# 餐饮实习报告工作总结(通用42篇)

来源：网友投稿 作者：醉人清风 更新时间：2024-10-02

*餐饮实习报告工作总结1餐饮年度工作总结一、全力以赴 食堂达标为早日将我院建成综合性大学，餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程...*

**餐饮实习报告工作总结1**

餐饮年度工作总结

一、全力以赴 食堂达标

为早日将我院建成综合性大学，餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。

学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程收尾时，公司130人全员上阵，为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱，包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽1000平方米，炊事设备基本达到了不锈钢化，硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前，第一食堂后厨的硬件环境已被大连市甘井子区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了大连轻工业学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在20\_\_\_年11月9日双双被授予辽宁省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

二、提升服务质量标准 实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

一年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处；生产过程的质量控制达到了要求；食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求；就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑；省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题；我们为就餐者的健康真正负了责。

全年的利润率在8%左右，低于省《标准化食堂》的15%指标。低利润经营，使就餐者受益，突出公益性的高等学校后勤服务。

每日三餐的主副食品种多于《标准化食堂》的指标。两个主体食堂的午和晚间的主副食品种各达100余种，高于《标准》的2倍。20\_\_\_年3月成功地同陕西科大进行厨艺交流，社会和经济效果明显。

开办了食品一条街。在原有小炒部的地址上，进行了有计划的隔断，形成了有羊肉馆、炒饼店、西北拉面铺和快餐盒饭、新疆烧烤和风味包子间等组成较有特色的小吃区域，解决了部分人的饮食需求，丰富了我院的餐饮内容。

在餐厅里，每日午、晚有免费粥和汤供应给就餐者。有专用售饭窗口为贫困学生提供补贴性的饮食服务。有200把雨伞为师生雨天服务。餐厅内有12台电视为就餐者播放各类节目，丰富学生的文化生活和缓解了学校的压力。

成功地试办了教工自助餐形式。社会效果非常好。

全年没有一例炊事员或餐饮公司员工同就餐者发生争吵或以上的事件。

在一和二食堂设立了餐饮区主任现场办公席，实现服务者和被服务者零距离接触，面对面直接受理就餐者的提问和投诉或者批评。

我院餐饮服务的质量是一年比一年好，内容也越来越多，呈现出蒸蒸日上的态势。

三、抗击“非典” 保卫健康

在实践“三个代表”重要内容的过程中，党领导全国人民同突如其来的“非典”进行了殊死的斗争。我们根据学校的部署，认真执行学校的各项规定，一丝不苟地作好了自己的工作。

党支部及时召开会议，号召全体党员要带领群众全身心地积极投入到这场生死存亡的斗争中。公司领导明确了餐饮公司在这场斗争中所处的地位和重要性，同时要求大家一丝不苟地执行学校的指示和要求，这是保卫就餐者健康所必须作到的。4月17日发出了第一篇《餐饮公司防“非典”的初步措施》公告。从4月17日~7月1日，共召开公司全员会议15次，管理层会议6次，全面落实上级的指示和要求。后勤团支部承担了集体宿舍业余的管理，保证了餐饮公司管理的全面和深度。

公司的6名党员和部分群众毫不犹豫地积极报名参加抗非典救护队，表现出了\_员的作用和经得起考验的事实以及餐饮公司员工的精神风貌和素质。

公司的\'员工比以往任何时候都自觉地遵守规章制度和发挥主观能动性的去干好自己的工作。无论从物资采购到食品加工、还是出售食品到餐具的洗消毒整理个全过程，都有责任人在自觉监督过程，保证了食品的卫生和质量。80余名炊事员同学生一样进行封闭管理，有的管理主任一连几日不能回家，为了是把住病从口入的关。在人员少、任务重的情况下，全公司员工一律加班加点，进行了超负荷和超常规的运作，完全和安全地保证了正常的餐饮供应。

由于我们认真贯彻执行了上级的指示和要求，进一步严格了公司的规章制度，在这场斗争中，我们圆满取得了抗“非典”的初步胜利，保卫了就餐者的健康，没有辜负上级领导的期望。

四、齐心协力 搞好公司建设

餐饮公司始终没有忘记本身的工作性质和其社会作用，是以社会效益为主的努力为师生员工服好务的企业化管理单位。公司注重内修素质，外树形象的建设。

一年中，为牢牢抓住公司的思想政治建设，每逢周三都举行全体员工的政治学习，以提高员工的思想和政治素质。每个月，都组织两次党员例会。每周都有各个餐饮区的晨会召开。频繁的会议，对公司的规章制度的贯彻落实和员工行为的约束起着很大的作用，为正常的经营提供了有力的保障。

一年来，公司员工努力学习技术和业务知识。有一名员工厨艺出众，经过考试，已被聘为烹饪技师；所有参加高级技工考试的员工全部达标合格。外来务工人员的队伍技术水平也在提高，有一名务工人员随队参加了同陕西科大的厨艺交流，效果很好。在餐饮公司的工作环境里，学习技术，研究业务已经成为良好的主流。

餐饮公司的员工十分重视业余文化生活，公司的党团组织开展了各项有意义的文体活动。本年度，组织了拔河、球类比赛、长跑接力赛和文艺汇演等，不但锻炼了身体，活动了业余生活气氛，陶冶了情操，而且增强了员工的集体主义感和加强了团队精神建设，呈现了丰富多彩和生动活泼的局面。

公司的党员十分重视自己在学校中的影响和作用。本学期，纺织系搞的援助贫困学生的活动中，公司的6名党员慷慨解囊，每人拿出100元来援助学生。有的党员起早贪黑工作在繁忙的生产一线，一个人顶两个人，不计较个人得失，在群众中有良好的口碑。

