# 餐饮实习单位工作总结(推荐16篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-07-23

*餐饮实习单位工作总结1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...*

**餐饮实习单位工作总结1**

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。

**餐饮实习单位工作总结2**

弹指一挥间，我已走出学校的校门走向社会一年了，这一年的实习经历给我留下了太多的感慨，我成熟了稳重了许多，想想当初刚走上工作岗位的青涩与稚嫩到如今已是一个敢说敢做，不再害羞不在胆怯的女孩了。

这一年我在一家酒店实习，对于这次在酒店一年的实习经历我总结出餐饮业属于传统的服务行业，以向宾客提供餐饮服务产品来实现经营目标，作为一名合格的餐饮服务员，应该时刻保持一种亲切热忱的态度，时刻为宾客着想，使宾客有种宾至如归的感觉，而服务则是一种态度，一种想把事情做的更好的欲望，餐饮服务是由我们餐饮部的服务人员通过手工劳动来完成的，所以我们的服务态度，业务水平，操作技能等都直观的反映在宾客面前，其举手投足，只言片语都有可能使宾客产生深刻的印象，因此我们要让宾客在进餐时享受到主动耐心周到的服务，才能使宾客在生理，心理上的需求得到最大的满足。

而这次的实习我的职位是一名餐饮服务员，我知道餐厅中的任何职位的安排都要着眼于更好的为宾客服务这一宗旨。餐饮服务的岗位分为前台服务和后台服务，前台服务岗位包括前堂经理，主管，领班，预订员，迎宾员，吧员，服务员等，直接接触宾客，面对宾客服务，而后台服务岗位就包括厨师，清洁员，洗碗员等，基本不与宾客接触，餐饮部的主要任务是向宾客提供优质菜肴，饮料，点心和优良的服务，并通过满足宾客的各种需求为酒店创造更多的经营收入。

餐饮部又是酒店唯一生产，提供实物产品的部门，向宾客提供以菜肴为主的有形产品是酒店餐饮部最基本的任务，如今的餐饮部也从传统意义上的各类餐厅扩展至能够提供包括交际活动，休闲娱乐活动在内的综合性多功能配套场所。

餐饮部经营的状况直接影响着酒店的发展，我深知自己的工作虽然简单不起眼，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，我非常感谢学校为我们提供了这一年宝贵的实习机会，让我们勇敢的走向社会，磨炼自己成长自己，我以后一定会再接再厉，做出更好的成绩。

**餐饮实习单位工作总结3**

转眼间一个月的时间就这样匆匆忙忙的过去了，在这短短而又忙碌的一个月里，也付出了不少汗水，泪水，在领导的关怀和指导下，也收获了很多的经验和小小的成绩，餐饮部作总结。说去这一个月的感触恐怕也只有那两个字可以形容：^v^努力^v^。就像自己在月初说的只有努力才能做到更好，下面对本月工作深刻做以总结。

>一、服务

在本月由于人员陆陆续续的增加，在服务意识上没有的得到什么培训，所以在服务质量上没有很好的提高，而且本月有新提升一名经理，对餐饮部还不是很了解，一些工作还需要在本人的知道下来一桶煮好餐厅的服务，争取调整培训内容及方式，相信能有所提高，让员工在服务意识上能够明显的体现细节服务和主动服务，让客人高兴而来满意而归。

>二、销售

·本月餐厅业绩不管是从酒水外卖到会员卡均没有完成任务，本人深刻惭愧，身为部门第一负责人，为企业创作不出一定的效益就是打了败仗的兵一样，只有为队伍创造出好的效益才能证明个人存在的价值。针对业绩，本人想领导保证在下个月完成好总经办下发的任务指标，不忘领导的培养。

>三、卫生方面

·针对卫生问题，每天带领部长和员工在收完餐后对卫生检查一遍，并把卫生的指标告诉员工要达到什么样的标准。上个月人员紧缺未能达到卫生标准，如今人员得以补充，本人吧卫生任务下发到个人身上，每天定点检查，如有不合格的现象给予整改，本人还要继续跟进部门存在的死角卫生给予一一做好。

>四、成本控制

·由于本月开展了一年一度的金秋美食节，客流量有所上升，再加上新员工的加入，造成指标的成本有所浪费，在此方面本人将拿出一定的培训方案及针对性的解决方法，努力做到为公司节省不必要的浪费并且将爱店如家的优良传统传播到每一个员工身上。

