

门店新伙伴入职培训项目

(自2026年1月1日起实施)

目录 *CONTENT*

-  项目概要
-  培训框架
-  培训流程
-  培训考核工具表单

一、项目概要

培训目的：让新入职的伙伴达到途窝上岗标准

培训对象：新入职伙伴（含主管及以上岗位）

培训地点：门店

培训内容：公共课程/通识课程+岗位实操（45天）

培训方式：理论+实操

二、培训框架



新伙伴入职培训框架



岗前培训



在岗培训

品牌文化

服务礼仪



闭卷考试

在线考试

门店考试



100分及格

业务技能

实操进阶

服务产品

标准SOP

实操演练

案例分析

知识掌握

岗位考核

清单考核

讨论评估

100分及格

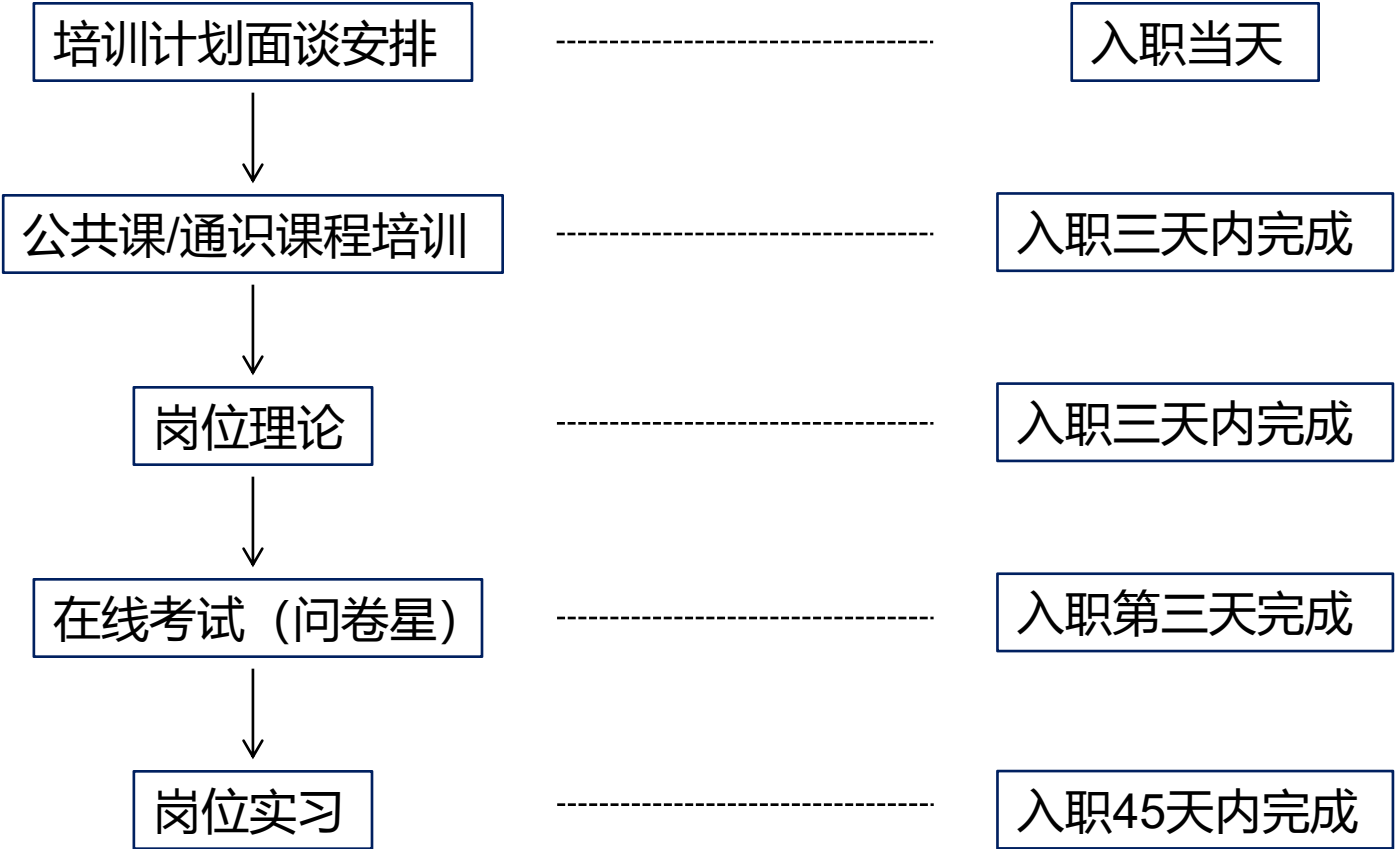
门店考核

85分及格

通过/不通过

三、培训流程

培训流程及时间节点



培训计划面谈安排

面谈对象	新入职伙伴（含主管及以上岗位）
面谈人	主管/经理
面谈内容	酒店介绍；培训计划安排说明
面谈结果	培训时间：45天 培训内容：各岗位带教清单-计划表 培训过程：建档-清单-考核-鉴定 备注：各岗位主管及以上职位的新伙伴需由带教师傅录入储备池中记录带教信息 储备池表： 带教储备池表-TOWO上品国际酒店.xlsx

公共课/通识课程考核规则

考核对象	新入职伙伴（含主管及以上岗位）
实施考核人	主管/经理
考核内容	品牌文化；服务礼仪
考核时间	入职第三天
考核方式	采用闭卷考试，门店需严格监督 问卷星扫码在线考试（100分及格）
考核结果	【及格】：继续参与岗位和知识技能培训 【不及格】：一周内参加补考

岗位实操考核规则

考核对象	新入职伙伴（含主管及以上岗位）
实施考核人	主管/经理
考核内容	岗位实操：3天 实践岗位：前厅、客房、餐厅、洗衣房 实践要求：在职责范围内完成酒店的相关工作
	岗位实习：45天 学习方式：师傅带教 学习要求：完成考核即可独立上岗
考核结果	【及格】：本岗位考核全部及格，考核结果由带教人录入个人档案
	【不及格】：一周内参加补考，具体情况视门店带教人决定用人去留