员工们的社会公德素质提高表现在实际的工作中。一年中，具不完全统计，员工们拾到就餐卡20余张，金额1600元；拾到现金400元；拾到手提电话两部；检各种银行信用卡4张；还有其他等物品。拾金不昧的员工虽然缺钱，但不缺德，他们想到的是失者的心情和公司的形象。

为牢固树立规范工作和规范秩序，凡有影响公司利益和形象的坚决批评教育，以示规章的严肃性。一年内，对各种违反制度的行为共发出了22份通告，有力地保彰了生产秩序和服务项目的完成。

在防“非典”封校的日子里，公司员工和学生们一起为抗击“非典”共同携手搞活动，融洽了两者之间的关系，为学校排忧解难。组织了两场大规模的球类比赛；赞助了团委学生会和学生社团搞活动经费2万余元；在端午节来临之际，公司又拿出近2万元为7000名学生及单身教师免费提供粽子和鸡蛋，献上拳拳爱心。对餐饮公司的行为，学生们很受感动。

由于我们始终注重抓内修素质和外树形象的建设，所以，目前的餐饮公司人员整体素质逐年提高，适应了学校的发展和建设的需要，外部形象也在渐渐增光，这是近些年少有的大好形势。

五、展望

随着高等教育事业的发展和我院超常规的建设和发展速度，我们餐饮公司必然要适应学校、适应学生、适应发展的形势。我们要继续保持原有的精神风范和实实在在的工作作风，加强基础性的工作，牢牢把握学校餐饮工作的服务方向。我们要屏弃旧的和不利于事业发展的行为，克服不利于社会进步的思想观念，胸怀全局，树立远大目标，从自身作起，超常规的去创造、去实践、去作为。要深入作好群众的工作，要在基层中发献和发展\_的力量。要将餐饮公司建成上下一致，表里如一坚实的有机整体。要充分发挥共青团和工会组织的作用，使之成为经营运作的可靠保证。重视外来务工人员的管理和教育，他们是现在和未来高等学校后勤服务的主要劳动力资源，要依靠他们，关心他们，爱护他们，尊重他们，时刻关心他们的成长。

我们要与时俱进，在上级的领导下，创造餐饮公司美好的明天。

**餐饮实习报告工作总结2**

实习对于大学生来讲，既是一个难得锻炼自己能力的机会，也是一个艰难磨炼自己的历程。而对于我的实习期，也正是如此。在实习期里，我成长了很多，但也有很多需要改进的地方，有很多需要总结的地方。

20xx年xx月xx日，我作为一名服务员来到xx餐饮参加实习。开始了我段历练的过程。开始由一个冲动、喜欢意识用事的大学生到一个成熟理智而又坚强的社会人士的转变过程。

在实习期里的有一次，我被安排到了负责xx包厢里的工作。因为那是我第一次负责包厢的工作，所以还有点生疏，也有点紧张和不安。而刚好那一次，负责我隔壁包厢的同事，又临时有事要拜托我帮忙照看。原本负责一个包厢就已经让我有点应接不暇，现在又还要照看另外一个包厢，我更加的有些不知所措了。所以就在上菜的过程中，出了差错，我把一桌的菜上到了另外一桌里上。引来了客人的极度不满，并且还对我说出了很难听的话，听着那些话，我眼泪就不争气的流了下来，然后，也不管客人有没有消气，就擅自离开了包厢，离开了工作岗位，跑到了员工宿舍里，一个人躲在那里哭。好一会儿，我才平静下来。也才意识到自己做的不对，我不应该一遇到困难就去躲避，不应该挨了一顿批就感觉自己遭受到了天大的委屈。

我一直以为，自己足够坚强，不管是面对工作中再多的磨难和委屈，我都能够坚强的应对，但是当真正面对工作中那些委屈时，我才发现我自己依然还带着学生时代的意气用事，依然还带着十足的幼稚气息。

直到通过这段实习期的磨炼，我才知道不管是在任何一份工作中，我们都可能会遭受到不一样的委屈，所以，我们没有必要被一时的情绪而影响到自己。我们要做生活的主人，要学会做情绪的主人。所以在这一份工作中，我学会了如何调节自己的情绪，如何放稳自己的心态。这不管是对于我现在的工作，还是对于我以后未来的发展，都是十分重要的。

我必须要经受的住生活对我的磨炼，经受的住工作给我带来的压力和打击，我才能够真正有所成长。所以，在今后的人生中，我会挺起我的胸膛，继续昂首阔步前进。

**餐饮实习报告工作总结3**

>一、实习目的

我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

>二、实习单位

我实习的单位是XX酒店。它位于XX市XX开发区，由XX集团投资兴建的一家大规模的四酒店，由XX集团旗下专业公司XX酒店管理有限公司全权经营管理。酒店占地6万平方米，含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及8万平方米的生态园等设施。

XX酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四知名旅游酒店。酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。主打健康、绿色、时尚、温馨概念，限度满足多层次客户需求。酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

>三、实习内容

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学习的东西有很多很多，面对即将踏入的工作岗位，又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾的心理的促使下，我满怀着信息和期待去迎接它。刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜，毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的，多有一股儿使不完的劲，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中，那时负责人对我说：“在客房做服务员是体力活，为何不选择餐饮呢?”我是这样回答的：“餐饮服务员我曾在暑假时有尝试过，我想尝试没做过的事，是因为好奇，也是因为感兴趣。”但是理想和现实毕竟是有差别的，当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想像中的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。

