# 最新员工培训方案集合通用(八篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-01-17

*最新员工培训方案集合通用一新员工入职培训(orientation，也称职前教育、导向培训等)，是向新员工介绍企业基本情况、岗位职责、部门人员等的一种培训方法。入职培训内容：报到当天-欢迎加入本公司，担任此职务-指引更衣箱及洗手间的地点-指导...*

**最新员工培训方案集合通用一**

新员工入职培训(orientation，也称职前教育、导向培训等)，是向新员工介绍企业基本情况、岗位职责、部门人员等的一种培训方法。

入职培训内容：

报到当天

-欢迎加入本公司，担任此职务

-指引更衣箱及洗手间的地点

-指导员工食堂和饮水点

-介绍进出餐厅及门卫检验制度

-引领参观工作地点和状况

-介绍作息与考勤制度

-本部门/岗位工作介绍

-引见部门/小组同事

-介绍安全规程与安全设备的使用

-引导新员工开始工作，介绍工作规程

提醒他在有问题/需要帮助时可找的人员

第一天之后

-介绍薪酬体系与企业文化

-介绍自备车停放及公司交通车情况

-介绍公司医疗卫生设施

-进一步仔细明确安全规程

-深入介绍本部门/小组中各职位间的合作关系

下班前检查其绩效、讲评并答疑

前二周

-介绍公司福利待遇

-介绍投诉及合理化建议处理的渠道

-检查工作习惯是否有违安全要求

-继续检查、讲评和指导其工作

对于服务员来说应该掌握的技能都需要先进行培训，包括基本的摆台插花、斟酒收台等服务技巧，还必须知道常用的服务语、礼貌语、菜品介绍原则、菜品酒水的推销技巧、顾客投诉的处理流程和原则、特殊顾客的服务、紧急情况的处理等等都需要进行培训，并结合实际工作检验。

树立良好的服务意识：从行动以及语言上告知服务员正确认识所从事的工作，不断更新观念、做到爱岗敬业;树立对客服务意识，提高对客服务技巧是成功的万能钥匙;正确理解服务对象的需求、情绪、误解。在服务中要坚持客人永远是对的，客人错了但也要坚持把对让给顾客的原则服务。

餐厅员工培训方案范文2

(一)培训要点

餐饮业员工的基本素质包括思想素质、业务素质、心理素质等方面。在日常的工作中，可以将其具体化为丰富的服务知识、随机应变的服务能力和热情周到的服务态度等方面。

一、员工服务知识

餐饮业服务知识是餐饮业员工为了更好地提供服务而应当知道的各种与服务有关的信息总和。掌握餐饮业服务知识是餐饮业各项工作得以开展的最基础性的东西，只有在了解了丰富服务知识的基础上，才能顺利地向客人提供优质服务。

1.了解丰富服务知识的作用

(1)增加服务的熟练程度，减少服务中的差错

如果本店员工能熟练地掌握自己所在岗位的服务知识，就会在为客人的服务中游刃有余，妥帖周到。否则就容易发生差错，引起客人的不满和投诉。

(2)增加服务的便捷性，提高员工招待客人的工作效率

丰富的知识可以使服务随口而至，随手而来，使客人所需要的服务能够及时、熟练地得到准确的提供。而本店也能因效率的极大提高为更多的客人提供更为周到的服务。

(3)减少本店员工在提供服务中的不确定性

丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面，从而使酒店员工在服务中更有针对性，减少差错率。

2.员工服务知识培训内容

(1)本店的管理目标、服务宗旨及其相关企业文化。

(2)员工岗位职责的培训内容

①本岗位的职能、重要性及其在本店中所处的位置。

②本岗位的工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

③本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施。

1.驾驭自如的语言能力

语言是员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映和传达企业文化、员工的精神状态等辅助信息。员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面：

(1)语气

酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

(2)语法

语法运用要正确。主要讲的是语句成分的结构搭配准确无误，其主要指句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等。

(3)逻辑

逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面，逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

(4)身体语言

身体语言在表达中起着非常重要的作用，在人际交往中，身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。酒店员工在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

(5)表达时机和表达对象

员工应当根据客人需要的服务、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

2.牢牢吸引客人的交际能力

人际交往所产生的魅力是非常强大的，它使客人对员工及傣妹产生非常深刻的印象，而良好的交际能力则是员工在服务中实现这些目标的重要基础。

(1)员工在与客人的交往中，首先应把客人当作“熟悉的陌生人”

每一位新来的客人尽管对于员工都是陌生的，但在交往时，却要把客人当作已经相处很长时间的老朋友来看待，这样，酒店员工在提供服务时，便会摆脱过于机械的客套和被动的应付状态，使客人感觉到一种比较自然的但又出自真心诚意的礼遇。

(2)给客人留下美好的第一印象

第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。而仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。

(3)人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒每一个员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

