步的学习和考核。

5、对即将转正的培训生和临时工进行理论、操作考核。在饭店管理部要求后，宾馆已经实行此项规定，对不合格人员将延长培训期，连续两次仍不能考核及格者，将不予转正。 萧山宾馆202\_年度培训工作计划

市场竞争的加剧，知识经济时代的到来，饭店经营环境的变化，对饭店培训工作提出了新的高度和要求。在新的一年中，萧山宾馆将本着全员性、系统性、实用性和主动性的原则，力求把萧山宾馆的培训工作进行的更加有声有色，进一步提高员工的整体素质和技能。202\_年的培训工作将从以下三个方面开展。

一、建立萧山宾馆教育委员会，发动全员培训，提高员工的培训主动性 为了建立学习性组织，发动全员培训，202\_年萧山宾馆将成立教育委员会，负责整个宾馆、整个年度的全员培训。

1、教育委员会由总经理、副总经理、各部门经理及培训员俱乐部人员组成，在202\_年度分阶段进行。包括教学课程的准备期，教学课程的授课期以及教学课程的评比考核期。

2、

一、二月份为教学课程的准备期。教育委员会将参考几所专科学校的课程以及结合宾馆实际情况，由总办及各部门培训员一起，制订教学课程以及相关的教学大纲;总办将根据每位员工的岗位、职务、工作时间的不同，设置不同的标准学分。所有的员工将以修学分的形式参加授课。

3、三月份开始教学课程的授课期。由总办根据每月的培训主题(详细请见附表)以及参训员工的数量进行课程项目和时间的安排，并在员工餐厅发布培训日历，保证每月10个小时的公共课培训，5小时的专业知识培训以及5小时的技能培训。训导员由总经理、副总经理及部分部门经理、部门培训员担任。

4、十二月份为教学课程的评比考核期。将对所有员工的成绩进行汇总，从中评选出考核成绩优异、修学分高的员工将获得嘉奖，荣膺奖学金;并作为评选最佳员工、最佳管理人员、劳动模范的依据之一。

5、建立员工学习档案。在总办电脑中设计萧山宾馆全体员工的学习档案，将所有的人名和课程都设计在内，每次考勤和考核都及时记录在档，作为日后考评的依据。

6、在宾馆内部自行培训的基础上，将定期从馆外邀请专家、教授前来进行授篇三：培训部08年度工作总结(ok版) 辞旧岁，迎新春，过去的202\_年是忙碌而又充实的一年，一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习着、成长着。现对202\_年培训部的工作做如下总结：

一、培训

(一)、新员工岗前培训

培训内容：

1、酒店基础知识;

2、酒店服务意识;

3、酒店员工的职业道德与礼貌修养;

4、汕头概况;

5、汕头帝豪酒店简介;

6、酒店员工手册;

7、安全、消防、自我保健意识;

8、入职基础英语;

9、岗前培训考核共9部分内容。

岗前培训的主要目的是为了让新入职员工在最短时间内了解酒店文化、熟悉酒店产品，尽快融入工作岗位。

这一年来酒店共组织岗前培训约52次(每周一次，每次培训时间为期一天)，共培训约583人次。要求每位新入职员工均需参加由人事培训部组织的岗前培训且将考核成绩作为试用期转正的依据之一。

(二)、培训部组织的全酒店性质的培训：

1、酒店英语培训：酒店英语培训分三大部分内容进行：前厅部英语、餐饮部英语、客房部英语，按照部门组织员工积极报名，培训部与部门协商后统一安排时间地点的形式进行培训及考核，目的是为了达到一线部门常用酒店英语基础的普及。

2、员工技能提升培训：酒店继续与市劳动保障局培训中心共同在店开设第二期免费技能提升培训课程，在酒店内培训导师由酒店各部门选拔资深经理人担任，经培训考核合格的由劳动局发放国家认可的相应技能岗位证书，且酒店给予相应技术津贴。积极鼓励员工参与技能提升培训，以自我提升及酒店整体服务水平提升为目的。

