

# 大班安全教案保护眼睛含反思 保护眼睛 安全教育教案(实用8篇)

为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

## 新员工入职培训计划方案篇一

新员工入职培训计划是为让新员工了解其即将从事的工作、即将与之共事的上级主管、同事以及组织的情况而设计的一项计划。该计划常常是在新员工同意加入某组织并为其效力后即开始实施。一般是新员工到岗的第一天开始。

新员工到岗首日所受到的问候及待遇将给其留下深刻而长久的印象。然而，与着重于组织社会化的预备阶段的现实性工作预览不同的是，入职培训计划重视社会化过程的遭遇阶段，新员工在本阶段将会认识组织中的工作与生活情况。

首先入职培训一般包括以下几方面： 1、减少新员工的压力和焦虑； 2、减少启动成本； 3、降低员工流动； 4、缩短新员工达到熟练精通程度的时间； 5、帮助新员工学习组织的价值观、文化以及期望； 6、协助新员工获得适当的角色行为； 7、帮助新员工适应工作群体和规范； 8、鼓励新员工形成积极的态度。 入职培训在各种规模的组织中都被广泛采用。不同的组织使用不同的入职培训方法。

其次，入职培训应该遵守评估-设计-实施-评估的框架结构。组织代表应在培训之前进行培训内容和培训方法的精心评定。培训完成之后，再对其进行系统地评估，以评定培训项目的

成功程度。

一般来说，入职培训计划应包括如下信息：公司的整体信息，通常由负责人力资源开发的员工提供；与工作紧密相关的信息，通常由新员工的直接上级主管提供；公司信息可包括公司总体概况、关键政策和程序、使命宣言、公司目标和战略，也包括薪酬、福利、安全和事故防止、员工关系以及各种物理设施。工作信息包括部门或工作小组的功能、工作职责和责任、政策、规则、程序、部门参观，以及部门成员介绍。

第三，组织应让新员工从总体上了解组织的使命、目标、结构、文化、产品等关键要素。组织的使命宣言起着强化基本价值观和组织在行业和社会中的地位的作用。懂得使命重要性的员工更有可能产生符合组织使命的行为。有的组织使用信条来传达核心使命并在公司政策和目标中加以强化。许多组织试图简化这些宣言而只通过正式文件，如员工手册和业务报告等来传达。

第四，入职培训中还应向新员工解释清楚薪酬和福利政策。有些组织在入职培训中安排填写薪酬和福利表，以使员工知道他们应该得到的薪酬和已参加的福利计划。

引导新员工了解他们即将任职的部门以使他们更好地理解各种不同的工作如何与整个部门相配合，以及各部门如何与整个组织相协调。培训中还应讨论工作流程、协调等事宜。最后，实际的工作场所布局也应该得到解释，包括办公日用品的存放、各种设施、紧急出口和其他非常规的特征。

当然，在入职培训中，可使用各种媒体，包括讲课、录像、印制的材料、讨论等。电脑软件也可作为培训的方式之一。公司的内部电脑网络也可为新员工了解公司及人员提供很独特的机会。入职培训的时间根据情况而各异。从几小时到几天，甚至几个月不等。

值得一提的是，为了让直接主管能有效地履行其入职培训的职责，对他们进行培训是必要的。通过培训，使主管们对整个入职培训体系及其背后深刻的逻辑、他们自己的角色、如何有效地发挥他们的作用都有深刻的认识。

第五，人力资源开发人员还应扮演激励各管理层积极参与和支持入职培训项目的角色。建立行动委员会并努力让关键管理者们自始至终积极参与（如与新员工见面、进行入职培训）。另外，人力资源开发人员还应采取措施（如对新员工和其直接上级领导进行访谈和问卷调查）以确保入职培训项目按计划并有效地进行。

好的入职培训将帮助新员工适应新的工作环境的责任交给其直接上级主管。尽管人力资源开发的专员和其他人员能够提供重要的资源，但长期的指导和支持还是来源于新员工的直接上级主管。再者，直接上级主管的位置有利于其了解新员工所面临的问题并帮助他们解决这些问题。

新员工培训方案必须“以人为本”，根据企业自身实际和新员工需求特征制定科学完善的新员工培训计划。通过总结归纳，认为企业在对新员工培训计划进行设计时，应该从10个方面入手。

员工是企业最重要、最核心的资源要素，企业的所有价值都需要通过员工来创造。企业之所以能够长久生存发展就是因为不断地有新员工作为宝贵的新鲜血液注入到企业中，因此，企业应该重视对新员工的培养，帮助他们成长，使他们尽快适应新的工作环境。新员工培训是专门为新员工设计并实施的培训形式，在塑造企业的合格员工、传承企业文化、建设高绩效团队、赢得企业的持续竞争优势等方面发挥重要的作用。我们根据多年的咨询服务实践，认为新员工培训方案必须“以人为本”，根据企业自身实际和新员工需求特征制定科学完善的新员工培训计划。通过总结归纳，认为企业在对新员工培训计划进行设计时，应该从以下方面入手。

## 一、分析培训需求——方案设计的前提

培训专家应该采用各种方法和技术，分析培训的必要性，以及培训的目标和内容。需求分析是确定新员工培训计划的前提，也是培训评估的基础。培训需求可从三方面进行：

- 1，组织分析。根据企业的远景和使命，确定对员工的要求，以保证培训方案的设计理念符合企业的总体目标和战略要求。
- 2，工作分析。新员工达到理想的工作绩效所必须掌握的知识、技能和能力，如果已经有成熟的岗位说明书，可以直接参照书中对员工的要求。
- 3，差距分析。指将员工现有的水平与未来工作岗位对其技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，确定需要哪方面的培训来提高员工的岗位胜任能力。

