

2023年餐饮服务培训方案 餐饮服务单位食品安全的培训计划(优质5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

餐饮服务培训方案篇一

中心小学食堂从业人员食品安全知识培训计划为贯彻执行《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务操作规范》，落实各项食品安全措施，提高学校食堂从业人员业务素质，有效预防食物中毒事故发生，确保广大师生饮食安全。根据我校实际，特制订食品卫生安全培训计划。

通过培训，使学校食堂从业人员了解并掌握食品安全法律法规、操作规范及学生营养配餐等基本知识，进一步提高食堂从业人员的安全意识、责任意识、法律意识和服务意识，提高从业人员的业务水平，增强工作主动性，提高食堂规范化、精细化管理水平，消除食品安全隐患，确保学校师生饮食安全。

1、《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》等相关法律法规。

2、餐饮服务操作规范、新版餐饮服务食品安全监督量化分级管理及五常法管理要求。

3、xx省xx市xx县相关食堂管理文件精神。

4、食物中毒的预防及控制。

5、学生膳食营养配餐知识。

1、每月安排一次进行集中培训和学习，提高食堂规范化、精细化管理水平。

2、每天召开班前例会，强化五常管理细节。

3、及时派人员参加上级有关部门组织的食品安全管理及岗位技能培训，严格执行食品安全法，严防食品安全事故的发生。

4、每学期进行一次有关食品卫生安全方面的知识问卷答题。

5、每学期至少定期组织一次食堂人员岗位练兵活动，提高从业人员规范操作水平。

6、从业人员必须爱岗敬业，互帮互学，钻研业务技术，通过不断的苦练基本功来提高服务质量和水平。

7、对业务骨干和进步明显的人员给予适当的奖励，鼓励其学业务、学技术，提高服务质量。厨师和从业人员的食品安全知识培训。

餐饮服务培训计划方案篇二

为提高公司在职服务人员的技能和业务，现制定《餐厅服务员》岗位培训计划：

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。

公司各店在职服务人员。

半脱产，分期分批学习。

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。

公司员工手册

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

餐厅服务基本程序

1、公司管理项目

任务

培训要点

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

(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

任务

培训要点

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

任务

培训要点

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

任务

培训要点

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

任务

培训要点

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

任务

培训要点

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

餐饮服务培训计划方案篇三

1、总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

2、服务素质培训目标

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、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

3、操作技能培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

（一）服务素质培训要求

1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性。

2、服务的含义、服务的理念、服务的模式。

- 3、餐厅服务员的素质要求。
- 4、餐厅服务员的职业道德要求。
- 5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求。
- 6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求。
- 7、餐厅服务中常用的礼貌用语。
- 8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作。

（二）、操作技能培训要求

- 1、托盘的基本要领
- 2、餐巾折花
- 3、中餐摆台
- 4、斟酒、上菜、分菜
- 5、中餐宴会的预定
- 6、中餐宴会的接待服务程序及技巧

总课时数：140课时。

专业理论：10课时。

专业技能：60课时

餐饮服务培训计划方案篇四

4月23日——五月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

(一) 托盘的基本要领

(二) 餐巾折花

(三) 中餐摆台

(四) 斟酒、上菜、分菜

(五) 中餐宴会的预定

(六) 中餐宴会的接待服务程序及技巧

1、 课前10分钟演讲。

2、“54”青年节演讲比赛：“让青春在这里闪光”

3、 案例分析及小组讨论

4、 课堂讲解

1、 客史档案收集比赛

2、 应变能力测试

3、托盘跑比赛

4、中餐摆台比赛

第三阶段：餐厅服务质量管理

一、培训时间：

5月23日——6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。

三、培训内容

一)餐厅服务质量的含义

二)餐厅服务质量意识

三)餐厅服务质量控制的方法

四)品牌营销

五)顾客心理研究

六)处理客人投诉的技巧

四、培训方法

1、课堂讲解

- 2、模拟情景，进行服务演练
- 3、文艺汇演：小品、诗朗诵、歌曲、舞蹈等多种形式。
- 4、技能训练

五、考核方法

- 1、模拟情景，进行接待服务考试
- 2、餐厅服务技能综合考试
- 3、根据成绩发放证书

餐饮服务培训计划方案篇五

- 1、服务员是永远的微笑者；
- 2、对待熟客要有礼并矜重；
- 3、要在客人最需要的时候出现；
- 4、永远不要让客人感到难堪（换位思考）

二、如何克服服务障碍

1、克服性格障碍

老好人：说话温柔；忌高声快语

性格猜疑：不容易相信人；忌说话没有礼貌，模棱两可

性格傲慢：容易看不起人；说话忌自负自傲，用词不恭

腼腆的客人：表现内向；忌随便开玩笑

急躁的客人：常有怨言，不稳重；忌像对方那样急躁，否则容易顶撞

沉默寡言：不喜欢与人交谈；忌不理不睬，冷落对方

散漫的客人：随意性大；忌任其自然，要用关怀的口气提醒

难伺候的客人：吹毛求疵，板着面孔；忌说话失分寸，以免陷入争吵

2、克服语言障碍

a□七忌：忌散忌泛忌急忌空忌横忌虚忌滑

b□四不：不说不尊重之语不说不友好之语不说不耐烦之语不说不客气之语

3、克服心理障碍（演练）

a□我是一名优秀的服务人员！

b□我相信我一定能做好我的工作！

c□我的身边也有很多朋友在关心我！

d□不管发生什么事情，我都能保持热情和开朗的心态去服务客人！

e□我在这里工作的目的是为了体现自己的价值，而非享受！

三、服务员如何保持自制力

1、当自己心情欠佳时，不应把情绪发泄到客人身上（控制情绪）

- 2、当宾客对我们的工作提出批评，会使我们难堪时，我们应冷静地对待（保持冷静）
- 3、当宾客对我们不礼貌时，我们不能以牙还牙，而是要有礼、有利、有节地解决问题（摆正角色）
- 4、当接待客人较多，工作量较大时，应注意服务态度和工作效率（忙而不乱）
- 5、当接待客人较少，工作量较少时，应注意加强纪律（闲而不懒）
- 6、控制私欲的过分膨胀，不做一失足成千古恨的事（洁身自爱）
- 7、在与同事、上级的交往中，应心平气和，遇到矛盾或争吵，应忍让冷静（礼让三分）
- 8、在日常工作和生活中，要讲究礼貌，遵守纪律（严于律己）

四、如何树立强烈的服务意识

- 1、服务不分份内份外。
- 2、所有的客人都是第一位的。
- 3、服务应该以德报怨。
- 4、争强好胜会失去朋友。

五、优秀服务员应具备的六大特征

- 1、性格外向、热情；
- 2、语言能力强、有说服力；

- 3、灵活性高，能根据不同环境做出适当的反应；
- 4、有一定的道德修养；
- 5、审美意识强；
- 6、富有进取和创新精神。