3、消防安全意识培训：在岗前培训及员工手册中均有针对消防安全知识做出的详细讲解章节，并要求每位员工消防考核合格后上岗，且在岗前培训时为每位新入职员工发放由酒店消防中心制作的《汕头帝豪酒店消防培训资料》，保障每位员工人手一份;同时，每一季度组织全酒店人员参加由消防中心负责现场授课的消防安全生产知识培训课程(内容包括有详细的消防安全常识、最新的案例分析、在工作操作中的消防安全预防保障措施及应急措施)，此外，还要求各部门在每月的部门培训中加强消防安全生产知识灌输工作。

4、医疗急救培训：培训部每半年定期组织开展由医务室林医生讲授的关于医疗急救的相关知识并进行简单随堂考核。内容包括外伤急救四项处理技术培训、心脏复苏技术培训等急救培训。目的是普及酒店从业人员医疗急救常识，培养其在服务过程中的应急处理能力。

5、服务礼仪培训：播放《服务礼仪》，课程结合培训部总结的提纲讲解，并在整个课程结束后进行试卷考核登记。目的是为了提升从业人员的服务意识及服务礼仪规范化。

6、餐饮技能培训：组织员工看播放碟片结合简单解说的形式，让员工了解餐饮服务的重要地位及理论常识。

7、粤语培训：这是今年应员工要求新开设的兴趣班培训课程，课程中培训简单的粤语发音知识(包括数字、时间、日期、称呼、日常问候语等内容)。

(三)、部门培训：部门培训主要由部门进行，各部门在每月底上报下月培训计划，由培训部将各部门培训内容发文“x月培训计划” 并整理存档。培训部再按照培训计划内容对各部门的培训进行抽查(参加、监督、沟通)，并以《培训监督结果》报表的形式进行反馈。

二、实习生工作

顺应新的人才需求及奥运期间酒店行业劳动力主导趋向于北京方向的形式，酒店在与老合作顺利的院校继续保持紧密合作的同时，又积极联系新的院校，打开全新的合作局面，以保证实习生在店的数量，减缓招工难的现象。

08年度与我店合作的院校情况：四川省旅游学校、甘肃省高台县职业技术学校、广东省粤东高级技工学校、郑州旅游职业学院、渤海大学、九江学院、黄淮学院、岳阳职业技术学院、广东肇庆外语学校。其中08年新合作院校有：九江学院、黄淮学院、岳阳职业技术学院、广东肇庆外语学校。另已经和渤海大学高等职业教育学院旅游系达成了合作意向，明年有望正式合作，预计第一批学生来店15人左右。同时于今年6月24日正式与岳阳职业技术学院旅游管理专业授牌成立实习基地，11月底受四川省旅游学校邀请参加了“四川省旅游学校校企合作研讨会暨教学实践基地授牌活动”进一步稳固了多年以来长期合作的关系。截至现在，在店7所院校共133名实习生中，其中四川省旅游学校(47人)和甘肃省高台县职业技术学校(7人)学校安排了驻店带队老师，另外5所院校的实习生工作由培训部老师负责。 为更好的做好实习生工作，让学生在刚到店之初能尽快的适应工作、生活环境，自今年7月份开始对实习生实行“一帮一”责任人制度。要求实习生于各部门实习时指定负责实习生实习的责任人，明确师徒关系，抓好实习生的思想教育和业务技术培训，并定期进行业务考评，实习期满后对实习生做出综合鉴定并将有关资料转送学校。各部门对到岗实习的实习生进行了分组，指定了技能娴熟之员工负责人负责该组实习生的实习工作，确定师徒关系。且前厅部、管家部及餐饮部的部分实习生均每月交上了实习心得体会。这对培训部老师及时掌握实习生思想动态起到了较大的帮助。亦尽可能的将学生流失率降到了最低。

