



日照职业技术学院



任务3 培训

人文与旅游学院

# CONTENTS

# 目录

第一部分

课堂导入

第二部门

新知学习

第三部分

案例分析

第四部分

能力训练

第五部分

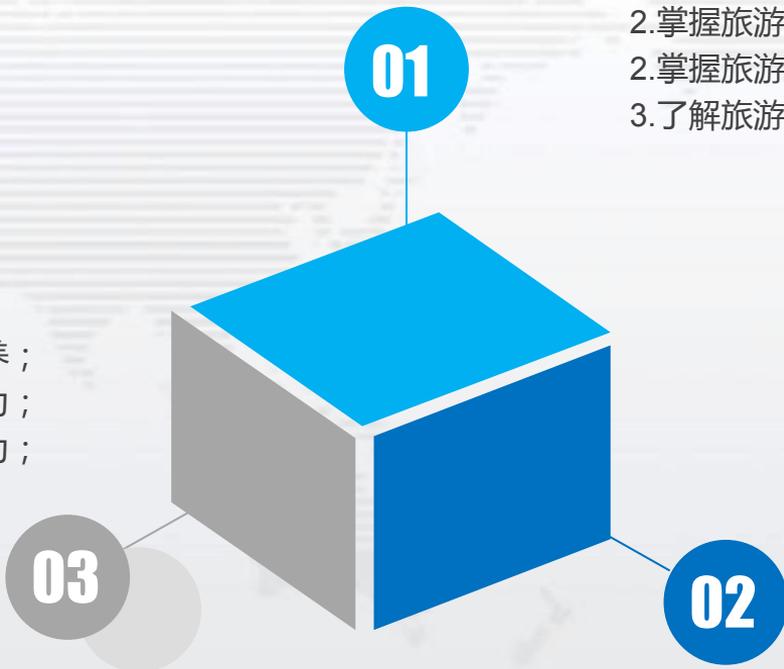
拓展学习



# 学习目标

## 素质目标

- 1.使学生树立科学的培训观；
- 2.培养学生员工培训的方法素养；
- 3.培养学生培训需求的调研能力；
- 4.培养学生拟定培训计划的能力；
- 5.培养学生团队合作意识。



## 知识目标

- 1.掌握旅游企业培训的内容和类型；
- 2.掌握旅游企业培训的工作过程；
- 2.掌握旅游企业培训的主要意义；
- 3.了解旅游企业培训常用的方法；

## 能力目标

- 1.能够分析旅游企业培训需求；
- 2.能够为旅游企业拟定培训计划。



# 第一部分：课堂导入

## 培训需求调研与培训计划制定

培训部的主管被调去安全部当副经理了。年初,本科生小李,从餐饮部走马上任担任培训部主管。人力资源部经理较放手,在培训工作上由小李独当一面,让他大胆尝试、大胆干。小李积极性高涨,的确想好好干一番,近几个月来,已连续组织了几个专题培训,但效果都不尽如人意。员工反映教员讲的内容没有实际指导意义,各个部门还颇有微词。时间没少花,经费没少用,效果不见有!小李颇感郁闷,抽空专门去请教原培训部主管,应如何组织好培训?原培训部主管与他讨论了许久,详细调查了这几次培训内容,最后找到了问题的症结,即培训内容与员工、各个部门的需求不符。培训不是选一个好题目,找一位专家来讲就能使员工感兴趣,就能解决各部门的实际问题,重要的是应先进行培训需求的调查和分析,然后确定培训主题,设计培训方案,再组织实施。如此一番交流研讨让小李茅塞顿开,决定重新拟定自己的培训方案。

