

# 最新新员工培训方案 央企员工培训方案(精选10篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 新员工培训方案篇一

根据xx股份公司人才培养规划的总体要求，结合集团公司“十四五”战略发展规划及“六支人才队伍”战略目标，为科学、规范、有效地开发企业人力资源，不断提升员工整体素质，改善人力资源结构，增强企业核心竞争力和市场适应能力，确保企业员工的素质能力满足施工生产经营的需要，特制定本规划。

指导思想：以党的十九大及十九届历次全会精神 and xxx新时代中国特色社会主义思想为指导，紧密围绕集团公司“国际化、提质增效、结构调整、成本领先、创新驱动、扭亏解困”的战略举措，按照人才发展规划有关要求，努力培养和打造一支结构合理、素质优良、精干高效、勇于创新、适应变革的人才队伍，为把集团公司建设成为“国内领先、行业一流”的现代化绿色建筑工程总承包企业提供人力资源保障。

基本原则：培训工作要服务于集团公司的总体发展战略，紧密围绕企业改革发展的中心任务，促进企业战略落地；构建与企业发展战略相适应，与建设学习型企业要求相符合，与人才队伍发展目标相衔接，培训与使用相结合的培训长效管理机制；按照集团公司、子分公司、项目部三级培训管理职

责分工，建立分类管理、各有侧重、相互衔接，资源共享的培训管理体系；从严治教、从严治学，突出培训策划，强化培训过程管控，全面实施培训要素及培训效果评估，促进培训质量不断提升；适应形势、研究新问题、形成新思路、推出新举措，推动培训工作不断改革创新。

总体目标：以提高员工政治素养、综合素质、专业技术能力和业务技能为首要任务，通过全面推进x行动计划，即健全完善两个体系、培训六支人才队伍、落实四项措施。强化岗位胜任能力、业务提高、党性修养、创新思维培训和知识更新，使员工业务技能和专业技术水平不断提高、党性修养切实增强、工作作风明显改善、德才素质和履职能力显著提升，使员工教育培训推动企业战略落地和生产经营发展作用更加明显；员工培训效果评估结果直接与人才绩效考核、薪酬待遇、职务晋升等相挂钩，进一步推进培训改革创新，努力形成更加开放、更具活力、更有实效的员工教育培训体系，提高员工教育培训科学化水平。

## 1. 优化完善培训管理工作体系

进一步加强员工培训管理体系建设，推动企业对员工的培训由传统方式向现代方式转变，由培养单一型人才向培养复合型人才转变，由应急式培训向超前主动式培训转变，按照集团公司、子（分）公司、项目经理部三级培训管理体系实施各项培训工作，明确各层级单位的职责分工、突出各自人才培养重点，构建“全员培训、全面培训、全程培训”的工作体系，确保覆盖全体员工。

（1）健全工作机制，配齐配强工作人员。集团公司、子（分）公司、项目部建立各自层级的培训管理工作领导小组，由主要领导任组长、分管领导任副组长，组员由人力资源部及各业务部门负责人组成。集团公司、各子（分）公司人力资源部和项目部综合办公室（综合部）是人才培训的归口管理部门，起着牵头抓总的作用，各子（分）公司要根据企业规模

和员工总量配备适当数量的专职培训管理人员（至少1人）；各项目部综合办公室要配备1名专职培训管理人员。同时要明确和强化其他业务部门的人才培训职责，按照“上级是下级的培训师、上级部门是下级部门的业务主管部门”的培训理念，构建立体的培训体系，发挥培训资源的最大优势，共同促进员工成长和企业进步。

## 新员工培训方案篇二

为进一步加强我院新进人员岗前培训工作，确保新进人员尽快完成角色转换，使其更好地履行岗位职责，胜任高等教育工作，熟悉教育教学要求，根据我校师资队伍建设规划及学院培训管理规则要求，结合新进人员实际情况，学院决定对xx年新进人员进行培训，特制定本方案。