每一季度以部门为单位安排了实习生座谈会，由人事培训部邀请酒店高层领导及部门领导参会，了解学生在店期间工作、生活中存在的困难及问题，尽量将实习生问题及时的解决及做出解答。

另每一季度评选出一次优秀实习生，本年度共评选出了32名优秀实习生(08年度第四季度优秀实习生待评)，由部门按照在部门实习生比例推荐，人事培训部审核呈报。评选出的优秀实习生安排到了潮州古城一日游览、南澳海岛一日游览活动，并在酒店的店庆联欢会上为优秀实习生颁发了奖励证书，同时将此信息发函传真告知了学校。

三、员工活动

今年共举办了12场员工生日会，一场大型的店庆联欢会。春节期间在食堂为员工举办了年夜饭活动，组织员工包饺子看春晚一起守岁，并在大年初一至初

七、十一至十月五日在夜总大厅为员工播放电影及安排了自由歌舞。

以上是202\_年度的工作总结，本部门工作也存在许多不足之处，需要进一步完善，主要包括及改善建议如下：

问题：

1、培训工作的完善，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步得更快。

2、学生积极性自主性还未完全的激发。

改善建议：

1、除继续完善以上所拥有的培训内容外，计划新增加专题培训(邀请酒店中高层领导作为培训导师为员工讲解)、酒店内实行淡季交叉培训、动员员工参加到培训中来(愿意进行培训的员工可自行组织课题，内容不限，只要是健康的话题都可以，主要目的是培训员工的个人能力)。

2、优秀实习生选拔(优秀员工选拔)建议采取自荐与部门推荐的形式，分部门

开展自我演讲、拉票的形式进行评选，选出各部门优秀实习生，目的：不同于老式的优秀员工评选活动，由部门推荐人力资源部审核的形式，要让员工掌握自主权，毛遂自荐的方式进行演讲，另一目的又提高了员工表达能力与参与性。

第2篇：酒店培训部工作方案

202\_年度培训工作方案

一、培训课程安排

1、新员工入职培训

培训对象：两月内新入职的员工

上轮入职培训未通过考评的员工

组织部门：办公室

培训时间：原则上每两月一次(如集中招聘立即开展) 培训内容：军训、中心的各项规章制度、中心应知应会、酒店行业知识、礼仪礼貌、服务意识、消防治安、前台部门知识。课时安排见附件一：《新员工入职培训课程表》

2、外语培训

培训对象：前厅总机、总台、大厅服务处;餐饮部西餐厅、堂吧;客房中心、楼层服务员

组织部门：办公室

培训时间：4课时/月/部门

培训内容：酒店常用英语

3、礼貌礼仪培训

培训对象：前台部门对客岗点

培训部门：办公室、各前台部门

培训时间：1课时/月/部门

培训内容：酒店

4、交叉培训

(1)部门内部岗点间交叉培训

大堂副理至餐饮部脱产培训;安全部对各部门进行治安培训;营销部给前台岗点培训销售技巧等。

(2)部门之间交叉培训

餐饮部中餐厅给西餐厅服务员讲中餐服务程序，厨师给餐厅员工演示特色菜肴烹饪工艺，财务为餐厅、客房管理人员培训成本管理等。

5、急救知识培训

培训对象：餐饮、客房

组织部门：办公室(建议邀请医务人员授课)

培训时间：每半年一次

培训内容：发生意外伤害时的紧急救治疗与预防措施。如：烫伤、烧伤、刀伤等的急救措施。

6、酒店美容健身讲座

培训对象：酒店全体员工 (自愿参加)

组织部门：办公室(邀请美容方面专业人员授课)

