

2023年餐饮提供的服务 餐饮服务心得(实用6篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

餐饮服务提供的服务篇一

餐饮服务心得要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的餐饮服务心得样本能让你事半功倍，下面分享【餐饮服务心得精选4篇】，供你选择借鉴。

我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；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；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；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以

提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。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。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

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。

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；就是“敬无在”，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。

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。

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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，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。

在即将过去的2013年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

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总结经验,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.

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐。

为了使我更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作的乐趣，这学期的假期我根据时间及自己的实际情况在假期期间找了一份饭店服务生的工作，虽然仅有一个月的时间，但我觉得受益匪浅，短短的工作经历让我体会到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

经过几天的重复性工作，虽然很累，但是为了给他们留下一个好印象，我努力的做好我的本职工作，还时不时帮服务员和后厨的一些忙。我已经对饭店的其他员工有了一些了解，就以为和他们“混”的很熟，心中的束缚好像就没有了，我开始有点飘了，开始学会了偷懒，开始学会了……这些不该学习的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被

经理看到，他把我叫到一旁，语重心长的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大学生有大志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的工作做好。”从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑是又给我的打工生活增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，不管客人说话怎么样，说话有多难听，我们都必须微笑对待，哪怕是受到天大的委屈，也不能把它发泄出来。因为我们就是干这一行的，要干就要干的最好！当第一次听到了客人对我的夸奖，那一刻，我别提多兴奋了，从小到大，我听到无数夸奖，却没有此句让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味。

餐饮提供的服务篇二

高端餐饮服务是一门艺术，它追求的不仅仅是食物的味道，更是整个用餐过程的体验。作为一位餐饮服务员，我有幸在高端餐厅工作过，积累了一些心得和体会。在这篇文章中，我将分享我对高端餐饮服务的理解和感悟，希望对同行和读者有所启发。

第二段：注重细节

高端餐饮服务最吸引人的地方在于它对细节的精益求精。在高端餐厅，服务员需要将每个环节都做到极致。无论是迎接客人还是递送菜品，我们都要注重细节，比如微笑、姿态、动作等等。而在菜品介绍和推荐上，也要了解每道菜品的特点和制作方法，能够提供专业的建议和解答顾客的问题。只有通过细节的打磨，我们才能给顾客留下深刻的印象。

第三段：追求完美

高端餐饮服务的目标是追求完美。每一次用餐体验都应该是一个独特的，无可挑剔的享受。为了实现这个目标，我们必须注重团队合作。团队合作是高端餐厅的基石，每个成员都要扮演着不同的角色，共同完成一个完整的用餐过程。团队成员之间的沟通和配合必须默契，才能做到无缝衔接的服务。在高端餐饮服务中，没有小事，每一样都需要追求极致的完美。

第四段：与顾客的互动

高端餐厅与普通饭店最大的不同在于与顾客的互动。在高端餐饮服务中，顾客的满意度非常重要，因此与顾客的互动也成为了我们的任务。我们要学会倾听顾客的需求和要求，并且主动提供帮助和解决问题。有时候，顾客主动找我们交流也是很正常的，我们要保持礼貌、友好的态度，与顾客展开愉快的对话。只有通过良好的互动，我们才能真正满足顾客的需要。

第五段：不断学习提升

在高端餐饮服务行业，学习和提升是永恒的主题。作为一名餐饮服务人员，我们需要不断学习新的技能和手法，了解新的菜品和调味方法，掌握新的服务理念和方法。另外，我们也应该主动参加培训和学习，提升自己的专业素养和服务水平。只有不断学习和提升，才能保持在高端餐饮服务行业的竞争

力。

总结：

高端餐饮服务是一门需要不断追求完美的艺术。注重细节、追求完美、与顾客的互动以及不断学习提升都是高端餐饮服务的关键要素。作为一名从业者，我们应该不断提升自己的服务水平，为顾客提供更好的用餐体验。同时，也希望这些心得和体会能够对同行和读者提供一些参考和启发。高端餐饮服务是一个充满挑战但也充满乐趣的行业，只有在工作中不断探索和实践，我们才能真正成为高端餐饮服务的专家。

