

# 最新餐饮实训心得(优秀8篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 餐饮实训心得篇一

\_\_酒店项目按照国家五标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的\_\_酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将\_\_酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务当地经济建设。

### 三、实习内容

在\_\_酒店的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。我负责的包间虽然不是的，却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责餐饮包间的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。

餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九

点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间。

客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

## 四、实习体会

### 1、微笑服务

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

### 2、灵活变通

三年的专业系统学习使我们对服务有了一定的理论认识，使我们在对客服务中对自身有一定的规范要求，以做到更好。理论来源于实践。不同的顾客有不同的需求，我们在工作中，规范是不能满足所有客人的，有些客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象，所以要求我们在工作中一定要灵活

机智地处理每件事情。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

### 3、推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；当地的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

## 五、实习建议

### 1、理论与实际操作的结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

(1)在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而在实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

(2)在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

## 2、酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高的酒店中对服务员们的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

## 六、实习总结

通过六个月的实习生活，我受益匪浅。我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的工作和学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。在此我感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

## 餐饮实训心得篇二

作为一名餐饮专业的学生，在大学期间的实习为我提供了宝贵的学习机会。我曾在一家知名的餐饮企业实习，并在这段时间里深刻体会到了餐饮行业的美好与挑战。在这篇实习报告的心得体会中，我将总结我在实习期间的经验和所学到的宝贵教训，对餐饮行业的发展做出一些个人的思考和建议。

### 第二段：实习经历的总结

在实习期间，我被安排在餐饮企业的前台接待岗位。通过与顾客的互动，我学会了如何处理各种突发情况和急需的服务要求。我明白了让顾客满意的重要性，以及维持良好顾客关系的技巧。此外，我还参与了餐厅内部的协作和配合工作。团队合作精神是餐饮行业中不可或缺的一部分，我通过与同事们的合作，深刻理解了团队协作的重要性以及高效运作之道。

### 第三段：餐饮行业的挑战与机遇

尽管餐饮行业发展迅猛，但同时也面临着不小的挑战。首先，顾客需求多样化，快节奏的生活方式导致人们更加注重便捷和快速的用餐体验。因此，餐饮企业需要不断创新，提供符合消费者口味和需求的菜品和服务。其次，人力成本与供应链管理是餐饮行业的两大挑战。餐饮企业需要精确控制成本，提高管理效率，同时确保食品安全和质量，以增强竞争力。

### 第四段：思考与建议

在实习中，我深刻体会到了餐饮行业的不易，也意识到了自身的不足之处。首先，我发现自己的服务技巧有待提升，包括合理安排顾客等候时间、耐心倾听顾客需求等。为此，我打算进一步学习相关的服务技能，并开展自我实践，不断提升自己的专业素养。其次，我认识到团队协作对于餐饮行业的重要性。我将努力与同事们建立良好的沟通和合作关系，并学习团队管理和领导能力，为企业发展做出更大的贡献。

### 第五段：总结

在餐饮行业的实习经历中，我得到了更多的学习机会和实践经验。这段实习期间，我不仅学到了专业知识和技能，更明白了服务行业的辛苦和付出。同时，我也认识到餐饮行业的潜力与挑战，希望在未来能够继续深入研究和探索这个行业。通过这次实习报告的总结，我总结了我在实习期间的经验，

思考了餐饮行业的发展趋势，并对自己的未来发展制定了一些个人目标和计划。我相信通过不断学习和努力，我能在餐饮行业中取得更大的成就，并为这个行业的发展做出自己的贡献。

## 餐饮实训心得篇三

### 第一段：实习前的准备与期望（字数：150）

在大学学习餐饮会计专业的三年里，我积累了许多理论知识，但我深知理论与实践的差距，因此我十分期待这次实习的机会。实习前，我对餐饮行业的会计工作有了初步的了解，并扩充了相关知识。我希望通过这次实习，能够学到更多实际操作的技巧和经验，提高自己的实际操作能力，为将来的工作做好准备。