培训时间：每半年一次

培训内容：基础化妆知识、日常护肤美容

7、消防知识培训

培训对象：酒店全体员工

组织部门：办公室、安全部

培训时间：每季度一次

培训内容：基本消防知识和酒店内的安全保卫知识

8、管理人员培训班

培训对象：经理、主管、领班

组织部门：办公室

培训时间：每半年一次

培训内容：管理技能等相关内容

9、职业素养提升培训班

培训对象：全体员工

组织部门：办公室

培训时间：3课时/月

培训内容：服务意识、服务态度、服务心理等

10、外派培训

(1)参观考察高星级酒店：1次/每季度

(2)根据工作需要安排人员参加。

11、各部门专业知识和技能培训

培训对象：各部门员工培训时间：按月进行

组织部门：各部门

培训内容：根据各部门年度、月度培训计划及实际需要制定培训内容

12、\*\*\*\*\*\*\*\*第一届技能大比武

组织部门：办公室、各部门

参赛人员：会议中心员工(自愿报名+部门推荐)

时间：202\_年3月

比赛内容：前台服务、餐饮服务、客房服务、工程维修

13、中心外语等级评定

组织部门：办公室

参加人员：前台对客岗点

时间：半年评定一次(6月&12月)

内容：办公室、前台岗点共同指定

二、建立阶梯型(金字塔型)培训员队伍

金字塔塔尖上的是总经理，下设三级培训体系：

第一级：总办组织中心培训的培训员(总经理室、总办、各部门经理)

第二级：部门培训员(各部门经理、主管)

第三级：岗点培训员(各岗点领班、骨干人员)

每月定期召开培训员会议，部门培训员以上人员参加，沟通培训需求、总结当月部门培训情况、讨论在培训中出现的问题以及下月培训计划。

三、严格执行202\_年7号文件《培训管理暂行规定》 重点：培训员管理、培训考核管理(考核与奖励)

四、培训费用

根据全年培训安排，部分课程需外聘老师授课，授课费用控制在200元/课时内。外派培训及其他费用需根据实际情况拟定报告报批。

第3篇：培训部工作总结培训部工作总结

培训部工作总结范文培训部工作总结

3篇

本文目录培训部工作总结培训部上半年工作总结培训部工作人员工作总结

一晃一个月过去了，在从西安屈臣氏美导调去公司做培训师一个月了，这期间学到了很多也成长了很多。有这样的机会首先我很感谢梁老师和公司给我的机会，很感谢梁老师在生活上对我的的照顾。

来公司培训下到每个店铺去，发现不同的问题，不同的地方怎么去适应它的坏境。面对美导所提到的问题，怎么去第一时间全面的去回答，怎样去解决美导的心态问题以及告诉美导怎么做好销售，怎样才能做好销售，每个顾客都不是一样的性格，面对什么样的顾客说什么样的话，怎样去站在顾客的立场为他着想，怎样会让顾客感觉你是帮助他而不是去强意的让他消费。我学到了很多，也自我提升很多。

最后的一个礼拜更是让我吸取了很多教训，(因梁老师出差把一些她平时做的部分工作安排我去做，她交给我大方向，然后我来执行。很谢谢梁老师给我了这样锻炼自己的机会)。我学到了我怎么去根据每个人的优点分配店面，以及在和区域经理和培训师的沟通上，学到了以前从来不会遇到的问题的解决方法，但其中也出现了很多意外，例：和区域经理没沟通好，区域经理和店面忘记打招呼，导致派去的培训师白跑了一趟。让我明白下次绝对不能出这样的错误。同时在这个月中我锻炼了一个人去给美导培训课程，虽然不是很好，但是我这次的锻炼机会会让以后的我在培训的时候会做的更好。

