

2023年服务员培训计划与大纲 家政服务员的培训计划(优质9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

服务员培训计划与大纲篇一

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，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。

二、培训对象

女性年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、考核要求

(一)考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准(根据试卷的答题标准给予评分):

掌握家政服务的定义和主要内容;家政服务员的职业操守;了解家政服务相关法律常识;掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准:

会使用日常礼貌用语;

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜;

会鉴别服装面料,并科学合理地予以分类洗涤(按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤)、晾晒、收藏。

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养;

掌握有害生物防治的基本常识(如灭蟑螂、苍蝇、老鼠);

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能;

掌握婴幼儿生理心理特点,能安全看护婴幼儿;

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

五、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。

家政服务员岗前培训教学大纲、课时及授课教师

培训目标：初级家政服务员

一、培训课时：

总课时数(180)学时

理论授课(100)学时

技能授课(80)学时

二、课程设置和要求

(一)应知知识要求

1. 基础知识

三、培训教学计划安排表

四、考核方法

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：

一、培训目标

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。

二、培训对象

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。

三、培训时间

每期150标准学时。

四、培训内容

- 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。

五、培训方式

- 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、理论教学与情景模拟教学相结合。
- 4、理论教学与穿插案例相结合

一、课程任务和说明

通过培训，应使培训对象掌握初级家政服务员的理论知识和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立完成制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物等工作，并有选择性地掌握照料孕、产妇、照料婴幼儿、照料老年人或护理病人的基本知识和基本技能。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注重实际操作技能的训练。教学方式应以情景模拟教学法为辅助手段，以实际操作演练为教学重点。制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物是家政服务工作的基本内容，是每个家政服务员必须完成的基础性工作，应强化训练，使每个培训对象都能通过基础性知识和技能的培训。在此基础上，使培训对象掌握1至2项专业选修课程的知识与技能。

二、教学目标

依据《国家职业标准》中对初级家政服务员的理论知识与实践技能的要求，通过培训，使培训对象掌握职业道德，择业与就业、相关法律法规常识，掌握社交礼仪、制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物、照料孕、产妇、婴幼儿、老年人以及病人或护理病人的相关知识与技能。

三、课时安排

1、课时安排：150标准课时。

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%。

操作技能课占总课时的60%。操作技能各部分的比重为：社交礼仪3%，制作家庭餐25%，家居清洁25%，洗涤摆放衣物15%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人32%。

2、授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。

四、教学大纲内容

第一部分 基础知识

(1) 职业道德

教学要求：掌握家政服务员的职业道德与职业守则知识

(2) 择业与就业常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家政服务员的择业与

就业常识。

(3) 安全与卫生常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的案例与卫生常识。

(4) 社交礼仪常识与能力

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的社交礼仪常识与能力。

(5) 相关法律、法规知识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务相关的法律、法规知识。

第二部分 制作家庭餐相关知识与能力

(1) 制作主食(和制面团的基本方法;馅料调拌常识;主食成熟性状鉴别常识;燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉的使用方法)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握烹饪原料及烹饪器具的方法和注意事项。

(2) 烹制菜肴(采买记账基本知识 with 能力;家庭常用刀工技法;菜肴成熟性状鉴别常识与能力;常见调味品的使用;菜肴原料搭配常识与能力)

教学要求：掌握食物成熟性状的鉴别、采买记账的相关知识 with 技能

第三部分 家居清洁相关知识与能力

(1)清洁家具(家庭常见清洁用品和用具知识;家用电器的使用方法;常见清洁剂、消毒剂的使用方法)

(2)清洁家具及用品(家具擦拭、清洁常识与技能;灯具清洁常识与能力)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握家庭常见清洁、消毒用品和用具的使用方法与注意事项,以及家用电器的使用。

第四部分 洗涤摆放衣物

(1)洗涤衣物(服装面料鉴别常识与能力;常见洗涤剂的性能用途;手工洗涤衣物的基本方法与能力;洗衣机使用方法)

(2)摆放衣物(常见衣物折叠方法;常见衣物摆放常识与能力)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握服装面料鉴别常识与能力、常见洗涤剂的性能与用途、手工洗涤衣物的基本方法与能力、洗衣机的作用、常见的衣物折叠常识与能力。

