

# 2023年餐厅服务员实践心得体会 餐厅服务员的实习总结(模板5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。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 餐厅服务员实践心得体会篇一

### 餐厅服务员实习报告总结精选(一)

#### 一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

#### 二、实习时间

7月5号——一年1月5号

#### 三、实习单位概况

#### 四、实习岗位

用餐区服务、

#### 五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

## 六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏

行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想着以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想着怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是个怎么样一个印象。

在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一

个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整

工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

## 餐厅服务员实习报告总结经典(二)

### 一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

## 二、实习时间

20\*\*年7月5号--20\*\*年1月5号

## 三、实习单位概况

## 四、实习岗位

用餐区服务、

## 五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

## 六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五酒店出入，他们是

那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想着以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想着怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco[]这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢

特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是怎么样的一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

餐厅服务员实习报告总结推荐(三)

## 一、实习目的

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

## 二、实习时间

2011年7月5号--2011年1月5号

## 三、实习单位概况

## 四、实习岗位

用餐区服务、

## 五、实习过程和内容

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一中逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取

的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

## 六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自己，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想着以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco[]这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让

我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是个怎么样一个印象。

在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了看自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好

的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

## 餐厅服务员实习报告总结热门(四)

随着改革开放的不断深化，我国经济社会发生了翻天覆地的变化。在短短二十多年间，就从开始实施家庭联产承包责任制，国有企业改革过度到建立现代企业制度，到最终寻求确立社会主义市场经济体制，每一次的巨大转变都意味着社会地位体系、社会阶层架构的大变迁。应该说，我国近二十多年普通民众生活水平的改善，见证着我国在经济改革上前进的每一步，而第三产业(尤其是餐饮服务业)的发展水平往往是评判一个社会文明程度的摘要标志。

### 一、实习单位介绍

紫萱度假村(解香楼)地址:八盘岭路与三台山路交叉口(解香楼内)。杭州紫萱度假村系按五星级标准投资兴建的高级度假村会所，地处风景秀丽的西湖西侧三台山路。由七幢风格独特的浙江山地民居建筑组成，以别墅形式分布在方圆1.5平方公里的三台梦迹景区，环境优美，满目苍翠，溪水潺潺，石阶木廊，花香四溢，空气清新，是都市中的大花园。度假村内设豪华包厢14个，多功能厅1个，品酒廊1个，能容纳约300位宾客就餐。

### 二、实习时间

6月21日--至今

### 三、实习职位介绍

本人以担任餐厅服务员为主。

#### 阶段一:适应期

此期间熟悉各位员工;跟随主管了解服务技巧,力求达到快而稳;餐具摆放与餐厅清洁工作要点;了解餐桌上菜倒酒的动作和与食客交流的礼貌言行;学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列饭店服务生工作项目。

阶段小结:尽快融入这个团体,就意味着一开始你就要比别人付出更多。认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自以为是打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

#### 阶段二:实战练习

继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了员工之间的陌生感,开始彼此之间轻松交谈,可以自由发表个人见解,开始掌握各项工作的特点,主动性和灵活性增强,产生归属感——饭店是我家。

阶段小结:度过工作适应期之后开始慢慢地通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来,尽量让工友和老板接受你的价值观,从而让对方更多地了解自己。

#### 阶段三:工作娴熟期

通过前面两个阶段的练习,已具备解决各项事务的能力,完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作。开始对部分服务环节进行改进,灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”,在争辩中分享劳动的快乐。

阶段小结:工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握,完美完成工作任务之后,公开奖励自己,以此来带动其他人的工作积极性,消除在工作过程中的枯燥性,从而达到“工作并快乐着”的境界。

## 四、实习主要收获和体会

### (一)实习收获

#### 1、服务意识的提高

对于饭店等服务行业来讲,服务质量无疑是其核心竞争力之一,是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础,而且能够使顾客倍感尊贵,为饭店树立良好的品牌和形象。通过饭店的学习和平时的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人保持微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

#### 2、服务水平的提高

经过了半个多月的实习,使我们对饭店的基本业务和操作有了一定地了解。礼貌是一个人综合素质的集中反映,饭店更加如此。要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理、不能办到,也应该要用委婉的语气拒绝,帮客人寻求其他解决方法。

