# 2024年新员工入职培训内容方案范文(10篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-10-04

*为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。新员工入职培训内容方案范文篇一1、让新员工了解公...*

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

**新员工入职培训内容方案范文篇一**

1、让新员工了解公司概况，规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境。

2、让新员工熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识以及服务行业应具备的基本素质。

二、培训对象

思埠集团所有新进员工

三、培训时间

新员工入职培训期1个月，包括2-3天的集中脱岗培训及后期的在岗培训。

四、培训方式

1、脱培训：采用集中授课的形式。

2、在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

五、培训教师

行政人事部负责人、店面经理、助理店长、在某方面具备专长和特殊技能的老员工

六、培训教材

z集团公司简介、思埠集团公司管理制度、部门管理制度、职位说明书、案例

七、培训内容

1、思埠集团公司概况(历史、背景、经营理念、愿景、价值观)

2、组织结构图

3、公司福利待遇方面(保险、休假、请假等)

4、薪酬制度(发薪日、发薪方式)

5、绩效管理制度

6、职位说明书和具体工作规范、工作技巧

7、内部员工的熟悉(本部门上级、下级、同事及合作部门的同事等)

8、仪态仪表服务的要求

八、培训考核

1、书面考核。行政人事部统一印制考试受训者。脱岗培训中使用。

2、应用考核。通过观察测试等方法考查受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

九、培训效果评估

行政人事部与新员工所在部门通过与受训者、教师、助理店长直接交流。跟踪了解培训后受训者的工作情况，逐步减少培训内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效，达到预期培训目标。

**新员工入职培训内容方案范文篇二**

新员工入职培训的重要性：

新员工入职培训是一个企业录用的员工从局外人转变为企业人的过程，是员工从一个团体融入到另一个团体的过程，是员工逐渐熟悉、适应企业环境并开始初步规划职业生涯、定位自己的角色、开始发挥才能的过程。及时、规范、全面的新员工入职培训是企业人力资源管理中不可忽视的一个重要环节。

培训时间：一个月

培训地点：会议室

培训目的：让新员工更好的了解公司的概况、企业文化，给新员工一种归属感，使新员工尽快的适应公司的需要，，尽快发挥新进员工的聪明才智，达成双方的相互认知和协调统一，实现共赢。

培训者：人力资源管理者、部门经理

培训方法：讲授法、车间实习、多媒体辅助培训、师徒制。

培训内容：

1、公司的基本概况以及相关的规章制度;

2、公司的用人机制，如公司如何对待员工，有哪些福利措施，为员工实现个人价值创造了哪些环境，个人在公司的发展前景等;

3、公司发展过程中的重大事件，让大家更好的认识公司;

4、公司的组织结构、发展规划、目标宗旨;

5、公司的薪酬福利待遇;

6、公司产品的种类，产品的生产工艺流程;

7、公司企业文化的宣传;

8、员工日常基本礼仪、行为规范，员工关系处理;

9、新员工应聘岗位的岗位技能要求和工作日常事务;

10、部门岗位的职责以及岗位技能知识培训。

培训流程：

企业文化知识培训

车间实践培训

岗位技能培训

信息反馈与结果评价

新员工培训安排：

第一个星期主要在会议室进行上述1—9项内容的培训，让新员工更好的认识公司，以便更好的融入公司环境。除以上外还应包括一下几点：

1、致新员工欢迎词;

2、向老员工介绍新员工的到来;

3、带领新员工到厂区参观，并向新员工介绍厂区的布置;

4、解决新员工的住宿问题;

5、给新员工发放学习用品;

6、第一天应陪同新员工到公司餐厅吃第一顿午餐;

7、进行一些新员工信息的收集。第二、三个星期让新员工在车间进行实践，这期间在各生产区域都要指派一名工人师傅带一名新员工进行学习实践。让新员工熟悉公司的产品的生产流程以及一些生产工艺细节问题，让新员工在车间找到一些有待改善的地方，然后每隔两天抽出半天时间

在会议室进行讨论，集思广益，并做好记录。培训者通过讨论来对每位新员工给予评价。

第四个星期让新员工在所应聘部门进行岗位技能培训，由各部门经理进行培训。主要对新员工进行岗位技能知识、岗位责任以及岗位日常事务的培训。让新员工熟悉工作环境以及一些工作规范等其他知识，以便于培训期结束后能尽快的开始工作。结束后由部门经理对新员工的一些信息以及评价反馈给人力资源部。

培训期结束后，由人力资源部对每位新员工进行评价。安排新员工入职，一个月后由人力资源管理人员组织新员工进行茶花会谈，发现一些问题并及时进行解决。

员工心态培训

心态培训是近几年在我国一些外资企业中非常风行的一种员工培训。实践证明，心态培训是企业最重要的培训，通过正确的心态培训，可以转变员工态度，鼓舞员工士气，改善工作效率，进而极大地促进组织目标的实现。然而，目前在我国仍有很多企业对这一新的企业培训认识不足，他们往往认为员工的心态是先天固有而不可改变的，所以培训主要是知识技能培训。因此，本文认为有必要对此问题作以专门研究。

一、心态与心态培训

所谓心态，指人们的看法、态度，就是人们对事物的思维方式与相应的处事态度。美国潜能开发专家安东尼?罗宾说：“心态可说是发生在我们体内几百万条神经作用的结果，也就是说，在任何时间内的感受，是当我们从周围得到某些刺激，就把讯号送到脑部，因而产生的感觉和状态。我们大部分的心态都是直觉的。对于跟自己有关事物所做的反应，就叫做心态，可能会是进取的、有为的，也可能是颓丧的、受抑制的，但是很少有人想刻意地去控制它。”美国成功学专家拿破仑?希尔关于心态的意义说过这样一段话：“人与人之间只有很小的差异，但是这种很小的差异却造成了巨大的差异!很小的差异就是所具备的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是成功和失败。”

在现实生活中，往往有这样一种现象：相同的事物，人们往往有不同的看法，并会采取不同的行动。如接到顾客投诉，有些员工认为这是顾客故意挑刺，刻意与我们过不去;而有些员工则认为这是顾客对我们的关心、信任。不同的心态自然会导致不同的结果。为什么有许多人能够获得成功，能够克服万难去建功立业，有些人却不行?不少心理学专家发现，这个秘密就是人的“心态”。心态决定了员工的命运，也决定了企业的命运。

