

培训部年终工作总结(模板5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

培训部年终工作总结篇一

总结：

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。在20xx年，我部培训主要做了以下工作：

上半年：

1. 春季消防知识培训及演练
2. 组织酒店网络安全讲座
3. 组织酒店客房技能大赛
4. 组织彩妆培训

下半年：

1. 企业文化学习

酒店聘请赵志惠老师为酒店的企业文化顾问，每月为酒店讲授3天的课程，自20xx年7月开始已经开课5次，共培训1494人次，对酒店企业文化建设起到了积极的作用。

2. 各部门组织培训

要求各部门每月组织培训工作，并与每月25日送交培训计划，本部门根据各部门送交培训计划，实施检查，提高部门服务技能水平。

3. 宿舍评优

出了大量的样板宿舍和优秀个人，宿舍管理工作上了一个新的台阶。

4. 饭店外语考试

今年共组织2次饭店外语考试，今年我酒店外语考试通过率不断上升。

5. 组织技能比赛

在饭店内开展部门技能比赛，在9月份开展了中西餐摆台比赛、客房铺床比赛，10月份进行了前厅接待技能比赛、餐饮托盘比赛，11月份进行了全店消防知识竞赛、餐饮刀工比赛。酒店组织在10月份参加了城阳区餐饮业青年服务技能比武，通过这些比赛增强员工的服务意识、鼓励员工努力提升自己的岗位水平，在酒店范围内形成良好的学习氛围。

6. 组织各类文化娱乐活动

11月份组织冬季运动会，进行了越野赛、拔河比赛、跳绳比赛，12月份组织进行了篮球比赛还进行了圣诞卡拉ok比赛。通过各种文娱活动的开展，使酒店员工团结互助，乐于沟通，也丰富了员工的业余生活。

7. 舍长沟通会

从11月开始组织各部门员工召开沟通会，就员工关心的热点问题及建议意见在会议上提出，通过员工沟通会酒店各部门

员工的建议和呼声得到了酒店的回应，减少部门之间，各不同职位之间的矛盾，起到了积极的作用。

8. 抓好抓新员工的培训

确定新员工入职培训资料，规范培训内容，把好酒店人员素质的第一关，使新员工在刚进店就对自己的岗位知识有所了解，并且能很快地进入角色，为以后的待客服务打下良好的基础。全年共培训新员工1106人次。

9. 建立员工培训档案：以便向领导和相关部门提供资料[]20xx年的. 这项由于体制不完善，缺乏人手，这项工作进行的还不细致，在20xx年必然在这方面下功夫，建立一套完善的员工培训档案。

20xx年是不寻常的一年，他记载着我们的努力，承载了我们的汗水[]20xx年我们做了大量的工作，虽然取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求还有差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：1、思想工作不到位。在日常工作当中，质检部查出的问题部门认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关己，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，进行及时有效的沟通。工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益和感情方面，很多管理人员都不情愿执行，或只是执行不能使被罚员工心服口服。

3、质检部人员不能全面有效地进行现场监督。检查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，不能及时地进行现场指导。主要原

因是20xx年质检部的刚刚成立，部门缺员。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部对发现的问题分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整，合理化建议少。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、程序化操作还有些差距。

6、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。

作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，创造一个良好的、融洽的工作环境。

工作计划：

一年来虽然我们的各项工作取得了一定的成绩，但离酒店领导的要求还有不少的差距，培训工作也还存在着一些问题和不足。如：

- 1、是培训的效果不明显；
- 2、是教育培训的方式方法缺乏特色和手段相对落后；
- 3、是培训制度不够完善，日常考核评估的力度不够。

明年我们将在以下方面下功夫：

- 1、制定阶段性的培训计划，对计划和效果进行评价。
- 2、展开大学习、大练兵。针对不同的岗位制定不同的要求，对员工的理论知识、服务知识和服务技能进行全方位的培训，将应知应会考核和技能比赛相结合，提高培训效果。

3、要创新培训，激发个人参与培训的积极性。在教学手段上也要创新，计划在20xx年完善培训的方式方法，改变单一的指导性、言传性教学。制作光盘、课件，使员工可视化、自学性学习，提高培训效率，这也是20xx年培训工作的重点。

