# 餐饮实习内容及总结

来源：网友投稿 作者：落花人独立 更新时间：2024-10-06

*餐饮实习内容及总结5篇工作工作不容易，每天都是新开始，事事是都要会学习，一点波折莫在意，用心解决各问题，不要担心己业绩，工作靠的是累积，祝你生活顺心，心情愉快，工作如意。下面给大家带来一些关于餐饮实习内容及总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有...*

餐饮实习内容及总结5篇

工作工作不容易，每天都是新开始，事事是都要会学习，一点波折莫在意，用心解决各问题，不要担心己业绩，工作靠的是累积，祝你生活顺心，心情愉快，工作如意。下面给大家带来一些关于餐饮实习内容及总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!

**1餐饮实习内容及总结精选**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在沈阳黎明国际酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

一、实习单位

沈阳黎明国际酒店是由沈阳黎明航空发动机集团投资兴建，并委托香港天伦国际酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近沈阳故宫和中街商业中心，位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅--四季厅、荟萃东西美食的太阳阁西餐厅和专营鲍鱼、鱼翅等名贵珍品的鱼翅捞饭餐厅、B座主营澳门豆捞的景泰厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的阳光康乐中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五星级品质的服务。 另外沈阳黎明国际酒店还设有可接待千人以上的大型豪华宴会厅，另备有6间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程:我在酒店B座的景泰中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员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，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录,适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

二、实习内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

(5)酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、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。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

中餐的服务程序：

1.从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2.酒水知识。在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3.酱料的搭配。在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的`。

4.珍贵菜肴。以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

5.服务细节。如从客人右边斟酒;有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边;开酒需证得客人的同意;上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名;上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明;不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单，备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料。

6.布巾的盘点及清洗。

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长率见识，开阔了视野。

三、看法和总结：

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼 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吧，难怪连这个都不懂?”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。

2、服务技能增强 在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识 在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

四、实习的体会：

1、从学生变成了社会人 从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了 ,在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事,还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

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、员工是企业文化的宣传者 员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

五、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，在两个月的工作中，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，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

**2餐饮实习内容及总结精选**

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

**3餐饮实习内容及总结精选**

实习目的：

大三暑假，对于即将迈入大四的我，为了在毕业后能真正走入社会，了解社会，适应社会，并且能够能够在生活和工作中处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住的我开始了假期社会实习。良友酒店是位于青岛市市南区东海西路52号的一处酒店，我是应聘包间服务生，这对本来性格有些内向的我就是个不小的挑战，但我有信心可以做得好。

实习时间：

20\_\_年7月---20\_\_年8月

实习地点：

青岛市市南区东海西路52号

实习内容：

7月9号，我到达酒店，由主管派了师傅领我登记，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我之后的的基本工作情况和该如何展开。我是普通包间服务生，其他的还有大堂服务生，以及VIP服务生。交完押金，我领取了工作服。换好衣服，我的假期实习就开始了。整整一天我都在看，看我的师傅如何迎接客人，如何询问客人，如何上菜，换盘，推荐等等，自己什么忙也帮不上，心里很不高兴，但是师傅和其他服务生都让我不要着急先不要插手。就这样，第一天在我的惶惶不安中过去了，我也不知道自己记了多少。晚上我跟师傅回的宿舍，领了铺盖，我们住的是地下室，有些潮湿，第一晚，我没睡好觉。

第二天，我收拾好心情，开始仔细观察起来，吃过早餐后，要开例会，大堂经理先检查各服务生的仪容仪表，指甲长短等，然后，又指出昨天工作中的失误，要求大家改正，还有通知大家一些酒店的变化，还有介绍了我这个新员工，然后大家就解散了。包间主管给我们包间服务生分派了任务，有扫地的，领取桌布和餐巾布的，检查牙签和自动取水机摆放桌面的，以及叠餐巾布的和冰毛巾的。准备工作有条不紊的进行着。我负责扫地，原本打开房间门觉得很干净，不可能有脏东西，意思了一下就离开了去下一间了，但是被主管琴姐叫住了，她给我指出藏在长桌布下、碗橱下以及花地毯上的食物残渣，并告诉我干活要仔细。我虚心答应着，原来觉得这地扫的是多此一举，现在看是我自己不够仔细。这就是我的第一课。

忙完自己事情，我就看到另外两个服务生在叠餐巾布了，她们手脚麻利的把餐巾布叠成船形，还有另外的形状。我想学就去找到我师父，请她教我，

第一次我被拒绝了，她说这先不急，我们先去站位。其实就是站在电梯出口，当客人来时，我们要微笑说欢迎光临，由包间服务生或是电梯中的迎宾将其带入已定包间。包间名使用的词牌名，像长相思、蝶恋花、步步高、浣溪沙、燕归来等，有十人间，十四人间，开始觉得复杂，但第三天我就能分清了，因为站位的时候一直在记忆，真可谓是功夫不负有心人。站位也不是件轻松的事，站个十分钟还可以，再长点，天天坐着学习的我就有些歪歪斜斜了，主管同我们一样站着还在监督者偷懒都不行，只好咬了牙忍者，我们这一代，甜吃得苦也能吃得。大概是从十点半就站到了十一点半吧，大家又都去忙了，我的师傅没空管我，我就一直在站位。最后终在琴姐的一句话下解放了。然后又是看，老实说，站在一边什么忙也帮不上，还总被人说让路，特别让人委屈，本就不活泼的我更闷了，但想起自己下的决心，我依然在自己学习。