首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。

做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套的开口的方向朝向窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说，一个女客人误把项链放进枕套里了，这就是因为枕套开口的方向不符合规定。培训该记得都记得很清楚了，该怎么铺床也学会了，主管就让我们独自干活了，可是当我正式去客房部工作时才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房，清理客房也是有一定规范可寻的。

实习期间了解到，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上，这一切结束后，开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。

在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时，由服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的。在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。

>四、实习总结

我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，丝毫不疏忽，从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极地态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小去抱怨。因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是避免不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在天津的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如沧海一粟，小的不能再小了。这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说得摸不着头脑，施主们会用各种语气方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受新人们都会经历这种心理时期，在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了。当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢，所有这些都是自己的想当然罢了?现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，过去的成功与失败都已成为过去式。我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态来迎接未来的挑战，人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才能有大丰收。

**餐饮实习报告工作总结4**

根据学校教学计划安排，20xx年11月到20xx年2月我被分配到了江西前湖迎宾馆进行为期四个月的实习。回顾这四个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这四个月在校领导和酒店领导同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的经验和社会见识。

到酒店后我被分配在了西餐厅，当时正值酒店的旺季，西餐厅几乎每天都有几百个人的自助餐，每天工作的八个小时都是满负荷的，所以本该有的入职培训都被推迟了。所幸的是我们在学校的时候学过相关知识，而且自己也利用课余时间在酒店做过兼职，所以直接上岗也没有显得很局促。

开始的那段时间，累得食难下咽，内心里想到过放弃，也确实闹过小脾气。还好有老师对我精神上的鼓励，让我意识到实习表现是事关学校荣誉的大事，而不仅仅是我们个人的事；还有幸运是西餐厅的领导员工都是那么的可爱，在平时的工作中都会主动指导和帮助我，了解我的小情绪后还会来开导我，有什么活动也都会邀请我们实习生一起，让我们感受到的是集体的温暖，并不像以前听说的老员工会欺负实习生。

在老服务员和领班的指导下我熟悉了西餐厅的各个工作流程，加上自己抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，差不多一个月后，我不仅能够独立完成自己的本职工作，也能够独立的进行送餐服务和处理突发状况，而且我也渐渐能够适应西餐厅繁重的高强度的工作，真正得让自己得到了蜕变。但是随着时间的推移，开始的热情也开始消退，认为天天千篇一律的工作不能使自己能力得到提高，又开始找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，不断的做好自己的事情，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就又找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。

当然，实习这段时间除了累和苦，更多是快乐和美好。记忆最深刻的是自己第一次独立帮助一个外国友人解决了用餐中的问题，特别是客人在用完餐特意用中文对我说谢谢时，觉得别的高兴和自豪。还有西餐厅新进员工时，主管特意点我去对他们指导，作为一个实习生，还有什么能比自己的能力被得到肯定值得高兴的呢。此外，还有西餐厅的圣诞之夜、元旦晚会、员工聚餐等都是快乐而美好的。

世上无难事，只怕有心人，这四个月在西餐厅的工作经历让我明白了，

在学习的时候不仅要看得懂而且要看得细，实践的时候要有认真严谨的态度，要把理论与实践相结合，不能急躁，有疑问的地方要能够冷静的去分析原因，这样才能尽可能的少犯错误。心态决定工作的好坏，所以在学习工作中要不断的自我调适，把控积极乐观的方向，时刻以饱满的热情迎接每天的工作和挑战。

以上是我实习工作的总结,虽然在领导、同事们的帮助和指导下本职工作能力逐渐的提高，但我也认识到了自己的不足之处，深知自己还有许多需要努力的地方，我会在日后的工作中继续学习，努力使自己变得更加完美。

**餐饮实习报告工作总结5**

>1.绪论

本人于XXXX年XX月XX日至XX月XX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。

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。

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。

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

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。

实习内容

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,知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

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vvvip，同时要问主人是否要求分餐;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。

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。

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!

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。

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。

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。

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。

>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。

实习体会

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，对很多的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。

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。

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。

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。

**餐饮实习报告工作总结6**

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期半年的实习。我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。通过这次实习，我比较全面的了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了行行色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻的了解了社会，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。

绍兴县富丽华大酒店是由浙江蓝天实业集团打造的一座五星现代化绿色商务型酒店，位于柯桥政治经济中心，商业一条街笛扬路与群贤路交汇处，紧靠华联国际商贸城，毗邻风光怡人的4A级景区——柯岩。

而我实习就是在这富丽华大酒店中最为辛苦的部门餐饮部。餐饮部是酒店的第一大部门、第一大营业营收部门，餐饮部的员工也是最辛苦的，工作时间最长、工作强度最大、繁琐事务最多。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、洗杯子等一些脏活、重活。但是这6个月来我却过的非常充实。在这6个月期间，我分别在宴会厅、美食街、自助餐厅和包厢进行过实习。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一名师傅，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。

>通过这次实习，我对餐饮部有了更深层次认识。在餐饮部实习期间我不仅更加餐饮部的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1.服务技能的提高

在这次实习中，我学会了各项服务技能，如：迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台等等，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。并且随着服务技能的提高成，以至于我回到自己平时的生活中，我的做事的效率也得到提高，还能减少工作中的失误。

2.语言能力的提高

在为客人服务过程中，驾驭自如的语言能力是每个员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还能折射出我们的企业文化和员工的精神状态。我们要做到语气自然流畅、和蔼可亲，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意客人的身份及客人的心理，采用适当得体的语言。与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，比如对客人的称呼是不是被误用等，说讲话要有逻辑性，不能前言不搭后语，罗嗦不清等，这很容易造成客人的不满。通过这些天直接与客人的沟通，大大提高了我的语言能力。