>五、纪律及礼节礼貌

1. 之前有很多各部门的员工到本部门偷吃的现象，在本月本人要求部长及员工对各部门的监督，避免在餐厅出现此行为，如果发现第一时间通知各部门第一负责人给予处理。

2. 对本部门的员工岗上纪律要求，在岗期间不得出现玩手机，大脑的行为，已经发现给予罚款警告。

3. 要求员工从搅拌发哦上岗见到同事 管理人员都主动问号，做到本部门的亮点式。

>下月工作计划：

一. 抓好员工的心态，了解员工动向，为年底做好人员在岗的工作状态，并且继续补充新的人员加入。

二. 业绩方面，发动员工的力量，把本月初放月末过，做好会员卡和酒水的业绩，挖掘老客户，开发新会员，用服务和优势打动客户，创造好的业绩。

三. 服务方面，培训员工要拿客人当自己的亲人一样服务，能正确看待自己的行业，乐于为客人服务，争取做到细节化，人性化，亮点化，主动化的服务，做到客人在餐厅的零投诉。

四. 卫生方面，做出每日卫生清理计划交代部长抬头去清理，本人每日监督检查，发现不合格的地方立即整改，并对宝鸡的卫生做好监督和检查，部拖泥带水。

五. 纪律方面，要求员工在岗纪律的行为规范，并要求部长做好监督，本人也从下月起一个星期去宿舍检查一下员工的宿舍，看看是否有吸烟喝酒的现象，确保安全，避免一些不良行为。

以上是本人的10鱼粉工作总结及11月份的工作计划，还有一些地方做的不是很好，王领导批评指导，本人必将虚心接受改进。

**餐饮实习单位工作总结4**

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，心得体会这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

1、人员打通使用。我们将xx厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2、加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身带；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

**餐饮实习单位工作总结5**

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接20xx到来。

>餐饮工作总结（14）

转眼间我已经在公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，我担任了餐厅的店长，现将这段时间的总结整理如下。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。

各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面保持无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多。

>餐饮工作总结（15）

本人于20xx年接手公司食堂的管理工作，主要为公司领导及各位同事提供餐饮服务。

作为食堂自然是离不开饮食，吃饭是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去的，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为管理者更应多为工作人员及领导的饮食着想，为保证每位同事的身心健康而考虑。

走过了勤奋耕耘的20xx年，新的一年又来临了，回顾过去一年，感慨良多。做为一名厨师我始终严格要求自己，认真服从领导安排，坚持以大局为重，在领导的支持下圆满结束了一年的工作。为了在新的一年里能够更好的完成本职工作，我对上一年的工作进行了总结。 食堂的工作涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，我没有因为自己虽然做了很多工作但得不到大家的认可而懊悔，而是尽心尽力地搞好各项服务。加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了良好的基础。我在抓好各项管理的同时，还在改变模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。我始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为大家提供便利条件，使大家在食堂就餐就犹如回到“家”的感觉。 食堂所承担的工作任务零碎而繁杂，但每一项工作都与公司的整体工作和工作人员的切身利益息息相关。因此，我在办公室领导的坚

强领导下，坚持搞好内部团结协作和提高优质服务。特别是今年以来，食堂就餐人数多、人手较少，工作量较大。为了不影响正常工作运转，我都能够服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好食堂工作。

就餐方面我没有停留在使大家仅仅能够吃饱那种一般化的水平上，而是严格按照公司领导的要求，在服务态度和饭菜质量上多下功夫。现在，食堂每天中午基本上保持三菜一粥的供应，每个星期吃上一次包子、一次面条，有条件的时候还能提供饺子。

工作上我担任了食堂的厨师，在烹调上严格遵守食堂卫生制度，认真执行卫生“五四”制。以身作则严格执行《食品卫生法》，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐者的危害，保障就餐者的身体健康。

成品存放实行“四隔离”;生与熟隔离;成品与半成品隔离;食品与杂品、药品隔离;食物与天然冰隔离。环境卫生采取“四定”办法：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，包干负责。

个人卫生做到“四勤”：勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤洗衣服、被褥;勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、玻璃以及周边环境卫生。