### 二)实习体会

#### 1、实习才刚刚开始

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间,但在工作过程中,

我不是以挣得薪酬为目标，而是时刻以一个中学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人。仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务行业内就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。

## 2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织构架和业务经营，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

## 3、实习与未来的就业

实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

## 餐厅服务员实习报告总结最新(五)

xx年暑假，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桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。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，我被分配到桂林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桂林宾馆，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。

### 一、准备工作

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。

我们实习的单位桂林宾馆是一所成立于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酒店餐饮部中餐厅服务员实习报告。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，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

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。

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桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

第一、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大同小异的，

关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林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，毕竟桂林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。

第二、加强对餐厅卫生的管理和监督酒店餐饮部中餐厅服务员实习报告。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。

第三、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。

第四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化工作报告。

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，我发现桂林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。

#### 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。

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

### 餐厅服务员实践心得体会篇二

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。下面小编就和大家分享餐厅服务员实习总结，来欣赏一下吧。

职务：服务员，后为训练员

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小事，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过暑期工的我就这样在短短的两个多月时间里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们“欢迎欢送”，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处“开花”。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去

学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

作为伟大的祖国未来的事业的继承人，我们新一代大学生应该及早树立自己的历史责任感，提高自己的社会适应能力。假期的社会实践就是很好的锻炼自己的机会。当下，挣钱早已不是打工的唯一目的，更多的人将其视为参加社会实践、提高自身能力的机会。许多学校也积极鼓励大学生多接触社会、了解社会，一方面可以把学到的理论知识应用到实践中去，提高各方面的能力；另一方面可以积累工作经验对日后的就业大有裨益。进行社会实践，最理想的就是找到与本专业对口单位进行实习，从而提高自己的实战水平，同时可以将

课本知识在实践中得到运用，从而更好的指导自己今后的学习。但是作为一名尚未毕业的大学生，由于本身具备的专业知识还十分的有限，所以我选择了打散工作为第一次社会实践的方式。目的在于熟悉社会。就职业本身而言，并无高低贵贱之分，存在即为合理。通过短短几天的打工经历可以让长期处于校园的我们对社会有一种更直观的认识。

实践过程：自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践-走进赣州市金源休闲餐厅。

实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在餐厅里，别人一眼就能把我人出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我的脸上就能看出来，呵呵，也许没

有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而退后,我相信我也能做的像他们一样好.我的工作是在那做传菜生,每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上8:30分上班,虽然时间长了点但,热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累,我觉得这是一种激励,明白了人生,感悟了生活,接触了社会,了解了未来.在餐厅里虽然我是以传菜为主,但我不时还要做一些工作以外的事情,有时要做一些清洁的工作,在学校里也许有老师分配说今天做些什么,明天做些什么,但在这里,不一定有人会告诉你这些,你必须自觉地去 做,而且要尽自己的努力做到最好,一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校,只有学习的氛围,毕竟学校是学习的场所,每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所,每个人都会为了获得更多的报酬而努力,无论是学习还是工作,都存在着竞争,在竞争中就要不断学习别人先进的地方,也要不断学习别人怎样做人,以提高自己的能力!记得老师曾经说过大学是一个小社会,但我总觉得校园里总少不了那份纯真,那份真诚,尽管是大学高校,学生还终归保持着学生的身份。而走进企业,接触各种各样的客户、同事、上司等等,关系复杂,但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是,学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中,这一点我感受很深。在学校,理论的学习很多,而且是多方面的,几乎是面面俱到;而在实际工作中,可能会遇到书本上没学到的,又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题,只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨,实际操作这么简单,但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢?这是社会与学校脱轨了吗?也许老师是正确的,虽然大学生生活不像踏入社会,但是总算是社会的一个部分,这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导,有些问题有了在课堂上认真地消化,有平时作业作补充,我比一部人具有更高的起点,有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题,作为一名新世纪的大学生,应该懂得与社会上各方面的人交往,处理社会上所发生的各方面的事情,这

就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

## 1. 绪论

本人于201x年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

### 1.1 实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

### 1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

## 1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

## 2. 实习岗位和内容

### 2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

### 2.2 实习内容

#### 2.2.1 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

#### 2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

### 2.2.3 服务酒水

如客人有特殊要求的话,按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求,则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底,不要全部连底倒完。

### 2.2.4 上菜服务

上菜时,要在客人比较稀疏的地方上菜,或者选择不重要客人的位置;上汤时,将汤上到桌上后,要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人,每次要将菜品上桌后报菜名,给客人做一个展示,按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名,并请客人慢用。所有菜品全部出完后,要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了,请慢用!”

