

# 云南营地型半山酒店员工培训与发展策略研究

寸海梅

云南旅游职业学院

**摘要:** 在云南地区,营地型半山酒店在旅游业中逐渐兴起,成为一种独特的酒店形式。员工培训与发展是酒店管理中的重要环节,对于酒店的运营和员工素质的提升具有重要意义。因此,探索云南营地型半山酒店员工培训与发展策略的研究是亟待解决的问题。本文采用文献综述、个案研究、访谈法和实地调研等研究方法,以云南康藤帐篷营地作为研究对象,总结云南康藤帐篷营地的员工培训与发展策略的主要发现,并提出相关建议。本研究的意义在于为云南地区的酒店管理提供实际可行的员工培训与发展策略,促进该地区营地型半山酒店的可持续发展。

**关键词:** 云南; 帐篷营地; 半山酒店; 员工培训

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.11.085

## 引言

随着云南旅游业的发展,半山酒店成为旅游住宿的一种新兴形式,越来越受到游客的欢迎。然而,在云南的半山酒店中,员工培训与发展问题并未得到足够的重视。因此,本研究旨在探讨云南营地型半山酒店的员工培训与发展策略,并对现有研究不足进行补充。

目前针对半山酒店的学术研究主要集中在空间设计、建筑文化及建设发展等领域。至于酒店员工培训管理的学术研究则主要关注三个方面,即优化酒店培训体系、完善评估考核方法以及探讨培训与员工满意度之间的关系。国内外研究学者关注酒店员工培训的重要性,对于半山酒店员工培训与发展的研究较少,特别是关于云南营地型半山酒店的研究尚未涉及较为深入的讨论。因此,本文将云南康藤帐篷营地为研究对象,探讨员工培训与发展策略,力图回答以下问题:1)云南营地型半山酒店员工培训的主要问题及挑战是什么?2)云南营地型半山酒店在员工培训与发展方面可采取的策略有哪些?本文采用文献分析法、深度访谈法和实地调查法等定性研究方法,以确保研究问题得到准确和全面的回答。

本研究的创新之处主要在于,对云南康藤帐篷营地的员工培训现状进行深入研究,填补了现有研究的空白。通过对相关文献的综述、个案研究、访谈法和实地调查,本研究将提出一系列有效的员工培训与发展策略,为云南营地型半山酒店的员工培训提供参考和借鉴,为酒店业提供实用的经验和理论依据。

## 一、云南康藤帐篷营地情况介绍

### (一)背景和地理位置

云南康藤帐篷营地创建于2009年,是中国首家以高端帐篷营地切入新兴生态旅游市场的知名品牌。致力于发现独特的优质旅游资源,并以与之匹配的旅游产品形态为切入点,配套周边旅游线路,创造改善终端体验的旅行方式,以形成小型区域旅游目的地,同时最大限度地保护自然与文化多样性与可持续性。云南康藤帐篷营

地现共有3个营地,分别位于云南腾冲、云南红河和云南怒江。

### (二)酒店规模

处于云南腾冲的帐篷营地酒店有15间客房帐篷、处于云南红河的帐篷营地酒店有17间客房帐篷和处于云南怒江的帐篷营地酒店有12间客房帐篷,每个营地均设置配套的前厅接待、酒吧、餐厅、迷你图书馆等多个公共空间。

### (三)员工组成

目前,云南康藤帐篷营地共设置4个部门,营地的架构由营地经理、前厅部、餐饮部、客房部、后勤部等岗位构成。如图1。

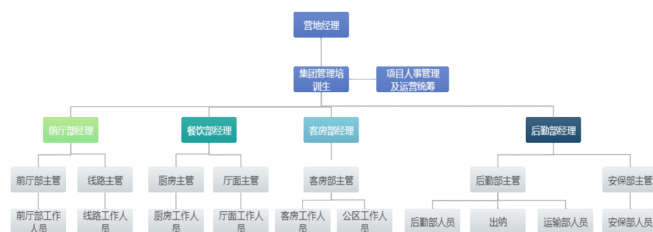


图1 云南康藤帐篷营地型半山酒店组织机构图

根据深度访谈、实地调研及资料整理,截至2023年11月,云南康藤帐篷有正式员工45人(不含兼职工、实习生、劳务派遣及外包员工),员工详细情况如下:

