

# 员工培训计划内容(优质7篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 员工培训计划内容篇一

员工培训工作和部门服务质量检查作为20xx全年度的工作重点。将建学习型企业，当智能型职工的主题贯穿其中。进取探索学习型组织在组建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。

20xx年度的员工培训以酒店的发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，熟练掌握服务技能，增强岗位竞争力和锻炼员工的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，不断强大伊家鲜的品牌形象和市场竞争力。

培训工作以门店（部门）为基本培训单位。贯彻操作技能、服务技能、服务态度相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。预计在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

（1）管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。所以今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情景下，输送部分员工参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正规化和标准化。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

(2) 酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。所以。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和内练结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情景下，顺利完成此项任务。

(3) 针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情景下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据边培训、边上岗的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训资料，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

建学习型班组，当智能型职工是20xx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。所以，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

(1) 在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在门店一些岗位施行不一样种类技能的跟班培训，以加强人员流动，解决应急情景下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工供给必要的素能条件。

员工只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些员工自身的进取性

和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1、优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提□20xx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店（部门）在明年每周有记录的检查可达三次。构成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2、服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一向在说的问题之一。服务无止境。我们会经过督导和检查的方式来改变。以培代养，以查带管的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能到达一个新的认识和提高。

1、员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情景检查。

2、协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3、认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4、酒店基础培训教材的制作和选用工作。

## 员工培训计划内容篇二

1、欢迎顾客时目光要注视对方，让顾客感受到热情的笑容；

2、员工以友善的话语表示欢迎，不要使用重复机械的问候语；

3、客人到桌后5秒内必须有服务员接待；

4、对待老人、小孩、残疾人应该做到特需服务；

案例：一位顾客来用餐，由于之前的车祸腿骨折段，无法上楼用餐，该店保安立即通知店经理，店经理马上组织6名年轻传菜部员工到地下室停车场，用凳子将该顾客从楼梯间抬上3楼就餐，当时该顾客感动得流下眼泪，后来该顾客成为海底捞的忠实顾客。

5、员工应该把客人所点的菜品快速准确的传递给上菜房；

6、在保证客人满意的情况下，认真服务，争取做到操作流程不漏项、不掉项；

7、配备所用的用品用具；

8、服务员应保证帐单的准确性，做到唱收唱付，并提前找零；

9、及时恢复摆台工作；

10、及时做好人走岗位净；

11、及时关灯关气；

12、做好餐前餐后的电脑正常使用和关闭；

13、做好突发事件的处理和创造感动；

14、做好授权工作；

15紧急的预案处理，停水、电、气，客人打架处理；

16同一区域不要走一桌，关一桌灯，等客人走完才关灯。

备注：服务员的餐前准备工作是否到位：

1. 笔3支、备用的翻台餐具、打火机或火柴、烟灰缸、餐巾纸；
2. 炉具是否有气，是否能正常打火；
3. 不主动询问顾客是否需要发票；
4. 客人给钱埋单是必须说谢谢；
5. 客人埋单要带上收银夹，装零钱袋，送薄荷糖；
6. 处理所有问题应在第一时间。

以上岗位描述的目的就是提高翻台率

## 二：岗位职责

发毛巾人员：

- 1、给客人发毛巾时要面带微笑，热情大方，保证热毛巾的用量和质量，（80度）；
- 2、顾客到桌后两分钟内递给热毛巾，并称呼先生女士，发毛巾要分清主次，动作要规范；
- 4、满足顾客的合理要求；
- 5、顾客从身边走过时一定要让路并且打招呼；
- 6、对突发事件的应急处理，如打破餐具、客人呕吐等；
- 7、按时准备好所有的原材料和用具。

保洁人员：

- 1、拾到客人物品应及时上交；
- 3、严格按照卫生标准进行；
- 4、满足顾客的合理要求；
- 5、顾客从身边走过时一定要让路并且打招呼；
- 6、对突发事件的应急处理，如打破餐具、客人呕吐等；
- 7、按时准备好所有的原材料和用具。

传菜员：

- 2、每个托盘的物品无挤压和摞叠；
- 4、传菜过程中应热情礼貌的招呼客人，满足顾客合理要求；
- 5、及时回收用后的餐具，必须做到来回不走空路；

送柠檬水、汤、豆浆的人员：

- 1、上午11点、下午5点半检查是否到位；
- 2、保证汤、豆浆80度和柠檬水的质量卫生；
- 3、对汤、豆浆、柠檬水随时供应，确保安客区域到位、无短缺；
- 5、柠檬水的制作必须按照量化标准；
- 6、对自己负责的汤壶、豆浆壶要保证干净卫生，摆放整齐；

