

服务员培训方案 KTV服务员培训计划(优秀9篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务员培训方案篇一

ktv服务员培训心得（总结）

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着 是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也

有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

服务员培训方案篇二

员工培训尤其是基于胜任能力模型的企业员工培训在提升企业的人力资本、帮助企业走出“培训困境”的斗争中，具有战略性、特殊性的作用。下面是小编收集整理客房服务员培训计划范文，欢迎借鉴参考。

客房服务员培训计划(一)

一、说明

培训计划按中级客房服务员技术标准编写。

二、培训目标

使学员具备中级客房服务员所应具备的服务意识，全面了解中级客房服务员专业理论知识，熟练掌握本工种操作技能和管理水平，达到适应岗位工作的水准。

三、课程设置和培训要求

(一) 专业理论

1. 客房接待服务
2. 客房会议接待
3. 客房卫生知识
4. 客房常用设备的维护与保养
5. 饭店管理知识
6. 旅游地理知识
7. 主要客源国的风俗习惯
8. 旅游法规与饭店安全保卫
9. 绿色饭店知识
10. 外语知识

(二) 专业技能

1. 会议服务
2. 客房做夜床服务
3. 管理基本技能
4. 计算机操作

一、本课程培训的基本要求：

- 1、了解客房产品知识

- 2、掌握客房清洁服务规范要求
- 3、掌握客房接待服务规范要求
- 4、学会使用客房服务的基本礼节
- 5、树立安全意识，掌握基本防范措施
- 6、熟悉辽宁地区的旅游交通、景点等综合知识
- 7、掌握标准的普通话，坚持用普通话对客服务
- 8、掌握客房服务工作常用英语，并能简单应答

二、培训要求与内容：

第一章 客房产品概述

培训要求：

- 1、能描述客房的种类及其设备用品配备
- 2、了解客房部的基本任务
- 3、明确客房服务员岗位职责和素质要求

培训内容：

一、客房种类及其特征

- 1、客房的各种类型与功能
- 2、设施设备的配备
- 3、客房用品的品种、数量与布置

二、客房部的组织机构及其任务

1、客房部的组织机构与岗位设置

2、客房部的基本任务

三、客房服务员岗位职责和素质要求

1、客房服务员岗位职责

2、客房服务员素质要求

第二章 客房清洁服务

培训要求：

1、掌握客房日常清洁的规范要求

2、掌握楼层计划清洁的实施要求

3、清洁用品的使用与保养知识

培训内容：

一、客房清洁

1、清洁工作的一般原则

2、客房清洁的操作程序与质量要求

3、客房清洁的注意事项

二、计划清洁

1、计划清洁的概念

2、计划清洁的项目与操作要求

三、清洁用具

1、清洁剂的种类与功能

2、清洁工具的使用与保管

第三章 客房接待服务

培训要求：

1、熟悉客房接待服务内容

2、掌握客房接待服务程序与要求

培训内容：

一、服务准备工作

1、了解客情

2、布置客房

3、检查工作

二、楼层迎宾服务

1、新客

2、老客

三、住客服务工作

1、会客服务

2、客衣服务

3、饮料服务

4、开床服务

5、物品租用

6、其他服务

四、宾客离店服务

1、送客服务

2、查房工作

第四章 客房服务礼节

培训要求：

1、掌握饭店服务人员仪表仪容仪态的要求

2、掌握客房服务的礼貌用语和操作礼节

培训内容：

一、仪表仪容仪态

1、仪表

2、仪容

3、仪态

二、语言

1、称呼

2、问候

3、应答

三、操作

1、迎送

2、服务操作

第五章 客房安全知识

培训要求

1、具备安全意识

2、掌握预防和应付事故的基本常识

3、掌握职业安全的要求

培训内容：

一、饭店安全概述

1、饭店安全内容、重点及原则

2、相关法规

二、饭店安全管理

1、对住宿宾客的要求

2、住宿登记

- 3、接待来访的服务和管理
- 4、钥匙管理
- 5、宾客财务的保管
- 6、对公安机关通缉、通报的处理
- 7、对宾客遗留物品的处理

三、消防知识

- 1、消防要求
- 2、防火灭火的主要措施
- 3、火灾报警系统
- 4、火灾发生时应注意的问题

四、职业安全

- 1、操作安全
- 2、身心安全

第六章 旅游地理(辽宁地区)

培训要求:

熟悉辽宁地区旅游活动各部要素的特色与方位

培训内容:

- 1、辽宁的食

2、辽宁的住

3、辽宁的行

4、辽宁的游

5、辽宁的购

6、辽宁的娱

第七章 英语

培训要求

学会常用英语100句，并能用简单的礼貌用语应答。

培训内容：

1、熟悉通用英语100句

2、简单的礼仪应答

1 目标:加强员工的专业知识和技能培训,增强员工队伍的整体文化素质.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.

2 对象:酒店所有在职服务人员.

3 培训形式:半脱产,分批培训.

4 培训内容与设置:公司管理项目,服务员职业素质,餐饮服务技能,餐厅服务基本程序,顾客心理学,礼貌用语.

