

雲品的員工發展培訓計畫

第二十一條 等級：領先

資料來源：2020 年雲品企業社會責任報告書

雲品為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫

企業概述

雲品國際酒店股份有限公司成立於2012年，主要經營項目為國際觀光旅館、餐館，目前旗下品牌包含雲品溫泉酒店日月潭、君品酒店台北、君品Collection、頤品大飯店（新莊晶冠館、新店北新館與桃園民生館）、頤璽婚宴會館等，以「Luxury」、「Dream」與「Culture」之核心價值與管理精神，致力於提供消費者精緻的服務與美好的體驗。

案例描述

雲品國際以創新、文化藝術為核心，建構系統性的「人才庫職能發展計畫」，透過完整的訓練發展體系，鼓勵員工創意思考和自主學習，培養全方位的專業人才，保持同仁的競爭力和向心力，為旅客提供更好的服務品質。

雲品國際依據基層人才、基層主管、中階主管及高階主管不同層級別，分別安排合適的核心、共通、管理、專業職能之訓練，並依集團人才發展策略「超五星計畫」有效規劃人力資源管理的流程，打造關鍵職位接班人計畫，配合職能盤點與落差分析進行儲備幹部培訓，以達到人才培訓目標，建立關鍵人才庫（Talent Pool）。

雲品國際為了實踐公司經營理念與對員工之承諾，致力於投入加值人才培育，在2020年持續推動「超五星計畫」，幫助員工發展潛能，作為實現自我職涯規劃之圓夢者，成為綻放光芒的雲品之星。



技藝之星

目標

提升同仁工作專業技能、創造力及團隊合作精神，並造積極學習和快樂工作的職場氛圍，以提升公司競爭力，形塑雇主品牌。

行動

每年度定期辦理各項與工作相關的技能競賽。在本年度為了提升客房服務品質，辦理「房務清潔比賽」，由總公司主管擔任評分員，以神秘客和突擊檢查的方式評分客房和公共區域。



創意之星

目標

強化以「顧客感受」做為提升「服務品質」的動力，優化既有產品設施或服務流程，利用多一份的關懷、多一點的創意，更貼近顧客的需求。

行動

不僅在總公司主管週會實施創意提案分享，也鼓勵員工發揮創意，於創意提案表提出對提升服務品質、改善工作流程、降低營運成本等具體可行方案，由該分公司和集團審查後，方可核定執行。每年均可產出30至45個創意提案。