

# 服务员社会实践心得体会

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1692625695617799.html>

范文网，为你加油喝彩！



## 服务员社会实践心得体会

服务员社会实践心得体会15篇

某些事情让我们心里有了一些心得后，通常就可以写一篇心得体会将其记下来，这样可以帮助我们总结以往思想、工作和学习。那么心得体会怎么写才能感染读者呢？下面是精心整理的服务员社会实践心得体会，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务员社会实践心得体会1

暑假，我舍弃了陪伴家人和朋友的时间，决定在酒店打工，体验当服务员的工作。

服务员就是一个细致的职业，它需要的最重要的素质就是细心。只有细心，才能通过顾客的举止，眼神及时并提想顾客所需，服务周到，”让客人满意“就是当好服务员的宗旨。

酒店就是一个小社会，就是社会生活的缩影。来自四面八方，不同身份，秉性，年龄的顾客都汇聚于此。因此，当服务员很锻炼在司机的细心，耐心，心理承受力，言行举止的规范与礼节等。在为期不到一个月的时间里我觉得又进行了生命中一次小小的旅行，在这个小社会里，我看到了家人团聚的幸福，看到了人情的冷暖，看到了友谊的长久与永恒，看到了成长的幸福。在这里，我也交到了很多朋友，也学到了很多，懂得了不少。因此，我十分珍惜这次旅行，第一次酒店工作经历也让我难忘。

要尊重，要自信，要坚持自我，这些都源自于清楚的自我认知。尊重就是人与人之间相处的前提。原来以为“尊重别人就就是尊重自己”只就是书本上简单易懂的道理罢了。但说着容易做起来难。但这一个月后，我经历过不被尊重，也看到过别人不被尊重，才明白“尊重”两个字在生活中就是如此重要。我深深地记着经理讲的一句话“不论就是哪位客人，即使他只就是进来吃一碗面，我们都必须给他们最好的服务。”

记得一天夜里，已经就是晚上十点钟了，酒店来了几位客人，大家忙碌了一天都累了，没有注意到他们的到来，连碗筷都忘记准备。接受老板的批评后，碗筷都上齐了，菜也逐一上着。尽管客人都十分理解我们，一个劲地说“没关系，孩子们也累了”但我内心深处却感到一丝愧疚。假如有一天，我在世界的某个角落漂泊，也就是这样的夜晚，我风尘仆仆，饥寒交迫，进入一个餐馆，就是否还有人记得给我服务？也许我会热泪盈眶吧。

每个人都就是值得我们去尊重的，尊重别人就就是尊重自己，无论贫穷还就是富有，无论位高权重还就是身份卑微，每一份劳动都值得尊重，每个人都渴望被尊重。尊重每一位顾客，认真地去服务她们，看到她他们满意的笑容，我心中才会有一丝欣慰。固然，也会有难缠的顾客，我也试着去包容他们，耐心地去解决他们的问题，在这个过程中，我成长着。“海纳百川，有容乃大”，当我们将心比心的时候，就彼此理解了，也就学会了包容。

要微笑，要真诚，世界就会向你微笑，敞开它最真的怀抱。微笑与谦和已经成为我性格中的一部分。有人问我：“为什么总看见你笑着？”我说“微笑就是最美的语言。”相信乌云总就是暂时的，总有方法能化解矛盾与困难，我相信自己足够强大，可以解决它。朋友也许就就是生命中陪你走过一段旅程的人，也许很多人只就是擦肩而过，但我常常感恩他们，感谢他们的陪伴，让我感到了生活快乐与幸福，走出了困境，排解了寂寞，学到了很多。因此，我总就是微笑着面对一切，真诚地对待每一位朋友，珍惜彼此的缘分与感情。

尽管一个月很忙碌，身体也很累。但回想过去，无论就是苦就是累就是甜，我都只就是莞尔一笑，只想把它藏在心里，把它当做生命中一次旅行，一次奇遇，一次体验。

生命就是一次旅行，也就是一次奇遇，在行走中邂逅美丽的风景，就是惊亦喜，观望着不同的人在我生命中往来穿梭，偶尔在阳光下微笑。

## 服务员社会实践心得体会2

为了使我更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作的乐趣，这学期的假期我根据时间及自己的实际情况在假期期间找了一份饭店服务生的工作，固然唯一一个月的时间，但我觉得收获颇丰，短短的工作经历让我体会到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的非常快乐，一种在学校自由天地里没法体会到的“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外谨慎，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那末的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。天天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的洗手间，每次都会有人喝醉，洗手间吐的哪里都是，由因而刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些以后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就能够。两点半放工就能够休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想一想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已记不清了。只知道晚上放工后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的利害，不过有一个好处就是易于睡眠。

经过几天的重复性工作，固然很累，但是为了给他们留下一个好印象，我努力的做好我的本职工作，还时不时帮服务员和后厨的一些忙。我已对饭店的其他员工有了一些了解，就以为和他们“混”的很熟，心中的束缚似乎就没有了，我开始有点飘了，开始学会了偷懒，开始学会了……这些不该学习的不良习惯让我遭到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就座在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，苦口婆心的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受太高等教育的，应当多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大学生有大志向，想做大事，但是你千万不要小视做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的工作做好。”从那天起，我明白做人做事要认真勤劳踏实，对事对物要对得起良知，对得起自己。确切，听了经理对我的金玉良言让我的思想熟悉有了更深一层的进步，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不但担负服务生的工作，有的时候还担负服务员的工作，这无疑又是给我的打工生活增加了色采。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时服从客人的使唤。这也让我深入体会到小社会里的大天地。在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，不管客人说话怎样样，说话有多刺耳，我们都必须微笑对待，哪怕是遭到天大的委屈，也不能把它宣泄出来。由于我们就是干这一行的，要干就要干的最好！当第一次听到了客人对我的夸奖，那一刻，我别提多兴奋了，从小到大，我听到无数夸奖，却没有此句让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味。