既然心态对员工行为有如此之大的影响，而且心态又是可以接受刺激而诱导，因此，完全可以也有必要通过培训来调整和改善一个员工的心态。员工心态培训应运而生。

二、心态培训的意义

行为学家认为，态度→行为→结果→环境是一个循环的过程，积极的态度导致良性的循环，消极的态度则导致恶性的循环，因此，良好的心态是人才的必备素质之一。心态培训就是帮助员工拓展观念、调适心态，建立有助于实现目标、取得成功的态度的一种培训方式。心态调适和训练的方向就是心态积极、平衡，保持愉快的心境。我们想要达到目标、取得成功，通常习惯在行动上调整，而不是在心态上去做改善。事实上，从心态上出发，才能根本解决问题。可以说，心态培训是企业最重要的培训，是企业员工培训之本。

1、心态培训是调动人力资源主观能动性的培训。不可否认，从理论上讲，专业技能培训可以提高员工的业务和技术水平，导致工作绩效的提高。但是如果员工心态本身就不正常，如他认为培训只是企业在搞形式，或者他认为自己无技能培训的必要，那么技能培训又会有什么效果呢?因此，心态培训是知识和技能培训的基础，它是调动人力资源主观能动性的培训。通过心态培训，解决了员工的心态问题，一切培训才有效果和意义。

2、心态培训是塑造企业文化的重要手段。企业文化是一个企业所表现的风格、习惯、行为准则、企业价值观和企业精神，它是企业持续发展的动力源泉。但是这些无形的理念如果不能植根于员工的大脑之中，则只能称之为企业文化的种子要素，而不能真正发挥作用。只有通过心态培训等手段才能催化其生根发芽。员工工作中所有的抉择和行为只不过是表现出来的企业文化。如果他们知道自己最重视的价值观是什么，生活中追求的目标是什么，就随时都能更正确、迅速的做出决定。

3、心态培训是企业员工激励的主要内容。拿破仑将军曾说过，“一支军队战斗力的四分之三是由士气决定的。”那么如何提高士气?抑或如何激励员工?实践证明，现有的物质激励和精神激励手段对士气的提升作用有限。这一问题可以用期望理论来解释，当员工认为预计能达到目标的概率(期望值)很小时，即使目标价值(效价)很大，被激发的力量也不会很大。现有的激励手段往往针对效价的提高，而员工期望值仍然很小，自然激发力有限。而通过心态培训，针对的却是期望值的提高，再配合其他激励手段，就会大大提高员工士气。因此，可以说，心态培训是企业员工激励不可忽视的`主要内容。

4、心态培训是提高员工情商的基本方法。美国心理学家高曼综合心理学的研究成果认为，一个人的情商对成功起到了关键性的作用，智商与先天性因素关系较为密切，而情商的高低更取决于后天因素，它主要是通过后天的学习、培养和锻炼而形成的。对于大多数人，智力和能力的差距并不大，知识和技巧也差不多，这时自我超越的重点，更应该倾向于坚持和积累，即情商的提高。因此情商为人们开辟了一条事业成功的新途径，它是企业心态培训中一个重要的内容。

三、心态培训的主要内容

如前所述，一个人能否成功，关键在于他的心态。成功人士与失败人士的差别在于成功人士有积极的心态，即pma。而失败人士则习惯于用消极的心态，即nma，去面对人生。成功人士运用pma黄金定律支配自己的人生，他们始终用积极的思考、乐观的精神和辉煌的经验支配和控制自己的人生;失败人士则受过去的种种失败与疑虑所引导和支配，他们空虚、猥琐、悲观失望、消极颓废，最终走向了失败。因此，心态培训就是要使员工树立积极的心态。这种积极的心态主要包括：

1、乐观的心态。乐观的心态是成功人士的必备素养。企业中的业务人员和管理人员随时可能面临不利的市场环境和经营环境，如果没有乐观的心态，将严重影响工作士气和正确决策。

2、成就的心态。员工只有不安于现状，有强烈的成就欲望，才能最大发挥个人潜能，使个人和组织目标最大化。

3、坚持的心态。“百分之九十的失败者不是被打败的，而是自己放弃了成功的希望。”员工保持坚持的心态，或者毅力也是至关重要的。

4、付出的心态。要让员工牢记，天下没有免费的午餐，成功没有捷径可走，要想成功，必须付出。

5、务实的心态。企业是实业，反对务虚不务实，反对“面子工程”。企业员工要有务实的心态，如果注重“面子”可能连“里子”都保不住。

6、感恩的心态。让员工知道个人的力量毕竟是有限的，人都是需要别人的支持和配合的，哪怕别人为你做了一点微不足道的帮助都要感谢。

7、谦虚的心态。教育员工要有做小学生的心态，不断学习，虚心学习，只有虚心才能得到别人的帮助，才能适应知识经济对人才的要求，才能进步。

8、自信的心态。必须让员工认识到，首先相信自己能成功才可能成功，信心是成功的基础，自暴自弃必一事无成。

四、心态培训的几点建议

1、企业领导要高度重视心态培训。心态培训能否成功进行取决于企业领导的重视，而领导是否重视又取决于他们对心态培训的正确认识。因此，搞好企业心态培训的前提是先对领导进行心态培训，改变他们对心态培训的根本认识。

2、企业要将心态培训理念贯穿于日常工作中。心态培训不同于知识技能培训，必须保持它的长效性。而长效性的保持又不能完全依靠专门的培训活动，因为这样一方面增加企业成本，另一方面可能会引起部分员工的逆反心理。正确的方式是企业在培训活动的基础上将心态培训理念贯穿于日常工作中，如优秀的经营者应清楚地向员工描绘企业远景，同时彻底让员工了解所从事工作的神圣意义，有了远景及使命感，员工自然心态积极乐观，效率的提升与目标的达成也将指日可待。

3、企业要针对员工心态状况来培训。进行心态培训以前，应该先对员工的原始心态状况进行摸底，如通过调查问卷方式了解员工，究竟是工作信心不足，还是胸有成竹甚至狂妄自大?究竟是安于现状，还是渴望更大成功?究竟是乐观向上，还是悲观消极?如果心态不正常，原因何在?了解了这些，再有的放矢地进行培训会收到事半功倍之效果。

4、企业要尽量通过鲜活的案例来培训。企业员工都是成人，成人培训的特点是避免一味灌输大量的空洞理论知识，而是要尽量结合周围或教材上的鲜活案例或寓言故事进行生动讲解，让他们首先产生兴趣，其次认为可信，从而乐于学习、接受。

