

餐饮工作心得体会感悟 餐饮培训心得体会 (实用8篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

餐饮工作心得体会感悟篇一

20xx年4月24日至28日，国家食品药品监督管理总局高级研修学院第二十七期餐饮服务食品安全监管技能培训班在重庆世纪同辉酒店举行，我有幸和全国各地餐饮监管战线上的300余名同仁共同参加。参加工作十几年，第一次参加这样高规格的培训，使我对餐饮服务监管工作有了新的认识，新的了解。这次学习开阔了视野，拓展了业务知识，提升了自身业务能力。现将学习的几点体会总结如下：

一是内容丰富。5天时间，听到了国家总局研修学院杨秀松教授（规范起草人）主讲的《餐饮服务食品安全操作规范》；辽宁省鞍山市局副局长刘淑妹主讲的《餐饮服务食品安全行政处罚程序与执法文书》；沈阳市食品药品监督管理局稽查支队副支队长张春伟主讲的《餐饮服务食品安全监督与稽查》；广州市食品执法分局重大活动保障科洪文华科长主讲的《重大活动食品安全监管》；南昌市局食品药品监督管理局稽查支队支队长（教授、硕士生导师）徐艳钢主讲的《食品安全事故应急处置》；还引入了鼎新集团质量控制体系的高级管理人才刘成章博士讲授《企业食品安全管理》。学习内容丰富、课程安排紧凑、培训紧张有序。

二是拓宽视野。各位授课老师都有着深厚的理论功底和丰富

的实践经验，授课方式也是丰富多彩，让学员们在快乐中学习，在学习中收获。大家普遍认为，此次培训主题明确，师资力量配备合理，授课方式新颖。比如，总局研修院杨秀松教授，在谈到餐饮服务操作规范时指出，总局将在今年新出台一部规章、一个大纲、一套教材、一个题库、一个系统，促进企业履行主体责任，解决基层监管难题。鞍山市局杨淑妹副局长以自己丰富的办案经验告诉我们办案须严谨，但严谨中又不失灵活，教授了我们如何把握两者之间的关系。授课老师们讲的都是我们基层监管人员最想知道的事，谈的是我们最想解决的问题，教的是我们最适用的技巧，大家受益匪浅。

三是勇于担当。当今社会当今社会矛盾凸显、收入分配不公、干群关系紧张、食品药品不安全风险大量存在、监管系统改革频繁等等因素，导致很多人思想浮躁、诚信道德缺失。本次培训，授课老师们还教授了我们如何做人、如何履职、如何自我保护等方面的知识与技能。刘淑妹副局长教授我们要时刻牢记我们的职责使命，认真履行自身的工作职责，勤奋工作，严格按照法律程序办事，努力提高办事效率，真正做到“在岗一分钟、尽职六十秒”，在工作中不仅要提高自身的业务能力，确保广大群众的食品安全，更要学会利用法律的武器保护自己在监管过程中不被失职、渎职。

四是明确重点。当前党和政府把食品安全问题提升到一个空前的高度，社会关注度高，舆论燃点低，国务院在20xx年的食品安全重点工作中指出要实施餐饮业质量安全提升质量工程。“民以食为天，食以安为先”，只有解决了老百姓吃的问题，国家才能安定团结，国家的发展才能更稳更快。作为一名餐饮服务监管工作者，不但要有高度的责任感还要有神圣的使命感。我们的工作不但关系到个人的荣辱得失还关系到千家万户的健康。因此在工作思想上首先应该和党、国家及上级主管部门保持高度一致。围绕年度工作重点，以强有力的工作队伍、扎实的工作作风、饱满的工作热情，推动餐饮业质量安全稳步提升。

总之，这次培训让自己真正“学有所获、获有所得、得有所用”，也将是我人生征途中的一个充电器、一个加油站、一盏航标灯……。我将以此次培训为契机，加强学习、提高素养、与时俱进、开拓创新，使自身工作再上一个新台阶，不辜负领导对我的关怀和帮助。