3.敏锐的观察能力

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

1、客人至上的理念

客人与员工的关系

客人与傣妹、员工之间的关系，由于各自在社会与经济中的角色特征，客人与我们就存在着丰富的多元关系，这些关系也从不同的角度丰富地阐释了我们对客人应当承担的责任。

(1)选择与被选择关系

现代餐饮业市场竞争非常激烈，对于客人来说，选择机会非常多。客人选择吃饭都不是盲目随意的，而是有着自己的选择标准。如酒店的地理位置的适宜与否，酒店员工的服务态度，酒店所提供的服务有无特别之处等等。

(2)客人与主人关系

相对于客人来说，我们就是主人，但傣妹这个概念是非常抽象的,我们这个店不可能被视为主人;经营者、管理者虽然是傣妹的法人代表、实际的投资者和最高的决策者，但在服务中，他们一般并不直接出面，而只是负责一些重大事件的决策和处理工作。因此，在实际工作中客人便会把为他们提供服务的员工视为主人。

(3)服务与被服务关系

客人到我们这里所要购买的是我们的服务产品，他不仅为得到这一服务产品对我们进行了成本补偿，而且还为本店利润的获得奠定了基础。而我们作为对客人的回报的唯一途径就是为客人提供质优价宜的服务产品。客人购买我们的服务产品就是为了在这里获得需求的满足，并且这种满足是高要求的，客人需要的是高素质、专业化、规范化的服务。而这种服务是通过员工提的，一般无须客人自己动手。这种服务是人与人的接触，客人在得到服务时要得到精神上的舒畅满足，通过服务感到自己是我们最为重要、最受欢迎的客人。

(4)朋友关系

客人在来我们这里就餐的过程中，我们与客人双方通过相互间的理解与合作，短时间的相处，很容易在彼此之间留下较为深刻的印象，容易结下友谊。客人不仅是我们的消费者，也是我们的朋友，我们的新、老朋友多了，我们的经营就有了非常坚实的基础。

2.对待客人的意识

(1)客人就是上帝

客人就是上帝其含义是客人在本店中享有至高无上的地位。时代在变，“上帝”的需求也在不断变化，“上帝”对我们的左右力量也变得越来越强大。我们只有在对“上帝”进行深入调查研究的基础上，深深把握客人的需求规律，并辅之以独到的营销策略，才能吸引“上帝”，得到让“上帝”满意的机会。

(2)客人永远是对的

在我们的服务中强调“客人永远是对的”，强调的是当客人对我们的服务方式、服务内容发生误会或对员工服务提出意见时，员工首先站在客人的立场上看问题，从理解客人、尽量让客人满意的角度来解决问题。另外，强调客人总是对的，主要是指酒店员工处理问题的态度要委婉，富有艺术性，当错误确实是在客人一方，或客人确实是对员工的服务发生了误会时，酒店员工应当通过巧妙的处理，使客人的自尊心得到维护，特别是有其他客人在场时则更要如此，不能让其他客人觉得某一位客人判断力有误或是非不明。当然，如果客人出现严重越轨,违法行为或者损害本店利益的情况下,这一原则就不能适用了。

3.服务客人方程式

在服务中，有几个简单的方程式能够帮助员工理解自己所处地位和对待客人态度的重要性。员工应当认识到自己所扮演的重要角色，而不能把自己当作简单的一个普通的员工。

(1)每个员工的良好形象=我们的整体良好形象，即1=100

这一方程式所表示的是，本店的任何一个员工都是本店形象的代表，员工对待客人的一言一行都代表着傣妹的管理水平、全体员工的素质、本店店的整体服务水平。

(2)大家整体良好形象-一个员工的恶劣表现，即100-1=0

这一方程式的其含义是我们的服务形象是由一个个员工共同来决定的，即使其他员工表现出色，但只要其中任何一个员工表现恶劣都会使我们的形象受到严重损失。

(3)客人满意=各个服务员工表现的乘积

在这一方程式中，员工表现出色，服务优质，其得分为100，表现恶劣，态度极差，得分则为零。我们的形象并不是每个员工的表现简单相加的结果，而是一个乘积。

酒店服务人员不能只是将服务简单化，而且应将服务做到更深的层次——优质服务，让客人感到满足基本要求的同时，还要让其感到高兴和愉快。

餐厅员工培训方案范文3

第一课：首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，职位，爱好等，以提高员工之间的认识。第二课：了解公司的规章制度，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利。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：规范礼貌用语及操作程序。

第六课：楼面部接待过程(详细讲解)

第七课：对酒水的认识，价格及斟法，对人头马干邑，轩尼诗及威士忌的基本认识。

第八课：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技巧。第九课：如何冲名茶。

第十课：大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十一课：如何成为一名出色的服务员。

第十二课：厅房服务的详细程序。

员工仪容仪表

1.员工的穿着打扮是酒店礼仪重要的组成部分，用一句现代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销，员工清新的工作服会强化酒店的形象，因此，员工着装的基本要求就是“清洁整齐”，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，若穿戴不整齐，会破坏酒店的形象。

2.除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净，指甲一定要修理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

3.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”

4.待人接物讲究礼貌，彬彬有礼，这是搞好酒店服务的关键所在，员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何成本，礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头客的重要因素。楼面服务基本礼貌用语(服务规范礼貌用语)

1.迎客---“您好，欢迎光临!”

