

员工培训方案和流程(精选 7 篇)

员工培训方案和流程篇 1

一、培训目的

通过对员工的系统培训，逐步提升员工的知识结构，增强服务意识，确保服务质量，养成敬业精神和形成良好的职业道德，从而提高景区管理水平、服务水平和员工综合素质，这是建设景区员工培训体系的出发点。尤其是我绵山风景区刚荣获国家 5a 级旅游景区，系统的培训显得尤为重要。

具体为，员工的培训，一是引导员工进入组织，熟悉和了解工作职责、工作技能、工作环境和条件。二是规范员工的行为，加强员工的组织纪律性，提升员工的“精、气、神”。

三是提升员工在景区接待工作中的服务水平，加强员工对“标准化、优质化接待服务”的认识和理解，努力提高员工的岗位技能和综合素质，使其工作质量和工作效率不断提高。

二、培训对象

景区各部门员工，包括驻景区各调管单位人员，宗教管理委员会，绵山财务，餐饮部，旅行社，导游部，宾馆服务部，商品零售部，市场营销中心，文化院

三、培训执行及考核办法由公司人力资源部发起，景区管委会负责协调景区各部门执行。人事部全面负责员工培

训工作，统筹规划培训包括拟订并执行培训计划。各部门负责人协助人事部经理组织具体事宜。由公司考核组(人事部、总经办、企划委、保安部)对培训工作进行监控、检查、考核。具体考核办法：

1、培训签到，确定培训可以落实到每位员工；

2、记录笔记，做好完善的培训记录并存档；

3、效果评估，由讲师根据培训内容出题，按月进行月考。

四、培训原则及要求

原则：

1、坚持按需施教、务求实效的原则；

2、对员工分岗位、分层次、分类别地开展培训；

3、增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量；

4、要求培训人员、培训内容、培训时间三落实。具体要求：

1、培训工作要准备充分，注重过程，讲求效果；

2、授课方法要理论联系实际，通俗易懂，深入浅出；

3、参加培训的员工要严格遵守培训纪律，准时参加培训，认真听课，细作笔记。实习时要尊重老员工，严格按规程操作；

4、培训的员工未经批准不得无故缺席培训课程。

五、培训时间

1、整个培训计划时间：12月1日----3月31日

2、景区标准化培训时间安排：每月10日、20日全天

3、拓展训练、职业道德等培训时间安排：每月15日、25日全天

4、其余时间由各部门自行安排内部培训(培训计划、时间安排、培训内容以月报人力资源部)

六、培训方式

1. 培训采取“授课+示范”、“理论+操作”、“案例研究”、“基本研讨”、“团队活动”“集体游戏”等具体方式，寓教于乐，每个培训对象积极主动地参与培训活动，从亲身参与中获得知识、技能和正确的行为方式；

2. 一般情况下，除公司人事部安排的大型培训外，各部门按自己内部培训计划表实施培训；

3. 为了避免以往的传统培训，我部将每个月的培训内容丰富多化，将理论、实践相结合。另外加适当的体能、拓展训练，让员工对培训的观念有所改变。

4. 景区淡季时加强培训力度，多花时间培训，为旅游旺季时的接待服务做好准备，旺季时加强岗位锻炼，并做好培训效果的验证和修正。

七、培训内容

拓展训练项目：本次拓展目的主要是体现员工间的团队意识，以及部门沟通，将通过室内及户外两种方式实施开展。具体项目随月培训计划体现。标准化培训内容：根据《旅游服务标准化材料》相关要求的培训；

1、景区安全和服务质量的培训严格按 gb/t16767 的相关要求进行培训；a) 认真执行公安、交通、劳动、质量监督、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，工作全面落实。b) 消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效、特殊地段有专人看守。c) 建立紧急救援机制，设立救护医疗服务室，并配备专职医务人员。设有突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

2、导游服务具有针对性，强调个性化，服务质量达到 gb/t15971-1995 中 4.5.3 和 4.5.5 的相关要求进行培训；

职业道德培训内容：由公司总经办已下发的《国家职业资格培训教程——职业道德》

各部门内部培训内容:

(1)、员工岗位职责的培训内容①本岗位的职能、重要性及其在景区中所处的位置。②本岗位的工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当

承担的责任、职责范围。

③本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施、安全及国家行政机关对相应行业的管理规定。④本岗位工作任务所涉及的景区相关的硬件设施、设备工具的操作、管理,机电等设备、工具的使用,应当知原理、知性能、知用途,即通常所说的“三知”;另外还应当会使用、会简单维修、会日常保养,

即“三会”。

⑤掌握景区软管理措施如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。

(2)、员工职业素质的培训内容:①基本礼仪的学习;

②培养团队合作精神,强化责任意识;

③增强凝聚力。

(3)、基层管理人员的管理方法及管理水平的提高

八、讲师安排

1、拓展训练由担任,各部门主管协助

2、标准化培训讲师由负责

3、职业道德培训讲师由总经理办公室负责

4、部门岗位培训由各部门相关负责人负责

九、地点安排

- 1、标准化培训在多功能厅进行
- 2、部门岗位培训地点由各部门自行安排

集团公司人力资源部年月日

员工培训方案和流程篇 2

一、培训目的：

1. 使入职新员工对公司有一个全方位的了解，认识并认同公司的企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受公司的理念和行为规范。
2. 使员工明确自己的岗位职责，工作任务和工作目标，掌握工作要领，工作程序和工作方法，尽快进入岗位角色。
3. 帮助员工适应工作群体和规范：鼓励员工形成积极的态度。

