难以选择的培训机构

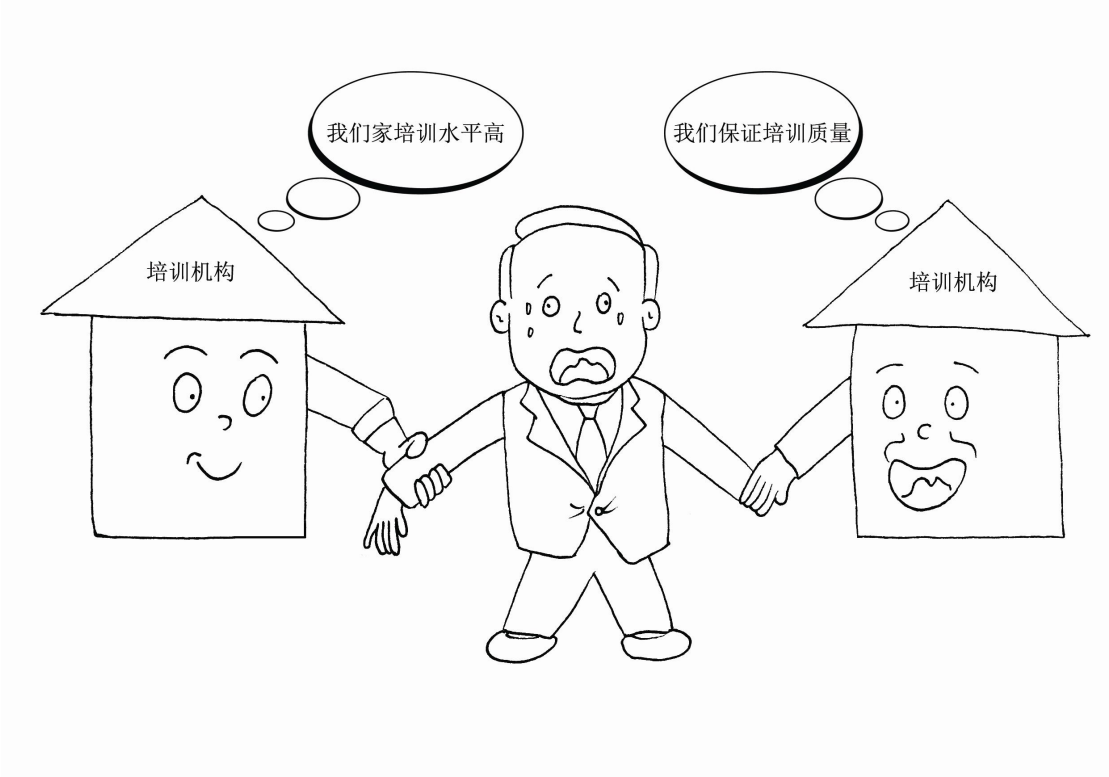
案例编号：TJVI-HR-009

案例名称：难以选择的培训机构

发生部门：人力资源部

案例描述：

湖北某酒店总经理高度重视员工培训，酒店自身也建立了较为完善的内部培训体系。经酒店中高层管理人员会议讨论，2013 年度，酒店的培训资源将进行合理的优化配置，重点放在基层管理者领导能力的提升，中层管理者决策力的培训，员工精细化服务设计培训。由于这些课程，内部培训讲师还不具备开发并培训此类课程的能力，酒店只有选择外部培训机构。人力资源部经过联系后，发现外面的培训机构很多，水平也参差不齐，一时也非常苦恼。



案例分析：

该酒店人力资源部之所以感到苦恼，不知道如何选择，探究其原因，无非包括以下三点：（1）人力资源部缺少对外部酒店行业培训市场的关注度，没有有意识的去收集此类相关消息；（2）人力资源部开展培训工作，缺少与外界同行业培训机构的交流了解，没有打开培训思路和眼界；（3）行业培训机构自身发展速度过快，很多机构不能保证培训的质量和效果，

扰乱了行业培训市场，让酒店方难以选择。

事件解决：

人力资源部经理为了选择一家与酒店所需尽量相匹配的培训机构，从以下五个方面开始着手：（1）安排人事主管收集全国网络排名比较靠前的培训机构相关信息，同时利用自己的人脉资源找行业内朋友打听，收集建议；（2）综合收集到的所有培训机构的服务信息，包括机构资质、讲师队伍、业内口碑，进行列表对比；（3）挑选出与酒店需求相近的 6 家培训机构，包括本地与外地的培训机构，与对方联系，将酒店需求告知，要求培训机构出具概念性培训课程设计及报价；（4）分析各培训机构的服务方案，课程设计是否合理，价格是否实惠，在酒店的培训支出范围之内；（5）综合以上所有考虑因素，撰写培训机构选择建议报告，呈递总经理审阅。

在人力资源部严谨细致的筛选下，帮助酒店选择了一家适合酒店培训需要，价格相对优惠的本土培训机构。最终，酒店与该培训机构合作的非常顺利，该培训机构的实力也受到了酒店方的认可，酒店员工从培训中接触到了很多新鲜的行业讯息，学到了较为前沿的酒店专业知识及理念，员工队伍综合素质进一步得到提升。

案例反思：

1.人力资源部如何正确选择与酒店培训需求相吻合的培训机构？要考虑哪些方面的因素？

2.如果人力资源部不经过培训行情摸底调查，一味根据市场知名度进行选择，可能会造成酒店培训成本过高，或者为节约成本，选择报价较低的小公司，导致出现培训能力不足，培训效果欠佳的情况。

3.从人力资源部选择的培训机构最终的培训效果来看，酒店培训工作同样要坚持“引进来，走出去”，即引入自身无法开发的课程，开阔眼界；酒店本身要站在战略的高度，打开培训思维空间，走出去多学习行业的最新培训讯息，积极开发适合酒店需要的培训课程，避免固步自封、闭门造车。

案例启示：

1.培训工作是人力资源工作中非常重要的一项工作，但酒店的培训体系不可能满足酒店经营发展的所有培训需要。酒店需要在培训工作开展中坚持引入新鲜的外来“血液”，让酒店员工有机会接触到不一样的行业视角。

2.外部培训机构选择需慎重，应关注五个要点：

（1）培训机构的正规性。培训机构在培训服务提供方面规范，有自己的讲师队伍，有典型的培训课程，在业内有相应的培训案例；

（2）培训机构的讲师队伍力量。好的培训机构有优秀的讲师队伍，好的讲师有丰富知识和实践经验，能够传播实用性的经验和方法；

（3）培训课程的设计。课程设计方面结合培训对象，培训的实际需求进行课题的选择，课程的开发；

（4）培训的费用。培训费用与培训课题、培训效果、培训要求等相匹配，性价比合适；

（5）了解培训的满意度。好的培训公司，与行业优秀公司的培训合作较多，培训课程的口碑好，满意度高。