4、20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

今年还是全国服务质量年，质检工作尤为重要。20xx年质检工作计划如下：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，运用科学化的管理方式，使管理工作有章可循、有规可依。

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

二、抓好质量管理工作，不断提高质检的业务水平，管理水平。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的例会对质检报告进行通报和分析，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面进行认真分析与总结。

2、招聘质检人员，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作中。

三、质检部要与各部门进行良好的工作交流和沟通，使其更好的工作。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛，体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。（今年已做有待加强计划性）。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问题及时整改，以便把更好的服务献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

部门发展

作为质检培训部门，队伍发展的需求应该得到酒店的充分认识及肯定，创建学习型队伍已成为我部门的战略决策；为适应激烈的竞争环境，需要进行一种全新的、现代化的核心建设。在进行流程再造和服务创新的时候，我们将提高出品质量、服务质量、卫生质量、提高顾客满意度，作为我部门20xx年计划的目标。

在新的一年里，我们将继续完善质量管理，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；同时，我们要不断地提高自己，及时学习更新，以使管理方法更加科学、合理。坚持全面质量检查的管理方法，加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。总之，在新的一年里，质检培训部的全体人员，将继承并发扬以往积极向上的工作热情和团队精神。使酒店的质检培训管理能够根据酒店现状及对我部的工作要求走向正规化、标准化。使质检工作能继往开来。为了目标的实现，我们已经做好了迎接新挑战的准备。

培训部年终工作总结篇二

11届北区红十字会经历快一学期了，在这段时间了。社团开展了不少活动。主要的活动有社团招新，优秀红十字院校评选的准备，敬老院志愿服务，青年同伴教育，特教中心志愿服务，会徽设计大赛，基础医疗培训，无偿献血活动，世界艾滋病日活动，国际红十字日活动。

社团招新活动是由会长领导各部长协同合作展开的。前期社团体验日活动，我们作出了展板，展示我们社团的特色，中期是进班宣传，会长及部长分工合作，后期是招收人员。社团原预计招收二百人，实际招收六十人，虽说现实与理想差距较大，但我始终相信会长说过的一句话没我们招收的都是精英。当然也有我们自身问题。宣传力度不够。这是我们大家的问题。

优秀红十字院校评选是我院十分重视的一个项目，由副院长亲自督导，准备工作教育会长潘春雷负责。会长将历年来我们社团的所有材料进行收集分类，就这一项我们大家忙了好几天。

敬老院志愿服务是我们社团的长期工作，有组织部将全体会员分成四组，每两个星期一组。每次服务结束会有活动总结。其中培训部门成员也参与活动中。

元旦晚会在十二月末将要举行，节目的方案由培训部成员参与策划，和众部门通力合作为元旦晚会合诵《八年礼赞》。对于培训部门成员的积极参与我表示欣喜。

同伴教育是我们社团承接省红十字会的任务。在我们学院南北区先后举办时期，在活动中我，郭后山，杜佳佳，韦丹担当主持人。还有前期的准备以及后期的收尾工作也有培训部及其外联部负责。同时，也对办公室，宣传部，组织部的工作表示感谢。

另外，培训部也负责了社团物品咨询及购买工作。

特教中心的工作，会长要求每个部门上报志愿。培训部有两志愿者报名参加。这个项目是由会长潘春雷创建，副会张圣洁负责。

我们社团至今没有具有社团特色，能体现社团内涵的会徽。因此这学期我们举办了会徽设计大赛。宣传部负责作活动策划，出展板做海报；外联部负责评委人员的联系以及多媒体教室的申请；组织部负责人员的调配以及组织现场人员。办公负责人员通知及人员执勤人员调配。培训部负现场主持工作以及物品准备和材料收集。

培训部有多次会议，其中有两次正式的部门会议。第一次会议主要事项相互介绍，团建游戏，社团与部门介绍，介绍社团负责人及他们的联系方式，近期任务。第二次部门会议主要事项元旦晚会，优秀志愿者申请，敬老院挂牌仪式，第三次社团动员大会，布置近期工作。