### 2.2.5 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时,要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完,要马上问主人是否要再加。

### 2.2.6 拉椅送客

客人起身要离开时,要马上上前帮女士或贵宾拉椅,然后到包间门口送别客人,并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

### 2.2.7 餐后整理工作

归整坐椅,清洁地面卫生;收台:先收口布、香巾等布草制品,再收酒杯等玻璃制品,最后收瓷器制品,将垃圾各脏餐具运送至洗碗间,将玻璃转盘从桌上搬下清洁,收掉脏台布。

### 3. 实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

#### 3.1 实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

#### 3.2 实习体会

##### 3.2.1 实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，

正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

### 3.2.2 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

### 3.2.3 服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供

能力,金钥匙文化就是典型,满意加惊喜,完成不可能完成的任务。

### 3.2.4酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业,需要员工的互相合作,部门间的互相配合,任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始,我们就开始为他服务,直到他离开,任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

通过四个多月的大学校园里的学习和生活实践之后,迎来了我大学生涯里的第一个寒假。足足一个半月的时间,既期待却又隐约的担心这么长的假期时间该怎么充足的利用,怎样才能让这个寒假变得更有意义。大学的短短几个月里,让我更加意识到了如今大学生的就业形势的严峻和社会上人才竞争的日益激烈,这就决定了我们大学生必须积极增强自我综合素质和能力,从而提高自身的竞争力,以应对残酷竞争中的优胜劣汰和工作中的各个挑战。

现如今,无论是中小企业还是跨国公司,不但要有过硬的实力,应聘中还要求具有一定的社会工作经验。实践出真知,寒假社会实践无疑将有助于大学生接触社会,了解社会,同时从社会中学到超越书本的课外知识,丰富我们的社会经验,扩展我们的视野。经验,对未来的工作来说是一种有效巩固工作能力的途径,只有真正具有过硬的处理事情的能力才足以稳定我们的根基。就职业本身而言,并没有高低贵贱之分,此次寒假里短短一个月的工作经历让我走出了校园,对实践和社会有了更直观更深刻的认识。

实践过程:大学生面临的首要问题就是就业,而当前的就业压力是我们不得不面对的现实问题。现如今,各个工作岗位都关十分在意应聘者的经验,商业街头里招聘相关服务员的告示上标明着“有经验者优先”。可是,作为大多时间都处

于校园学习的我们又能拥有多少的社会经验呢?为了扩大与社会的接触面,提升自我知识层面和自身的社会竞争力,决定用实际行动来磨练自己,提高自己为人处事方面的能力。一切从实际出发,用从中所感来鞭策思想,使我能够更加积极从容的面对国内外的就业形势,有利于正确指明未来的就业之路。我开始了我的寒假社会实践—橙概念西餐厅。

纸上谈兵、实践是检验真理的唯一标准等大家耳熟能详的词和句,足以说明古往今来,实践对于理论的必要性,无论是对于个人还是整个社会的发展,都是永远具有现实意义的。一切脱离实践的理论都不可能具有生命力,那些人们所认定的所谓的真理,经不起现实的考验,一旦经过实际的验证,便会被推翻。

没有成千上万次的反复试验,中国也不可能成就了中华儿女的飞天梦,这是一个不断学习和实践的过程,在实践中学习,在学习中实践,产品的更新换代,经济的飞速发展让中国同国际越来越接轨,对人才的要求也越来越高。作为大学生的我们,更应该走出校门,多见识多领悟一下外面的世界,从社会 and 生活中多学多看,经历得多了,自然就会有一定的经验积累。当代大学生,不但需要具有迎接挑战的勇气,还要有应对困难的能力,不慌不乱,从容面对一切。

