

2023年餐饮公司新员工培训计划方案(汇总5篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐饮公司新员工培训计划方案篇一

1. 公司规章制度。
2. 托盘、斟酒、铺台等基本原理、要领(练习)了解与认识餐厅部的基本具器设备。
3. 餐厅服务程序:预定，铺台面，铺餐具。
4. 班前会:餐前复查
5. 餐间服务程序。
6. 餐后服务程序。
7. 了解本餐厅的特色菜肴。
8. 练习整套服务程序。
9. 开档工作、收档工作及卫生情况讲解。
10. 企业对培训人员的评估。

服从及执行上司的指令;同事间严禁相互争斗;在指定通道进出;不得把制服带出;离职前应交所有财物;拾到他人财物应交

上司;未经公司同意不得擅自用娱乐用品;节约用水、电;工作时间不得与亲友会谈,如有特殊应在指定地点;上班时不得打私人电话;注意个人卫生,上班时不得洗澡;更衣室不得放置易变质食品,贵重物品上锁;不得私吃、私分客人食品;严禁索讨小费;严禁同客人发生争执;严格遵守保密制度。

仪表仪容

- 1、保持头发清洁,不染色。
- 2、不理奇异发型,不披头散发。
- 3、化淡妆,不使用浓烈香水,不留长指甲,不涂指甲油。
- 4、工作制服整洁、平整。
- 5、除了婚戒,其余首饰不外露。
- 6、保持皮鞋光亮(五色袜子或淡灰色)。
- 7、佩带标牌。

遇到上司应主动打招呼,同客人讲话应目视对方,交谈时应不时用礼貌语,进房应先敲门。

消防知识培训

发现火时应保持冷静,利用附近消防器材进行培训。

- 1、六个点,不靠胸,有一拳之间。
- 2、托盘一律,用左手,左手弯曲,掌心向上,五指分开,托在盘底的中心部分,掌心不要贴于盘底,手指、手掌、手腕同时受力,托盘平托于胸前,托盘端起后不要伸太远,也不要贴于胸,一般以距胸15cm为准,托盘行走同时,头要正,

肩要平，身体要直。脚步轻而稳，右手随着步子自然的小幅度的摆动。

3、使用托盘要领:用之前要擦干净托盘。

高的和重的放于托盘内侧a:保持托盘干净，靠近自己身体，轻而矮的放在托盘外侧□b:防滑，不稳应不起步。大托盘的东西一定放平衡。

4、餐具

1、预定餐位:来人预定(客人自己预定)

a□见宾客前来预定餐位，主动热情招呼，问清预定宾客姓名、单位、桌数、人数、电话、时间就餐标准等，了解宾客的风俗习惯、生活忌讳、特殊需要及其他要求。

b□按公司有关顶座规定和要求，填写好预定单和餐位排表，办好定金支付手续。

c□预定菜肴要尽力介绍本店的特色菜和创新菜，了解宾客的口味。

d□做好各项准备工作，当市预定及要席前一日通知相关部门。

2、电话预定:

