

版本: A/0



温都水城

HOT SPRING LEISURE CITY

培训质检部工作手册

受控状态:

编号: Q. E. S/WDSC/GMO-01-

编制: 总经理

审核:

批准:

培训质检部工作手册目录

第一章 培训质检部部门职责	1
第二章 培训质检部组织构造	1
第三章 培训质检部岗位职责	2
总经理助理、质检部总监	2
培训教师/文员	4
质量督导员	5
第四章 培训质检部管理目的指标	6
第五章 培训质检部服务规范、原则	7
一、项目: 协助人力资源部对新员工进行入职教育	7
二、项目: 指引酒店各一线部门制定部门培训筹划	7
三、项目: 编制年度员工培训筹划、编写酒店培训教案并组织培 训	8
四、部门培训检查程序	
五、项目: 配合人力资源部进行管理人员的考试和考核	9
六、项目: 文献收发	9

七、项目：文献的解决.....	10
八、项目：办公设备管理.....	11
第六章 培训质检部部门管理制度.....	12
一、总则.....	12
二、组织机构.....	12
三、各级培训职责.....	13
四、培训管理.....	13
五、培训实行.....	14
第七章、温都水城质检制度.....	18
一、总则.....	18
二、组织机构.....	18
三、职责.....	19
四、质量检查流程.....	19
附件：温都水城培训质检部登记表格.....	20
表格目录.....	20

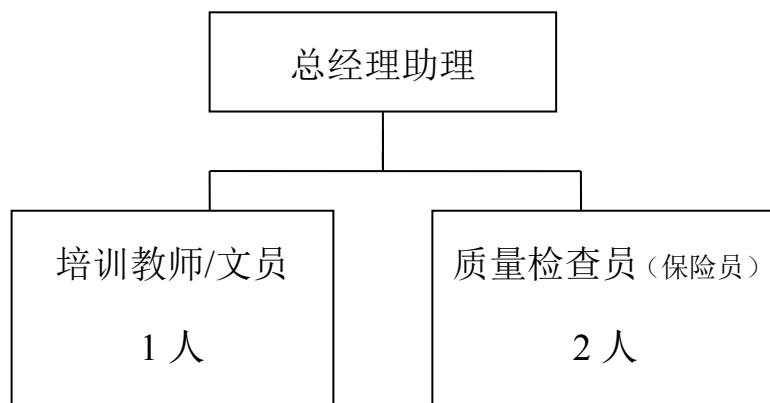
第一章 培训质检部部门职责

培训质检部承当着培训和质检两项工作。

培训为业务经营部门提供服务，承当提高酒店从业人员素质和合理运用、开发人力资源的职能。重要任务是根据酒店员工素质基本和经营管理的需要，负责组织、实行酒店的培训工作。通过培训使酒店管理人员和服务人员增长知识、提高技能，从而为顾客提供优质服务。

质检承当酒店质量管理和检查的职能，其任务和宗旨是协助总经理制定酒店有关质量管理文献，建立质量保证体系，督导质量原则的贯彻，检查和解决客人投诉的重大质量问题，以保证酒店服务的水准让客人满意。

第二章 培训质检部组织构造



第三章 培训质检部岗位职责

总经理助理、质检部总监

直接上级：总经理

直接下级：培训教师/文员、质量督导员(保险员)

工作职责：

一、重点工作

制定酒店整体培训筹划、预算，就国家有关政策和法规向部门经理及酒店管理当局提供人力资源方面的征询工作，保证培训工作的全面开展。

制定酒店的质量管理体系和督导检查制度，保证督导检查工作的全面开展，提高酒店的服务质量。

二、平常工作

1. 在总经理的领导下，制定本部门的各项工作制度；
2. 出席工作会议，及时传达上级精神，并负责监督贯彻；
3. 根据酒店经营方针和营业指标，编制年度预算，设计全年培训筹划，并组织实行；
4. 建立酒店、部门、班组三级培训系统，并检查培训效果；
5. 组织新员工培训、管理层培训、训导师技能培训、语言培训和专项培训；
6. 负责组织、督导和检查本部门人员的工作，保证各项工作有效进行；
7. 与职业高中配合，参与指引学员的教学和培训；
8. 负责组织各部门员工业务考核；
9. 根据酒店工作需要，制定人才发展筹划，以满足酒店管理人员的长远需求；
10. 负责酒店培训工作的贯彻，定期向总经理报告；
11. 建立管理人员培训档案，并主持管理课程的实行；
12. 根据酒店实际状况，制定酒店质量管理条例和各项督导检查制度；
13. 负责组织、协调督导和检查本部门人员的工作，保证各项工作有效进行；