刚进餐厅的时候大约上午九点多的样子,老板看了看我,问我是不是来找寒假工的,我说是啊,你怎么知道,老板笑了笑并说看你样子就知道。我想,可能是因为自己确实没什么社会经历,所以看不出太多的社会气息,没有太多社会经验的学生和社会上的人在气质上是不一样的,不具有那种老练和由内向外的成熟,也许是因为环境不同的结果。

我的工作做服务员,每天9点-下午2点再从下午的4点-晚上8:30上班,工作时间上并不算短,但是凭着第一次真正尝试打工的新鲜感和年轻人对生活的那份激情和希望,我并不觉得这份工作很累,相反的,反而有一种新生活的激励。工

作过程中，尽管在一开始的热情里就已经慢慢感觉到了累，一天下来，确实让我感受到了打工的辛苦和辛酸，但是这是我第一次真正感觉到了父母平常所说的赚钱的不易。似乎在第一天工作结束之后，我突然感悟了生活，体验到了人生百态中不尽如人意的一部分，有汗水，也有辛酸。以前觉得做服务员挺简单，端茶送水的事情谁不会，实际上，服务行业是一个以微笑和亲和力与顾客进行相处和沟通的学问。

让我知道无论做什么都有或深或浅的学问在里面，无论你做什么，只要用心去感受，去发现，一定会有意外的收获。对有心的人来说，生活也可以处处有惊喜。打工不像在学校那样认真听课就可以学到知识，虽说有可以咨询的前辈，但是真正做起来并不是像说的那么简单，需要边看边学，最重要的就是将看到的和学到的付诸于自己的实践之中，从而有效的提高工作效率。有时候看似简单的一件事，只有当自己亲自实践才会发现其中的奥秘，才有可能学到全新的东西，巩固收获的新知识。我们在学习中贯彻和接触的理论可以是多方面的，但是到了实际生活里，你会发现其实不是那么回事，很多理论的东西都不可能古板的运用到生活和实践之中。

理论的知识再面面俱到，也只是书本上的，在真正的实践中，是不具有生命力的，工作和生活的很多事情必须亲身经历才会有所领悟，在领悟中才能懂得更多，社会经验是一个长期时间慢慢积累的过程。社会经验是就业的另一敲门砖，对未来的工作来说无疑是向上攀登的奠基石，更是一笔无形的财富，可以让我们的工作和生活少走弯路，经验足以让我们在生活中减少因预计不足而造成的损失，减小工作失误率。学校是学习的场所，是学习的氛围，但是这个西餐厅是工作赚钱的地方，几乎每个人都会为了更多的报酬而努力工作。但是无论是学习还是工作，都会存在着竞争，只有相互竞争才能提高积极性，化压力为动力，你追我赶，共同进步。

实践心得：短短的一个月，虽然有汗水，但我在学习和实践中收获了与社会上各层次的人打交道的宝贵经验，和陌生人

交流接触的方式。人和人的交往，也是一门艺术，一个优秀的交流者，懂得投其所好，以一个合适的相处方式给他人以更为深刻的印象，这往往会有事半功倍的效果。好的印象自然会让自己在别人心中树立一个良好的形象，一个良好的形象，往往会带来更多的意外机会。除此之外，对生活，多了一份理解，一份包容，对社会，有了更深刻的了解，对自己，是一种经验的积累。

首先，工作也好生活也好，时间观念是正常工作和任务完成的保证，避免工作和生活不因时间发生混乱，确保工作、生活有条不紊的进行。就人本身而言，并不是一个天生就具有自觉性的动物。国有国法，家有家规，如果没有这些必要的手段来束缚规范人类的行为，那么毫无章法可言的国家和社会是无法生存发展下去的，混乱的局面不言而喻。所以，在学校有我们学生必须遵守的校园规章制度，工作中，也有严厉的奖惩制度和规定，不同的工作岗位，承担不同的责任。只有这样才能让员工克服内心的不足，将责任谨记在心，才能加强时间观念和责任感。时间观念，是一个具有责任感的人必须具备的条件。

尽管个人能力的提高一定会增强个人竞争力，但是作为一个整体，凝聚力和团结也是至关重要的。在这次工作中，我真正体会到了团结就是强大的力量，有助于大大提升团队的积极性和凝聚力。虽然分工不同，但是工作的环境是一样的，工作中，能随手帮忙分担的应该义不容辞，一个好的合作氛围大大提高工作效率。集体是个体与个体相互凝聚的结果，正所谓“众人拾柴火焰高”，小小的火焰不足以辉煌，只有团结合作，才能携手迈向更大的成功。因此，未来的生活或工作中，我一定牢记，积极的融入集体之中。