a.宾客的预定电话，问清预定宾客的姓名、单位、人数、桌数、电话、时间、就餐宾客标准等，了解宾客的风俗习惯、生活忌讳、特殊需要及其他。

b.填写好餐位安排表，及时联系予以确认。

c.提醒宾客预定餐位一般保留15~20分钟。

d.宾客未按时来就餐，须及时联系，确定餐位是否保留。

3、铺台准备

a.洗净双手。

b.准备各类餐具、银器、玻璃器皿、台布、口布。

c.检查餐具、银器、玻璃器皿等，是否接近完好光亮。

d.准备台布、口布是否干净完好平整。

e.检查调味品及垫碟是否配备齐全、洁净。

(1)铺台

台布的中线要居中，四边下垂长短要一致，四角与桌脚成直线垂角。

(2)拿餐具

一律用托盘，左手托盘右手拿酒杯(拿杯脚)。拿刀叉应拿柄部。

(3)拿瓷器

应尽量避免手指与边口接触，减少污染，落地后的餐具不得使用。

(4)铺餐具

1散台铺台无主次之分。

2每个席位铺一只衬底盘，内放一只骨盘，骨盘距桌边2指距

离。如有店标应指向客人，骨盘内叠放一块插花口布。

3骨盘的右上侧放银餐具，筷架上的外侧放有纸套的筷子，筷子底部距离桌边2cm□筷架上的内侧放公羹，筷架的右侧放茶具，茶具距离桌边4cm□

4骨盆右上侧放豉油碟，左上侧放口汤碗，调羹放在口汤碗内，食柄向左。

5口汤碗与豉油碟上方放水杯，一口杯上花纹或底标向客人。

6桌上配盐、胡椒、牙签筒，小桌放烟缸一个，大桌放四个。

7桌子中间放鲜花。

8鲜花右边放台牌，号码朝向主道外。

9按铺设的席位配备椅子与席位对应。

4. 铺台检查

a.检查台面铺设餐具有无遗漏。

b.检查台面铺设是否规律，符合要求。

c.检查椅子是否配备齐完好。

四、班前会、餐前复查、迎宾带位、引座、入座、餐前沏茶、点菜

1. 班前会

a□在开市前15分钟，由部门正、副经理或总领班、或由以上人员指定的领班主持。

b□接受检查，各人仪表仪容、制服穿戴干净、整洁，符合要求。

c□接受工作安排，餐位安排、重要客人情况，厨房货源供应情况，主推菜，临时的人事安排调配，特色菜肴，新增菜肴介绍，总经理室特别下达的任务。

d□听取部门内情况汇报和领班餐前准备工作情况，需要更改或补办的任务安排。

e□卫生工作的检查。

2. 餐前复查

a.餐前复查一遍分管区域内的台子、台面、铺台、台面餐具各种台位、烟缸、牙签和台号牌等是否齐全整齐，放置是否整齐，符合要求，椅子和所铺的席位是否对应。

b.准备好开帐小票，点菜小票、笔、整洁的菜单、托盘，备用餐具、小毛巾、工作台内的储品等。

c.准备就绪后，餐厅经理或总领班，领班组织部分服务员站在餐厅门口，等候第一位客人，然后各就各位。各管区域规定的迎宾位置，站姿端庄，微笑自然，做好迎宾服务的准备。

3. 迎宾待位

a□站在餐厅门的一侧，微笑自然，做好迎宾准备。

b□见宾客前来，应面带微笑，主动上前使用敬语招呼，“您好!欢迎光临!”“早上好”“晚上好”，对熟悉的客人最好用他(她)的姓氏打招呼，以示尊重，对不熟悉的客人则称“先生”“小姐”“太太”等，对外宾则用外语礼貌用语。

c□问清客人人数，是否有预定，是否团体客人，然后后退半步，做出“请”的姿势领位。

4. 引座

a.在客人左前方二到三步，按客人步履快慢行走，引座时如路线教长或客人教多时，

应适时回头向客人示意，以免走失。

b□领位时，应视不同对象、人数，灵活应变，将其领至最合适位置。

5. 入座

a□将客人引至主桌边。

b□征求客人意见，请客人入座。

c□将椅子拉开，当客人坐下时用膝盖顶一下，椅背双手同时送一下，让客人座在离桌子合适的距离，一般以客人坐下后，前胸与桌的距离约10~15cm为准，并接挂衣帽说“请将衣帽给我，我为你挂好!”“请勿在衣袋内放置贵重物品”。

d□站在客人的右侧台下，用右手将打开的第一面菜单和饮料给客人，要考虑先女宾，再男宾，将分管服务员礼貌地介绍给客人。

6. 餐前沏茶

a□迎接员一离开，服务员应站在客人右后方对客人表示欢迎。

b□顺时针方向，应自主宾(主走道正对面)起，或宾客确定为客人着衣打开口布。

c□先上小食，小台放一份，大台放两份，并斟上酱油，撤去筷套，按顺时针方向给客人沏茶递上小毛巾。

d□在客人阅读菜单时，可轻声询问主客是否还要些什么饮料茶水，征得同意后，应立即开但领取，开饮料单及送帐台。

e□如客人暂时不要饮料，可在点菜时再作征询。

f□上饮料要用托盘。

g□为客人斟第一杯饮料或茶水，一律用右手从客人右边进行，有气泡饮料要沿杯壁倒下，一般斟至杯口到八成。

7. 点菜

a□见客人有点菜意图，及时上前征询“我能为您点菜吗？”