3.交际能力的提高

在人际交往中，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店时对一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒。

4.观察能力的`提高

观察能力的实质就是想客人所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到我们的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。这就是观察能力。

>同时我也在餐饮部实习中发现的一些不足之处：

1.没有凝聚力造成人员的流失，员工工作态度不积极。工作比较累，比较繁重，很多新入职的员工感觉到比较累，没有发展的机会，就没有动力坚持下来，一些见撤下来的老员工，工作态度不是很积极，有时经常需要领班主管的指挥。应我个人觉得，主要应该树立一个具有凝聚力的精神拉住人心，一心向上。辅助一些表扬和奖励，激励员工，多劳多得，或者效率高的可以提前休息等等。来减少流失率，提高工作效率。

2.领班和员工之间乏有效的沟通和交流。员工在工作当中有些不满，主管和员工沟通的不够彻底。造成员工心理对领班有建议，对工作也会有抵触心理。领导应该尽量决绝员工的困难，真正的关心员工，有些员工心理不平衡的事情，领导应该做好思想工作。从而提高员工的工作心情，也可以提高工作质量。

3.员工服务质量应该注重细节

我们酒店的餐厅服务员的服务态度很好，但是仅仅是服务态度好还不能代表服务质量高，当客人爆满时候，厨房的生产能力，速度是有限的，比如大型宴会开始上菜的时候，包厢散客的菜肴有时很久都不能传递上来，往往有些客人就会因上菜慢而不满意，从而引起客人的投诉。我所以我们不仅要有好的服务态度，还有高品质的服务效率。注重细节，不要因为事情很微小就不在意，从而积小成大了。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。感谢酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢在富丽华酒店一起实习的其他同学和一起工作了6个月的同事们，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首 竟有些留恋，经理的教诲指导，领班温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

**餐饮实习报告工作总结7**

20xx年1月中旬，按照常例，我们20xx级旅游、酒店管理专业的 学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理二班的其中九名学生有幸来到了郑和国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。实习的7个多月里，我感受颇多。

>一、酒店介绍

xx国际酒店20xx年开业，是xx首家以“郑和下西洋”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文郑和，科技郑和” 的宗旨，在设计上以“郑和七下西洋”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

xx国际酒店包厢均以郑和下西洋时的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番郑和远航的乐趣。xx国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

>二、准备工作

来到郑和国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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。

>三、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，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。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

>四、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑......我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

(一)实习收获

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.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荣,为企业树立良好的品牌和形象。 通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客，更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，餐饮业更加如此，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的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，寻求其他解决方法。

(二)实习体会

1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对餐店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

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。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。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

>五、实习总结

在郑和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实习我认为我的选择没有错，因为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，虽然服务员的工作简单不起眼，但却是必不可少的环节，影响着酒店的正常运转，所以在工作中我一丝不苟，竭尽全力为宾客提供最优质的服务，面带微笑，让每一位宾客都能开心而来满意而归，这之中虽然辛苦，但我得到别人赞许时却还是很开心，更为重要的是，在7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。我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

最后感谢系领导以及老师能给我们提供这样难得的实习机会，这是我跨入工作岗位的.第一步，我会好好珍惜，永远不会忘记，在此祝愿郑和国际酒店生意越来越红火，学院越办越好。

**餐饮实习报告工作总结8**

据教学计划的安排，xx年x月x日至xx年x月x分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。

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工作突发事件对应技巧；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的条件：

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，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

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。

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。

**餐饮实习报告工作总结9**

20xx年4月23日在我的人生中是一个转折点吧，就在这一天我和许多的同学一起踏上了去深圳实习的路，这对于没有出过远门的我是一次莫大的考验也是一次蜕变。面对这陌生的城市还没来得及惶恐和茫然时，便已经感觉到了公司领导对我们的关心。

刚上来第一天，从车上下来的时候是凌晨，天还是灰蒙蒙的一片，接着我们被公司的管理人员带到了宿舍，进去后刚坐下，就听见有敲门声，一开门葛经理走了进来，一开口就是一句句关心的话语，一听蛮感动的，原来在这陌生的城市还有人在关心着我们，葛经理说：“等下带你们去公司看一下熟悉熟悉环境，”这一看回来时天已经黑了，等第二天去时便是开始紧锣密鼓的培训，在培训的时候很累有很多同学都想走了，可是最后还是咬咬牙忍了下来，经过一星期的培训后就迎来了，严格的考试，先是笔试，再接着实操，终于在下午6点左右考完了，大家都松了一口气，想着终于解放了，可是后面等待我们的却是分离， 4月28日是大家分开的日子，天也下着小雨灰蒙蒙的，仿佛天也在哭泣，大家各自坐上了开往自己上班属店的汽车。