希望培训部成员都能够在社团的平台上展现自己，积极的参与社团日常工作。做好与其他部门的合作，在会长及副会的带领下。创建社团更美好的明天。同时谢谢你们对我工作的支持。

培训部年终工作总结篇三

总结：

一、 培训工作

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。在20xx年，我部培训主要做了以下工作：

上半年：

1. 春季消防知识培训及演练
2. 组织酒店网络安全讲座
3. 组织酒店客房技能大赛
4. 组织彩妆培训

下半年：

1. 企业文化学习

酒店聘请赵志惠老师为酒店的企业文化顾问，每月为酒店讲授3天的课程，自20xx年7月开始已经开课5次，共培训1494人次，对酒店企业文化建设起到了积极的作用。

2. 各部门组织培训

要求各部门每月组织培训工作，并与每月25日送交培训计划，本部门根据各部门送交培训计划，实施检查，提高部门服务技能水平。

3. 宿舍评优

出了大量的样板宿舍和优秀个人，宿舍管理工作上了一个新的台阶。

4. 饭店外语考试

今年共组织2次饭店外语考试，今年我酒店外语考试通过率不断上升。

5. 组织技能比赛

在饭店内开展部门技能比赛，在9月份开展了中西餐摆台比赛、

客房铺床比赛，10月份进行了前厅接待技能比赛、餐饮托盘比赛，11月份进行了全店消防知识竞赛、餐饮刀工比赛。酒店组织在10月份参加了城阳区餐饮业青年服务技能比武，通过这些比赛增强员工的服务意识、鼓励员工努力提升自己的岗位水平，在酒店范围内形成良好的学习氛围。

6. 组织各类文化娱乐活动

11月份组织冬季运动会，进行了越野赛、拔河比赛、跳绳比赛，12月份组织进行了篮球比赛还进行了圣诞卡拉ok比赛。通过各种文娱活动的开展，使酒店员工团结互助，乐于沟通，也丰富了员工的业余生活。

7. 舍长沟通会

从11月开始组织各部门员工召开沟通会，就员工关心的热点问题及建议意见在会议上提出，通过员工沟通会酒店各部门员工的建议和呼声得到了酒店的回应，减少部门之间，各不同职位之间的矛盾，起到了积极的作用。

8. 抓好抓新员工的培训

确定新员工入职培训资料，规范培训内容，把好酒店人员素质的第一关，使新员工在刚进店就对自己的岗位知识有所了解，并且能很快地进入角色，为以后的待客服务打下良好的基础。全年共培训新员工1106人次。

9. 建立员工培训档案：以便向领导和相关部门提供资料□20xx年的这项由于体制不完善，缺乏人手，这项工作进行的还不细致，在20xx年必然在这方面下功夫，建立一套完善的员工培训档案。

二、 质检工作

20xx年是不寻常的一年，他记载着我们的努力，承载了我们的汗水。20xx年我们做了大量的工作，虽然取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求还有差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：1、思想工作不到位。在日常工作当中，质检部查出的问题部门认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关己，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，进行及时有效的沟通。工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益和感情方面，很多管理人员都不情愿执行，或只是执行不能使被罚员工心服口服。

3、质检部人员不能全面有效地进行现场监督。检查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，不能及时地进行现场指导。主要原因是20xx年质检部的刚刚成立，部门缺员。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部对发现的问题分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整，合理化建议少。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、程序化操作还有些差距。

6、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。

作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，创造一个良好的、融洽的工作环境。

三、 处罚奖励统计

工作计划:

一年来虽然我们的各项工作取得了一定的成绩，但离酒店领导的要求还有不少的差距，培训工作也还存在着一些问题和不足。如：

- 1、是培训的效果不明显；
- 2、是教育培训的方式方法缺乏特色和手段相对落后；
- 3、是培训制度不够完善，日常考核评估的力度不够。

明年我们将在以下方面下工夫：

- 1、制定阶段性的培训计划，对计划和效果进行评价。
- 2、展开大学习、大练兵。针对不同的岗位制定不同的要求，对员工的理论知识、服务知识和服务技能进行全方位的培训，将应知应会考核和技能比赛相结合，提高培训效果。
- 3、要创新培训，激发个人参与培训的积极性。在教学手段上也要创新，计划在20xx年完善培训的方式方法，改变单一的指导性、言传性教学。制作光盘、课件，使员工可视化、自学性学习，提高培训效率，这也是20xx年培训工作的重点。
- 4□20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