在过去的一年中，我努力学习文化、业务、技术知识。树立与增强为人民服务的思想。按时上下班。遵守劳动纪律及食堂的一切规章制度，努力完成本职工作。

工作上，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，严防食物中毒。在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。

做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中。

在服务上，做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好厨房工作。

在工作上我勤勤恳恳，认真负责，任劳任怨，积极履行自己的工作职责。展望新的一年我会以更加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下完成自己的本职工作。

为了扬长避短创造更多更好的效益，对下步工作有以下打算: 一、经常摸索伙食规律，掌握市场行情信息，不断改进食品采购方法,收集、修改、创新各种菜谱，加强控制成本，科学预测原材料使用量。

二、认真制定餐厅物料订 购 计划，报据季节合理配菜，动脑筋、想办法、变花样，不断提高餐厅菜品质量，不断满足各种需求。 三、认真抓好食品卫生工作，把好食品加工的各个环节，确保食品卫生，防止食物中毒。

当然，今年以来，我们虽然作出了一些工作成绩，但距公司领导的要求和广大干部职工的期望还有一定距离。特别是在公司目前快速发展的新形势下，我的工作步伐迈得还不够大。这些，都有待于今后不断得到改进。

今后的工作打算：

一是要进一步认识做好生活服务工作的重要性和必要性。坚持以人为本，关心大家的饮食习惯。因此，我在思想认识上要再深化、再提高，并将思想认识转化为具体行动，千方百计，创造好的条件，更进一步办好食堂，以方便大家就餐，为公司的可持续发展作出自己应有的贡献。

二是要不断强化管理，切实抓好服务上档次工作。下一步我要做到围绕一个中心、突出“两为”方针、实现三个转变。围绕一个中心，就是紧紧围绕公司的各项工作目标，把做好餐饮服务工作与公司发展的大局紧密结合起来，以优质服务稳定人心，以满意服务赢得人心，从而达到凝心聚力，促进发展的目的。突出“两为”方针，就是要努力为大家服务，为大家办实事。实现三个转变，就是要实现思想模式、管理方式和工作作风的转变，把大家满意不满意作为检验我各项工作的标准，不断促进各项工作上台阶、上水平。

三是积极负责，认真搞好食物安全和卫生工作。因此，我一定要认真贯彻《公司食堂管理办法》，把加强食品卫生管理和各项生活综合服务管理工作作为头等大事，列入重要的日程，并做到责任到我个人，抓紧抓实，抓出成效。

尽管如此，由于本人水平有限，有许多工作做的不足，仍然还存在一定的差距，对食堂管理还不够精通，我会在接下来的工作中，加大力度对自身的管理及素质的学习，规划好工作计划等等。同时，食堂对照卫生要求，还应进一步完善软硬件的建设，对食品的采购、物品的损耗加以控制，确保吃到廉价放心的食品。我深深感到食堂管理工作是一项长期、细致、艰苦的工作，只有认真踏实的做好工作，才能保质保量、万无一失。

总之，今后在做好担任工作的同时，要加强学习、注重实践，努力提高自己的工作能力及水平，工作中有不尽完美的也希望领导和同事给予批评指正。

**餐饮实习单位工作总结6**

实习原因：

实习是大学生在大学后半段很重要的一个环节过程。为了更好地把所学的知识应用于生产生活实践中，培养基本的社会工作技能，我们在大三后半学期进行了为期半年的实习。我们在实践中获得知识和实用技能，培养务实作风和社会劳动观念，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学习课本上学不到的，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题把知识应用于实践的能力，了解一些关于服务实际操作的东西，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，也让自己毕业后能够较快适应社会，为处理毕业后不与社会脱节，更好地处理人际关系做准备。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。

实习时间：

20\_\_年2月20日到20\_\_年8月20日

实习单位：

我们实习的单位是佛山三水金太阳酒店。金太阳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五星级酒店。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，最大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。

实习岗位与内容：

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。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，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。

实习体会：

1、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。

2、实习让我们对社会有了新的概念，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。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来。

3、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质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。

4、工作独立处理能力提高，通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题、有不懂得应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

5、突发事件应变能力提高，在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言的，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

实习收获：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，感谢和我在金太阳酒店一起实习的其他同学，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，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。

**餐饮实习单位工作总结7**

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，

市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

^v^北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示，20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

>一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。

目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

>二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。

近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

>三是经营方式改变将激活餐饮业市场。

>四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。

餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节俭型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标!