此次培训由教学工作部与组织人事部共同组织，教学工作部负责聘请主讲教师、安排培训内容和培训地点并审定主讲教师的讲稿，组织人事部负责出勤考核工作。

xx年我院新进研究生、本科、专科生。

1、培训时间：培训时间定于xx年xx月。

2、培训地点□xx职院xx厅、农校食堂三楼

采取以集中授课为主，分组讨论、座谈及论坛、教学观摩、经验交流、谈心得、写总结相结合的方式进行培训。

### （一）集中授课

院领导、相关职能部门的专家做专题讲座。

### （二）分组讨论

本次培训将新进教师分成若干小组，各小组组长组织好组员的分工协作，在组内推选出记录人、发言人，以便于组内的讨论、组间的座谈及总结交流。

### （三）论坛

培训结束后通过一场论坛分享各小组的讨论成果及心得体会。各小组需推选一名发言人及一名点评人，论坛交流时，发言人对本组的讨论结果进行汇报，点评人对本组汇报的内容做点评。

培训主讲人为院领导及教学工作部、组织人事部负责人。

开班典礼由教学工作部部长主持

- 1、介绍参会领导
- 2、学院副院长xx教授讲话
- 3□xx院长正式讲课

（一）主持人：教学工作部部长

（二）议程

- 1、学院副院长杨政水教授讲话
- 2、学员论坛

每个小组选派一名发言人，另一名组员对本小组发言人作点评。

- 3、颁发结业证书

以小组为单位，学院院长向每个小组组长颁发该组结业证书。

典礼结束后，由组长将证书发放至每个组员。

4、学院院长xx教授讲话

5、结业典礼结束

1、讲稿必须制作成ppt

2、xx月x日前请每一位授课教师将讲稿的电子版发至教学工部胡祖兴crp邮箱，以便汇编成册。

3、主讲教师必须以严肃认真的态度备好课、上好课，不得敷衍、不得迟到、不得请假，为新教师树立榜样。

1、遵守课堂纪律，不得迟到、早退、旷课，不得请假；必须自始至终参加所安排培训内容的学习。

2、上课认真作好笔记，培训完毕后每人结合自己拟教授的课程，内容自选，设计二课时的教学设计。

3、结合自己所授课程，谈如何在本校开展该课程的教育教学模式改革，将思考结果写于新教师登记表（附件6）中的培训小结。

4、新进教师需在培训期间听课1次或以上，可根据自己的专业自行选择教师进行听课。听课时需做好课堂听课记录，强化对整个课堂教学过程的理解及反思（听课记录表见附件5）。

5、培训过程中由组长收齐本小组的相关材料，包括教学设计、新教师登记表、听课记录表，需交齐纸质版的文字材料，届时学院据此对新教师进行结业评价。

xx职业技术学院教学工作部

xx年x月x日

## 新员工培训方案篇三

纵观现代经济的发展，不难看出，企业之间的竞争归根到底是人才的竞争；未来企业，获得优于竞争对手的唯一途径，就是比竞争对手学得更快；重视培训、重视员工全面素质的提升和企业文化的认同，把企业建成学习型组织，通过提高企业核心竞争力，从而最终实现企业与员工“双赢”，是企业获得发展的最根本手段。因此，为适应知识经济发展需要，更好应对市场经济的挑战，提高企业员工的整体综合素质，提升企业核心竞争力。现根据公司工程部人员职责多元化、多样化的特点，同时结合本公司的实际情况对工程部制定出一个以分享经验、交流学习为主的员工培训方案，详细内容如下：

（一）满足公司发展要求：提高现在公司员工的技术水平和整体素质、敬业精神，形成良好的职业道德。

（二）员工自身发展需求：通过培训提高员工的相关技能，以帮助员工增加工作信心，并且有动力在工作岗位上应用这一技能，增加个人在团队中的作用，使每一个人都能起到不仅仅独挡一面的角色，从而促进部门高效的完成各项目标要求。