14. 负责安排质量督导检查工作的贯彻，定期向总经理报告；

15. 建立酒店质量督导检查档案。
16. 向酒店总经理提交员工素质分析报告。
17. 向酒店总经理提交质量分析报告。

任职条件：

1. 大专以上文化限度，具有十年以上酒店管理经验，从事培训和质检工作八年以上；
2. 年龄在 35 岁以上，身体健康，五官端正；
3. 熟悉旅游酒店业有关法规，熟悉酒店各项规章制度；
4. 具有酒店管理理论的有关知识和职工教育的知识；
5. 具有较强的英语能力和写作水平。

培训教师/文员

直接上级：总经理助理

直接下级：无

工作职责：

一、重点工作

协助部门经理组织培训课程，完毕培训任务。

负责与各部门的联系沟通和部门内勤工作。

二、平常工作

- 1.理解各部门的培训需求，组织培训教材，编写教案；
- 2.担当员工入职培训课程专家，并对培训课程不断加以改善；
- 3.担当员工基本英语培训课程的专家；
- 4.督导检查各部门的业务技能培训筹划的实行；
- 5.建立课程的培训档案，负责使用、保管部门所需仪器设备；
- 6.安排实习生培训、外来人员培训、交叉培训的联系和管理工作；
- 7.负责培训质检部文献、信函的打印、分发及存档工作；
- 8.记录整顿每次的质量督导检查，并以表格形式打印；
- 9.请购、领取部门所需办公文具、书籍和所需教学仪器设备；
- 10.作好办公室的平常接待工作和内部材料的保管；
- 11.完毕上级领导交办的其她工作。

任职条件：

大本以上文化限度，受过酒店管理和酒店服务知识的培训，具有三年以上的酒店工作经验或有两年以上的培训工作经验；

- 1.年龄在 23 岁以上，身体健康，五官端正；
- 2.具有酒店管理理论的有关知识和职工教育的基本知识；
- 3.熟悉酒店的各项规章制度和各部门岗位规范；
- 4.能根据酒店的经营需要和领导的意图，结合实际起草培训筹划；
- 5.具有较高的英语水平和良好的英语授课能力。

质量督导员（保险员）

直接上级：总经理助理

直接下级：无

工作职责：

一、重点工作

根据酒店的多种规章制度和质量原则，实行对酒店各区域、各部门的质量检查活动。

二、平常工作

- 1.负责对酒店各区域、各岗位的工作进行平常质量检查；
- 2.负责检查酒店各岗位员工的服务、卫生、言行举止、仪容仪表、纪律等；
- 3.负责酒店的质检汇总工作；
- 4.对浮现的质检问题跟踪调查，负责质量督导工作的贯彻；
- 5.对部门的服务质量进行分析；
- 6.解决住店客人意外伤害保险事宜；
- 7.完毕上级领导交办的其她任务。

任职条件：

- 1.高中以上文化限度，具有三年以上的酒店工作经验；
- 2.年龄在 25 岁以上，身体健康，五官端正；
- 3.熟悉酒店工作原则和行为规范，理解各项规章制度；
- 4.有一定的英语水平。

第四章 培训质检部管理目的指标

一、质量管理体系

1. 文献打印错误率不不小于 1%；发出的文献不发生重大文字错误；
2. 文献管理符合规定，不发生文献丢失、损坏现象；
3. 精确及时地向总经理反馈多种信息，做到重大事项随时报告，一般问题但是夜；
4. 定期组织召开多种例会，及时协调解决本部门内发生的多种问题；
5. 质量督导员按规定抽检，不乱批评其他部门员工，罚款时证据确凿，无错罚、漏罚现象；
6. 合理安排培训时间，使得每个员工都能得到培训。