7、注意操作现场的卫生；

8、满足顾客的合理要求，及时写作服务员，做好服务和收台工作；

注：汤要随时转移，避免浪费

9、生意低峰期做好本组的汤、豆浆的转移工作和收尾工作。

收台人员：

1、首先在收台前检查顾客有无意识物品；

2、一个餐桌收台时间为2—3分钟内全部完成；

3、在收台当中要对客人礼貌微笑或者点头并运用敬语问候；

4、收台过程中取下锅圈减少噪音，保护餐具，随时准备一条毛巾擦凳子；

5、餐桌表面卫生干净，无油渍及杂物，凳子无水渍，协助服务员恢复台面；

6、擦桌子水、毛巾要及时更换，保持干净；

7、收台的准备工作应齐全，干湿毛巾三条，桶一个。

三：五声四勤

五声：迎声——答声——谢声——歉声——送声

四勤：眼勤：眼看六路，耳听八方，重要的是注意客人的各个神态，如：招手、探头

嘴勤：做到人未到声先到

手勤：做到客人想之前、做之前

腿勤：速度

四：服务员敢于主动向客人介绍自己

例：我是小李，有什么事请叫我。

五：一个服务员要有怎样的精神面貌？

一切以企业为重，上班不带任何情绪，遇事冷静不慌，遇客人答问百问不烦，百答不厌。

注：服务员不懂就是不懂，切忌不能故作老练

如：客人问长城在哪里？不能乱回答。

六：服务员十四字礼貌用语

请、谢谢、对不起、您好、再见、没关系、欢迎光临

七：海底捞发展史

培训师：总经理助理

1、海底捞原名：楼外楼，现更名为四川省简阳市海底捞餐饮有限公司；

2、总经理：张勇；

3、专营：四川药膳火锅；

4、现在职员工：3000人，以农村人为主；

5、发展：

1998年9月：张勇成功的引进豆花鱼这道菜，以味型占领市场，从四川72平米一下发展到西安1400平米的正规化餐厅，他严格要求餐厅服务、菜品质量。

公司高压线

- 1、从人品，不说谎；
- 2、从勤劳，不喜欢懒惰的员工；
- 3、从敬业；
- 4、从诚实；

八：服务员有权向吧台借助200元先解决顾客问题

课后提：6个怎么办？

- 1、讨论你是怎么样理解授权工作？
- 2、当你不小心将豆浆撒在顾客身上，你该怎么办？
- 3、当客人的锅底、菜品出现质量问题，你该怎么办？
- 4、当遇到喝醉酒的客人，你该怎样服务？
- 5、当你遇到客人叫打折，你该怎么办？
- 6、当你遇到餐厅停电，你该怎么办？

九：海底捞的所有员工在操作过程中都应首先避开老人和小孩

海底捞品牌

提问m代表什么？

kfc代表什么？

海底捞的品牌靠每个员工来创造

十：激励员工的方法

好，很好，非常好，耶

游戏一：

考验员工个人的反应能力

游戏名称：数青蛙

规则：五人一组，分别说：一只青蛙一张嘴，两只眼睛，四条腿，依次增加，错了淘汰，最后赢了奖励可乐一瓶。

游戏二：

游戏名称：所有人一起拍掌

规则：大家齐拍掌，拍到声音齐为止

目的：把大家的心溶为一起，齐心协力完成。

环境创造一个人

一个农村人，没有文化。在他的环境下的乡村小路上，随便扔果皮纸屑，对于他来说，是很正常的事。如果把他带到天安门广场，让他带上一袋橘子，他会吃完后，主动把桔子皮放到袋子里面。因为他已经接受了这种严谨的环境。让他明白，桔子皮不是随便乱扔的。我们是一个大家庭，大家庭会给每个成员带来家的温暖。但家有家规，家规是严格的。你

