

## 漏掉的培训

案例编号：TJVI-HR-004

案例名称：漏掉的培训

发生部门：人力资源部培训部

案例描述：

2012年6月3日下午1点10分，客房部的凡师傅到人力资源部来反映，说她已经到酒店两个月了，试用期都满了，却还没有参加过人力资源部组织的新员工培训，而同为客房服务员的张师傅刚来两个星期就参加了新员工培训，还进行了酒店真实体验，包括到旋转餐厅用餐和入住客房。凡师傅对人事部如何安排培训工作感到纳闷，要求人力资源部给予合理的解释。



案例分析：

酒店新员工入职后，人力资源部组织新员工培训是一项常规工作。而在凡师傅后来的新员工都参加了培训，自己已经来了两个月，却仍然没有机会参与新员工培训。经过培训专员小付翻阅资料查找，发现导致出现这个问题的原因主要有如下点：（1）人力资源部其实按照常规培训计划，已将凡师傅纳入4月份培训名单之中，并向其所在部门发过培训通知单，



但部门反馈上来的信息是客房人手不足，凡师傅培训延后，安排其参加下一轮培训，之后部门一直并作安排；（2）人力资源部培训专员小付未及时将客房部的反馈信息做登记记录，工作程序不到位；（3）在进行新一轮新员工培训时，小付忘记了统计上一轮未参加的人员，工作责任心不强，导致出现人员遗漏。

#### 事件解决：

培训专员小付在找到没有及时安排凡师傅培训的原因后：（1）微笑地向凡师傅解释原因，让凡师傅打消疑虑，建议其先回工作岗位，关于培训安排稍后给她回复；（2）培训专员与客房部联系，确认安排凡师傅参加新一轮的新员工培训；（3）客房部秘书表示楼层人员一直未招满，凡师傅现在已经是一个熟手了，可以带新员工了，没必要再参加新员工培训；（4）小付积极与客房部秘书展开沟通，讲述新员工培训的重要性，并告知所有新员工都必须接受人事部培训是酒店的硬性规定，明确立场；（5）客房部秘书在汇报至部门经理后，回复安排凡师傅参加下一轮培训；（6）小付及时在下一期新员工的培训名单上做好登记，并电话通知凡师傅本人，已安排其参加最近的一期新员工培训。最终，凡师傅如愿以偿的参加了培训。

#### 案例反思：

- 1.酒店新员工培训是所有培训工作中的首要环节。通过新员工培训可以让员工全面的了解酒店各个部门的运作，学习基本的酒店常识，掌握基础的服务意识、服务礼节等服务概念，让其在上岗前对酒店有一个全面系统的认知。通过真实体验等活动，进行角色转换，感受酒店服务，引发新员工对服务的思考。所以新员工培训是一些非常重要的人事工作，显然案例中酒店人事部的工作并未做到位。
- 2.新员工培训让新入职的员工充分感受到酒店的关爱，了解酒店为他们提供的薪酬福利，带领他们熟悉酒店的环境，指导他们进行职业规划，尽快的帮助他们融入酒店，可以消除他们的紧张感和不安情绪，有利于新员工队伍的稳定。对控制招聘成本来说，是一项重要的后续完善工作。人力资源部该如何确保每一位新员工都能参加新员工培训？
- 3.人力资源部在进行各项工作时，如何与其他部门保持高效的沟通？
- 4.人力资源部员工应如何对人事工作进行清晰的认识？如何强化责任心意识？这都是从事酒店人事工作的员工需要深刻思考的问题。

#### 案例启示：

- 1.人力资源部应充分发挥培训职能，保证各项培训工作落实到位，努力创建学习型酒店；



- 2.加强工作跟踪督导，保证未完成工作的延续性；
- 3.人力资源部各项工作必须始终坚持以工作程序及标准为准绳，时刻保持谨慎细致、尽职尽责的态度；
- 4.加强与酒店其他各部门横向联系，保持沟通，提升工作效率。