### 服务员社会实践心得体会3

今年暑假作为我大学生涯的第一个暑假，没有只顾玩耍，而是选择了去打工。去年暑假我选择了到昌乐舍得粥府，而这次暑假我决定到青岛香格里拉大酒店。XX年7月14日，我带着无限憧憬和忐忑的心情坐上了潍坊去青岛的火车，提前两天去了青岛，意在将酒店地址和周边的公交车次熟悉了一下，16号我们一行五人去香格里拉酒店报到，得知要去宴会部，但主管又说可能会传菜可能会看桌。

刚去酒店的第一天正好赶上几场婚宴，摆台、服务都做了。而且听说这几场婚礼都过百万，我当时的心里挺不是滋味的，心想何时才能能够置办如此豪华的婚礼，顿感自己身上的责任重大酒店服务员社会实践心得体会精选3篇酒店服务员社会实践心得体会精选3篇。过了几天又摆台时，我按照学的摆台方法摆台，有个同事见我这样太慢而且有些餐具摆的不符合香格里拉的标准，经过她言传身教，等她摆完，我很准确的说出了餐具间的距离，让她很吃惊，便问我是那个学校的，我说山旅，学酒店管理。她只是哦了一声。经过这几件事我更觉得闷得慌，在青岛香格里拉的第一个星期我甚至怀疑过学酒店管理的选择，因为在香格里拉的假期帮工不知我们五人，而是很多，大多是青岛的一些大学生，而且非酒店管理专业的，心里更不用说多闷了。

一次在员工餐厅独自一人吃饭，教我摆台的那个暑期帮帮工见我只顾吃饭不与别人说话，便来问我是不是还在生她的气，后来听她说到

学酒店管理的确实是比她们知道的多，但多是些理论知识，只有理论加实践才会真正成为能人她还说道

自己是青岛大学的学生，曾经多次在青岛香格里拉做过帮工，只是经历得多了罢了。

经过与她的这次交谈，我顿感身上的担子轻了许多，而且心里也舒坦多了

从那以后，我把自己的心态放低，不再是以为自己学过就自以为是，而是向其他人学习，既包括暑期帮工也包括酒店员工和酒店实习生，从他们身上学习他们的长处，例如，圆滑的处事方式，善于与交流的态度等。我认为，如果仅仅是作为暑期工就对酒店挑三拣四，讨厌这讨厌那，只会使自己更加的伤心和难过，假期的打工不在于工资的多少，也不在于下班的时间早晚，而是在于是否在短短的一个月内真正学到东西，为己所用。

在青岛香格里拉的一个多月的时间里我学到许多，用几个词语表示便是：尊重、承担、热爱、节约、付出、乐观、效率、外卖等。

尊重 说到尊重，会有很多地方需要，比如说酒店员工之间、管理人员与普通员工之间、酒店员工与客人之间，都离不开尊重。香格里拉在建设酒店文化很重视 让客人喜出望外计划，即为想在客人想到之前，微笑在客人说话之前，服务在客人开口之前等，都能体现尊重客人，这对我的影响已经不仅仅在于酒店业，在任何行业 尊重 都很重要，都值得的推行。

## 服务员社会实践心得体会4

为了使我更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作的乐趣，这学期的假期我根据时间及自己的实际情况在假期期间找了一份饭店服务生的工作，虽然仅有一个月的时间，但我觉得受益匪浅，短短的工作经历让我体会到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。

在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。

做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

经过几天的重复性工作，虽然很累，但是为了给他们留下一个好印象，我努力的做好我的本职工作，还时不时帮服务员和后厨的一些忙。我已经对饭店的其他员工有了一些了解，就以为和他们“混”的很熟，心中的束缚好像就没有了，我开始有点飘了，开始学会了偷懒，开始学会了……

这些不该学习的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，语重心长的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大学生有大志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的工作做好。”

从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑又是给我的打工生活增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。

这也让我深刻体会到小社会里的大天地。在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，不管客人说话怎么样，说话有多难听，我们都必须微笑对待，哪怕是受到天大的委屈，也不能把它发泄出来。因为我们就是干这一行的，要干就要干的最好！当第一次听到了客人对我的夸奖，那一刻，我别提多兴奋了，从小到大，我听到无数夸奖，却没有此句让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味。

## 服务员社会实践心得体会5

实践目的：实践，就是把所学的理论知识，运用到客观实际中去，是自己所学的理论知识有用武之地只学不实践，所学的就等于零，理论应该与实践相结合，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。因为每天都不断有新的东西涌现，我们不仅要学好学校里所学不到的知识，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，在竞争中突出自己，表现自己。实践过程：

在开始有这个想法时，我们并不是贸然进行的。而是首先进行了调查，联系了我们在上海的亲戚朋友，确定了基本的方向。期末考试结束的那天，我们三个人就开始收拾行李，准备去上海，早几天的火车票买回来之后，一直都没有关注具体的发车时间，导致我们没把握好时间，出发的太晚，急急忙忙的，箱子里的东西都是乱七八糟的。想想是因为我们做事情不够细致，忽视小结，这很容易误事的，还好我们还赶上了火车。

坐上火车我们还是蛮欢喜的，充满着期待，虽然知道即将面对是一系列的难题，但是好奇心还是驱使我们一步步的前进，下了火车真是特别的惊讶，大城市的火车站真的是好大好大，我们都愣住了，但是我们不断的告诉自己要淡定，不要太兴奋，搞的像没见过世面的乡下土包子一样！不过确实是没见过世面。我们找公交车站都花了很多时间，期间也遇到了不少的事，上海人说话我们很难听的懂，有好心人给我们指路，我们却因为他太热情而怀疑他，相信了另一个误指我们去出租车站想让我们座他车的，还好我们没有上当，在北广场转了一圈后，好不容易有个大爷给我们指路，我们感激的要命，可是他却反过来问我们要钱，当时就无语了，难道真的想来之前人家跟我们说的上海人很势力，很现实，帮助别人都是有目的的。我就是觉得太可怕了，可是可以看得平淡一些，这样人活着才不会太累，关键是我们在外面真的不能太单纯，轻易的去相信别人。其实与其说自己单纯，实际就是阅历太浅，见识太短了。

