

# 最新餐饮服务培训计划表(精选5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 餐饮服务培训计划表篇一

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

## 二、管理方面

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。
- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。
- 4、20--年传菜全年离职人数23人，20--年传菜全年离职人数4人，20--年是比较稳定的一年。

## 三、作为我本人，负责传菜工作

- 1、负责厅面的酱料运转。
- 2、传菜出菜相应输出与控制。
- 3、传菜人手的协调。

#### 四、在操作方面的几点

- 1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。
- 2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！
- 3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。
- 4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。
- 5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

#### 五、本班组在本年度做的不到位

- 1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。
- 2、有时没按相关标准操作。
- 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

## 餐饮服务培训计划表篇二

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽

然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

## 一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

## 二、进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

## 三、加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

## 四、继续做好“节能降耗”工作

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增进彼此的了解，便于工作的开展。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

### **餐饮服务培训计划表篇三**

20\_\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在x总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东

西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

## 一、日常工作中树立三个理念

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

## 二、培养敬业精神并坚持经营理念

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为

提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

## 三、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

# 餐饮服务培训计划表篇四

## 【篇一】

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。这份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加和删减一些培训内容。

### 一、服务态度

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求是：

#### 1. 主动

餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

#### 2. 热情

餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

#### 3. 耐心

餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿，火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

#### 4. 周到

餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的计划；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

## 二、服务知识

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

### 1. 基础知识

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

### 2. 专业知识

主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

### 3. 相关知识

主要有宗教知识、哲学、美学、文学、艺术、法律各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通等。

## 三、服务能力

### 1. 语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐厅服务员应具有较好的语言能力。对餐厅服务人员的语言要求为：“语言要文明、礼貌、简明、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不推诿和应付”。此外，服务人员还应掌握一定的外语。

### 2. 应变能力

由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如宾客投诉、员工操作不当、宾客醉酒\*、停电等，麦勒菲，告诉您开品牌折扣店成功的秘诀，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足宾客的需求。

### 3. 推销能力

餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的，且具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，以尽力提高宾客的消费水平，从而提高餐饮部的经济效益。

### 4. 技术能力

餐饮服务既是一门科学，又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格标准，更可给宾客带来赏心悦目的感受。因此，要想做好餐厅服务工作，就必须掌握娴熟的服务技能，并灵活、自如地加以运用。

## 5. 观察能力

餐厅服务质量的好坏取决于宾客在享受服务后的生理、心理感受，也即宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客户服务时应具备敏锐的观察能力，随时关注宾客的需求并给予及时满足。

## 6. 记忆能力

餐厅服务员通过观察了解到的有关宾客需求的信息，除了应及时给予满足之外，还应加以记忆，当宾客下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，这无疑会提高宾客的满意程度。

## 7. 自律能力

自律能力是指餐厅服务员在工作过程中的自我控制能力。服务员应遵守饭店的员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能够做什么，不能够做什么。

## 8. 服从与协作能力

服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，对直接上司的指令应无条件服从并切实执行，淘姿名品女装折扣店。与此同时，服务人员还必须服从客人，对客人提出的要求应给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

## 四、身体素质

### 1. 身体健康

餐厅服务员必须身体健康，定期体检，取得卫生防疫部门核

发的健康证,手机加香,如患有不适宜从事餐厅服务工作的疾病,汽车装饰加盟,应调离岗位,冰淇淋加盟。

## 2. 体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大,餐厅服务员的站立、行走及餐厅服务等必须具有一定的腿力、臂力和腰力等,因此,餐厅服务员必须要有健壮的体格才能胜任工作。

此外,餐厅服务工作需要团队精神,餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入,美容产品加盟。在餐厅服务工作中,要求服务人员在做好本职工作的同时,应与其他员工密切配合,尊重他人,共同努力,尽力满足宾客需求。

最后对该份的运用进行一下提醒吧,该份资料虽说可以拿来即用,但必须根据自身餐厅的具体情况来进行增加或减少一些相关培训内容,比如餐厅的管理制度、考核管理制度、员工工作手册等对餐厅服务员进行培训。

