# 餐饮员工培训计划5篇

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-05-26

*通过工作总结，可以识别出需要改进的领域，并制定相应的培训计划，通过培训计划的制定，我们可以得到很好的督促作用，以下是小编精心为您推荐的餐饮员工培训计划5篇，供大家参考。为了车间机台的合理使用和正确保养，加强车间的生产管理，全面提高车间员工的...*

通过工作总结，可以识别出需要改进的领域，并制定相应的培训计划，通过培训计划的制定，我们可以得到很好的督促作用，以下是小编精心为您推荐的餐饮员工培训计划5篇，供大家参考。

为了车间机台的合理使用和正确保养，加强车间的生产管理，全面提高车间员工的操作技能水平，提高车间的生产产量和产品品质，现制定以下培训方案：

一、公司基本规章制度的培训：

要求车间的员工牢记公司的基本规章制度，遵守公司的相关制度，在制度要求范围内做好自己的工作。

二、员工岗位职责：

1、目的：让员工明确自己的岗位职责，全面做好自己的本职工作，最大限度的发挥自己的能力，提高整个车间的团队生产能力。

2、培训方式：通过车间的日常生产，在班前会和机台现场进行讲解和要求，学习车间优秀员工榜样，通过书面文字学习等。

3、评价：学习后要进行反馈检验，通过员工在日常上班的工作表现，主管及同车间员工的评价、试卷问答等形式进行评价考核。

4、效果：要求车间每位员工明确自己的岗位职责，做好自己的本职工作。

三、车间产品质量要求：

1、目的：全面了解车间的产品类型及相关产品的质量技术要求，在日常的开机生产中严格把关自己所开产品的质量，做到产量高、质量好，最大限度提升车间的基本生产能力。

2、培训方式：通过师傅及技术人员的讲解说明、质检员在检验产品时候的质量要求、在实际机台操作中学习产品质量要求、员工之间的相互学习探讨及书面文字等。

3、评价：员工所开出产品的质量检验、主管及质检的检验结果、试卷问答等形式评价考核。

四、基本操作技能及常见的生产故障解决：

1、目的：全面提高车间员工的技能操作水平，在高质量、高标准的要求下提高车间的整体生产水平，要求员工熟练的操作机台，熟练的解决一些常见的生产故障，在日常开机中提升自我的能力。

2、培训方式：通过生产实际的操作锻炼及相关经验的总结，主管负责人员、师傅及相关人员的讲解和操作演练，车间优秀员工的带头作用，书面文字学习等。

3、评价：一方面是员工的个人讲解说明（或问卷调查）；另一方面员工的日常工作表现和现场实际操作，预防并及时发现解决一些生产故障。

五、车间生产设备的操作使用及保养：

1、目的：要求员工熟练操作机台，懂得一些生产设备的基本工作原理，掌握如何对生产设备进行保养，最大限度的减少车间生产设备的损坏次数，真正做好生产设备的保养工作。

2、培训方式：通过车间主管、师傅及车间优秀员工的讲解和实际操作演练、机修电工的说明及讲解、专业人员的指导及文字资料等。

3、评价：员工的日常工作表现，师傅及相关人员的检验监督，生产设备的使用及维修记录等。

说明：

以上是员工培训的.五个方面，这五个方面的详细培训内容参见各个方面的细节。要求每位员工要首先严格要求自己，做好学习的相关准备，在最短的时间内提升自己各个方面的水平，最大限度的发挥自己的个人价值。

在日常生产中，严格按照各相关方面的要求，做好自己的本职工作，为华内的生产做出努力，全面提升我们车间生产一线的技能水平，在车间形成优秀的工作团队。

为提高公司员工队伍的素质及专业技能，促进公司的软件推广，增加企业在市场中的竞争能力，公司决定对员工进行有效培训，特制定公司培训部的培训计划如下：

一、每天早晨例会

（1）会前5分钟励志歌曲———《相信自己》，全体员工跟着音乐齐唱。

（2）歌曲完毕，主持人跟大家问好，员工回应好，振作士气。进入会议的主题。

（3）广州总部内部员工在会议室先开晨会，让每个部门总结一下前一天的工作，谈谈工作的收获与存在的问题，还有计划新一天的工作目标，让大家对自己的工作有一个清晰的目标，同事之间良性竞争，相互激励；