**请思考：如何分析培训需求?拟订培训计划?**



## 第二部分：新知学习





# 一、旅游企业培训的内容和类型

旅游企业培训的内容

职业道德培训

知识的培训

能力（技能）的培训

态度的培训





# 一、旅游企业培训的内容和类型

职业道德培训

爱岗敬业，忠于职守

认真服务，耐心服务

保守秘密，诚实可信

客观公正，无私奉献

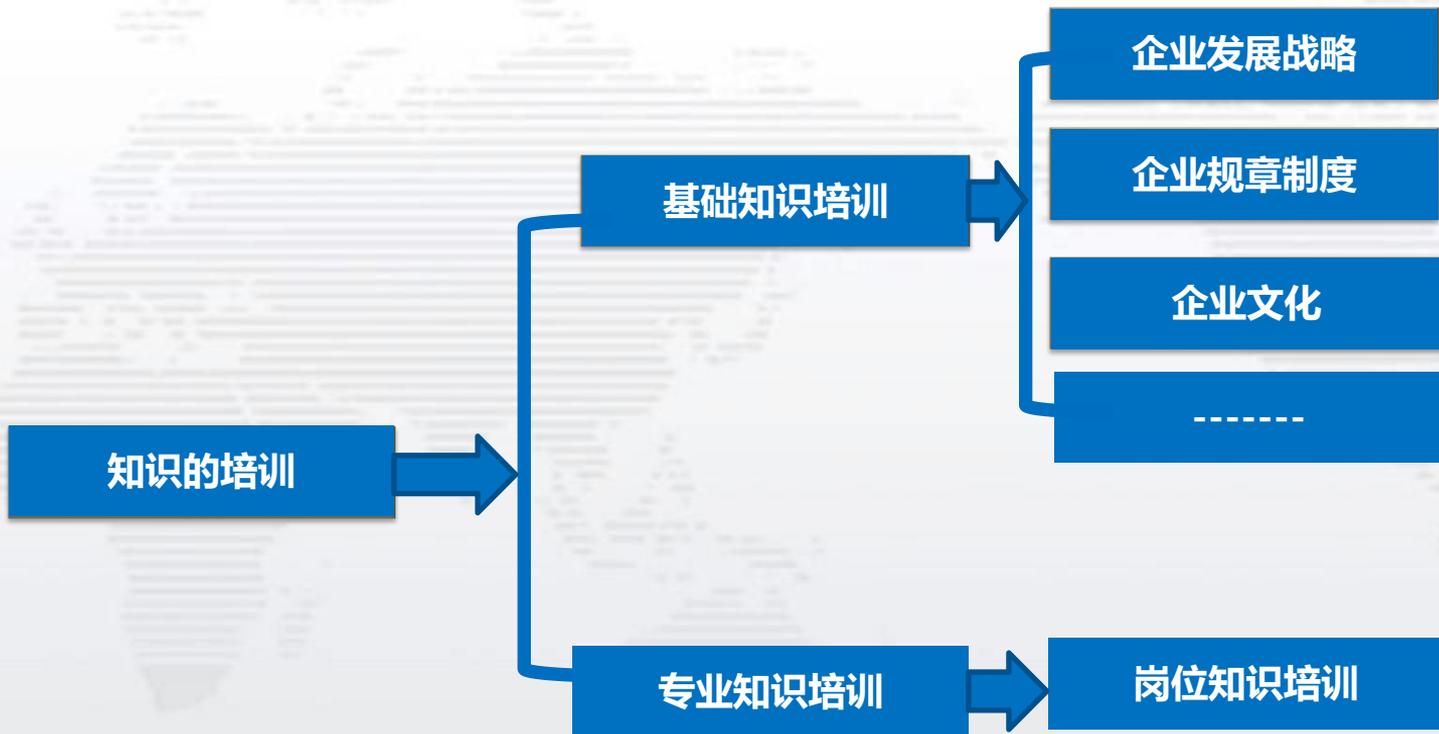
遵守法规，依法办事

廉洁奉公，不谋私利



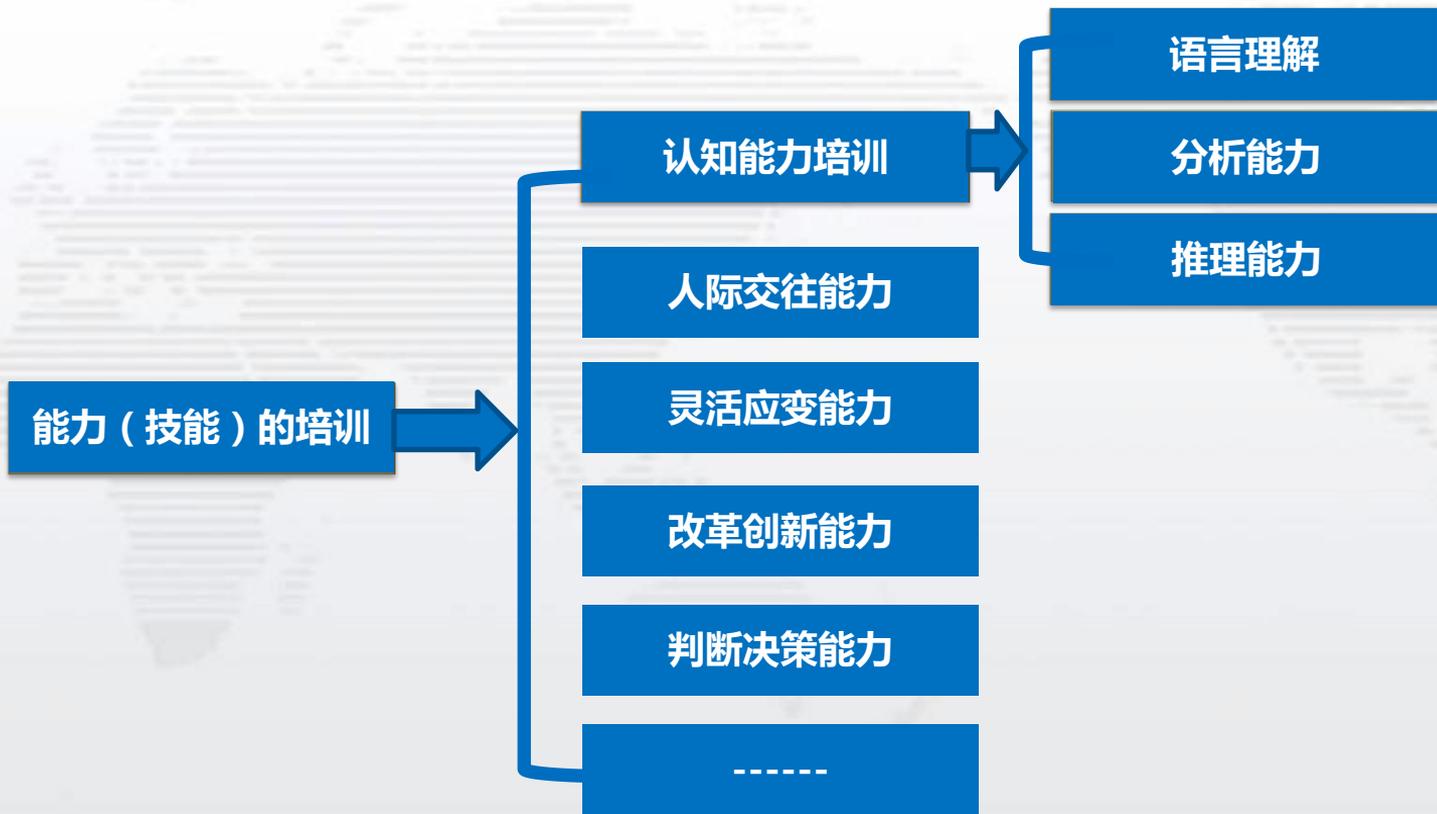


# 一、旅游企业培训的内容和类型





# 一、旅游企业培训的内容和类型





# 一、旅游企业培训的内容和类型

## 职业心态

——态度决定一切

培训部



态度培训