餐饮提供的服务篇三

高端餐饮服务一直以来都是各大城市餐饮行业中的瑰宝，其独特的经营模式和独到的服务理念让人流连忘返。在这个消费升级的时代，高端餐饮服务更加注重提升顾客的用餐体验，通过细致入微的服务来赢得顾客的口碑和忠诚度。在我多年的餐饮行业经历中，我深深体会到高端餐饮服务的重要性，并从中获得了一些心得体会。

首先，高端餐饮服务要注重用餐环境的营造。一个好的用餐环境不仅仅是指装修的豪华和雅致，更包括气氛的烘托和细致的布置。高端餐饮服务要考虑到顾客的视觉感受和情绪需求，通过合理的灯光和音乐来营造出一个舒适、轻松的用餐氛围。定期更换花卉装饰和桌布，让顾客在用餐时感受到细致入微的周到服务。

其次，高端餐饮服务要追求菜品的独特性和创意性。高端餐饮服务在菜品的制作上要有独特的创意，通过独特的配料搭配和烹饪技巧，展现出高超的厨艺和独到的美食理念。菜品要注重口感和香气，精选新鲜的食材，保证食物的质量和口感。更重要的是，高端餐饮服务要根据顾客的喜好和需求，提供个性化的菜单和定制化的套餐，让顾客在用餐时得到独

一无二的体验。

第三，高端餐饮服务要注重服务团队的培养和管理。服务团队是高端餐饮服务的核心竞争力，他们的服务素质和专业能力直接关系到顾客的用餐体验。高端餐饮服务要重视服务团队的培训和管理工作，通过提供专业的培训课程和定期的考核评估，提升服务团队的技术和服务水平。同时，高端餐饮服务要注重团队的凝聚力和协作能力，通过团队合作和分工合作，提高工作效率和服务质量。

第四，高端餐饮服务要积极借鉴和吸收国际先进的管理理念和经验。高端餐饮服务要与时俱进，紧跟国际潮流和业界最新的发展趋势。可以通过参加国际餐饮展览和学术交流活动，了解国际上的最新管理理念和发展趋势。同时，高端餐饮服务还可以邀请国际知名厨师和餐饮专家来店进行指导和培训，提升自身的服务质量和水平。

最后，高端餐饮服务要注重顾客的反馈和建议。顾客是高端餐饮服务的生命线，他们的反馈和意见对于餐饮服务的改进和提升至关重要。高端餐饮服务要积极收集顾客的反馈和建议，通过定期的顾客满意度调查和建议箱等方式，了解顾客对餐饮服务的评价和需求，并据此改进和优化服务。

综上所述，高端餐饮服务需要注重用餐环境的营造、菜品的独特性、服务团队的培养与管理、借鉴和吸收国际先进的管理理念和顾客的反馈建议。只有不断提升服务质量和创新理念，才能在激烈的竞争中立于不败之地，赢得顾客的信任和口碑，使高端餐饮服务成为城市餐饮行业的瑰宝。

餐饮提供的服务篇四

甲方：（以下简称甲方）

乙方：（以下简称乙方）

乙方承包甲方餐厅，为明确双方责任，根据有关规定，本着自愿、平等、协商原则，双方一致同意签订以下协议：

乙方承包甲方员工餐厅，含食品采购、加工、伙食供应、环境卫生管理、用餐秩序。

- 1、食堂人员（含厨师）定期体检，持健康证上岗。
- 2、人员工作服须统一服装，并具备良好的个人卫生习惯。
- 3、乙方人员在服务时态度要热情、和气，严禁动作粗暴和恶语伤人，对员工提出的问题做到百问不烦，百挑不厌。
- 4、乙方应保证足够的人力，以确保餐厅的正常运行。
- 5、乙方人员在甲方上班，应严格遵守甲方有关规章，对蓄意破坏或闹事者，甲方有权要求乙方对其解雇处理。