在大家庭里可以受到良好的教育，只要你积极主动，你的素质很快可以得到提升。

做管理的人就像写毛笔字一样，你可以写出10个一模一样“山”字吗？

你肯定是做不到的，这必须要时间的磨练和学习

#### 十一：人事管理

- 1、入职员工必须要求认真填写个人档案已便于公司调动；
- 2、规范员工档案表（附员工入职表）。

#### 十二：海底捞员工宿舍管理规定

- 1、下班回宿舍途中衣着整齐，过马路不准闯红灯；
- 3、进入住宅区时要轻手轻脚，不能大声喧哗，做到尊老爱幼，礼貌待人；
- 6、男生女生不得互串寝室，有事必须经过寝室长同意，否则违反一次罚款50元；
- 8、宿舍管理人员必须熟悉水电开关，随时注意节约用水用电，如发现重罚；
- 9、保护爱护宿舍内的家电设备，不准在墙上乱画和损坏、拆卸家电设备；
- 10、刷子、脸盆、鞋子必须统一摆放，整齐干净；
- 13、宿舍内不得私自乱接插头；
- 15、熄灯时间规定：中班22：30，晚班24：30。

## 员工培训计划内容篇三

酒店新工作人员面临着从社会人到职业人得角色转变，需要一个积极得职业心态及规范得职业化举止，以适应职业人得角色需要。为了使新进得接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业得认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战得心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天得新进接待员培训。

本酒店新入职前台服务人员。

10人

(一)酒店文化常识

(二)酒店概况业务知识

(三)前台岗位业务知识

(四)前台操作流程

(五)前台整体实践

2\*\*4年4月28日~2\*\*4年5月10日得每日上午8:30~11:30和下午13:30~17:30.

本酒店3楼培训室

本次培训属于内部培训，无需太多花费。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐得标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时得津贴，预计2万元人民币左右。

相应领域得老工作人员以及接待处得部长。

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

1、考试：接待员学完课程设置中得每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”得培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员得岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

1. 讲师、人力资源专员总结培训过程中出现得问题及时更改培训教程。

2. 培训工作人员在培训完每一节课填写《新工作人员培训反馈表》上报人力资源部。

3. 培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

## 员工培训计划内容篇四

通过此次培训，使新员工增进彼此间的了解，充分认识到团队合作的重要性，

加强团结，提高合作意识和凝聚力，以更好的开展未来的工作。

全体新员工

4月14号——4月15号

公司、\*\*素质拓展基地

1、14日上午：所有新员工于9点前到达公司，先由人力资源部部长带领参观公司，熟悉工作环境和日常考勤流程，并向老员工介绍新员工。然后在会议室向新员工展示我公司的发展历程和优秀成果、获奖作品，以增加新员工对公司的认识和归属感。最后，组织新员工学习公司的规章制度。

2、14日下午：组织所有新员工在会议室参加讲座，听取由公司副经理所作的“团队合作与公司发展”的主旨演讲。

3、14日晚，组织全公司所有新老员工聚餐，以增进大家互相之间的了解和友谊，使新员工尽快融入集体。

4、15日，所有新员工于8点前到达公司，由人力资源部部长带领大家前往\*\*素质拓展基地参与素质拓展。由教练随机分为2队，进行比拼。素质拓展的主题为团队合作与创新。使所有新员工在拓展中充分发挥主观能动性，通过一系列项目的开展深刻体会到团队合作的重要性，并由教练及时引导大家进行总结和提炼。

5、15日晚，在公司会议室召开交流会。交流会有总经理亲自主持，组织大

大家对2天的培训，特别是当天的素质拓展的感受和体会进行交流，以进一步提高培训效果。最后，由新员工自己制定自己的工作目标。

由人力资源部对本次培训进行总结，并以问卷形式对新员工进行调查，通过反馈分析出本次培训的利弊，以书面形式将结果提交给总经理，为未来的新员工培训提供参考。

## 员工培训计划内容篇五

为了提高培训工作的计划性、针对性、有效性，使培训工作更为切实地发挥作用，提高员工的实际工作技能和工作绩效，

根据gmp要求和xxxx年培训计划，结合xxxx培训重点——历次gmp检查及自检提出的问题及整改情况，我们对xxxx年度的公司内部培训作如下安排：

员工是智力型公司最主要的资产，员工能力是企业最宝贵的财富，将员工能力培训活动制度化、长期化，提升员工的专业能力和业务水平，尽快培养一支专业水平的团队，是策划公司在市场竞争中生存下去的迫切需求。

员工能力的养成，不是一朝一夕之功，需要耗费大量的时间和精力，也不是哪一个人单独能够完成的，因为光有教员没有听众不行，需要全体员工的积极参与。所以要想“知识分享，共同成长”真正取得成效，并能够长期贯彻落实下去，而不是一过性的行为，要解决的有三个问题：如何发挥少数人的带头作用；如何激发大家的学习热情；如何保证参与者的延续性，使活动能够长期制度化。以下是我的思考：