### (1)性别结构

云南康藤帐篷营地的女性员工数量为30人,占比高达66.7%,主要工作在餐饮部、客房部、前厅部和市场销售部等部门。相比之下,男性员工数量为15人,占比仅为33.3%,主要集中在安保部、工程部和厨房部。因此,女性员工数量明显多于男性员工,导致性别比例稍有失衡。

### (2)年龄结构

25岁及以下1人,占比2.2%;26岁至30岁10人,占比22.2%;31岁至35岁22人,占比48.9%;36岁至40岁及以上12人,占比26.7%。由此可以看出,该团队成员的年龄分布较为均衡,其中31岁至35岁年龄段的成员占比

最高，达到48.9%。这表明该团队成员具有一定的经验和技能，能够胜任较为复杂的工作任务。同时，26岁至30岁年龄段的成员也占据了一定的比例，说明团队中也有一些较为年轻的成员，具有一定的潜力和发展空间。从整体上看，该团队成员的年龄结构相对合理，既有经验丰富的老员工，也有具备潜力的年轻员工。

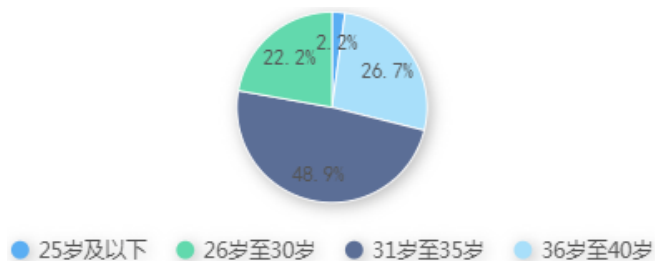


图2 云南康藤帐篷营地的年龄结构图

### (3) 学历结构

根据下图3可知，可以看出云南康藤帐篷营地的员工教育背景呈现出多元化的特点，学历主要集中在高中和大专，占比超过73.3%。这些员工主要分布在一线岗位，如客房部、前厅部、餐饮部等，这些岗位大多属于劳动密集型工种。另外，营地中拥有本科及以上学历的员工共有10人，主要集中在财务部和市场销售部，占酒店员工总数的26.7%。然而，尽管近年来员工的学历有上升的趋势，但总体而言，员工的学历仍然偏低。

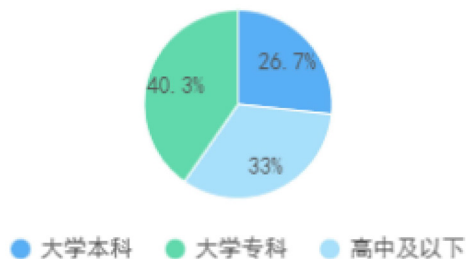


图3 云南康藤帐篷营地的学历结构图

## 二、云南康藤帐篷营地员工培训现状

### (一) 培训需求评估

在云南康藤帐篷营地，员工培训需求评估是一项重要的工作。每年，管理层主要通过访谈的方式进行需求调查，根据营地的经营状况、市场需求以及员工能力评估来识别培训需求。他们深入了解员工在工作中遇到的问题和需要的技能，然后确定培训的主题和内容。

在评估培训需求时，管理层还会考虑营地的长期发展计划。他们希望通过培训，不仅解决员工当前的工作问题，还能够为营地的未来发展提供支持。因此，培训需求评估不仅关注当前的需求，还关注未来的发展需求。

总之，云南康藤帐篷营地通过科学的培训需求评估，为员工的职业发展提供了有力的支持。这种做法不仅提高了员工的工作效率和质量，也为营地的长期发展奠定了基础。

### (二) 培训内容和方法

云南康藤帐篷营地的新员工入职培训课程旨在帮助员工更好地理解 and 遵守公司的各项政策和规定，提高他们的专业素质和服务水平。该培训课程包括四个主要模块：新员工入职培训、日常岗位培训、脱产培训以及消防安全知识培训。