在最后的两个礼拜里我们北京区域的总体业绩在下滑，很多店下滑很厉害，有的会两天没开张。美导说多希望培训师下店帮助销售，可能美导希望培训师下店后对自己的专业知识和销售技巧有所提升，也有的是只是单纯的想让培训师去下店后产生销量，替他销售，当然后者的想法可能很少，当然希望最好没有后者的想法，希望美导不要对培训师下店有依赖性，下店后就很好，不下了就不好，也希望每个下到店面的培训师多去给美导灌输正确的思想以及让他自己一个人的时候做的比以前要好。去了帮助提升美导的专业销售技巧和专业知识，加强跟踪，因为：办法总比问题多。

以后的工作中我希望我做的很好，做到最完善，处理事情最全面，想到的方面更多。

自我提升：

在专业知识上继续加强，了解更多的护肤知识，继续加强自己的销售技巧。争取做到最好。接受所有的人对我提的意见然后改正，学习好的。不断去学习，知识是永远学不完的，我也希望在这条路上走的很成功，和所有的同事们共同努力加油。

希望：库房送货及时，搭配赠品妥当，也希望区域经理多去和美导沟通。这样从中了解更多的信息和美导的心态。

【培训部上半年工作总结】培训部工作总结(2) | 返回目录一、上半年主要工作成绩

(一)速圈地，广开拓，顺利实现“开门红”

上半年以来，在中心领导的关心重视和正确领导下，在各部门的大力支持下培训部全员积极走出去，变被动为主动，不等不靠，定期制定客户拜访计划，广泛开拓政企市场，深度挖掘培训需求，并初见成效。至6月底，培训部已经完成文化中心赴上海主题培训、龙城街道社区班子成员培训、“南澳大讲堂”等系列培训，同时已与区消防大队、坂田街道、横岗街道、坪山新区、中国移动龙岗分公司、区大运办等机构达成初步合作协议，顺利实现开门红。 (二)对内夯实基础，对外整合优势

为了增强部门的核心竞争力，我们一直在探索走一条不可复制和不可取代的路子，对内，我们一直致力于特色品牌课程的定制和开发，已初步完成“龙岗特色”课程体系研发工作，并与区文产办、市特区文化研究中心等多家单位初步达成了课题研究合作意向，并在中心领导的指导下，与浙江大学等知名学府洽谈合作挂牌，设立教学点，实现双赢。师资方面，在巩固机关师资传统优势的同时，进一步加强企业师资队伍建设。现已与商战名家、中华讲师网、中国培训热线、多家培训机构达成了师资共享意向。 (三)重塑品牌内涵，打造中高端平台

品牌内涵一直是我来中心这几个月的工作重点，也是曾经最困扰我的问题之一，龙岗人才培训已经有了一定的品牌知名度和美誉度，但还是仅限于政府之间，而且，很多机构对我们的认识还很匮乏，近期走访区总工会、总商会、妇联、区义工联时感受尤为明显，他们并不知道我们可以帮助他们设计如此丰富的培训课程，有的甚至不知道我们中心有培训这一关建职能。在这段时间的实践摸索中，我们一直注重跟客户强调品牌服务内涵，我们不应该把自己仅仅定位在一个培训中介机构的角色上，而是要将服务内涵一直前伸到培训咨询，并且能将培训咨询做得相当专业，和区大运办的接洽是一个很好的开始，当客户对我们的咨询方案露出满意的笑容时，我们有理由坚信——中高端培训平台不应该仅仅只是我们的一个梦想! (四)加强团队管理，组建“硬仗”队伍

人才培训因其性质特殊，需要一只高素质，高修为的、能打硬仗的团队，用主任的话说就是培训别人的人自己首先要经得起考验，开年以来，部门不断地注入了新鲜的血液，我们坚持德才兼备，能力优先，用人所长的选人用人原则，坚持部门例会制度，项目运作心得分享制度、一帮一结对子制度、绩效面谈制度等一系列举措，初步实现了团队的有序、高效运作。 二、工作中存在的问题