## 二、明确培训目标，分层设置总目标和具体目标

培训总目标是整个新员工培训计划的设计依据，具有宏观、不可操作性的特点。典型的表述如通过新员工入职培训帮助新进员工了解和熟悉公司的一般情况，从而适应企业的各种环境，胜任新工作，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，认识并认同企业的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受企业的共同语言和行为规范。培训的具体目标是对总目标的分解和细化，具备可操作性。它一般包括了解企业的文化和经营理念、熟悉企业的各种通用的政策、规章制度；了解企业的业务状况和产品基础知识、知道岗位的基本要求；能熟练应用各种基本的工作技能等。

## 三、遵循培训原则

培训原则是对该方案在设计理念上的界定，常见的如以岗位

时间锻炼为主，脱岗培训为辅，在实践中快速成长；针对不同类别的新员工制定不同的员工培训计划；培养过程严格管理，严格考核。

#### 四、明确培训方案的适用对象

如本员工培训计划适用于某公司或某部门的新员工培养。

#### 五、设定合理的培训时间

一般公司的职前培训在7—30天不等，少数大型公司的部分职位如销售则要2—3个月；到岗后的培训周期较长，会持续6个月—1年左右。

#### 六、选定合适的培训责任部门

职前培训由企业总部统一安排，责任部门为人力资源部或专门的培训中心；在岗锻炼期间，由员工所在业务部门负责；若跨部门锻炼，则有多个业务部门共同负责。

#### 七、设计培训内容

一般来说，新员工培训计划应包括知识、技能和其他素质方面的培训，他们需要与需求分析的结果相符合，并与工作的要求相关。知识方面应包括企业的地理位置和工作环境、企业文化和企业经营理念、战略和企业的发展前景、企业的标志及由来、企业的发展历史阶段、产品和服务等，专业性较强的岗位还需要增加对应的专业知识，如某公司的技术新员工需要在短时间内学习完10本专业相关图书并通过考试。技能方面应包括有效沟通、团队合作、时间管理、会议管理等通用技能。其他素质方面，主要指的是在价值观层面能认同企业的文化。此外，不同的培训层次有不同的内容重点，如企业层次的培训倾向于文化、政策等宏观层面，部门层次的培训倾向于部门结构职能、工作职责、关键绩效指标等。

## 八、选择合适的培训方式

培训方式通常包括如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，他们各具特色，在新员工入职培训中，要依据需要和可能，合理地选择采用。根据成人学习的规律，新员工入职培训应该尽量多采用学员参与度高的方式以提升培训效果。

## 九、准备好相关的培训支持资源

培训内容及培训方法决定如何选择培训支持资源。一般应包括教室、会议室、工场、教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录像等，这些安排能让员工从不同的角度体会到企业的关怀，所以在设计时需要尽量考虑员工的感受。

## 十、评估培训效果

企业在实施新员工培训计划后，应采用一定的形式，把培训的效果用定性或定量的方式表示出来。

我们建议企业使用在国内外应用最广的培训效果四级评价模型，这个模型将培训的效果分为四个层次：

- 1，反应层，在培训结束时，通过满意度调查了解员工培训后总体的反应和感受；
- 2，学习层，通过考试确定受训人员对原理、技能、态度等培训内容的理解和掌握程度；
- 3，行为层，即行为改变，确定受训人员在实际工作中行为的变化；
- 4，结果层，即产生的绩效，可以通过一些指标来衡量，如生产率、员工流动率、质量以及企业对客户的服务等。

企业在对新员工培训进行评估时要向第三、四层次的评估发展，因为只有最终的行为改变和绩效提升才能直观的说明培训的价值之所在。企业应注意，培训评估完成后，需要撰写培训评估报告，内容包括培训项目概况、培训结果、评估结果及改进建议，以便不断地展现效果、总结经验和持续改进。

## 一、新员工培训计划

如何设计新员工入职培训计划?开始一项新的工作对新员工来说是充满压力的，新员工常发现自己要在一个完全陌生的工作环境下与不熟悉的人一起工作。为了在新的工作岗位上取得成功，新员工必须学习新的工作方法、了解事实、做事的程序、公司对自己的期望以及公司的价值观。新员工也可能还会因为过低地估计了新的工作责任所带来的情绪影响和适应新环境的难度而感到吃惊。此外，新员工也许还需要放弃一些在以前的工作环境中帮助其取得成功的而并不适合新的工作环境的一些行事方法。

适应新组织的过程被称为组织社会化。社会化是一个复杂而又漫长的过程。新员工要想在新的工作环境中熟悉组织对自己的期望并被新组织的成员所接纳，需要花数周甚至数月的时间。成功的组织社会化对员工个人和组织都很重要，它将关系到新员工的满意度、绩效;投资在新员工身上的启动成本(如招聘、甄选、培训、员工达到工作熟练所需的时间);员工继续留任组织的可能性;替代离职员工的费用几个方面。

尽管组织社会化很重要，但一些组织在介绍新员工和帮助新员工融入组织的工作却做得很少，迫使新员工只好靠自己摸索。一些员工虽然通过这种“自生自灭”式的学习适应了新的环境，但他们在入职的早期有可能经历焦虑和挫败感。因此，认识组织社会化的重要性并采取措施帮助新员工在组织中顺利过渡是必要的。除了招聘阶段的现实性工作预览外，入职培训是普遍使用的一种方法。

新员工入职培训计划是为让新员工了解其即将从事的工作、即将与之共事的上级主管、同事以及组织的情况而设计的一项计划。该计划常常是在新员工同意加入某组织并为其效力后即开始实施。一般是新员工到岗的第一天开始。新员工到岗首日所受到的问候及待遇将给其留下深刻而长久的印象。然而，与着重于组织社会化的预备阶段的现实性工作预览不同的是，入职培训计划重视社会化过程的遭遇阶段，新员工在本阶段将会认识组织中的工作与生活情况。