培训中理论培训,技能培训,实践操作相结合.学员以动手为主,多采用情景模拟,提高学员参与兴趣,也可开展讲座,每阶段结

束后对学员进行考评,可采用口述问答,模拟操作等形式.

5 培训时间:分两批轮流培训,周一,三,五上午8:00--11:00 ,共20天

6 讲师:公司聘请优秀讲师与从业人员

7 经费:讲师讲课费用:20xx0

道具费:3000

场地费:4000

资料费:5000

合计:320xx元

8 培训控制措施:为保证本次新员工培训方案有效实施,确保培训期间的安全,特制定新员工培训纪律及要求:

- 1、所有入职新员工须按要求准时报到,不得迟到;
- 2、报到后必须服从入职培训的相关要求与管理;
- 3、培训期间不得随意外出。有事外出须有书面请假条,经同意后方可外出。
- 4、学员间要团结互助、相互关心、相互爱互,确保培训任务圆满完成。
- 5、理论课培训需严格遵守课堂纪律,认真做好笔记,努力的上好入职后的第一课。

培训要求;

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服服务的综合能力，以优质的服务让客人完全满意。全力打造东山宾馆服务品牌。提升宾馆服务档次。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

理论知识课占总课时的40%。理论知识各部分的比重为：职业道德10%，基础知识30%，制作家庭餐15%，家具清洁15%，洗涤摆放衣物10%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人20%。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

申请参加中级工鉴定者必须取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上或连续从事本职业工作2年以上。

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

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、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

一、说明

本培训计划按劳动和社会保障部颁发的《国家职业标准》编写。

二、培训目标

通过培训，使学员具备一定的服务意识，全面了解初级客房服务员专业的理论知识，熟练掌握本工种操作技能，达到独立上岗的水平。

三、课程设置和培训要求

(一)专业理论

- 1、客房产品概述
- 2、客房清洁服务
- 3、客房接待服务
- 4、客房服务礼节

- 5、客房安全礼节
- 6、旅游地理(辽宁地区)
- 7、外语知识

(二)专业技能

- 1、服务仪态训练
- 2、客房清洁操作
- 3、标准的普通话

服务员培训方案篇三

如下是小编给大家带来的服务员培训计划范文。希望能够给你得到帮助，欢迎阅读

第一天 开欢迎会。人事主管带领熟悉酒店环境、内部组织机构(认识相关领导)。学习着装要求。学习礼仪规范。介绍本岗位的位置及上、下班时间、员工通道等等。

第二天上午大课，资深经理培训酒店意识。第二天下午开始培训酒店的应知应会。常用的礼貌用语及服务忌语。客房管理理论。

第三天 培训了解领、交磁卡的手续，了解房态、接听电话、敲门通报，使用磁卡开门，熟悉房间内物品摆放及设施设备与使用方法。

第四天 熟悉房型、朝向、消防设施的使用方法，及掌握走廊过道灯，空调开启的时间和规定。

第五天 培训如何准备工作车及熟悉车上物品的名称、用途，了解清扫顺序，即打扫房、贵宾房、走客房、住房、请勿打扰房、空房，注：请勿打扰房一般在下午两点后进行打扫，先请领班打电话到房间询问客人是否要打扫，如无人可请领班陪同进去打扫。

第六天 培训查退房，遗留物品的处理，清扫客房的基本法，如抹尘要按从上到下，顺时针或逆时针方向，抹布折叠使用，补充房内所需物品。

第七天 培训细节服务，如打扫住房需注意事项，打扫途中客人回来时的处理，以及遇到客人要求开门需注重的事项。

第八天 培训如何打扫卫生间，正确使用消毒药水，补充物品。

第九天 培训在工作中要学会自查，如物品是否有漏放，卫生间门是否呈45度，文件夹内信签是否4张。

第十天 培训如何填写清扫表及交班本，大垃圾每天如何清理，与洗衣房联系报送棉织品，及各营业点的电话号码和营业时间。新员工培训计划第十一天 培训整理工作间、服务台、公共区卫生、花木、地毯的保养工作。

第十二天 培训服务员的素质，如心理素质、职业素质、服务态度，不能因心情不好而影响工作，了解酒店领导和老顾客的名字、职称、习惯，以便在日后更好地服务客人。介绍以往有关案例，如动用客人物品等的后果。

第十三天 培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十四天 培训个性化服务，服务员应想客所想，急客所急，要注意保密宾客和酒店的一切事务，有关案例分析。

第十五天 消防安全培训。（注意：每天均安排实操课程，早

晨要进行军训，第一天晚上要搞一个见面会，其余晚上安排集体娱乐活动。

第十六天进行一次实际操作的全方面测试，并进行总结表彰，准备分岗。

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、撤换餐用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

(3)从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

2 公司员工手册

3 公司管理制度

2、餐厅服务员职业素质

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

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

3.3 摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

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

7、餐饮服务基本程序

培训要求；

- 一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。
- 二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。
- 三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。
- 四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