2.拉椅请座---“先生/小姐，请坐!”

3.开位问茶---“请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢?”

4.派餐巾---“先生/小姐，请用毛巾。”

5.斟茶---“先生/小姐，请用茶。”

6.问酒水---“先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢?”

7.斟酒水---“先生/小姐，帮你斟上\*\*酒水好吗?”

8.收茶杯---“先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗?”

9.上汤---“这是\*\*汤，请慢用。”

10.上菜---“这是\*\*菜，请各位慢用。”

11.更换骨碟---“先生/小姐，帮您换骨碟。”

12.撤换茶碟---“请问，这个茶碟可以收走吗?”

13.上水果---“这盘生果是我们酒楼\*\*经理送的，是本酒楼的小小心意，请慢用。”

14.饭后茶---“请用热茶。”

15.结帐---“请问哪位买单?”“多谢八折n多钱”“多谢收到n多钱”“多谢找回n多钱。”

16.送客---“多谢光临，欢迎下次在来，拜拜!”

操作中需打“请”的手势

带位手势---拉椅手势---开位手势---斟茶手势---斟酒水手势---收茶杯手势---撤换骨碟手势---换烟灰缸手势---上汤手势---分汤手势---加汤手势---上菜手势---撤换菜碟手势---上茶手势---上水果手势---送客手势规范礼貌用语及操作程序

1.当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好!欢迎光临，请问您几位?”当客人回答后便问：“请问先生/小姐贵姓?”

2.把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势)。双手把菜谱递给客人并说道：“\*\*先生，这是我们的菜牌。”然后询问客人：“您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音。。。等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。

要求：语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3.服务员在分管的岗位上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲：“先生/小姐，您好，欢迎光临!”

4.拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说：“先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项：

a。善于观察分清谁是主人。

b。对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

c。当客人对问姓名不解时，我们可以这样解释：“这有利于我们称呼您”或“当有客人找你时，便于我们查阅。”

d。服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5.递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“\*\*先生/小姐，请用毛巾

。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。(问的方式见第二条。)

要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食

6.落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。(脱筷子套要在客人右边进行)

7.推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗?我们有\*\*果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”

注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8.下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9.斟酒要求。

a.上酒水要从客人的右边，身稍斜站，以微微弯腰的姿势。

b.向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c.斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d.斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10.收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11.上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。

注：上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭;如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一

道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12.巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13.席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14.收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15.上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

16.上甜品，水果。上甜品前先准备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人;上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说：“\*\*先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。”

17.派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹，在客人的右边把收银夹打开说：“\*\*先生/小姐，谢谢(多少)钱。”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18.检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品;若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭;若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19.收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾，席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20.清理现场。重新布置环境，恢复原样。

餐饮培训资料之-----如何接听电话

1.三响之内必接听。所有来的电话，务必在三响之内接听，只有这样才能充分体现酒楼的工作效率，问好之后，再报单位，再问候语，这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦;例如：“你好，城苑酒店，请问我能帮到你什么忙吗?”切忌自己什么也不说，只是一味地询问对方，“你是谁，哪个单位，你找他什么事等，”这样做法是极不礼貌的，另外值得注意的是，问好，报单位，问候语这三者开头语的顺序不能颠倒或弄错，这样显得彬彬有礼，给人一种亲切感。

2.避免用过于随便的语言。热情和修辞恰当的语言是电话回答成功的重要因素，我们可以将心比心，假如你去打电话，碰上对方说话生硬，很不礼貌的问：“喂，你找谁?不在!”咔嚓，把电话挂了，如果再打去询问他哪去了，对方很不耐烦地回答：“不知道，不是告诉你他不在吗?怎么又打来，真罗嗦”此时你的心情如何?

3.要学会聆听。在客人讲完之前，千万不要打断他的话，如果听得不清楚对方的话，要复述一遍，以免搞错了对方的意思，如客人投诉，接听要耐心，回复对方的话，要十分注意语气和措辞，要显得热情，友善，亲切，要对方能体会到你对他的关注。

4.要培养好做记录的习惯。客人的电话预定，投诉;上司电话交代的事情都要一一记录，随时汇报，交接。

5.要记住熟客和上司的声音。这样客人和上司就会很放心的让你去传达，落实!

