

# 最新餐饮培训计划方案 餐饮员工培训计划方案(模板5篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

## 餐饮培训计划方案篇一

- 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。

## 餐饮培训计划方案篇二

### 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在实际工作中去，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

## 餐饮培训计划方案篇三

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

## 餐饮培训计划方案篇四

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。

## 餐饮培训计划方案篇五

- 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。