5、企业要采用多种培训手段培训。员工心态培训可以采用多种培训手段和方法，如讲演法、案例分析、情景模拟、角色扮演等，应该针对情况结合采用。

**新员工入职培训内容方案范文篇三**

一、目的:

本方案属于新员工入职制度之一,在于帮助新入职员工快速融入公司企业文化,树立统一的企业价值观念、行为模式,了解公司相关规章制度,培养良好的工作心态、职业素质、为胜任岗位工作打下坚实的基础。

二、入职培训内容:

1、培训纪律要求：手机模式调成静音或震动状态，代表公司欢迎新进人员的进入。(视情况定，适合入职人员多的情况)

2、公司简介及教授简介：可以在公司文化墙的前面进行介绍(公司的主打产品医用ct，安检机，军工用品，技术的高科技。)涉及高科技行业，和员工保密协议的签署。

3、组织结构：公司结构的简单介绍以及公司经理和管理人员的简单介绍，年轻的力量和雄厚的技术支持(总经理以及总经理对工作人员的工作要求：效率和忠诚)。以及介绍公司的运营模式流程化。

4、企业文化：简约，在思想上更简单一点，在物品的使用上更节约一点。效率第一。

5、企业对员工的希望：好学上进，懂得优胜劣汰的生存道理，追求个人能力的进步。公司有各种类别的书籍供全体人员借阅。

6、未来展望：突出“开拓创新世界一流”的口号，产品的销售将打入世界市场，有很美好的前景。

7、公司所有制度的培训：上班时间安排，办公室着装礼仪，打卡制度，会议制度，报销制度，物品领用制度，请假制度，及所有拟定的制度。

8、新进人员的工作职责及岗位描述：根据岗位要求对新进人员要做的工作进行简单介绍。

9、新进员工实习和转正安排：实习期根据实习表现来决定，一般实习期为一个月，实习期待遇的发放标准和转正后的工资发放标准(底薪+个人不同的绩效考核奖+交通补贴+餐补)以及公司福利系统(生日礼品奖+国家法定节假日+传统节日过节费+团队出游聚餐等)。根据实习期的表现测评决定是否转正为正式员工。

10、成为正式员工安排：签署劳动合同和保密协议。

三、员工入职培训流程：

1、入职第一天上午8:30—9:30：公司简介和教授简介以及对公司组织结构的了解，要求培训人员必须熟悉了解公司资料和教授资料，对教授和与教授同一领域的重要人物的成就进行详细介绍，突出公司的技术优势。在人员比较少的阶段可以介绍认识公司每位员工，在各个部门成立以后介绍每个部门的职责和公司运行模式。培训结束后给入职人员相关资料进一步熟悉。

2、入职第一天下午2:00—3:00：企业未来展望以及公司对员工的要求。要求培训人员要突出公司产品的优势和目前企业的发展以及产品的销售市场是面向世界的，突出“开拓创新世界一流”的口号。通过

对企业未来的展望引申到企业对员工的要求。员工必须懂得创新，优胜劣汰的道理，要不断提升自己。公司员工的工作时间，每天的时间安排，和各种制度的布置。突出通过制度的执行实现公司的美好展望。将公司制定的相关制度给入职人员进行进一步熟悉。

3、入职第二天上午8:30—9:30：企业理念和企业文化的培训：简约和效率。“简”即简单，公司员工普遍年轻，在相处上突出简单和谐，引申团队力量的积聚;“约”即节约，可以通过对名人和总经理的节约事件来要求新进人员在工作中物品使用和领购需要保证的节俭心态。工作效率的要求必须在短时间里做最好的结果。

4、入职第二天下午2:00—3:00：介绍公司对实习人员和转正后员工的福利待遇，工资结构和奖惩制度的简单说明。以及劳动合同的签署时间，和保密协议的签订。提供奖惩制度相关资料的学习。

5、入职后第二天下午4:30—5:00：可以对入职人员进行简单培训考核，通过考核了解新进员工对培训知识的掌握程度，同时考核培训人员的培训效果。

6、入职后第二天下午5:00—5:30：总经理或者公司主管向新进员工表示欢迎，并激励员工辛勤工作。

7、入职后第三天上午8:30：将新进员工引入各部门，或相应的工作岗位。

四、可以培训的小故事：

1、团队精神公司人员平均年龄是在25—30岁，最有朝气最有力量的团队也是最好沟通的团队。一根绳子的力量是微不足道的但是无

数的一根绳子捆绑在一起力量是无穷的。在这个团队里有个人不能解决的问题要懂得寻求帮助，构建和谐的工作模式，并让每个人的价值实现最大化。

2、空杯精神即归零心态，随时对自己拥有的知识和能力进行重整，清空过时的，为新知识、新能力的进入留出空间，保证自己的知识与能力总是最新;就是永远不自满，永远在学习，永远在进步，永远保持身心的活力。以最谦卑的心态去接受公司给你的培训和学习。

3、紧迫感羚羊与狮子的故事在这个竞争激烈的社会中如果停滞不前，最终的命运就是被吃掉或者饿死。随时给自己一些压力，提醒自己担负的责任不被淘汰掉。

4、坚持和毅力小铁锤和大铁球(大铁锤的敲打不能让铁球有丝毫滚动，但小铁锤的反复敲打能让大铁球滚动)成功就是简单的事情重复做，只有持之以恒地坚持下去，成功才会光顾你。

**新员工入职培训内容方案范文篇四**

一、到职前培训 (部门经理负责)

1、致新员工欢迎信。

2、让本部门其他员工知道新员工的到来 (每天早会时)。

3、准备好新员工办公场所、办公用品。

4、准备好给新员工培训的部门内训资料。

5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。

6、准备好布置给新员工的第一项工作任务。

二、部门岗位培训 (部门经理负责)

到职后第一天：

1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训(人力资源部负责)。

2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。

3、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所。

4、部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定。

5、新员工工作描述、职责要求。

6、讨论新员工的第一项工作任务。

7、派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐。

到职后第五天：

1、一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。

2、对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标。

3、设定下次绩效考核的时间。

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表。

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

三、公司整体培训：(人力资源部负责--不定期)

1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务。

2、公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核。

3、公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序。

4、公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

四、新入职员工事项指导标准

1、如何使新进人员有宾至如归的感受

当新进人员开始从事新工作时，成功与失败往往决定其最初数小时或数天中。而在这开始的期间内，也最易于形成好或坏的印象。新工作与新上司也和新进员工一样地受到考验，所以主管人员成功地给予新聘人员一个好的印象，也如新进人员要给予主管人员好印象同样的重要。

2、新进人员面临的问题

1)陌生的.脸孔环绕着他;