（一）工作即培训：培训的目的是通过“培训——工作”的结合，使员工发生有益于公司发展的变化，提高工作能力，改变工作态度，改善工作绩效，把员工培养成“企业人”，因此培训主要在工作过程中进行。

（二）人人都是培训师：各级管理层均负有培训下属的职责，通过日常工作对员工进行有计划的培训，使员工具备工作必须的知识、技能、工作态度和解决问题的能力。各个岗位均具有相应的职能技巧，直接面对问题、处理问题的经验，可

以通过培训交流的方式进行交流学习，使部门一系列工作更具系统性、组织性，也能提前预估工作内容的可行性，避免做无效工作，少做无用功，节约时间成本、劳动成本。

（三）培训是双赢通过培训：公司即以相对低的成本获得发展需要的人才，员工通过培训，得到晋级晋升的机会，不仅获得物质的满足，同时也获得精神上的满足。

培训内容主要有：

- 1、提升管理能力；
- 2、专业前沿资讯；
- 3、人力资源管理；
- 4、沟通、商务礼仪；
- 5、财务管理；
- 6、时间管理；
- 7、成本控制；
- 8、团队作用；
- 9、市场营销技巧；
- 10、心理学；
- 11、英语、计算机；
- 12、法律；
- 13、企业文化等等。

主要可以归纳为三大方向如下：

**知识培训：**是员工获取持续提高和发展的基础，员工只有具备一定的基础及专业知识，才能为其在各个领域的进一步发展提供坚实的支撑。

**技能培训：**知识只有转化成技能，才能真正产生价值，员工的工作技能，是企业生产高质量的产品和产生最佳效益、获得发展的根本源泉。因而，技能培训也是企业培训中的重点环节。

**素质培训：**员工具备了扎实的理论知识和过硬的业务技能，但如果没有正确的价值观、积极的工作态度和良好的思维习惯，那么，他们给企业带来的很可能不是财富，而是损失。而高素质员工，即使暂时在知识和技能存在不足，但他们会为实现目标而主动、有效地去学习和提升自我，从而最终成为企业所需的人才。此类培训是企业必须持之以恒进行的核心重点。本部门将根据上述培训内容，作出如下安排：

**目的：**推广技术水平，提高团队合作能力

**内容：**

(1) 各岗位的理论知识

(2) 实际操作技能

(3) 职业素养

(二) 管理人员：针对管理能力、知识的培训交流；

**目的：**提高科学管理的水平，为公司发展铸造一支高素质管理队伍。

**内容：**

(1) 管理新理论

(2) 管理能力

(3) 职业素养

(三) 其他内容：根据员工提出的要求以及考核结果而定。

(一) 培训指导原则以战略为导向，按需培训；提高效率，学以致用；保证转化，与时俱进；提倡主动参与，奖励积极。  
培训时间：可灵活安排时间，为一月两次或一月一次均可。

(二) 培训对象：工程部所有在职人员

(三) 培训方式：

1、企业内部培训：可邀请社会、专家来公司授课；请公司内部优秀专业技术人员授课，讲授实际疑难解答、使用心得等。

(1) 讲授ppt□□2□看培训视频；(3) 讨论交流；(4) 互动式培训；(5) 发动自学等方式。全面提高企业员工文化素质，最为重要的是发动员工自发的去学习；保证受训人员按时按质按量满足公司规定要达到水平；鼓励员工根据工作需要、专业对口报读各类专业和申报各类专业职称。

2、外部培训：

(1) 将积极参加外部机构组织的各种交流会、讲座等；

(2) 脱产、半脱产的方式选派优秀人员到学校或各专业培训点进行培训；

(3) 分批组织公司业务骨干，管理人员到全国各大先进地区参观学习，不断更新管理者的观念。

3、举办各种活动：部门将根据实际需要，定期组织各种集体活动，提高团队凝聚力。

部门经费、相关罚款等。

为保证培训计划的顺利实施及培训质量，将建立相关保障机制。第一，部门或建议公司设立专门培训基金。其次建立培训纪律，要求学员均要参加培训。第二，对培训人员进行考核，参加学习人员要写出参观心得。第三，由相关部门对学员培训出勤和考核成绩进行记录，做为以后公司选拔人才的依据之一。第四，学习培训的具体负责人要将相关的学习培训记录进行整理归档，并将资料送公司行政部门备案。