而我也是这样子来到了益田店，刚到店里的时候涂经理安排了店里的人带着我们去熟悉了一下环境，我心想这就是我以后工作的地方了，心里暗暗的想，我一定要努力的工作，这样才不能辜负这么多天的辛苦，5：30 的时候我参加了班前会，感觉还蛮好，等开完的时候郑主任叫我们留了下来，为我们安排了师傅，对我们说，“这个以后就是你们的师傅了，以后要好好跟着师傅学。”5月1日便正式跟着师傅上岗了，这时心中又开始茫然了，为什么我在学校学的是国际商务，为什么我出来却是做服务员的工作呢？那我在学校这两年半来的努力又算什么呢？一时间想不明白，但工作的忙碌让我没有时间多想，后来才发现原来做服务员也不是那么简单的事情，在这期间让我学到了很多在学校学不到的知识与理论。领导对我们都很关照，很让人温馨，而且也体会到餐饮行业中服务员的辛苦与开心，工作中有时通过自己热情的服务让客人满意而归是件非常开心的事。有时也会遇到有些脾气暴躁的客人就会被骂几句，虽然会觉得很受委屈，但是有时想想：人生就这么短短几十年，何必为了这点小事而压抑自己，让自己不开心呢，把这些当作家常便饭，吃饱了就等着慢慢消化，也许自己也有很多未做好的地方，自律自己。其实我们的工作每天都在与不同的人和事接触，与形形色色的人打交道，这都是需要技巧、胆量和勇气，还有工作的速度、以及对事的认真负责，而这就是个人要在每天的工作中不断的提升了。在其位谋其事，然做了一个服务员就要认真的把工作做好，这样才能对得起上级领导对你的信任一分耕耘一分收获，只有付出了才会有回报，工作了三个月后，我刚刚经过入职转正的考试，正在等待结果。

如果考过了，那么我又向迈出了一步，超越了同一起点的人。这是公司和领导给我的机会，如果没有努力，没有付出或许这个机会就是别人的，所以我在不断尝试，不断地从日常的工作中去提升自己，就像上楼梯，你不去努力向前永远也不知道自己能走到哪一个阶梯，通过考试后。我正式接任了特产员的工作开始接触那些密密麻麻的数字和产品，例如要了解特产的价钱和口味以及它的储存啦，和每天的销售情况，要统计起来，每个小组每天销售了多少，每人每天销售了多少，还要做它的库存，每个周要做总结，总结就是这个周每天的销售额，以及它的成本和毛利，做好后发到管理公司，没到月底的时候还要做它的月结，像这个就比较麻烦，这个的话是要做一个月总的销售额，和每个产品的销量是多少？和它的排名，那个产品销量最好，那个产品销量最差，要不要取消不卖，刚开始接触这些的时候感觉好麻烦，总是担心东西会不见，或者做错帐，这都是要很仔细的不能出差错的，如果错了的话等到你做月帐的时候也会跟着错，慢慢的我就开始逐渐的上手了，也不会怕这怕那了，感觉好简单，公司的人说我学的很快，都超过我师父了，但是其中的辛苦只有我知道，我开始接特产员的时候别人都很不服气，在我背后说了很多难听的话，说什么，“她为什么可以这么早下班，为什么她可以不用搞卫生？”刚开始我听到了觉得很委屈，我有很早下班吗？我也不是跟你们一样吗？就算我做好帐了，也是一样要等你们一起啊？难道我就可以先走吗？还有谁说我不搞卫生啦？我也有特产的卫生要搞啊！还有我平时做账的时候要是东西多了，或者做月帐的时候加班的时候你们又在哪里呢？你们早早就下班走了，而我还是自己一个人独自加班而且还是利用自己的时间，我这是为了什么，我心中的委屈谁又能懂？你们只看到我得表面而已，还看到了什么？但是这些我都挺过来了，在这中间也有想过要走，可是一想到自己大老远的上了是为了什么？不就是锻炼自己吗？干嘛要半途而废呢？

自己做的好与不好上级领导都会看得到的，而不是由别人说得，如果连这些都承受不住还算得上锻炼吗？没有压力那来的动力啊？工作半年多了，在这半年里我尝遍了酸甜苦辣，才发现工作的辛苦与艰难，才体会到了父母的艰难工作的不易，赚钱的难处工作中的一些点滴，总有一些获得和过失，让人久久回味，现在又从服务部调到了咨客部，又有新的技能知识要学习，例如接听电话，接听电话就是每天要接来自各地方得订房电话，接听是语气要由礼貌，不能像接听私人电话一样的随意，要谨慎的记好客人问得问题，还要回答，这些都是需要技巧的，我还在学习中，还有就是待客技巧，熟悉签单客户，计算客流量。等，我相信只要努力学习不管到什么部门都可以把工作做好的，现在可是身兼二职啊！

工作又比以前更多了，因为新的部门又有好多的东西要学，又要从头开始，可是人生不就是要一直学习下去的吗？多学一点也对自己有好处啊！我相信任何的东西只要你肯学就没有学不成的，因为世上无难事，只怕有心人嘛！

这一切都是“西湖春天”给我提供的平台，我很感谢“商业学校”给了我这个就业的机会，更要感谢“西湖春天”这个可以让我们既有所需又有所学的大舞台翩翩起舞，我相信再不久的将来我一定会更上一层楼。

**餐饮实习报告工作总结10**

一、主要成果

截止到20xx年12月20日，全国31个省、自治区、直辖市全面完成了\_和\_提出的餐饮消费安全专项整治工作目标。全国1320648户食堂和县城以上城市餐饮单位100%建立了原料进货采购索证制度；对县城以上城市发现的150408户无证餐饮单位进行了查处，无证单位查处率达100%，彻底解决县城以上餐饮单位无证经营问题；对全部县城以上餐饮单位和642269户农村餐饮单位食品原料使用情况进行了普查，杜绝了使用病死或死因不明的畜禽及其制品以及使用有毒有害物质加工食品行为；在全国1297858户食堂和县城以上城市餐饮单位实施了食品卫生监督量化分级管理制度，实施率达98%。专项整治期间，全国报告的较大食物中毒事件177起，中毒4047人，分别比20xx年同期下降和 ，31个省（区、市）食物中毒发生起数和发生人数比20xx年同期均有不同程度下降。