- 一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。
- 二、贵宾几位，有预定的房间吗？
- 三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？
- 四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？
- 五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？
- 六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。
- 七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

服务员培训方案篇四

培训计划按中级客房服务员技术等级标准编写。

使学员具备中级客房服务员所应具备的'服务意识，全面了解中级客房服务员专业理论知识，熟练掌握本工种操作技能和管理水平，达到适应岗位工作的水准。

（一）专业理论

1. 客房接待服务
2. 客房会议接待
3. 客房卫生知识
4. 客房常用设备的维护与保养
5. 饭店管理知识
6. 旅游地理知识
7. 主要客源国的风俗习惯
8. 旅游法规与饭店安全保卫
9. 绿色饭店知识
10. 外语知识

（二）专业技能

1. 会议服务
2. 客房做夜床服务
3. 管理基本技能
4. 计算机操作

《旅店服务员》 中国劳动出版社出版

服务员培训方案篇五

一、 培训时间：

3月23日----月23日， 上午： 8： 30-----11： 00 ，

下午： 2： 00----4： 30

二、 培训目的及要求

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、全面提高东山宾馆餐厅服务档次打下良好的基础。

三、 培训内容：

- (一) 企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- (二) 服务的含义、服务的理念、服务的模式
- (三) 餐厅服务员的素质要求

服务员培训方案篇六

一： 培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二： 培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三： 培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服服务的综合能力，以优质的服务让客人完全满意。全力打造东山宾馆服务品牌。提升宾馆服务档次。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

理论知识课占总课时的40%。理论知识各部分的比重为：职业道德10%，基础知识30%，制作家庭餐15%，家具清洁15%，洗涤摆放衣物10%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人20%。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

申请参加中级工鉴定者必须取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上或连续从事本职业工作2年以上。

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

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、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

服务员培训方案篇七

- 2、管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收；
- 3、负责对客户退房后的查房工作；
- 4、负责查收收宾客洗衣、酒水的送回和补充工作；
- 5、负责楼层公共区域卫生的清洁工作和部分房间清洁工作，杯具的清洁与消毒工作，脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

服务员培训方案篇八

通过培训，使学员具备一定的服务意识，全面了解初、中级

酒店服务员专业的理论知识，并熟练掌握酒店服务员的操作技能，达到独立上岗的'水平。

培训方式采取常规理论教学与技能训练两种方式。

1、培训为期3个月，其中理论教学238课时，实践技能训练158课时。

2、每一次的培训应采取集训的方式较易收效。

3、集训时间不要与工作时间冲突

1、职业道德

2、企业文化酒店背景知识及发展规划

3、仪容美、仪表美、仪态美的重要性

4、服务质量和服务意识

5、服务的语言规范

6、常用英语

7、餐饮部专业知识培训

8、客房部专业知识培训

1、事先做充分的训练事务准备。

2、事先做好训练工具、材料设备的准备

3、事先将部分培训有关事宜通知每一位受训的人员。

服务员培训方案篇九

总课时数（180）学时；基础理论授课（100）学时；技能授课（80）学时

（一）应知知识要求

1、基础知识

1、单元测试

2、结业考试

3、国家技能鉴定

为解决失业农民工和下岗职工的就业问题，并提高他们的再就业能力，更好地促进我市家政服务业与和谐社会的发展，针对当前我省失业农民与下岗职工的现状，及全国和我省家政服务业的'现状，利用湖南商务职业技术学院教学、设备与其它相关资源优势，通过在校集中面授、专家现场指导与技能训练等基础理论与实践相结合的培训方式，定期对我省新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗职工组织开展家政服务员相关知识与技能培训，以提高他们的综合素质与相关技能，决定举办家政服务员培训班。考虑到培训对象的地域、年龄、性别、经济条件及受教育程度等方面的差异，特分初级、中级与高级家政服务员三个层次的培训。现就初级家政服务员培训制定如下计划：

通过培训，使受训人员具备以下条件：制作家庭餐，进行家居清洁，洗涤摆放衣物；同时掌握“照料孕、产妇”、“照料婴幼儿”、“照料老人”、“护理病人”（四项中任选一项）的基本知识与基本技能。

新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗

职工。

每期150标准学时。

- 1、社交礼仪：言谈举止；人际交往；家庭人际关系。
 - 2、制作家庭餐：制作主食；烹制菜肴。
 - 3、家居清洁：清洁家具；清洁家具及用品。
 - 4、洗涤摆放衣物：洗涤衣物；摆放衣物。
 - 5、照料孕、产妇：照料孕妇；照料产妇。
 - 6、照料婴幼儿：主食料理；生活料理；异常情况应对。
 - 7、照料老年人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。
 - 8、护理病人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。
- 1、学校面授。分批次组织相关人员到学校对培训人员进行集体面授。
 - 2、实地训练与考察。培训期间，组织参训人员进行现场技能训练，加强参训人员对相关知识与技能的认识、理解及掌握。
 - 3、基础理论教学与情景模拟教学相结合。
 - 4、基础理论教学与穿插案例相结合