## 新员工培训方案篇四

地点：886酒店

方式：开业庆典

四、主题：“天上人间——————碧海云天”

五、价格：1、实行通票制度。价位：〈人民币〉118、00元/位。

包含服务项目：免费洗浴门票、免费餐饮〈内容见店内公告〉、免费观看大型演出、免费书吧、免费健身、免费饮料一瓶。

宣传：

a□外部：

1、活动的前期预热[新闻、软文、广告的宣传□dm□pop等的发放到位]。

- 2、报纸媒体的选择[燕赵都市报，燕赵晚报]。
- 3、电视媒体的选择[河北卫视1台，旅游频道]。
- 4、网络媒体的选择。
- 5、户外媒体的选择[车体、路牌〈暂不考虑〉]
- 6、广播电台的选择[暂时不考虑]。
- 7、dm的发放[针对司机及有车一族重点发放，并发放开业优惠承诺书]。
- 8、店外的宣传[开业用的氢气球，灯笼，条幅pop等。烘托节日气氛]。
- 9、开业庆典期间每天前五名顾客还有更多惊喜送出。
- 10、每天还举办幸运大抽奖活动。〈详情见店堂海报〉

#### b、内部：

- 1、凡是一次性消费满300元的赠餐券50元、门票一张，及其它礼品。
- 2、凡是一次性消费满600元的赠餐券100元、门票两张，及其它礼品。
- 3、凡是一次性消费满1000元的赠餐券150元、门票四张、及其它礼品。
- 4、凡是一次性消费满1500元的赠餐券200元、门票六张、及其它礼品。

5、凡是一次性消费满20xx元以上的{含20xx元}赠餐券300元、门票八张、健身月卡一张及其它礼品。

6、就餐的同时还可以免费观看大型的文艺演出活动。

7、门票买一送一。

8、店内的宣传[灯笼、彩色气球pop的布置及人员的培训到位]。

促销礼品：

1、打火机类。

2、雕塑{小型浮雕类，  
有收藏及观赏价值}。

3、鲜花。

4、水晶制品{小型工艺品}。

5、其它玩具类。

举办迎新春象棋大赛———碧海云天杯

时间：正月初十———十二日

奖品：一等奖奖———

二等奖奖———

三等奖奖———

鼓励奖奖———

参与奖奖———

欢迎各界人士报名参加。报名咨询电话：

九、闹元宵节———猜灯谜大型文艺晚会活动。

时间：正月十四———十六日，每晚8：00———10：00点

奖品：〈另定〉。

欢迎各界有识之士参加出题活动。〈出题者另有奖品〉

报名咨询电话：

十、销售重点：俱乐部会员卡、门票年卡、健身卡、美容卡。

十一、签定消费协议。吸引重点客户。

销售方式：

1、人员推销，通过电话、上门等方式直接面对客户。

2、配合广告宣传进行优惠折扣销售。

例：浴所会员卡在开业期间每天前二十名顾客九折优惠销售。

浴所门票卡在开业期间每天前十名顾客八折优惠销售。

健身卡在开业期间每天前五名顾客八折优惠销售。

美容卡在开业期间每天前五名顾客八折优惠销售。

3、和专业公司合作共同销售。

4、针对重点单位签定消费协议。

十针对消费人群：白领、金领的中、高收入人士。

十活动涉及的部门：洗浴部、前厅部、餐饮部、康乐部、客房、美容美发中心；其他各部门做好接待、后勤保障等各项工作。

十四、随时进行活动的跟踪及售后回访工作，各部门要建立健全客户档案制度，及汇总工作。

十五、评估此次营销活动的成果，总结经验。以便在下次活动时参照及取舍。

十为配合此次营销活动的顺利进行，各部门领导及营销部人员营销需要同时进行电话营销，签约销售等有关销售方面的工作，做到全员营销，团队之间要互相配合，全力打好这一仗。

## 新员工培训方案篇五

培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

培训时间及内容：

- 1、酒店职业道德的讲解说明；
- 2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求；
- 3、了解酒店员工违纪处罚规定；
- 4、如何正确出入酒店。

