

服务员的培训方案

服务员的培训方案

为了确保事情或工作有效开展，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。优秀的方案都具备一些什么特点呢？以下是小编为大家整理的服务员的培训方案，希望能够帮助到大家。

服务员的培训方案 1

一、培训目的：

- 1、重塑前堂服务形象，树立员工服务竞争意识；
- 2、进一步加强员工对各项服务技能标准的掌握，完善服务质量的根本环节，以此提高本店的服务水平；
- 3、立足长远，着眼未来，努力拓展多元化知识；

二、培训地点：

一楼大厅

三、培训时间：

20xx 年 7 月 5 日——20xx 年 8 月 31 日(中午 14：30——15：30 周六、周日)

四、培训对象：

前堂全体员工

五、培训要求：

- 1、培训期间不得请假、迟到；(值班、病假除外)
- 2、每天培训后，参训人员须分组讨论后写出书面的心得体会；
- 3、培训结束后于 9 月 1 日前进行培训考核，考核合格的前 3 名员工给予 100 元人民币奖励，考核不合格者取消当月全天休息日及当月全勤奖；

六、培训负责人：

XXX

七、培训执行人：

XXX XXX

服务员的培训方案 2

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。周到的计划；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户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。

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。

服务员的培训方案 3

根据省妇联《关于做好 20xx 年劳务品牌培训项目家政服务员培训工作的通知》要求，为提高我县妇女的技能素质、增强就业竞争能力，切实增加农民收入，我校立足实际，结合《甘肃省劳务品牌项目培训实施细则》，特制定本实施方案。

一、指导思想

为提高农村富余女劳动力、城镇失业妇女素质，适应城乡家政服务社会化和妇女创业与就业的需求，提升家政服务质量和水平，打造我县爱心、诚信、勤学、自强的民乐家政服务品牌，推动家政服务发展。

二、目标任务

20xx 计划培训 100 名家政服务员。通过培训，使没有家政服务知识的人初步掌握家政服务基本理论知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

三、培训工作的原则与要求

(一)培训工作的基本原则

1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

2、实效性原则。注重理论知识与实践相结合，加强能力培养，克服纯学术性教学的倾向。

3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

(二)培训工作的要求

1、组织师资力量进行培训。任课教师应了解培训的教学要求以及学员特点，编写必要的教学参考资料，做好培训的各项准备工作。

2、根据家政服务员培训大纲制定相关培训计划。

3、培训结束后，组织参训学员进行技能鉴定，并按要求上报家政服务员培训资料。

四、培训安排

(一)培训对象

以女性为主，年龄在 16 周岁以上、50 周岁以下，身体健康，有志于从事家政服务工作的本县公民，可参加家政服务员培训。

(二)培训内容

家政服务员基本常识、婴幼儿看护、法律常识、病人护理、老人护理、孕产妇护理、从业规范、基本礼仪、职业道德、安全与卫生。

(三)培训方式

采取集中培训与技能鉴定相结合的方式。具体在职教中心学校集中授课。

(四)培训时间

6 月 28 日至 7 月 27 日

五、保障措施

1.加强组织领导，落实目标责任

职教中心学校健全完善以分管领导任组长的劳务品牌培训项目家政服务员培训工作领导小组，加强领导，落实责任，统筹规划和综合协调家政服务员培训工作，继续把家政服务员培训作为一项硬指标列入单位和个人年度工作考核内容，实行目标管理。通过明确任务分工，细化目标责任，强化工作措施，分工协作、密切配合，保质保量的按省妇联《关于做好 20xx 年劳务品牌培训项目家政服务员培训工作的通知》精神，完成培训工作，确保培训质量。

2、建设师资力量，确保培训质量

坚持以既具有家政服务教学培训能力、又具有实践指导能力为核心的师资力量培训目标，努力建设一支能满足包括家政服务培训在内的“双师型”教师队伍。采取“请进来教与走出去学”、“双师型”专业教师的传帮带、引进人才等方式，解决劳务品牌培训项目家政服务员对培训人才的需求。同时，根据培训内容和课程，继续聘用一批有相关教学资质和丰富教学经验的人担任家政服务员的授课教师。并定期对其进行评定考核，实行动态的推出管理机制，确保培训质量。