四、培训考核工具表单

考核培训资料

前厅部	①前厅各岗位-带教计划(建档-清单-考核-鉴定) 1、前厅各岗位-带教计划(建档-清单-考核-鉴定).xlsx ②前厅宾客服务大使实操考核表 1、前厅宾客服务大使实操考核表.xlsx ③前厅宾客服务主管（经理）技能考核表 1、前厅宾客服务主管（经理）技能考核表.xlsx
客房部	①客房各岗位-带教计划（清单-考核-鉴定） 2、客房各岗位-带教计划（清单-考核-鉴定）.xlsx ②客房服务员做房&主管查房技能考核表 2、客房服务员做房&主管查房技能考核表.xlsx
洗衣管家	①洗衣管家-带教计划（清单-考核-鉴定） 3、洗衣管家-带教计划（清单-考核-鉴定）.xlsx ②洗衣管家 -洗衣房实操考核表 3、洗衣管家 -洗衣房实操考核表.xlsx
餐厅部	①餐厅帮厨、服务员考核表 4、餐厅帮厨、服务员考核表.xlsx ②餐厅员工入职带教计划 4、餐厅员工入职带教计划.xlsx

考核培训资料

基础服务 月度鉴定表	5、所有岗位-基础服务月度鉴定表.xlsx
品牌文化手册	品牌文化手册【培训】.docx
服务产品总览	服务产品总览（国际店）.pptx
应知应会手册	应知应会手册-TOWO上品国际酒店.docx
前台工作手册	前台工作手册-TOWO上品国际酒店.pdf
客房工作手册	客房工作手册-TOWO上品国际酒店.pdf
洗衣管家 工作手册	洗衣管家工作手册-TOWO上品国际酒店.pdf

考核培训资料

餐厅营运手册	餐厅营运手册（培训版）.pdf
途窝酒店集团 安全手册	途窝酒店集团安全手册.pdf
应急预案手册	应急预案手册.pdf
各岗位主管及以上 管理储备表	带教储备池表-TOWO上品国际酒店.xlsx
腾讯乐享 视频网址	https://lexiangla.com/?company_from=442b281c09bc11eeb27ebefd71784bc4

备注：腾讯乐享账户开通@钉钉—李仪杰

品牌文化认证考试



FO-SOP-考试



HKSP-SOP-考试



洗衣管家考试



服务产品考试



印刷品规范认证考试



TRAVEL ON, WORLD OPEN

上行者, 品生活