（三）培训考核：三天基础培训结束后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

（一）培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

（二）培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践；后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。

中间10天

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
  - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
  - 3、培训前台卖房技巧。
  - 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
  - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天
- 1、培训更改房租程序。
  - 2、了解客房升级的情形及标准。
  - 3、入住登记程序培训。

4、结帐退房程序培训。

5、团体入住及结帐程序培训。

后60天

1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

（四）考核：试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。

## 新员工培训方案篇六

本培训方案适用于办公室新进人员在人事部门入职培训结束后，分配到办公室各部门试用期的培训。

### 第一条、培训目的

1. 为新进人员提供正确的，相关的公司及工作岗位信息，鼓励新员工的士气。
2. 让新进人员了解公司所能够提供给他的相关工作情况及公司对他的期望。
3. 让新进人员进一步了解公司历史、政策规章、企业文化。
4. 使新进人员明白自己的工作职责，加强与同事之间的关系。

5. 培训新进人员解决问题的能力及寻求答案的方法。
6. 减少新进人员刚进公司的紧张情绪，使其尽快适应公司。
7. 让新进人员感受公司与部门对他们的欢迎，体会到归属感。

## 第二条、到职前的准备

1. 致新进人员的欢迎词。
2. 让本部门员工知道新同仁的到来。
3. 准备好新员的办公场所、办公用品。
4. 准备好新进人员培训的部门内训资料。
5. 指定一位资深的同仁作为新进人员的导师。
6. 准备好布置给新进人员第一项学习任务。

## 第三条、培训内容

1. 进入部门第一天（由部门经理或主管负责）。
  - 1.1 一周培训计划的安排（部门各岗位流程熟悉）。
  - 1.2 介绍新进人员认识本部门的同仁。
  - 1.3 部门组织架构与功能介绍，部门内管理规定宣导。
2. 进入部门第八天
  - 2.1 部门经理或主管与新进人员谈话，讨论学习方面的内容，回答新员工的提问。

2.2安排新进人员工作岗位，按《职务说明书》对工作内容进行描述及明确职责要求。

2.3每位新进人员安排一位资深员工指导，如无合适人选，则由部门主管或经理负责。

2.4布置给新进人员第一项工作任务。

3. 进入部门第十五天

3.1部门经理或主管与新进人员非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新进人员的提问。

3.2对新进人员一周的工作表现作出评估，并确定一些短期强与同事绩效目标。

3.3设定下次考核的时间。

4. 进入部门第三十天

4.1由部门经理或主管会同人事部门对新进人员进行第一轮考评，不合格者予以淘汰（在试用期如新进人员品行、态度有问题可随时终止培训）

4.2与新进人员讨论试用期一个月来的表现，将考评结果反馈给新进人员。

5. 进入部门一个月后安排公司高层领导与新进人员上课或面谈，让新进人员更进一步了解公司文化理念及岗位要求。

6. 进入部门第六十天，由人事部门会同部门经理或主管对新进人员进行第二轮考评，不合格者予以淘汰。（流程同第四点）

7. 进入部门第七十五天，由人事部门会同部门经理或主管进

行第三轮考评，考虑是否合适现岗位，填写《办公室新进人员试用期考核表》，并与新同仁就试用期考核表现谈话，再次强调公司考核要求，不合格者最迟必须在自新员工入厂这日起第八十五天内予以淘汰。

8. 在独立上岗前再次安排公司最高层领导与新进人员进行谈话，讨论员工未来发展方向及职业生涯规划，让他们了解公司对他们的期望，增强对公司的认同感与归属感。

9. 要求新进人员进入部门后15天填定《办公室新进人员岗位培训反馈表》，每一轮考评前应完成在部门实习的《自我鉴定》；部门应如实、客观地填写《培训人员事实记录表》进行考评，完毕由试用部门会同人事部填定《办公室人员状况一览表》，决定是否继续培训。