好乐星有一个强烈的使命是“让更多的人健康欢乐起来”，“让世界充满爱”，我将为这一使命奋斗终生!“一切皆有可能!”我们期盼梦想的实现

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的欢乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，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。这是因为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，对穿戴方面都个性随便，这是因为他们自信;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，并及时带给服务，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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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、工作用心，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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

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服务人员是微不足道的，有些人认为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，为服务别人而欢乐，我为能在那里工作而幸福!我能为这个群众工作而自豪。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光和欢乐，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，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的欢乐!

**餐饮实习单位工作总结8**

一、实习岗位与内容

班次：我们西餐厅总共分为三个班次早班，两头班，和中班。

早班：由于西餐厅是一个酒店的宾客的早餐用餐地点，所以早班会比较累很辛苦要早上五点就起来准备餐前自助餐的餐具，我们酒店晚上定期杀虫消毒，所以早班进行饭覆盖在桌面上的塑料膜，和咖啡杯，确保客人的餐桌餐具干净整齐，自助早餐收餐的时候负责翻台面，中午零点的台面和早餐是不一样的，早餐用半圆台垫，餐具有刀叉勺筷子，中午零点则是方形绸缎桌布餐具只有刀叉。

两头班：这是三个班中最辛苦的一个班因为既要早上忙接待早餐翻台面，又要晚上接待自助餐。晚餐自助结束后进行早餐的翻台。

中班：由于刚到西餐厅的时候不熟MIRC机点单，所以我们都不能上这个班，因为中班接早班的零点又负责晚上的自助餐对于不熟悉餐厅流程的我们是不能上这个班经过后来半个月学习熟悉MIRC机里的英文会如何输单

岗位：一个餐厅的服务员都各职其职不光是单纯的收拾餐具整理台面，我们也有分工有负责BUFFE台的，放餐牌和补充餐具的，有负责PASS台的专门接受负责看台的回收过来的脏餐餐具，有负责看台A区B区外场的客人桌面和客人离开收拾餐台，有负责专门咖啡茶，有迎宾员专门负责引领客人餐位的。每天我们负责什么有什么工作主管都会写在后厨的小黑板上。

1、上班时候我们要穿好自己的工服，确保我的衣服干净整洁，在右胸带好属于我们名字的工牌。

2、迎宾、问候客人：我们早餐是六点开餐，要在营业时间前站在岗位上迎接客人的到来。客人来都是问早上好，打招呼，接着询问您是需要咖啡还是茶。

3、呈递菜单并点单：热情、礼貌地帮助顾客点菜。客人迷茫吃什么的时候，可以向客人推荐。

4、餐间服务：时刻在留意客人是否有脏餐具是否要收和换。

5、出餐服务：核对客人菜品出餐，有需要帮客人换用餐的餐具。

6、结帐：核对账单金额，并向顾^v^出消费金，告诉客人可以选择刷卡，付现金或者签房帐。

7、送客：客人起身要离开时，应提醒客人留意随身携带的物品，并主动欢送顾客“谢谢光临，请慢走，欢迎下次光临!”，然后以最快的速度检查一遍是否有客人落下的物品。

8、餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生，然后安全、迅速的收拾干净台面，并摆好餐位，迎接下批客人。

9、上岗责任：应严格遵守清洁的要求，随手清洁，彻底清洁所有设备和表面，如有问题应及时向部长、主管或经理汇报任何有关产品和设备方面的问题。并在离开岗位时通知当更管理人员，当身着制服出现在大堂时，应保持微笑，做到提高品质的服务，给顾客留下深刻的印象。

10、每天中午我们经理或者主管都会开会总结今天的服务水平，和工作中的不足从而提高我们的服务意识和服务水平。

二、实习收获与体会

随着三亚国际旅游岛的发展我们酒店会接触到一些外国宾客，不得不说外国宾客真的很有礼貌，和中国宾客相比不会浪费食物，而且用餐非常干净，如果服务得到外国宾客的认可会给我们小费，钱虽然不多但是对我们工作的一种肯定。工作中虽然苦虽然累，但是我们的服务给客人带来舒适和舒心，就会强烈的满足感和欣慰，自己付出有所回报。