入职培训计划的目的是通常包括以下几方面：

- 1、减少新员工的压力和焦虑；
- 2、减少启动成本；
- 3、降低员工流动；
- 4、缩短新员工达到熟练精通程度的时间；
- 5、帮助新员工学习组织的价值观、文化以及期望；
- 6、协助新员工获得适当的角色行为；
- 7、帮助新员工适应工作群体和规范；
- 8、鼓励新员工形成积极的态度。

入职培训在各种规模的组织中都被广泛采用。不同的组织使用不同的入职培训方法。

## 二、入职培训计划内容的评估和决定

从理想的角度来说，入职培训应该遵守评估-设计-实施-评估的框架结构。组织代表应在培训之前进行培训内容和培训方法的精心评定。培训完成之后，再对其进行系统地评估，以



评定培训项目的成功程度。

一般来说，入职培训计划应包括如下信息：公司的整体信息，通常由负责人力资源开发的员工提供；与工作紧密相关的信息，通常由新员工的直接上级主管提供；公司信息可包括公司总体概况、关键政策和程序、使命宣言、公司目标和战略，也包括薪酬、福利、安全和事故防止、员工关系以及各种物理设施。工作信息包括部门或工作小组的功能、工作职责和责任、政策、规则、程序、部门参观，以及部门成员介绍。

鉴于组织社会化的本质，组织应该清楚地向新员工传达组织对其的期望。应该向新员工讲明诸如工作职责、任务、报告关系、责任和绩效标准等。虽然有工作说明书，但一些重要的工作特征信息并没包括在内。因此，构成员工期望的要素，工作规则、工作条件、同事关系、客户关系、顾客关系等都应该纳入讨论之列。

组织应让新员工从总体上了解组织的使命、目标、结构、文化、产品等关键要素。组织的使命宣言起着强化基本价值观和组织在行业和社会中的地位的作用。懂得使命重要性的员工更有可能产生符合组织使命的行为。有的组织使用信条来传达核心使命并在公司政策和目标中加以强化。许多组织试图简化这些宣言而只通过正式文件，如员工手册和业务报告等来传达。

入职培训中还应向新员工解释清楚薪酬和福利政策。有些组织在入职培训中安排填写薪酬和福利表，以使员工知道他们应该得到的薪酬和已参加的福利计划。

引导新员工了解他们即将任职的部门以使他们更好地理解各种不同的工作如何与整个部门相配合，以及各部门如何与整个组织相协调。培训中还应讨论工作流程、协调等事宜。最后，实际的工作场所布局也应该得到解释，包括办公日用品的存放、各种设施、紧急出口和其他非常规的特征。

在入职培训中，可使用各种媒体，包括讲课、录像、印制的材料、讨论等。电脑软件也可作为培训的方式之一。公司的内部电脑网络也可为新员工了解公司及人员提供很独特的机会。入职培训的时间根据情况而各异。从几小时到几天，甚至几个月不等。

## 新员工入职培训计划方案篇二

××大酒店位于××市××行政区东临××，集住宿、餐饮、会议、足疗、茶艺、棋牌、为一体的豪华商务酒店。酒店一、二层为餐饮，拥有豪华雅间20个，大型宴会厅1个，风味小吃厅1个，可同时容纳500人就餐。名师打理：湘菜、粤菜、杭邦菜、信阳菜、江湖菜为主的王大菜系以及具有地方特色的家常风味小吃，能满足您不同口味的需求。位于酒店三层的足疗和茶艺馆可为您抚去商务疲劳，放松身心。酒店4-6楼拥有豪华客房50余间，设计现代，布置温馨，备有高速互联岗上网端口，卫星电视，24小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。

客房部：下设前厅、楼层□pa

前厅：负责实施酒店的运营计划并直接提供多种对客服务的功能，前台是酒店的神经中枢，是酒店与客人之间的桥梁。

楼层：客房是酒店的主要营业部门之一，楼层服务水平是酒店的服务水平和管理水平的反映，客房经营的好坏直接关系到酒店的声誉及经营效果，是重中之重，楼层的主要功能是为

客人提供舒适的客房及安全保障。

pa负责酒店公共卫生区域的清洁，

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务，

保健部：下设茶艺和足疗部，

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并执行既定方针，并负责酒店vip客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作，与外界媒体建立良好关系，负责酒店的对外宣传策划工作。

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。酒店火警报警电话7119。

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。

酒店标准间：×××元，单人间×××元，套房×××元、豪华套房×××元。

保健部：茶艺(功夫茶表演5元)，

1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。

- 2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。
- 3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。
- 4、不准使用客用设施。（卫生间，电梯）
- 5、不可以酒店摄影及摄像。
- 6、单车和摩托车必须停放在指定位置。
- 7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办换领。
- 8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。
- 9、用餐时自备勺子和筷子，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。
- 10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。
- 11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。
- 12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的

因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

(一)服务是指服务员为客人所做的工作，服务员的工作是酒店产品的重要组成部分。西方酒店业认为服务就是service(本意亦是服务)，而每个字母都有着丰富的含义：

**s—smile(微笑)**：其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务。

**e—excellent(出色)**：其含义是服务员将每一服务程序，每一微小服务工作都做得很出色。

**r—ready(准备好)**：其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

**v—viewing(看待)**：其含义是服务员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。

**i—inviting(邀请)**：其含义是服务员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。

**c—creating(创造)**：其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围。

**e—eye(眼光)**：其含义是每一位服务员始终应该以热情友好

的眼光关注宾客，适应宾客心理，预测宾客要求及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己。

服务员的基本职责是：(1)迎接和招呼顾客；(2)提供各种相应的服务；(3)回答顾客的问询；(4)为顾客解决困难；(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪；(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

## (二) 衡量酒店服务质量的标准

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

## (三) 优质服务的表现

什么是优质服务？规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

### 1、良好的礼仪、礼貌

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注意服饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、和谐的感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

## 2、优良的服务态度

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1)认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，

把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2) 积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3) 热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

(4) 细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

(5) 文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6) 在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