b□点菜服务时，站在客人斜后方，可以看清单面的地方，上身微弓。

c□如客人不能确定点什么菜肴时，应上前介绍，推荐合适菜肴。

d□将客人要点的菜记在点菜单上，字迹清晰，简易字要易以辨认。

e□将客人点菜内容重复一遍，请客人确认。

f□应问清客人对有些菜肴的生熟程度。

g□客人用餐时间较紧的话，如点菜费时较长，则应及时提醒并征时意见“您点的*菜肴可能需要*时间”。

h□如客人对菜肴有特殊要求，要在交付厨房的一联上写明。

1. 斟酒上菜

(一) 斟酒

a□向客人示酒

a.客人选定酒的品种后，服务员应取来指定的酒在桌边左手托住瓶底，右手握住瓶口，抓瓶子成45度角，酒牌对着客人，向客人示酒。

b.如客人点的是白葡萄酒，在冰筒内放上冰块，将酒瓶放入冰筒内，酒牌向上，冰筒及架放置在客人桌边，并用口布盖在冰筒上。

c.如客人点的是红葡萄酒，应将酒瓶放在垫有毛巾的酒蓝中，酒牌朝上，使客人可以看清。

b□打开瓶盖

a准备好开瓶器。

b酒刀沿瓶口第一条线切开瓶的封口，切口时轻轻转动酒瓶。

c.切去封口底部

d.擦去瓶口上的浮灰及粘壮物。

e.插入酒转，轻轻转动转柄，直至转头进入瓶室，酒转应转到锣纹全部进入瓶塞为至。

f.把酒器支架小心地架在瓶口，瓶轻轻转动瓶塞。

g.把酒器柄拔足后，轻轻地左右转动，拔出瓶塞，当酒塞出瓶后，应将瓶塞放在骨盆上，呈送客人面前，高档酒让其检

查，瓶塞壁上商标与粘纸内容是否一致，经确认后斟酒。

c□斟酒

a.用一块干净餐巾擦净瓶口，并用餐巾包住，食指擦净瓶口内部。

b.在主人杯中倒1盎司(oz)的酒，让其品尝并说“请您品尝一下酒好吗?”

c.右手握住酒瓶，左手拿餐巾，从第一宾客开始，站在客人右边，按顺时针方向绕餐台进行。

d.斟酒举瓶高低适当，倒完酒后把瓶子往后转动，防止酒淌出。

e.用餐巾擦净瓶口或抹去溅出的酒。

f.白酒(白葡萄酒)到至酒杯，深度为2/3，红酒为1/2。

g.让每位客人斟完酒后，应退一，二步，以示对客人的尊重。

h.在服务过程中，注意观察，发现客人杯中酒只剩三分之一时，应及时斟添。

(二)、上菜

a□托盘

a.走菜一律用托盘，左手托盘，等服务员上菜。

b.分量重的菜放在托盘当中，熟菜放在一起，冷菜只与冷菜放在一起。

b.上菜

a.上菜前，先检查一下所上的菜与客人所点是否相符，并确认划单。

b.上菜前可把花瓶和台号牌撤去。

c.菜肴按冷盆、生熟菜、汤羹、炒菜、鱼、蔬菜、点心，咸点心可在热菜中穿插，甜点在所有菜肴上好以后上(汤饭、水果)顺序，甜品水果上之前，需清理台面，送上甜品和配套用品。