在4个月的专项整治行动中，全国卫生系统共出动执法人员4594709人次，整治重点区域30048个，检查餐饮单位4618168户次，对每个餐饮单位平均监督次数为次；共查处违法行为121537户次，其中，取缔无卫生许可证餐饮单位77743户，立案查处40758户次，吊销卫生许可证1945户，移送司法机关197起，罚没款金额6655万余元。

在专项整治行动中，各级卫生行政部门不断完善监管措施，使已往在餐饮消费环节卫生监督方面存在的诸多症结和难点问题得到纠正或改善，对今后进一步提高餐饮消费安全水平必将发挥重要的作用：一是彻底解决餐饮单位无证经营问题，减少了餐饮消费环节的食品安全隐患；二是餐饮单位普遍建立食品索证制度，餐饮单位食品溯源能力进一步增强；三是食品卫生监督量化分级管理制度得到全面实施，调动了餐饮单位自觉加强卫生管理的积极性；四是卫生监督情况公示制度受到各方面重视，充分发挥了消费者的社会监督作用；五是基层卫生监督网络进一步健全，卫生监督重心下移得到进一步体现；六是对食物中毒和食源性疾病防控水平进一步提高。

通过专项整治，使餐饮单位从业人员受到了一次很好的食品安全法制和知识教育，许多以往管理落后的地区的餐饮单位店容、店貌焕然一新,功能布局、流程得到合理改进,卫生设施设备补充齐全,卫生制度得到更好的落实，卫生状况大为改观,体现了专项整治取得的实实在在的成效。群众对餐饮消费的满意度和认可度大幅度提高,对餐饮消费安全的信心大大增强，对专项整治发自内心的感谢，认为是政府为群众办的好事、实事。北京市和辽宁市\_门向餐饮单位和消费者发放餐饮消费安全专项整治满意度和认知度调查，餐饮单位和消费者对开展餐饮消费安全专项整治的知晓率为100%，对整治成果的满意度达到。黑龙江省专项整治开始三个月后，受理的群众举报案件比去年同期下降了50%，对投诉处理的群众满意率达到了100%。

二、主要做法

我国餐饮单位数量大，类别多，基础差，实现预期的整治目标是对各级卫生行政部门领导和同志们的一项前所未有的挑战。在专项整治启动后，全国卫生监督战线的干部职工以高度的责任感和使命感，迎难而上，在这场关系到人民群众健康安全的特殊战役中发挥了十分突出的作用。主要做法有：

（一）高度重视，精心组织，使餐饮消费安全专项整治行动成为各级卫生行政部门卫生执法工作的首要任务。

\_和各地卫生行政部门均成立了由主要领导或分管领导任组长的领导小组。\_于20xx年10月16日和11月8日分别召开了全国餐饮消费安全专项整治工作现场会和电视电话会，并先后对24个省（区、市）专项整治工作进行了督查，其中由部级领导带队的6个督查组分别对15个省（区、市）进行了督查。各地卫生行政部门也及时总结先进地区经验，针对工作中的不足进行再动员、再部署、再落实，实现了组织领导、部署落实、责任到人三到位。

（二）加强部门配合，落实基层责任，进一步加大卫生监督执法力度。

各地按照“全国统一领导、地方政府负责、部门指导协调、各方联合行动”的工作原则，积极与相关执法部门配合，通过联合执法，解决执法过程中遇到的复杂问题。河南、江苏、广东、四川、浙江等省充分利用建立起来的市、区、镇、村监管网络，实行“点面分工、三级联动”机制，条块结合、上下联动、齐抓共管，实现了城乡联动、全面覆盖、网格化管理，不留死角。山西、河北、辽宁省以本次专项整治为契机，进一步加强乡镇农村食品卫生监督网络建设，提高基层监管能力；湖南、甘肃、辽宁、安徽等省采取层层签订责任状，实行定人、定责、定区域的“三定”办法层层落实责任。

（三）加强培训，积极指导，餐饮经营者将保证食品安全作为自觉行动。

各级地方卫生行政部门及其监督机构将严格执法与指导教育相结合，指导餐饮经营人员了解建立索证制度的意义，使持证经营、索证索票、创建A级卫生信誉度单位成为餐饮经营者自觉的要求和行动。各地普遍印刷食品索证台账，并免费发放餐饮单位使用，据不完全统计，在专项整治期间，全国共免费培训餐饮单位从业人员达到300万人次以上。

（四）积极探索，勇于实践，解决困扰餐饮消费安全监管的症结问题。

一些地区积极开展 “示范点”、“示范街”创建活动，以点带面，促进其他企业提高管理水平。北京、浙江、湖北、江苏、江西等省市积极开展餐饮卫生监督公示制度；天津、河北、浙江、海南省餐饮单位食品卫生监督量化分级管理制度的实施率均已达到100%；陕西省西安市针对\_聚集区饮食摊点众多，基础条件差的问题，主动争取\_协会的支持，在社区建立餐饮单位“红黑榜”，使清真餐饮单位卫生水平较以前有了较大的提高。甘肃、广西、海南等省推广使用集中式餐具消毒，提高了群众对餐饮服务的消费信心；北京市、山东省在餐饮单位推行和实施卫生管理员制度；广东省、海南省对全省餐饮单位从业人员的健康体检统一使用互联网信息化管理；广东深圳市、宁夏石嘴山市、江苏苏州市借助互联网优势，提高对食堂和餐饮单位卫生监管效能。