- 1、根据员工不同水平及专业能力需求，制订课程计划以及学习方向，做到有的放矢；首先要确定自己能做什么，然后要往什么方向发展、通过学习能达到什么程度、重点需要学习什么内容，每个人都要回答这个问题。

- 2、根据员工能力不同，有的人课多，有的人课少，要发挥少数人的带头作用，对于上课多的要给予一定的补助。不然，公司就要通过强制保证每个人都有一定的上课任务，否则到时候有的人到自己上课就推三阻四(这样的人是有的)，光听不讲，占用别人的劳动成果，其他人也会觉得心里不平衡，影响热情。公司不是人民公社，纯粹付出的事情谁也不愿做，时间一长，就流于形式。

- 3、很多时候老师的热情来自于学生，要让每个听课的都有所得，活动才能够长期继续下去，否则业余时间大家听歌逛街睡觉，干甚么不好？听课要有收获，首先必须保证课程的质量，因此对于每次课程必须有一个评价及奖励标准，讲得好的有

激励，讲得不好的必须重讲或者是扣分，这样才能保证每个授课人都全力以赴充分准备将课讲好、讲精彩，而不是为了完成公司任务凑个数，最终还是差强人意。

4、要保证参与者的延续性，必须保证整个活动有组织、有计划，也就是说必须有人牵头来做这个事，有人负责每次的时间、每次的场地、上课的内容、授课人的联系、人员的通知，不然又是流于形式，这个也很占用时间和精力。牵头人还要负责制订课程计划以及本月的培训主题。比如说四月份是“销售培训月”、五月份是“策划培训月”就要协调安排相应的人来主讲。

5、最后，是课程的内容，个人建议以销售、规划、工程、策划方面的培训为主，首批授课人每人两个课时的任务，一个月内讲完，下一轮可以安排新员工加入，其他人轮换。总之每个月保证上五次课、十个课时、每个专业方向都有一次课，才能保证最好的效果。

## 员工培训计划内容篇六

这是培训方案比较重要的一项，也是公司领导比较看重的一个方面，所以写新员工培训方案时一定要在第一项写上培训的目的，可以是让新员工快速适应公司文化、环境和相关制度，也可以是熟悉某项技能等等。

在公司哪个地方给新员工培训，在方案中也要提到，一般都会在会议室，在方案中提高培训场所的好处是提前预定场所，不然公司其他部门开会或者有其他人员会把该场所霸占，影响培训进度就不好了。

一般培训都会有集体培训，当然也会有单独培训，都是根据新员工的人数和岗位的性质决定，不管培训人数的多寡，在培训方案中都要提到，还要做好有部分人员不来的应变措施。

至于新员工的培训时间，一般都是3-7天的时间为宜，不过这也是根据不同的工作岗位而有所不同，也跟新员工的工作经验有关，在写培训方案时，可以根据公司实际情况和过往培训的时间来确定这一次的培训时间。

关于新员工培训内容，一般有两个方面，其中一个是最基础的培训，主要是公司的介绍、公司的发展、公司的文化以及公司的制度以及一些其他事务的交代，另外一个方面是技能的培训，主要针对特定岗位做岗前的技能培训。

在给新员工培训方案中，最重要的是培训的流程，因为培训的流程除了可以让领导知道，也可以让培训的新员工清楚自己接下来的培训内容是哪些，怎么安排，好提前做好准备和安排。

在给新员工培训的时候，很多公司都会对培训的员工进行相应的考核，有笔试，也有口试，或者是根据培训的表现进行考核评分，不过这些也是需要根据培训的人数、岗位和公司性质来决定是否有必要考核和用什么方式考核。

## 员工培训计划内容篇七

提高新员工素质和技能，增强新员工的适应性，实现劳动力向生产力的迅速转化。

1. 先务虚，后务实，按轻重缓急安排培训内容
  2. 现场参观、书面指导、操作示范、训练指导相结合
  3. 以肯定激励为主
1. 在分配到具体部门前，由人事部开展《员工手册》的培训
  2. 在分配到具体岗位后的试用期内，由各部门安排专人作岗

## 位技能的培训

1. 公司简介（概况、公司历史、公司精神、经营理念、未来前景、公司组织说明）；

3. 财务会计制度（费用报销）；

4. 安全知识普及；

5. 参观有关工厂现场

6. 指引乘车处、更衣处、厕所、食堂、饮水点等位置及注意事项。

1. 演示。由专人讲解岗位操作程序，并作实例示范，强调重点、要点；

3. 解惑。随时准备解答新员工提出的问题，并作耐心的讲解。

略