资料前面三项都是可以通过自身不断的努力进行提高的,第四项可能会因为个人身体状况不同而有所不同,自身根据自身体质来进行锻炼加强体质也是可以的。

## 【篇二】

### 一、新员工岗前培训

新员工在培训学校(地区人培部)经过统一的入职培训以后,各分店还应该对新员工承担岗前培训责任,管理人员应了解新员工上岗培训必备的相关知识,并完善上岗培训的内容,保证培训质量。一名服务员在独立上岗之前应得到不少于10天的跟岗培训,其内容主要应包括:

1、迎新演说。驻店总经理(酒店经理)应亲自向新服务员致欢

迎词，对新员工的到来表示欢迎，并鼓励新员工在未来的工作中表现得出色。各相关部门也应分别向新员工简单介绍本部门基本情况，使新员工认识管理人员，并体会到新集体对他们的重视。

2、分店发展史、传统与规章制度等。这部分的讲解意在帮助新员工建立团队归属感，使他们了解自己将要就职的情况。可以达到告知新员工本酒店的经营理念、价值观等目的。酒店规章制度要认真讲解，用案例教学，使新员工重视这方面内容的学习。

3、组织结构及各部门基本职能介绍。介绍整体组织形式，各部门名称、负责人、工作内容以及工作程序等。

4、产品知识、经营信息。新服务员必须掌握酒店产品知识和经营信息。产品知识应包括各经营部门的相关信息，以便回答客人，如名称、地理位置、营业时间、经营项目、特色等，这部分的培训内容应要求新员工在独立上岗前熟练掌握。

5、仪表仪态、行为规范。将相关仪表仪态、行为规范标准要求告知新员工，并逐一讲解，示范指导，帮助新员工养成良好的职业风范。

6、服务技能技巧。这一部分是培训内容中最核心的部分，各分店一方面要定期集中性地安排强化培训，同时在日常的工作中管理人员也要随时关注、巡查，并给予及时指正，特别是要把握和利用好餐前会这一培训时机。此外，也可以采取跟踪辅导方式，在对应师傅的指导下，让新员工逐步独立上岗操作，以经常检查作督导，并及时解答疑难问题，辅助新员工熟练掌握服务技能并良好应用。

真正独立上岗之前，考核培训结果是十分必要的。考核不仅有利于督促员工积极参与培训，努力掌握新知识，而且有利于主管人员考察员工对所培训知识与技能的掌握程度，调整

改进培训方法。对于考核结果良好的员工，可以安排独立上岗工作；对于考核不合格者，则应安排重新培训和改换工种甚至终止工作。

## 二、员工在岗集中性培训

### (一)、理论知识培训

理论知识培训是服务员必须掌握的内容，其主要包括思想品德、规章制度和业务知识等内容。理论知识培训的关键是记忆，我们必须用一种能够帮助员工记住培训内容的方法来讲授理论知识课。如果内容讲得太多，编排顺序又混乱，培训效果肯定不好。此外，让服务员参与学习的过程，也是培训的好方法。理论知识培训的方法和步骤主要如下：

- 1、制定培训目标。培训老师首先要明确培训要达到的目的是什么，培训目标是培训工作的“导航灯”，决定着培训的整个过程。培训目标的制定要具体，可衡量，能实现，并符合实际需求。
- 2、课程介绍。了解员工对该内容的认识，告知员工课程内容及安排此内容培训的意义。提高员工对培训的兴趣，使学员能够安心学习，达到良好的学习效果。
- 3、讲授内容。将要讲的主要内容的知识点在量上控制好，否则如果细节过多，员工可能会记不住。主要内容能写在白板上，让员工记录，以帮助记忆。
- 4、提出问题或发表意见。有些理论知识课程内容是比较枯燥的，但潜在含义却很深刻，培训老师要鼓励员工提出问题或发表意见，他们的参与会有助于知识的掌握，同时可以活跃现场气氛。另外，培训老师也可以由此来判断员工吸收了多少所讲授的知识。