（五）加快相关制度建设，着力推进长效机制的建立。

专项整治期间，\_出台了《餐饮业食品索证管理规定》、《食品卫生监督量化分级管理指南（20xx年版）》和《食品营养标签管理规范》，还积极推广了一些地区解决无证小餐饮的好做法。各省、自治区、直辖市结合本地情况，积极研究探索提高餐饮单位卫生管理方面的制度与措施，有针对性地出台了一批规章制度和规范性文件，使专项整治工作有章可循，有利于巩固专项整治成果。

（六）积极宣传，营造良好的社会舆论氛围。

专项整治行动以来，各地通过报刊、广播、电视、网络等媒介，开展了形式多样、内容丰富的宣传活动，普及食品卫生常识，向社会公布举报投诉电话，对典型案例和大案要案予以曝光，及时将整治信息和监督检查情况向社会进行公布，让群众知道、关心、参与专项整治，形成了全社会共同关注和参与餐饮卫生监督的良好氛围。在20xx年11月《食品卫生法》宣传周活动期间，各地大力开展以“关注餐饮卫生，预防食物中毒”为主题的宣传活动。北京市、大连市在市内公交线路张贴和播出有关餐饮卫生的公益广告。

三、下一步工作重点

餐饮消费环节是做好食品卫生、保障消费者安全的最后一道防线，尽管专项整治工作取得了很大成绩，但餐饮单位长期积累的问题还客观存在，建立餐饮消费安全长效机制仍面临十分繁重的任务和挑战：一是我国餐饮业数量发展迅速，但卫生管理规范化仍然不够，小型餐饮业存在的不安全因素尚未得到彻底解决；二是整治工作还存在薄弱环节，部分地区整治工作尚不够扎实；三是生产、流通环节中存在的食品安全问题容易转移到餐饮环节；四是一些地区的基层卫生监督机构人员、经费和设施没有达到基本配备标准，执法经费严重不足，不利于巩固整治成果。

保障餐饮消费安全是法律赋予全国各级卫生行政部门的职责，是维护群众利益，解决民生问题，促进社会和谐的`长期任务。各级卫生行政部门要以党的\_会议精神为指导，以落实以人为本、构建和谐社会为总要求，不断强化责任、创新方法，更好地保障广大人民群众餐饮消费安全。

（一）巩固成果，防止“反弹”。

各级卫生行政部门要将这4个月取得的成果作为一个“阶段性标准”，认真总结专项整治工作中的做法和经验，尤其是针对“五小”等重点、难点和薄弱环节，继续保持高压态势不松劲，在借鉴其他地区先进经验和方法的基础上，扎扎实实地落实巩固成果的各项措施，针对整治成果可能出现的反弹问题，要“抓反复、反复抓”，确保餐饮消费安全专项整治成果。

（二）加快完善和落实对小餐饮卫生监管的新措施。

要针对小餐饮存在的经营场所面积较小，卫生设施较差，落实卫生制度和卫生要求的难度大等特点，继续加强对相应的卫生许可和科学监管的研究与探索，制定科学合理的规范标准，使全国小餐饮单位卫生许可和监管工作进一步规范化、科学化。对一些已经发放临时许可证的小餐饮，要及时跟上后续监管措施。

（三）创新思路，积极解决影响餐饮卫生监管中存在的不足和问题。

要继续推行和完善餐饮业食品索证制度、餐饮从业人员健康管理制度、卫生监督公示制度，及时解决实施过程中出现的新问题，对餐饮单位未索证的产品进行重点监督抽检，提高餐饮单位原料采购和使用的安全性。要从维护消费者根本利益的角度，探索提高餐饮业卫生服务质量的综合管理措施，完善企业信用等级分类管理和质量安全承诺等相关制度，加强对重点地区、重点单位、重点人群和薄弱环节的规范管理，有效防控食物中毒等突发公共卫生事件，全面提高对突发公共卫生事件的应急处置能力。

（四）促进企业自律，继续加大对餐饮业落实卫生制度的监督检查力度。

继续加大对广大食品生产经营者的法律法规宣传及培训，增强依法生产经营、保证食品卫生质量的自觉性，通过大力实施《食品卫生监督量化分级管理指南（20xx年版）》，不断加强诚信体系建设。继续利用开展餐饮消费安全专项整治以来形成的部门联动、系统整合和社会参与的工作经验和方法，加大对违法行为的惩戒力度，对典型案例和大案要案及时曝光，提高违法成本。

（五）继续加强卫生监督执法队伍建设，不断提高餐饮消费安全监管能力。

要继续重视加大对卫生监督执法工作的支持和投入，把这只维护人民群众健康权益的重要队伍建设好、发展好，重点围绕“三个结合”做好卫生监督执法工作：一是将卫生监督机构的队伍建设和能力建设很好地结合，不断提高卫生监督队伍的执法手段和条件，完善卫生监督网络建设，实现执法重心向基层、向农村的转移，同时要不断加强监督队伍建设和人员培训，提高监督人员的法律意识、综合业务素质和行政执法能力；二是将卫生监督体系建设与公共卫生体系建设结合起来，充分发挥疾病预防控制机构和检验技术机构的支持作用，进一步提高食源性疾病防控能力；三是结合爱国卫生工作，进一步提高卫生监督执法的社会干预效果。

**餐饮实习报告工作总结11**

一个月学到了很多的东西；我能感觉到自己的成长，这里也是我新的开始。一个月下来感觉自己身体里有新的血液在不停的流动，使我充满前进活力。刚进入新动力公司首先和新动力的伙伴认识并开始学习新的知识；学习新动力公司的规章制度和语言礼仪等。