（4）使用我们公司的远程软件，跟全国其他的部门一起来开个视频会议，大家每个人报到问侯，汇报工作的情况与存在的问题，大家互相鼓励，在新的一天展开我们工作的热情

二、大型培训课程计划（全体员工参加）

（1）公关礼仪：包括接待礼仪、业务礼仪、电话礼仪、公司礼仪。

（2）部门沟通与协作的技巧：各部门的衔接、合作、分工、问题处理，增强企业凝聚力。

（3）公司管理制度：考勤制度、人事制度、办公文明制度、办公用品管理制度、设备管理制度等各项规律制度。

（4）公司的企业文化与简介，主推的远程软件使用，市场定位等。

（5）员工对企业的忠诚度训练、员工的人生目标、职业生涯规划。

（6）如何打造高绩效、学习型团队

三、培门培训课程计划

1、招商部

（1）公司业务制度：包括工作流程、，薪金、提成等。

（2）基础知识：目标与使命感、入门须知、基本动作训练、实行计划与决心宣言、销售骨干的重用

（3）客户心理把握：了解掌握客户心理测试、提高工作效率。

（4）市场分析：比较分析同行企业收费、特点，着重了解本公司的的软件件

（5）市场推广的销售技巧

（6）客人问题：收集、整理客户提问率最高的若干问题，由主管总结出最合理的答案，为员工的作答统一口径。

（7）素养培训：综合素质、职业道德教育。

2、培训部内部培训计划

（1）公司企业文化与远程系统软件的\'培训

（2）如何做一个优秀的讲师

（3）如何做一个好的ppt

（4）培训需求分析

3、新进员工培训

（1）企业文化：包括企业背景、现状、组织机构、企业目标、文化氛围。

（2）岗位职责：岗位结构、岗位关系、岗位职责范围、考核目标。

（3）公司管理制度：人事制度、考勤制度、办公用品制度、设备管理制度、文明办公制度。

（4）公司礼仪：电话礼仪、职场礼仪。三。经销商的培训

现在是公司组建阶段，会不定时有经销商与代理商过来了解公司的业务，我们培训部负责协助毛总对客人进行培训，讲解我们的远程系统软件以及公司的业务在市场的优势与定位，共心协心市场推广。

四、培训需求调查

为了使培训方案具有针对性与可操作性，在制定需求培训方案前，培训部会进行培训需求调查，调查方式为：访谈法与问卷调查法。（调查表后附）根据方调查的结果进行分析，从而制定公司员工现阶段最需要帮助最大的培训课程。

五、集体活动

1、公司会在一些节假日组织一些团体活动：如唱k，爬山，旅游聚餐等等！

2、公司为在当月生日的每一位员工过生日，大家一起庆祝，有员工有家的温暖！

六、配合工作

培训的最终效果是与各部门的大力支持与配合分不开的。公司希望在培训意识的宣导、培训时间的安排、培训场地的落实、培训会务的准备、培训之后的督促执行等方面得到各部门的协助与大力支持。公司对各部门的每一次的培训，都将会有项目组成员对的相关部门或终端作详尽调研，以作针对性的精确、实战培训，收到实效。

七、执行建议

以上计划是一个初步的安排，具体的培训主题与时间的安排请各部门根据具体情况灵活处理，只是需要提前与人事行政部协商相关的事项以便我们做好讲师的安排。我们还建议各部门有一个负责本培训的人员，来具体负责落实培训的具体事宜。我们建议各部门在培训之后的执行、督促、检查方面加大力度，因为这是培训真正产生效益的保证。最好是能够形成制度，并落实到每个人。

八、其他事宜

其他未尽事宜，再做沟通协商处理。希望各部门能建立长期培训计划，并希望培训部与各部门的共同努力把公司作为一个培训绩效的样板。

培训主题：培养一支忠诚快乐员工队伍

培训宗旨：与时俱进、高效多能、工学相济、全面评估

培训重要性：

培训之所以重要是因为：

培训是过滤网―-培训可删去不利于酒店发展的态度、理念和行为;

培训是调色板―-培训可提高员工对酒店文化和行为的认知度和认可度;

培训是磁石―-培训有利于提高酒店的凝聚力和竞争力，发扬团体精神。

培训目标：

本店知识培训 包括本店的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、本店产品知识等内容，使员工对自己的家有一全面的认识和了解。

礼节礼貌培训 包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。员工必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握饭店对从业者在上述方面的要求，以便在日后的服务中时时、处处体现出对客人的尊重。

总体意识培训 意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的总体意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。