只有经历了，才会真正懂得，心理的成熟需要经历来慢慢磨合，生活和工作都不会尽如人意，我们既然无力去改变什么，那就要学会适应，承受和坚持，在不断的磨合和经历中懂得生存的真谛，然后渐渐趋向成熟。

实践不是成长的唯一途径，但是是逐渐成熟的最直接有效的方式。

“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨· · · · · .”对当代大学生而言，生活和学习环境都是相对优越的，我们大多都不用担心学习以外的温饱和生存问题，因此意志力往往较薄弱，面对挫折时，承受力不够强大，心态还不够成熟。“生于忧患，死于安乐”，优质的生活质量和物质条件容易导致大学生满足于一时的优越环境，不思进取，对于环境的适应和挫败的克服，责任感和能力不强，容易消极面对。

学生应该以学为主，大学生所承担的责任，意义重大，在学习专业知识和技能的短短几年之后，就必须凭本事去打拼出一片自己的天空。有社会经验的大学生相对来说，会有更强的社会适应力。当然，这并不是说我们就可以因为打工放弃自己的学业，而是应该在课余时间和假期里把握住可以锻炼自己能力的机会，多接触社会，扩展眼界，边学边看，不要因小失大。在积极投身于社会实践、回报社会的同时，要注重自身的社会责任感的培养，才能更好的服务于社会，立足于社会。

实习的日子终于来了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)

和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

## 餐厅服务员实践心得体会篇三

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。今天本站小编为大家精心挑选了关于餐厅服务员实习总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

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20xx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,我没了我,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。

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所

有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。我在浦西洲际酒店实习有一段让我很不愉快的经历。但是这段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco[]这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess 经常把我从pantry 里面叫回吧台。

我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每

个人都可以知道这会是怎样一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：“一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的能力很不相符。希望你以后说话之前先想一下自己的能力，要说出和自己能力相符的话。”

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个特别严厉的员来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

半年的实习画上句号，这段的实习，我得到了的锻炼，实习的过程也使我从学生到在迈出社会时历经的过渡，为了自身的独立，为了知识的运用能力，为以后正式踏出社会奠定结实的基础。

在实习的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的

东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和酒店的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态，更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人优质服务的观念和愿望，应该对的同事也同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正含义，这才是服务员真正的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地社会。

我以能够以做一名服务人员而骄傲，每天都在帮助别人，而客人在这里得到的是惊喜，而也在客人的惊喜中找到了财富人生。未必会有大笔的金钱，但也不会贫穷，富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然还有富有爱的家庭，所有的这一切才构成了我将来的生活。其实，富有的人生不难找，它就在为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在浦西洲际酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富。现在想来经理和老员工的包公脸和严厉到没有人情的话语是对的，在上海这么一个竞争如此激烈的环境，只有绝对的优秀才能有立足之地，想要优秀你必须不能犯错误。一烦错误你就可能被淘汰出局。这段经历是值得我去回味的，为我今后的工作将能带来很大的帮助。

## 餐厅服务员实践心得体会篇四

总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们抽出时间写写总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编精心整理的餐厅服务员实习总

结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

通过四个多月的大学校园里的学习和生活实践之后，迎来了我大学生涯里的第一个寒假。足足一个半月的时间，既期待却又隐约的担心这么长的假期时间该怎么充足的利用，怎样才能让这个寒假变得更有意义。大学的短短几个月里，让我更加意识到了如今大学生的就业形势的严峻和社会上人才竞争的日益激烈，这就决定了我们大学生必须积极增强自我综合素质和能力，从而提高自身的竞争力，以应对残酷竞争中的优胜劣汰和工作中的各个挑战。

现如今，无论是中小企业还是跨国公司，不但要有过硬的实力，应聘中还要求具有一定的社会工作经验。实践出真知，寒假社会实践无疑将有助于大学生接触社会，了解社会，同时从社会中学到超越书本的课外知识，丰富我们的社会经验，扩展我们的视野。经验，对未来的工作来说是一种有效巩固工作能力的途径，只有真正具有过硬的处理事情的能力才足以稳定我们的根基。就职业本身而言，并没有高低贵贱之分，此次寒假里短短一个月的工作经历让我走出了校园，对实践和社会有了更直观更深刻的认识。