#### 第四条、培训方法

1. 指导新进人员如何完成工作的建议及方法。

2. 检讨工作错误，让新进人员了解错误的原因及发送方案，要让他们知来龙去脉，学习如何改善工作方法及修正错误，在日常管理上如工作规则、工作纪律也可以让他们了解对错误的判断方式。

3. 交办新进人员工作，并教授其工作方法及相对要求，需跟踪批导，不能放任自流。

4. 让新进人员参加会议，并鼓励他们多发言，对他们疑惑要给予耐心解答。

5. 当新进人员在工作上产生问题，自己无法独立解决或找不出解决方案，应以引导的方式协助其找到解决方法。

6. 无论在工作上或生活上有问题时，应提供及进帮助，特别

是思想方面要给予正确引导，帮助他们端正态度，改变观念。

7. 主管要注意个人自带行为，第一个主管都有自己自带行为及行事风格，主管做人做事会影响到下属员工的习惯，所以跟对好主管比找到好工作更重要。

8. 指导人员应让新进人员了解每天例行工作，一些细节要求，学会如何运用正确方法才能更好提高业绩。

9. 接待及拜方客户也是一个很好学习机会，应让新时人员参与，必要性进安排一些有挑战性工作，增强其自我认同感和价值感。

10. 提高员工的工作热情和合作精神，建立良好的工作环境和气氛。

第五条、三个月试用期过后，部门经理和主管应在新进人员独立上岗后三个月内每隔一个月要同他们进行交流一次，了解、关心他们工作和生活方面的情况，给予必要的帮助。

第六条、新进人员试用期考评每个阶段，部门经理和主管也应对指导人员时行评估，对指导方法有偏差、态度不端正、责任心不强的指导人员应给予及时纠正、调整，好的导师应给予表彰。

第七条、以上内容如有未尽事宜，得以随时修改补充。

## 新员工培训方案篇七

培训目的

1、目前已确定培训内容及时间计划

1、 拓展训练

## 2、 专业知识培训

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。 课程设置：

第一部分：员工人生职业生涯规划内容、全情融入团队、个人素质训练内容，让每一位员工明白，工作不是做给别人，而是做给自己。让每一位员工充满动力的前行。

第二部分：爱岗敬业、员工工作状态调整：变员工被动工作为主动接受，让员工将主动执行养成一种习惯，努力提升自己的自身素质。

第三部分：沟通意识培训，加强员工对客沟通能力的提升，让客人时时有心动感觉。相互问候是酒店的一种服务文化，将主动与客人沟通形成酒店的一种服务文化。

第四部分：语言表达技巧训练：通过语言表达技巧的训练，让员工懂得如何与客人沟通、如何快速提升自己的语言表达能力、说话时的时间应该注视客人什么位置、表达时的语音、语速的控制等。

第五部分：礼节礼貌及对客服务意识：通过各种服务礼仪的训练，让员工养成一种良好的职业形为与习惯，规范的手势、规范的举止、规范的操作礼仪等都是服务文化不可缺少的一部分。

第六部分：餐饮前台预订专业知识培训：通过专业预订程序培训让每一位员工清楚的知道自己应该做的、不应该做的。预订是前台销售中的重要环节，预订程序完善，将可大大提升餐饮营业额。