业 务 培 训 员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助员工能顺利开展工作;技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训。以提高他们应对突发问题的能力。

精神意识的培训 现代宾馆、酒店的员工培训，已不单单是技能、技巧的培训，更重要的是向受训者灌输精神或培养某种观念。有了一种精神的支持，再加上有高超的技能和技巧，员工便会将服务工作做得更为出色。

培训流程：

报名登记造册

发放材料(引导自学)

上门考试(共5期 开卷)

成绩反馈(定 期)

上门指导(随 时)

考核发证(闭 卷)

培训的内容:

(1)餐饮专业知识，包括食品、饮料、烹调、营养与食品卫生、餐具设备知识等。

(2)餐饮服务的基本技能，包括摆台、餐中折花、斟酒、上菜、分菜等。

(3)礼节礼貌、文明程度、应变能力等服务技巧。

(4)普通话和语言技巧。

(5)员工守则、岗位职责、操作规程。

(6)强化服务意识，贯彻宾客至上，宾客第一的原则。

(7)处理宾客投诉，解答问题，案例分析。

(8)社交知识及心理学知识。

(9)民俗及生活常识。

一、进店考核

凡进入饭店工作的服务人员，均应接受饭店组织的考核。

考核主要项目(要求计分、评定)：

1。写1份个人简历及家庭状况的简介(存档)

2。你认为自己有哪些方面的工作能力，最适合干什么工作?

3。你认为干端菜送水这类服务工作能不能干出成绩来?

4。你认为一家好的酒店应具备哪几个最基本的条件?

5。你认为一个好的服务员应具备哪些基本素质?

6。你认为人与人相处最重要的是什么?

7。你认为从顾客进店到离店，有哪些基本服务程序?

8。你知道我国有哪几个最著名的菜系?

9。你认为川菜的主要特点是什么?

10。当你同酒店领导、同事发生矛盾或冲突时，你认为该怎样处理或表达?

11。当你对领导分配的工作不满意或认为不适合你时，该怎么办?

12。你认为对待顾客应该从哪几方面做起?

13。你认为在酒店利益、顾客利益、个人利益这三者之间，谁是首要的，谁是次要的?

14。当客人对服务和饭菜不满意时，该怎么办?

15。你认为一个人发财致富或有出息，主要\*什么?

16。请你摆一张五人就餐台。

考核要求：①评定考核成绩;②依据弱项确定训练目标;③了解培养前途和使用岗位。

二、餐饮服务知识训练

l。熟记员工守则，背诵后考试;2。熟记服务员职责，背诵后考试;3。熟记大堂服务管理制度;4。熟记员工考勤细则;5。熟习掌握待客的一般程序;6。熟习了解待客的准备工作;7。熟习了解宴会的接待规格;8。熟习了解川菜的基本常识;9。熟习了解本酒店的菜谱、酒水知识，以及主要名菜的特点;10。熟习掌握顾客的消费心理。

培训要求:(1)先学习熟记，后考试;(2)以上各条，一条一条、一个一个方面学习考试;(3)学习之前要讲解，川菜知识由厨师长讲授;(4)考核要记分。

三、语言行为举止训练

1。学习熟记待客的文明用语;2。学习询问顾客的方式;3。学习自我介绍的方式;4。学习介绍和推荐本酒店的方式;5。学习向顾客、领导提建议和作自我批评的方式;6。学讲普通话和掌握语言艺术;7。学习酒店接听电话的方式;8。学习美容、穿着知识;9。学习面部表情和表情方式;10。学习站立、行走、注视的方式;ll。学会一般场合的唱歌、跳舞;12。学会与顾客、同事进行思想交流。

培训要求:(1)边学边示范;(2)学完后考试;(3)不要求很全，但要熟习要点。

四，服务技能训练

1。怎样迎接客人?2。怎样引导客人就位?3。怎样为客人沏茶?4。怎样为客人点菜、配菜和填写菜谱并及时送单;5。怎样传菜、上菜?6。怎样为客人酌酒水，7。怎样摆台、折花、布置就餐环境?8。怎样在顾客就餐过程中调理菜点、餐具、台面?9。怎样为客人分菜?10。怎样为客人撤菜、换菜?11。怎样处理饭菜质量和服务质量上出现的问题?12。怎样撤台?13。怎样结帐?14。怎样为客人开机点歌?15。怎样欢送客人?