今年还是全国服务质量年，质检工作尤为重要□20xx年质检工作计划如下：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，运用科学化的管理方式，使管理工作有章可循、有规可依。

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

二、抓好质量管理工作，不断提高质检的业务水平，管理水平。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的例会对质检报告进行通报和分析，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面进行认真分析与总结。

2、招聘质检人员，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作中。

三、质检部要与各部门进行良好的工作交流和沟通，使其更好的工作。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛，体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。（今年已做有待加强计划性）。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问题及时整改，以便把更好的服务献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

部门发展

作为质检培训部门，队伍发展的需求应该得到酒店的充分认识及肯定，创建学习型队伍已成为我部门的战略决策；为适应激烈的竞争环境，需要进行一种全新的、现代化的核心建设。在进行流程再造和服务创新的时候，我们将提高出品质量、服务质量、卫生质量、提高顾客满意度，作为我部门20xx年计划的目标。

在新的一年里，我们将继续完善质量管理，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；同时，我们要不断地提高自己，及时学习更新，以使管理方法更加科学、合理。坚持全面质量检查的管理方法，加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。总之，在新的一年里，质检培训部的全体人员，将继承并发扬以往积极向上的工作热情和团队精神。使酒店的质检培训管理能够根据酒店现状及对我部的工作要求走向正规化、标准化。使质检工作能继往开来。为了目标的实现，我们已经做好了迎接新挑战的准备。

培训部年终工作总结篇四

随着各大学和中小学的培训部规模的扩大，培训部对课程的管理、师资的管理、学员的管理等都比以往有了更高的要求，今天本站小编给大家带来了培训部年终工作总结，希望对大家有所帮助。

总结：

一、 培训工作

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。在20xx年，我部培训主要做了以下工作：

上半年：

1. 春季消防知识培训及演练
2. 组织酒店网络安全讲座
3. 组织酒店客房技能大赛
4. 组织彩妆培训

下半年：

1. 企业文化学习

酒店聘请赵志惠老师为酒店的企业文化顾问，每月为酒店讲授3天的课程，自20xx年7月开始已经开课5次，共培训1494人次，对酒店企业文化建设起到了积极的作用。

2. 各部门组织培训

要求各部门每月组织培训工作，并与每月25日送交培训计划，本部门根据各部门送交培训计划，实施检查，提高部门服务技能水平。

3. 宿舍评优

出了大量的样板宿舍和优秀个人，宿舍管理工作上了一个新的台阶。

4. 饭店外语考试

今年共组织2次饭店外语考试，今年我酒店外语考试通过率不

断上升。

5. 组织技能比赛

在饭店内开展部门技能比赛，在9月份开展了中西餐摆台比赛、客房铺床比赛，10月份进行了前厅接待技能比赛、餐饮托盘比赛，11月份进行了全店消防知识竞赛、餐饮刀工比赛。酒店组织在10月份参加了城阳区餐饮业青年服务技能比武，通过这些比赛增强员工的服务意识、鼓励员工努力提升自己的岗位水平，在酒店范围内形成良好的学习氛围。

6. 组织各类文化娱乐活动

11月份组织冬季运动会，进行了越野赛、拔河比赛、跳绳比赛，12月份组织进行了篮球比赛还进行了圣诞卡拉ok比赛。通过各种文娱活动的开展，使酒店员工团结互助，乐于沟通，也丰富了员工的业余生活。

7. 舍长沟通会

从11月开始组织各部门员工召开沟通会，就员工关心的热点问题及建议意见在会议上提出，通过员工沟通会酒店各部门员工的建议和呼声得到了酒店的回应，减少部门之间，各不同职位之间的矛盾，起到了积极的作用。