第五部分 照料孕、产妇

(1)照料孕妇(孕妇生理变化基本特点;孕妇饮食常识;孕妇日常生活起居常识;孕妇盥洗与沐浴方法)

(2)照料产妇(产妇饮食基本要求;产妇日常生活起居常识;产妇盥洗与沐浴方法)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握孕妇生理变化特点,孕、产妇营养常识,孕、产妇日常起居常识,以及她们的饮食制作知识与能力。

第六部分 照料婴幼儿

(1)饮食料理(婴幼儿人工喂养方法与能力;婴幼儿进食、进水基本方法与能力;婴幼儿餐具清洁方法与能力)

(2)生活料理(婴幼儿盥洗基本方法与能力;婴幼儿看护常识与能力;婴幼儿衣物洗涤方法与能力;照料婴幼儿便溺的基本方法与能力)

3)异常情况应对(紧急呼救常识与应对能力;外伤和烫伤紧急处理常识民应对能力)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握婴幼儿饮食料理、生活料理的基本方法与能力,以及异常情况应对的基本常识与能力。

第七部分 照料老年人

(1)饮食料理(老年人饮食特点;老年人进食注意事项;老年人进水注意事项;)

(2)生活料理(老年人生活特点;老年人性格特点;老年人居家注意事项;老年人外出注意事项;与老年人相处的基本方法)

(3)异常情况应对(老年人常见的意外情况;老年人常见外伤和烫伤紧急处理)

教学要求:通过培训,使培训对象掌握老年人的饮食料理、生活料理的基本方法与能力,掌握异常情况应对的基本常识与能力。

第八部分 护理病人相关知识与能力

(1)饮食料理(病人饮食特点;给卧床病人喂水的基本方法与能力;给卧床病人喂饭的基本方法与能力)

(2)生活料理(卧床病人盥洗方法与能力;卧床病人便溺护理方法与能力;体温测量基本常识与能力;给卧床病人洗头基本方法与能力;给卧床病人擦澡的基本方法与能力)

(3)异常情况应对(病人常见的异常情况;紧急呼救常识) 教学要求:通过培训,使培训对象掌握病人饮食料理、生活料理的基本方法与处理能力,以及异常情况应对的基本常识与能力。

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。

服务员培训计划与大纲篇二

家政服务是需要培训的，成为一个好的家政服务员也不是容易的事呢。下面跟小编一起来看看家政服务员培训计划吧！更多家政服务员培训计，欢迎关注！

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，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。

二、培训对象

女性年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、考核要求

(一)考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准(根据试卷的答题标准给予评分)：

掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准：

会使用日常礼貌用语；

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤(按照衣物特性

用洗衣机或手工洗涤)、晾晒、收藏。

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

掌握有害生物防治的基本常识(如灭蟑螂、苍蝇、老鼠)；

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

五、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。

家政服务员岗前培训教学内容纲要、课时及授课教师

培训目标：初级家政服务员

一、培训课时：

总课时数(180)学时

理论授课(100)学时

技能授课(80)学时

二、课程设置和要求

(一)应知知识要求

1. 基础知识

三、培训教学计划安排表

四、考核方法

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：

一、培训目标

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。

二、培训对象

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。

三、培训时间

每期150标准学时。

四、培训内容

- 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。

五、培训方式

- 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、理论教学与情景模拟教学相结合。

4、理论教学与穿插案例相结合

一、课程任务和说明

通过培训，应使培训对象掌握初级家政服务员的理论知识和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立完成制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物等工作，并有选择性地掌握照料孕、产妇、照料婴幼儿、照料老年人或护理病人的基本知识和基本技能。

在教学过程中，应以理论教学为基础，注重实际操作技能的训练。教学方式应以情景模拟教学法为辅助手段，以实际操作演练为教学重点。制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物是家政服务工作的基本内容，是每个家政服务员必须完成的基础性工作，应强化训练，使每个培训对象都能通过基础性知识和技能的培训。在此基础上，使培训对象掌握1至2项专业选修课程的知识与技能。

