

西餐厅服务员培训计划范文（餐厅服务员培训计划方案怎么写）

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/40972a7e809dd5bc0aa97b54ffaf43f6.html>

范文网，为你加油喝彩！

计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。那么西餐厅服务员培训计划该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的西餐厅服务员培训计划范文，希望大家喜欢!

西餐厅服务员培训计划范文(一)

一、培训时间

2020年某月某、某、某日，为期三天。

上午08：00——11：45，下午14：15——18：00.

二、培训课时

每日10课时，共计30课时。

三、培训教师

某

四、培训对象

某新招餐厅服务人员。

五、培训地点

某职业学校实训北楼五楼501、503.

六、培训目标

1、强化服务意识、文明意识、企业意识。

- 2、强化礼仪知识与技能，提升礼仪素养。
- 3、强化餐厅服务礼仪与餐厅服务技能，端正服务态度，
- 4、提高服务水平，展现企业形象。

七、培训提纲

第一模块：个人礼仪

第二模块：餐厅服务礼仪

第三模块：餐厅服务知识与技能

八、培训方式

明理讲授、示范指导、案例分析、基礼训练、模拟训练、结业考核等

西餐厅服务员培训计划范文(二)

一、总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

二、服务素质培训目标

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

三、操作技能培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

四、教学要求

(一)服务素质培训要求

- 1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- 2、服务的含义、服务的理念、服务的模式
- 3、餐厅服务员的素质要求

- 4、餐厅服务员的职业道德要求
- 5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求
- 6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求
- 7、餐厅服务中常用的礼貌用语
- 8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

(二)、操作技能培训要求

- 1、托盘的基本要领
- 2、餐巾折花
- 3、西餐摆台
- 4、斟酒、上菜、分菜
- 5、西餐宴会的预定
- 6、西餐宴会的接待服务程序及技巧

五、教学计划安排

总课时数：140课时。

专业理论：10课时。

专业技能：60课时；

西餐厅服务员培训计划范文(三)

一、培训目标

根据西餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握西餐厅服务基础知识和各项操作技能。

二、培训对象

西餐厅在职服务人员。

三、培训形式

半脱产学习。

四、课程设置

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、西餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和西餐厅服务基本程序等七个培训模块。

五、课程安排

西餐厅服务员职业素质

餐饮服务基本技能

酒水服务

上菜及分菜

撤换餐用具

西餐厅服务基本程序

六、课程内容

1、公司管理项目

任务

培训要点

1.1 讲究职业道德

(1) 遵纪守法

—了解和遵守公民的职责和义务，文明执业

—了解国家提倡的“五爱”内容

(2) 敬业精神

—养成守时、守信、守纪的良好品质

—养成尊老爱幼、勤奋好学的良好品质

—养成乐于助人、精益求精的良好品质

(3) 从业原则

—自尊、自爱、自信、自立、自强

1.2公司员工手册

1.3公司管理制度

2、西餐厅服务员职业素质

任务

培训要点

2.1职业道德及岗位职责

—西餐厅服务员的职业道德

—迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责

2.2顾客的饮食习惯与就餐心理

—我国各地区的饮食习惯

—少数民族的饮食习惯

—欧美亚洲人们的饮食习惯

—宾客的就餐心理

2.3饮食卫生基础知识

—公共饮食行业特点

—公共饮食行业的卫生管理

—服务员个人卫生要求

—西餐厅环境卫生要求

—预防食物中毒

—餐具洗涤和消毒卫生

2.4餐饮服务安全

—火灾防范与处理

—盗窃和意外事故防范与处理

2.5餐饮服务礼仪

—礼貌服务的基本要求

—服务接待礼节

—学会着装、卫生修饰要求

—学会正确的站立、行走、操作姿态

3、餐饮服务基本技能

任务

培训要点

3.1端托技巧

—了解托盘的种类及作用

—掌握轻托和重托方法

—学会端托行进步法

3.2餐巾折花

—了解餐巾作用与种类

—餐巾折花基本技法

—餐巾花的造型种类与摆放

—餐巾折花图谱

3.3摆台服务

—了解西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

任务

培训要点

4.1了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点

—了解中国酒水的分类、特点

—了解外国酒水的分类、特点

—了解软饮料的分类、特点

—了解茶叶的分类、特点

4.2酒水服务的技巧与程序

—学会冰镇、温烫方法

—注意斟酒顺序

—掌握酒水服务操作要领

5、上菜及分菜

任务

培训要点

5.1了解菜品知识

—了解西餐菜的主要特点

5.2上菜与分菜

—了解西餐上菜的操作要领

—掌握西餐分菜的基本方法

6、撤换餐用具

任务

培训要点

6.1西餐台面撤换餐用具

—了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律

—了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

7、餐饮服务基本程序

任务

培训要点

7.1掌握西餐接待服务

—了解零点服务特点

—掌握团体包餐服务要求

—了解咖啡厅服务程序

七、培训要求

- 1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。
- 2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。
- 3、突出现场培训，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培训方法，使学员在“学中学会做”，实现岗位技能的提高，培养学员一技之长。

八、考试、考核

- 1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，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”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

西餐厅服务员培训计划范文(四)

一、职责与职权

- 1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。
- 2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。
- 3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。
- 4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。
- 5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相

关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

二、任职条件

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格;熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能，

6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务工作经验三年以上(西餐服务两年以上)的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

三、工作内容

1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

2、餐前的准备工作

(1)、了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

(2)、根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3)、开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(4)、检查工作人员的餐前准备工作是否完整;调味品、配料是否备齐;餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观;对不符合要求的要尽快做好。

3、开餐期间的工作

- (1)、客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。
- (2)、对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。
- (3)、对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。
- (4)、客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。
- (5)、开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

4、收市后的工作

- (1)、收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。
- (2)、布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。
- (3)、清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。
- (4)、部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。
- (5)、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

四、权力

- 1、有调配所属员工工作的权力。
- 2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发