2)对新工作是否有能力做好而感到不安;

3)对于新工作的意外事件感到胆怯;

4)不熟悉的人、事、物，使他分心;

5)对新工作有力不从心的感觉;

6)不熟悉公司规章制度;

7)他不知道所遇的上司属哪一类型;

8)害怕新工作将来的困难很大。

3、友善的欢迎

主管人员去接待新进人员时，要有诚挚友善的态度。使他感到你很高兴他加入你的单位工作，告诉他你的确是欢迎他的，与他握手，对他的姓名表示有兴趣并记在脑海中，要微笑着去欢迎他。给新进人员以友善的欢迎是很简单的事情，但却常常为主管人员所疏忽。

**新员工入职培训内容方案范文篇五**

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。该份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加 和删减一些培训内容。

一、服务态度

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求是：

1．主动

餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

2．热情

餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

3．耐心

餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿，火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

4．周到

餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

二、服务知识

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

1．基础知识

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2．专业知识

主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

3．相关知识

主要有宗教知识、哲学、美学、文学、艺术、法律各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通等。

三、服务能力

1．语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐厅服务员应具有较好的语言能力。对餐厅服务人员的语言要求为：“语言要文明、礼貌、简明、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不推诿和应付”。此外，服务人员还应掌握一定的外语。

2．应变能力

由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如宾客投诉、员工操作不当、宾客醉酒闹事、停电等，麦勒菲，告诉您开品牌折扣店成功的秘诀，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足宾客的需求。

3．推销能力

餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的，且具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，以尽力提高宾客的消费水平，从而提高餐饮部的经济效益。

4．技术能力

餐饮服务既是一门科学，又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格标准，更可给宾客带来赏心悦目的感受。因此，要想做好餐厅服务工作，就必须掌握娴熟的服务技能，并灵活、自如地加以运用。

5．观察能力

餐厅服务质量的好坏取决于宾客在享受服务后的生理、心理感受，也即宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客服务时应具备敏锐的观察能力，随时关注宾客的需求并给予及时满足。

6．记忆能力

餐厅服务员通过观察了解到的有关宾客需求的信息，除了应及时给予满足之外，艺术涂料招商，还应加以记忆，当宾客下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，这无疑会提高宾客的满意程度。

7．自律能力

自律能力是指餐厅服务员在工作过程中的自我控制能力。服务员应遵守饭店的员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能够做什么，不能够做什么。

8．服从与协作能力

服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，对直接上司的指令应无条件服从并切实执行，淘姿名品女装折扣店。与此同时，服务人员还必须服从客人，对客人提出的要求应给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

四、身体素质

1．身体健康

餐厅服务员必须身体健康，定期体检，取得卫生防疫部门核发的健康证，手机加香，如患有不适宜从事餐厅服务工作的疾病，汽车装饰加盟，应调离岗位，冰淇淋加盟。

2．体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大，餐厅服务员的站立、行走及餐厅服务等必须具有一定的腿力、臂力和腰力等，因此，餐厅服务员必须要有健壮的体格才能胜任工作。

此外，餐厅服务工作需要团队精神，餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入，美容产品加盟。在餐厅服务工作中，要求服务人员在做好本职工作的同时，应与其他员工密切配合，尊重他人，共同努力，尽力满足宾客需求。

最后对该份的运用进行一下提醒吧，该份资料虽说可以拿来即用，但必须根据自身餐厅的具体情况来进行增加或减少一些相关培训内容，比如餐厅的管理制度、考核管理制度、员工工作手册等对餐厅服务员进行培训。

资料前面三项都是可以通过自身不断的努力进行提高的，第四项可能会因为个人身体状况不同而有所不同，自身根据自身体质来进行锻炼加强体质也是可以的。

**新员工入职培训内容方案范文篇六**

一、引言

开始一项新的工作对新员工来说是充满压力的，新员工常发现自己要在一个完全陌生的工作环境下与不熟悉的人一起工作。为了在新的工作岗位上取得成功，新员工必须学习新的工作方法、了解事实、做事的程序、公司对自己的期望以及公司的价值观。新员工也可能还会因为过低地估计了新的工作责任所带来的情绪影响和适应新环境的难度而感到吃惊。此外，新员工也许还需要放弃一些在以前的工作环境中帮助其取得成功的而并不适合新的工作环境的一些行事方法。

适应新组织的过程被称为组织社会化。社会化是一个复杂而又漫长的过程。新员工要想在新的工作环境中熟悉组织对自己的期望并被新组织的成员所接纳，需要花数周甚至数月的时间。成功的组织社会化对员工个人和组织都很重要，它将关系到新员工的满意度、绩效；投资在新员工身上的启动成本（如招聘、甄选、培训、员工达到工作熟练所需的时间）；员工继续留任组织的可能性；替代离职员工的费用几个方面。

尽管组织社会化很重要，但一些组织在介绍新员工和帮助新员工融入组织的工作却做得很少，迫使新员工只好靠自己摸索。一些员工虽然通过这种“自生自灭”式的学习适应了新的环境，但他们在入职的早期有可能经历焦虑和挫败感。

因此，认识组织社会化的重要性并采取措施帮助新员工在组织中顺利过渡是必要的。除了招聘阶段的现实性工作预览外，入职培训是普遍使用的一种方法。

新员工入职培训计划是为让新员工了解其即将从事的工作、即将与之共事的上级主管、同事以及组织的情况而设计的一项计划。该计划常常是在新员工同意加入某组织并为其效力后即开始实施。一般是新员工到岗的第一天开始。新员工到岗首日所受到的问候及待遇将给其留下深刻而长久的印象。然而，与着重于组织社会化的预备阶段的现实性工作预览不同的是，入职培训计划重视社会化过程的遭遇阶段，新员工在本阶段将会认识组织中的工作与生活情况。

入职培训的目的通常包括以下几方面：

1、减少新员工的压力和焦虑；

2、减少启动成本；

3、降低员工流动；

4、缩短新员工达到熟练精通程度的时间；

5、帮助新员工学习组织的价值观、文化以及期望；

6、协助新员工获得适当的角色行为；

7、帮助新员工适应工作群体和规范；

8、鼓励新员工形成积极的态度。

入职培训在各种规模的组织中都被广泛采用。不同的组织使用不同的入职培训方法。

二、入职培训内容的评估和决定

从理想的角度来说，入职培训应该遵守评估—设计—实施—评估的框架结构。组织代表应在培训之前进行培训内容和培训方法的精心评定。培训完成之后，再对其进行系统地评估，以评定培训项目的成功程度。