6.说话语气要平和，答话声音要亲切。人们都不会忘记电视连续剧《公关小姐》中曾多次出现公关经理周颖接电话的镜头，她拿起电话后总是十分亲切的声音说：“您好，我是公关部周颖”这种亲切，明快的声音使对方感到舒服，满意。补充一下

如果是新开张酒店，培训新进员工时最重要一个环节

就是让其了解本酒店的经营项目与所有工作环境与设施

就纯餐饮行业来讲，全面了解各类菜品出品口味、制作方法及原料特点、价位还是比较重要的。否则服务人员一个解释不当，最容易引起客户投诉。

**最新员工培训方案集合通用二**

一、培训的目的：

1.使员工在本公司工作时对公司有一个更加全面的全方位的了解，认识并认同公司的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受公司的共同语言和行为规范;

2.使员工明确自己的岗位职责、工作任务和工作目标，掌握工作要领、工作程序和工作方法，尽快的融入岗位角色中，以便更好的为公司服务。

3.帮助员工更好的适应工作群体和规范;鼓励员工形成积极的态度。

二、培训对象：

公司所有在职员工。

三、培训地点：天山科技工业园6号楼301室

四、培训时间：

包括2—3天的集中在岗指导培训，行政部根据具体情况确定培训日期。

五、培训方式：

在岗培训：由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，行政部跟踪监控。并且可采用日常工作指导及一对一辅导形式。

六、培训教材:

《员工手册》、《岗位指导手册》等。

七、培训内容:

1.企业概况的了解

2.组织结构图;

3.组织所在行业概览;

4.职位或工作说明书和具体工作规范;

5.了解公司的考勤制度，例，如何请假等;

6.明确公司薪酬制度，如发薪日，如何发放;

7.绩效考核制度;

8.劳动合同、保密合同及社会保险等;

八、培训考核：

培训期间考核分书面考核和应用考核两部分。书面考核考题由各位授课教师提供，人力资源部统一印制考卷;应用考核通过观察测试等手段考查受训员工在实际工作中对培训知识或技巧的应用及业绩行为的改善，由其所在部门的领导、同事及人力资源部共同鉴定。

九、效果评估:

行政部与员工所在部门通过与学员、教师、部门培训负责人直接交流，并制定一系列书面调查表进行培训后的跟踪了解，逐步减少培训方向和内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效并达到预期目标。

十、培训工作流程：

1.根据部门经理审核批准的培训需求，选择《员工培训计划》公布的培训项目。

2.部门经理审核，对培训内容等方式进行统一审核。

3.根据《员工培训计划》中的内部培训项目提前一个月做好课程资料、培训师资、培训场地等各项准备工作;编写、发布培训通知，提出培训要求。

4.将培训课程通知书以书面形式送交行政主管，以便其安排培训和提供后勤服务工作。

5.行政部门对此次培训计划做出考核和评估(以试卷形式进行考试)。

**最新员工培训方案集合通用三**

麦当劳一贯信奉“没有个人的成长，就没有公司的成长”的信念，在人才培育方面下了相当大的工夫，所花费的资力也远远超过同行的其他公司。

麦当劳在人材培育方面采取的是“人培育人”的方式，将公司员工培养成具有训练资格的合格人才后，再让其去培育零工。

因为麦当劳坚信零工站在店铺最前线每天接触大量顾客，通过训练提高零工素质的最终目的，就是向顾客保证提供最高质量的商品、服务和环境，让顾客获得来店用餐的附加价值，而麦当劳店铺本身也因此受到更多顾客的支持，获得更多的赢利。

投资在训练和发展上

对于如何看待人员的训练和发展，麦当劳创始人雷克罗克先生说了两句话。

第一句是：不管我们走到哪里，我们都应该带上我们的智能，并且不断给智能投资。所以早在1976年，麦当劳的创始人就已经决心要在人员的发展上做出很大的投资。

另一句话是：钱跟智能是不一样的，你可以赚到钱，但是你想随处去抓到智能却是不可能的，所以必须花心思去发展。

麦当劳认定了训练将带来利益：

第一、有最好训练、最好生产力的麦当劳团队，能够在顾客满意与员工满意上，达成企业目标。

第二、我们强调在正确的时间提供正确的训练，因为训练的价值在于对员工生产力的大幅

提升，同时由于麦当劳的训练也提供给加盟经营者，而加盟经营者在麦当劳的系统里占有很大的部份，所以这对加盟经营者的生产力，也有很大的帮助。

第三、如果可以有效率地运用训练投资，对于麦当劳的股票投资人，也会产生一定的效益 这也是麦当劳企业对投资人一个很重要的责任。

第四、透过良好的训练，就能将麦当劳的标准、价值、讯息、以及想要做的改变一一达成 这对整个系统的永续经营相当重要，因此麦当劳的“愿景之屋”，把“人”当做一个很重要的资产。

几乎所有的麦当劳员工一进公司就被派到餐厅现场锻炼，在那里穿着与零工一样的制服，干着与零工一样的工作。刚进店铺的员工，其最初职位为经理受训生，在店铺对开店和打佯业务、零工的录用、现场操作指挥等与经理管理业务有关的所有基础知识进行系统学习的同时，还必须学习店铺的经营管理技术。

为了把培训与实际操作结合起来，麦当劳要求员工每天在上班时间内，抽出一个小时学习实际操作和管理方面的业务知识，学习内容包括：餐厅的营运管理知识、会计及财务、人力资源、餐厅的设计与设备的管理和安排、公共关系、市场营销推广等诸多方面。这种培训不仅对服务质量的稳定提供了保证，更为企业培训了管理人才。