d.上菜时，站在餐台正右侧或正左侧(副主宾)中间，将菜送上，上菜时，要报菜名，作适当的介绍，放菜时要手轻，有造型的菜和新上的菜要放在第一宾客面前。

e.上整鸡、整鸭、整鱼时要主动用刀、叉为客人划开。

f.用完腥辣甜和骨刺多的菜肴后，要更换骨盆。在上需要用手拿的菜肴前要先上毛巾，毛巾需放在银盆里。菜上齐后应向主客示意，询问客人还有什么要求，然后退至分管位置。

2. 换骨盆和烟缸

a.换骨盆

a.撤换骨盆应从客人右侧进行。

b.吃完腥辣骨刺多的菜后要及时更换骨盆。

b.换烟缸

a.烟缸内有烟蒂，不超过两个。

b.换烟缸时将干净的烟灰缸的底部盖在脏的烟灰缸上面同时取下。

c.随即将干净的烟灰缸放上。

3. 餐间的其他服务

a.勤观察，提供小服务。

b.随时与厨房联系调整出菜的速度。

c.随时注意添酒、饮料、茶水。

d.及时调整换碰脏或失落的餐具。

e.为客人点烟。

f.满足客人其他合理要求。

g.椅背上如有客人衣物，应主动加盖防污巾。

h.在空调下，如客人感觉不适应，主动送上保暖披肩。

1. 结帐程序

a.客人用餐完毕，问清不再需要什么时可以结帐。

b.问清统一开帐或分开帐单。

c.承送帐单前，将发票与电脑及帐单复合一下，是否相符。

d.用收银盆或收银夹送上帐单，帐单只能给付款本人。

e.不要报出帐单上的价格。

f.如客人签字，应为客人指点签字处“请将您的姓名签在这里”
有vip卡时，随现金、支票或信用卡一同交帐台。

g.结帐完毕后，想客人表示感谢。

2. 送客

a.客人离开时，应为其拉开座位。

b.为客人送上衣帽，在客人穿衣时，配合协作“这是您的衣帽，我来帮您穿上”。

c.微笑向客人道别，并再次表示感谢。

d.及时检查客人有否遗忘物品，发现后应及时归还客人，或及时登记保管。

e.主动拉门，微笑送别客人，说“谢谢，再见，欢迎下次光临”。

f.走近楼梯口时，应为客人打铃，送客人至楼梯口。

3. 餐后服务的其他程序

a.餐后，收去客人用的餐具，上甜品，水果。

b.上小毛巾，左手托盘，在客人右边，用右手送上毛巾盆，同时说“先生(小姐)请用毛巾。”

c.收台

a.客人离开后，要及时翻台。

b.收台时，先收玻璃器皿、银器，然后依次收去桌上的餐具，

银器应小心轻放，无杂声。

c.按铺台规格，重新铺好台面，整洁用具放在椅子，迎接下一批客人。

4. 高级宴会的客人

(1) 宴会前的准备

a.多桌宴会席所有台布规格、颜色一致。

b.垫盆上应放上漏花纸，铺上骨盆。

c.铺宴会菜单，菜单应放在骨盆左边，菜单铺设数量视宴会规格，但第一宾客必须要有。

d.宴会举办单位需要在每一席位前放上席位卡。

e.掌握宾客的国籍、身份、宗教信仰、风俗习惯及饮食喜忌。

f.搞清举办单位宴会日期、时间、标准、人数，宴会安排、地点及特殊要求。

g.根据宴会类别、档次进行合理布置，注意灯光、音响、室温的设备完好。

(2) 宴会服务

a.第一宾客或主人离座发表祝词时，值台服务员在托盘内摆好红白酒各一杯，待讲话完毕时，应示意递给讲话人。

b.主人去各桌敬酒时，服务员应随其身后及时给主人斟添酒。

(3) 宴会上菜

- a.宴会前10~15分钟，冷菜上菜桌，有造型的冷菜盆将花型正对第一宾客。
- b.整个宴会过程执台人员必须坚守岗位，注意轻放物品，轻声说话。
- c.冷盆按分批派菜法为客人服务。
- d.上热菜时报菜名，作简单介绍，然后放在转台上，向所有客人观转一圈，把菜拿下，在备餐台上把菜分好，分好后，从第一宾客起按顺时针方向，依次在客人右边把菜端上，在大菜盘内留少许备添。
- e.当撤下菜时，用毛巾清除转台上的垃圾，从客人的右边撤下用过的骨盆。
- f.掌握上菜时机，快慢适当，大型宴会时按主台的用餐速度进行上菜。
- g.分汤羹时，将汤锅放在转台上转一圈，然后，在工作台上逐一分到口汤碗内，口汤碗垫底盘后从客人右侧把汤碗送上，厨房准备的每人一份的汤则从客人右侧直接送上。

(4) 宴会送别

- a.大型宴会结束后，领班和应接员列队到餐厅门口欢送。
- p.s高级宴会服务要求除以上内容，还包括餐厅一般服务顺序。

5. 团体接待要求

(1) 按餐厅服务顺序

(2) 接待团体特殊要求

a.了解包饭团体的团队名称、人数、就餐标准、餐别、国籍、宗教信仰、生活特点、就餐时间、口味爱好、结帐方式。

b.通知厨房准备出菜，不能耽误客人时间。

c.用餐完毕，请陪同人在帐单上签字，写明用餐人数、团体名称。

6.冷餐会、自助餐、酒会、午茶会要求。

7.其他特殊要求，服务人员要熟悉菜单，便于服务介绍并根据菜单所列菜色的服务要求

记上餐具的用具，进行服务用具的准备，餐具准备时要留有余地。

餐饮公司新员工培训计划方案篇二

5月23日——6月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服务的综合能力，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。