8. 抓好抓新员工的培训

确定新员工入职培训资料，规范培训内容，把好酒店人员素质的第一关，使新员工在刚进店就对自己的岗位知识有所了解，并且能很快地进入角色，为以后的待客服务打下良好的基础。全年共培训新员工1106人次。

9. 建立员工培训档案：以便向领导和相关部门提供资料□20xx年的这项由于体制不完善，缺乏人手，这项工作进行

的还不细致，在20xx年必然在这方面下功夫，建立一套完善的员工培训档案。

二、 质检工作

20xx年是不寻常的一年，他记载着我们的努力，承载了我们的汗水。20xx年我们做了大量的工作，虽然取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求还有差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面： 1、思想工作不到位。在日常工作当中，质检部查出的问题部门认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关己，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，进行及时有效的沟通。工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益和感情方面，很多管理人员都不情愿执行，或只是执行不能使被罚员工心服口服。

3、质检部人员不能全面有效地进行现场监督。检查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，不能及时地进行现场指导。主要原因是20xx年质检部的刚刚成立，部门缺员。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部对发现的问题分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整，合理化建议少。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、程序化操作还有些差距。

6、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。

作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，创造一个良好的、融洽的工作环境。

三、 处罚奖励统计

工作计划□

一年来虽然我们的各项工作取得了一定的成绩，但离酒店领导的要求还有不少的差距，培训工作也还存在着一些问题和不足。如：

- 1、是培训的效果不明显；
- 2、是教育培训的方式方法缺乏特色和手段相对落后；
- 3、是培训制度不够完善，日常考核评估的力度不够。

明年我们将在以下方面下工夫：

- 1、制定阶段性的培训计划，对计划和效果进行评价。
- 2、展开大学习、大练兵。针对不同的岗位制定不同的要求，对员工的理论知识、服务知识和服务技能进行全方位的培训，将应知应会考核和技能比赛相结合，提高培训效果。
- 3、要创新培训，激发个人参与培训的积极性。在教学手段上也要创新，计划在20xx年完善培训的方式方法，改变单一的指导性、言传性教学。制作光盘、课件，使员工可视化、自学性学习，提高培训效率，这也是20xx年培训工作的重点。
- 4□20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形

成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

今年还是全国服务质量年，质检工作尤为重要□20xx年质检工作计划如下：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，运用科学化的管理方式，使管理工作有章可循、有规可依。

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

二、抓好质量管理工作，不断提高质检的业务水平，管理水平。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的例会对质检报告进行通报和分析，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面进行认真分析与总结。

2、招聘质检人员，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作中。

三、质检部要与各部门进行良好的工作交流和沟通，使其更好的工作。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛，体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工

作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。(今年已做有待加强计划性)。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问题及时整改，以便把更好的服务献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

部门发展

作为质检培训部门，队伍发展的需求应该得到酒店的充分认识及肯定，创建学习型队伍已成为我部门的战略决策；为适应激烈的竞争环境，需要进行一种全新的、现代化的核心建设。在进行流程再造和服务创新的时候，我们将提高出品质量、服务质量、卫生质量、提高顾客满意度，作为我部门20xx年计划的目标。

在新的一年里，我们将继续完善质量管理，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；同时，我们要不断地提高自己，及时学习更新，以使管理方法更加科学、合理。坚持全面质量检查的管理方法，加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。总之，在新的一年里，质检培训部的全体人员，将继承并发扬以往积极向上的工作热情和团队精神。使酒店的质检培训管理能够根据酒店现状及对我部的工作要求走向正规化、标准化。使质检工作能继往开来。为了目标的实现，我们已经做好了迎接新挑战的准备。

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，很感谢梁老师在学习上对我的照顾。

来公司培训下到每个店铺去，发现不同的问题，不同的地方

怎么去适应它的环境。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。很谢谢梁老师给了我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。

11届北区红十字会经历快一学期了，在这段时间了。社团开展了不少活动。主要的活动有社团招新，优秀红十字院校评选的准备，敬老院志愿服务，青年同伴教育，特教中心志愿服务，会徽设计大赛，基础医疗培训，无偿献血活动，世界艾滋病日活动，国际红十字日活动。

