

## 餐饮部大堂吧员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮大堂吧操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	大堂吧	开吧前准备工作程序	岗位主管	1		
2		迎宾服务程序		1		
3		递送酒水/饮料单服务程序		1		
4		酒水/饮料服务程序		2		
5		清理台面及更换烟缸服务程序		2		
6		客人结帐服务程序		1		
7		调酒员调酒工作程序		1		
8		鸡尾酒水装饰物制作工作程序		1		
9		酒吧酒水领用工作程序		1		
10		酒吧之间酒水借用工作程序		1		
11		宴会临时设吧工作程序		1		
12		闭店酒水盘点存放工作程序		1		
13		中国茶服务程序		1		
14		英国茶服务程序		2		
15		冰茶服务程序		2		
16		功夫茶服务程序		1		
17		客人软饮料服务程序		1		
18		客人咖啡服务程序		1		
19		香烟服务程序		2		
20		培训考核		岗位主管	2	

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 餐饮部西餐厅员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮西餐厅操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩		
1	西餐厅	开餐前设施与卫生检查工作程序	岗位主管	1				
2		引座员引座/客人就座服务程序		1				
3		接听订餐电话服务程序		1				
4		折叠口布工作程序		1				
5		西餐中、晚餐摆台工作程序		2				
6		西餐套餐/宴会摆台工作程序		2				
8		为客人递送菜牌/酒水单服务程序		1				
9		为客人点菜服务程序		1				
10		提供开胃酒服务程序		1				
11		小头盘服务到桌服务程序		1				
12		面包/黄油服务程序		1				
13		菜点服务/甜品服务到桌服务程序		2				
14		为客人分切牛扒/羊扒服务程序		1				
15		奶酪服务到桌服务程序		2				
16		咖啡、茶、糖、奶服务程序		2				
18		西餐巡台/西餐宴会服务程序		2				
20		软饮料/啤酒服务程序		2				
22		咖啡/冰咖啡服务程序		1				
24		绿茶/红茶/冰茶服务程序		2				
27		白（红）葡萄酒/烈性酒服务程序		3				
31		餐厅备酒水车/擦玻璃杯工作程序		1				
32		准备糖盅/奶罐/冰桶工作程序		2				
34		沙拉摆台工作程序		2				
36		为特殊客人服务程序		1				
37		客人结帐服务程序		1				
38		客人结束用餐送客服务程序		1				
39				培训考核	岗位主管	4		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_ 培训负责人：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 餐饮部送餐部员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮送餐部操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	送餐部	送餐前准备工作程序	岗位主管	1		
2		客房送餐服务程序		1		
3		送餐预订服务程序		1		
4		欧陆式早餐摆台工作程序		2		
5		美式早餐摆台工作程序		2		
6		送餐早餐服务程序		1		
7		客房送餐食品服务程序		1		
8		客房送餐收餐具服务程序		1		
9		培训考核	岗位主管	2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 餐饮部多功能厅员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮多功能厅操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	多功能厅	宴会促销与预订工作程序	岗位主管	2		
2		宴会开餐前餐具准备工作程序		1		
3		宴会餐桌铺台布工作程序		2		
4		宴会指示牌准备与摆放工作程序		1		
5		宴会前检查工作程序		1		
6		宴会前任务布置工作程序		1		
7		宴会台形设计工作程序		2		
8		多功能厅中餐宴会摆台工作程序		2		
9		中餐宴会后台准备工作程序		1		
10		多功能厅中餐宴会服务程序		2		
11		中餐宴会分菜服务程序		2		
12		多功能厅中式自助早餐摆台工作程序		1		
13		多功能厅自助宴会服务程序		1		
14		多功能厅西式自助早餐摆台工作程序		1		
15		常规西餐宴会摆台工作程序		2		
16		西餐宴会后台准备工作程序		1		
17		多功能厅西式宴会服务程序		2		
18		会议接待续水服务程序		1		
19		会议室布置、摆台操作程序		2		
20				培训考核	岗位主管	2

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 餐饮部中餐厅员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

餐饮中餐厅操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	中餐厅	开餐前班前会工作程序	岗位主管	1		
2		开餐前岗位人员安排工作程序		1		
3		开餐前后台检查工作程序		1		
4		迎宾引座服务程序		1		
5		电话订餐服务程序		1		
6		中餐零点摆台服务程序		2		
7		折叠/铺口布服务程序		2		
8		对客茶水服务程序		1		
9		递送小香巾服务程序		1		
10		向客人递送菜牌服务程序		1		
11		为客人点菜服务程序		2		
12		向客人推荐菜肴服务程序		2		
13		向客人推荐酒水/饮料服务程序		2		
14		零点餐厅服务程序		2		
15		酒水/饮料服务到桌服务程序		1		
16		传菜出品质量检查工作程序		1		
17		传菜服务程序		1		
18		中餐厅服务督导工作程序		2		
19		白葡萄酒/红葡萄酒服务程序		1		
21		加饭/斟酒服务程序		1		
22		茅台/五粮液/酒鬼酒/啤酒服务程序		1		
24		为客人点烟服务程序		1		
25		整鱼服务到桌服务程序		1		
26		配备蟹夹/银钩服务程序		1		
27		锅耙菜肴服务到桌服务程序		1		
28		整鱼剔鱼刺服务程序		1		
29		餐中为客人更换烟缸服务程序		1		
30		甜食/水果服务程序		1		