### 第二段：实习经历与感受（字数：300）

在实习期间，我被分配到一家知名餐饮集团的财务部门。起初，我主要负责基础的会计核算工作，如发票的登记、凭证的录入等。通过这些基础的操作，我更加熟悉了会计软件的使用，也更加了解了餐饮企业的财务管理流程。随着实习时间的推移，我被逐渐安排参与一些复杂的财务分析工作，如成本控制和预算编制等。这些任务的参与让我对餐饮行业的财务运营有了更为深刻的认识。

在实习过程中，我还结识了许多优秀的财务专业人士。在他们的帮助下，我学到了很多实践经验和职场技巧。他们告诉我，在面对一些棘手的财务问题时，应该多角度思考，运用专业知识和经验，寻找最佳解决方案。他们的言传身教使我深受启发，也进一步坚定了自己在这个行业中的发展方向。

### 第三段：遇到的挑战与解决办法（字数：300）

在实习过程中，我也遇到了一些困难和挑战。首先，餐饮行业的会计工作与一般企业有很多不同之处，如食材采购、菜品成本、期末盘点等。对于这些特殊的业务，我要重新学习和理解。为了解决这一问题，我开始主动请教主管和同事，并独立查阅相关资料，逐渐掌握了相关知识。

其次，餐饮行业的工作节奏较快，也更注重细节，要求高度的准确性和时效性。在一开始，我往往因为缺乏实际操作经验，不能熟练应对各种工作任务，导致工作进度慢或出现错误。为了改善这一情况，我主动请教同事和主管，并利用空余时间进行额外训练和学习，提高自己的工作效率和准确性。

#### 第四段：实习收获与成长（字数：300）

通过这次实习，我不仅学到了许多关于餐饮会计的知识与技能，还提高了自己的动手能力和沟通能力。实践锻炼让我更加深入地理解了课堂上学到的理论知识，也让我对将来从事相关工作有了更清晰的规划。同时，与同事的交流也使我学到了团队合作的重要性，懂得了如何在合作中互相促进、共同成长。

在实习过程中，我还意识到了自己专业知识的不足和提升的空间。然而，我也深知只有不断学习和实践才能不断进步。因此，我制定了一份个人学习计划，包括补充自己的知识短板、参加更多的学术研讨会和培训课程等。我相信只有持续不断地学习和提升自己，才能在这个竞争激烈的行业中立于不败之地。

#### 第五段：实习结束后的感悟与展望（字数：150）

通过这次餐饮会计实习的经历，我对自己未来的职业发展有了更明确的规划和目标。我准备继续深入学习财务会计相关知识，为将来的工作做好充分准备。同时，我也准备提升自己的沟通和团队合作能力，以适应不断变化的餐饮行业需求。

我相信只有不断学习和实践，不断挑战自己才能取得更加出色的成绩。

总结：通过这次餐饮会计实习，我不仅积累了丰富的实践经验，也提高了自己的专业能力和职场素养。这次实习让我更加明确了自己的职业目标和发展路径，并为我未来的职业发展打下了坚实的基础。我深信，只要继续努力学习和不断提高自己，一定能够在餐饮行业的会计领域取得更大的成就。

## 餐饮实训心得篇四

工作三个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，实习时间不是很长，在这短而又长的三个月时间里，体会了很多东西，感受也很多。刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是八人间的上下床，一排柜子，很简单。但是实际上我在的那个宿舍只住着我们五个人。员工饭堂，饭堂饭菜一般，能吃的饱，只是早餐有点不好，每天都是米饭，随便抄两个菜，加个凉菜，一个月就偶尔几次是不一样的。吃久了根本吃不下，早餐多点花样，吃的好心情好，才能工作的好。

管理层，客房部的管理层分为，经理，主管，三个领班，人员不是很多，能有效分配。但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度，餐饮服务员的最高职位可以做到主管，而我们这个主管就是经过五年一步一步爬上来的，其他员工时间最久的也不过一年，所以很难留住员工，留不住员工，新来的员工实际操作能力又不强，服务质量自然不高。

员工，在餐饮部工作，接触的都是些最基层的员工，和他们相处中了解到很多酒店信息。他们之中大部分都是刚来不久的，最早的是在酒店开业时来的，其他的大部分都也就一个月时间左右，再晚的和我差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开或离开了，甚至有些来不到今天就走了。辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导



也是很大的问题。工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，餐饮部服务员文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。