二、教学目标

依据《国家职业标准》中对初级家政服务员的理论知识与实践技能的要求，通过培训，使培训对象掌握职业道德，择业与就业、相关法律法规常识，掌握社交礼仪、制作家庭餐、家居清洁、洗涤摆放衣物、照料孕、产妇、婴幼儿、老年人以及病人或护理病人的相关知识与技能。

三、课时安排

1、课时安排：150标准课时。

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%。

操作技能课占总课时的60%。操作技能各部分的比重为：社交礼仪3%，制作家庭餐25%，家居清洁25%，洗涤摆放衣物15%，照料孕、产妇、婴幼儿、老年人与护理病人32%。

2、授课形式：以理论授课为基础，以情景模拟教学为辅助手段，以实际操作技能演练为教学重点。

四、教学大纲内容

第一部分 基础知识

(1) 职业道德

教学要求：掌握家政服务员的职业道德与职业守则知识

(2) 择业与就业常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家政服务员的择业与就业常识。

(3) 安全与卫生常识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关的案例与卫生常识。

(4) 社交礼仪常识与能力

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务工作相关

的社交礼仪常识与能力。

(5) 相关法律、法规知识

教学要求：通过培训，使培训对象掌握与家政服务相关的法律、法规知识。

第二部分 制作家庭餐相关知识与能力

(1) 制作主食(和制面团的基本方法;馅料调拌常识;主食成熟性状鉴别常识;燃气灶具、高压锅、电饭煲、电冰箱和微波炉的使用方法)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握烹饪原料及烹饪器具的方法和注意事项。

(2) 烹制菜肴(采买记账基本知识与能力;家庭常用刀工技法;菜肴成熟性状鉴别常识与能力;常见调味品的使用;菜肴原料搭配常识与能力)

教学要求：掌握食物成熟性状的鉴别、采买记账的相关知识与技能

第三部分 家居清洁相关知识与能力

(1) 清洁家具(家庭常见清洁用品和用具知识;家用电器的使用方法;常见清洁剂、消毒剂的使用方法)

(2) 清洁家具及用品(家具擦拭、清洁常识与技能;灯具清洁常识与能力)

教学要求：通过培训，使培训对象掌握家庭常见清洁、消毒用品和用具的使用方法与注意事项，以及家用电器的使用。

第四部分 洗涤摆放衣物

(1) 洗涤衣物(服装面料鉴别常识与能力;常见洗涤剂的性能用途;手工洗涤衣物的基本方法与能力;洗衣机使用方法)

(2) 摆放衣物(常见衣物折叠方法;常见衣物摆放常识与能力)
教学要求: 通过培训, 使培训对象掌握服装面料鉴别常识与能力、 常见洗涤剂的性能与用途、 手工洗涤衣物的基本方法与能力、 洗衣机的作用、 常见的衣物折叠常识与能力。

第五部分 照料孕、产妇

(1) 照料孕妇(孕妇生理变化基本特点;孕妇饮食常识;孕妇日常生活起居常识;孕妇盥洗与沐浴方法)

(2) 照料产妇(产妇饮食基本要求;产妇日常生活起居常识;产妇盥洗与沐浴方法)

教学要求: 通过培训, 使培训对象掌握孕妇生理变化特点, 孕、产妇营养常识, 孕、产妇日常起居常识, 以及她们的饮食制作知识与能力。

第六部分 照料婴幼儿

(1) 饮食料理(婴幼儿人工喂养方法与能力;婴幼儿进食、进水基本方法与能力;婴幼儿餐具清洁方法与能力)

(2) 生活料理(婴幼儿盥洗基本方法与能力;婴幼儿看护常识与能力;婴幼儿衣物洗涤方法与能力;照料婴幼儿便溺的基本方法与能力)

3) 异常情况应对(紧急呼救常识与应对能力;外伤和烫伤紧急处理常识民应对能力)

教学要求: 通过培训, 使培训对象掌握婴幼儿饮食料理、生活料理的基本方法与能力, 以及异常情况应对的基本常识与

能力。

第七部分 照料老年人

(1) 饮食料理(老年人饮食特点;老年人进食注意事项;老年人进水注意事项;)