培训要求:(1)每条要专人讲解;(2)服务员作记录;(3)讲解人作示范;(4)按照讲解要点演习。

五、经营公关训练

1。怎样巧妙地将自己介绍给客人?2。怎样简明扼要地向客人介绍本酒店的来历和特点?3。怎样根据顾客的消费要求向客人推荐本酒店的名优菜点、酒水?4。怎样通过同周围其他酒店的比较，向顾客介绍本酒店的好处?5。怎样机动灵活地为顾客安排就餐位置?6。怎样根据顾客的需要和就餐气氛同顾客交谈?7。怎样为顾客订餐并确定消费标准?8。怎样在就餐后同顾客继续保持联系，密切同顾客的关系?9。怎样处理顾客对饭菜种服务质量的不满?10。怎样对待顾客的不正当要求?

培训要求:同第四部分。

六、卫生防疫、消防安全知识

1。学会怎样保持个人卫生，养成良好的卫生习惯;2。学会掌握食品卫生要求及制度;3。学会餐具卫生保养知识和方法;4。学会就餐环境的清理保养知识;5。学会安全用电知识及故障处理方法;6。学会安全用火、防火知识及处理办法;7。学会外出安全防护知识;8。学会同社会各种人员打交道的安全知识。

培训要求:(1)熟习基本制度;(2)懂得处理、鉴别方法;(3)边讲解边示范。

七、服务案例分析和操作训练

1。写错了菜单或送错了菜怎么办?2。客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办?3。客人在菜里吃出了钓钩、玻璃渣、蚊蝇等异物后怎么办?4。不小心使油水、茶水、饮料等弄脏了客人衣物怎么办?5。客人对饭菜质量不满意时怎么办?6。客人因服务不及时、上菜不及时而发牢骚怎么办?7。客人想进包间消费而消费标准又不够该怎么办?8。客人因对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办?9客人因醉酒而行为不检点、甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备该怎么办?10。客人对酒店提供的香烟、饮料、酒水认为是假冒伪劣产品该怎么办?11。客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具、娱乐用具或家俱该怎么办?12。客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作、语言时该怎么办?13。客人在消费完毕后要求酒店赠送礼品而酒店又没有时该怎么办?14。客人消费时间过长并已经超过下班时间，甚至影响下一餐准备工作时该怎么办?15。客人因自己不小心将个人物品丢失而又寻找不到时该怎么办?16。客人消费金额本来很少而又要求优惠折扣该怎么办?17。客人自己要求演唱歌曲而又不愿付钱该怎么办?18。客人因自己不小心而发生摔伤、割伤或烫伤行为时该怎么办?19。客人没有带足现金和支票而又需要在酒店用餐消费时该怎么办?20。客人要求核对消费帐单而发现收银台算帐有多收错误时该怎么办?

一、培训目的

为提高企业转岗员工的专业水平和技能，迅速适应新的岗位，结合员工的实际情况，对承运人员进行强化培训，使学员尽快掌握新岗位的相关理论基础知识和基本技能，以达到重新上岗的基本素质要求。

二、参加培训人员

拟从事水务、包装、输煤、锅炉承运转岗员工65人。其中：女3人。

三、培训时间

20xx年8月15日至9月19日，计5周。20xx年8月15日全天报到，16日正式上课，周一至周五上课，周六、周日休息，执行学院作息时间。周五下午和周一早上公司派车接送学习人员。

四、培训内容及授课方式

为了能尽快达到适应生产实际要求的基本技能要求，根据其职业（工种）特点及专业基础知识和技能要求，主要讲授以下几个方面的内容（详见培训计划）：

1、理论知识培训主要内容包括：

化工生产过程与化工安全操作技术；应急救护；水处理工艺操作技术；锅炉操作技术；输煤操作技术；机械设备维修技术等知识。

2、操作技能培训的主要内容包括：

钳工操作技术、化工机械维修-管阀；化工机械维修-泵；化工机械维修-压缩机；化工设备与检修等操作技能。

五、有关要求

1、学校选配优秀师资并采用一体化教学模式组织教学。

2、培训期间李福全任培训队队长，全面负责培训队人员的日常管理及考勤工作。

3、学员在校培训期间，应遵守学校的有关规章制度和作息制度。凡违纪者，学院将按有关法律、法规和规定做出相应处理，并追究当事人责任。

4、培训结束后，公司组织符合鉴定报名条件的学员，报名参加中、高级工技能鉴定，鉴定合格取得职业技能鉴定中级以上证书的享受相关待遇。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！