酒店规章，各项规章制度落实不是特别到位，每周一、三、五的管理层会议只是个形式，没什么实际意义，提出问题，但不能有效地解决。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。酒店各项规章制度也可以说是比较完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定员工不准在备餐间交谈，但实际是这种事情经常发生，而且有的声音比吃饭的客人的声音还大，还有，经常会有不是该雅间的服务员在客人正吃饭的时候没事儿就往里探头探脑给人很不舒服的感觉。

为期三个月的短期实习,使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程,认识到管理实践的重要性.为今后的理论学习进一步打下坚实基础.中国的酒店普遍还存在问题,学习管理知识是必不可少的。同时,在实习的过程中,也结识了很多同事和朋友,对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题,做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识,还需要你懂得如何为人处事和接人带物,以及对顾客的耐心以及责任心。

## 餐饮实训心得篇五

20\_\_年\_\_月\_\_日

## 二、实习单位介绍

\_\_酒店项目按照国家五标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的\_\_酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将\_\_酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务当地经济建设。

## 三、实习内容

在\_\_酒店的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。我负责的包间虽然不是的，却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责餐饮包间的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。

餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间。

客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看

了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

## 四、实习体会

### 1、微笑服务

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

### 2、灵活变通

三年的专业系统学习使我们对服务有了一定的理论认识，使我们在对客服务中对自身有一定的规范要求，以做到更好。理论来源于实践。不同的顾客有不同的需求，我们在工作中，规范是不能满足所有客人的，有些客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象，所以要求我们在工作中一定要灵活机智地处理每件事情。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

### 3、推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其

所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；当地的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

## 五、实习建议

### 1、理论与实际操作相结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

(1)在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

(2)在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

### 2、酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，

在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

## 六、实习总结

通过六个月的实习生活，我受益匪浅。我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的工作和学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。在此我感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

## 餐饮实训心得篇六

餐饮行业作为服务行业中的重要组成部分，与人们的日常生活息息相关。作为一名大学生，在实习过程中，我有幸进入了一家知名餐饮企业进行实习。通过近两个月的实习，我对餐饮行业有了更深入的了解，也收获了很多宝贵的经验与体会。以下是我在实习过程中的心得和体会。

### 第一段：实习的初衷

在进入餐饮企业之前，我选择实习的初衷就是想要亲身体验餐饮行业的运作方式和人际关系。我相信，通过实习可以更好地了解专业知识的应用和实践操作能力的提升。同时，实习也是对自己所学知识的一种检验，看自己在理论课程上所学到的知识是不是与实际联系紧密，能否在实际操作中得到有效应用。

### 第二段：实习过程中的发现

在实习过程中，我发现了餐饮行业的繁忙和多样性。无论是独立餐厅还是连锁餐饮企业，每天都有大量的顾客光顾，而且顾客的口味各异，需求多样。因此，作为餐饮企业的一员，我们需要具备快速反应和应对变化的能力，以便更好地满足顾客的需求。另外，我也发现了团队合作在餐饮行业中的重要性。无论是后厨还是前台，每个人都应该做好自己的本职工作，相互协作配合，才能保证餐厅的正常运营。

### 第三段：实习中的困难与挑战

尽管实习过程中有很多开心和收获，但也不可避免地遇到了一些困难和挑战。其中之一就是工作时间长和辛苦。餐饮行业的工作时间通常比较长，尤其是在繁忙的时候，我们需要加班加点，确保餐厅的正常运营。另外，餐饮行业还要求对工作细节的严格把控和耐心等品质的要求，这也成为了我在实习中需要不断努力的方面。

### 第四段：实习中的收获与成长

在实习过程中，我不仅了解了餐饮行业的运作方式和业务流程，还学到了很多实际操作的技巧和经验。首先，我学会了与顾客进行良好的沟通，并积极解决顾客的问题和困难。其次，我也提高了自己的动手能力和应变能力，在快节奏的工作环境中，能够迅速适应不同的工作任务。最重要的是，我意识到团队合作的重要性，通过和同事的合作和交流，我不仅学到了更多专业的知识，还培养了团队意识和团队协作能力。