5、复习。课程讲授完时，培训老师要重复一下重点内容，重复次数越多，学员的记忆也就越牢。

6、考核。培训的目的是否达到，只有通过考核才能知道。培训开始时，告诉员工将要考核以及考核什么内容，这是引起服务员注意力和兴趣的一个有效方法。考核时应注意：考核可以口鉴，也可以笔答；考核可以随时进行，不一定等到课程结束；只考核重点内容；考核只是为了帮助员工记忆，而非惩罚。

7、总结。讲评考核结果，强调内容的重要性。如果合适的话，把此次讲的内容与下一次培训要讲的内容联系起来，以保持服务员参加培训的持续性热情。

## (二)、业务技能培训

技能培训也需要做细致的准备工作，培训时可以以小组为单位，但每位员工都应有机会参与实践课所讲的每一种技能。业务技能培训的方法有很多，一般以示范与练习、角色扮演、情景培训等方法最为有效，具体操作方法及步骤如下：

### 1、示范与练习法

(1) 内容介绍。向员工介绍与本次技能培训相关的一般性知识，如专业名称、设备功能、程序要求、安全操作知识等，特别要讲清本次培训要达到的目的，强调重要性及相关的内容。培训老师在做介绍时思路要清晰，自己不要重复，不要在内容之间跳跃。同时，还要强调培训纪律。

(2) 示范准备。示范的内容简明，使服务员易于掌握；参加培训的每个人都有成功的机会；示范步骤安排要有逻辑性；保证每个员工都能完整地看到示范过程。

### (3) 示范演示(注意点)

a□边示范边慢慢地解释。做一步解释一步，并说出为什么这样做。

b□培训师在示范时允许员工提问，但要保证所提问题与示范有关。

c□避免使用让人过于敏感的评语，如：“这太容易了，做不好就成傻瓜了。”“这没什么，你们看一遍就会了！”这些话有损于培训老师在员工中的形象。

d□示范要强调要点，动作力求缓慢，对重点难点要反复示范，注意示范的动作不要超过学员一次接受能力。

#### (4) 员工实践练习(注意点)

a□可先认真挑选几名较自信的服务员，让他们演练，要尽量避免使他们感到无法完成程序，失去自信。

b□让参加实践的服务员边做边解释他们所进行的步骤。

c□实践活动结束时，培训老师做出客观的评语。

d□如某位员工实践时略有障碍，可以让另一位练习得熟练的员工帮助，培训老师要尽量避免直接相助。

e□不要试图回避在实践中犯的 error，他们会从中学得更好。

f□让学员逐个环节反复操作，理解重点内容，直到他们能够正确掌握该项工作为止。

## 2、角色扮演法

这是一种趣味性很强的培训方法。培训老师将员工服务中存在的一些有代表性问题总结提炼，编排成剧目，让一些服务

人员分别扮演客人和当值服务员，演示正确与错误的服务方式，在情景再现中，让学员深刻认识和牢固掌握正确的工作方法。

角色扮演法产生实效的关键在于角色互换和员工讨论。角色互换的作用是让员工在不同的位置体验自身工作的重要性。例如让服务人员扮演客人时，就能更加深刻体验客人的心理感受，认识到不良工作方法的害处。此外，角色互换，还能消除员工之间和员工与管理者之间的隔阂。在员工表演的同时，要让员工积极参与讨论分析，集思广益，总结正确的工作方法。这样，员工对错误工作方法的认识会更加深刻，对正确工作方法的掌握更加牢固。

### 3、情景培训法

情景培训法是指提出一些在工作中具有代表性的问题，并假设几种解决问题的方法，这些方法的正误有一定的代表性，让学员讨论和选择正确答案，并申述理由，最后，培训老师来做出综合分析。

## 餐饮服务培训计划表篇五

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事必须事先请假）。

2、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。

3、员工午餐，小歇。

（二）、班中接待

## 1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时介绍茶叶品种），递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

## 2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

（1）准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

（2）介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

（3）不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

（4）营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

（5）点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

（6）确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

### 3、按序上菜，操作无误

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开（口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放）。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单（点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令），坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚（先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐）。

(7) 根据情况上水果盘。

### 4、席间提供优质服务

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

### (三)、班末收拾

1、及时按操作程序收台：（布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等）小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。