餐饮工作心得体会感悟篇二

一年之际在于春，宾馆的发展也象春天的花草，到处充满活力。在淡季的情况下，宾馆领导发起了“加强学习培训，转变工作作风，促进宾馆发展”的活动，各部门都紧锣密鼓的展开工作。我们餐饮部也不甘落后，我们餐饮部内部在宾馆的大纲下，又制作了适合我们餐饮时间更详细的培训计划，分阶段培训，分阶段考试，即时考察我们学习的效果。

从x月x号开始，到今天已经近一个月的时间，我们分别培训了员工手册、中国饭店行业礼仪规范、餐饮部服务员/领班/主管岗位职责和工作内容、饭店细微化服务通用部分、管理人员的十个必须做到、等。在学习之前，我们就在夏经理开的会议中，了解此次活动的宗旨和目的。深刻理解活动的目的就是学以致用，把所学的东西运用到现实工作之中。我们基层管理人员和员工一起，共同学习，共同讨论，共同进步。通过学习我总结了以下几点体会：

我们更细化学习各项宾馆规章制度，了解宾馆的发展方向，从仪容仪表到宾馆的劳动纪律，让我们有了新的认识，为我们以后的工作敲响警钟。知道什么是我们该做的，什么不该做。每天我们都集中学习，学习的同时也教我们去尊重我们自己的工作，现在工作不好找，我们要珍惜眼前的一切，用我们优质规范化的服务和遵章守纪的工作态度去把握自己。在工作岗位上实现自己的人生价值。

饭店行业礼仪规范是为全面提升中国饭店行业员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的

职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会特别制订的。我们在前一段时期粗略的学习了一遍，并没有透彻的学习，这次学习，我们时间充裕，和员工一起逐条审过。礼仪规范学习后，我们恍然大悟，原来在平时的工作中，我们有很多地方做的都不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语太少、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。从基本的礼仪规范学习中，我们员工知道了什么才是一个合格服务员的标准，即使在现实生活中也可以用到。与此同时，我们还对前厅、客房、康乐和其他礼仪规范也进行了学习，让我们了解了更多的酒店服务知识。最重要的是和我们最直接的餐饮服务礼仪，对我们的服务细节更加有了明确的阐述。

让我们重温本岗位的职能、重要性及其在酒店中所处的位置。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，工作流程。掌握酒店软管理措施如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。一句句看似简单的词汇，却包含着许多实际活动。一天的工作次序是那么的清楚，哪个时间段做什么，都规定的明明白了。在实际工作中，理解透这些我们工作起来就轻松多了。也让我们基层管理人员更明确每天的工作环节，知道哪儿是重点，去督促什么地方。

最近我们又学习了细微化服务标准的餐饮服务和服务通用标准部分，在员工手册和饭店行业礼仪规范的奠定下，对我们服务的细节加以补充。从客人进入餐厅，到客人离开餐厅，一个个服务环节阐述的环环相扣。零点服务、自助餐服务、酒吧服务、宴会服务、酒店相关的硬件设施、设备工具的操作、管理，机电等设备、工具的使用，应当知原理、知性能、知用途，即通常所说的“三知”；另外还应当会使用、会简单维修、会日常保养，即“三会”。即使有些知识有些现在用不到，但是我们增加知识，拓宽视野，都是一件很好的事情。

我们基层管理又学习了《管理人员的十个必须做到》，作为基层管理人员，最重要的就是带领员工标准的完成一个个接待任务。基层管理需求的就是执行力，把一条条的指定灌输到员工的思想。通过学习，给我们基层管理人员打气，为下一步的工作执行情况明确了方向。带领员工把所学的东西运用到实际工作中，做好一个榜样、督导的角色。在工作中、生活上处处关心员工，使员工感到我们宾馆这个家外之家的温暖。

餐饮工作心得体会感悟篇三

各位同事：

大家好！

今天难得有这样的机会和大家交流一下从事餐饮业的心得和体会。中国有句俗话说：“民以食为天。”可见餐饮的重要性，特别是我们医院餐厅更是关系到每一位患者和家属的身体健康，所有我们更应该做好菜品，为顾客提供更优质的服务。