如何快乐高效的工作

心态决定一切



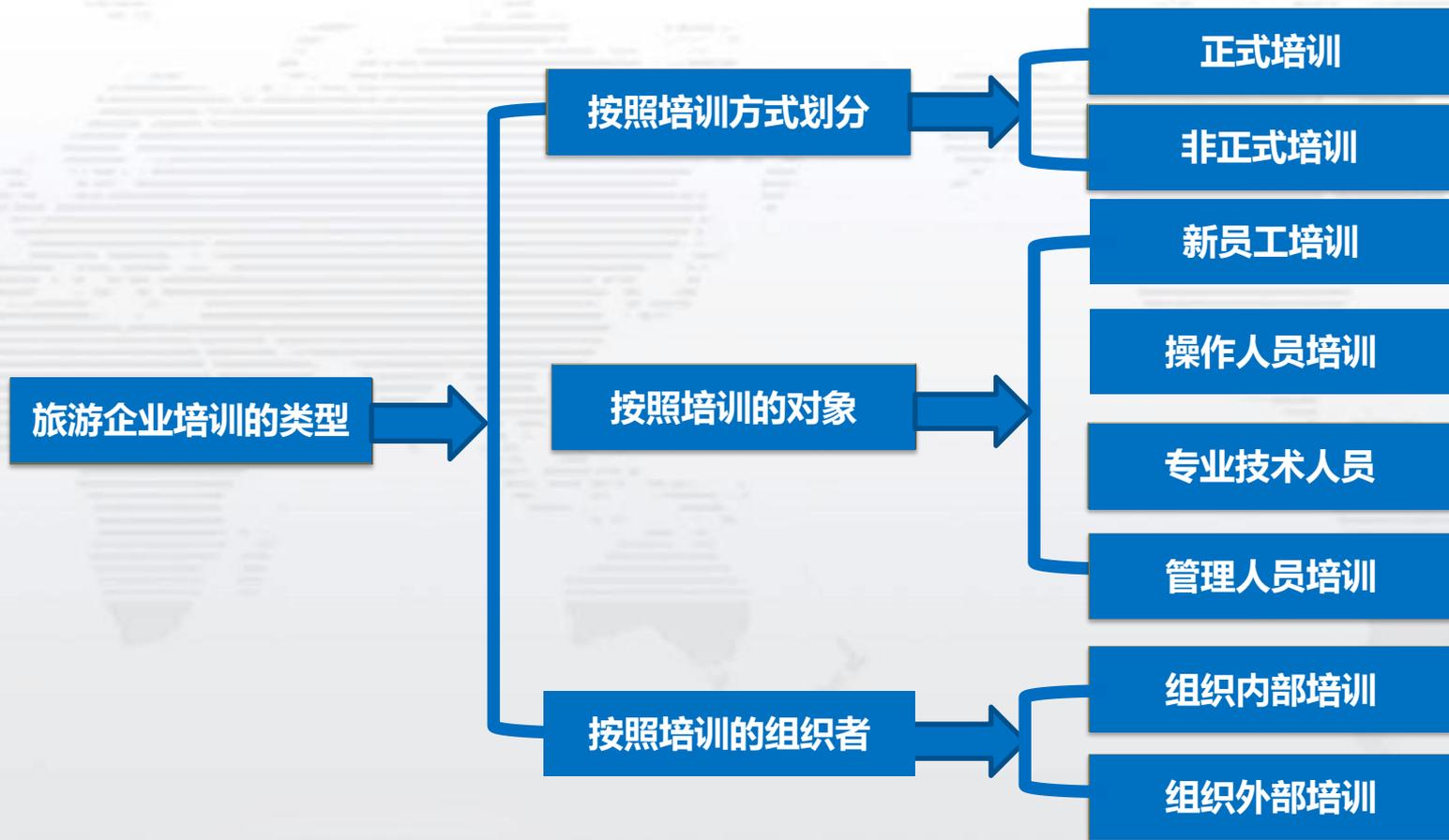
职业

要想快乐高效的工作  
首当其冲的就是要  
调整好自己  
的心态

好员工要有  
好心态



# 一、旅游企业培训的内容和类型





# 一、旅游企业培训的内容和类型





## 二、旅游企业培训的工作过程





## 二、旅游企业培训的工作过程



## 二、旅游企业培训的工作过程



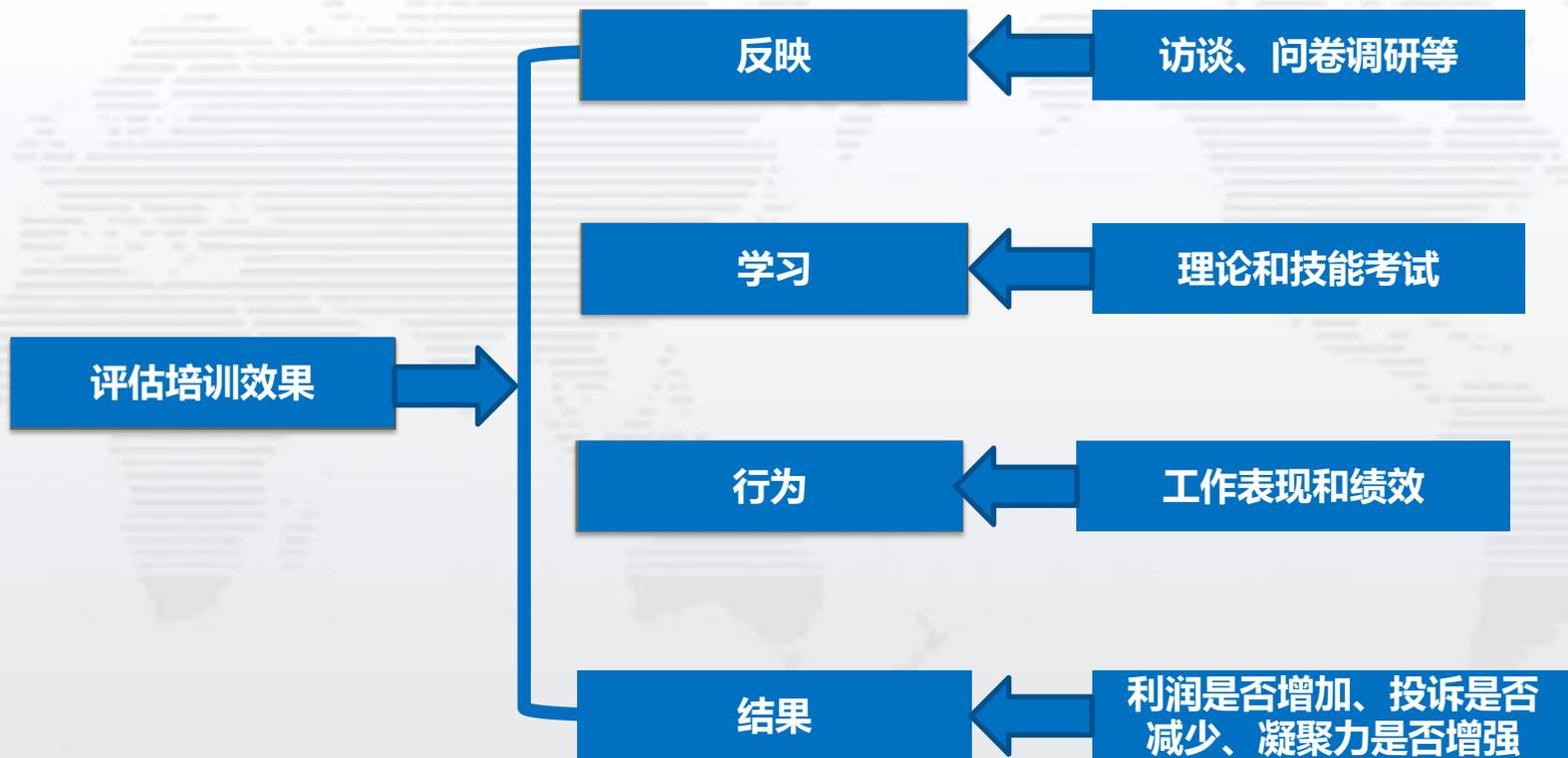


## 二、旅游企业培训的工作过程





## 二、旅游企业培训的工作过程





### 三、旅游企业培训的意义

旅游企业培训的意义

强化服务意识，提高服务质量

提高工作效率，降低损耗

提高员工满意度，减少流失