在加强员工的店铺实践经验的同时，麦当劳也非常注意对员工进行理论知识的教育，对此主要通过“人才培育综合计划”来进行平衡，下面是此计划的主要构成内容：

mdp系统

店铺的经理或店长使用名为“经营管理开发大纲(mangementdevelopmentprosram)”的教材，通过店铺的实际业务对员工进行训练，是所有员工从经理受训生到成为店长的统一教育程序。

想要正式加入麦当劳公司职员的行列，需要进行三个月的经理在职训练。在门市实习满三个月之后，再接受汉堡大学初级班进修十天，结业后回到店面，这时公司会准备mdp管理发展计划手册。

mdp的内容是以具体的活动内容和行动目标为中心构成的一系列训练手册。在每一科目大标题下都有阅读、讨论、实践的功课，进而消化麦当劳的教材。

这些科目主要包括：“人才管理”、“器材修护”、“能源管理”、“损益表”等，等精通mdp之后，便可以升任为中心经理了。

**最新员工培训方案集合通用四**

第一条 目的

新员工是公司新鲜的血液，为规范公司新员工入职培训管理，使新员工能够尽快熟悉和适应公司文化、制度和行为规范，了解企业情况及岗位情况，并快速地胜任新的工作，以满足公司发展需要，打造一支高素质、高效率、高执行力团队，使公司在激烈的市场竞争中有较强的生命力、竞争能力，特制定本方案。

第二条 培训对象 公司新入职员工。

第三条 培训目标

1、使新员工在入职前对公司历史、发展情况、相关政策、企业文化等有一个全方位的了解，认识并认同公司的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受公司的共同语言和行为规范，从而树立统一的企业价值观念，行为模式。

2、使新员工明确自己的岗位职责、工作任务和工作目标，掌握工作要领、工作程序和工作方法，尽快进入岗位角色。

3、让新员工了解公司相关规章制度，培养良好的工作心态，职业素质，为胜任岗位工作打下坚实的基础。

4、加强新老员工之间、新员工与新员工之间的沟通，减少新员工初进公司时的紧张情绪，让新员工体会到归属感，满足新员工进入新群体的心理需要。

5、提高新员工解决问题的能力，并向他们提供寻求帮助的方法。

第四条 培训时间

第一阶体段，由公司进行集中培训，起始时间为新员工入职后的第一个月，军事训练3-5天，规章制度与基础理论培训2-3天;第二阶段的培训，起始时间为新员工入职当天，为期1个月;第三阶段的培训，起始时间为新员工入职当天，为期3~6个月。在第一、二阶段早晚要坚持军事化训练。

第五条 培训内容

1、企业的发展历史及现状。

2、军事训练，培养服从意识、团队合作与吃苦耐劳精神。

3、企业当前的业务、具体工作流程。

4、企业的组织机构及部门职责。

5、企业的经营理念、企业文化、规章制度。

6、工作岗位介绍、业务知识及技能和技巧培训。

培训内容具体实施分三个阶段进行，第一阶段由公司集中组织培训，第二阶段由车间组织培训，第三阶段，试用期采用师徒制一带一顶岗培训。

第六条 培训实施

1、新员工入职培训具体由人力资源部组织实施，其它部门配合。 2、培训讲师 军训请武警部队教员培训，理论与实操讲授由公司管理与技术人员及一线优秀操作人员担任。

3、每班设定一名兼职班主任，一名兼职军事教员，早晚进行军事训练。

4、培训内容

表1 培训内容一览表

5、培训考核

培训后由人事组织用人单位对培训对象进行综合考核与评价。理论考试结果占综合评价结果的20%，试用期员工评价占综合评价的80%。

集中培训后进行理论知识闭卷考试，具体由人事部门组织实施。

工作态度与职业品德评价，具体由人事部门和用人单位进行评价，以用人单位评价为主。(见试用期员工评价表)

实际操作考核：由人事部门组织相关专业技术人员与用人单位领导组成评委组进行评价。(见试用期员工评价表)

综合评价结果为同工种同批次培训倒数第一名或倒数第1-2名的培训对象将被淘汰。

综合评价结果为同工种同批次培训顺数第一名或倒数第1-2名的培训对象将提前转正定级。

第七条 培训管理

由公司人力资源部负责统一规划与管理。集中培训由人力资源部负责考勤，顶岗培训由用人单位考勤，班主任、早、晚班军事教官的工作量及绩效由人力资源部考核，根据考核结果计算津贴，津贴基准按20元/天计算。

第八条 培训纪律

1.培训期间不可迟到、早退，无故迟到、早退累计时间在30～60分钟者，以旷工半天论处;超过1小时，以旷工1天处理;情节严重者，记过1次。培训期间不得随意请假，如有特殊原因，须经所在部门主管领导审批，并将相关证明交至人力资源部，否则，以旷工论处。旷工2天及以上视为自动离职。人力资源部每天必须做好检查记录。

