2026年新店帮扶培训课程表

人才招聘	招聘盘点/招聘培训/全员一阶段必修课学习账号开通	《途窝面试评估表 》 《员工花名册》		* * * * *	自行	自行	王凯
平台学习	员工用碎片化时间学习途窝	途窝腾讯乐享平台一阶课程	线上必修课培训学习指引.xlsx	* * * * *	自行	自行	
公共课程	安全类应急预案 /服务意识	《应急预案手册： 治安/食品/生产/消防》 《服务意识与技能培训 》 《应知应会手册 》 《服务产品总览 》	5、应急预案手册.pdf 1761_11.《酒店安全防范》.mp4 应知应会手册-TOWO上品国际酒店.docx 服务产品总览（国际店）.pptx	* * *	2026/2/1 上午9：00-10：00 （待定）	1小时	李仪杰
物资标准	掌握筹备店物资采购标准/迷你吧饮品配置方案	《TOWO上品国际店客房物资标准 》 《筹备店物资采购标准 》 《迷你吧饮品配置方案 》	TOWO上品国际店客房物资标准.pptx 筹备店物资采购标准-TOWO上品国际酒店.xlsx 迷你吧饮品配置方案.xlsx	* * * *	2026/2/1 上午10：05-10：45 （待定）	40分钟	品牌中心 产品中心
开业准备	开业相关标准和应用指导	《开业指导手册 》	开业指导手册V1.0.pdf	* * * * *	2026/2/1 上午10：50-12：00 （待定）	1小时	王凯
品牌文化	学习品牌文化手册知识，掌握品牌标准和工作方向	《品牌文化手册 》	品牌文化手册培训课件.pptx 品牌文化手册【培训】.docx	* * * * *	2026/2/1 下午13：35-15：00 （待定）	45分钟+30分钟考试	王凯
服务编制	国际店人力组织体系		国际店人力组织体系.xlsx	* * * *	2026/2/1 下午15：05-15：50 （待定）	45分钟	王凯
各部门用表	知悉各部门在工作中的用表模版标准 （前厅-客房-消防-工程-店总）		7、 部门用表（前厅-客房-消防-工程-店总）	* * * *	2026/2/1 下午16：00-16：45 （待定）	60分钟	李仪杰
客房精细化培训	客房精细化管理教材		3、客房精细化管理教材	* * *	2026/2/1 下午16：50-17：50 （待定）	60分钟	王凯
前厅培训	前厅服务礼仪 前厅工作手册 （包含工程、安保、咖啡师） 前厅SOP流程 新入职伙伴带教工具运用 门店新伙伴入职培训项目指引	《途窝服务礼仪课件 》 《前台工作手册 》 《FO-SOP》 《前厅日常工作视频 》 《服务意识训练合集视频 》 《前厅服务五步视频 》 《前厅服务礼仪视频 》	《途窝前厅服务礼仪》.pptx 2672_9.《前厅日常工作》.mp4 服务意识训练合集_20250224_1720 FO-SOP-国际店 前台工作手册-TOWO上品国际酒店.docx 7683_2.《前厅服务五步》.mp4 1768_1.《前厅服务礼仪》.mp4	* * * * *	2026/2/2 上午09：05-12：00	3小时 （前台工作手册考试 ）	李仪杰
		《新伙伴入职带教清单和考核工具 》 《门店新伙伴入职培训项目指引》	1、前厅各岗位-带教计划(清单-考核-鉴定).xlsx 1、前厅表单服务大使实操考核表.xlsx 1、前厅表单服务主管（经理）技能考核表.xlsx 门店新伙伴入职培训项目指引.pptx	* * * * *			
客房培训	客房工作手册 客房SOP流程 客房做房流程 -见腾讯乐享 客房查房流程 -见腾讯乐享	《客房工作手册 》 《HSKP-SOP-国际店》	客房工作手册-TOWO上品国际酒店.pdf HSKP-SOP-国际店	* * * * *	2026/2/2 下午13：40-18：00	4小时 （客房工作手册考试 ）	李仪杰
		《客房做房流程 》视频播放	《客房做房流程 》视频	* * * * *			
		《客房查房流程 》视频播放	《客房查房流程 》视频	* * * * *			
		《新伙伴入职带教清单和考核工具 》	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.xlsx	* * * * *			
先衣管家培训	洗衣管家工作手册 洗衣管家带教培训计划 洗衣管家实操考核表	《洗衣管家工作手册 》 《LD—SOP—流程 》 《洗衣管家 -带教计划 /培训清单 》 《洗衣管家 -洗衣房实操考核表 》	洗衣管家工作手册-TOWO上品国际酒店.docx LD-SOP-国际店 3、洗衣管家-带教计划（清单-考核-鉴定）.xlsx 3、洗衣管家 -洗衣房实操考核表.xlsx		2026/2/3 上午9：15-12：00	3小时 （洗衣管家工作考试 ）	王凯
餐厅培训	学习餐厅营运手册内容	《餐厅营运手册 》	餐厅营运手册（培训版).pdf	* * * *			
质检标准	开业营运检查 用户体验质检	质检表： 前厅/客房/后勤/系统/配套	2、用户体验开业验收 3、开业检查报告（	* * * * *	2026/2/3 下午13：40-16：00	2小时	王凯
点评管理	点评管理与表格应用	《途窝点评管理体系 》/ 《点评管理表 》 《点评激励机制 》	门店点评激励机制设计制度.pdf	* * * * *		1小时	
	点评管理考试		点评标准考试	* * * * *	培训完线上考试		
线上考试	1、品牌文化认证考试 2、FO-SOP-考试 3、HSKP-SOP-考试 4、洗衣管家考试 5、服务产品考试 6、印刷品使用规范认证考试 7、食品安全管理制度考试卷 8、前台图例手册知识考试卷 9、客房图例手册知识考试卷 10、工作车图例手册知识考试卷 11、厨房图例手册知识考试卷 12、设备间6T规范知识考试卷						

店总
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
全体员工
前厅部员工
客房部员工
洗衣房员工
餐饮部员工
店总/部门经理
店总/部门经理
店总/部门经理
全体员工