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

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

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

餐饮公司新员工培训计划方案篇三

(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) 帮忙新员工更快适应公司，使其有归属感。

(3) 让使新员工明确自我的职责，并加强同事之间的关系。

(4) 培训新员工解决问题的本事及供给寻求帮忙的方法。

(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) 让本部门其他员工明白新员工的到来。

3) 准备好新员工办公场所、办公用品及部门内训资料。

4) 指定一位资深员工作为新员工的导师，并给新员工布置第一项工作任务。

(2) 部门岗位培训（部门经理负责）。

1) 到职后第一天。

向人力资源部报到，进行新员工须知培训（人力资源部负责）。

部门经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。

新老员工相互认识，参观公司。

了解部门结构与功能，以及部门内的特殊规定。

明确工作及职责要求。

获得第一项工作任务。

与老员工一齐到公司餐厅吃第一顿午餐。

2) 到职后第五天。

评估新员工一周的表现，并明确一些短期的绩效目标。

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齐讨论新员工表现，判别其是否适合此刻岗位，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）。

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。

发放整体培训资料，回答新员工提出的问题。

(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）。

(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。

(1) 经过多种形式在公司内部宣传“新员工培训方案”，让所有员工了解新员工培训系统及公司对新员工培训的重视程度。

(2) 各部门推荐并培训本部门的培训讲师。

- (3) 将“新员工培训实施方案”资料印发给各部门。
- (4) 依据新员工人数，公司不定期实施整体的新员工培训。
- (5) 在整个公司内进行部门之间的部门功能培训。
- (6) 新员工必须完成“新员工培训”表格。

餐饮公司新员工培训计划方案篇四

培训作息时间：

上课时间：一节课50分钟课间休息15分钟（自由休息也可以提问）

上午：

第一节课08:30——09:20

第二节课09:35——10:25

第三节课10:40——11:30

下午：

第四节课14:30——15:20

第五节课15:35——16:25

第六节课16:40——17:30

餐饮公司新员工培训计划方案篇五

酒店餐饮部员工培训计划书 培训主题：培养一支忠诚快乐员

工队伍 培训宗旨：与时俱进、高效多能、工学相济、全面评估 培训重要性：培训之所以重要是因为： 培训是过滤网——培训可删去不利于酒店发展的态度、理念和行为；培训是调色板——培训可提高员工对酒店文化和行为的认知度和认可度；培训是磁石——培训有利于提高酒店的凝聚力和竞争力，发扬团体精神。

培训目标： 本店知识培训 包括本店的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、 规章制度、本店产品知识等内容，使员工对自己的“家”有一全面的认识 and 了解。 礼节礼貌培训 包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的 宗教信仰、风俗习惯。

员工必须经过礼节礼貌知识的. 培训，掌握饭店对从业者在上述方面的要求，以便在 日后的服务中时时、处处体现出对客人的尊重。 总体意识培训 意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的总体意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。 业务 培 训 员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了 帮助员工能顺利开展 工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。

另外应 对员工进行基本应急能力的培训。以提高他们应对突发问题的能力。 精神意识的培训 现代宾馆、酒店的员工培训，已不单单是技能、技巧的培训，更重要的是向受训者灌输精 神或培养某种观念。有了一种精神的支持，再加上有高超的技能和技巧，员工便会将服务工作做得更为出色。 培 训流程： 报名登记造册 发放材料（引导自学） 上门考试（共 5 期 开卷） 成绩反馈（定 期） 上门指导（随 时） 考核 发证（闭 卷）

培训的内容：（

1) 餐饮专业知识，包括食品、饮料、烹调、营养与食品卫生、餐具设备知识等。（

2) 餐饮服务的基本技能，包括摆台、餐中折花、斟酒、上菜、分菜等。（

3) 礼节礼貌、文明程度、应变能力等服务技巧。（

4) 普通话和语言技巧。

（

5) 员工守则、岗位职责、操作规程。（

6) 强化服务意识，贯彻“宾客至上，宾客第一”的原则。（

7) 处理宾客投诉，解答问题，案例分析。（

8) 社交知识及心理学知识。（

9) 民俗及生活常识。 更多【员工培训计划】资料

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索餐饮部新员工培训计划。