我们一开始是投靠了我姐姐，她也是刚到上海实习不久，是住在公司的宿舍，我们开始两天是在我姐姐宿舍打地铺，有个落脚的地方，但是对于我姐姐的同事，我们三都感觉他们好冷淡，都不好意思在那长待。后来我姐还和我说，现在在一起工作的同事很少互相去交心，竞争很激烈，社会很现实，工作期间想找到一些交心的朋友很难！所以我就是觉着像我们仨这样的大学同学加上好朋友，能在一起共同的去努力奋斗，很难得，相信我们都会好好珍惜的。

找工作和租房子，是所有工作中最重要也是最难的。因为是第一次面向社会，又是在校大学生，毫无经验，一般来说很难有说服力，所以一到上海之后我们就做了详细的计划。主要是依靠我们的亲戚朋友介绍，因为他们相对比我们熟悉很多，然后我们自己参加面试，在此期间我们遇到了很多困难，那几天天气恶劣，开始的找的时候还算顺利，因为有很多地方招工，我们的积极性都很高涨，但是等我们询问了很多家之后，一般公司都是招长期，我们有本着诚信的原则，只做学生工，所以迟迟没有找到，被人拒绝，被人怀疑，甚至被人鄙视，我们开始都有点想打退堂鼓了，难道就这样失败！我们心里没有了底！我们知道，如果我们现在都撑不住了，还能成什么大事，都走到今天这一步了我们想我们必须成功不能失败！我记得一句话：其实每个人都能成功，只是大部分人在最困难的时候都放弃了，只有很少一部分人挺过去了，所以那少部分人成功了，成功与失败只有一步之遥。我们最后决定在坚持下去，不依靠我们的亲戚朋友，自己一家家的询问，终于老天不负有心人在去上海的第三天在上海永和大王餐饮有限公司莘庄店找到一份服务员的工作。

由于我们找的工作是餐饮类行业，上岗时需要持健康证，但是我们的家庭经济又不好，到上海时身上的经费不多，又不好意思问父母要，所以在上海都是省吃俭用。找到工作后，我们在附近租了一间房子，跟人家讲价钱，可难了，后来又自己找医院，在上海市闵行区中心医院办理了上海市从业人员健康合格证后才开始稳定下来。工作时的体会：

在这次工作中我们感悟颇深，忍受着思想的压力、工作的艰难和接受了来自各个方面的挑战。这次实践让我们真正深刻理解了“宝剑锋从磨砺出，腊梅香自苦寒来”的深刻含意。我曾经听说过业务员的一条准则是：sell goods, sell yourself first。经过这次实践，我能真正体会到这一点。工作中你不但要吃闭门羹、看人脸色，反而要向他们说：“对不起，打搅了”。在工作中，在真正的社会交际中，顾客永远是对的，你不能掺杂自己的个性，我们真真正正的体会到以下几点：

第一：乐观，不管遇上什么样的困难，都要用乐观的态度去面对，相信会有所转机。就像刚开始上班的时候，你会因为很多事做不好而被里面的经理和老员工批评，就算难过的想哭，还是要坚强的面对。

第二：自信，首先自己要有自信，自信不是自夸，而是对自己的能力作出的肯定，这样别人才能

更加相信信任你。你要对自己说“我们一定能行”那你就一定能行。

第三：肯努力，我们一直非常信奉一句话，“努力就有希望”不要觉得成功遥不可及，其实只要你在不停的努力你就靠成功越近，“踮起脚尖就更靠近阳光”在努力的过程中千万不要放弃，说不定你距离成功就差一步，要勇于面对各种挫折，挫折并不能阻挡用勇气的人走向成功。

第四：我们现在各方面的素质离这个社会需要还有很大的差距，虽然是大学生可是因为打字速度慢连最基本的文员都做不了，要想找到一份轻松的工作，真的还需要很大的努力。

第五：不管做什么工作都要讲究效率，高效的同时讲究质量。在餐厅上班时，从开始时外场的服务员调到内场负责出餐，工作特别繁琐，程序特别多，标准也特别多，一开始做起来脑袋都懵了，多的记不住，容易出乱子，我想起上学期学习的《秘书学》，秘书岗位应该就是需要高效的记忆力和工作能力，我觉得这一点应该是所有工作都必须需要的。

第六：要善于表达自己的想法，这样才会得到领导的赏识和更多的机会，在餐厅上班，我们一开始的工作时间特别的短，因为这边的工资都是按小时计算，我们为了多赚一点钱，总是和经理沟通，她们开始注意30多个学生工中的我们，然后根据我们的表现给我们加工时，而我们也是很努力，得到餐厅7个经理的肯定和表扬。

第七：谦虚做人，特别对于刚走出校门的毕业生至关重要，我们本来对于社会上的知识知之甚少，我们千万不能骄傲自大，自以为是，那是肤浅的表现，我们要谦虚做人融入社会中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给的意见，要听取、耐心、虚心地接受。

第八：作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会生各方面的人交往，处理社会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必不可少，毕竟，两年之后，我们已不再是一名大学生，是社会中的一份子，要与社会交流，为社会做贡献，只懂得纸上谈兵是远远不够的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名有用的人才，很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书，而已经在社会上的人都宁愿回学校读书，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的掌握专业知识，明天才能更好的为社会服务。

以上是我这次社会实践的简单体会、认知和介绍，在今后我们会参见更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就以体会社会更多方面，不要以单纯的想法去理解和认识社会，而是要深入地探索，为自己的未来打好基础，在学校学会更多的书面专业知识，在实践中好好利用知识进行运作。

## 服务员社会实践心得体会6

当我们进入大学的殿堂，开始走向新生活时，也恰恰是在走向社会，走向生活的路上。而我们一定要逐渐学会摆脱依赖，学会\*\*\*，并在此过程中不断积累生活经验。去年寒假我曾经到大丰收去当服务员，而这个暑假，我又一次做相同的工作，在大排档做兼职，同样是餐饮业，然而面对不同的环境，面对不同的人，仍旧拥有沉甸甸的收获。无论是在面对顾客，还是在面对我的同事时，都能更加好地把握尺度，遵守其中的原则，对职业道德也有一个更加深入的理解。与此同时，对当今社会公共生活中的不良道德规范感到沮丧，渴望人们能够遵守公共秩序。