(一)实习收获

1、自己服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质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

在三亚这半年里，学会的如果和客人更好的沟通，也发现客人通常非常通情达理，不像以前所想象的一些刁蛮会蛮不讲理，学会控制自己的情绪，如果用粗俗的语言行动去解决问题，反而会事与愿违，反而越搞越糟，学会更好的服务技能，认识了各国的红酒，如何开红酒，开香槟。学会了吃意大利面和披萨的时候配的奶酪粉还有辣椒仔，我们餐厅从周一到周日每一天晚餐自助的主题都不一样，见识了各国的西餐美食像周一是东西方美食集汇，周二情迷意大利，周三至尊烧烤，周四欧洲风情，周五BBQ周六美极海鲜周日是探秘东南亚，我们主厨是法国人从他身上学会了认识对待自己身边的事情采取认真积极的态度。是我以前所欠缺的，在亚龙湾铂尔曼度假酒店是半年是我宝贵的财富，以后的工作生活中会把在此期间学习的到的东西学以致用，以后更出色的完成工作。

**餐饮实习单位工作总结9**

自20xx年10月份来到公司，给了我前所未有的挑战。在装修期间的仓库工作，真是一个螺丝一个钉的去接触几百种物品，并还得去摸索他们的用处并一一分类等等，经过自己的努力，虽说很累，但也收获不少，学到了很多。深有体会只要用心，脚踏实地去做了，相信没有什么困难克服不了的。

在20xx年6月份酒店正式开业，由于领导的信任、支持被调财务部。财务部是酒店的后勤部门主要为前厅做好各项服务工作，保证酒店的正常运转，在其他部门的热心支持和大力帮助下克服了不少困难，配合各部门顺利完成各项工作：

1、与银行相关部门联系做好酒店的备用金兑换工作并井然有序地完成了职工工资发放工作，以及每月供应商货款的汇款工作。

2、配合采购部及时做好日常采购的报销工作。

3、坚持财务手续严格审核把关，对不符合财务及酒店手续的一概不予支付。

4、清理客户的签单名单，并与相关部门联系完成客户的催款工作。

5、现金的管理及银行的存取款工作。

6、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金、银行存款、应收帐款等。

7、统计每日桌数和营业收入情况汇总，定期报上级领导。

回顾20xx展望20xx，我还是有很多地方需要进步和完善的，20xx还有更重要的任务和工作计划现将的重点工作安排如下：

1、 加强业务学习和知识更新，进一步提高自身专业水平以及组织协调能力。

2、 积极响应总经理室的号召，认真完成领导安排的各项任务。

3、 加强应收帐款收回工作及帐目的清理。

4、 做好与各部门的协调工作。

5、 完善现金的管理工作，争取现金运用合理化。

6、 对自己缺点与不足之处加以改进。

20xx新的一年，新的起点我们将以崭新的面孔迎接新一年的工作，在总经理的领导下，结合实际，围绕“竭尽全力为前厅服务，保证酒店正常运转”的服务宗旨，齐心协力、团结一致，为公司的美好明天共同努力。

**餐饮实习单位工作总结10**

现在饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发地感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争，一切管理工作均应以调动人的积极性，作好人的工作为根本。这就要求所有从业的管理人员必须“以人为本”，必须注重“人性化管理”。

人力资源最重要的是培训工作，培训工作既可以提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量，可以增强员工的纪律性，提高团体工作协调能力，进而增强团体凝聚力，我觉得其实更重要的是对员工的一种福利，也是给予员工最大的福利，一种最大的激励机制。餐饮部每天都会有大大小小的培训，既有事例，有又有实操，同时借助服务技能大赛、市、省旅游行业服务技能大赛来促进员工的热情，提高员工的积极性，培养集体荣誉感。绩效考核工资体系是人力资源开发与管理的重要内容，考核必须坚持多劳多得、客观准确、公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则。所有的员工都应该这样，传菜员也不例外。虽然物质酬劳直接涉及到饭店的费用支出，但是直接影响到员工工作积极性的调动与发挥。

**餐饮实习单位工作总结11**

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

>一、各项经济指标完成情况

全年实现营业收入x元，比去年的x元，增长x元，增长率x%，营业成本x元，比去年同期的x元，增加x元，增加率x%，综合毛利率x%，比去年的x%，全年实际完成任务x元，超额完成x元。