2. 进入培训场所，禁止吸烟，不得吃东西，不可大声喧哗。

3. 见到上司要主动打招呼，对上司要服从，不可当面顶撞。

4. 培训时要保持安静，手机要调成静音状态，不可窃窃私语，注意力要集中。

5. 培训中同事之间要互相谦让、友爱，不可发生争执、打架;不能拉邦结派，一切不利于团结的事，一律禁止。

6. 培训期间必须爱护公共财物，故意损坏公共财物者除照价赔偿外，还将视情况处罚。

7. 服从管理，按时作息。

8.培训时应认真听课，作好笔记，不得做与培训无关的事。 第九条 培训学员所需态度 用“心”学习，态度积极。 心若改变，你的态度跟着改变; 态度改变，你的习惯跟着改变; 习惯改变，你的性格跟着改变; 性格改变，你的人生跟着改变。 第十条 培训评价

每次集中授课培训和顶岗实习培训后，由人力资源部组织学员对培训效果进行评价。(如表2)顶岗操作培训由人力资源部组织用人单位和学员对师傅进行评价，学员评价占评价总分30%。师傅培训津贴按公司相关制度执行。

培训结束，由人力资源部对学员成绩和评价结果进行统计，并出具书面培训评价结果报告呈人力资源部主管领导和公司领导，以做为培训学员转正定级和培训讲师津贴发放依据。

第十一条 培训讲师在培训过程中需注意事项

1、确认新员工是否清楚地掌握了其工作性质、责任，真正掌握了业务知识。

2、对新员工的责任心、效率、效能意识重点加强培训。

3、训练新员工的礼仪修养，养成礼貌待人的良好习惯。

4、让新员工意识到校园生活与企业生活的差别，意识到自己的责任。

5、培养新员工尊重知识、尊重时间、严肃认真的工作态度。

6、注意培养新员工的团队合作和集体利益优先的意识。

第十二条 本方案的制订与修改由人力资源部负责，其修改权、最终解释权归人力资源部所有。

1、职工教育培训的指导原则是以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，围绕公司总体发展目标，遵循“以人为本”的方针，进行合理的人力资源开发，努力提高职工队伍整体素质，不断增强支队的综合竞争能力。

2、本制度所称的职工教育培训是指支队按照工作需要对职工进行的思想政治、职业道德、管理知识、技术业务、操作技能等方面的教育和训练活动。

3、本制度适用于二选厂在职的所有员工。

职工教育培训的目标是培养一支有思想，会合理组织既定资源，能把单位带向正确方向的的管理人员队伍；有技术有能力、结构合理创新进取的专业技术人员队伍；技术过硬、适应市场精干高效的操作人员队伍。

1、职工教育培训工作领导小组是公司职工教育培训的组织管理机构，根据油田公司下达的指导性培训计划，结合公司生产特点和工作实际，制定公司年度培训计划，组织开展实施分类别、分层次、多渠道、多形式的职工教育培训。负责职工教育经费的管理和使用，保证培训质量和效益。

2、公司设立职工教育培训工作领导小组

成员由人事科（党委在组织科）、生产技术科及办公室（党委办公室）有关人员组成。

领导小组下设办公室，具体负责实施职工教育培训工作的日常业务运行工作。

1、岗位培训。按照岗位工作条件和要求，对职工进行以提高本岗位需要的工作能力或生产技能为主要内容的培训，以达到持证上岗。

2、转岗培训。在公司调整产业结构过程中，结合“四岗一保障”制度，重点抓好转岗培训。按照“先培训后就业，先培训后上岗”原则，以岗位工作需求为目的，进行集中脱产培训。转岗培训每年要完成应培训人数的95%以上。

3、技术等级培训。按照不同级别操作人员岗位技术等级标准进行的分层次培训，旨在使生产操作人员的技术等级真正体现本人实际工作能力和技能操作水平，提高岗位人员履行岗位职责的能力。技术等级培训以等级达标、提高培训为重点，采取脱产办班与业余自学相结合等形式进行。技术等级培训每年要完成应培训人数的30%以上。

4、学历教育。根据公司发展和队伍建设的需要，按照管理局有关规定，鼓励和组织职工参加脱产、函授、自学等不同形式的学历教育，提高职工队伍的整体文化素质。

5、据岗位规范的要求，对在岗不具备相应文化程度的职工开展文化技术教育。

（1）、思想政治教育。在各级各类人员的培训过程中，加强职工的思想政治教育，开展形势与任务的教育。要将培训与树立公司形象、弘扬企业文化、稳定职工队伍结合起来，使公司职工树立爱岗敬业、诚实守信的职业道德风尚，提高职工的思想道德水平。

（2）强化干部培训、继续教育工程。通过对具有一定学历或获得专业技术职称的专业技术人员，开展以新理论、新技术、新工艺、新方法、新信息为主要内容的教育培训，使专业技术人员的专业知识得到不断的补充、完善，提高其业务素质、工作水平和创新能力。