这次的暑期社会实践我在家里附近的大排档兼职，当一名服务员，虽然辛苦却受益匪浅。短短一个多月，我学到的东西却是金钱所不能衡量的，同时也是身处于学校这美丽而舒适的象牙塔中所无法接触的。我所学到的东西简单来说包括四个方面，即艰苦奋斗，人际交往，职业道德和公共秩序。

第一点，即学会艰苦奋斗。

社会主义荣辱观中提到“以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻”，“以艰苦奋斗为荣，以骄奢\*\*\*逸为耻”，而这次的暑期活动的开始恰恰体现了我的上进心，并不呆在家里好吃懒做，出门向父母伸手要钱，而是出去工作来增长见识，丰富经验并获取经济利益。

其次，作为一个服务员，学会吃苦耐劳是非常的重要的。在客人还没到来前，需要有大量的准备工作，要整理工作柜，要摆放餐具，看似简单的工作，却十分的繁琐，涉及酱油醋，茶水，餐具，抹布等，加上工作范围之广，实际上既劳累又容易使人失去耐心；客人到来之时，除了上菜，帮他们点饮料酒水，就连米饭也是服务员打的，因为吧台与打米饭离自己所看管的桌台有距离，来来回回地跑便容易累，加上要倒茶水，打包，付账等等确实不轻松；至于客人走后，收拾餐具，擦桌子，铺台，扫地，拖地，整理工作柜更是使身体更加疲惫不堪。这是每一天都必须完成的工作，繁琐而沉重，所以，在此时，铭记，学会艰苦奋斗，学会坚持就显得尤为重要。同时，在当今社会，由于人口基数十分大，就业机制的不完善等等一系列原因，使得就业压力十分地大，这时候，学会吃苦耐劳，艰苦奋斗显得尤为重要。众所周知，在艰苦中锻炼，在实践中成才是我们美好的未来路上的垫脚石，在这个暑假便学会吃苦耐劳，让我对自己的人生更加有信心，为了自己的梦想，我相信我会不怕苦，不怕累，坚定地走向未来。

第二点学到的东西便是人际交往，作为一个服务员，其实要面对的人很多，不仅仅是顾客，还有同事，一定要把握其中的尺度，遵循原则，否则，寸步难行也并不夸张。

在促进个人与他人的和谐当中，应当坚持平等原则，诚信原则，宽容原则，与互助原则，同时应当正确认识和处理竞争与合作的关系。这一点在面对同事时是十分重要的，我们每个服务员都有自己看的台，假如被跑单，就要服务员自己承担责任，所以我们必须要时刻盯住自己的台，然而因为不时要去吧台帮客人点饮料，打米饭，所以我们常常会不在自己的岗位上，这时候你便需要附近的同事帮忙，让他帮忙看住，而在他有需要的时候，我们也要反过来帮助他，因此互助原则是十分重要，这也是一种友好的合作。而同事之间是平等的，谁也没资格要求对方一定要帮助自己，所以一定要有礼貌而不是理所当然地要求对方。人与人相处难免会有矛盾，不管谁对谁错，总应该以一颗宽容的心去对待。服务员因为有酒水饮料的抽成，每个人只能看自己的台，这样，同事之间并不存在竞争问题，然而，我在刚去刚分到台的时候，总是被另一个同事抢自己的抽成，变成一种不公平的竞争关系，感到十分生气，刚开始想着算了，也许她还不知道这是我的台，也许这只是一两次，慢慢就会好的，但仍旧被抢，便十分生气同她理论，后来，就很少出现这种事，并且我们关系也逐渐变好，她常常帮助我，我也常常帮助她，两个人的合作使得打工的日子变得虽然辛苦却愉快。我想，在以后的日子里，我会变得更加理解竞争与合作的关系，竞争会促进合作，而合作也会促进竞争，竞争与合作都需要公平，倘若我们学会处理两者的关系，在遇到事情时，双方都面对面说出自己的想法，解决问题，遵守规则，那么一定能使双方的业绩都更上一层楼，并且，保持愉快的心情。

第三点内容即职业道德。无论我们从事什么行业，都应当拥有职业道德，如律师便应当保守对方的秘密，老师则应当要公平对待学生等。作为一名服务员，也有许多职业道德，如爱岗敬业，服务群众等，这里我要强调的是诚实守信。

诚实守信是职业生活中的道德规范，是公民道德建设的重点，而大学生更应该学会诚信。在面对顾客时，我们应该学会诚信，这是一种基本要求，是我们该遵循的基本原则。菜价需要明码标价，材料要真材实料，需要收费的都告知顾客，而不是等待付账再发生冲突。由于酒水比外面贵，在顾客点酒水时，我们会特意明确地告知顾客，而不是不说或者瞎说，这是我认为作为服务员甚至是这家餐厅都该做到的一点。另一点则是在客人有要拿醋之类的要求，而此时我正在忙其他事，我会叫他稍等，做完手头上的事，便去帮忙，而不是随便应付，答应了却把它抛之脑后。这也是我做到的诚信。在以后正式工作中，诚信对于我们非常重要，我们的上司会十分看重这一点。而作为外汉专业的学生，我们极有可能成为一名外教，要教会学生诚信，我们首先要做到诚信，明白诚信对我们意义之大，它不仅仅是进入社会的通行证，更是人格魅力的一种体现。