(2) 生活料理(老年人生活特点;老年人性格特点;老年人居家注意事项;老年人外出注意事项;与老年人相处的基本方法)

(3) 异常情况应对(老年人常见的意外情况;老年人常见外伤和烫伤紧急处理)

教学要求: 通过培训, 使培训对象掌握老年人的饮食料理、生活料理的基本方法与能力, 掌握异常情况应对的基本常识与能力。

第八部分 护理病人相关知识与能力

(1) 饮食料理(病人饮食特点;给卧床病人喂水的基本方法与能力;给卧床病人喂饭的基本方法与能力)

(2) 生活料理(卧床病人盥洗方法与能力;卧床病人便溺护理方法与能力;体温测量基本常识与能力;给卧床病人洗头基本方法与能力;给卧床病人擦澡的基本方法与能力)

(3) 异常情况应对(病人常见的异常情况;紧急呼救常识) 教学要求: 通过培训, 使培训对象掌握病人饮食料理、生活料理的基本方法与处理能力, 以及异常情况应对的基本常识与能力。

服务员培训计划与大纲篇三

1、熟知酒店员工手册的各项内容, 了解酒店文化和仪表、仪

容

2、了解酒店的产品知识，包括参观客房、餐厅及相关设施

二、宴会销售

1、熟知各种不同价格宴会菜单

2、熟知各种不同类型会议的摆台方式

3、熟知餐饮不同时期菜式变化及促销活动

4、熟知不同时期的市场变化及对手酒店宴会相关信息

5、及时与客户进行沟通及做好相关反馈信息储存

三、市内拜访客户

1、如何做电话预约及自我介绍

2、如何做好拜访计划

3、了解自己的工作使命及目标，在工作时间内如果保持好的工作状态和自我形象

4、与资深销售员一同做客户拜访，在此期间可以学习一些销售语言和技巧

四、异地拜访客户

1、如何做电话预约及自我介绍

2、如何制定异地客户拜访计划、出差费用

3、如何与异地客户进行第一次拜访

4、如何与异地客户保持长期稳定的联系

服务员培训计划与大纲篇四

根据餐厅服务员国家职业标准，经过系统学习，培训适应劳务市场需求和用人单位要求、具有良好的职业道德和行为规范、熟练掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能的餐厅服务人员。

以年满16周岁、具有初中以上文化程度、身体健康、有转移就业愿望、热衷于餐厅服务岗位的农村青年为主。

以脱产或半脱产的学习形式，对农民工进行职业技能培训。

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、利用xx宾馆为实训基地，聘请具有丰富操作技能的专兼职教师亲自演习操作，使学员在边学边做中实现岗位技能的提高，培养学员的动手操作能力。

《餐厅服务员》课程设置采用能力模块组合，共设置执业基础、餐厅服务礼仪、端托摆台服务、酒水服务、上菜及分菜服务、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

（一）执业基础：

要求学员熟知外出务工常识，掌握餐厅服务应具备的职业素质。理论学习10学时。

（二）餐厅服务礼仪：

要求学员掌握餐厅服务员的仪容仪表规范、举止规范、礼貌规范、礼仪规范。其中理论学习5学时，技能学习13学时，声像学习2学时，共计20学时。

（三）端托、摆台服务技能：

要求学员熟练掌握托盘的端托技巧、餐巾折花技巧、摆台服务技能。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

（四）酒水服务：

要求学员了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点、掌握酒水服务的技巧与程序。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

（五）上菜及分菜：

要求学员了解菜品知识、上菜及分菜知识。其中理论学习4学时，技能学习14学时，声像学习2学时，共计20学时。

（六）撤换餐用具：

要求学员学会撤换餐用具的基本操作方法。其中理论学习4学时，技能学习5学时，声像学习1学时，共计10学时。

（七）餐厅服务基本程序：

要求学员了解零点接待服务的相关知识，餐厅服务的基本程序。其中理论学习12学时，技能学习16学时，声像学习2学时，共计30学时。

1、考试：学员学完课程设置中的每一个模块后，由培训教师

采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。各培训模块的考试平均成绩作为结业考核的重要依据。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念，由xx县农村富余劳动力培训基地负责人及具有较强技能水平的教师组成考评组，在xx宾馆实训基地对学员进行现场考核，考核采取现场操作、口述问答、模拟操作等形式，重点检查学员岗位技能掌握情况。考核不合格者可参加补考，严格把好出口关。