二、培训对象：

公司所有员工

三、培训期间：

新员工入职培训，一般在入职一周内进行培训，包括集中岗前培训及后期的岗位指导培训，行政部根据具体情况确定培训日期，确定员工签字。

四、培训方式：

1. 岗前培训：准备培训资料，表示对新员工的欢迎，按照公司的有关制度和行为规范解答新员工的问题。

2. 在岗培训：新员工实际工作部门负责(参观工作环境：介绍部门环境与工作内容：讲解岗位要求：工作流程：工作待遇：)

五、培训教材：

员工入职手册、各部门《岗位职责手册》等

六、培训内容：

1. 企业概况(公司、历史、背景、使命等)
2. 公司组织架构及各部门负责人
3. 各相关部门工作关系介绍
4. 公司管理制度，人事制度
5. 公司基本的财务政策

七、培训考核与评估

建立在职人员培训档案，通过培训的方式检查新员工接受效果。

员工培训方案和流程篇 3

员工培训是指企业为开展业务及培育人才，采用各种方式对员工进行有目的、有计划的培养和训练的管理活动，使员工不断的更新知识，开拓技能，改进员工的动机、态度和行为，使员工适应新的要求，更好的胜任现职工作或担负更高级别的职务，从而促进组织效率的提高和组织目标的实现。

一、总体目标

1. 加强公司管理人员的培训，提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力。

2. 加强公司专业技术人员的培训，提高技术理论水平和专业技能，增强节能减耗，技术创新、技术改造能力。

3. 加强公司商场管理人员和安全管理人员的培训，不断提升他们的. 服务意识 and 相关法律、法规的水平，增强严格履行岗位职责的能力。

4. 加强公司新进员工的培训，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，明确自己的岗位职责、工作任务和工作目标，尽快进入岗位角色，适应工作群体和规范，形成积极的态度。

二、原则与要求

1. 坚持按需施教、务求实效的原则。根据公司改革与发展的需要和员工多样化培训需求，分层次、分类别地开展内容丰富、形式灵活的培训，增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量。

2. 坚持自主培训为主，外委培训为辅的原则。整合培训资源，建立健全以公司人力资源部为主要培训基地，立足自主培训搞好基础培训和常规培训，通过外委基地搞好相关专业培训。

3. 坚持培训人员、培训内容、培训时间三落实原则。，管理人员参加经营管理培训累计时间不少于 6 天；专业技术人员业务培训累计时间不少于 3 天；商场管理和安全管理人员培训累计时间不少于 5 天；新入职员工培训时间不少于 5 天。

三、培训内容与方式

（一）管理干部

1、管理实务培训。商场经营与管理、成本管理与绩效考核、人力资源管理、激励与沟通、领导艺术等。请公司领导或分管领导授课或观看视频；组织相关人员参加专场讲座。

2、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到集团公司或关联企业学习参观，了解经营管理情况，借鉴成功经验。

（二）专业技术人员

- 1、由各专业副总定期进行专题技术讲座，培养创新能力和解决问题的水平。
- 2、组织专业技术人员到同行业先进企业学习、学习先进经验，开阔视野。

（三）新员工入职培训

对新入职的员工进行为期一周的岗前培训，主要内容：《员工手册》、《管理制度》、《工作流程》、《工作职责》等。培训考试合格后安排上岗。

四、措施及要求

1、领导要高度重视，各部门要积极参与配合，制定切实有效的培训实施计划，坚持在开发员工整体素质上，树立长远观念和大局观念，全员培训率达95%以上。

2、培训的原则和形式。按照“谁管人、谁培训”的分级管理、分级培训原则组织培训。在培训形式上，结合公司实际，因地制宜、因材施教，部门培训与公司培训相结合，集中培训和现场培训相结合，采取理论学习、野外拓展、游戏、技能演练、技术比武、鉴定考试等灵活多样形式；在培训方法上要把授课、案例、研讨、现场观摩等方法相互结合。选择最佳的方法和形式，组织开展培训。

3、确保培训效果的真实有效。一是建立表彰和通报制度。对员工培训业绩显著，扎实有效的部门给予表彰奖励；对培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的部门予以通报批评；二是建立员工培训情况反馈制度，坚持将培训过程的考核情况及结果与本人培训期间的工资、奖金挂钩。实现员工自我培训意识的提高。

员工培训方案和流程篇 4

我们保证各类培训活动有计划组织，逐步建立健全公司培训体系，努力打造一批懂营销、会服务、善管理的基层员工队伍，满足企业经营发展需要，特制定本实施细则。

一、培训目的

- 1、让新员工了解公司概况，规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境；
- 2、让新员工熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识及服务行业应具备的基本素质。

二、培训对象

公司所有新进员工。

三、培训时间

新员工入职培训期 x 个月，包括 x 天的集中脱岗培训及后期的在岗培训。

四、培训方式

- 1、脱岗培训：采用集中授课的形式；
- 2、在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

五、培训教师

行政人事部负责人、店面经理、助理店长、在某方面具备专长和特殊技能的老员工。

六、培训教材

公司简介、公司管理制度、部门管理制度、职位说明书、案例。

七、培训资料

- 1、公司概况；
- 2、组织结构图；
- 3、公司福利待遇方面；
- 4、薪酬制度；
- 5、绩效管理制度；
- 6、职位说明书和具体工作规范、工作技巧；
- 7、内部员工的熟悉；
- 8、仪态仪表服务的要求。

八、培训考核

- 1、书面考核：

行政人事部统一印制考试受训者。脱岗培训中使用。

- 2、应用考核：

经过观察测试等方法考查受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

九、培训效果评估

行政人事部与新员工所在部门经过与受训者、教师、助理店长直接交流。跟踪了解培训后受训者的工作情景，逐步减少培训资料的偏差，改善培训方式，以使培训更加富有成效，到达预期培训目标。

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/465343013221011231>