第四点内容即公共秩序。有序的公共生活是构建和谐社会的重要条件，它不仅有利于促进经济社会的健康发展，而且是提高社会成员生活质量的基本保障和国家现代化和文明程度的重要标志。公共生活中的道德规范有文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境和遵纪守法五点，然而多少人能够做到？单单就文明礼貌方面，在兼职期间，便看到无数的不文明现象。最为典型的则是有一个小孩子在餐厅拉屎，这实在是非常不礼貌。小孩子还小，我们不对其过于严苛，可以教他，但是家长却如此放任，我们餐厅是有卫生间的，无论如何急，我想去卫生间的的时间总是有的。在别人高高兴兴地进食时，却发生如此不愉快的事，实在令人感到无奈，甚至是愤怒。而在这个餐厅里饮酒到醉醺醺的人也不少，在餐厅喝酒当然正常，但是小酌即可，何必要喝到醉，喝到吐，喝到不省人事，喝到发酒疯？这样事实上已经扰乱了公共秩序，并且让人看笑话。这个餐厅允许抽烟，然而，我认为公共场合实在不怡抽烟，对他人影响挺大的，这点非常不好。而随地吐痰，讲话十分大声，吵吵闹闹，大声地玩骰子的人也已经屡见不鲜了，不文明的现象多得让人麻木，令人厌烦，不仅仅在餐厅里，当我们的国人到香港受同胞的嘲笑时，到国外后，我们仍旧受到其他民族的嘲笑，实在可悲。然而我们也许管不了别人，我也无法勒令客人不做这些事，但自身一定要做好，不给他人带来困扰与不便，也可以教会身边的人文明二字。我们学会文明，学会遵守公共秩序，慢慢地也会感染他人，别人做好了，其实受益的还是自己，因为我们所生活的整个环境也会变好，我们自然就是受益的主体。在我们进入社会以后，无论是谁，都处于社会这个大环境中，一起生活，所以大家都遵循公共秩序是非常重要的，而我们在学习中不断认识道理，更应该做好，起到榜样的作用。

这一个多月，身体辛苦，内心却获得巨大的成长，再苦再累也值得了。本次暑期实践于我来说实在是受益匪浅，我将努力将所学践行到往后的日子里，我会坚定内心，在学习上艰苦奋斗，在工作以后，吃苦耐劳；与人交往更加真诚，把握尺度，遵循原则；工作时遵守职业道德；遵守公共秩序，不给他人带来困扰。以后，还是会常常去体验生活，使自己的内心得到充实。

## 服务员社会实践心得体会7

漫长的生活是一组乐曲，而最温馨感人的经历是其中最精彩的乐章。由于某种经历而获得的独特魅力是任何任何人无法夺取的财富，幸福不仅是已经取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的每一粒珍珠，每一颗都应是闪光的。震撼心灵的那些往昔经历，象洁白的雪，美丽的雨离去后让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在了我们身上。开阔了心灵的视野。是的犹如这次实习，当时看来无所谓的事情，返回酒店后讲给同事们听，不愉快的事情都发挥掉了，留下的是些难忘的回忆和感人的往事。

xx酒店领导决定派我们第一批人员到xx实习，当时我们听后都很愉悦，因为我们对外界，对xx充满着幻想和渴望，外面的世界很精彩，我们都想走出去看一看学一学xx的管理方式与酒店文化。所以我们都愉悦的踏上了去xx的征程。一路下来六个多小时到达xx，然后分五个队分别到了五

个酒店。

我被分到了xx绿色度假村，我们队中有11人。7个女的4个男的，到了以后第二天就上岗了，我们全体被分到了餐饮部，餐饮这段时间是繁忙季节，这里有中餐厅，槐花苑，湘香苑，8个包间，以及议会，实习的目的是为了更好的了解餐饮的业务知识，提高餐饮的实践能力，以便自己更好的熟悉了解酒店这个行业，为以后进入这个行业做一个良好的开端，为以后的人生道路做好准备工作，使自己的下一步走的更顺利，也是为自己的生活增加色彩。

从xx坐上xx度假村的班车一个半小时后到达度假村，首先映入眼帘的是方圆三千亩的森林，两千亩的水域和五百亩得黄金沙滩。这里俗称是天然的绿色氧吧，度假村就坐落在其中，一潭湖水在酒店的西侧，潮白河围绕其身，放眼望去就是一块世外桃源，环境非常之优美，空气特别新鲜，我惊叹xx竟还有如此佳境。

实习感受：刚来到这里有些不适应就感觉很有压力，也经常上火生病，但工作确实如前人所说辛苦，酒店没有给员工培训就匆匆上岗了，没有给员工制定岗位职责和工作描述，使我们一上岗根本莫不着头绪，只知道这是一个xx年开业的四星级度假村，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下达任务，准备随时听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说分工并不是很明确，只要哪里有需要我们就到哪里去。员工代表着整个餐厅的形象，这是餐厅很重要的一个方面，员工的制服不但是员工更加精神从而提高工作效率。同时员工制服更体现出一个企业的一种内在文化。没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，缺少了士气的企业又何来效益呢？不过令我感到高兴的是，餐厅的员工都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，再劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句在普通不过的"辛苦了"都会让人感动，看来员工自己还是最了解大家的心情，因为他们能站在员工自己的角度上看问题。

来xx实习的日子就这样结束了，在这些日子里我确实学到了不少东西，除了学到了餐厅中服务程序的技巧，还能够锻炼自己的耐心，但是服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同时也具有同样的意识，这才是"服务意识"的真正含义，这才是一个服务员真正的素质的体现，作为一个合格的服务员是应该做到的。

以上是我实习的感受和想法，作为一种感受，他可能有很多主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此希望领导在做出决策前，除了站在酒店利益考虑的前提也同时能多为员工考虑，只有这样才能得到更多员工的支持，最后感谢xx度假村能提供这样的实习机会，感谢领导的帮助希望度假村越来越好。

## 服务员社会实践心得体会8

### 一、实习过程

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校老师为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有2名同学成功进入某某酒店。由于我们身材大致相同，我们被分到了同一部门，开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们领工服、办手续，熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

在这刚开始工作的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9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。

几天里，我深深体会到：像\*\*\*训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要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我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去工作，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地。或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于某某酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

## 二、我的心得和感受

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉某某酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重对待。

### 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。

### 服务员社会实践心得体会9

未能得到这个答案，我选择直接去面对自己的疑惑。并利用这次的假期的时间，走入社会，通过在社会中的实践体会来感受社会的生活。以下是我在此次实践中的心得体会：

初入社会，其实我迷茫了好长一段时间。虽然对于自己的方向我也早在假期间就做了计划，但真正的去实践的时候却又开始犹豫起来。但好在，因为有朋友的鼓励，我最终还是迈出了这一步，并终于在xxx餐厅中作为一名服务员展开了这次的体会。

