

民事纠纷赔偿协议书(优质9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

口译训练总结报告篇一

第一课：首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，爱好等，以提高员工之间的认识。

第二课：了解公司的规章，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利，服务意识 服务理念。

第三课：员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课：餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序

第五课：餐饮五字诀 如何留回头客 前厅与后台协调 员工配合

第六课：规范礼貌用语及操作程序。

第七课：楼面部接待过程（详细讲解）

第八课：对酒水的认识，价格及斟法的基本认识。

第九课：席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务。

第十课：预定 迎客 点菜 送客 摆台 托盘 上菜 推销 斟酒 收台

第十一课：大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十二课：如何成为一名出色的服务员。

第十三课：厅房服务的详细程序。

第十四课： 餐厅疑难问题解答。

第十五课： 安全及消防知识。

餐厅是为顾客服务的，顾客除了一般的吃饭需求之外，还会因人而有不同的特别需求，他们对餐厅员工的满意度评价也有不同标准。顾客需求的这种复杂性造就了餐厅工作的一定难度。它要求员工在工作之中，应该意识到并善于分析顾客需求的复杂性，做出相应处理。因此，在员工培训内容中，也应该包括两方面基本内容，即标准化服务和个性化服务。

1、在培训中，为员工设计出多个场合的处理方案，比如，客人喝醉了酒、客人很挑剔、客人心情不好等等，通过对场景的剖析，制定处理方案，即采取个性化的服务。

例如，餐厅遭遇顾客投诉，应做到有礼、有节。首先打消顾客的心中的怒气。我想，无论是谁在用餐时，吃到何种异物，心里感觉一定都是不快的。（当然，也存在极个别人无理取闹的，这种人应该是少了又少的，但不否认没有）。怎样做到，从站在顾客角度去审视问题。遇到火气特大的顾客，又该如何处置，怎样做到，无论对方如何生气，如何怒气冲天，而你仍然是以笑相迎。如果真能这样，无论多刺头的顾客，都会满意而归的，都能让冰山融化……所有这些，不会是简简单单的几句话就能总结的，她必须在实践中不断总结、提高，必须针对餐饮业的普遍性到本公司餐厅的个性相结合。再有，菜的烹饪、何时放何调味品最佳、放的量多少，菜的配色等等，均应形成规范。

2、个性化还强调的一点是，员工的个人魅力的培养。培训的时候，应该通过测试了解每一个员工的个性特点，突出一个人的服务个性。比如一个人的服务态度很好、另一个人的交际能力很强、或者是一个人的协调能力很强。通过个性的突出服务不同的顾客。

3、通过对员工的培训，有针对性的，根据个人的魅力、特点进行培训后的分工，充分发挥每个人的所长，依据个人的特性，将安排到最合适的位置。

标准化包括两个层次，一个是服务人员的服务程序的标准，另一个是技术人员工作的标准化。每一位服务员在迎接客人时的程序都是一样的，每说的一句话也都是培训教给的，先介绍什么菜品，后介绍什么菜品，甚至什么酒倒在杯里是多少也是相同的，这就是培训标准化的结果。在培训前都对这些东西做了量化，培训时员工要一一实践。餐饮业的技术人员则主要是指厨房里工作的员工，为了标准化，培训内容要全部定量，比如某一菜在锅里的时间，某佐料在某一菜品里的量都有标准，让员工按标准操作。这样，通过严格的标准化工作培训，餐厅工作中的每道作业工序，从管理人员、厨师、服务生到pa从进菜品质、净菜、菜肴烹饪、计费、服务用语、肢体语言等等，都可以做到工作有章可循，奖惩有据可依。

在一个高规格的餐厅里，顾客除了能够享受到美味的食品，还应该同时享受到人性化的服务。因此，餐厅员工的培训工作首先应该从转变员工观念入手，使其牢固树立以人为本，客人就是上帝的观念。

这种观念的建立，不可能依靠强制和训诫，而首先要依靠人际沟通。在培训师和员工之间，在员工和客人之间，在员工和管理层之间，都应该建立起沟通的桥梁，将心比心，造就宽容共进的气氛。对于各方出现的意见，要设置合理顺畅的反映渠道。餐厅员工对于餐厅工作肯于反映意见和提出建议，