医院餐厅的特殊性，大多数都是患者，本身免疫力就低，都是来看病孩子和生孩子的孕妇，如果我们菜品出现质量问题，顾客在我们这里吃的’不满意或者吃坏了肚子。不但旧病没看好，又吃出新病，给谁都会生气。一个人如果吃出问题，结果一个病房的人都不会来餐厅吃饭了！所以对于我们来说菜品的质量就是我们餐厅的生命。所以菜品质量和菜品安全是我们必须保证。如何提高菜品质量。

- 1、严把原材料关。只有好的原材料才能做出好的饭菜，是高品质菜品的前提，所有大家在进货的时候一定要擦亮眼睛，不能光图便宜，在保证质量的前提下，再考虑价格。特别是夏天马上到了，一定要检查原料是否变质，隔夜的半成品一定要冷冻，以及在使用容易导致食物中毒的原材料（如：豆

角、蘑菇和木耳等），一定要加倍注意。

2、蔬菜清洗。蔬菜清洗2—3遍，尽量先进行浸泡一会儿，避免农药残留，保证食品安全。

3、保证菜品的质量和稳定性。

（1）菜品制作一定要主辅料搭配合理，营养丰富，追求色、香、味俱全的高品质菜品。自己的菜品一定要品尝，也可以要求他人品尝，多听取他人建议，不断改进提高。

（2）保持菜品的稳定性，能量化的产品一定要量化，拿猪肉面哨子举例，多少肉兑多少土豆豆腐加多少水多少盐一定要有比例，稳定的产品才会有稳定的顾客。

餐饮业本身就是服务行业，所以我们要为顾客提供优质的服务。服务业有一个理论就是“100-1=0”，就是说你其他的部分做得再好，只要有某一个地方做的不好，顾客就不满意，等于其他方面都白做了。所以让每一个顾客都满意是我们追求的目标。

1、提供良好的就餐环境。从餐厅的设计装修上来讲，我们是有文化底蕴的中式风格。我们应该给顾客提供一种舒适、安静的就餐环境，放一些轻松的音乐，太嘈杂的环境，让人吃的不舒服，容易让人急躁，产生不必要的冲突。我们在给顾客介绍菜品时，应该等顾客走近后，在进行介绍，这样才能有效的进行沟通。

2、使用礼貌用语。等顾客走近以后，主动和顾客问好！使用礼貌用语：“您好，请问想吃点什么？”再介绍自己的菜品，让顾客进行选择。在给顾客打餐的时候，询问菜量够不够？既要保证够吃，又保证不浪费。顾客走的时候要：“慢走，欢迎下次光临！”

3、始终保持微笑服务。学会控制自己的情绪，保持一种良好的心态，不管今天心情好不好，站在窗口，就要微笑面对顾客。与顾客建立亲切、友好的关系，优质的服务会带来优质的顾客。

4、把顾客当亲人看待。为顾客推荐适合的菜品，满足顾客的要求。如果遇到顾客询问其他家的菜品，应主动告知，而不是隐瞒或者混淆视听，让顾客对我们产生不信任。特别是有关忌口患者，如糖尿病患者，不能吃淀粉、含糖量高的食物。我们不能为了利益，给顾客提供不适合的菜品，会让顾客产生上当受骗的感觉。

5、用诚信做生意。我们的顾客群体基本上是5到7天一个周期，如果菜品做的好，还是有一定的老顾客进行第二次、第三次消费。我们这里不是商场、火车站全部都是流动人员，千万不能用宰客的心理来做生意，顾客一次被宰，下次绝对不会再来。

1、当顾客对我们的菜品不满意时，无论什么原因，第一时间提出给顾客重新制做一份作为补偿，并承认自己的工作失误。

2、如果顾客不同意重新制做，我们可以提出给顾客退款。

3、如果顾客依然情绪激动，退款也不满意的情况下，一定要找领导来解决。

千万不要与顾客长时间的争执，激怒对方，进而发生肢体冲突，被投诉到医院，这样做既影响自己的生意，又让餐厅受牵连。我们要学会控制自己的情绪，即使是顾客无理取闹，我们也没必要和烂人烂事纠缠，有句话叫和不讲理的人永远讲不出道理。我们做的是服务业，会遇到形形色色的顾客，即使遇到想占便宜的顾客，我们就给他便宜占，有句话叫吃亏是福，我们要把胸怀练宽广，容的下人，容得下事。