#### 一、学会适应环境

终于来到了自己的工作岗位，但社会工作的环境却与我们有着巨大的差别。作为一名服务员，端茶送水是最基本的，而每到中午之后。络绎不绝的客人更是让人忙不过来。

其次，作为一名工作者，在这里我们远没有大学里自由，不仅要严格按照工作的要求去做，更要严谨仔细的做好每一件事。当你犯错的时候，批评都已经是很轻的处罚了。

起初，我真的很不适应这样的转变，就好像从一个舒适的环境中突然到了严苛的环境。这样的变化，也让我在实践刚开始的时候多次想过推出的念头。但每每想到自己里下的豪言壮志，以及朋友和家人对我的鼓励，我又继续努力坚持了下来。

到后来，我渐渐的也适应了这里的生活，并能够跟上领导的要求，顺利的完成自己的工作职责。对这里环境的适应，不仅让我这场实践能继续下去，更让我学会了坚持！这是一份非常珍贵的品质。

#### 二、对待工作要严谨

工作中，因为自身经验的问题，起初我也犯下过一些错误。其中最让我记忆深刻的，应该就是上错菜的事件！

记得那天因为在工作中忙晕了头，一时间，我端着两盘菜忘了分别是那一桌的客人，又不好意思回去问。结果凭着印象去放。结果，到最后结账的时候才被客人发现问题，因此我也被严厉的批评了一顿。

这次的事情让我彻底认识到了，对工作不能放松的道理，并且在后来的工作中，我也再没让自己犯下这样的错误，哪怕是丢脸，也一定要保证工作的准确！

### 三、自我的感受

经历了这次实践，我在工作中体会到了许多的人情世故，老板在工作中虽然对我们都很严格，但在工作结束之后却有非常的和蔼，还总是教导我，指点我的工作。此外，还有一起工作的同事们，虽然工作结束后大家就各自回去，但在工作中，我却总能得到大家的照顾。

社会的工作教会了我许多大学中没有接触过的事情，也让我对社会有了一些了解。相信在今后我能更加明确的找到自己前进的道路，并积极的朝着自己的目标前进！

### 服务员社会实践心得体会10

我大学的第一个暑假终于到来了，按照原定计划，我和同学在放假的当天一起找兼职，希望在暑假期间尽早找到临时工，一起工作，这样可以相互照应。同时，我想通过这次的社会实践发展自己，度过一个充实的暑假。尽管事情不尽人意，在求职的过程中我们遇到了不少的挫折，但最后还是找到了工作。

我们把找兼职的最初方针路线由网络寻求改为实地考察，明确了新的求职指导思想：以学校为中心，以安全为前提，以方便工作为优先条件，在方圆一公里的范围内寻找兼职。很快，我们找到了一家名为“上膳汤水”的餐厅。抱着尝试的心态，我们与餐厅负责人进行了面谈。她表示可以同时聘用我们但声明工作很辛苦而且只安排我们的伙食不安排住宿，话后递给我们每人一张名片让我们回去考虑。接过名片走出餐厅我长舒了口气，心想暑假工总算有着落了。

果然，我们很快接到了“上膳汤水”餐厅负责人的电话，她希望我们能够前往应聘，并约定了面试时间。第二天，我们到“上膳汤水”餐厅同负责人谈好了相关事宜即刻上岗了，看来餐厅也是员工缺乏呀。

换上了工作服我感觉我们就像人们常说的“\*\*\*”，真有点难为情，再看看两位同学发现他们似有同感。唉，替人打工咱还能挑剔什么呢？开工我们先开饭，不错，餐厅的员工餐菜式虽然少，简单，但是味道比我们学院饭堂做的好多了。

我们吃得正香的时候，一位阿姨对我们说：“你们得努力干，在这里工作是很苦的，做两个月也就两千工资，不容易啊。”还没有开始工作，就有人私下告诫我们，看来我们得做好心理准备才是！

餐厅对我们服务客人的要求甚严，况且我和一位同学之前没有从事过这样的工作，对餐厅里的工作的各个方面不甚熟悉，因此非常需要各位大姐（餐厅里前辈级别的女服务员）的悉心指导。

客人未就座的时候骨碟、碗、杯子、筷子和汤匙应该怎样放；客人就座后它们又该怎样放，什么应该撤掉；客人用餐完毕离的座后又应该怎样快速收拾餐具，怎样换桌布等等。我们不仅要随时准备听从上司的使唤还要满足客人的需要，时不时为客人端饭送水、摆菜计单、换餐具等。总之，只要有需要我们服务员什么都干，除了摆台、上菜、撤台等这些所谓必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么擦桌子、扫地、拖地铺地毯等都由我们服务员干。

然而真正让我们难以接受的是餐厅的十一小时工作制，每天忙个不停，连喝水的空暇都难得，大部分时间里口干得苦涩粘稠。虽然时不时给客人上茶加水，但是只有看的份，喝，想都不敢想！解决这个问题的极端方法是“想”梅止渴，我没有古人幸运，有酸梅可望。肚子饿得打鼓不休，

也得忍着为客人呈上饭菜。客人离开后往往留下许多茶水和美味佳肴，收拾桌子时我心里真不是滋味。

刚开始工作的那三天确实让人叫苦不迭！我们每天除了干活还是干活，中途是不能休息的，必须打起十二分精神。最委屈的算是脚了，十一小时的站立和走动使得双腿强烈地抗议，下班后最想做的第一件事就是找个地方好好歇歇。

虽然人们承认人有三急，但是餐厅是明令禁止我们工作期间自由上厕所的：在繁忙时段绝对不准上厕所，只有在冷淡的时候我们才能脱身解急。另外，员工不能上餐厅里的厕所，只能跑远路到后门的厕所，否则，一旦被发现就扣半天的人工——20元。

