

# 浙江省饭店业协会文件

浙饭协〔2013〕01号

---

## 关于开展2013年协会培训工作的通知

各会员单位：

随着党的十八大务实节俭的相关倡议逐步推广，饭店会议、宴请等服务均受到不同程度的影响。为了应对十八大政务新风对饭店经营产生的影响，快速转变思维，积极探索新型营销策略，修炼内功强化品质，提高宾客满意度等一系列重要课题就摆在了饭店面前。

2013年，协会将继续本着“为会员服务，让会员满意”的原则，围绕专业主题培训，以主题演讲、研讨、交流、实地考察等多种形式开展，同时为会员饭店提供“1+N”品质提升培训，并为会员饭店推出个性化的定制培训，培训方案设计，培训师资邀请等。

### 一、专业主题培训

根据会员饭店的需求反馈，并结合当前的经济、旅游形势，推出切合实际、引导方向、提升品质的主题培训，计划如下：

- ◇ 旅游、经济形势分析、研讨会
- ◇ 饭店人力资源管理培训
- ◇ 饭店市场营销和品牌营销培训
- ◇ 饭店餐饮品质研讨

◇ 总经理秘书与行政助理综合素质培训

◇ 饭店创新管理与创新思维培训

◇ 饭店督导管理培训

◇ 高级宴会师培训

## **二、“1+N” 品质提升培训**

品质提升是饭店发展的永恒主题，卓越的品质是饭店吸引宾客与留住宾客的基石。协会将在饭店提升品质方面提供助力，邀请业内资深专家、学者、管理者对饭店进行全方位诊断，根据饭店的具体要求，结合暗访、明查、品质研讨、提交改进方案、后续跟踪等形式，让饭店明晰存在的问题并得到专家的指点，从而有效改进、提升饭店的品质，提高宾客满意度。

## **三、饭店定制式培训**

协会将依托平台优势，根据饭店的需要，为饭店量身打造个性化、特色化的系列培训，提供培训活动的策划、设计、师资安排、授课组织等。可针对饭店的不同侧重点进行安排：

◇ 绿色旅游饭店的创建、评定

◇ 服务品质的提升

◇ 特色文化主题的打造

◇ 改建、新建的规划设计

◇ 星级饭店的评定、复评

◇ 员工成长规划

2013 年，协会的培训将以更务实、更多样化的方式来为会员饭

店提供服务，推进饭店的专业化、品质化、特色化建设。

协会将根据实际情况举办合适的主题培训，届时将下发具体通知到各会员单位，各会员单位亦可登陆协会网站查询协会动态。欢迎会员单位对协会的培训工作时提出宝贵意见和建议，使协会培训工作做得更好。

联系人：王春妹 0571—87631283

毛霁虹 0571—87631855

传真号码：0571-87631855

协会网址：[www.zjhotels.org](http://www.zjhotels.org)

协会邮箱：[office@zjhotels.org](mailto:office@zjhotels.org)

特此通知。



抄报：浙江省旅游局