回顾上半年工作，还存在以下突出问题急需解决： (一)企业培训核心竞争力急需增强

企业培训一直是我们的瓶颈，经过3个月的努力，虽有一些成效，但收效甚微，归根结底还是要追塑到龙岗人才培训的品牌工信力上，这就好比是，名牌大学和重点大学的区别，企业，特别是大型国企，多少有些“名牌情节”，多少有些轻视政府培训机构的想法，认为政府机构不够专业，效率低下，我们接受质疑，同时也接受挑战。增强企业培训核心竞争力，我们今后工作的重中之重。 (二)标准化培训业务流程整合不充分

基于此，我们得出了下半年的工作重点，有什么不全面的地方，还望领导批评指正。

(一)规范流程管理，提升服务水平

管理流程不规范，不仅有碍于培训市场的进一步拓展，同时在培训工作设计及实施过程中也容易造成疏漏，为此我们将在日后针对政府和企业等不同培训类型，设计制作培训规划建议书和企业标书的标准模板，对政府类和企业类培训流程用脑图的形式进行细化、标准化，设计相关工作表格和文件，逐步形成标准化的培训业务流程，做到专业化服务水平。在服务内涵上，强化前伸性咨询内涵，弱化中介性服务内涵，争取将服务层次和水平明显提升一个台阶。 (二)充实品牌内涵，完成“成长期”品牌建设

“龙岗人才培训“的品牌建设不是一个归零重塑的过程，而是一个升华再造的过程，所以在这里我用了“成长期”这个关建词，成长期，顾名思义，离不开规模宣传，离不开口碑传播，离不开鲶鱼效应。下半年，我们重点工作之一就是品牌内涵的充实，具体可以通过一系列大型活动的举办，如百所高校龙岗行活动及系列高峰论坛等，期以用最短的时间，圆满完成“成长期“品牌建设。 (三)把握政策走势，力促无缝对接

特区内外一体化、大运会给了我们得以飞速发展的契机。我们要紧紧围绕区委区政府提出的“加快与市区八个方面主动对接”的工作思路，不断创新培训理念，丰富培训内容，更新培训方式，努力打造高端一流的培训平台;充分利用资源优势，以精品化课程、领军型师资、贴心式服务，努力创造一流的服务业绩;为实现我区干部群众观念对接、素质对接、发展对接、社区经济转型对接等提供更多更好的培训产品。

(四)苦练“狼性”内功，打造高效团队

在此，我想表达一个小小的希望，希望我们培训部有一天能够称得上是一只充满狼性的团队!狼，席群居，群而发之，群而进之，目标出现，群而攻之。狼，对于目标之攻击，常在群首号令之前，便序而不乱，各自心领神会、配合默契，各司其职，有条不紊。主攻者勇往直前，助攻者蠢蠢欲动，后备者嚎叫助威，其组织之严密人所难及，若把这种精神充分溶入我们团队文化之中，何愁团队不胜?何愁事业无功? 总结到此，谢谢。

【培训部工作人员工作总结】培训部工作总结(3) | 返回目录

任职以来已有五个多月，在五个多月的时间里，工作与学习并存。在领导与同事的关心及指导下，熟悉了工作环境，结识了工作同事，掌握了岗位职责，充实了工作内容，完成了工作任务。现就这五个多月来开展的主要工作做简要总结，汇报如下：

【

一、培训情况】

1.1组织实施新员工入职培训：严格按照新员工入职培训流程，7月至11月，新员工入职培训共组织实施了40期，受教育员工668人，平均每期参加17人，入职培训规章制度、质量管理、安全环保教育三门课程覆盖率为100%。

1.2 关于公司级及单位培训：7月至11月公司级培训共实施15场，培训人数为436人，重点落在机动部组织的点检技能与案例分析、设备维护及检修操作规程培训，安环部组织的生产安全事故综合应急预案、煤气防护相关知识培训以及能源管理中心组织的节能技术培训;7月至11月各单位培训实施107场，培训人数为 4688人，各单位的培训重点落在安全环保、工艺质量、技能操作等方面。