3、发证：考试、考核合格者发给由中央农广校统一印制的培训证书，同时根据学员自愿的原则，由培训学校组织学员参加餐饮旅游服务类工种的职业技能鉴定，合格学员可同时获得劳动保障部统一印制的职业资格证书。

服务员培训计划与大纲篇五

课程

讲师

人员

day1

上午

- 1、讲解酒店概况、组织结构、员工守则；
- 2、酒店餐饮部概况、组织机构和日常管理要求和制度；
- 3、餐饮服务英语。

下午

- 1、餐饮从业人员的礼貌、礼节及个人修养，礼貌用语；
- 2、掌握托盘的使用方法（重托、轻托）
- 3、讲解铺台布的方法和技巧。

day2

上午

- 1、掌握餐饮部标准站立和行走姿势；
- 2、抽查前一天学习内容；
- 3、认识餐饮所需的餐具名称和用途（餐具、酒具）；
- 4、复习托托盘和铺台布。

下午

- 1、学习中餐摆台的方法和程序；
- 2、中餐服务流程、宴会流程；
- 3、学会10种口布花的折叠方法；
- 4、餐饮服务英语。

day3

上午

- 1、抽查前一天学习内容，练习站姿，走姿；
- 2、学习迎宾问候方法和迎座方式；

3、餐饮服务英语；

4、增减餐具和铺口布服务；

下午

1、巩固练习托盘站立、托盘行走；

2、学习毛巾服务的茶水服务；

服务员培训计划与大纲篇六

提高酒店员工的素质和服务质量，增强企业的发展内劲和竞争能力，进而提高顾客的忠诚度和回头客的比例，最终提高经济效益，保证企业长期发展。

总课时：396理论课：238技能操作：158

（一）理论知识内容

一说明

本大纲是根据《中华人民共和国职业技能标准》和《酒店服务员国家职业标准》要求，并结合失业人员和农村劳动力的实际情况进行编写。

二教学要求

1、了解酒店的企业文化知识

2、掌握酒店接待服务规范要求

3、学会使用酒店服务的基本礼节

4、树立安全意识，掌握基本防范措施

- 5、掌握标准的普通话，坚持用普通话对客服务
- 6、掌握客房服务工作常用英语，并能简单应答
- 7、明确酒店服务员岗位职责和素质要求

三专业课程设置及内容

一. 职业道德：职业道德的内容、原则、培养途径等。

二. 企业文化

1、企业文化的作用

2、企业文化及其影响力

(1)、提高员工素质

(2)、保证企业生存

(3)、推动企业发展

三. 仪容、仪表、仪态

(1)、仪容美、仪表美、仪态美的重要性

(2)、仪容美、仪表美、仪态美的规范标准

(3)、仪容仪表仪态的总体要求

1、表情：也是一种语言

2、手势的表现力

3、你该如何站立

4、坐：也是一门艺术

5、行走并不简单

6、蹲姿：不可忽视的细节

7、仪容美、仪表美、仪态美是人的内在美与外在美的统一

四服务质量和服务意识

1、服务质量

(1)、衡量酒店服务质量的标准

(2)、优质服务的具体表现

(3)、学会怎样读懂客人的'身体语言

(4)、学会怎样让性急顾客更满意

(5)、做好瞬间服务

2、服务意识

(1)、优质服务意识

(2)、全员服务意识

(3)、宾客至上意识

1、服务人员语言礼仪的要求

(1)、形式上的要求

(2)、程序上的要求

2、怎样用好礼貌用语

- (1)、熟练掌握服务过程中的礼貌用语。
- (2)、使用礼貌用语的规范语调
- (3)、使用礼貌用语的具体要求
- (4)、服务语言“八戒”

3、怎样做好礼貌服务

- (1)、面带微笑，站立服务，主动问好
- (2)、保持1米距离，使用礼貌用语
- (3)、时刻关注，用心倾听
- (4)、圆满答复，迅速明确
- (5)、态度和蔼，善于致歉，善于致谢
- (6)、学会特殊事情特殊办理，及时与上级联系