### 3、丰富的服务知识

除此之外，员工还必须熟悉酒店的基本情况，具体内容如下：

(1) 必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记、星级及现在的经营特色。



(2) 必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

(3) 必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能

(4) 必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。

(5) 必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层管理人员的姓名。

(6) 必须熟悉酒店各部门的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部门及各下属部门的主要工作。

(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。

(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。

(9) 必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的注意事项。

具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。如果不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种问题，提供优质的服务。

#### 4、娴熟的服务技能

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技

术和服务技巧两方面。

娴熟的服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其具有重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判断某种服务方式是对或是错的绝对标准。因此，灵活处理非常重要，不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满意的效果，就是成功的。

## 5、快捷的服务效率

服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷、迅速而准确无误。它不仅体现出服务人员的业务素质，也体现了酒店的管理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部门的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦训练。

## 6、建立良好的顾客关系。

建立良好的顾客关系应注意几个要素：

(1)姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏去适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2)词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、道别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3) 语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判断出你说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4) 面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5) 目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6) 站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7) 聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，注意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，注意不随便打断客人讲话。

(8) 友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，如果主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9) 对客服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10) 对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

## (一) 仪容仪表

是向他人敬意的一种仪式，也是表示敬意的统称，待人恭敬的态度。礼是由风俗习惯行成的礼节。貌是，面容仪表，礼貌是处理人与人之间的道德规范。礼仪是向他人敬意的一种仪式。仪表是职业人员的外表，它包括着装打扮，容貌梳理，姿态，分度，举止行为。

## 1、仪容、仪表

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

## 2、标准：

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

头发：头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男干发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后不过肩、前不盖眼。短发前不及眉，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉，过肩要扎起(使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后)，整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

耳饰：只可戴小耳环(无坠)，颜色清淡。

面貌：精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇线；口红脱落，要及时补装。男士胡子刮干净。

手：不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁，除手表外，不允许佩戴任何手饰。

衣服：着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖、裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链，饰物不得露出制服外。

围兜：清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

鞋：穿着黑颜色鞋子，布鞋要干净、皮鞋要光亮，保持清洁，无破损，不得跛着鞋走路。

袜子：男士穿深色袜子，女士穿肉色丝袜。袜子无勾丝，无破损。

身体：勤洗澡，无体味，不得使用浓烈香味的香水。

## (二) 礼貌、礼仪

待客热情友好，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，说话谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰、充分体现主动、热情礼貌、周到、谦虚的态度，根据不同的对象使用语言要恰当，对内宾使用普通话，对外宾要使用日常外语，做到客到有请、客问必答、客走告别。

### 1、礼貌用语：

第一、遇到客人入店，早晚茶时：“欢迎光临，早(晚)上好”正餐时：“欢迎光临”说话时要求面带微笑，身体稍向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

第二、客人离店时：“谢谢光临，欢迎下次光临”，面带微笑，目送客人离店。

第三、在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“你好”。

第四、在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，

说：“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说“谢谢”。

第五、在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

第六、给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

第七、看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说：“先生(小姐)，请问您点单了没有?麻烦您点单”。

第八、当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人：“先生(小姐)，请问有什么吩咐?”或“请问需要什么?”

第九、任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

第十、遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

注意：

1、不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦躁”等等。

2、不讲讽刺、挖苦的话。

3、夸大、失实的话不讲。

4、催促、埋怨的话不讲。

5、不得和客人发生争执、争吵。

6、对待客人要一视同仁，不分贵贱，老少、美丑等。

(三) 站台和行走要求：

## 站台要求：

- 1、面带微笑、眼睛目视前方、嘴微闭，抬头挺胸收腹，肩平、双手臂自然下垂体前交叉，保持随时能面客提供服务状态。
- 2、两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。
- 3、两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。
- 4、不准靠墙、桌椅或边柜，保持安静、隆重场合保持肃静，不准交头接耳或走神发呆。
- 5、不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

## 行走要求：

- 1、面带微笑，精神抖擞，身体保持正直，切忌摇肩晃动。动作敏捷、利落。
- 2、空手时，要求服务员在餐内以小跑步行走，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。
- 3、手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或打烂餐具。
- 4、员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到三轻“走路轻，说话轻，动作轻”

### (1) 坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前向前挺，

双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子坐满（服务人员应坐椅子的2/3），但不可坐在边沿上。就坐时切不可有以下姿势：

a坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b将脚跨在桌子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c在上级或客人面前双手抱着胸前、跷二郎腿或半躺半坐；

d趴在工作台上；

## (2) 行态

行走应轻而稳。注意昂首挺胸收腹，肩要平、身要直。女子走一字步

(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时双脚跟走两条线，但两线尽可能靠边。步履可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路时男士不要扭腰，女士不要摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食。不要左顾右盼、手插口袋或打响背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌示歉，说声对不起。同时注意：

a尽量靠右行，不走中间。

b与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意。

c与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己前先行。

d与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。



e引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

f上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行，中间为上宾。  
在人

行道上让女士定在内侧，以便使他们有安全感。

g客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

### (3) 手势

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给客人指引方向时。要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一只手指点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬地奉上，决不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

### (4) 点头与鞠躬

当客人走在面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

### (四) 服务中严格遵守操作礼仪和操作规范？

1、一不吸烟，不吃零食。

2、二静，工作场合保持安静，隆重场合保持肃静。

- 3、三轻一快，操作轻，说话轻，走路轻，动作利落，服务快。
- 4、三了解，了解宾客的风俗习惯，了解生活，了解特殊要求。
- 5、三声，客人来时有迎声，客问有应声，客走有送声。
- 6、自尊，尊重老人，尊重妇女儿童，残疾人。
- 7、五勤，眼、口、脚、手、耳勤。