1.3特种作业人员培训考证情况：在领导的指导下，7月组织炼钢厂锅炉培训考证，人数为10人;9月组织动力厂报考锅炉三级考证，人数为20人，报名完毕，等待对方培训考证通知;10月组织炼铁、烧结行车人员考证，人数为10人。与此同时，在领导的指导下，组织实施了在7月接收的平沙锅炉班学员20人来公司实操，待实操考试 结束后优先录取了16人;8月接收了平沙行车班学员29人来公司实操，待实操考试结束后优先录取了21人，及时填补了锅炉工、行车工离职给公司带来的较大人员的缺口。

【

二、常规培训管理情况】

2.1 培训设施管理情况：所有培训南水培训教室7月-11月使用83场，培训设施依旧保持原样，教室每次培训结束之后都有要求单位进行清扫卫生，并且每星期都有去检查实施情况，教室在使用期间，通过对各单位的协调沟通，没有发生一起在时间上有冲突的情况;409培训教室的使用，除了每周二、周五定期的新员工入职培训外，还用于了其余单位的培训、考试及会议，教室卫生每星期都有让阿姨进行打扫;关于电脑和投影仪的借用，由于培训设备欠缺，在十分必要的情况下，有单位需要借用培训设备，每次单位借用都有要求其单位领导签的申请单，至今没有发生培训设备异常现象。

2.2培训资料收集情况：每次培训结束之后，都会及时催交各单位培训资料，7月-11月，共收集培训资料纸制版52份，见表：

培训资料收集时，并不是所有的资料都完全按照了资料提交要求进行的，这是提交资料的不足之处;同时，各单位提交资料时，没有要求其提供电子版，这是今后一定要进行改善的地方。

2.3 关于特种作业台账的管理：自从8月份特种作业人员信息台账出来之后，依据台账的信息，都及时通知了单位需要复审的人员进行复审，没有因为一人由于通知不及时导致证书失效的情况发生。由于公司离职和入职的人员每天都处在变动之中，因此要求了各单位将部门台账每两个月将更新的信息发来汇总，等到年，即将由两个月提交一次新台账改为到一个月提交一次，以便更及时的掌握公司特种作业人员信息。 【

三、培训工作开展中出现的问题及对策】

第一，年度培训计划落实不到位的问题。对于公司领导批准的年度培训计划，一般情况下应该按照计划执行，若不能执行，应该提前告知并用纸制材料说明原因，这方面不少单位没有这样做。在年，培训管-理-员将加大对年度培训计划的落实监督力，每月月初将通知有计划的单位进行计划的落实，如不能落实年度培训计划，将要求其提供书面说明材料以备查验。

第二，培训资料提交不完整的问题。至目前为止，不少单位提交的培训资料并未完全按照规定要求提交，这也于单位培训管-理-员换人速度比较快有关系。年，将加大力度对这方面的管理，按照年检的要求，一步一步教会单位培训管-理-员怎么装订合格的培训资料，提交怎么样合格的电子版培训资料。

第三，特种作业台账信息待进一步改善问题。首先是台账中没有显示单位特种作业岗位的定员，有了其岗位的定员，就更能了解公司的特种作业人员的动态;然后是台账以后应该由各单位每两个月提交一次改为每一个月提交一次，然后每月都进行汇总，汇总时将体现三个月内复审的信息，另制表格，最后将汇总的台账信息每月提交领导一份以供参详。

【四、新年的展望】

在新的一年里，将重点解决好培训中年出现的不足，不断精细化完善好培训管理制度，不断加强对各单位培训管理人员培训流程的学习与执行力的提高，不断吸收对培训有益的良好思想积极采纳并持续改进，与此同时，以一个积极向上的心态，提高个人综合能力，加强培训相关人员的密切联系，想千方设百计，以达到最终促进工作高效开展之目的。 企业培训部个人工作总结

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！