掌握餐厅服务所需英语知识，能够熟练与客人进行业务与生活对话。

1. 掌握《饭店情景英语》的内容。
2. 掌握酒店常用英语100句。

服务员培训计划与大纲篇七

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。

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。

半脱产，分期分批学习。

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

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

2.4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

服务员培训计划与大纲篇八

一、培训任务

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，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。

二、培训对象

女性年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

三、培训方式与时数

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。

备注：“理论知识培训”主要完成理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

四、考核要求

(一) 考核标准

1. 家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论考核标准(根据试卷的答题标准给予评分)：

掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准：

会使用日常礼貌用语；

会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；

会鉴别服装面料，并科学合理地予以分类洗涤(按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤)、晾晒、收藏。

懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；

掌握有害生物防治的基本常识(如灭蟑螂、苍蝇、老鼠)；

掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；

掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；

能对老年人进行饮食起居护理。

能对病人进行简单的生活护理。

五、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。

服务员培训计划与大纲篇九

客房部三十天员工培训计划

新的实习生分配到本部，为了让他们尽快熟悉运行程序，早日投入工作，将对他们进行岗前为期三十天的脱产培训，理论与实操相结合，培训计划具体如下：

第一天：

- 1、仪容仪表的要求及标准。
- 2、礼貌规范及注意事项。
- 3、电话接听礼仪规范。（具体细节和规范操作）

第二天：

1. 回顾昨日的培训内容
2. 客房部及有关部门的联络电话。
3. 楼层的分布以及房型介绍。（细节掌握和规范操作）

第三天：

- 1 回顾昨日培训内容。
- 2、 各种房态表示含义。
- 3、 楼层服务员的岗位职责。（具体细节和规范操作）

第四天；

- 1、 回顾昨日培训的内容
- 2 、 楼层服务员的服务规范。
- 3、 磁卡的领取使用及注意事项。
- 4、 签到与签退。（具体内容和规范操作）

第五天：

- 1回顾昨日培训的内容
- 2如何使用对讲机。
- 3 参观楼层各类房型及、工作间。
- 4讲解工作车的运用。（规范操作和运用）

第六天：

- 1、 回顾昨日培训内容。
- 2 客人遗留物品的处理程序。
- 3 退客房的处理程序。
- 4棋牌房的清洁程序及注意事项（规范化操作程序和讲解）

第七天：

- 1、 回顾昨日培训的内容
- 2 vip总套房入住的接待程序。
- 3、 铺床的方法及标准。
- 4实操退客房的布草拆除手法。（规范化操作程序和讲解）

第八天：

- 1、 回顾昨日培训内容。
- 2、 收送客衣的程序。
- 3、 楼层的房吧操作程序，消费单的填写，物品领取、补充。
- 4、 额外加酒水程序。（规范化操作程序和讲解）