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
----	----	------	-----	----	----	------

31	中餐厅	客人咖啡服务程序	岗位主管	1		
32		餐厅结束前增加菜肴服务程序		1		
33		客人要求打包服务程序		1		
34		欢送客人服务程序		1		
35		更换圆桌台布工作程序		1		
36		更换小方桌台布工作程序		1		
37		宴会预订服务程序		2		
38		宴会开餐前准备工作程序		2		
39		宴会摆台工作程序		2		
40		宴会服务程序		2		
41		宴会分餐服务程序		2		
42		团队餐摆台工作程序		1		
43		团队餐服务程序		1		
44		自助餐摆台工作程序		1		
45		自助餐服务程序		1		
46		会议摆台工作程序		1		
47		会议餐服务程序		1		
48		中餐西吃宴会摆台工作程序		1		
49		中餐西吃宴会服务程序		2		
50		餐在边柜内用具/餐具补充工作程序		1		
51		中餐厅整体卫生达标工作程序		2		
52		培训考核	岗位主管	4		

餐饮中餐厅操作规范及量化标准：

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 餐饮部酒水员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮酒水操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	酒水部	调酒员调酒工作程序	岗位主管	2		
2		鸡尾酒水装饰物制作工作程序		1		
3		酒吧酒水领用工作程序		2		
4		酒吧之间酒水借用工作程序		1		
5		宴会临时设吧工作程序		1		
6		闭店酒水盘点存放工作程序		1		
7		各种鸡尾酒的调制方法		2		
8		洋酒零售服务程序		2		
9		培训考核	岗位主管		2	

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 餐饮部传菜员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮传菜操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	传菜部	开餐前班前会工作程序	岗位主管	2		
2		开餐前岗位人员安排工作程序		1		
3		传菜服务程序		2		
		出品注意事项				
4		托盘服务技能		2		
9		培训考核	岗位主管	2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日



## 餐饮部后厨员工培训学习卡

姓名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

餐饮部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

### 餐饮厨房操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	厨房	设备设施操作规程	岗位主管	1		
2		消防安全操作规程		1		
3		食品卫生操作规程		2		
4		培训考核		2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

财务部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

财务部收银操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	前台收银	办理散客退房服务程序	岗位主管	2		
2		办理团队退房服务程序		2		
3		办理兑换外币服务程序		2		
4		收款、找零服务程序		2		
5		处理客赔服务程序		2		
6		催交房款服务程序		2		
7		上房收款服务程序		2		
8		信用卡结帐服务程序		2		
9		签单结帐服务程序		1		
10		投款程序		1		
11		预付金交接程序				
12		优免半日租程序				
13		贵重物品保险柜的使用服务程序				
14		培训考核			2	
1	场点收银	收款、找零服务程序				
2		签单结帐服务程序				
3		信用卡结帐服务程序				
4		投款程序				
5		培训考核		2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

财务部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

财务部电脑维护操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	前台收银	入住房电脑维修服务操作程序	岗位主管	2		
2		电脑房值班操作程序		2		
3		经营现场维修服务操作程序		2		
4		紧急维修操作程序		2		
5		停电紧急处理预案		2		
6		设备维护保养计划及操作程序		2		
7		培训考核		2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

保安部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

保安部操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	各内外岗	车辆指挥服务程序	岗位主管	2		
2		停车服务程序		2		
3		接警、处警服务程序		2		
4		受理客人报失服务程序		2		
5		处理客人间纠纷工作程序		2		
6		巡楼工作程序与服务操作程序		2		
7		调查酒店内一般案件与事故工作程序		2		
8		监控室 24 小时监控工作程序		2		
9		消防设施报警处理预案		2		
10		安全清场		2		
11		培训考核		2		

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

名：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 入职日期：\_\_\_\_\_

营销部共性知识脱岗培训（部门组织）——必修					
NO	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	新员工欢迎会	部门经理	1		
2	部门组织架构与管理运作	部门经理	2		
3	员工职业发展途径与团队管理	部门经理	2		
4	服务礼貌用语	岗位主管	2		
5	对客服务的基本标准与要求	岗位主管	2		
6	部门管理规定与制度	部门经理	2		
培训考核					

营销部操作规范及量化标准：

NO	岗位	培训课程	授课人	课时	签到	考核成绩
1	各内外岗	卫生标准	岗位主管	2		
2		订房传真服务程序		2		
3		散客上门接待服务程序		2		
4		带客参观服务程序		2		
5		协议客户服务程序		2		
6		VIP接待服务程序		2		
7		餐饮预订、点单服务程序		2		
8		客房报价、预订服务程序		2		
9		团队会议接待服务程序		2		
10		跟单服务程序		2		
11		业务洽谈程序与技巧				
12		电话拜访程序				
13		上门拜访程序				
14		大型活动操作程序				
15		现场参观程序				
16				培训考核		2

培训考核情况评估说明：

综合考核成绩：\_\_\_\_\_

培训负责人：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/598051130010006106>