有利于员工的职业生涯发展





### 三、旅游企业培训的意义



读书无用论 辽宁省锦州规划设计院 李池兴, 邮编121000





### 三、旅游企业培训的意义

**观点一：培训能够  
激发员工士气，提高企  
业效益。**



**观点二：培训后，员工  
容易流失，浪费培训经费，  
不划算。**

**请思考：你认可哪种观点？为什么？**

## 四、旅游企业培训的方法





## 第三部分：案例分析

### Bongo大酒店的培训

雷蒙·曼纽尔是Bongo大酒店的经理。这是一家规模很大的全国连锁店,它在全国各地设有150多家分店,其饭店以休闲为主题。Bng酒店隶属于一个大型的餐馆联合企业,这个联合企业同时还经营着另外3家餐馆和1家外卖餐饮管理公司。B0n90连锁店的经营很为大众所认可,声誉也很高,但是有一点,他们的管理人员流动得非常快。

雷蒙今年只有37岁,在来B0n0大酒店工作以前,他已经在别的酒店里工作有15个年头了。虽然雷蒙知道,即便自己已经有15年的工作经验,但按照B0ng酒店的要求他还是要完成酒店内部提供的全部培训课程。 Bongo大酒店的经理们很为自己的事必躬亲而感到自豪。和公司里其他的经理们一样,雷蒙开始了他的管理培训课程,培训最初由地区经理先进行简单的辅导,然后是对全部培训计划的大概了解,雷蒙由此得知,酒店对他们进行的培训大概需要9个月左右的时间。

辅导课过后的第二天,雷蒙开始了他的正式培训课程,他被分配到一家餐馆里做预备厨师。当他在这个职位上已经完全达到了酒店对他的要求后,他又先后被调到洗碗间、烤肉部、油炸品部和冷餐部。雷蒙在厨房工作了4个多星期,他在所有的培训岗位上都表现得很出色,甚至比对他们要求的都要好,雷蒙开始对自己仍然留在厨房工作感到不满足了。其实这时雷蒙一直都希望自己能被派到前台进行钟点工培训,可酒店告诉他还必须留在后厨一段时间以适当地给予他们一些“帮助”。雷蒙的目标是尽快掌握培训计划中钟点工的职责,因为这样,一方面可以增加自己的收入,另一方面可以尽早地开始自己在酒店的实际管理工作。



## 第三部分：案例分析

由于被安排在后厨工作这么长时间,雷蒙怀疑自己可能正被酒店利用,成为他们要达到节省劳动力目的的工具。因为他知道其他接受培训的经理和管理人员也都需要在后厨培训很长的时间,大概酒店这么做的目的就是为了能节省劳动力成本。雷蒙经过简单地了解后,得知公司目前的预算很紧张,酒店里每一笔开销都不能超出公司的预算。所以,他们把正在接受培训的经理和管理人员作为酒店临时的钟点工,尽量减少酒店的额外支出,这也就不足为奇了。虽然雷蒙记得这家公司一向以它的事必躬亲的经理人为荣,可他们对他们的这种做法并不太赞成。