才能促进餐厅工作的开展。所以，在培训过程中，应该有意加强员工在人际沟通方面的积极性。其次，培训中也应对餐厅员工的职能岗位进行明确界定和划分。要强调员工工作的服务性质，坚决反对员工工作中出现怠慢顾客的行为和傲慢浮躁的态度。其三，对于不能认同餐厅工作服务性质的员工，要依靠能上能下的机制解决，员工觉得自己能力不止于端盘洗碗，就可以依靠本领去做大厨或者进入餐厅管理层。只有这样，才能人尽其才，不至于虚耗资源。

餐饮行业的员工培训大部分仅立足于对服务人员的技能培训，更重要的是要把整个员工的培训进行整合，除了普通员工服务技能的培训，还要搞基层和中高层管理者的培训。管理者的职位应该设置固定和不固定两种，前者由公司高层直接指定，后者则由员工公平竞争而定。这样才能加强管理者和餐厅工作的实际联系。在培训中，不同的职位要制定不同的管理发展手册，针对两类管理者的不同特点在培训内容上各有侧重。在培训流程上，首先，管理者要自修管理发展手册内容并完成规定活动。然后，要在管理层加强沟通和交流，鼓励创造一个互相学习分享的环境。最后，管理者在培训完成后要在工作中实际应用所学，培训组还要组织专门人员跟踪检查和协助。

总之，我们的培训是有计划，不是盲目进行的，我们将有一个方案，明确培训要达成一个怎样的目的。培训结束需考试，不合格人员淘汰。依据个人的培训考试成绩与薪资挂钩，分出服务等级，同时做到赏罚分明，将会提高我们员工的积极性。我们的培训工作不是简简单单的上上课而已，而应该是通过培训来提高员工的素质、修养及岗位意识。这一切，都需要餐厅的主管积极配合以及方方面面的努力，我们将通过科学的培训来实现。

培训完成后集中考试，分理论和实际操作。考试成绩可作为员工薪酬制定的一个依据。实作考试可组织评定小组进行。培训成果的评估有三种方式。

第一是理论的考评，给员工一个实际的案例，叫他做一个分析，并且拿出最好的解决方案。

第二是实际的操作，比如基层员工的服务技术水平等都可以现场表演，把参加培训前的情况和培训后的情况用录相的方式作对比。对于督导培训的效果，就可以现场安排场景，让员工来操作。通过培训，理论与实践相结合，实际操作尤为重要，在培训结束时达标，后再上岗作业，现在都讲究持证上岗，（我们的培训后考核将是最好的持证上岗）。

第三是对培训员工做两到三个月的追踪调查。要调查培训员工在培训工作之后的情况，对于无法利用培训知识处理实际事务的员工，酌情给予帮扶或指定重新参加培训，（我们今后将会在中午休息时对需要帮扶的员工进行继续培训，并考核合格后为止）。

口译训练总结报告篇二

在已有基础上培养学科专业带头人，使其在教学活动中能够带动其他专业课教师专研学科教学，使本专业成为骨干专业。

培训将立足教育教学实际，以学校可持续发展和教师自身发展为出发点，以教师的教育教学活动为中心，从教师的需求出发，开展各种各样的教育教学研究活动。

三、培训中坚持的几个原则1、以引导和促进教师的反思为导向

反思渠道：（由教导处安排）

(1). 集体备课(备课组活动)

(2). 教学研究(教研组活动、经验交流会、评课、说课、教学观摩等)

(3). 问题会诊(案例分析、专题研讨等)

(4). 理论引领(讲座、报告、外出学习、教师与专家对话等)

在观念的碰撞和交流中达成新的共识，在实践与摸索中找到解决问题的途径。

2、以教师发展的规律为依据

教师培训应以尊重教师的主体性、感受和需要为前提,帮助教师树立自我发展的责任意识 and 观念。一方面我们要形成长期的培训规划,另一方面我们应根据教师阶段性需要给予教师适时适当的援助。

3. 以学校实际发展需要为本位

教师培训一方面是为了教师的发展,另一方面应立足于促进学校的改善和发展,应尽量配合学校发展的需要,解决学校发展所面临的实际问题。为此,本学期我们将继续引导和要求教师学习新课改的理念,积极参与课改实践活动,要求所有任课教师积极撰写课改实践的心得体会、教学反思等。

口译训练总结报告篇三

近期为一个公司明年的培训进行一个全面的安排,拟定了一份简洁实用的员工培训工作计划,让大家分享的同时是想听听有何更好的建议,互相学习交流,共同提高。

一级培训是集团公司负责集团大政方针、公司文化、发展战略、员工心态、规章制度、管理技能、新技术、新知识等前瞻性教育和培训。培训对象为集团公司中层以上管理人员和集团全体管理人员。组织部门为人力资源部,每月至少进行一次,每次不少于一个半小时。

