

# 2023年餐饮员工工作计划书(汇总6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 餐饮员工工作计划书篇一

### 1、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。

### 2、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。

### 3、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。

#### (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
- 9、沟通客人的技巧
- 10、熟记客人
- 11、语言技巧
- 12、建立有效的团队
- 13、如何创造客人、如何留住客人
- 14、电话礼仪
- 15、如何与客人打招呼

## （二）、操作技能培训要求

- 1、托盘的基本要领

- 2、餐巾折花
- 3、中餐摆台
- 4、斟酒、上菜、分菜
- 5、中餐宴会的预定
- 6、中餐宴会的接待服务程序及技巧

### 三、教学计划安排

总课时数：140课时。专业理论：10课时。

70课时；专业技能：60课时；

## 餐饮员工工作计划书篇二

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

## 餐饮员工工作计划书篇三

培训计划是为实现一定的培训目标，在全面、客观的培训需求分析基础上进行合理、有计划的安排而形成的系统设定。培训计划要按照一定的逻辑顺序排列。下面小编为大家搜索整理了餐饮员工工作培训计划，希望对大家有所帮助。

第一课：首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，爱好等，以提高员工之间的认识。

第二课：了解公司的规章，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利，服务意识 服务理念。

第三课：员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课：餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序

第五课：餐饮五字诀 如何留回头客 前厅与后台协调 员工配合

第六课：规范礼貌用语及操作程序。

第七课：楼面接待过程

第八课：对酒水的认识，价格及斟法的基本认识。

第九课：席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务。

第十课：预定 迎客 点菜 送客 摆台 托盘 上菜 推销 斟酒 收台

第十一课：大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十二课：如何成为一名出色的服务员。

第十三课：厅房服务的详细程序。

第十四课： 餐厅疑难问题解答。

第十五课： 安全及消防知识。

餐厅是为顾客服务的，顾客除了一般的吃饭需求之外，还会因人而有不同的特别需求，他们对餐厅员工的满意度评价也有不同标准。顾客需求的这种复杂性造就了餐厅工作的一定难度。它要求员工在工作之中，应该意识到并善于分析顾客需求的复杂性，做出相应处理。因此，在员工培训内容中，也应该包括两方面基本内容，即标准化服务和个性化服务。

1、在培训中，为员工设计出多个场合的处理方案，比如，客人喝醉了酒、客人很挑剔、客人心情不好等等，通过对场景的剖析，制定处理方案，即采取个性化的服务。

饪、何时放何调味品最佳、放的量多少，菜的配色等等，均应形成规范。

2、个性化还强调的一点是，员工的个人魅力的培养。培训的时候，应该通过测试了解每一个员工的个性特点，突出一个人的服务个性。比如一个人的服务态度很好、另一个人的交际能力很强、或者是一个人的协调能力很强。通过个性的突出服务不同的顾客。

3、通过对员工的培训，有针对性的，根据个人的魅力、特点进行培训后的分工，充分发挥每个人的所长，依据个人的特性，将安排到最合适的位置。

标准化包括两个层次，一个是服务人员的服务程序的标准，另一个是技术人员工作的标准化。每一位服务员在迎接客人时的程序都是一样的，每说的一句话也都是培训教给的，先介绍什么菜品，后介绍什么菜品，甚至什么酒倒在杯里是多少也是相同的，这就是培训标准化的结果。在培训前都对这些东西做了量化，培训时员工要一一实践。餐饮业的技术人员则主要是指厨房里工作的员工，为了标准化，培训内容要全部定量，比如某一菜在锅里的时间，某佐料在某一菜品里的量都有标准，让员工按标准操作。这样，通过严格的标准化工作培训，餐厅工作中的每道作业工序，从管理人员、厨师、服务生到pa从进菜品质、净菜、菜肴烹饪、计费、服务用语、肢体语言等等，都可以做到工作有章可循，奖惩有据可依。

在一个高规格的餐厅里，顾客除了能够享受到美味的食品，还应该同时享受到人性化的服务。因此，餐厅员工的培训工作首先应该从转变员工观念入手，使其牢固树立以人为本，客人就是上帝的观念。

这种观念的建立，不可能依靠强制和训诫，而首先要依靠人际沟通。在培训师和员工之间，在员工和客人之间，在员工和管理层之间，都应该建立起沟通的桥梁，将心比心，造就宽容共进的气氛。对于各方出现的意见，要设置合理顺畅的反映渠道。餐厅员工对于餐厅工作肯于反映意见和提出建议，

才能促进餐厅工作的开展。所以，在培训过程中，应该有意加强员工在人际沟通方面的积极性。其次，培训中也应对餐厅员工的职能岗位进行明确界定和划分。要强调员工工作的服务性质，坚决反对员工工作中出现怠慢顾客的行为和傲慢浮躁的态度。其三，对于不能认同餐厅工作服务性质的员工，要依靠能上能下的机制解决，员工觉得自己能力不止于端盘洗碗，就可以依靠本领去做大厨或者进入餐厅管理层。只有这样，才能人尽其才，不至于虚耗资源。

高层直接指定，后者则由员工公平竞争而定。这样才能加强管理者和餐厅工作的实际联系。在培训中，不同的职位要制定不同的管理发展手册，针对两类管理者的不同特点在培训内容上各有侧重。在培训流程上，首先，管理者要自修管理发展手册内容并完成规定活动。然后，要在管理层加强沟通和交流，鼓励创造一个互相学习分享的环境。最后，管理者在培训完成后要在工作中实际应用所学，培训组还要组织专门人员跟踪检查和协助。