#### (五)服务中的5先原则

- 1、先女宾后男宾
- 2、先客人后主人
- 3、先首长后一般
- 4、先长辈后晚辈
- 5、先儿童后成人

#### (六)托盘的使用方法

- 1、理托：将托盘擦洗干净，在托盘上叠上洁净的花垫和专用的盘布这样美观而且防滑。
- 2、装托：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重、高的后派用的放在里面(侧)，轻的、先派用的放在外侧。
- 3、起托：托盘起托时你的左或右脚向前迈一步、上身前倾于桌面30度—45度左右、手贴于桌面，右手的大姆指、食指、中指协助左手将托盘拉于左手上、左手托于托盘的重心，站好、此时注意托盘的平稳及重心的掌握。

4、托送：托盘行走时要做到肩平、上身直、两眼平，前方托盘不贴腹手臂、不撑腰随着行走步行的节奏托盘可在腹前自由的摆动、但幅度不易过大应保持酒水、汤汁不外溢、使托盘的姿势大方美观、轻检自如。

5、托盘的操作：左手臂自然弯曲，大臂与小臂成90度掌心向上五指分开成6个支撑点(5个指头和一个余际)手心是空的平托于小腹前(脐部为准)手指随时根据盘中各侧面重量变化而作相应的调整保持托盘平稳。

### (七) 托盘的行走步伐

1、常步：既使用平常行走的步伐，步距均匀快慢适度。

2、快步：步幅稍快，步速应稍快不能跑。

3、碎步：既使用较小的步幅较快步速行近，主要用于汤类和较滑的地面。

4、垫步：既使一只脚前进、令一只脚便上一步的行进步伐主要用于穿行窄的地方或靠近餐桌减速使用。

### (八) 站立、行走的要领

1、站立：抬头、挺胸、收腹、提臀、双肩平稳、两手臂自然下垂、眼睛目视前方、嘴微闭面带微笑、双手体前交叉保持随时能面客提供服务的姿态。

2、行走：身体重心可以稍前倾、上体正直抬头目视前方、面带微笑切忌摇肩、晃动、双臂、自然前后摆动肩部放松脚步、轻快步幅不宜过大更不能跑。

### (九) 如何进行推销?

首先作为服务员应了解自己公司所经营的商品和有关商品的

一此知识，根据服务对象的不同进行推销要把语言运用得体。

#### (十) 客人所分的类型和如何针对不同类型的客人进行服务

- 1、普通型：采用正视的服务方法。
- 2、自大型：首先做到不卑不亢，不能生客人气不能斗气按合理的要求去做及时说明解决。
- 3、寡言型：以中年学者为多，有主见事事征求客人的意见，处处表示出对他的尊重。
- 4、性格急躁：讲究效率生活、马虎以青年学生多易发火，服务员应保持镇静，及时出现问题事后进行解释。
- 5、社交型：大多为男性业务员善于攀谈，服务员做到周到仔细，这种人比较通情答理。
- 6、固执行：以老人为多不易争论，不易干涉客人行为不过于介绍。
- 7、罗嗦型：以中年人为多不易长谈反之会影响工作。
- 8、浪费型：以暴发户，富家子弟、讲究面子、要求高，服务员应针对客人推销高档的菜肴、酒水，不要站立听说而是按照日常服务。

#### (十一) 中国茶的种类

茶有4700多年历史先后传播40多个国家。

作用：茶不仅可以消暑止渴而且可促进消化解油腻防止肠道疾病，清洗伤口(包括枪伤、刀伤、蛇咬伤、烧伤)。

- 1、绿茶：不发酵茶种类、西湖龙井、洞庭碧螺春、黄山毛尖。

2、红茶：全发酵茶种类、英德红茶、云南红茶、四川红茶、祁门红茶。

3、乌龙茶：半发酵茶产于福建、广东、台湾、种类有五夷山水仙茶、乌龙、铁观音。

4、花茶：又名香片、香花茶是经干燥加工鲜花熏制而成，品种、茉莉花茶、珠兰茶。

5、紧压茶：红茶沫和绿茶作业原料，经蒸软后压制而成各种行状不同分为砖类、普洱茶、沱茶以云南的普洱茶为名。

6、白茶：不发酵不轻揉捻、特种茶多产于福建东北山区品种、白牡丹、寿眉、银针最为名贵。

## (十二)啤酒的鉴别

啤酒的原料是麦芽、按外包装分听啤、扎啤、瓶啤。

1、鉴别：1)颜色2)气味(麦芽味)3)口味(苦爽)

4)泡沫(长时间泡沫挂杯、泡沫细腻)

2、酒度3-8度

## (十三)客人投拆的心理分析

1、生理需求：基本生理需要要既、衣、食、住、行在酒店里客人要求可口的食物，设备齐全和清洁的客房舒适的环境。

2、安全需求：在酒店客人需要严密的安全和保密措施不会受到财物损失，保证人身安全不受到威胁。

3、群体需求：客人需要得到服务人员礼貌接待有受欢迎的感受，就如同家人的关心和朋友和蔼的帮助一样。

4、自尊需求：人需要得到别人尊重意志，而在酒店里服务尊称“先生、小姐”或关心的讯问客人吃和住的情况令客人觉得受到重视。

#### (十四) 处理投诉的重要性

能够有效处理客人投诉对酒店和部门均有好处。

- 1、使处理投诉者增强自信心。
- 2、提高对工作的满足感。
- 3、维持客人对酒店的良好印象使客人再次光临。
- 4、保持酒店良好声誉。

#### (十五) 识别对客人的投诉：通过对客人的观察

- 1、怒形于色的客人特征：面目表情严肃表现出愤怒甚至敌视态度语调破切，强调声调大做命令，不要求站立姿势或坐立挺直。
- 2、将愤怒隐藏的客人：不停作小动作，如手不耐烦敲打、涨红脸、邹眉甚至咬牙切齿声调不高、但短促说话讥讽粗俗。

