

# 餐饮行业的心得 餐饮实习心得体会(优质6篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 餐饮行业的心得篇一

实习，顾名思义，在实践中学习。在经过一段时间的学习之后，或者说当学习告一段落的时候，我们需要了解自己的所学需要或应当如何应用在实践中。因为任何知识源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。在这段时间里，我学到在校园无法学到的知识和技能，更提高了自己各方面的素质。同时实习也给了我一定的工作经验。为将来谋求一份好职业打下了基础。现将这些日子在工作中取得的成绩和不足做个小结。一来总结一下经验，二来也对自己的工作情况有个系统的认识。

### 二、内容与过程

跟所有的人想的一样，我在中餐厅，中餐厅是酒店餐饮部中最为繁忙、辛苦的部门。在刚走进工作岗位的几天，我就像无头苍蝇，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，基本上由他们手把手的教导，每个人都会有一名师傅负责引导我们工作两个星期左右。跟所有的人想的一样，我们的工作除了摆台、折口布、上菜、撤台之外，也得兼职勤杂工，尤其是宴会的时候；因为没有专门的宴会负责人，所以宴会的所有工作都落在了中餐厅员工的身上，拉椅子、摆桌子、扫地毯、洗餐具等，所以宴会的时候经常是下午四点或四点多下班，甚至有时候上午班跟下午班之间只有一点吃饭的时间(二十分钟左右)。

其他雅间晚上下班时间也不确定，如果遇到来得晚或比较耗磨时间的客人，晚上十一二点、一点下班的事已经没什么惊讶可言，有些服务员不幸的话遇上上午宴会、下午雅间做客，这一天就得上十三四个小时班，而像这样不幸的服务员也常有。但是加班时间都会有记录，三天之内也会得到补休，所以大家也还是没什么怨言。

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。

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。

### 三、实习报告小结

它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。

## 餐饮行业的心得篇二

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

### 一、语言能力

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语

言是思维的物质外壳。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况，进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部——身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

## 二、交际能力

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

## 三、观察能力

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

## 四、记忆能力

客人经常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的活字典”指南针”使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员操持的事宜。这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务自愿延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

## 六、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的处置此类事件时。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供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

## 七、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

## 餐饮行业的心得篇三

我的社会实践就从我的找工作拉开了序幕。我穿着大头皮鞋，带着我的绿色毡帽，骑着我的二手脚踏车带着希望与渴望，开始了我的找工作的征程。一开始，对自己手工艺期望很高，没有月薪两千不干。经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如果需要的详，我会通知你的”。经过多次的失败，我总结了自己失败的原因。主要有两个方面的原因。一个方面是自己眼高手低，自己根本自身素质没有达到一定的水平，五个方面是自己没有给自己一个很好的定位，没有找准自己的位置。

总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，能供饭吃，任何苛作都干。于是我找到了一家餐饮酒楼。老板看我人高马大，身体强壮，就让我来做传菜员。第二天，我便开始了我的暑期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，可现在只能端盘子，瑞怎么着在学校里也是个学生会干部，多少也有点社会能力，心理学徒有点失落再加上传菜部领班是个小学文化的，还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

但是，人总是要适应自己自下而上的环境，我不想赐开始就干不下去了，不行，我一定要坚持下去。要在自己的式作的环境中让自己的工作做行很轻松，首先行把自己同和同事之间的关系搞好。因此我只好暂时避其锋芒。尽快地熟悉自己所在的工作环境。我所工作的地方是一个两层楼的酒楼，大堂在一楼，楼上有包房，厨房在二楼，传菜间也是在厨房所以在传菜间里可以看到厨的机会。