第七部分：餐饮菜肴专业知识培训：通过培训让员工知道如何营养点餐，根据客人的身体状况进行点餐，掌握专业的菜

肴知识。

第八部分：餐饮服务专业知识培训：对客餐饮点菜销售技巧、对客服务的各种服

务技巧(点烟、撤换骨碟、报菜名、开餐前自我介绍、催菜、敬酒词语言表达)、高档宴会设计、客房用餐处理、客人投诉处理等技巧。

第九部分：餐饮酒水、茶水专业知识培训：通过酒水、茶水知识的学习，让每一位员工掌握销售酒水的特性，提升酒水销售额。

第十部分：餐饮个性化服务，餐饮敬酒语言服务，快速提升员工对客沟通能力。让客人高兴而来满意而归。

第十一部分：餐饮服务流程培训，让员工清楚的知道每一种就餐形式的服务流程，如：婚宴、商务宴请、家宴等，让员工做到忙而不乱，快而周全。

培训课程安排：

评估考核

学习是循序渐进，学员经过15天(每天培训6小时内容)，对整个对客服务有一定的了解与认识，考核评估采取一阶段一考核，大阶段一总结一形式进行。在整个培训最后将会对学员进行三方面的考核评估。

第一方面：理论知识掌握情况的考核评估：以书面闭卷考核形式进行。 第二方面：语言应变能力考核评估：以口试形式与抽题作答形式进行。 第三方面：实际操作评估：运用实际操作进行评估考核。

### 3、 内部培训

#### 服务案例分析和操作训练

- 1、 写错了菜单或送错了菜单？
- 2、 客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办？
- 3、 客人在菜里吃出了玻璃渣，蚊蝇等异物后怎么办？
- 4、 不小心使油水，茶水，饮料等弄脏了客人衣物怎么办？
- 5、 客人对饭菜质量不满意时怎么办？
- 6、 客人因服务不及时，上菜不及时，时而发牢骚怎么办？
- 7、 客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办？
- 8、 客人连裆裤对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办？
- 9、 客人因醉酒而行为不检点甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备怎么办？
- 10、 客人对酒店提供的香烟，饮料，酒水认为是假冒伪劣产品时怎么办？
- 11、 客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具，娱乐用具或家私怎么办？
- 12、 客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作，语言时怎么办？
- 13、 客人在消费完毕后，要求酒店赠送礼品，而酒店又没有时怎么办？