#### (十六) 处理客人投诉的十个步骤

- 1、聆听。
- 2、保持冷静：尽可能将投诉者带离，避免影响其它客人，避免做出敌意或防预性反映，保持冷静不要与客人争吵记住客人永远是客人。
- 3、表示谅解：尽量表示了解客人感受表示对客人谅解如“我知道你的感受我以前也遇到过“注意不要讲这是酒店的错，

只需要你理解客人的问题和投诉。

4、意识到客人的自尊心：尽力维持和增强客人自尊心如“我很抱歉您遇到这样的麻烦”这样可表明你对客人关注，经常提及客人名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，对于客人是严重的问题否则它也不会向您反映。

5、让客人意识到你对问题重视将注意力注意在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错都于于是无补，无论什么情况下都不能污辱客人、应对事不对人。

6、做记录将事件要点记录在案如、其它人参与解决此问题将会节约时间同时也安服客人激动的情绪，更重要的是将客人所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题使整个局面受到控制。

7、告诉客人解决办法，告知客人你能做到的如、可能提供多种选择，对于你做不到的事就不要做任何承诺、更不要做出超越自己权利范围的事。

8、定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分明确不要低估了问题所需时间。

9、监督行动的发展当客人对解决办法做出选择后就开始行动并保证整个行动顺利进行如、遇到任何未能遇知的延误应尽快通知客人。

10、跟催客人和行动的结果即使投诉已由其它人解决也应联系客人了解问题的解决是否令客人满意，写出报告将整件事经过采取行动和事件结果写出。

### (十七)对客人服务的礼貌禁忌

1、与客人谈话时不准将腰叉口袋正视客人。

- 2、用微笑来面对客人，回答客人问题的时候，“知之为知之，不知为不知”，向别人请问后再向客人解答。
- 3、同事之间不当客人面说家乡话和争吵。
- 4、不准偷看客人的书籍，不准偷听客人的谈话。
- 5、上级或平级见面时要志意。
- 6、不许在客人的背后做鬼脸，不许相互做鬼脸，不能讥笑客人不慎的事情。
- 7、交给客人物件应双手送上。
- 8、主动帮助高胖客人和残疾客人。
- 9、努力记住客人的姓名。

#### (十八) 常用礼貌文明用语

- 1、您好，欢迎光临
- 2、请问您几位，是否有预定
- 3、请跟我来
- 4、很抱歉让您久等了
- 5、请您多多包涵
- 6、请多关照
- 7、让您久等了，这是一一茶
- 8、真是抱歉耽误了很长时间



- 9、您还需要别的吗?
- 10、我能为您做些什么吗?
- 11、很高兴为您服务
- 12、请您多提宝贵意见
- 13、请您随我到收银处结帐好吗?
- 14、请问您对我的服务还满意吗?
- 15、谢谢光临，请慢走.
- 16、您走好，欢迎下次光临。

(一)讲标准普通话，对客人热情、礼貌、周到、责任心强、服从管理，与本部门员工通力合作，遵守员工守则，做好本职工作。

(二)熟练掌握服务技能、清洁标准，保持部门各部位设备洁净、物品整齐、空气清新、环境优雅。

(三)坚守岗位，不准到无关区域乱窜、闲谈、忠于职守，保证宾客安全，勤巡查，及时发现问题，解决问题，解决不了的立即向上级主管报告。

(四)负责检查各部设备的运转情况，发现问题及时向上级报请维修项目。

(五)提醒客人保管好自己的物品，不要擅自减少部门所规定的服务流程并根据客人的要求合理安排。

(六)填写单据时，字迹清楚，书写工整，不可遗漏。

(七)拾到任何遗留物品，要立即上交部长或主任，之后由主任交付总台大堂副理保管并做好记录以备存查，如客人认领，须通过大堂副理，请客人详细描述物品特征(如手机□bp机请其讲出机号拨打验证)出示有效证件并登录备案，方可返还，如长时间无人领取，上交公司另行处理。

(八)客人等待服务时间限定为60秒，不得超过规定时间，不得冷遇客人。

(九)客人到达时，应马上有礼貌地打招呼，并根据客人的要求合理安排。

第一个习惯：员工必须知道酒店的目标、价值观、信条和自己的工作范围。

第二个习惯：员工都必须做到：尽量使用客人的名字称呼客人，预见并满足客人的需求，热情亲切地送别客人。

第三个习惯：员工在工作时间不应使用客用设施设备，在任何时间、地点，行动都应该以客为先。

第四个习惯：保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。

第五个习惯：为满足顾客的需求，充分运用酒店给你的权力，直至寻求总经理的帮助。

第六个习惯：员工必须不断认识酒店存在的缺点，并提出你的改进建议，使酒店的服务和质量更加完美。

第八个习惯：把每一次客人投诉视作改善服务的机会。倾听并用最快的行动解决宾客投诉，保证投诉的客人得到安抚。尽一切努力，重新赢得客人的信任。

第九个习惯：制服要干净整洁、合身，鞋要擦亮，仪容仪表端正大方，上岗时要充满自信。

第十个习惯：爱护酒店财产，发现酒店设备设施破损时必须立即报修。

## 新员工入职培训计划方案篇三

使新员工迅速投入工作,降低离职率.

二. 公司整体培训:

致新员工的一封信企业简介企业标识企业文化及愿景

企业十年宣传片企业组织结构图

各部门职能及各分公司简介关于企业

企业人才观工资体系

福利体系(补助, 资金, 假期, 提成, 优惠, 培训, 俱乐部, 竞聘机制, 沟通机制)办事“指南”

服务二十条处罚条例考级制度

回答新员工提出的问题

三、培训流程

到职前:

1致新员工欢迎信(附件一)

1为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师

## 1准备好布置给新员工的第一项工作任务

到职后:部门岗位培训（部门经理负责）

### 1. 到职后第一天:

到部门报到，部门经理代表全体部门员工欢迎新员工到来介绍新员工认识本部门员工部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定新员工工作描述、职责要求本部门faq讨论新员工的第一项工作任务派老员工陪新员工吃第一顿午餐.

