# 餐厅新员工培训计划(三篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-06-19

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。餐厅新员工培训计划篇一通过军训及军...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**餐厅新员工培训计划篇一**

通过军训及军事化的日常管理，培养新员工的组织纪律性、服从意识和团队意识，帮助新员工端正生活、学习态度；通过酒店服务知识的学习，掌握酒店服务相关的基本理论知识，培养新员工的服务意识和职业素养；了解酒店的发展史及规章制度、企业文化，培养新员工酒店意识，帮助其树立起“xx人”意识；通过专业理论学习及实际操作训练，理论学习中重视英语培训，实操训练注重打好扎实的基本功，让员工掌握基本的岗位业务知识和技能，为更好地适应岗位工作打好基础。

第x期新员工

2024年x月x日—2024年x月x日

xxx酒店

培训总负责人：xx经理负责整体协调工作，并督促各任课教师按质按量、按计划完成教学任务，确保培训计划按质按量完成。

培训执行人：xxx

负责驻培训基地协调工作，保证培训队各项工作的正常运转，确保培训按质按量完成。

军训教官：

以身作则，关心爱护学员，严格按作息时间进行各项训练，督促学员遵守各项纪律，认真学习，按质按量完成教学任务，确保集训期间的安全及培训效果。

培训教员：

以身作则，关心爱护学员，按质按量完成专业教学任务，确保学员在训期间掌握专业理论和实际操作技能。

军训、《酒店营运情况》、《员工手册》、《行为规范标准及形体训练》、《新酒店快乐英语》、《处理客人投诉技巧》、《餐饮理论》、《餐饮技能操作》、《餐饮六大技能实践操作》、《财务常识及成本控制》、《食品卫生知识》、《治安消防知识》、《设施设备的维护与保养》、《对客服务四项标准》、《酒店服务观念》、《旅游心理学》、《风俗习惯与宗教信仰》、《华天企业文化及发展史》、《职业道德》、《语言沟通技巧》、《普通话》、酒店服务心理学、《湖南旅游知识》等。（课程的具体安排请见附表）

录音机、幻灯投影仪、影碟机、电视机

1）方式：以封闭式集中学习与跟岗培训相结合，理论与实践相结合

2）方法：课堂讲授、案例分析、游戏、问卷、情景模拟、录像教学相结合

1）日常表现：在整个培训过程中，学习态度、自身的管理、服从意识、集体观念、互助协作精神、主观能动性、品格修养等方面的综合评估。

2）笔试：每门课程结束后，要对所学内容进行考试，考试时间90分钟，重点考查学员对知识的掌握程度及灵活运用的能力。

3）实践：专业技能的熟练程度与实际岗位操作相结合的全面素质的考核。

1）学员必须严格遵守培训期间的《学员守则》（请见附文）。

2）学员因个人问题退出培训，或违纪予以退回者，一律不予再录用。

3）学员在培训考核（见十条）中任一项不及格者，将予以退回。

**餐厅新员工培训计划篇二**

1、总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

2、服务素质培训目标

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己 ，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

3、操作技能培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

（一）服务素质培训要求

1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性

2、服务的含义、服务的理念、服务的模式

3、餐厅服务员的素质要求

4、餐厅服务员的职业道德要求

5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求

6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求

7、餐厅服务中常用的礼貌用语

8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

9、沟通客人的技巧

10、熟记客人

11、语言技巧

12、建立有效的团队

13、如何创造客人、如何留住客人

14、电话礼仪

15、如何与客人打招呼

2、操作技能培训要求

1、托盘的基本要领

2、餐巾折花

3、中餐摆台

4、斟酒、上菜、分菜

5、中餐宴会的预定

6、中餐宴会的接待服务程序及技巧

1、课程任务和说明

通过培训，使培训对象掌握餐厅服务员的理论知识和操作技能，培训完毕，培训对象应能够独立上岗，完成餐厅服务的日常接待与卫生清洁等工作。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注意加强技能训练，使培训对象通过实际训练，掌握所学的理论知识和操作技能。

2、课程和课时分配表

3、 服务素质培训的教学要求

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己 ，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

4、操作技能培训的教学要求

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

**餐厅新员工培训计划篇三**

新员工在培训学校（地区人培部）经过统一的入职培训以后，各分店还应该对新员工承担岗前培训责任，管理人员应了解新员工上岗培训必备的相关知识，并完善上岗培训的内容，保证培训质量。一名服务员在独立上岗之前应得到不少于xx天的跟岗培训，其内容主要应包括：

1、迎新演说。驻店总经理（酒店经理）应亲自向新服务员致欢迎词，对新员工的到来表示欢迎，并鼓励新员工在未来的工作中表现得出色。各相关部门也应分别向新员工简单介绍本部门基本情况，使新员工认识管理人员，并体会到新集体对他们的重视。

2、分店发展史、传统与规章制度等。这部分的讲解意在帮助新员工建立团队归属感，使他们了解自己将要就职的情况。可以达到告知新员工本酒店的经营理念、价值观等目的。酒店规章制度要认真讲解，最好用案例教学，使新员工重视这方面内容的学习。

3、组织结构及各部门基本职能介绍。介绍整体组织形式，各部门名称、负责人、工作内容以及工作程序等。

4、产品知识、经营信息。新服务员必须掌握酒店产品知识和经营信息。产品知识应包括各经营部门的相关信息，以便回答客人，如名称、地理位置、营业时间、经营项目、特色等，这部分的培训内容应要求新员工在独立上岗前熟练掌握。