总之，我们的培训是有计划，不是盲目进行的，我们将有一个方案，明确培训要达成一个怎样的目的。培训结束需考试，不合格人员淘汰。依据个人的培训考试成绩与薪资挂钩，分出服务等级，同时做到赏罚分明，将会提高我们员工的积极性。我们的培训工作不是简简单单的上上课而已，而应该是通过培训来提高员工的素质、修养及岗位意识。这一切，都需要餐厅的主管积极配合以及方方面面的努力，我们将通过科学的培训来实现。

培训完成后集中考试，分理论和实际操作。考试成绩可作为员工薪酬制定的一个依据。实作考试可组织评定小组进行。培训成果的评估有三种方式。

第一是理论的考评，给员工一个实际的案例，叫他做一个分析，并且拿出最好的解决方案。

第二是实际的操作，比如基层员工的服务技术水平等都

可以现场表演，把参加培训前的情况和培训后的情况用录相的方式作对比。对于督导培训的效果，就可以现场安排场景，让员工来操作。通过培训，理论与实践相结合，实际操作尤为重要，在培训结束时达标，后再上岗作业，现在都讲究持证上岗。

第三是对培训员工做两到三个月的追踪调查。要调查培训员工在培训工作之后的情况，对于无法利用培训知识处理实际事务的员工，酌情给予帮扶或指定重新参加培训。

## 餐饮员工工作计划书篇四

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



# 餐饮员工工作计划书篇五

培训目的：

通过培训使员工清楚的了解公司的经营模式，宗旨，基本结构及特点。提高对礼节礼貌、服务技能、卫生知识、安全意识等各方面的素质、加强对服务的认识和意识，形成统一规范的运作程序。

培训期间管理制度：

- 1、时间
- 2、遵守培训的上课时间，不得擅自请假。
- 3、同事之间相互帮助，不拉帮。
- 4、参与培训员工要注意易容仪表。
- 5、讲文明，懂礼貌，遇见上司、同事要问好。
- 6、培训课间不允许吃小食品。
- 7、保持培训场卫生
- 8、参与培训员工要精神饱满，认真记好笔记。
- 9、培训期间连续请假三天（病假附带病例除外），旷工两次按除名处理。
- 10、爱护公共设施，加强自身素质，严谨小偷小摸。

参训人员：

药膳部前台服务人员、传菜员、库管员。

培训方式：

理论讲解与实操结合，并在课间不定期抽查学习情况。

培训内容：

配合完成公司其他课程培训

药膳部

## 餐饮员工工作计划书篇六

氛。对于各方出现的意见，要设置合理顺畅的反映渠道。餐厅员工对于餐厅工作肯于反映意见和提出建议，才能促进餐厅工作的开展。所以，在培训过程中，应该有意加强员工在人际沟通方面的积极性。其次，培训中也应对餐厅员工的职能岗位进行明确界定和划分。要强调员工工作的服务性质，坚决反对员工工作中出现怠慢顾客的行为和傲慢浮躁的态度。其三，对于不能认同餐厅工作服务性质的员工，要依靠能上能下的机制解决，员工觉得自己能力不止于端盘洗碗，就可以依靠本领去做大厨或者进入餐厅管理层。只有这样，才能人尽其才，不至于虚耗资源。

三、管理层培训(也就是经理及领班)餐饮行业的员工培训大部分仅立足于对服务人员的技能培训，更重要的是要把整个员工的培训进行整合，除了普通员工服务技能的培训，还要搞基层和中高层管理者的培训。管理者的职位应该设置固定和不固定两种，前者由公司高层直接指定，后者则由员工公平竞争而定。这样才能加强管理者和餐厅工作的实际联系。在培训中，不同的职位要制定不同的管理发展手册，针对两类管理者的不同特点在培训内容上各有侧重。在培训流程上，首先，管理者要自修管理发展手册内容并完成规定活动。然后，要在管理层加强沟通和交流，鼓励创造一个互相学习分享的环境。最后，管理者在培训完成后要在工作中实际应用

所学，培训组还要组织专门人员跟踪检查和协助。总之，我们的培训是有计划，不是盲目进行的，我们将有一个方案，明确培训要达成一个怎样的目的。培训结束需考试，不合格人员淘汰。依据个人的培训考试成绩与薪资挂钩，分出服务等级，同时做到赏罚分明，将会提高我们员工的积极性。我们的培训工作不是简简单单的上上课而已，而应该是通过培训来提高员工的素质、修养及岗位意识。这一切，都需要餐厅的主管积极配合以及方方面面的努力，我们将通过科学的培训来实现。

四、培训才成绩考评培训完成后集中考试，分理论和实际操作。考试成绩可作为员工薪酬制定的一个依据。实作考试可组织评定小组进行。培训成果的评估有三种方式。第一是理论的考评，给员工一个实际的案例，叫他做一个分析，并且拿出最好的解决方案。第二是实际的操作，比如基层员工的服务技术水平等都可以现场表演，把参加培训前的情况和培训后的情况用录相的方式作对比。对于督导培训的效果，就可以现场安排场景，让员工来操作。通过培训，理论与实践相结合，实际操作尤为重要，在培训结束时达标，后再上岗作业，现在都讲究持证上岗，（我们的培训后考核将是最好的持证上岗）。第三是对培训员工做两到三个月的追踪调查。要调查培训员工在培训工作之后的情况，对于无法利用培训知识处理实际事务的员工，酌情给予帮扶或指定重新参加培训，（我们今后将会在中午休息时对需要帮扶的员工进行继续培训，并考核合格后为止）。作为我们餐厅在开业前，或者在一批新上岗之前，必须有一个明确的目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行。

一嗨汽车租赁 一嗨租车优惠编码北京一嗨租车厦门一嗨租车  
杭州一嗨租车