1、按照“培训、考核与使用、待遇”相结合的原则，建立和完善各项制度和措施。

2、建立持证上岗制度。按照管理局要求，参加上级部门和公司组织的教育培训，经考试、考核合格，方能上岗，否则不能上岗。

3、送外培训的经公司研究同意，由人事科（党委组织科）备案，填写送外培训审批表，报请公司领导审批后参加培训。学习结束后，须到人事科（党委组织科）登记培训结业证书，审核培训费用按照有关规定执行。

4、公司内部开展的各项培训活动，严格按照每年年初确定的培训计划组织实施，所需培训经费从公司教育经费列支。

5、按照公司统一安排，公司继续鼓励参加学历教育，报考程序依照油田公司有关规定执行。

6、建立公司机关管理人员和公司中级以上专业技术人员（含技师）论文撰写评比制度，以上人员每年必须撰写一篇内容与其岗位（专业）工作相关的论文在公司进行交流、评比。并将此项内容作为其业务考核的重要依据。

7、公司建立职工教育培训档案管理制度，连续记载职工接受教育培训情况。对表现优秀的人员，给予更多的培训机会，激励职工主动学技术、学本领。

1、根据《龙蟒集团职工教育培训工作实施细则》，严格执行职工教育经费使用范围。

2、职工教育培训经费根据公司需要，合理安排用于职工技能培训。

3、公司各部门相互监督，保证职工教育经费专款专用，杜绝对教育经费挪用、挤占、冲减。

4、职工教育经费当年有节余的结转下一年度使用。

5、一次性教育培训经费超过1000元以上的由公司主管领导审批，日常教育培训经费由人事科科长按照使用计划审批。

**最新员工培训方案集合通用六**

不觉来xx已四年多了，最近省联社渭南办事处的领导同志对我们全市20\_-20\_年新招录员工进行了一次为期十天左右的培训。虽然培训时间不是很长，可是感触颇多，对于我们这些刚从学校步入工作岗位上的学生来说，简直是一剂良药。俗话说：“玉不琢，不成器。”刚从大学校门走出来的我们过惯了在大学中自由散漫的生活，当我们走上各自的工作岗位上时，这一切都是那么地行不通。

此次培训主要资料为：国内外经济金融形势及其发展预测、我国农村信用社改革与业务发展、会计及出纳管理、金融写作知识、新闻写作知识、银行信贷管理、信贷风险防范、银行从业操守及职业道德、银行职务犯罪预防、银行服务礼仪等。

培训教师能够抓住重点，讲得通俗易懂，辅导教师认真负责，热情耐心，学员能够认真听讲，进取实践，培训工作取得了良好效果。经过十天左右有针对性的业务培训，不仅仅提高了新员工的业务技能，促使他们快速适应工作岗位，同时又充分让新员工认识了解信用社信息化建设这一核心竞争力的发展现状及速度，激发新员工爱岗敬业的工作热情。

好高骛远是我们这代人的通病，总以为大学毕业应当找过好单位，干一份体面的工作。可现实的残酷很快让我们的梦想破灭了。回头看看我所经历的路，才明白脚踏实干才是真。脚踏实地，树立实干作风。天下大事必作于细，古今事业必成于实。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不一样，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。好高骛远、作风漂浮，结果终究是一事无成。

每项工作都要立足一个“早”字，落实一个“快”字，抓紧时机、加快节奏、提高效率。做任何事都要有效地进行时间管理，时刻把握工作进度，做到争分夺秒，赶前不赶后，养成雷厉风行、干净利落的良好习惯。开拓创新，改善工作方法。仅有改革，才有活力；仅有创新，才有发展。应对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今日，创新和应变本事已成为推进发展的核心要素。所以我们更应当随着时代的前沿前进，与时俱进。

所以，真正静下心来，从小事做起，从点滴做起。一件一件抓落实，一项一项抓成效，干一件成一件，积小胜为大胜，养成脚踏实地、埋头苦干的良好习惯。

这次培训让我从中有很多体会，农村信用社的工作不仅仅要一丝不苟地对待，更要突出重点，扭住关键。从大处着眼，从细处着力。做好这些更要尽心尽力、尽职尽责，恪尽职守、严格要求，主动适应工作的需要。

在今后的工作中，我同样将一如既往地加强学习，不断加强自身修养，严于律己，宽以待人，克己奉公，恪尽职守，与同志们一道为信合事业的兴旺发达做出自我应有的贡献！

**最新员工培训方案集合通用七**

根据公司的安排，为提高员工的综合本事，特此做以下员工培训计划，期望有所帮忙。

一、培训计划要有系统性

根据企业现状及发展目标，系统制定各部门、岗位的培训发展计划。

根据每个人的职业生涯设计为每个人制定了个性化的培训计划，搭建起了个性化发展的空间，供给了充分的培训机会，并实行培训与上岗资格相结合。制定一个具体、多样的培训主题，行之有效的培训计划，涵盖各个部门、各个层次。针对不一样的培训对象，采用适当的主题、深度及培训形式。