1、足点采购，严格把好进货关，杜绝腐烂、变质的食品，不采购假冒伪劣产品。

2、采购的蔬菜做到新鲜、无毒，时限不超过二十四小时，肉类、家禽、豆制品须具有检疫证。

1、建立严格的清洗、消毒制度，配备消毒柜，餐具要一洗、二蒸、三消毒，杜绝霉变、有菌食品。

2、蔬菜须浸泡2h以上再清洗加工。

3、熟食加工时须与生食品分开加工，以免交叉感染。

4、厨师炒完菜以后，须把下餐的菜妥善保存，预防变质。

5、合理配备数量，做到不少不剩，剩菜隔夜不得供应。

6、经常了解员工口味，征求员工用餐意见，做出营养与美味俱佳的菜肴。

1、早餐：稀饭、豆浆、包子、油条、茶叶蛋等，标准为元/餐（视情况作调整）。

2、中、晚餐：一荤、二素、一汤、米饭，标准为元/餐（含调料、燃料、人工费、米饭）

3、夜餐（要比中晚餐好）：标准为元/餐（含调料、燃料、人工费、米饭）。伙食费用视情况经甲、乙双方协商作适当调整。

4、大荤用量：做到每人每份100克左右。蔬菜用量：做到每人每份300克左右（生菜）。米饭不限制份量，员工可根据自己的食量要求用量。

5、每周五列出下一周菜谱交甲方审核，并根据季节及行情的变化改变一周菜谱的内容。

1、食堂内部必须保持墙面、地面、灶具整洁卫生，做到每餐后一小扫，每天一清洗，每周一大扫，经常灭鼠、灭蝇、灭蚊。

2、食堂人员一律穿整洁工作服、工作鞋，个人卫生做到不留指甲、不戴首饰、不留长发和胡子，出售熟食时必须戴口罩。

3、食品加工用具使用过后及时清洗、归位。

4、冰箱定期清洗、消毒，除异味。

5、工作区域以常通风，除异味，保证食堂空气清新。

6、员工用餐结束后及时清理残渣，保持用餐区的整齐干净。

- 1、乙方供应之伙食须每餐保管样菜，以供甲方或卫生部门检查。
- 2、乙方每日供应量根据甲方的用餐人数作安排，甲方於每周五提供下一周公司用餐人数，甲方变更用餐人数，提前一天通知乙方。
- 3、乙方若采购腐烂、变质、过期、假冒食品、副食品，造成甲方员工食物中毒及因用餐后造成员工不利，引起的损失由乙方全部负责。
- 4、乙方炉灶所需燃油或燃气由乙方自行采购，设备之电力、厨房照明电力由甲方负责。
- 5、甲方提供厨房设备、物品供乙方使用，若乙方无故遗失或非正常损坏，由乙方负责赔偿（甲方提供设备、物品见附表）。
- 6、乙方结帐提供员工使用的餐券，於每月初5日前交甲方核对、记帐，并於次月取款。
- 7、乙方须根据甲方的时间供餐，甲方若调整作息时间，乙方应立即配合甲方调整供餐时间。
- 8、乙方应为甲方节约能源，餐后关好水、电，对乙方有意浪费能源现象者，甲方会对乙方做出罚款处理。
- 9、承包期内，甲方监督餐厅运作，乙方如不按本协议规定事项办理，甲方评估后有权中止本协议。
- 10、本协议解释权在甲方，未尽事宜，双方协商解决。

甲乙双方各执一份。

甲方（章）：

负责人：

日期：

乙方（章）：

负责人：

日期：

餐饮提供的服务篇五

甲方（业主方）：

联系方式：

法定地址：

乙方（提供咨询顾问服务方）：

联系方式：

法定地址：

经甲乙双方协商，就乙方为甲方的“_____”的筹建提供咨询顾问服务事宜，依据合同法的相关规定，达成如下协议：

第一条 乙方提供顾问服务的内容

1、“_____”筹备开业前的顾问服务负责：

（1）餐厅管理系统、服务流程设计。

（2）负责制订餐厅各项规章制度。

- (3) 负责提供菜牌、菜谱内容的制作方案及设计。
- (4) 负责员工工装选样的建议。
- (5) 负责提供后厨菜品的设计及制作方法的传授。
- (6) 负责为餐厅的装饰装修提供咨询意见。
- (7) 负责为餐厅的后厨设备的采购提供咨询意见及建议。
- (8) 负责为餐厅各功能区的设置提出设计方案。
- (9) 协助甲方进行员工招聘工作。
- (10) 负责确定餐厅各岗位的设置及岗位职责的制订。
- (11) 负责为甲方制定营业方案及营销措施。
- (12) 提供菜品原材料的采购渠道供甲方选择。
- (13) 为其他与“_____”开业有关的事宜提供咨询意见。