### 2. 到职第五天:

到人力资源部报到，进行新员工须知培训(课件二)

### 3. 到职后第六天:

一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。

对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标  
设定下次绩效考核的时间

### 4. 到职后第十五天

### 5. 到职后第三十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。6. 见习官制度:

转正后前三个月为观察期, (观察项目见表). 符合标准留用. 不符合标准. 继续试用或劝退.

#### 四、新员工培训反馈与考核

岗位培训反馈表(附件三) (到职后一周内) 公司整体培训考核试题(培训后)

新员工试用期内表现评估表(附件四) (到职后30天部门经理填写)

观察期考核表(转正后前三个月由部门经理填写)

#### 五、新员工培训教材

入职培训课件, 员工手册. 本部门faq服务二十条.

#### 六、新员工培训项目实施方案

每个部门推荐本部门的培训讲师

对推荐出来的内部培训师进行培训师培训

给每个部门印发“新员工培训实施方案”资料

根据新员工人数, 公司不定期实施整体的新员工培训

培训四步骤:

第一步: 使员工把心态端平放稳(首先调整心态, 让他把心放下)

迫不及待地新员工灌输自己的企业文化或职业技能, 强迫他们去接受, 希望他们能尽快派上用场, 而全不顾及他们的感受。新到一个陌生的环境, 总会顾虑: 待遇与承诺是否相符; 会不会得到重视; 升迁机制对自己是否有利等等。首先会肯定待遇和条件, 让新人把“心”放下. 与新人面对面地沟通, 解决他们心中的疑问, 鼓励他们发现、提出问题。另外还

与员工就如何进行职业发展规划、升迁机制、生活方面等问题进行沟通。让员工真正把心态端平放稳，认识到没有问题的企业是不存在的，企业就是在发现和解决问题的过程中发展的。关键是认清这些问题是企业发展过程中的问题还是机制本身的问题，让新员工正视内部存在的问题，不走极端。要知道没有人随随便便跳槽的，往往是思想走向极端，无法转回时才会“被迫”离开。

员工虽然能接受与自己的理想不太适应的东西，但并不代表他们就能坦然接受了，这时就要鼓励他们说出自己的想法——，如果你连员工在想什么都不知道，解决问题就没有针对性。所以应该为他们开条“绿色通道”，使他们的想法第一时间反映上来。给新员工每人都发了“合理化建议卡”，员工有什么想法，无论制度、管理、工作、生活等任何方面都可以提出来。对合理化的建议，海尔会立即采纳并实行，对提出人还有一定的物质和精神奖励。而对不适用的建议也给予积极回应，因为这会让员工知道自己的想法已经被考虑过，他们会有被尊重的感觉，更敢于说出自己心里的话。新进员工受到的待遇与招聘时的承诺不太符合，产生不满，这种不满情绪原本并不算什么大事，只是员工出来乍到时很自然的一种反应而已，但不能很好的消除这种不满，就会造成了新员工情绪激化。

第三步：使员工把归属感“养”起来，这时就要帮助员工转变思想，培养员工的归属感。让新员工不当自己是“外人”。

创造感动，对新工关心到无微不至的程度，为新员工过日子，经常与新员工沟通交流。发现他们生活中，工作中的问题，帮助解决。2. 用企业先进事例鼓舞新员工。

3. 让他感受到团队的温暖，力量

第四步：使员工把职业心树起来

将职能与公司实际情况结束,让员工自己体验,表现,让培训工作成为员工的一种主动行为

新员工岗位培训反馈表（到职后新员工一周内填写）

部门： 新员工姓名：

1. 你是否已了解部门的组织结构及部门功能？ 是否
2. 你是否已清晰了解自己的工作职责及岗位描述？ 是否
3. 你是否已认识部门里所有的同事？ 是否
4. 你是否觉得部门岗位培训有效果？ 是否
5. 你今后在工作中遇到问题，是否知道如何寻求帮助？ 是否
6. 你是否已接受了足够的部门岗位培训，并保证可以很好地完成任务？ 是否
7. 在岗位培训中，可以改进的地方
8. 在今后的工作中，希望接受哪些方面的培训

## 新员工入职培训计划方案篇四

一、培训目的： .

3. 加强对指导人的考核和激励，提高指导人的团队意识和带领队伍的能力。

二、适用范围

本制度适用于公司试用期或见习期的新员工及其指导人。

### 三、名词解释

- 1、试用(见习)期：根据岗位性质和工作表现，时间一般为一至三个月。
- 2、试用期主要针对从社会招聘的新员工。
- 3、见习期主要针对从大专院校招聘的应届毕业生，见习期满一个月转为试用期。

### 四、培训方式：

- 1、脱岗培训：由人力资源部和相关部门制定培训计划和方案并组织实施，采用集中授课及讨论、参观的形式。
- 2、在岗培训：由新员工所在部门负责人对其已有的技能与工作岗位所要求的技能进行比较评估，找出差距，以确定该员工培训方向，并指定专人实施培训指导，人力资源部跟踪监控。可采用日常工作指导及一对一辅导形式。

### 五、各部门职责：

- 1、人力资源部负责统一规划、指导各部、室的新员工和入职培训工作，制度培训规范、流程和相关表格；负责审查、考核各部门的培训计划和实施情况，并协助提供相关资源。
- 2、各部、室负责组织、推动新职员专业培训，负责本部门新员工入职后培训全过程的协调管理，并协助部门具体实施职员的“以师带徒”岗位培训。

### 六、新员工三级培训体系

新职员培训贯彻三级培训体系制度，即综合培训、专业培训及“以师带徒”岗位培训。



将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 新员工入职培训计划方案篇五

- 1、致新员工欢迎信。
- 2、让本部门其他员工知道新员工的到来（每天早会时）。
- 3、准备好新员工办公场所、办公用品。
- 4、准备好给新员工培训的部门内训资料。
- 5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。
- 6、准备好布置给新员工的第一项工作任务。