实践过程：大学生面临的首要问题就是就业，而当前的就业压力是我们不得不面对的现实问题。现如今，各个工作岗位都十分在意应聘者的经验，商业街头里招聘相关服务员的告示上标明着“有经验者优先”。可是，作为大多时间都处于校园学习的我们又能拥有多少的社会经验呢？为了扩大与社会的接触面，提升自我知识层面和自身的社会竞争力，决定用实际行动来磨练自己，提高自己为人处事方面的能力。一切从实际出发，用从中所感来鞭策思想，使我能够更加积极从容的面对国内外的就业形势，有利于正确指明未来的就业之路。我开始了我的寒假社会实践——橙概念西餐厅。

纸上谈兵、实践是检验真理的唯一标准等大家耳熟能详的词

和句，足以说明古往今来，实践对于理论的必要性，无论是对于个人还是整个社会的发展，都是永远具有现实意义的。一切脱离实践的理论都不可能具有生命力，那些人们所认定的所谓的真理，经不起现实的考验，一旦经过实际的验证，便会被推翻。

没有成千上万次的反复试验，中国也不可能成就了中华儿女的飞天梦，这是一个不断学习和实践的过程，在实践中学习，在学习中实践，产品的更新换代，经济的飞速发展让中国同国际越来越接轨，对人才的要求也越来越高。作为大学生的我们，更应该走出校门，多见识多领悟一下外面的世界，从社会 and 生活中多学多看，经历得多了，自然就会有一定的经验积累。当代大学生，不但需要具有迎接挑战的勇气，还要有应对困难的能力，不慌不乱，从容面对一切。

刚进餐厅的时候大约上午九点多的样子，老板看了看我，问我是不是来找寒假工的，我说是啊，你怎么知道，老板笑了笑并说看你样子就知道。我想，可能是因为自己确实没什么社会经历，所以看不出太多的社会气息，没有太多社会经验的学生和社会上的人在气质上是不一样的，不具有那种老练和由内向外的成熟，也许是因为环境不同的结果。

我的工作做服务员，每天9点一下午2点再从下午的4点一晚上8:30上班，工作时间内并不短，但是凭着第一次真正尝试打工的新鲜感和年轻人对生活的那份激情和希望，我并不觉得这份工作很累，相反的，反而有一种新生活的激励。工作过程中，尽管在一开始的热情里就已经慢慢感觉到了累，一天下来，确实让我感受到了打工的辛苦和辛酸，但是这是我第一次真正感觉到了父母平常所说的赚钱的不易。似乎在第一天工作结束之后，我突然感悟了生活，体验到了人生百态中不尽如人意的一部分，有汗水，也有辛酸。以前觉得做服务员挺简单，端茶送水的事情谁不会，实际上，服务行业是一个以微笑和亲和力与顾客进行相处和沟通的学问。

让我知道无论做什么都有或深或浅的学问在里面，无论你做什么，只要用心去感受，去发现，一定会有意外的收获。对有心的人来说，生活也可以处处有惊喜。打工不像在学校那样认真听课就可以学到知识，虽说有可以咨询的前辈，但是真正做起来并不是像说的那么简单，需要边看边学，最重要的就是将看到的和学到的付诸于自己的实践之中，从而有效的提高工作效率。有时候看似简单的一件事，只有当自己亲自实践才会发现其中的奥秘，才有可能学到全新的东西，巩固收获的新知识。我们在学习中贯彻和接触的理论可以是多方面的，但是到了实际生活里，你会发现其实不是那么回事，很多理论的东西都不可能古板的运用到生活和实践之中。

理论的知识再面面俱到，也只是书本上的，在真正的实践中，是不具有生命力的，工作和生活的很多事情必须亲身经历才会有所领悟，在领悟中才能懂得更多，社会经验是一个长期时间慢慢积累的过程。社会经验是就业的另一敲门砖，对未来的工作来说无疑是向上攀登的奠基石，更是一笔无形的财富，可以让我们的工作和生活少走弯路，经验足以让我们在生活中减少因预计不足而造成的损失，减小工作失误率。学校是学习的场所，是学习的氛围，但是这个西餐厅是工作赚钱的地方，几乎每个人都会为了更多的报酬而努力工作。但是无论是学习还是工作，都会存在着竞争，只有相互竞争才能提高积极性，化压力为动力，你追我赶，共同进步。