一般来说，入职培训计划应包括如下信息：公司的整体信息，通常由负责人力资源开发的员工提供；与工作紧密相关的信息，通常由新员工的直接上级主管提供；公司信息可包括公司总体概况、关键政策和程序、使命宣言、公司目标和战略，也包括薪酬、福利、安全和事故防止、员工关系以及各种物理设施。工作信息包括部门或工作小组的功能、工作职责和责任、政策、规则、程序、部门参观，以及部门成员介绍。

鉴于组织社会化的本质，组织应该清楚地向新员工传达组织对其的期望。应该向新员工讲明诸如工作职责、任务、报告关系、责任和绩效标准等。虽然有工作说明书，但一些重要的工作特征信息并没包括在内。因此，构成员工期望的要素，工作规则、工作条件、同事关系、客户关系、顾客关系等都应纳入讨论之列。

组织应让新员工从总体上了解组织的使命、目标、结构、文化、产品等关键要素。组织的使命宣言起着强化基本价值观和组织在行业和社会中的地位的作用。懂得使命重要性的员工更有可能产生符合组织使命的行为。有的组织使用信条来传达核心使命并在公司政策和目标中加以强化。许多组织试图简化这些宣言而只通过正式文件，如员工手册和业务报告等来传达。

入职培训中还应向新员工解释清楚薪酬和福利政策。有些组织在入职培训中安排填写薪酬和福利表，以使员工知道他们应该得到的薪酬和已参加的福利计划。

引导新员工了解他们即将任职的部门以使他们更好地理解各种不同的工作如何与整个部门相配合，以及各部门如何与整个组织相协调。培训中还应讨论工作流程、协调等事宜。最后，实际的工作场所布局也应该得到解释，包括办公日用品的存放、各种设施、紧急出口和其他非常规的特征。

在入职培训中，可使用各种媒体，包括讲课、录像、印制的材料、讨论等。电脑软件也可作为培训的方式之一。公司的内部电脑网络也可为新员工了解公司及人员提供很独特的机会。入职培训的时间根据情况而各异。从几小时到几天，甚至几个月不等。

下面提供的是常用入职培训内容清单：

1、公司历史、哲学、公司业务；

2、组织结构图；

3、组织所在行业概览；

4、福利组合概览（如健康保险、休假、病假、学费报销、退休等）

5、业绩评估或绩效管理系统，即绩效评估的方式，何时，由谁来评估，总体的绩效期望

6、薪酬程序：发薪日，如何发放；

7、职位或工作说明书和具体工作规范；

8、员工体检日程安排和体检项目；

9、职业发展信息（如潜在的晋升机会，职业通道，如何获得职业资源信息）

10、基本的人与机械控制和安全培训；

11、员工手册、政策、程序、财务信息；

12、有关公司识别卡或徽章、钥匙、电子邮箱帐户的获取、电脑密码、电话、停车位、办公用品的作用规则等；

13、参观设施和公司周围相关服务，如餐厅、购物场所、干洗店、散步空间等的地图；

14、技术或具体与工作相关的信息（或如何与相关上级主管或同事协商培训的日程安排）；

15、着装（如周五可便装上班）；

16、工作外的活动（如运动队、特殊项目等）。

三、入职培训直接上级主管、同事、人力资源开发人员、新员工的角色功能

有效入职培训的关键要素之一是新员工与其直接上级管理人员、同事以及其他组织成员之间频繁的互动。在培训遭遇阶段的这种互动越频繁，新员工的社会化进程越快。有研究表明：新员工认为与同事、直接上级管理人员以及中高层同事之间的互动对他们的帮助最大。而且，这种互动与新员工往后的态度（工作满意度、组织承诺、离职倾向）有关。

1、直接上级主管：直接上级主管在新员工培训过程中既是信息的来源又是新员工的向导。直接主管可借助于向新员工提供实际信息、清晰而现实的绩效期望、强调员工在组织内取得成功的可能性来帮助新员工克服焦虑感。除此之外，直接上级主管还可通过鼓励同事接纳新员工来帮助他们。有些企业的主管还精心为每一位新员工安排一位伙伴帮助他们适应工作环境。导师制，即为每位新员工配备一名经验丰富的老员工，也可起到同样的作用。另外，直接主管可协助新员工开发他们在组织中的角色，以减少还不到期望而产生的负面结果。

其他重要的直接主管引导功能包括：

①提供具体工作培训；

②暂缓安排新员工工作小组以外的任务以使其有时间进行工作方面的学习；

③分派具挑战性的首次任务；

④进行及时的、有建议性的绩效评估；

⑤诊断造成冲突的问题（结构性的和人际间的）；

⑥利用新员工到来之机，重新分配工作任务或进行工作的再设计以提高有效性和员工对工作系统的满意度。

值得一提的是，为了让直接主管能有效地履行其入职培训的职责，对他们进行培训是必要的。通过培训，使主管们对整个入职培训体系及其背后深刻的逻辑、他们自己的角色、如何有效地发挥他们的作用都有深刻的认识。

2、同事：组织的新成员把与同事之间的互动看作在他们组织社会化过程中极其有帮助的活动。因为，通过此，他们可以获得支持、信息和培训。此外，同事的帮助有助于他们了解工作小组和组织的规范。同事还可能通过减少一些过激的做法，如取笑新员工缺乏对某些信息的了解或使其处境尴尬等，来缓解新员工的焦虑。

协助新员工与同事之间的互动的一种方法是建立伙伴制度，即新老员工的配对帮助制度。被指派帮助新员工的同事应该获得相关的材料和培训以便帮助他们完成其职责。

3、人力资源开发人员：在整个入职培训中，人力资源开发人员的主要职责是设计并监控入职培训项目。具体来说，他们的职责包括指定或获取各种材料（比如工作手册和讨论会导师的指引），实施培训，设计并进行评估研究。

人力资源开发人员还应扮演激励各管理层积极参与和支持入职培训项目的角色。建立行动委员会并努力让关键管理者们自始至终积极参与（如与新员工见面、进行入职培训）。另外，人力资源开发人员还应采取措施（如对新员工和其直接上级领导进行访谈和问卷调查）以确保入职培训项目按计划并有效地进行。

4、新员工：在入职培训过程中，应鼓励新员工积极主动地成为主动的学习者。应鼓励他们主动搜寻他们自认为对其适应组织有帮助的各种信息和建立各种关系。同时组织应努力创造一种鼓励和强化新员工此种行为的氛围。