>二、落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性

为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。

>三、抓好规范管理

1、健全管理机构，由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

>四、开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆偿试，英明决策，走自己的经营路子。

1、全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

2、开展联营活动，餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。

3、全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**餐饮实习单位工作总结12**

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\_\_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

\_\_际酒店是由\_\_航空发动机集团投资兴建，并委托\_\_国际酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近\_\_商业中心，位置优越，交通便利。

实习过程：我在酒店x座的\_\_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。

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。

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。

**餐饮实习单位工作总结13**

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。

**餐饮实习单位工作总结14**

(1)x常分类

餐饮部前厅与后厨把所有的物品分成两类，一类是不在用的，一类是还要用的。

(2)x常整理

我们把不用的物品全部退回仓库，把还要用的物品数量降至最地安全用量，然后摆放井然有序，各物品都贴有标签，使任何人一看就能明白。

(3)x常清洁

我们餐饮部定期对物品以及设备设施做清洁，做好每天一小扫，每周一大扫的制度以保证物品及设备设施的整洁与干净。

(4)x常维护

我们定期对设备设施进行维护与保养，本着把小事做细的原则，“不用分类的分类，不用清洁的清洁，”不断完善与改进。

(5)x常规范

就是把员工的一切行为规范起来始之统一化。

(6)x常教育

我们每周定期对员工进行六常法的培训以及文明礼貌行为规范的培训，始员工的举止更标准化规范化。

**餐饮实习单位工作总结15**

餐饮业是一个情感型的行业，它以人的服务为精髓和特质，人性化服务是其主体产品和灵魂产品。餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现出供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，我们同样也是注重服务质量的提高。

我们酒店的餐饮员工的服务态度好，是毋庸质疑的。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，生意火红的时候，厨房的生产能力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，尤其是有宴会、有零点的时候。这其实就是服务效率。在服务中，我们的服务员经常会进入两个误区。一是认为区区小事，不足为奇，在实践中忽略对细节的重视。什么是优质服务?实际上就是服务不能过头，提供及时、优雅、恰到好处的服务才是最优质服务。再一个就是餐饮部每天的班前会很好，既是一个总结、安排任务的会议，又是一个案例培训课堂，这些案例就是发生在员工身上的活生生的事例，很有说服力和警示意义。

**餐饮实习单位工作总结16**

学校是一个特殊的单位，个特殊的消费群体，学校食堂管理工作，学生的卫生饮食安全问题关系到学生的身体健康，关系到学校的声誉，全问题关系到学生的身体健康，关系到学校的声誉，关系到教学质量的提高，关系到学校的发展，关系到社会的稳定。因此，食堂管理工作，学生关心、家长关心、社会关心，食堂管理工作，学生关心、家长关心、社会关心，级领导更关心。我作为学校食堂的管理者之一，级领导更关心。我作为学校食堂的管理者之一，在学校有关领导的指导下，深感责任重大。

我接受学校食堂有关工作，一年过去，在过去的工作经验中，积极做好以后个管理工作，现将本学期的工作计划安排如下：

1、在工作中工作重要性认识到位，有责任心、事业心、工作主动。学生及食堂其他工作人员和睦相处、食堂其他工作人员礼貌待人，杜绝与就餐人员是内部职工吵架、打骂。

2、每天对食堂人员定人、定点、定时间、定要求，必须做到每日清扫、各种餐具、笼布、机械等要洗刷干净，每日清扫、各种餐具、笼布、机械等要洗刷干净，做到木见本色，铁见光，用后摆列整齐，生熟用具严格分开，不得混用。

3、每天做好食堂卫生的检查、食品加工过程、做好每餐的食物样品取存工作、做好学生就餐前的各项工作，管理好学生就餐时的正常次序，做好就餐时的安全工作。总之，学校食堂的卫生安全工作十分重要，

总之，学校食堂的卫生安全工作十分重要，对学校食堂的各项工作管理我将认真努力的去做使自己成为一位合格的各项工作管理，我将认真努力的去做使自己成为一位合格的食堂管理人员工作中有什么做不到位的事欢迎各位领导批评指导。自己会在各位领导的批评指导下认真学习改进。批评指导。自己会在各位领导的批评指导下认真学习改进。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！