3、创新培训模式，增强培训针对性。

根据参训妇女文化程度高低不一的现状，着力从提高她们学习兴

趣入手，创新培训方式，丰富培训内容，突出培训实效。一是兴趣小组教学法。把参加培训的妇女学员按培训意愿分成若干兴趣小组，让其相互交流、相互切磋，共同提高。二是问答式教学法。事前要求妇女学员对自己不懂或感兴趣的问题筛选整理，在课堂上随时提问，由教师现场解答或演示。三是案例分析教学法。组织学员以自我为中心进行案例演示，教师从案例的编写、选择、布置、组织讨论，到最后的评价进行场外指导，提高学员的独立思考和活动能力。

4.落实补贴政策，强化资金保障。将补贴资金按项目管理要求设立专门账户，做到专款专用，坚决将资金不折不扣落实到培训中。重点从招生、交通费、住宿费、伙食补贴、资料费、教师补贴、技能鉴定费等方面给予家政服务员政策补贴，使其培训不花一分钱或少花钱。

5.严格培训管理，提高培训质量。依据国家职业标准科学设置培训课程，结合劳务品牌建设，突出优势工种，精心编制培训方案，确保培训时间，保证培训合格率达到 90% 以上，输转就业率达到 60% 以上。加强培训、考试、发证的规程和登记备案制度建设，根据需要，增加职业技能鉴定工种，采取培训与鉴定相结合的方式，在集中开展培训后，积极协调组织参训人员进行职业技能鉴定考试，使参训人员及时取得职业资格证书，力争培训后的妇女职业技能鉴定率达到 75% 以上，不断提高培训的质量和效果。

二〇一七年六月二十六日

主题词：劳务培训 实施方案

抄送：劳务办 民乐县职教中心学校

20xx 年 6 月 26 日印

服务员的培训方案 4

培训对象：

前堂员工

培训目的：

提高前堂员工的素质，为客人提供优质服务,提高本店的经营效益

培训要点：

员工服务知识员工从业能力员工从业理念

培训计划:

具体的培训课程安排

(一)培训要点:

餐饮业员工的基本素质包括思想素质、业务素质、心理素质等方面。在日常的工作中,可以将其具体化为丰富的服务知识、随机应变的服务能力和热情周到的服务态度等方面。

一、员工服务知识

餐饮业服务知识是餐饮业员工为了更好地提供服务而应当知道的各种与服务有关的信息总和。掌握餐饮业服务知识是餐饮业各项工作得以开展的最基础性的东西,只有在了解了丰富服务知识的基础上,才能顺利地向客人提供优质服务。

1.了解丰富服务知识的作用:

(1)增加服务的熟练程度,减少服务中的差错如果本店员工能熟练地掌握自己所在岗位的服务知识,就会在为客人的服务中游刃有余,妥帖周到。否则就容易发生差错,引起客人的不满和投诉。

(2)增加服务的便捷性,提高员工招待客人的工作效率丰富的知识可以使服务随口而至,随手而来,使客人所需要的服务能够及时、熟练

地得到准确的提供。而本店也能因效率的极大提高为更多的客人提供更为周到的服务。

(3)减少本店员工在提供服务中的不确定性丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面,从而使酒店员工在服务中更有针对性,减少差错率。

2.员工服务知识培训内容

(1)本店的管理目标、服务宗旨及其相关企业文化。

(2)员工岗位职责的培训内容①本岗位的职能、重要性及其在本店中所处的位置。②本岗位的工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。③本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施。

二、员工从业能力

驾驭自如的语言能力语言是员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映和传达企业文化、员工的精神状态等辅助信息。员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面：

(1)语气酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2)语法语法运用要正确。主要讲的是语句成分的结构搭配准确无误，其主要指句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等。

(3)逻辑逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面，逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

(4)身体语言身体语言在表达中起着非常重要的作用，在人际交往中，身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。酒店员工在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