四、入职培训中常出现的问题

入职培训与其他的人力资源开发一样，不免会产生一些问题。应该引起注意的问题有：

1、过分强调文书工作；

2、信息超载（在短时间内给新员工提供过多信息）；

3、不相关信息（提供给新员工普通而表面的与其工作任务无直接关系的信息）；

4、缺乏策略（过多强调工作的失败率或负面情况）；

5、过分地推销组织；

6、强调正式的、单向的沟通（使用授课和录像而没有给新员工讨论有兴趣话题的机会或提问的机会）；

7、闪电式（将培训项目压缩为一天完成）；

8、缺乏对培训项目的诊断或评估；

9、缺乏效果跟踪。

信息超载是入职培训中尤为普遍的问题，以为许多培训为了图方便和省事而在短时间内向受训者灌输大量的信息。然而，人在一定的时间内能够吸收的信息是有限的。接受的信息量超过人所能接受的程度时，人的学习效率就会下降，压力就会上升。项目的设计者和实施者必须意识到这一点并尽力防止信息超载。

①在培训的初期阶段只包含重要的信息；

②提供书材料以便受培训者课后复习，尤其是对于复杂的福利计划和重要的主题，如公司使命和工作规则等；

③分期分阶段进行培训，使各项培训之间有时间上的缓冲；

④进行新员工跟踪以确保他们完全理解主要的培训内容并回答他们提出的额外问题。

需求评价活动能帮助培训项目设计者确定将新员工所需的信息包括在培训项目中。这也可以借鉴顶尖级组织的做法。

五、设计和实施员工入职培训项目

入职培训的问题可能通过关注以下基本原则来加以避免：需求评价、设计、实施和培训后评估。

下列10步骤在设计培训项目时值得借鉴：

1、设立目标

2、形成指导委员会

3、入职培训概念研究；

4、访问新近招聘的员工、直接上级管理人员和公司的高管；

5、调查顶级企业的入职培训做法；

6、调查现有本公司的入职培训项目及材料；

7、挑选内容和培训方式；

8、试用并修改材料；

9、编制和装订印制视听材料；

10、培训主管和系统装备。

通常情况下雇佣决定一旦做出，就应尽快将直接主管指引小册子发给新员工的直接上级主管，将入职培训的计划安排发给新员工。接着的培训按计划进行。

**新员工入职培训内容方案范文篇七**

经过实施对教师素质又有了新的要求，进一步推进新课改，提高教师素质，又重新提了日程，随着课程改革深入，素质教育全面推进，教师现有文化知识，教育思想和教育理念，现代教育技术的运用等方面，已跟不上高质量的推进素质教育需要。学校立足岗位，以团体备课。业务学习和课堂教学研究为业务学习载体，脚踏实地抓好教师业务学习，作为教师我要经过自主学习来满足现代教育需要，全面提高教学质量。

一、学习目标：

为了进一步丰富自我的专业知识、提高素质修养，适应教育改革发展和全面推进素质教育的需要，现结合自身实际情景，我对自我工作、学习制订以下规划：

1、加强学习，掌握正确的教育观点。了解教育工作的基本规律和基本方法，进行教育实践。了解学科的发展动向和最新的研究成果。所掌握的教育理论转变成教育教学的实际本事。

2、认真学习领会新课标，掌握自我所教学科的学科特点，教的最优化要落实到学的最优化，构成自我的教学风格。

3、继续探索生活化、情境化的创设方法，掌握生活化、情境化的课堂风格。加强自身素质的提高，读教育理论书籍、写读书笔记、完成自我应当写的教育教学论文。

4、加强学习，掌握正确的教育观点。提高自身的政治、业务理论水平，提高教育实践本事，以适应形势的发展。树立良好的敬业精神，热爱教育事业，热爱学校，热爱学生，遵纪守法，养成职业纪律和道德规范，熟悉学校的各种规章制度。

二、学习资料：

根据自身情景，我主要将学习资料分为教育教学技能、教育科学研究、个人修养三大板块。本学期，在教学方面将围绕课题提高课堂教学效性开展自学和研究课，而在教育科学研究、个人修养方面，也要有一些有益的自学活动。

三、具体措施：

1、了解教师个人学习的制度。多听教学水平较高的教师上公开课，经过团体备课、交流学习等形式，提高教师的业务水平。认真学习新课程标准中的改革与要求。

2、大胆尝试，创新，使教育教学有新的突破。强化学习，坚持每周进行业务学习，学习有关优化课程结构的文章和走进课程的信息报道及评论员文章。

3、加强自身素质的提高，读教育理论书籍、写读书笔记、完成自我应当写的教育教学论文。

4、经过个人自学保证教师的自学效率，在自学过程中，针对工作实际，要坚持以自修为主，转变观念;以过程为主，提高本事;以实践为主，开展创新;找出自我教育教学过程中不贴合教育理论与教育规律的做法，用教育教学的理论指导自我的教学实践，增强自我完善的意识，明确自我前进的方向。

四、具体方案：

1、充分利用学校订购的教学刊物进行研究，寻求好的教学方法以提高教育教学水平。在学习过程中记下自我的观点和看法，写出反思和随笔，记录自我每一天点点滴滴的收获与体会。

2、充分发挥网上资源共享的优势，经常上网学习，在了解别人的教学方法的同时，不断交流自我的体会，改善自我的教学方法。

3、按照学校提出的读书指导意见，认真学习教育家的书如《给教师的一百条提议》、《教育新理念》等专业书籍，每学期至少读2本书，做到边读书，边反思。

4、读书指导教育教学实践工作，实践与所学相互印证，每读完一本教育专着，写好一篇有质量的读后感，构成自我的成果。

**新员工入职培训内容方案范文篇八**

有幸参加了这次远程培训研修，为促进自身专业不断成长，结合自我的实际和自身发展要求，特制订个人网络学习研修计划如下：

一、研修目标

1、经过研修，努力提高自身的师德修养，做到德高为范，学高为师。认真学习专家组的各种视频讲座，参与互动讨论，进取撰写较高质量的教学案例、教学反思、教学论文和教学设计，不断提升自我的业务本事和教学艺术。

2、经过网上学习，学以致用，把所学的资料用于实际教育教学中去，积极开展教育教学研究工作，充分发挥研修平台的互动交流作用，迅速提高自身和同伴的业务素质和教学研究水平。

3、经过网络学习，进一步优化自我的课堂教学，优化备课活动，加强理论学习，不断进行教学研究，努力探索和研究适合学生特点、能促进学生全面发展的教学方法，推动教学质量稳步提升。

4、让网络研修培训学习与新的教育理念和修订版学科课程标准相结合，大力实施新课程，着力解决教学改革和课堂教学中所遇到的实际问题，不断转变教师教学方式和学生学习方式，促进师生共同发展。

5、经过远程网络平台的交流与分享，教师自身差异学习、合作学习体验、反思、超越，增强自我的学习意识和促进学生学习的本事.