在后厨工作了大约有8周左右的时间,通过地区经理的帮助,雷蒙终于有机会通过了厨房对培训人员的考试,离开了后厨。此时,在涉及公司内部员工培训计划及其管理的作用方面,雷蒙与总经理、地区经理之间产生了不同的看法。当初,当雷蒙决定来本公司工作时,地区经理曾向他保证过由于他的工作经验,只要通过培训计划的钟点工这一项,他会很快得到提升。可现在对雷蒙来说,很明显由于他参加培训的时间没有达到公司规定的时间,他对自己能否得到提升根本没信心。由于他一直认为Bong酒店在利用他们这些培训人员做廉价劳动力,以达到节省开支的目的,他开始考虑自己是否应该继续留在 Bongo公司工作。

由于有了这些想法,雷蒙在前台工作的热情、效率明显地降低,对自己分内应承担的责任也不太在乎。由于感觉到雷蒙对培训计划已经没了兴趣,再加上公司并不想失去这样一个很有潜力的经理,总经理和地区经理匆匆忙忙地结束了雷蒙的钟点工培训计划。总经理和地区经理对他态度上的转变让雷蒙感到很尴尬,因为他知道这是由于他表达了自己对培训



## 第三部分：案例分析

---

计划的不满。同时,雷蒙也越来越感觉到,这种连锁式经营管理的模式与自己的想法相差甚远,他觉得利用接受培训的经理和管理人员来做钟点工,一方面会让他们失去自己管理工作中的信心,另一方面也会降低他们在雇员眼中的形象,这对他们以后的管理工作是非常不利的。因为雷蒙希望自己能成为一名有能力、有前途的好经理,所以他在该公司工作了5个月后就辞职不干了。不久以后,他受聘于另一家很有竞争实力的酒店的经理职位。

思考题

**请思考：**

- 1.对 Bongo酒店的培训计划做出评价；**
- 2.是不是每一个人都应该经过同样的培训?为什么?**
- 3.培训与工作变动有些什么关系?**



## 第四部分：能力训练

---

### 1.训练目的

设计旅游企业招聘广告和求职申请表

### 2.情境描述

随着旅行社规模的不断扩大和业务的继续增加，王伟愈发觉得旅行社缺少一名计调和一名导游。为此，王伟要求新来的旅游管理专业毕业的小赵按照旅行社招聘要求，设计一份招聘广告（含求职申请表）。在当前用人机制灵活，各行各业招募广告几乎铺天盖地的情况下，为了使旅行社这次招聘获得成功，也为了小赵本人今后职业生涯的发展，小赵决心在招聘广告的设计上下一番功夫，争取做到措辞严谨、形象，设计别开生面，内容清晰、引人注目，并有独到之处。

### 3.布置任务

请大家根据所学知识，帮助悦途旅行社小赵设计一份招聘广告（含求职申请表）。



## 第五部分：拓展学习

### 面试中的非语言信息及其典型含义

非语言信息	典型含义	非语言信息	典型含义
目光接触	友好、真诚、自信、果断	鼻孔张大	生气、受挫
不做目光接触	冷淡、紧张、害怕、说谎	手抖	紧张、焦虑、恐惧
摇头	不赞同、不相信、震惊	身体前倾	感兴趣、注意
打呵欠	厌倦	懒散地坐在椅子上	厌倦、放松
搔头	迷惑不解、不相信	坐在椅子边缘上	焦虑、紧张
微笑	满意、理解、鼓励	摇椅子	厌倦、自以为是、紧张
咬嘴唇	紧张、害怕、焦虑	驼背坐着	缺乏安全感、小计
踮脚	紧张、不耐烦、自负	坐得笔直	自信、果断
双臂交叉在胸前	生气、不同意、防卫、进攻		
抬一下眉毛	怀疑、吃惊		