一刀切式的培训不会收到预期效果。对高级管理者强调培训也同样重要。培训往往是为提升低层员工而设。如果高级经理不称职，那么整个培训预算将会付诸东流。

企业的运营中出现的问题往往与管理有关，管理问题不解决，光培训员工的技能是无效的，所以系统的培训首先应当从解决问题的根源——管理着手。

二、培训资料要有前瞻性

企业培训不仅仅是为了目前的需要，更要研究将来的长远发展。培训资料的适当与否是培训是否有效的关键因素，为此必须作好培训前的需求分析。个人分析就是找出某一员工现有的技能水平与要求的技能水平的缺口。

培训就是要填补缺口，雪中送炭。需要建立一种持续的、经常性的培训机制。这种机制应涵盖企业的.所有员工，还要选择适合的培训方法。

例如用于在岗培训的内部导师体系，用于强化培训的内部培训专家，利用外部培训资源：将员工送到外部进行培训或邀请外部培训专家来企业培训等。

三、课程设计要有针对性

要“有的放矢”，把握好培训的主题方向、要到达的目标，不能“漫无目的”地所有项目一齐上，在必须时期内，还需要主题明确、中心突出。在外企，课程设计还要注重东西方文化，因为两种文化背景的受训人员理解知识的背景和方式有很大的不一样，如东方人喜欢团体性的问答，而西方人则喜欢与教师独立交流的互动式学习。

在培训形式上要灵活、生动、活泼，易于为员工所理解，切忌形式主义、走过场;要紧密联系实践，构成双方的良性互动，避免单向的灌输。大部分跨国公司都有职位说明书，在职位说明书中都会列出该职位所需要的知识、技能和态度。所以，出于组织需要的培训就要结合职位说明书来进行。

四、让员工认识到培训的重要性

员工往往认为培训的重要意义在于获得证书，而忽略了培训的实质。

一旦获得所需要的证书，员工进一步提高自我甚至应用从培训中所获得技能的进取性就消失了。切忌所有学员都有证书，如果是这样，也就丧失了激励的作用。每次培训坚持必须比例的不及格者，这样学员才会努力并认真地参与进来。

对于不及格者，可参加下次的培训，并拿到证书。证书不必须要权威机构的，也能够是企业内部的，但你要尽量将这个证书变得权威些，变得有吸引力些。改善员工的硬技能固然重要，同时，改善他们的软技能，如纪律观念、职业道德和献身精神更为重要。

因为它不仅仅是硬技能培训有效性的保障，并且能够改变员工的工作态度。为此，向员工证明培训及课程对他们的重要性和对他们职业发展的帮忙会提高培训的效果。

**最新员工培训方案集合通用八**

作为一名刚毕业的大学生，我面临着从学校到公司的环境改变和从学生到员工的身份转换。为了帮助大家尽早适应这些变化，公司特组织了20xx年新员工入职培训。通过参加入职培训，我感受颇多。

采技服作为国内同行的龙头企业，拥有辉煌的业绩，能有幸加入进而成为其中的一员，我感到无比的骄傲。公司为我们提供了实现人生理想、价值的广阔舞台，我们必须早日融入企业，才能在更短的时间内更好地发挥自己的实力，学以致用，最终实现理想抱负，和企业一起成长、壮大。

每个企业都有其独特的历史背景和企业文化，只有认同企业及其历史、文化内涵，才能做到深刻地认知她，进而发自内心地接受她、融入她。采技服公司文化系统完善，文化底蕴丰富。本次培训，既有丰富的专业知识，也有多彩的业余文化活动，不仅增进了新员工相互间的了解和交流，还促进了新员工更好、更快地适应了新环境、新身份，为融入企业、胜任岗位打下坚实的基础。公司领导、机关部门负责人深入新员工，及时了解新员工的食宿情况，为新员工解决生活上、学习上、思想上的实际困难，体现了公司对员工的关心和照顾之情，这样无微不至的人文关怀让我们感动不已。

人的力量有限，也许不能改变客观的世界，但我们可以改变自己，来适应环境。尤其是来到了一个新的环境中，我们要做的就是结合客观形势改变自己，这样才能融入企业，在不断的学习和实践中不断提高自身素质和能力，为企业的发展尽自己所能。

对于刚刚毕业初入社会的大学生，这一点尤为重要。我们必须自身积极主动结合企业，更高效地完成身份的转换。在工作中，从细微处着手，而不是一开始就要干大事。勤勤恳恳做事，踏踏实实做人，借采技服公司这个大舞台，融入采技服公司大家庭，早日实现人生理想。

又能结合具体实际、谆谆教导，还能不厌其倦地回答我们提出的问题，使我们对新知识的学习产生一种动力、一种渴望。

授人以鱼不如授之以渔，老师们正是用他们丰富的人生经历授给我“渔”。

培训学习转眼结束了，更具挑战性的工作迎面而来。我感想万分： 有采技服公司的企业文化、企业精神作精神支柱，有理论深、业务强的优秀老师们的指导、传帮带，我坚信能干好自己的工作，我庆幸自己无悔的选择。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！