二、网络研修要求

我要经过这次远程网络研修平台为基础，严格要求自我，扎实学习，做好笔记，同时以新的教育理念为指导，以课程改革实验研究为重点，以促进师生共同发展为目的，以改革课堂教学为突破口，促进教育教学观念的转变，重视学生创新精神和实践本事的培养，为学生的全面发展和终身发展服务，使自我及同伴们成为师德高尚、业务精湛，能促进学生全面发展的优秀教师。

三、研修资料

进取以专家组的精彩案例及相关要求为主要研修资料，扎实学习，分步推进，努力完成各学时资料，认真读帖、发帖、回帖。

总之，我将经过此次远程网络研修，进一步提高自身常规教学本事和教学研究水平，进取推进新课程的实施，充分发挥自身的专业引领作用，继续推进学校校本研修工作的有效开展，促进自我专业成长。

**新员工入职培训内容方案范文篇九**

一、指导思想：

依据\_\_区教育局颁布的《中小学教师培训方案》，从我校教师队伍素质现状及教育改革和发展的要求出发，切实加强教师队伍建设，深化改革，优化组合，内强素质，外树形象，致力于培养和构建一支师德高尚、爱校敬业、真诚奉献、严谨治学、业务精湛、教风优良、团结协作、廉洁从教的师资队伍，为创立教育生活化特色学校，实现办学品位的再提升和教育教学质量的新跨越供给有力的师资保障。

二、工作目标：

经过培训力争使我校教师具有以下素质：不断更新教育观念，使之贴合素质教育的要求；更新知识结构和本事结构，使之具有综合教育的本事和锐意创新的本事；进一步发展自我的个性特长，使之具有鲜明的教育、教学个性，并构成自我的教育、教学风格和特色；进一步拓宽文化视野，掌握现代教育技术，探索信息技术与学科教学有效整合的教学模式；进一步提高理论功底和科研本事，使之成为学科骨干，为教师的成长和成功铺设方便之路。培训以抓师德、抓教改、抓科研为主要途径，树立典型，引导中青年教师专业素质的不断提高，同时逐步构建校本培训模式，构成校本培训体系，建立校本培训机制，使校本培训逐步科学化、规范化、系列化。

三、工作要点：

1、抓师德教育，树立师表形象。教育生活化创始人陶行知先生的教育思想中包含着重要的师德建设理论，陶行知先生本人又是实践师德理论的万世师表。学校将组织教师学习学校将组织教师阅读《教师的师德修养》《陶行知生活教育丛书》、《陶行知论著百篇》等，使全体教师深刻了解师爱的真谛和生活教育理论的精神实质。同时开展以爱的奉献为主题的学术沙龙、征文撰写等富有教育性的活动来发扬陶行知先生捧着一颗心来，不带半根草去的奉献精神，来实践陶行知先生的崇高师德风范，自觉转变教育观念，不断促进我校师德师风建设和教师师德修养的提高。

2、内部挖潜，择本校之能人，训本校之教师。即充分发挥我校那些实践经验丰富、理论水平较高的各级骨干教师的带头示范作用，经过讲座和示范课向其他教师传授课堂教学经验、展示教学基本功与教学技能，促进全体教师专业水平的提升。

3、继续进行一人学习，众人受益式培训。学校要求外出学习、考察培训的骨干教师，必须写出学习汇报材料，并利用校本培训时间对全员教师进行培训，传达学习精神。培训可采用作专题讲座、经验交流、讲汇报课等多种形式，产生一人学习，多人受益的效应。

4、做好请进来工作。针对教师在教育教学中普遍出现的疑难和困惑，尽可能地邀请学科教研员、校外专家、学者来校开展专题讲座，进行临床会诊，现场诊断，找出问题及原因，制订对策措施，帮忙教师解答疑难。

5、围绕不一样主题深入开展同研一节课活动。9月份，青年教师汇报课寻找教育的遗憾，10月份骨干教师示范课抓住教育的契机，11月份全员参与提高课享受教育的幸福。着重进行案例研究，使教师从中获得启迪，开拓寻求解决问题的思路及方式。

6、以学科为单位开展交流日活动，经过案例交流、经验交流、论文交流、教育教学日记交流等，既注重切实解决实际问题，又注重概括、提升，总结经验、探索规律，逐渐构成我校民主、开放、有效的教育教学活动格局。

7、组织任课教师开展教育教学业务技能大赛，如教学设计竞赛、课堂教学大赛、优秀论文或优秀案例评比、课后反思交流、课件大赛等活动，着力打造名师，促进教研活动的开展和教师业务技能与水平的提高。

8、立足年级组教研活动，大力开展校本教研。除同研一节课之外，各教研组在每周的教研活动中要围绕课题，结合学校和学生实际，结合课堂实践，把实践中的疑问、困惑进行归纳、筛选，确定一个讨论专题，组织交流讨论，使教师沿着计划行动观察反思这一互联互动的螺旋式的渐进过程，求得问题的解决。真正开展自我的教学研究、解决自我的教学问题、发表自我的研究成果、改善自我的教学实践，不断积累经验，提高教育教学研究本事。

9、继续开展读书工程，采取必读与选读相结合的形式开展读书沙龙，撰写随笔、畅谈感悟，注重培养教师自我反思、自我剖析的本事。

10、进一步完善班主任培训工作，开展与班主任牵手活动，干部与班主任成为工作伙伴，增强沟通交流，共议金点子，共谋金措施，彰显大智慧，协助班主任搞好班级工作。其次，学校还将班主任分为低中高三个组，针对不一样年龄段的学生定期开展主题研讨，突出班风建设和学校文化建设，加强心理健康指导、班队会设计、班级工作艺术等培训，解决班级管理实际问题。定期召开班主任论坛，畅谈感悟与体会，切实提高班主任工作水平与实效。