流程大体上先是客人进去时灯和空调打开，询问有几位客人，需不需要撤座，推荐茶点，引客人去大堂点菜，然后服务员去领菜单。接下来是上菜，客人座位有主位副位的区别，上菜也能上的人眼花缭乱，我先是这样想的，到了后来我也可以这样做时，真的很欣慰。客人吃饭时，师傅总能在合适时提出合理的建议，并得到客人的认可。席间她也会在客人间倒酒添茶，她的落落大方让我佩服的不得了。再接着，是主食、米饭，各种面条，最后是果盘。等到客人走后要打扫出来才能休息。各个包间卫生都是自己先清理，换桌布、餐巾布，洗碗碟、筷子、勺子等，这我会干，虽然速度比不上别人，但我才刚去，这一点无可厚非，我不着急。不要洗得送到洗衣房并登记，不忙的时候师父就让我感谢力所能及的事，又对我讲她的经验。我用心记忆并表示感谢。晚上大致也类似。

接下来的日子，我渐渐熟悉上手，自己有时也会看个包间，打过几个杯子和筷架，总是要去问我师父、主管、还有其他前辈，给过寿的客人送长寿面、说吉祥话。也会向客人提建议，茶酒烟都认识的多了些。出过糗，犯过错，也被奖励过，跟大家也越来越熟悉。中间的过程当然是不容易的，每天累的躺下就睡，但是很充实，我也变得爱说话了，同学都说我变化挺大的。甚至到最后我还当起了新来者的老师。

我很喜欢良友，有很重要的一点是他的管理。

首先是例会，它并不仅仅是空口白话，我有笔记本，大家也有，我们时刻保持着学习的热情，记录着经理的要求，我们在服务客人时遇到的问题等等。在例会上还可以听到我们的同伴是奖是罚，还可以表演才艺。我还记得那首经理唱的少年壮志不言愁，明明是很老的歌，他唱的却很有味道。每次的例会都让我觉得我们是个大家庭。

其次是每月一次的检查，开始我以为检查完就没事了，结果第二天所有职工开会，在投影仪上每放一张照片，经理会问这里有没有什么问题，然后让人回答，连保洁阿姨都会被问到，我什么也看不出来，但是还是有人能看出来的，而且我也发现，这种能找到问题的员工就干活快、很少出问题、经理们都喜欢这样的员工。

实习结果：

一、通过这次实习锻炼了我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力！丰富了自己的思想，更加深自己对社会的认识，让我切身了解到了社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好了准备。

二、熟悉了酒店服务环境，服务模式，丰富了自己的经历。通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验；酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练；在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实习，使自己的动手能力得到提高；通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力；学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系！处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

通过这次实习，我知道，任何一项看似简单的工作都需要很大的努力才能做好，别看服务是一项简单的工作，以前，我看着那些服务生的工作很简单，但真的做起来的时候，不懂技巧，就会感觉很累，而且很不适应。宝贵的实习经历胜过我们在学校学到的任何理论，虽然这样的实习很平常，但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力，有了这样宝贵的经验后，会给我们以后提供很多有利的帮助的。以后，当我们真正面对困难的时候，我们会发现自己比校内的学生多了一份淡定和冷静。在生活中，我们也要多注意细节，细节决定成败，这是很多成功人士的人生格言，对我也会是很有帮助的。社会实习虽然骨感，但给我的社会却不是那么一点点。你多实习，你的生活就会越来越精彩，你多实习，你的人生也会越来越精彩。

同时，这次暑期社会实习也引起了我的思考，自己这样的大学生在成人的世界里是什么样的,我们真的做好准备踏入这个社会了吗?自以为满腔热血,满腹经纶,就能干出一番伟绩的我们,应该收起那副为我独尊的架子,宏图之志,我们应该有,但我们更应该看清自己的实力,认清社会的现实,有的放矢.不然我们会摔的很重很痛,痛到我们连面对自己的勇气都没有,这次实习,虽然没能和我的专业直接接洽,但是通过这次实习我知道，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩

实习总结或体会：对于酒店的服务，服务员是直接对客人提供面对面的服务，为了满足顾客不同的需求，就要求我们要有很强的应变能力，我们每天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实习之中，做到了理论和实习的结合。

在服务中，我们也应该遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常保持良好的精神状态，并且热情和蔼地面对顾客们，我想，不仅仅是面对顾客，在生活中，我们应该对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在面对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实习是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就一定会有收获。在社会实习中可以学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实习是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识和一切奉献给祖国和人民。走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，能力的有限。任何理论知识只有与实习密切结合，才能真正发挥它的价值。在实习中我们才能真正的知道自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。

**4餐饮实习内容及总结精选**

在学校的安排下，我进入一家餐厅企业，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经验的人来说，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。以下是我的实习报告

一、实习概况

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。

二、实习内容

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凳子，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。

三、实习收获

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。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。

四、实习总结

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。

**5餐饮实习内容及总结精选**

\_\_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，受益匪浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对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，进行了四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。在一个月的实习过程中，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。

三、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。

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