5、仪表仪态、行为规范。将相关仪表仪态、行为规范标准要求告知新员工，并逐一讲解，示范指导，帮助新员工养成良好的职业风范。

6、服务技能技巧。这一部分是培训内容中最核心的部分，各分店一方面要定期集中性地安排强化培训，同时在日常的工作中管理人员也要随时关注、巡查，并给予及时指正，特别是要把握和利用好餐前会这一培训时机。此外，也可以采取跟踪辅导方式，在对应师傅的指导下，让新员工逐步独立上岗操作，以经常检查作督导，并及时解答疑难问题，辅助新员工熟练掌握服务技能并良好应用。

真正独立上岗之前，考核培训结果是十分必要的。考核不仅有利于督促员工积极参与培训，努力掌握新知识，而且有利于主管人员考察员工对所培训知识与技能的掌握程度，调整改进培训方法。对于考核结果良好的员工，可以安排独立上岗工作；对于考核不合格者，则应安排重新培训和改换工种甚至终止工作。

（一）理论知识培训

理论知识培训是服务员必须掌握的内容，其主要包括思想品德、规章制度和业务知识等内容。理论知识培训的关键是记忆，我们必须用一种能够帮助员工记住培训内容的方法来讲授理论知识课。如果内容讲得太多，编排顺序又混乱，培训效果肯定不好。此外，让服务员参与学习的过程，也是培训的好方法。理论知识培训的方法和步骤主要如下：

1、制定培训目标。培训老师首先要明确培训要达到的目的是什么，培训目标是培训工作的“导航灯”，决定着培训的整个过程。培训目标的制定要具体，可衡量，能实现，并符合实际需求。

2、课程介绍。了解员工对该内容的认识，告知员工课程内容及安排此内容培训的意义。提高员工对培训的兴趣，使学员能够安心学习，达到良好的学习效果。

3、讲授内容。将要讲的主要内容的知识点在量上控制好，否则如果细节过多，员工可能会记不住。主要内容最好能写在白板上，让员工记录，以帮助记忆。

4、提出问题或发表意见。有些理论知识课程内容是比较枯燥的，但潜在含义却很深刻，培训老师要鼓励员工提出问题或发表意见，他们的参与会有助于知识的掌握，同时可以活跃现场气氛。另外，培训老师也可以由此来判断员工吸收了多少所讲授的知识。

5、复习。课程讲授完时，培训老师要重复一下重点内容，重复次数越多，学员的记忆也就越牢。

6、考核。培训的目的是否达到，只有通过考核才能知道。培训开始时，告诉员工将要考核以及考核什么内容，这是引起服务员注意力和兴趣的一个有效方法。考核时应注意：考核可以口鉴，也可以笔答；考核可以随时进行，不一定等到课程结束；只考核重点内容；考核只是为了帮助员工记忆，而非惩罚。

7、总结。讲评考核结果，强调内容的重要性。如果合适的话，把此次讲的内容与下一次培训要讲的内容联系起来，以保持服务员参加培训的持续性热情。

（二）业务技能培训

技能培训也需要做细致的准备工作，培训时可以以小组为单位，但每位员工都应有机会参与实践课所讲的每一种技能。业务技能培训的方法有很多，一般以示范与练习、角色扮演、情景培训等方法最为有效，具体操作方法及步骤如下：

1、示范与练习法

（1）内容介绍。向员工介绍与本次技能培训相关的一般性知识，如

专业名称、设备功能、程序要求、安全操作知识等，特别要讲清本次培训要达到的目的，强调重要性及相关的内容。培训老师在做介绍时思路要清晰，自己不要重复，不要在内容之间跳跃。同时，还要强调培训纪律。

（2）示范准备。示范的内容简明，使服务员易于掌握；参加培训的每个人都有成功的机会；示范步骤安排要有逻辑性；保证每个员工都能完整地看到示范过程。

（3）示范演示（注意点）

a、边示范边慢慢地解释。做一步解释一步，并说出为什么这样做。

b、培训师在示范时允许员工提问，但要保证所提问题与示范有关。

c、避免使用让人过于敏感的评语，如：“这太容易了，做不好就成傻瓜了。”“这没什么，你们看一遍就会了！”这些话语有损于培训老师在员工中的形象。

d、示范要强调要点，动作力求缓慢，对重点难点要反复示范，注意示范的动作不要超过学员一次接受能力。

（4）员工实践练习（注意点）

a、可先认真挑选几名较自信的服务员，让他们演练，要尽量避免使他们感到无法完成程序，失去自信。

b、让参加实践的服务员边做边解释他们所进行的步骤。

c、实践活动结束时，培训老师做出客观的评语。

d、如某位员工实践时略有障碍，可以让另一位练习得熟练的员工帮助，培训老师要尽量避免直接相助。

e、不要试图回避在实践中犯的错误，他们会从中学得更好。

f、让学员逐个环节反复操作，理解重点内容，直到他们能够正确掌握该项工作为止。

2、角色扮演法

这是一种趣味性很强的培训方法。培训老师将员工服务中存在的一些有代表性问题总结提炼，编排成剧目，让一些服务人员分别扮演客人和当值服务员，演示正确与错误的服务方式，在情景再现中，让学员深刻认识和牢固掌握正确的工作方法。

角色扮演法产生实效的关键在于角色互换和员工讨论。角色互换的作用是让员工在不同的位置体验自身工作的重要性。例如让服务人员扮演客人时，就能更加深刻体验客人的心理感受，认识到不良工作方法的害处。此外，角色互换，还能消除员工之间和员工与管理者之间的隔阂。在员工表演的同时，要让员工积极参与讨论分析，集思广益，总结正确的工作方法。这样，员工对错误工作方法的认识会更加深刻，对正确工作方法的掌握更加牢固。

3、情景培训法

情景培训法是指提出一些在工作中有代表性的问题，并假设几种解决问题的方法，这些方法的正误有一定的代表性，让学员讨论和选择正确答案，并申述理由，最后，培训老师来做出综合分析。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找