二级培训是各分公司负责对本单位班组长以上和管理人员的培训

主要内容是公司企业文化教育、本单位规章制度及安全操作规程;负责人为各分公司总经理。每月一次，每次不少于一个半小时。

三级培训是各车间班组负责对所管辖的全体员工的培训

主要内容是岗位职责、操作规程、安全操作规程、岗位工作流程和工艺技能专业知识、作业指导书等，负责人是各车间班组的负责人。培训时间是每周不少于一次，每次不少于一小时。利用每天的班前会班后会，反复学习本岗位职责和安全操作规程。

主要内容是三个方面：一是工艺技术知识的培训，二是机械设备维护和保养知识的培训，三是生产管理知识的培训;每周一次，每次不少于一小时。

主要内容就是本部门相关专业知识的系统培训，结合工作实际运行中出现的专业问题，进行探讨培训交流，教会下属如何去做好工作，提高下属的专业技能，每周一次，每次不少于一小时。培训形式多种多样，目的就是提高人员素质和工作质量、产品质量。

新员工集中招聘八人以上者由公司人力资源部组织培训，不得少于三天，主要内容是公司简介、发展历程、战略目标、企业文化、产品介绍、通用规章制度和通用安全操作规程，新员工到车间后(或班组)进行岗位职责和操作规程的培训，第一个月内在车间实际培训不得少于6小时，使每个员工到岗后明确本岗位的工作职责范围，本岗应知、应会，应做什么，不能做什么;本岗位工作做到什么标准，明确本岗位操作规程和安全操作规程。新员工在上岗二个月后有书面考试，考试成绩纳入试用期转正的考核评定中。对于平时补充招聘到

岗的新员工人力资源部每月集中进行一次岗前培训。

培训计划的有效运行要有组织上的保证，并要用制度的形式确定下来，对培训结果要跟踪。建立管理人员培训档案，把管理人员参加培训、培训作业上交等情况纳入档案管理和全年的考核之中。考核是两个方面的考核，一是对培训组织者的考核，二是对员工参训后的评价和考核；要保证培训工作落实到位。使培训工作真正成为公司的基础工作，培训真正起到作用，有效地提高管理人员和员工的素质，并使之能科学、扎实而又有效地开展起来，变员工要我培训为我要培训，以适应公司的转型和高速发展，塑造学习型组织，体现公司和个人的价值。

各分公司各部门拟定本单位的年度培训计划，培训年度工作计划于一月十日前报主管领导；培训计划要认真去做，细化到每个月进行几次，培训计划中要明确培训的组织者、责任人，培训时间，培训主题及内容，培训形式，参训人员，培训主讲，培训要有记录，对培训结果要进行评估和跟踪；培训形式可多种多样，严格按培训计划执行；人力资源部每月至少进行一次检查指导。

口译训练总结报告篇四

1. 做好20xx年度课题立项申报和微课题的申报发动工作。
2. 推荐教师参加县课题研究策划的专题培训。
3. 做好本学期县级优秀教育教学论文、案例等评比推荐指导工作。通过引进专家悉心指导，提高教育教学案例质量，提高教师研究水平。

（倡导的人人留心教育教学中存在的问题。为了更好的促进我校教师在教育教学中不断反思，及时总结经验。进一步提高我校教师的科研意识、科研水平和科研能力，提高

教育教学能力和质量。)

1、做实校本培训。本学期校本培训有两大抓手：借助省培训平台承办的项目——“学生阅读思维在学科教学的应用”，邀请阅读推广人讲座，焕发教师阅读热情，营造阅读环境。二是搭载杭师大项红专院长、王凯博士等课改专家的讲课，围绕学科特色建设，提高培训的质量。

2、做好本学期省教师培训平台选课和统筹把关工作。让省培训平台成为教师专业发展的“主干道”。

3、夯实“青蓝工程”实施效果

本学期我们继续推行“青蓝工程”实施计划。根据学校“青”多与“蓝”的现状，开展“外聘教师”与“骨干教师”的结对工作，以此“倒逼”校内骨干教师自身的不断提高，努力打造一支结构层次化，实践专业化，发展可持续化的教师队伍。教务处、教科室做好过程监督指导，期末检查等工作。