(5)表达时机和表达对象员工应当根据客人需要的服务、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

2. 牢牢吸引客人的交际能力人际交往所产生的魅力是非常强大的，它使客人对员工及傣妹产生非常深刻的印象，而良好的交际能力则是员工在服务中实现这些目标的重要基础。

(1)员工在与客人的交往中，首先应把客人当作“熟悉的陌生人”每一位新来的客人尽管对于员工都是陌生的，但在交往时，却要把客人当作已经相处很长时间的老朋友来看待，这样，酒店员工在提供服务时，便会摆脱过于机械的客套和被动的应付状态，使客人感觉到一种比较自然的但又出自真心诚意的礼遇。

(2)给客人留下美好的第一印象，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。而仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。

(3)人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒每一个员工都应当

持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

3.敏锐的观察能力观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

三、员工的从业理念

1、客人至上的理念

客人与员工的关系客人与傣妹、员工之间的关系，由于各自在社会与经济中的角色特征，客人与我们就存在着丰富的多元关系，这些关系也从不同的角度丰富地阐释了我们对客人应当承担的责任。

(1)选择与被选择关系现代餐饮业市场竞争非常激烈，对于客人来说，选择机会非常多。客人选择吃饭都不是盲目随意的，而是有着自己的选择标准。如酒店的地理位置的适宜与否，酒店员工的服务态度，酒店所提供的服务有无特别之处等等。

(2)客人与主人关系相对于客人来说，我们就是主人，但傣妹这个概念是非常抽象的，我们这个店不可能被视为主人；经营者、管理者虽然是傣妹的法人代表、实际的投资者和最高的决策者，但在服务中，他们一般并不直接出面，而只是负责一些重大事件的决策和处理工作。因此，在实际工作中客人便会把为他们提供服务的员工视为主人。

(3)服务与被服务关系客人到我们这里所要购买的是我们的服务产品，他不仅为得到这一服务产品对我们进行了成本补偿，而且还为本店利润的获得奠定了基础。而我们作为对客人的回报的唯一途径就是为客人提供质优价宜的服务产品。客人购买我们的服务产品就是为了在这里获得需求的满足，并且这种满足是高要求的，客人需要的是高素质、专业化、规范化的服务。而这种服务是通过员工提的，一般无须客人自己动手。这种服务是人与人的接触，客人在得到服务时要得到精神上的舒畅满足，通过服务感到自己是我们最为重要、最受欢迎的客人。

(4)朋友关系客人在来我们这里就餐的过程中，我们与客人双方通

过相互间的理解与合作，短时间的相处，很容易在彼此之间留下较为深刻的印象，容易结下友谊。客人不仅是我们的消费者，也是我们的朋友，我们的新、老朋友多了，我们的经营就有了非常坚实的基础。

2.对待客人的意识

(1)客人就是上帝客人就是上帝其含义是客人在本店中享有至高无上的地位。时代在变，“上帝”的需求也在不断变化，“上帝”对我们的左右力量也变得越来越强大。我们只有在对“上帝”进行深入研究的基础上，深深把握客人的需求规律，并辅之以独到的营销策略，才能吸引“上帝”，得到让“上帝”满意的机会。

(2)客人永远是对的在我们的服务中强调“客人永远是对的”，强调的是当客人对我们的服务方式、服务内容发生误会或对员工服务提出意见时，员工首先站在客人的立场上看问题，从理解客人、尽量让客人满意的角度来解决问题。另外，强调客人总是对的，主要是指酒店员工处理问题的态度要委婉，富有艺术性，当错误确实是在客人一方，或客人确实是对员工的服务发生了误会时，酒店员工应当通过巧妙的处理，使客人的自尊心得到维护，特别是有其他客人在场时则

服务员的培训方案 5

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、周到的计划;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户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。

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。

服务员的培训方案 6

一、培训目标

根据公司对餐厅服务员的工作要求, 经过系统学习, 培训优秀的服务人员, 使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范, 掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

二、培训对象

公司各店在职服务人员。

三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合, 共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