社团招新活动是由会长领导各部长协同合作展开的。前期社团结验日活动，我们作出了展板，展示我们社团的特色，中期是进班宣传，会长及部长分工合作，后期是招收人员。社团原预计招收二百人，实际招收六十人，虽说现实与理想差距较大，但我始终相信会长说过的一句话没我们招收的都是精英。当然也有我们自身问题。宣传力度不够。这是我们大家的问题。

优秀红十字院校评选是我院十分重视的一个项目，由副院长亲自督导，准备工作教育会长潘春雷负责。会长将历年来我们社团的所有材料进行收集分类，就这一项我们大家忙了好几天。

敬老院志愿服务是我们社团的长期工作，有组织部将全体会员分成四组，每两个星期一组。每次服务结束会有活动总结。其中培训部门成员也参与活动中。

元旦晚会在十二月末将要举行，节目的方案 由培训部成员参与策划，和众部门通力合作为元旦晚会合诵《八年礼赞》。

对于培训部门成员的积极参与我表示欣喜。

同伴教育是我们社团承接省红十字会的任务。在我们学院南北区先后举办时期，在活动中我，郭后山，杜佳佳，韦丹担当主持人。还有前期的准备以及后期的收尾工作也有培训部及其外联部负责。同时，也对办公室，宣传部，组织部的工作表示感谢。

另外，培训部也负责了社团物品咨询及购买工作。

特教中心的工作，会长要求每个部门上报志愿。培训部有两志愿者报名参加。这个项目是由会长潘春雷创建，副会张圣洁负责。

我们社团至今没有具有社团特色，能体现社团内涵的会徽。因此这学期我们举办了会徽设计大赛。宣传部负责作活动策划，出展板做海报；外联部负责评委人员的联系以及多媒体教室的申请；组织部负责人员的调配以及组织现场人员。办公负责人员通知及人员执勤人员调配。培训部负现场主持工作以及物品准备和材料收集。

培训部有多次会议，其中有两正式部门会议。第一次会议主要事项相互介绍，团建游戏，社团与部门介绍，介绍社团负责人及他们的联系方式，近期任务。第二次部门会议主要事项元旦晚会，优秀志愿者申请，敬老院挂牌仪式，第三次社团动员大会，布置近期工作。

希望培训部成员都能够在社团的平台上展现自己，积极的参与社团日常工作。做好与其他部门的合作，在会长及副会的带领下。创建社团更美好的明天。同时谢谢你们对我工作的支持。

培训部年终工作总结篇五

自进入公司近x月来，我持之以恒贯彻落实“建设学习型公司、培养学习型干部、培育学习型员工”的精神，牢固树立“培训是公司的长效投入，是发展的最大后劲，是员工的最大福利”的理念，以狠抓内涵管理、提高人的素质为重点，正潜移默化地提高科室员工的整体素质，为公司的发展提供人才和智力支持。

围绕“狠抓内涵管理，以培养人的素质为重点”的原则，全面主导培训课题20次（详情见xx年培训统计表），共40学时，培训员工574人/次。针对个人的需求或企业发展中某人的短板现象，在3-7月外派培训19人/次，共开支培训费用15152元，其中5980元现金，其它为vip卡消费（详情见外训统计表）。强化了外出培训效果的跟踪管理，相关人员填写了改善报告并作了内化培训，但效果不佳，没有真正把转化为企业的生产力。发启迪性的ppt13个。发管理短信27条，受益人270人/次。

对于培训学习的时间，3-7月选择周三晚是错误的，在员工对培训的意识都没有转变的情况下，占用员工6天8小时之外的时间培训，员工不能接受，加之有两次未安排车辆和就餐，对培训工作有较大影响。现在培训时间更改，有助于培训工作的推进。

对于内部培训学习，大家不够重视，很容易被日常工作所冲淡。当工作、会议、家庭琐事与学习发生矛盾的时候，往往是学习让路，使学习很难坚持不懈，见不到理想效果。主要是因为观念和态度的课题没有做到位。