值得一提的是，每天忙碌下来我都是汗流浹背，喝下的水全都化作了汗，一天里根本不用上厕所，真担心会不会导致身体水分失衡，福兮，祸兮？令人向往的人性化管理和残酷的事实之间的差距可见一斑，还好令我高兴的是，餐厅里的同事们大都是热情友好，他们并不因为我们是临时工而对我们冷漠生硬。在劳累之余，他们一个个会心的微笑，一句句再普通不过的亲切问候无不让人感动。看来只有员工自己最了解大家的心情，因为他们站在员工自己的角度看问题，因为他们说的是“老百姓”的心里话，这是许多上层领导最缺乏的素质之一！

我们新员工对某些工作做得不到位，犯了错误，作为老员工的大姐们会及时、耐心地帮我们矫正并且鼓励我们好好学，让我倍受鼓舞。其实，大姐们并没有比我们年长许多，她们中有人和我们年龄相仿。

因为上班的第一天餐厅的负责人燕姐要求我们称呼她们时得在她们的名字后面加个“姐”字，而不能直叫她们的名字，所以我们统一叫她们为大姐。起初我认为这样称呼她们是出于尊重，更重要的是为了工作需要。但很快我发现我错了。

大姐们的细心、耐心、勤劳、敬业精神还有善解人意在繁忙和琐碎的工作中展露无遗，敬佩之情在我心中油然而生，我明白了称她们为大姐，不是因为工作需要，而是由感而发，是最质朴最真切的称呼。渐渐地我在餐厅里感到了家的温馨，和同事们交流起来自然多了，工作起来也更舒心了。

除了同事们的关照，我还感谢顾客们对我的宝贵支持与包容。在我忙不过来的时候，他们会耐心地等我忙完了其他的工作后才向我提出需要；在我犯错时，急忙道谦的我得到的是他们的微笑。有时他们主动和我交谈，问我一些轻松有趣的问题，我也热情地回答，餐厅里便增添了一些笑声，其乐融融。

在服务部的这些日子我确实学了不少东西，不仅能学到中式餐饮的服务程序和技巧、xx菜的特色种类，还能学到如何处理好自己的利益和餐厅的利益、如何调整自己的心态，更让我了解到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识，服务意识不仅要求服务员有着向客人提供优质服务的观点和愿望，同时也应该对自己的同事具有同样的意识，一个服务员的优秀品质便体现于此。

后来，我被安排到咖喱部担任传菜生。刚来到咖喱部我如释重负，那里在餐厅开始营业后的一段时间里几乎没有什么工作，因为还客人不够多，我可以悠闲地站在咖喱部外观察餐厅里的情形，欣赏墙壁上的油画。

可是客人多的时候咖喱部忙起来了，这时候除了厨房咖喱部是餐厅各个部门中最忙的了！咖喱部

只有我和一位阿姨负责，只要到了高峰阶段，菜就多得我们忙不过来，这就非常考验我们的合作精神了。由于餐厅实行“对菜划钩”制，就是传了什么菜就要在相应的菜单上对着菜名划钩。当我把堆积如山的菜传出去时，阿姨就帮我划钩，相反我又是这样帮阿姨。我们就这样相互照应，火急火速地把菜传出去又火急火速地赶回来接着传菜。

让我们伤脑筋的是菜单上的“草字”，由于点菜生写的字实在是让人不敢恭维，一时半间难以辨认，因此我们要看清菜名就像研究出土文物一样，非要我们共同努力方知道个所以然来，痛苦啊！由此可见写得一手好字是多么重要，利己利人。高峰时段过后，我们紧张急促的传菜工作才停止，咖喱部恢复了平静。

在咖喱部，我可算是体验到“冰火两重天”的滋味了。咖喱部就在厨房的旁边，厨房里的热气不断向咖喱部袭来，我们就像热锅里的馒头被经久不散的热气“蒸着”，在里面不到一分钟，我就大汗淋漓了。

与咖喱部迥然不同的世界便是有空调冷气吹抚的餐厅了。每当我传菜走出咖喱部时，顿时感到浑身透凉，神清气爽！空调的冷气起了不小的降温作用。其实在咖喱部也不错，至少可以免费桑拿，排毒养颜！

我在餐厅工作的时间的确短暂，在此不便对其作过多的评价。经过这次的工作，我大体总结出两个餐厅管理中的不足：

(1) 应改变传统的对待员工的态度，人是管理中的主体，管理中的上下层关系只是一种劳动分工体现，不是统治与被统治的关系，相反，现代管理理念告诉我们，只有做好对下级的服务工作，帮助下级在工作中做出优异的成绩，管理者才会取得良好的管理业绩。现代企业的管理必须坚持“三个上帝”，即市场、顾客还有员工，员工毕竟不是上司任意驱使的机器。

(2) 企业缺少一套有效的激励体制和晋升制度。餐厅的激励过多地注重物质上的激励而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方法值得管理者借鉴，有时候领导的一句赞赏的话或一个微笑就是对员工最好的激励。

这次的社会实践实在是让我印象深刻，因为我认识到了赚钱的确不易，读书还是且读且珍惜啊！

## 服务员社会实践心得体会11

时光飞逝，两个月眨眼间就过去了，短短的两个月，经历了很多，也学到了很多。

刚一放假，我和姐姐穿梭在一条条大街上，寻找着一个个招聘单位。终于——骄阳下、大汗淋漓后，一家小火锅店聘用了我们。由于夏天是淡季，所以主要以卖鱼为主。

做为一个服务员，在这里必须学会点火、端锅底，一开始，我就上夜班，每天到凌晨三点多才下班，甚至更晚。每天几乎做着同样的事情，打扫卫生，招呼客人，上菜，客人走了清桌子，扫地，拖地，刚上班的时候，一天24小时，12个小时上班，8小时睡觉，然后2小时吃饭，2小时做些零碎的事情。刚开始妈妈总对我说要是吃不消就不做了，放假就在家休息，我总回答她说，在家也无聊，出去可以锻炼自己，她也就没再说什么了。我总想，其他服务员和我也差不多大，别人可以做、可以坚持，我也一样可以，所以我坚持下来了。

在那里，我每天都可以面对不同的人，有素质好的也有素质差的，比如我给一大桌人上滚烫的锅底时，有的人就会说：“小心点别烫到手了！”还有的人却说：“看着点，别弄我身上！”老板也经常告诉我一些怎么面对不同客人的方法。