我们每天在餐厅的时间是最长的，把这里当成是自己的另一个家。餐厅的每一个人都当作是自己的兄弟姐妹，虽然档口之间有竞争，但是做事要讲原则，做人要有底线，顾客走到谁档口前谁招呼，不要因为一碗面、一份菜互相争抢，伤了和气，大家把心胸放宽广一些，创造一个轻松愉悦的工作氛围，大家在这里工作才会开心。只有我们把自己的菜品做好了，服务提高了，顾客的满意度高了，餐厅的客流量就会越来越多，我们的生意才会越来越好。希望大家共同努力，把我们的餐厅变得越来越好！

餐饮工作心得体会感悟篇四

在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行酒店领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

一、加班加点工作，早日完成装修工作。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响酒店的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们未因监督不

力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好酒店工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，酒店领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排。

这段时间以来，在酒店领导的正确指导和大家的共同努力下，

取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在以后我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高酒店效益。开创服务工作新局面。

餐饮工作心得体会感悟篇五

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在餐饮日常经营过程中，要求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。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

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。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。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他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

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。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略

细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

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，这就是我们所讲的超前意识。

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美德。当客人离开时，员工应发自内心的、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！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

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一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个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，我为能在这里工作而幸福！我能因为这个集体工作而自豪。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。

餐饮工作心得体会感悟篇六

思想上，自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自2006年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我虽然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增。

那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不

满加上自身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一名合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼仪，对待客人要热情、友好、耐心、周到。这也是我本人性格中所缺乏的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也需要这种精神。其实这也是改变不好性格的良好途径。

我后来工作的时间大部分在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的及时性、准确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足之处就是情绪波动较大，不够温柔，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一名优秀的酒店工作者。

之前在美林谷培训了理论知识，及各部门的工作职责，对于我从没有接触过餐饮这个行业的来说一切都那么陌生，虽然知道了怎么做，但终究没做过，一切都只是想象，可以说那时候是急切地期盼着这一天的到来。对此我又高兴又害怕，高兴的是终于可以接触餐饮了，终于可以面客服务了，害怕的是不知道自己能不能胜任，能不能处理好与客人的关系。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门,我们9个人分别在不同的部门,两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理,这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会,一开始觉得自己做得很差劲,站也站不住,做事总有些毛手毛脚。慢慢地,工作就上手了,越做越顺了,但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情,不厌其烦的帮助我,并跟我讲工作的内容,注意事项,工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授,让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中,通过师傅们的指点,使理论与实际相结合,经过一段时间对客户服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验,各位主管也都有问必答,倾囊相授。

对于餐饮我要学的东西还很多,要学会观察,做好服务,服务要仔细、周到、及时,要了解客人的需求,对常客要做好个性化的服务,知其喜好,尽力给予满足,做到提前一步的服务,让客人有宾至如归的感觉。

餐饮工作心得体会感悟篇七

20xx年x月x日起我在餐饮部的学习□xx总监和xx经理为我制定了详细的实习计划。

了解中西饮食文化;熟悉各餐厅菜谱;海鲜的烹饪方法;酒水、茶水及香烟价格;标准单的制定;菜品推销的技巧等。

洗碗机的使用;灶台和烟道的清洗方法;各种清洁剂的用途;库房管理流程等。

1、热爱你的工作:当你热爱自己的工作,你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康与良

好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。

2、 积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的源泉。

3、 要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些也不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

5、 要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

7、 责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

8、 平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、 团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

10、 每天进步一点点：每天创新一点点，是在走向领先；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。

餐饮部x个月的培训很快就结束了，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，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；更重要的是，在3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。

餐饮工作心得体会感悟篇八

暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入x宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到x宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了x宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

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。

我们实习的单位——x宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是x宾馆最大的也是最主要的餐厅，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。

中餐厅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7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，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。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于x宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大多数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对x宾馆的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。所有高星级酒店的管理制度其实是x小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。x宾馆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，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟x宾馆是一个涉外的高星级酒店，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x宾馆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。

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。

最后感谢老师的帮助，感谢x宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿x宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。