在公司快速发展的形势下，培训必须认清公司面临的镍合金大幅度降价的生存危机，课题在观念、团队建设和协作、成本控制、生产现场管理做引导。全面提升员工队伍素质、适应加工贸易行业的本质。必须改良工艺流程，依靠新工艺新

技术，着力解决品质问题。

在速度的世纪，知识的“保鲜期”日益缩短，“折旧率”日益加快，“老化率”日益提高，昨天的饱学之士如果不是今日的勤学之人，将必然落伍。势必培养“下一刻比上一刻更值钱”的增值理念，创建学习型公司。要求各级员工真正把学习作为一种生活习惯、一种生存需要、一种事业根基、一种企业责任、一种精神追求、一种思想境界，实现学习的制度化、规范化、自觉化和长期化。

各部门的培训，只有安全生产小组启动了，其他部门没有行动。这是公司未来的发展的隐患。

介于上述，公司应启动“育才工程”，本着“淘汰不是目的，提高才是初衷，决不让一个员工掉队”的思想。在育才手段上，坚持“从基层中来、到基层中去”的原则，突出学以致用，着眼高层和生产现场，在育才方式上，坚持抓“骨干”带“一般”，注重“梯次”培训，对基层员工的学习深造大开“绿灯”，用以解决企业像采购、行政、财务人才配置的青黄不接问题。针对生产急需课题实施现场教学。

通过近4月的观察，能洞察企业培训需要什么，能认真的做好培训课题，正追求着效果。为了更好的开展培训工作，为了更好的把高层愿望解码成培训内容，希望能看到公司的会议记录或纪要，或者直接参加公司的非机密性会议。

1、培训制度的推行，培训队伍的组建，培训体系的建立。

2、在培训过程中，做到理论培训“五有”，即有培训计划、有培训教材、有培训教员、有培训教室。

3、实际操作训练做到“四有”，即有培训计划、有操作项目、有训练记录、有考核。

- 4、日常培训做到“三个突出”，即突出重点岗位要害岗位培训，突出标准化操作培训，突出新工艺、新技术培训。
- 5、确保“两个提高”，提高员工技术业务素质和中高层管理水平。
- 6、落实“一课”，落实每周一课的工作。
- 7、进一步改进和加强员工培训工作方式、方法，提高培训针对性和有效性。
- 8、实行公司员工培训兼职教师聘任制，建立健全责、权、利相统一的考核机制，着力培养和造就一支比较稳定的兼职教师（教练员）队伍。
- 9、加强入职培训和继续教育培训，使经营管理人员和专业技术人员能够较好的适应本岗位工作的实际需要。
- 10、严格实行“三不”原则，即未经培训的新员工不能上岗、未经培训合格的转岗工人不能顶岗、未能取得培训资格的要害岗位工人不能上岗。
- 11、采取集中授课与自学相结合、课堂教学与实际操作相结合的方法，实施分层次、分等级、分岗位的技能培训，着力培养和造就“转岗能上岗，上岗能胜任”和“一岗精、二岗通、三岗会”的复合型岗位优秀人才。
- 12、建议开展“树名师、带高徒”活动，实行双向考核，抓两头带中间，进一步提高员工队伍整体素质，为调动员工学技术、学管理、练技能的积极性，精心组织，做好名师、高徒的选拔工作。
- 13、强化岗位操作人员的技能鉴定培训工作，一线工人强化“三在岗”培训，即培训内容在岗位上落实、培训基本功

在岗位上进行、培训效果在岗位上体现，使其培训面达100%。

14、通过采取岗位培训与现场操作相结合、集中学习与分散学习相结合、教师授课与员工自学相结合等多种灵活方式，较好地完成了岗位培训、操作技能培训、技能鉴定、继续教育、学历教育等培训任务，实行培训计划执行率100%的工作目标。

15、搞好员工教育训练和管理工作的，严格执行《培训管理办法》，开发好人力第一资源，进一步转变观念，激发员工学习知识和技术的积极性。

16、建立健全员工培训档案，把员工培训跟踪考核档案作为年终业绩考核、晋升评定的重要依据之一。