口译训练总结报告篇五

1、让新员工了解公司历史、政策、工作岗位信息、企业文化及愿景及，鼓励新员工的士气。

2、帮助新员工更快适应公司，使其有归属感。

3、让使新员工明确自己的职责，并加强同事之间的关系。

4、培训新员工解决问题的能力及提供寻求帮助的方法。

二、培训内容

1、职前培训(部门经理负责)。

(1) 人力资源部负责致新员工欢迎信。

(2) 让本部门其他员工知道新员工的到来。

(3) 准备好新员工办公场所、办公用品及部门内训资料。

2、部门岗位培训(部门经理负责)。

(1) 到职后第一天。

a□向人力资源部报到，进行新员工须知培训(人力资源部负责)。

b□部门经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。

c□新老员工相互认识，参观公司。

d□了解部门结构与功能，以及部门内的特殊规定。

(2) 到职后第五天。

a□评估新员工一周的表现，并明确一些短期的绩效目标。

b□明确下次绩效考核的时间。

(3) 到职后一个月。

部门经理与新员工面谈，讨论一个月来的表现，并填写评价表。

(4) 到职后三个月。

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，判别其是否适合现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期

考核表现谈话，告知新员工公司绩效考核要求与体系。

(3) 公司整体培训：（人力资源部负责——不定期）。

a□对公司组织架构、主要业务、各部门职能、历史与愿景、政策与福利、绩效考核制度等进行讲解。

b□发放整体培训资料，回答新员工提出的问题。

3、培训反馈与考核。

(1) 公司整体培训当场评估表(培训当天)。

(2) 公司整体培训考核表(培训当天)。

(3) 岗位培训反馈表(到职后一周内)。

(4) 试用期内表现评估表(到职后一个月)。

(5) 试用期绩效考核表(到职后三个月)。

4、新员工培训教材。

(1) 新员工培训须知。

(2) 公司整体培训教材。

(3) 各部门内训教材。

口译训练总结报告篇六

校本教研个人发展计划“教育成就未来”，作为一名教育工作者，深感肩上责任重大。今天，教育面临很多问题，正处在转型期，随着课程改革的不断深入，历史提供给我们一个

良好的机遇。我们要抓住时机，力争提高与发展自己。本学期，我将努力提高理论水平，更新教育教学观念，扎实有效地作好日常教育教学工作，更好地服务于广大学生。

1、确立学科为本教学研究的基本理念，积极参加校本培训与教学研究。

2、坚持理论与实践相结合，注重在教育实践中运用所学的新课程理论，并及时发现、解决课改中的问题，以教研促教改。

3、校本教研要面向学生，以人为本，关注人的全面发展。

1、教师角色正确定位。明确教师角色是人的一生发展的引领者，决不仅仅是知识的填充者。尊重学生人格，关注学生的健康全面发展，尤其是健康心理，情感与正确的价值观，人生观培养对一个人来说恰恰是最重要的。我们不是在流水线上制造产品，我们在培养快乐的人，在帮助造就成功的人生。

2、多读书，善思考，勤积累。开放的视觉，看到了自己理论知识的匮乏，观念的陈旧。工作十几年来，满足于辛苦教书，少有的积累已几近掏空，给自己充电迫在眉睫。多读书，多学习，善于思考，勤于积累是必经之路。读书是人们重要的学习方式，是人生奋斗的航灯，是文化传承的通道，是人类进步的阶梯。我校已下大力量，加大资金投入，为老师们购买了大量的理论书籍，征订了教学杂志，同时鼓励教师自己选书，学校报销。自己争取每周读一本教育方面的论著，做好读书笔记。并配合学校开展的读书论坛活动，谈体会，谈心得，谈收获，互相学习，互相交流。以期得到共同发展，共同进步。

3、关注自我反思。继续坚持做好教学反思，每天填好反思记录本。反思自己备课时是否遇到什么困惑，是否调整了教材，为什么这样调整教材；反思上课时是否发现了预料之外的问题，自己是怎样及时地处理这些问题的；反思自己本节课有那些比

较满意的地方或有什么困惑。在此基础上，做好教学常规工作，使自己的课堂变的更有意义，更加贴近新课程改革的需要，最大限度的调动学生学习的主动性。

做一节课的课堂实录。教师录下自己满意的课堂，根据自己的课堂实录找不足，找差距，以便提高自己的教学水平。

4、向同行学习。同伴协作、加强交流，促进教师之间的对话，鼓励教师互助学习、探讨、彼此支持、资源共享。