到职后第一天：

- 1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训（人力资源部负责）。
- 2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。

- 3、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所。
- 4、部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定。
- 5、新员工工作描述、职责要求。
- 6、讨论新员工的第一项工作任务。
- 7、派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐。

到职后第五天：

- 1、一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。
- 2、对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标。
- 3、设定下次绩效考核的时间。

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表。

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

- 1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务。
- 2、公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核。

3、公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序。

4、公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

1、如何使新进人员有宾至如归的感受

当新进人员开始从事新工作时，成功与失败往往决定其最初数小时或数天中。而在这开始的期间内，也最易于形成好或坏的印象。新工作与新上司也和新进员工一样地受到考验，所以主管人员成功地给予新聘人员一个好的印象，也如新进人员要给予主管人员好印象同样的重要。

2、新进人员面临的问题

- 1) 陌生的脸孔环绕着他；
- 2) 对新工作是否有能力做好而感到不安；
- 3) 对于新工作的意外事件感到胆怯；
- 4) 不熟悉的人、事、物，使他分心；
- 5) 对新工作有力不从心的感觉；
- 6) 不熟悉公司规章制度；
- 7) 他不知道所遇的上司属哪一类型；
- 8) 害怕新工作将来的困难很大。

3、友善的欢迎

主管人员去接待新进人员时，要有诚挚友善的态度。使他感到你很高兴他加入你的单位工作，告诉他你的确是欢迎他的，与他握手，对他的姓名表示有兴趣并记在脑海中，要微笑着

去欢迎他。给新进人员以友善的欢迎是很简单的事情，但却常常为主管人员所疏忽。

#### 4、介绍同事及环境

新进人员对环境感到陌生，但如把他介绍与同事们认识时，这种陌生感很快就会消失。当我们置身于未经介绍的人群中时，大家都将是如何的困窘，而新进人员同样地也感到尴尬，不过，如把他介绍给同事们认识，这个窘困就被消除了。友善地将公司环境介绍给新同事，使他消除对环境的陌生感，可协助其更快地进入状态。

#### 5、使新进人员对工作满意

最好能在刚开始时就使新进人员对工作表示称心。这并不是说，故意使新进人员对新工作过分主观，但无论如何要使他对新工作有良好的印象。回忆一些当你自己是新进人员时的经验，回忆你自己最初的印象，记忆那时你是如何的感觉，然后推己及人，以你的感觉为经验，在新进人员参加你单位工作时去鼓励和帮助他们。

#### 6、与新进人员做朋友

以诚挚及协助的方式对待新员工，可使其克服许多工作之初的不适应与困难，如此可降低因不适应环境而造成的离职率。

#### 7、详细说明公司规章制度

新进人员常常因对公司的政策与法规不明了，而造成一些不必要的烦恼及错误，所以明白说明与他有关的公司各种政策及规章。然后，他将知道公司对他的期望是什么，以及他可以对公司贡献些什么。

#### 8、以下政策需仔细说明

- 1) 给薪方法;
- 2) 升迁政策;
- 3) 安全法规;
- 4) 员工福利;
- 5) 人事制度;
- 6) 员工的行为准则。

上述政策务必于开始时，即利用机会向新员工加以解释。

## 9、如何解释公司政策

对新进人员解释有关公司政策及规章时，必须使他认为对他们是公平的一种态度。假如领导人员对新进人员解释规章，使他们认为规章的存在处处在威胁他们时，那他对他的新工作必不会有好的印象。所有公司的政策及规章都有其制定的理由，主管人员应将这些理由清楚地告诉他们。假如把公司的政策及规章制定的理由一开始就详细地告诉了新进人员，他将非常高兴而且承认他们的公正与其重要性。除非让他知道制定政策的理由，否则他势必会破坏规章，同时对政策也将表示不支持。新进人员有权利知道公司的每一项政策及规章制定的理由，因为当一个新进人员在参加一项新工作时，他是着手与公司建立合作的关系，因此愈是明白那些理由，则彼此间的合作是愈密切。去向新进人员坦诚及周到地说明公司政策及其制订的理由，是主管人员的责任，这是建立劳资彼此谅解的第一个步骤。

## 10、给予安全培训

- 1) 配合新进人员的工作性质与工作环境，提供其安全指导原

则，可避免意外伤害的发生。安全训练的内容是：

- (1) 工作中可能发生的意外事件；
- (2) 各种事件的处理原则与步骤；
- (3) 仔细介绍安全常识；
- (4) 经过测试，检查人员对“安全”的了解程度。

2) 有效的安全培训可达到以下目标：

- (1) 新进人员感到他的福利方面，已有肯定的保证；
- (2) 建立善意与合作的基础；
- (3) 可防止在工作上的浪费，以免造成意外事件；
- (4) 人员可免于时间损失，而增加其工作能力；
- (5) 对建立公司信誉极有帮助。

## 11、解释给薪计划

新进人员极欲知道下列问题；

- (1) 何时发放薪金；
- (2) 上、下班时间。

## 1、新员工部门岗位培训检查监督表

## 2、新员工岗位培训反馈表

## 3、新员工试用期内表现评估表

## 新员工部门岗位培训检查监督表

序号培训内容完成确认

（负责人签名）备注

1 1) 让本部门其他员工知道新员工的到来;

2) 准备好新员工办公场所、办公用品及工具;

3) 准备好给新员工培训的部门内训资料;

4) 为新员工指定工作导师。上岗前培训

2经理代表全体部门员工欢迎新员工到来、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所

3部门结构与功能介绍，部门内的特殊规定

4新员工工作描述、职责要求，讨论新员工的第一项工作任务

5派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一天的午餐

6一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的问题。对新员工一周的表现作出评估。设定下次绩效考核的时间（30天后）