根据营地规定，在新员工入职时，需要在公司总部人力资源部接受为期三天的脱岗集中培训。培训内容包括员工手册、公司规章制度、专业知识和业务技能等，旨在帮助新员工更好地适应工作环境与工作岗位，并提高他们的岗位胜任能力。

营地为员工设置了日常岗位培训的相关课程，旨在帮助员工迅速了解并熟悉各自的工作岗位及其职责，掌握必备的岗位技能，提高员工的工作业务能力，最终实现提升员工综合业务素质与水平的发展目标，以提高酒店总体的服务水平与客户满意度，提升酒店形象。营地员工的日常岗位培训主要分为两部分，一是技能培训，二是素质培训。其中技能培训的内容对标员工的具体岗位职责，旨在提升员工的服务技能与水平。素质培训则意在提高员工的职业素质，包括基本工作态度、工作习惯等，也包含一定的心理素质辅导相关教育课程。当营地引入新的服务或产品的时候，往往会组织员工参与相关的业务培训。

一般采用传统的“师带徒”方式开展，即各部门指定工作阅历丰富的老员工带新员工完成岗位实训。老员工先以口头交流的形式了解新员工的技能情况，再以示范的方式帮助其快速的掌握岗位操作技能，受训员工通过模仿与重复，实现个人技能的提升。

云南康藤帐篷营地的培训内容主要以前厅部、餐饮部和客房部的岗位技能；服务礼仪、专业形象；对客沟通技巧和团队建设等内容。管理层主要通过员工的沟通，了解他们的工作情况和对培训的需求。通过这种方式，管理层能够更好地了解员工的实际需求，从而制定更加有针对性的培训计划。但还是过于片面。

### (三) 员工培训现状

#### 1. 课程内容老旧、笼统

培训课程仍停留在传统的管理理念和操作技能上，无法适应新一代员工对于个人发展和职业提升的期望。为了满足新一代员工的期望，企业需要不断更新课程内容，以跟上时代的发展和变化。课程内容应该注重员工的职业发展和个人成长，包括技能培训、领导力培养、团队合作等方面的内容。此外，课程内容还可以通过引入案例分析、角色扮演、讨论等方式，帮助员工更好地理解和应用所学知识。通过不断更新课程内容，企业可以更好地满足新一代员工的期望，提高员工的工作积极性和工作满意度。营地培训内容与实际工作脱节，培训内容与部分员工实际的工作内容不符。

## 2. 培训方式方法单一

在员工培训上只采用传统的课堂教授模式，忽视了更多具有创新性和针对性的培训方法。例如，通过实地考察、模拟情境、多媒体教学等方法可以更好地激发员工的学习兴趣和增强培训效果。此外，科技的发展也为酒店培训带来了新的可能性，可以尝试运用虚拟现实、增强现实等技术来进行培训，使员工能够更直观地理解和体验酒店管理的相关知识和技能。因此，酒店业需要更加多元化和针对性的培训方式，以满足不同员工的学习需求，并提升整体培训效果。

## 3. 培训落实不到位且频次不合理

云南康藤帐篷营地考虑到成本、营业时间等原因，营地培训频次不高，甚至一年只进行一次培训。同时营地的管理层对培训的重要性认识不足，缺乏对培训活动的有效监督和跟踪，导致培训的效果不佳。最后，员工对培训的积极性可能不高，持消极态度，导致培训效果不佳。

## 4. 酒店培训评估反馈机制不健全

培训效果评估不充分。营地在进行员工培训后，缺乏对培训效果的评估。只是简单地让员工参加培训课程，而没有真正了解这些课程是否达到了预期的效果。这导致酒店无法确定其培训计划是否有效，也无法针对不足之处进行改进。