第九天

- 1、 回顾昨日培训的内容
- 2、 易耗品配备及注意。
- 3、 客人要求开门的程序。

4、 实操铺床。（单、标间）（规范化操作程序和讲解）

第十天：

1、 回顾昨日培训内容。

2、 退房清洁程序及注意事项。

3□ ok房清洁程序及注意事项。

4、 房间小整理程序。（规范化操作程序和讲解）

第十一天：

1、 回顾的培训内容

2、 维修处理程序及注意事项。

3、 清洁剂使用及注意事项

4、 吸尘器使用及注意事项。（规范化操作程序和讲解）

第十二天：

1回顾昨日的培训内容

2客房的清洁标准

3清洁房间程序标准及注意事项。

4实操清洁浴室。（规范化操作程序和讲解）

第十三天：

1回顾昨日培训内容。

2如何清除地毯、沙发的污渍

3房间物品损坏及遗失的处理程序。

4客人遗留物品的处理程序。（规范化操作程序和案例讲解）

第十四天

1、回顾昨日培训内容

2、擦鞋服务叫醒服务

3、加送外卖的服务

4、实操清洁浴室。（操作规范和流程讲解）

第十五天

1回顾昨日培训内容。

2 服务员打扫房间时客人回来如何处理。

3 客人借物规程。

4 加床的程序及注意事项。（规范化操作程序和讲解）

第十六天

1、回顾昨日培训的内容

2、客人借用熨斗熨板的' 流程

3、当客人提出无理要求时的处理

4、脏布草的处理程序

4、清洁浴室。

第十七天

1回顾昨日培训内容。

2 房间物品摆放的标准及要求。

3 工作车的摆放标准及要求。

4 发现有贵重物品及现金的处理程序。（规范化操作程序和案例讲解）

第十八天；

1回顾昨日培训内容。

2 早班的计划卫生。

3如何按规定填写工作表。

4 交接-班的注意事项。（规范化操作程序细节）

第十九天：

1、回顾昨日的培训内容

2 客房清扫前的准备

3、早班服务员的工作流程

4中班客房清扫前的准备

5中班服务员的工作流程

1、 实操房间摸尘(规范化的操作和讲解)

第二十天:

1、 回顾昨天培训内容

2、 续客房清扫前的准备和流程

3、 如何敲门的技巧

4、 续客房的清洁程序及注意事项（规范化的操作和案例讲解）

第二十一天:

1、 回顾昨天培训内容

2、 客房部在酒店中的位置

3、 客房部各岗位职责

4、 房态的认识及标示

第二十二天:

1、 回顾昨天培训内容

2客房小整理及开夜床的操作程序

3 清洁住人房注意事项

4检查退房要求及注意事项(规范操作和案例讲解)

5vip的接待规格及服务程序

第二十三天：

1回顾昨天培训内容

2、房务中心工作程序

3、客房安全管理规范

4安全服务规范

5安全操作规范（操作流程和案例讲解）

第二十四天：

1、 回顾昨天的培训内容

2、客房万能钥匙的管理规范

3 、客房质量检查验收标准

4 、客房服务效率标准

第二十五天

1、 回顾昨天培训内容

2、 空房、脏房、住人房清洁效率

3、物品配送效率

4、客人投诉处理效率（操作流程和案例讲解）

5、退房检查效率 遗留物品处理效率

第二十六天：

- 1、 回顾昨天的培训内容
- 2、 客人交代的其他代办事物效率（规范操作和案例讲解）
- 3、 客房洗衣的收取要求及注意事项
- 4、 客房综合知识问答
- 5、 客房木质家具的保养及护理

第二十七天：

- 1、 回顾昨天的培训内容
- 2、 客房五金件的清洁保养方法
- 3、 地毯的日常保养护理方法及要求
- 4、 客房常见污染、污迹的分类及清洁方法
- 5、 客房常用清洁剂种类的使用方法及注意事项：
- 6、 客房吸尘器的运用维修及护理
- 7、 布草的分类与管理

第二十八天：

- 1、 回顾昨天培训内容
- 2了解公卫清洁员的岗位职责
- 3公共卫生间的清洁质量要求
- 4公卫清洁剂的分类及使用方法

5 公卫常见污迹的分类及清洁方法

6 公卫机器设备的安全使用方法、注意事项及保养条例

第二十九天：

1 了解保安员岗位职责

2 各类突发事件及消防安全的处理

3 住客物品丢失

4 火情的处理与宾客疏散

5 消防守则和火灾的预防

6 消防通道的使用管理规定

7 消防喷淋系统及烟感系统的熟悉操作与使用

8 停车场的安全管理和登记

第三十天：

1、 对各岗位的培训回顾

2、 怎样和前厅部的沟通和配合

3、 客房服务员的职责

4、 测试一个月来所有培训的各岗位内容。

第一天熟悉酒店环境，内部组织机构，着装要求，学习礼仪规范，介绍本岗点的位置及上、下班时间。

第二天培训酒店的应知应会，常用的礼貌用语及服务忌语“如您好、请、对不起、让您久等了”。服务忌语“不知道、等一下、又要打扫、你自己打电话问”等，学习铺床，收拾房间内垃圾。

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。

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 进行一次实际操作的全方面测试，以便了解新员工还存在哪些不足，及时纠正，为新员工独自上岗打下良好的基础。