星级饭店从业人员三年培训计划

（2022—2024年）

星级饭店是我国旅游业的重要组成部分，是我国饭店业高质量发展的引领者。星级饭店从业人员是文化和旅游人才队伍的重要组成部分，是旅游住宿服务的提供者和星级品牌形象的展示者，是弘扬社会主义先进文化、传播中华优秀传统文化、展示社会主义精神文明的重要窗口，在提升旅游住宿服务质量、维护旅游市场秩序、推动旅游住宿业高质量发展方面发挥着重要作用。

近年来，星级饭店行业对高素质从业人员吸引力下降，从业人员流动率较高，培训制度不健全，在职培训体系不完备，培训范围不全面，影响了星级饭店服务质量的稳定和提升。为贯彻落实党中央、国务院关于高质量发展的决策部署，推动星级饭店行业适应新形势、应对新变化、解决新问题，全面提高星级饭店从业人员工作能力和职业素养，特制定本计划。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，落实中央人才工作会议精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局, 坚持标准引领、精准施训、分类指导，着力提高培训的统筹性、针对性、有效性，全面加强星级饭店行业人才队伍建设，提高专业能力，增进职业认同，为助力星级饭店高质量发展提供人才支撑。

二、工作原则

（一）对接行业、服务发展。坚持人才引领发展，把服务星级饭店行业发展作为培训的根本出发点和落脚点，围绕实施星级饭店国家标准，紧扣行业发展实际，关注行业发展问题，回应行业发展需求，引导行业发展方向。

（二）重点突破、整体提升。坚持点面结合，以文化和旅游部门星级饭店行政管理人员、星级饭店高级经营管理人员、高技能人才等为重点，更加注重管理人才、紧缺人才的培养，面向星级饭店行业，整体提升从业人员素质。

（三）分类指导、统筹推进。坚持系统观念，加强对各地区、各星级饭店不同岗位、不同层级从业人员培训的分类指导。统筹发挥政府部门、星级饭店、旅游院校、行业协会的作用，共同推进行业培训的开展。

三、主要目标

围绕建立高标准现代文化和旅游市场体系，加大星级饭店行业人才培养力度，培育一支政治强、业务精、服务好的星级饭店从业人员队伍。从2022年开始，有计划、分层次、有侧重地开展星级饭店从业人员培训工作。三年内，线下培训实现各级文化和旅游部门星级饭店行政管理人员、星评员、监督员、星级饭店高级经营管理人员培训全覆盖，文化和旅游部组织线下培训不少于1000人次，各地文化和旅游行政部门组织线下培训合计不少于10万人次，线上培训全国合计不少于100万人次，培训任务按各地星级饭店数量比例分配。通过培训，星级饭店行业培训体系更加完善，培训制度更加完备，培训方式更加丰富多元，在线培训系统功能更加优化，从业人员专业技能进一步提升，人才发展环境进一步优化，星级饭店服务质量显著提高，职业荣誉感和吸引力明显增强，行业核心价值观牢固树立。

四、培训内容

以星级饭店行业相关政策法规、生产安全、意识形态安全、疫情防控及突发事件应急处理等为基础内容，以星级饭店国家标准的宣传贯彻实施、从业人员职业素养、主要工作岗位的技能培养为核心内容，以星级饭店行业发展趋势、新技术应用、数字化转型、品牌打造、特色经营、市场营销、质量控制、成本管理、节能减排、人才建设、提质增效等为拓展内容。

五、年度重点任务

标准宣传（2022年）：以宣传贯彻新版星级饭店国家标准为重点，解析标准条款，讲解标准操作实务，宣传标准的科学性、先进性、引领性、实用性，提高标准影响力。

标准实施（2023年）：以提高标准实施和监督水平为重点，加强对新版星级饭店国家标准实施和监督实施的相关规章制度、工作要点、访查规范等的培训，擦亮星级品牌。

质量提升（2024年）：以新版星级饭店国家标准为指导，针对星级饭店行业高质量发展中的痛点、难点问题开展培训，引导星级饭店适应新环境、应用新技术、满足新需求，推动行业转型升级、提质增效。

六、培训分工

各级文化和旅游行政部门按照部级示范培训、省级重点培训、市级普遍培训的原则开展培训。星级饭店要落实企业主体责任，开展本企业从业人员的培训。旅游院校、行业协会可积极组织和参与行业培训。

文化和旅游部主要负责省级文化和旅游部门星级饭店行政管理人员、全国星评委星评员、全国星级饭店国家标准实施监督员、全国五星级饭店高级经营管理人员的培训。组建全国星级饭店行业培训师资队伍。举办全国星级饭店从业人员技能竞赛活动。完善星级饭店在线培训项目，依托全国旅游监管与服务平台开展在线培训，建立从业人员培训档案。发掘全国范围内行业优秀典型，遴选一批星级饭店“标杆服务员”，开展案例教学。指导各省级文化和旅游行政部门做好本地区星级饭店从业人员培训工作。指导五星级饭店组织开展本企业从业人员培训。

省级、市级文化和旅游行政部门主要负责本地区星级饭店行政管理人员、星评员、监督员、四星级及以下饭店从业人员的培训。举办本地区星级饭店从业人员技能竞赛活动。发掘本地区行业优秀典型，开展案例教学。指导四星及以下饭店组织开展本企业从业人员培训。

星级饭店主要负责本企业从业人员的培训。组织企业从业人员参加各级政府开展的职业技能培训，制定企业内部培训规划和制度，开展管理规范、服务规范、操作标准、节能减排等方面的培训，开展疫情防控、火灾、自然灾害、饭店建筑物和设施设备事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件等突发事件的应急演练。

旅游院校、行业协会可以通过设置培训课程、提供培训师资和场地等形式，为各级文化和旅游行政部门、星级饭店提供培训服务，参与行业典型的宣传报道。

七、培训方式

线下培训与线上培训相结合。线下培训可采取集中授课、研讨交流、案例分析、实地调研等形式进行，进一步创新模拟式、体验式等培训模式。线上培训可采取建设在线学习精品课程库、迭代开发移动学习平台等形式进行。同时，鼓励地区之间，星级饭店之间，星级饭店与旅游院校、行业协会之间采取对口帮扶、结对子等方式开展培训。

八、培训师资

文化和旅游部负责从星级饭店中高级管理人员、旅游院校、行业协会及公安、卫健、消防、市场监管、意识形态等相关领域选聘组建全国星级饭店培训师资队伍。不断加强制度建设，建立健全师资知识更新机制和实践锻炼制度，有计划安排师资参加培训和调研；完善师资考核评价和激励机制，健全师资准入和退出机制；依托师资队伍，开展理论研究，制定培训大纲，制作培训课程；建立星级饭店标准实施、饭店经营与管理典型案例库。

九、培训保障

各级文化和旅游部门要充分认识培训工作的重要性，把星级饭店从业人员培训工作纳入本单位培训工作的整体部署和工作规划，积极争取人力资源社会保障、财政等部门的政策支持，加强领导，统筹安排。各省级文化和旅游行政部门要制定本地区星级饭店从业人员年度培训方案，要将星级饭店从业人员培训经费列入年度预算安排，保证工作需要，于每年12月31日前将本年度星级饭店从业人员培训工作总结报文化和旅游部市场管理司。

文化和旅游部市场管理司每年度对各省培训计划实施情况进行监督指导，适时开展3年总结评估。