**新员工入职培训内容方案范文篇十**

（一）确定培训目标；

（二）分解培训项目；例，摆台过程的分解。

（三）培训具体工作的落实；

（四）四步培训法：1，讲解；2，示范；3，尝试；4，跟踪指导；

（五）情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

（六）培训结果的。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训；

有利与新员工理解酒店服务概念，增强技能理解和对新环境的适应能力。同时系统掌握一门专业知识；

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

“菜”在外，“礼”在心。

包括：国际通用称呼礼：

1）国际上对男性和女性的称呼；

2）对地位高的官方人士称呼；

3）对来自君主制国家贵宾的称呼；

4）对有职业，职务和学位者的称呼；

5）对军人的称呼；

6）对神职人员的称呼；

7）关于中国少数民族的称呼；

8）部分国家的称呼礼节须知；

（一） 国内习惯称呼礼：

1）敬称词的运用；

2）谦称词的运用；

3）美称词的运用；

4）婉称词的运用；

5）昵称词的运用：

（二）外交活动称呼礼；

1）要特别重视规范性问题

2）周到并照顾到不同国家的文化习惯

3）其他需要注意的礼节；

（三）圆满答客的礼节；

1）问答客人语气要婉转

2）打扰客人也要讲究礼仪

3）与客交谈话题要讲礼仪

4）与西方人交往的“八不问”，年龄，婚姻，收入，住址，经历，工作，信仰，身体。

5）圆满答客的其他礼节；

（四）使用名片的礼节：

1）使用名片的作用；

2）递接名片的礼节；

3）名片印制的礼仪规范；

（五）接听电话的礼节：

1）“三响之内”必接听；

2）问好之后再问候；

3）避免用过于随便的语言；

4）要学会注意聆听；

5）要培养做记录的习惯；

6）说话语气要平和；

7）要礼貌地接听电话；

8）礼貌地中断或转接电话；

9）答话声音要亲切；

10）关于音量与声调问题；

11）如何婉转地结束电话；

（六）餐厅卫生的礼节；

1）关于个人卫生问题；

2）关于工作卫生问题；

3）关于环境卫生问题；

4）关于餐具卫生问题；

5）关于食品卫生问题；

（七）客我关系的礼节；

1）顾客心理要求；

2）顾客就餐动机；

3）顾客就餐通常的生理需求；

4）须要摆正客我之间的关系；

2，顾客性格分析，了解不同性格的顾客，应如何接引，他们有哪些性格习惯及喜好；面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客；

活泼型性格顾客；

思考型性格顾客；

和平型性格顾客；

3，形体仪表及化妆知识，餐厅员工代表着企业形象，“第一印象”特别重要，所以员工不但要了解形体知识还应该懂化妆知识；

培训内容包括：

形体训练，表情（微笑的标准），形体姿势（站姿，坐姿，拾物。.。.。.)

化妆知识；

化妆的基本知识，淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识，春季色到冬季色的搭配等。

二，技能培训；

也是目前酒店内最重视的一个培训项目，也是新员工基本功；

订餐服务技巧；

填写订单技巧；

填写餐饮服务本须知；

送餐摆台服务技巧；

客房内用餐服务技巧；

如何办理客户结帐手续；

如何在送餐摆台后与客人道别；

如何向住店客人提供送餐服务的技巧；

1，中餐厅服务技巧。

1）“九知”与“三了解”：

九知；人数，桌数，主办方，邀请方，宾主身份，标准和时间，菜品，出菜顺序，收费办法。

三了解；风俗习惯，生活忌讳，特殊要求。

2）分工要明确；

3）布置要合理；

4）中餐摆台及餐具准备；

酒店员工培训方案4篇酒店员工培训方案4篇

5）酒水及水果的领取；

6）会前工作落实；

7）迎宾技巧及要求；

8）上菜服务讲顺序；

9）分菜服务与撤换餐具服务；

10）中餐宴会的结帐及送客服务；

11）会后清理和特殊事件处理；

12）中餐自助宴会的服务技巧及须知；

13）团体餐的讲究。

2，西餐厅服务技巧。

（一）迎宾；

1）招呼，问候

2）引客入坐

（二）餐前服务；

1）服务面包，水；

2）客人点餐前饮料；

3）呈递菜单；

4）解释菜单；

5）服务饮料；

6）点菜记录；

7）送单。

（三）开胃品（头盘appetizers）服务；

1）服务开胃品；

2）服务开胃酒；

3）清理开胃盘；

4）加冰水；

（四）汤(soups)或色拉(salads)服务；

1）服务汤或色拉；

2）服务第二道菜用酒；

3）清理第二道菜餐具；

（五）主菜(main course)服务；

1）服务主菜；

2）服务主菜用酒；

3）清理主菜盘及餐具；

4）清理调料；

5）清扫桌上面包屑；

（六）餐后（奶酪cheese和甜点dessert）服务；

1）布置甜点餐具；

2）布置服务咖啡或茶的用具；

3）服务甜点；

4）服务咖啡或茶；

5）清理甜点盘；

6）服务餐后饮料；

7）加满咖啡或茶。

（七）收尾及餐具摆放规则；

1）呈递帐单；

2）收款；

3）送客。

（八）西餐服务的情调：

法式，俄式，美式，英式，大陆式和自助餐的知识和特点。

（九）下午茶（afternoontea/high tea）服务；

(十）“扒房”（grillroom）的服务技巧；

（十一）西餐自助餐的知识。

3，\_\_游艺厅员工的培训内容：

1）服务人员的基本要求；

2）预定服务的程序和标准；

3）接待服务的准备工作的程序和标准；

4）游艺厅服务的程序与标准；

三，素质培训；

子曰：“人而不仁，如礼何？人而不仁，如乐何？”

提高员工个体素质和正确思维能力，便于理解传播企业文化和价值远景，以及树立员工责任心，使命感和服务酒店的品牌战略。可在“军训”期后安排适当时间进行；

培训课题：

1，八个正确的心态：

积极心，平常心，包容心，归零心，忠诚心，持久心，乐观心和责任心；

2，学习是21世纪护照；

主要目的是建立员工的学习心态，增强其学习力，打造学习 型团队；

3，改变使你成为最大的赢家；

增强员工适应能力，适应酒店各种政策调整。

4，情商培训；

对员工进行情商教育。

5，逆商培训；

增加员工面对突发事件的心态调整；

6，打造卓越团队的17条法则；

使员工更注重团结维护团队的完整性；

7，领导人的21个法则；

提升管理层领导力，了解人性；

“管理是根基，培训是灵魂。”

最后，如酒店的培训机构成功组建，对内不再借重其他企业的培训模式就可以做到打造独特的企业文化，对外展开系列培训课题增加酒店收益，更有效的在业内打造企业形象，增强企业品牌含金度。

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