### 第五段：对未来的思考和规划

通过这次实习，我进一步确认了自己对餐饮行业的兴趣和热爱。餐饮行业是一个充满机遇和挑战的行业，需要不断学习和提高自己的能力才能适应行业的需求。未来，我希望能够继续学习和深入研究餐饮管理知识，并在实践中不断完善自

己的工作技能。最终，我希望能够在餐饮行业中有所建树，成为一名出色的餐饮专业人才。

总结起来，通过这次实习，我对餐饮行业有了更深入的了解和体会。我意识到餐饮行业需要具备快速反应和应变能力，并且要注重团队合作。我在实习中也收获了很多宝贵的经验和技巧，对自己的未来发展也有了更明确的规划。希望通过不断学习和努力，我能够成为餐饮行业中的一员，并为行业的发展做出自己的贡献。

## 餐饮实训心得篇七

工大都是那样热情友好，他们并没有因为我是实习生而对我冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的问候都会让我感动。私底下和朋友聊天说出了我对工作的抱怨，我心中的不满。朋友告诉我等你在这个岗位工作呆满3个月了，你再和我谈你的感受。我想了想，我确实应该照他说的那样做。

第3个月过去了，第4个月也过去了??再回首，蓦然发现我改变了许多，对这个工作岗位，我少了许多抱怨，多了些许付出。回想一下，这个工作岗位其实不是那么的枯燥无味。现在看来，在这里我也学到了许多东西。例如：每天上班之前都要整理好自己的着装、注意自己的仪容仪表；上班期间要绝对服从领导的工作安排；做好开餐前的准备工作，上菜前洗手；上菜前准备好干净无破损的托盘并检查当日的所需物品是否充足，如味碟，菜式所跟调料等；接单后第一时间给后厨，当菜品做出时应记菜名及台号(包间号)；起菜后要及时与各个包厢服务员做好沟通，上菜速度是否过快或过慢，保证客人的用餐愉快；撤餐时应协助餐厅服务员做好收台工作，确保餐台(包间)内无残留食物。

还学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；点菜、写菜单、

取消菜式的注意事项;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务突发事件对应技巧;各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。此外,在这里我还学到如何搞好优质服务,掌握了优质服务的七大要素:1、微笑在餐饮日常经营过程中,每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制。

微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美。每个员工都应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧。3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备(包括思想准备和行为准备),该准备的提前做好。如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为客人服务的状态,而不会出现手忙脚乱的情况。4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象。我们在服务上,绝对不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们开开心心地消费。5、细腻主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是超前服务意识。6、创造为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在餐饮就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的传统美德。当客人离开时,我们应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使餐饮立于不败之地!现在都讲究团队服务,快乐也是一样的。在生意比较忙时,同事之间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。现在我们酒店



建立的一种搜集顾客喜好的制度，我就觉得非常好，这能让每位员工都了解每一位客的喜悦，从而能够随时随地的为每一位客人提供更优质的服务。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的服务员、传菜员是微不足道的，有些人认为这些职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为别人提供快乐而幸福！从这次餐饮服务，改变了我认为干餐饮服务是地下的职业的消极想法。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。要做一个优秀的服务员就要热爱你的工作，热爱你的岗位；当你热爱自己的工作，你就会更快乐、更容易地做好你的工作，才能为客人提供更加优质的出品与服务，才能把平凡的工作做的更加优秀，做的不同凡响！

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平。在所有人面前，机会都是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。我觉得我们做每一件事情都是：每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点，是在走向成功。

## 餐饮实训心得篇八

北京蕉叶饮食有限公司占地面积近100平米，是开发区一家特别好的酒店。包间墙上的壁画具有独特的泰国风情，国际品质的家具，让您倍感温馨、舒适和便利。在可同时容纳300人用餐的宴会厅，或装修典雅的各类包厢，您可品尝到新派泰国风味菜肴，享受服务员的殷勤周到的服务。

北京蕉叶饮食有限公司否认员工们经验丰富，训练有素的会务团队还可为您的会议提供专业化的策划统筹和服务。

## 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

## 二、实习过程

蕉叶是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班

时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

### 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。北京蕉叶饮食有限公司的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，毕竟北京蕉叶饮食有限公司是一所全国连锁店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也

达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现泉州太子酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

#### 四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好。