实践心得：短短的一个月，虽然有汗水，但我在学习和实践中收获了与社会上各层次的人打交道的宝贵经验，和陌生人交流接触的方式。人和人的交往，也是一门艺术，一个优秀的交流者，懂得投其所好，以一个合适的相处方式给他人以更为深刻的印象，这往往会有事半功倍的效果。好的印象自然会让自己在别人心中树立一个良好的形象，一个良好的形象，往往会带来更多的意外机会。除此之外，对生活，多了一份理解，一份包容，对社会，有了更深刻的了解，对自己，是一种经验的积累。

首先，工作也好生活也好，时间观念是正常工作和任务完成的保证，避免工作和生活不因时间发生混乱，确保工作、生活有条不紊的进行。就人本身而言，并不是一个天生就具有自觉性的动物。国有国法，家有家规，如果没有这些必要的手段来束缚规范人类的行为，那么毫无章法可言的国家和社会是无法生存发展下去的，混乱的局面不言而喻。所以，在学校有我们学生必须遵守的校园规章制度，工作中，也有严厉的奖惩制度和规定，不同的工作岗位，承担不同的责任。只有这样才能让员工克服内心的不足，将责任谨记在心，才能加强时间观念和责任感。时间观念，是一个具有责任感的人必须具备的条件。

尽管个人能力的提高一定会增强个人竞争力，但是作为一个整体，凝聚力和团结也是至关重要的。在这次工作中，我真正体会到了团结就是强大的力量，有助于大大提升团队的积极性和凝聚力。虽然分工不同，但是工作的环境是一样的，工作中，能随手帮忙分担的应该义不容辞，一个好的合作氛围大大提高工作效率。集体是个体与个体相互凝聚的结果，正所谓“众人拾柴火焰高”，小小的火焰不足以辉煌，只有团结合作，才能携手迈向更大的成功。因此，未来的生活或工作中，我一定牢记，积极的融入集体之中。

只有经历了，才会真正懂得，心理的成熟需要经历来慢慢磨合，生活和工作都不会尽如人意，我们既然无力去改变什么，那就要学会适应，承受和坚持，在不断的磨合和经历中懂得生存的真谛，然后渐渐趋向成熟。

实践不是成长的唯一途径，但是是逐渐成熟的最直接有效的方式。

“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨· · · · · .”对当代大学生而言，生活和学习环境都是相对优越的，我们大多都不用担心学习以外的温饱和生存问题，因此意志力往往较薄弱，面对挫折时，承受力不够强大，

心态还不够成熟。“生于忧患，死于安乐”，优质的生活质量和物质条件容易导致大学生满足于一时的优越环境，不思进取，对于环境的适应和挫败的克服，责任感和能力不强，容易消极面对。

学生应该以学为主，大学生所承担的责任，意义重大，在学习专业知识和技能短短几年之后，就必须凭本事去打拼出一片自己的天空。有社会经验的大学生相对来说，会有更强的社会适应力。当然，这并不是说我们就可以因为打工放弃自己的学业，而是应该在课余时间和假期里把握住可以锻炼自己能力的机会，多接触社会，扩展眼界，边学边看，不要因小失大。在积极投身于社会实践、回报社会的同时，要注重自身的社会责任感的培养，才能更好的服务于社会，立足于社会。

## 餐厅服务员实践心得体会篇五

实践单位：

\_\_西餐服务有限公司

实践内容：

西餐厅服务与西方礼仪培训

实践目的：

通过实习了解西餐厅的基本操作过程，掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，

吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司实践了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”□第一个是“menu”(菜单)，第二个是“music”(音乐)，第三个是“mood”(气氛)，第四个是“meeting”(会面)，第五个是“manner”(礼俗)，第六个是“meal”(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。在\_\_——x实习最刻骨

铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个星期，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过实践学习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高

自己，实现自己的理想。

结束语：通过这次社会的实践，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！