四、培训形式

半脱产, 分期分批学习。

五、培训内容

1、公司管理项目餐厅服务员培训

1.1 讲究职业道德

(1)遵纪守法：了解和遵守公民的职责和义务，文明执业；了解国家提倡的“五爱”内容

(2)敬业精神：养成守时、守信、守纪的良好品质；养成尊老爱幼、勤奋好学的良好品质；养成乐于助人、精益求精的良好品质

(3)从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

1.2 公司员工手册

1.3 公司管理制度

2、餐厅服务员职业素质

2.1 职业道德及岗位职责：餐厅服务员的职业道德；迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责

2.2 顾客的饮食习惯与就餐心理：我国各地区的饮食习惯；少数民族的饮食习惯；欧美亚洲人们的饮食习惯；宾客的就餐心理

2.3 饮食卫生基础知识：公共饮食行业特点；公共饮食行业的卫生管理；服务员个人卫生要求；餐厅环境卫生要求；预防食物中毒；餐具洗涤和消毒卫生

2.4 餐饮服务安全：火灾防范与处理；盗窃和意外事故防范与处理

2.5 餐饮服务礼仪：礼貌服务的基本要求；服务接待礼节；学会着装、卫生修饰要求；学会正确的站立、行走、操作姿态

3、餐饮服务基本技能

3.1 端托技巧：了解托盘的种类及作用；掌握轻托和重托方法；学会端托行进步法

3.2 餐巾折花：了解餐巾作用与种类；餐巾折花基本技法；餐巾花的造型种类与摆放；餐巾折花图谱

3.3 摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

4.1 了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点：了解中国酒水的分类、特点；了解外国酒水的分类、特点；了解软饮料的分类、特点；了解

茶叶的分类、特点

4.2 酒水服务的技巧与程序：学会冰镇、温烫方法；注意斟酒顺序；掌握酒水服务操作要领

5、上菜及分菜

5.1 了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点

5.2 上菜与分菜：了解中西餐上菜的操作要领；掌握中西餐分菜的基本方法

6、撤换餐用具

6.1 中餐台面撤换餐用具：学会撤换餐用具操作方法；知道正确的收台工作步骤

6.2 西餐台面撤换餐用具：了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律；了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

7、餐饮服务基本程序

7.1 掌握中、西餐接待服务：了解零点服务特点；掌握团体包餐服务要求；了解咖啡厅服务程序

六、培训讲师

工龄较长的员工、餐厅大堂经理、总经理

七、培训时间

每周一至周五停业后 10:30 至 12:00，连续一个月。

八、培训地点和设备

餐厅内，餐厅内的所有设施

九、考评方式

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

十、调整方式

可调至周六或周日晚上，具体时间不变，但需上报总经理，并得到三分之二以上的培训员工的同意。

十一、培训预算

属于内部培训，讲师都是餐厅雇员，无需多少预算，培训期间为培训员工每人准备一顿夜宵，为讲师适当发放一些津贴，初步预算在3万人民币以内。

服务员的培训方案 7

一、编制说明

本培训计划依据《客房服务员》职业标准编制，适用《客房服务员》的职业技能培训。

各学校根据本培训计划及学校实际情况编写具体实施的教学大纲和课程安排表。

二、培训目标

通过本级别专业理论知识学习和操作技能训练，培训对象能够为饭店住宿宾客提供常规性的楼层接待服务与客房保洁服务。

三、培训模块课时分配

1、客房与公共区域的保洁工作 66 课时

2、客房接待服务 60 课时

3、客房常用设备的使用与维护 14 课时

4、客房英语 40 课时

总课时：180 课时

服务员的培训方案 8

根据《兴隆县农村富余劳动力转移培训实施方案》及全国农广校关于农村富余劳动力餐饮旅游服务类转移培训实施方案，现制定《餐厅服务员》岗位培训计划：

一、兴隆县农村富余劳动力的基本情况

目前，兴隆县 16-25 周岁的农村富余劳动力 4.84 万人，其中没有转移就业者占 2.5 万人。

二、转移就业培训工作的组织领导情况

县政府高度重视对农村富余劳动力的转移培训工作，特批准建立农村富余劳动力转移培训基地，局领导及校领导亲自督导，培训办公室由专人负责。

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/948141001126007000>