二、环境管理体系

1. 减少能源消耗，控制室内空调及其他电器的使用；
2. 节省办公用品的消耗，纸张做到双面使用；
3. 每月对各个部门环境运营状况监督检查覆盖率 100%

三、职业健康安全管理体系

1. 本部门不发生工伤事故；
2. 本部门不发生火灾隐患。
3. 每月对各个部门安全运营状况监督检查覆盖率 100%

第五章 培训质检部工作规范、原则

一、项目：协助人力资源部对新员工进行入职教育

程序：

- 1、按饭店规定和领导批示，根据人事部提供的新员工名单，做好培训准备。
- 2、环绕饭店的主题及内涵，安排有关内容。
- 3、准时参与培训并精确、全面地做好培训记录。
- 4、培训结束后，及时向饭店领导报告有关状况。
- 5、对培训内容进行考核，并加以记录、整顿。
- 6、对新员工的岗前培训进行跟踪。

二、项目：指引酒店各部门制定部门培训筹划

程序：

- 1、对酒店各部门（一线部门是重点）展开调查，与其管理者进行沟通，理解其部门培训需求。

- 2、对酒店一线部门提出的培训需求进行记录，并参照质检过程中所发现问题加以归纳。
- 3、按照部门需求及服务中产生的有关问题，对培训资料进行整顿。
- 4、整顿工作结束后，将培训教案报部门领导审批，并分发各一线部门。
- 5、各一线部门参照培训教案编写培训筹划，并报培训质检部。
- 6、培训质检部将随时抽查各部门培训状况，检查培训记录与否完整，并提出有关建议。

三、项目：编制年度员工培训筹划、编写酒店培训教案并组织培训

程序：

- 1、 根据公司整体需要和各部门培训需求编制年度公司员工培训筹划。
- 2、 采用培训的形式涉及：店内培训、外聘讲师来公司授课；派出需要培训人员到外部学习；选拔一批部门内部培训师进行内部管理和工作技能培训；购买先进管理科学 VCD、软件包、书籍等资料组织内部培训；争取对有培养前程的职工进行轮岗培训；以老带新培训；员工自我培训（读书、工作总结等方式）等。
- 3、 筹划培训内容：根据各部门需求和公司发展需要而定。重要应重点培训如下几种方面内容：酒店意识、服务技能、质量管理、人力资源管理、新进员工公司文化和制度培训、管理人员培训等。
- 4、 培训时间安排：外聘讲师到公司授课和内部培训授课根据酒店

经营状况

适时安排培训。外派人员走出去参与学习根据业务需要和本部门工作筹划安排,组织内部 VCD 教学或读书会,原则上一种月不得低于一次。

四、项目：部门培训检查程序

程序：

- 1、及时规范制定有关培训表格.各部门的培训筹划表,本月培训总结表,签到表需每月 3 日前交至培训部。
- 2、及时反馈.如果培训筹划等有所变化,各部门须及时告知培训部。
- 3、培训座谈会.每月召开的培训座谈会将对酒店各部门的培训状况进行通报。
- 4、培训协调.在培训过程中,如有时间、地点安排与经营冲突,随时由培训部门作统一协调。
- 5、培训记录.各类培训工作都应有记录,以便对员工的受训状况进行跟踪。
- 6、培训部门须坚持对各部门的培训工作进行检查,并对培训状况作分析阐明。

五、项目：配合人力资源部进行管理人员的考试和考核

程序：

- 1、确认转正人员名单。
- 2、发出考核告知。
- 3、对酒店知识进行考核。
- 4、对岗位理论知识进行考核。

5、对店岗位实际操作能力水平进行考核。

六、项目：文献收发

程序：

（一）发文献

- 1、接受饭店或部门管理人员的委托，问清收件人姓名、单位、文献发送时间及地点并清点文献份数。
- 2、登记发文日期、收件人、文献份数，笔迹清晰精确。
- 3、按规定的时间内将文献送到收件人处，请收件人在发文本上签字。
- 4、及时向领导报告送文状况。

（二）收文献

- 1、按上级规定的时间收取文献。
- 2、填写收文记录，涉及发文部门、日期及内容。
- 3、向领导报告文献内容。

七、项目：文献的解决

程序：

（一）文献的登记与传阅

- 1、取回文献要在收文本上登记，写清收文编号、收文日期、文献份数、内容提纲。并在每份文献右上角空白处盖收文章，写明收文日期和收文号。

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/025214023221011233>