2、开业后一年内的顾问服务

- (1) 在“_____”开业后一年内，由乙方负责为甲方经营提供经营管理咨询顾问服务。
- (2) 乙方应不定期到“_____”进行巡视，并对“_____”经营中存在的问题提出建议。对于甲方提出的咨询要求应立即予以解决。
- (3) 帮助解决经营中的管理问题、技术问题及经营问题，对经营方式提供建议。

第二条 服务费用及支付方式

1、双方约定，正式营业前的管理咨询顾问服务费用为人民币_____元整。

本合同生效后_____日内，甲方支付乙方管理咨询顾问服务费用_____%，共计_____元整。

余款在“_____”开业日后_____日内支付。

2、开业后一年内的顾问服务费用的计算方式如下：

“_____”开业日至次年的该日的净利润_____%。

该项服务费应在开业日次日支付给乙方，余留净利润_____%以当年度双方确认财务报告为依据，报告出台后_____日内支付给乙方。

第三条 甲乙双方的承诺及保证

1、甲方保证如期支付款项。

2、乙方保证尽期尽责地为甲方提供高质量的管理咨询顾问服务工作，并保证在收到甲方的咨询请求后_____小时内，提供解决方案和相应的咨询意见。

第四条 争议的解决

本合同在履行过程中，出现争议的，双方应协商解决，协商不成的，任何一方可向_____人民法院提起诉讼。

第五条 合同的生效

本合同自双方签字后生效，本合同一式_____份，甲乙双方各执_____份。

甲方（签字或盖章）：

签订日期：_____年_____月_____日

签订地点：

乙方（签字或盖章）：

签订日期：_____年_____月_____日

签订地点：

餐饮提供的服务篇六

寒假的社会实践活动已经结束了，但社会实践给我带来的巨大影响却没有结束。

我在20xx年1月20日来到一家星级酒店，打开了在星级酒店工作的大门！这是第一次在星级酒店工作，所以困难时刻考验着我。不过，在我不懈努力下，通过重重考验，圆满完成这次实践。现将此次实践的有关情况报告如下：

刚进餐厅，什么都不懂，所以我一直虚心请教。在正式员工的介绍下，对餐厅的各部門都有了一定的了解，还积攒一些餐厅管理的资料，时刻充实自己對餐厅知识的储备。

餐厅作为服务行业，从业人员的素质高低很大程度上影响着服务效果的好坏，并进一步影响服务收益。餐厅向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。因为员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客。这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的前提下，为酒店争取最大的利益。同样，因为餐厅是服务业，所以，我们餐厅内部管理中，也实施人性化管理。因为基层员工是直接面向客人的，他们服

务质量的好坏，直接关系到餐厅的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效率。所以，有一个人性化的内部管理，有一个人性化的企业文化，更能提升员工的素质。

世界一个必经步骤：每一项操作，每一个动作，每一个表情，我们都能给出一个依据。规范化的管理，有利于员工的服务水准的提高和餐厅管理水平的提高，全面化的管理更是必不可少的。记得在接待vip之前，总监总是三番四次的跑我们餐厅。一次，我对总监说，您是不是不放心我们，干吗非得重复的看？回答是：不是不放心，是确保万无一失！小到室温的多少，背景音乐的大小，墙角的卫生，植物的摆放、颜色的搭配，及其灯光的完好和安全通道的顺畅。这不光是营业区域的检查，其范围要涉及到周围几个营业区域。

还有就是投诉的问题。我在餐厅时，我们经理经常说，这段时间我们没有投诉，非常好。我感觉这个观点不好。许多客人在对服务不满意时，都不投诉的。并不是说我们的服务没有缺点。有投诉才有进步，我们应主动向客人了解我们的服务效果。认真虚心介绍客人的意见，接受投诉的目的不是处罚员工，而是对经营管理敲响警钟。

另外心态问题也是重点。作为餐厅人员，良好的心态至关重要。不要怨天尤人，应该谢天谢地，餐厅给了你这个发挥你能力的机会。我在实践中，经理给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”。

以上就是我这次认识实践的心得体会