在新动力学习后被派到北岸咖啡去历练。第一天去北岸咖啡学习首先熟悉北岸的咖啡餐厅的房间及房间名字；然后学习中迈出餐怎么收餐具，怎么去代位怎么和客人语言沟通，以及怎么去给客人开门。总之西餐就是一种文化也可以说是一种艺术！第一天下来感觉浑身蛮疲倦；回到家就倒在床上好想大声喊：我好累啊！去北岸咖啡历练的第一个晚上睡得好香啊 。第二天太阳的升起也是我今天的开始；开始进行代位并岀餐。代位的同时学习怎么给客人进行沟通；比如：有一位男士向咖啡走来，当走到离台阶1--2米得时候进行开门，并进行沟通：您好，欢迎光临北岸，请问先生几位啊？刚开始的怎么都放不开自己，怕自己说不好以及怕别人嘲笑等。经过两天的学习我学会了怎么去放开，认识到：自己不 把手伸出来别人也不可能把手伸给你。我走出了自己的思想，愿意学习新的东西，注射新的血液。我在北岸咖啡的伙伴身上看到了一种热爱自己工作的精神；我看到他们的笑容感觉很温馨，这也给客人带来了温馨。使客人很高兴的下次光临！

在北岸咖啡历练了10天，从中学到了很多同时也发现自己的一些错误。比如：有次岀餐一个外卖一个房间打包的，但是我把两份餐当作一份给了同一个人。这个问题说明我们做事情的时候要复述这个事情；到底是不是这样去做？还有一个问题就是在自己对一个事情没有能力的时候不要去埋头去做，那肯定会出问题的。10天下来学到了很多接人待物并怎么去与客人沟通！同时感觉这10天过的非常充实和开心的学习了一节礼仪课。

回到了新动力和同事进行了三天的出去推销的奔波，感觉到处都是墙壁头好痛啊！然后开始学习并和同事跟踪了日康饮料公司，同时也进去找丁厂长聊了聊，还需要跟踪因为现在日康公司现在是忙季。在这个月底的时候也进行了几次的外出；跟万老师一起去拜访亿源化工有限公司的负责人，其中第一次出去见客户没有做笔记，回来教给万老师的。后面进行清明节的青少年素质教育培训，跑了几个学校去发宣传页并向学生家长讲解我们的去的地点，培训的内容，会给孩子带来什么效果等。接着就是为打造优秀服务团队培训课程而努力！虽然也遭到了多次的拒绝但是功夫不怕有心人，也有几个餐饮行业的经理愿意去试听我们培训课程。

这个月的生活非常精彩！在这个月学习了很多东西，虽然下一刻很艰难，但我一定会抬步前进！

**餐饮实习报告工作总结12**

xx年3月，我在铁道大厦进行了为期一年的实习，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，应对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，明白应对我的会是什么样的挑战。

>第一、初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的资料，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，以前在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，但是我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，之后师傅和主管说了，必须要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就能够了，到之后每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情。周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎样去对待了，我想只要用一颗真诚。上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一向以来我都不敢去表达自己心中的感受，以前简单的一次自我介绍都不敢表达，之后在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，最后跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

>第二、中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师。同学，而此刻的我到了铁道大厦又认识了同事。领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是务必要有的：一是素质要好，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理潜力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热。真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就能够问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为三星级的服务员该怎样应对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再之后就是刘主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。此刻内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅仅要完成领导交给自己的事，还就应用心地站在领导的角度思考问题，这样不仅仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会用心主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了用心地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，立刻实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，

一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就能够主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

**餐饮实习报告工作总结13**

进入一家餐厅企业，开始餐厅服务员实习，服务员实习工作非常的累，一天要站七八个小时，而且忙碌起来根本没有歇息的时间，刚开始对于我没有工作的人来说，真的是特别艰难，但是经过两个月坚持下来，我也在工作中慢慢成长。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚开始餐厅服务员实习，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，害怕出错却越多错。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。

做好服务员实习工作已是不易，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。

在从事餐厅服务员实习中，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃;在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

**餐饮实习报告工作总结14**

实习，是一件有利无弊的事情。之所以这样说，是因为我在这次实习当中，明显的感受到，我所经历的一切好的、不好的事情，都是利于我自身成长的。所以不管这次实习是成功还是失败，都是我应该感谢的事情，感谢这次经历，让我拥有了一个更加成熟且积极向上的自己。

这次实习，我跟几个同学一起去了一家餐饮公司，在餐饮部担任服务员的工作。或许很多人听到服务员这个词就觉得是一件没有任何技术含量的工作。其实不是这样的，服务员工作其实是一件很严肃的工作，它直接面对的就是我们的顾客，不管出现怎样的问题，我们是要去直面解决的，这也就锻炼了我们的应变能力了。所以服务员这份工作，我认为是每一个刚出社会的人都应该去体验的一份工作，它给我们带来的触动实在太多了。

第一天我们主要是进行了培训，培训的方面也就是如何做好这份工作，哪些方面是要多加注意的，以及我们的礼仪规范，都是我们培训的一部分。培训的时候，我也才意识到，原来服务员工作也是这么高强度的，后来我才了解到，越是发展迅速的餐饮企业，服务工作就是越好的，这是一家餐饮企业最直接的态度，也是对顾客的诚挚。所以在这次服务员工作当中，我一直谨记微笑服务，微笑的面对一切。

在这个过程中，我也经历了一些小事情，很打击人，但是也不至于击倒我。有一次遇到了这样的一家人，他们来饭店吃饭，但是小孩子比较吵，隔壁又是一群年轻人，非常反感这样的行为。跟我们投诉过很

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找