厨房是厨师的战场，由其是是生意非常的时候，那种场面真的就跟战场上打战一样，厨师的工具以及厨房的任何摆设和物品（包括调味品和原材料）都是厨师的武器，锅、碗、瓢、

盘也为威望工作编奏出一首首生活的乐谱。墩子也叫切配，专六负责原材料的精加工，打盒负责将切好的原材料拿给灶上的师傅，并且做好装盘，菜品的装饰。蒸菜师傅负责使用蒸箱蒸菜，灶上师傅掌勺用来专门负责菜品的烹制，点心间的师傅专门负责面食点心的制作，凉菜间在另一间房里，负责冷菜的制作以及水果的制作，我们传菜间的工人很简单，只要反台上做好的菜将盘子边上多余的菜汁擦干净，需要配上味碟的将味碟配上，有汤的菜配上汤勺，并且注意菜品的出品顺序和出品的速度快慢并且要保持好住处的有效，随时传递好前台以及威望之间的住处所以每天工作和，在传菜部很累很辛苦，但是每天都活行很大有充实。休息的时候，我也主动找我们的领导和同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我知道你是大常有志向，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，不积小流无以成江海；不积跬步无以千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一直很虚心地请都领班还对我说，我看一个人怎么样并不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人做事是否勤快踏实，然后他也跟我说：“你看到那掌勺的师傅和做基层工作的徒弟吗？你能看行出他们有什么区别吗和联系吗？”我说：“看不出”。“那我来告拆你，领班说”，做切配的做打盒的徒弟经过长期的踏实的努力就能成为灶上的师傅就能掌勺就能独当一面，这就是他们之间的联系和区别“。领班还对我说：“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等的，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，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？”确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。

我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习东本，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用暑期时间参予社会实践活动是一个

很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。

总结我的这次时期社会实践活动，虽然是我的第一次社会实践，但我认为是一次的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮助的。

## 餐饮行业的心得篇四

### 1、员工餐厅开放时间

2、除按行政班时间上班的员工外，其他岗位的员工须实行轮岗就餐制，确保不空岗。

### 二、就餐卡

1、就餐卡由人事行政部统一办理发放。员工如遗失就餐卡须及时向人事行政部报失补办，补办前的损失由员工本人承担，员工须承担工本费30元/张。

2、员工须凭员工就餐卡就餐，如有无卡强行就餐者，记较严重违纪。

3、员工就餐卡仅供员工本人使用，如有转借他人使用者，记较严重违纪。

### 三、就餐管理

1、员工须自觉爱护食堂内的餐具及公共设施，如有损坏，须照价赔偿。



- 2、员工用餐后须将餐具放到食堂指定地点，不得把餐具带出食堂。
- 3.1每浪费一次食物，罚款50元，年终考评分数扣一分。同时：
- 3.2浪费一次食物的，一年内工资不得晋级、职位不得晋升；
- 3.3一年内累计浪费食物两次者，两年内工资不得晋级、职位不得晋升；
- 3.4一年内累计浪费食物三次以上者(含三次)，《劳动合同》期内工资不得晋级、职位不得晋升，直至解除《劳动合同》。
- 4、原则上，食物不得带出食堂食用，如有特殊情况，经食堂管理人员同意后，方可带出。如有违反者，记一般违纪。
- 5、员工应自觉遵守食堂就餐秩序，取用饭菜须依次排队，不得争先恐后，不得插队。
- 6、员工应自觉维护餐厅的清洁卫生，须保持桌面清洁，不得乱倒乱吐饭菜残渣。员工用餐后须将残渣倒到餐厅的垃圾桶内，如有乱倒乱扔者，记一般违纪。
- 7、员工就餐完毕应及时离开食堂，方便其他员工使用餐位。
- 8、员工食堂内严禁吸烟，员工不得随地吐痰，不得大声起哄、吵闹，要做到文明用餐。
- 9、员工在食堂就餐须文明着装，不得赤膊或穿着沙滩短裤、拖鞋、短背心等不雅服饰。

#### 四、检查职责

- 1、各部门负责人负责抽查，每月轮值一次，轮值顺序为：人事行政部、财务部、客服部、工程部、安全部。

2、对违反本规定员工，由各部门负责人当场签发《违纪过失单》，报公司审批处理。

五、本规定由公司人事行政部负责解释，自20xx年6月1日起生效。此前相关规定内容与本规定不同的，以本规定为准。

## 餐饮行业的心得篇五

俗话说：顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢？从而想下次再来呢？答案很简单：优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1. 优质的环境。在顾客一进入餐厅，就能感觉到轻松，舒适，如家般的感觉。

2. 优质的产品。以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌（竞争力）。

3. 优质的服务。无论你做什么的，在面对顾客时，首先上场的应该是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者建议，从而让你找出不足，继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改进，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在面对顾客时，应该“微笑多一点，服务多一点，态度好一点。”

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法，由于本人才疏学浅，尚有诸多不足之处，还望大家多多指教，给予一些好的意见或者建议。再此，本人表示衷心的感谢！