14、客人消费时间过长，并已超过营业时间，甚至影响下一餐准备工作时怎么办？

15、客人自己不小心将个人物品丢失，而又寻找不到时怎么办？

16、客人消费金额本来很少，而又要求优惠折扣时怎么办？

17、客人因自己不小而发生摔伤，割伤或烫伤行为时怎么办？

18、客人要求核对消费账单而发现收银台算账有多收结账时怎么办？

培训场地、宿舍及用餐安排

1、 培训场地

2、 宿舍安排

1) 床上用品：

3、 用餐安排

培训动员会安排

会议主题：培训动员会

主持人： 参会人员： 所有领班、主管、经理 会议时间

会议地点： 培训基地阶梯教室 会议内容：

1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□

介绍培训的目的

公司介绍与上海公司介绍 公布培训具体事宜； 培训期间注意事项； 培训动员；

员工手册与岗位职责；

出发及返程组织安排

培训奖惩制度

a□ 处罚是维护纪律的重点手段，目的在于严明纪律，增强团结，弘扬正气，消除不正之风，全面提高员工集体素质和管理水平。

b□ 处罚必须以事实为依据，同时也根据实际情况在按照条例处罚的基础上追加处罚。

c□ 本制度中所有扣分按2元核标，与当月工资挂钩。

d□ 每月每人有100分基础分，每月核算总分95分以上(含95分)者不扣钱，低于95分以下者，按c条执行。

第一项：处罚制度

1、 不按规定配戴胸牌扣1分

2、 行为不俭，嘻笑打闹，大声喧哗，哼歌，吹口哨，勾肩搭背者扣1分

3、 服务员培训期间不得涂有色指甲油，留长指甲，不合要求的仪容仪表每次扣1分

4、 时刻注意自身形象，站姿不规范者每次扣1分

5、 培训时间不按规定着装，违反仪容仪表规定扣2分

- 6、 培训期间不使用礼貌用语，见面不打招呼者扣2分
- 7、 培训期间不走规定通道扣2分
- 8、 培训时间无精打采，无故闹情绪扣2分
- 9、 卫生责任区打扫不彻底每次扣2分
- 10、 培训期间将无关人员带到宿舍及教室扣2分
- 11、 培训期间不按正常程序请假，电话请假，捎假的扣2分
- 12、 不按规定时间，地点就餐扣2分
- 13、 餐厅就餐时大声喧哗，不排队者扣2分
- 17、 培训时间未经允许擅自离开培训室扣5分
- 18、 工作不尽职责，不按时按质完成上级下达的任务扣5分
- 19、 在培训场所或工作场地乱跑，喊叫，讲粗话等不雅行为扣5分
- 20、 在餐厅，教室内乱扔垃圾，纸屑等杂物扣5分
- 21、 培训与工作时间不能与同事合作共事扣5分
- 22、 未经批准私自在员工宿舍留他人住宿或影响他人扣5分
- 23、 穿便装进入培训区，穿工装外出或回家扣5分
- 24、 当日考核率不足70%扣5分
- 25、 未经允许在工作培训期间会客打私人电话或玩手机扣10分

26、不服从指挥，顶撞领导扣10分

28、培训期间或餐厅内不准吸烟，酗酒，不准酒后上岗(除安排工作外)违者扣10分

29、故意浪费资源，粮食，造成不必要损失扣10分

30、挑拨是非或传闲话，拉帮结派，影响团结，扰乱部门正常工作环境和秩序扣10分

31、对管理人员说假，虚报每次扣10分

32、管理人员对违纪现象视而不见或不按规定处理扣10分

33、上班吃东西扣10分

34、工作期间与本店员工发生冲突，双方均扣10分，如情节严重，管理者可作扣分调节

37、经常违规,屡教不改.(同样错误,三次以上)扣20分:

39、偷拿公司物品或同事财物者,扣除当月工资后,给予辞退处理 第二项:奖励制度

1、口头受到领导表扬加1分

2、提出合理建议被采纳者加2分

3、积极参与酒店部门内职责以外工作的员工加2分

4、连续三日未受到任何处罚加5分 5、培训期间表现突出成绩优异者加10分

## 新员工培训方案篇八

为确保培训工作达到预定的效果，切实提高培训的针对性和实效性，形成自主学习、集中培训、考察交流“三结合”的培训体系，确保培训质量，加强培训成果转化；将培训与员工的职业发展相结合，有效调动员工的培训热情。20xx年将持续做好全行员工培训档案的建立健全工作，将培训评价与员工的晋升、考核、薪酬等有机结合起来，强化培训的效果。

## 新员工培训方案篇九

### 1. 参观公司

培训内容

培训地点

1. 公司

2. 公司户外拓展培训基地

培训负责人

迎新计划第一天

1. 企业的简介

2. 员工见面会

3. 拓展培训

第二天

3. 企业的文化、愿景、使命、价值观

4. 公司的组织架构，公司的总经理及其他各部门负责人
5. 公司总的规章制度
6. 违反公司制度的惩罚机制以及优秀员工的奖励制度
7. 工资体系、福利体系及绩效的考核标准、晋升途径及晋升的考核标准

岗位部门培训新员工

- 1、部门的简介，架构以及负责人，
- 2、部门的规章制度、各部门计划

第三天

- 3、新员工所在岗位的岗位职责，考核方式，岗位的晋升途径
- 4、资源的申请程序
- 5、本部门与其他部门的关系

由各部门自行

各部门主管或其指

在公司申请培

定的人选

训地点

## 新员工培训方案篇十

由总行各条线牵头、与各分行沟通，共同制定三级培训计划，建立\*\*\*\*银行协调运转的总、分、支三级培训体系。

1、一级培训：由总行组织的培训项目，包括各专业重要的方针政策的专业培训和新员工入行培训等。

2、二级培训：由分行组织发动的培训项目，主要是贯彻总行重要培训任务并且结合分行经营管理实际，举办的员工专业素质培训，任务落实培训等。

3、三级培训：总分行条线内部及各支行组织的培训，主要是业务操作流程、业务技能和服务技能培训。