其次，缺乏有效的反馈机制。云南康藤帐篷营地虽然进行了培训效果评估，但是没有建立起有效的反馈机制。这意味着员工无法得知他们的表现如何被评估，也无法了解他们需要在哪些方面进行改进。这种信息的不透明性使得员工缺乏动力去改进他们的表现，同时也阻碍了酒店的进一步发展。

## 三、云南康藤帐篷营地员工培训与发展策略改进

### （一）优化酒店培训课程内容与管理工

培训课程内容应该更加贴合实际，注重实践操作和案例分析，避免过于理论化或者与实际工作脱节。同时，要根据员工的不同岗位和职责，制定个性化的培训计划，确保培训内容与员工的工作密切相关。可以根据员工的需要和业务的实际情况，制定详细的培训大纲和日程安排，以保证培训的全面性和针对性。

### （二）采取多元的培训方式方法

可结合线上培训、实地操作培训、内部导师制度、合作培训等多元的培训形式，提供更灵活的学习途径，使员工能够更加便捷地获得所需的知识和技能。利用互联网资源，开展各类线上培训课程，包括视频教学、在线直播讲座、电子书籍等，使员工能够在任何时间、任何地点进行学习，提高学习灵活性和便捷性；安排员工参与实际操作和模拟场景练习，例如前台接待、客房清洁、餐饮服务，让他们在真实的工作环境中进行培训，更快速地掌握操作要领和提高工作技能；建立内部导师制度，由经验丰富、技能娴熟的员工担任导师，指

导新员工进行工作学习和经验传承，促进内部员工间的交流和学习；与行业协会、培训机构或其他酒店合作，开展专业的培训课程，从外部引入专业人士或课程，为员工提供更丰富的培训资源。综合运用上述多元的培训方式方法，满足营地员工的学习需求，增强培训效果和员工素质，增强员工对酒店行业的认知和服务水平。

### （三）根据工作特点合理调整培训时间频次

确保帐篷酒店的员工培训计划涵盖了所需的培训内容，并且培训频次和时长得以合理安排。可以根据酒店的淡旺季和员工的工作情况，灵活安排培训课程的时间，让员工在不影响工作的前提下，充分参与到培训中。确保培训师具备专业且丰富的酒店管理和经验，能够有效地传授相关知识和技能。培训师的质量对于提高培训效果至关重要。

### （四）完善培训评估方案与培训反馈机制

酒店培训课程考核评估要严格，确保员工真正掌握所学知识和技能。在考核评估中，建立完善的培训评估机制，每次培训结束后要注重对员工的实际操作能力和案例分析能力的考核培训效果的评估，了解培训的实际效果和员工的反馈情况，及时调整和改善培训计划。同时要加强对考核评估的监督和管理，确保考核评估的公正性和有效性。

首先，加强培训效果评估。酒店应该在其培训计划中纳入效果评估环节，以便了解员工在培训后的表现是否有所改善。这可以通过定期进行测试、问卷调查或员工反馈等方式实现。

其次，建立有效的反馈机制。酒店应该将评估结果及时反馈给员工，让他们知道他们的表现如何被评估以及哪些方面需要改进。这可以通过面对面的反馈会议、书面反馈报告或在线反馈系统等方式实现。

## 参考文献

- [1] 杨玲. 酒店员工培训现状与对策分析——以某酒店为例[J]. 旅游纵览, 2021, (17): 44-46.
  - [2] 刘睿. 康藤酒店员工培训管理改进研究[D]. 南京信息工程大学, 2022.
  - [3] 秦立君. 康藤酒店员工培训管理优化研究[D]. 华东师范大学, 2022.
  - [4] 张少营. SL酒店员工培训体系的优化设计[D]. 长安大学, 2022.
  - [5] 曾鸿. 体验经济时代下的帐篷酒店游客行为意向研究——以云南康藤·红河谷帐篷营地为例[J]. 旅游纵览, 2021, (01): 110-112+116.
- 作者简介：寸海梅（1993.8-），女，云南大理，白族，研究生，讲师，研究方向：酒店管理。
- 基金项目：2022年云南省教育厅科学研究基金项目《云南营地型半山酒店服务营销策略提升研究》2022J1510