在这里，个人简历因为我最小，老板很照顾我，厨师总是做好吃的给我们当宵夜，案子师傅教我配菜，另一个服务员教我怎么服务客人……工作一段时间后，每件事我都能应付，第个小问题我都可以解决。

尽管舍不得生活了两个月的地方，舍不得第一个让我踏入社会的地方，老板也很舍不得我走，要我留下来，以前老板从不收兼职的，这次却叫我放寒假再去那里做兼职，但是我不能在学业上半途而废。

我觉得我们做兼职也是假期一种不错的选择，我们都十六七岁了，不能在家里过衣来伸手、饭来张口的生活，迟早有一天，我们会踏入社会，所以现在我们可以体验一下社会，丰富经验，对我们以后的成长也有好处。而且还能体验赚钱的辛苦，本来想赚了钱后自己买很多东西慰劳自己的，钱拿到手后却舍不得花，以后花钱都不大手大脚了。

在这两个月里，虽然很累，但老板对我工作的肯定，说明我的努力我的坚持不是徒劳；在这里，尝到了酸甜苦辣，每一句对我的夸奖与称赞都是莫大的欣慰；在这里，我更学会了坚持、收获了友谊、成熟了思想。

无论事做的好坏，尽力了就是成功，我相信我的未来会一片光明！

## 服务员社会实践心得体会12

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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。

我还认识到要有勤奋的精神。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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是最优秀的。我们的职责是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。此外还应该以平常心应对工作中的不公平：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。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。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，十分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十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：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。每一天创新一点点，是在走向；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。

### 服务员社会实践心得体会13

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。”我现在才深刻体会到这句话的含义，在现实中课本上学的理论知识用到得很少很少。

为了拓展自身的知识面，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走入社会，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我走进了一家民营饭店成为了一名饭店服务员，由此开始了我这个假期的社会实践。这是一家位于张家港市金港镇德申路的仙客居饭店。在这里我认识了严厉的老板娘，不苟言笑的老板，工作勤奋的佳佳，马虎的莉莉？

每天8：30上班，中午一点半下班，再到下午的4点上班，晚上8点半下班。每天早上到饭店后首先打扫卫生，包括摆餐具、扫地、拖地、打开水等等。到10：00吃饭，吃完饭收拾好后开始站岗，迎客。“光临”“请问几号包厢”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。加茶、拿饮料、倒酒、上菜、打饭紧接着而来，完全可以让你忙得焦头烂额。特别是当你一个人看几个桌子时，若几桌人同时叫服务员，你会觉得特别痛苦，然后就是忙上忙下，跑进跑出。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员真的不多了，所以在职的便特别辛苦。“您请慢走”“下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，然后收拾残局。到一点半后如果没有客人就可以回家休息了。下午4：00准时上班，吃完员工餐，开始做准备工作。做好准备工作后又开始重复上午的工作，站岗、迎客、送客、收拾，到8点半下班。但值班人员要等所有的顾客走完，才可以离开。

这就是我们服务员一天的工作行程，不是夸张，是事实，特别是有时遇到故意刁难或是蛮不讲理的顾客，你这一天过得更是“凄惨”：一，你不能得罪顾客，因为他是上帝；二，你不能坏菜馆的声誉，因为你还想在那里工作下去；三，所有的错都是服务员的错，即使那错是因为别人而犯或是本身就是别人犯的，只要关系到顾客，你就得认栽；四，做的好，没奖；犯点小错，就要罚！

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。”我现在才深刻体会到这句话的含义，在现实中课本上学的理论知识用到得很少很少。刚开始去的时候，还真有点不习惯，很多东西都不懂，幸好有同事的耐心帮助、老板老板娘的耐心教诲，让我在这次社会实践中掌握了很多东西，更重要的就是使我在待人接物，如何处理人际关系等方面有了很大的进步。

### 服务员社会实践心得体会14

我从XX到XX，就好比我从一个蒸笼跑到另一个蒸笼，也是一个酷暑难耐的地方。来之前我的表姐就已经帮我找好了工作，所以对此我并不担心。我没体会过找工作的艰辛。这是我此次之行还未开始就已经是一个遗憾，但这样我心里也着实踏实了不少。就在这一天，我经历了两件我表姐所谓‘一百次也难碰到一次’的事情。于是我便在一天之里做了两百件事，经历到是很丰富，可

对我确是个不小的打击。我做的是酒店的服务员，那是一家规模相对来说是还很大的有点皇家气派的酒家。一上班我就穿上了有点唐装味道的制服，一切都来得那么快，也迫使我要很快进入角色。主管叫一个年轻小伙子带带我，也吩咐我要好好跟着学，这我想就是所谓的培训吧。

真的不敢相信就怎么一个做起事来游刃有余，从容不迫的年轻人比我还小。这是我后来聊天的时候所了解到的。他看来人缘很好，跟其他服务员有说有笑的，我很不知所措，他一直宽慰我说，没什么的，事情很简单等等诸如此类的话。我很是感激，想我一出来便遇上了一个好人。那么以后在这里的日子也就好过了。然而接连发生的事情却让我放弃了这份工作。他是看包厢的。没客人我们就站着包厢外面聊天，终于来了客人，两男两女，好像年轻夫妇，带着一个五、六岁大的小男孩。他告诉我做服务员很简单就是把跑菜的送来的菜往桌上一摆，然后就站到包厢外等客人看有什么需要。事实也确实是这样的，可是意想不到的事情发生了。刚上了几个菜，便听到包厢里嚷嚷，急忙进去才知道是冷盘西瓜上有一只蚊子，酒店是最忌讳菜里面有杂物的。带我的那个小伙子又是道歉又是微笑，点头哈腰的陪不是了好一阵子，最后换一盘西瓜才算了结这事。我们出包厢他苦笑着对我说：倒霉。

同天下午，三点半我便从家里出发，上班从四点开始，四点之前能赶到酒店吃饭就可以了。我应该是个随意而安的人。并没有发觉饭菜的不好。吃完饭，整理好桌子，打扫好卫生，主管就召集我们开员工说的每天都是些老掉牙的事的会。而我，做为新员工的我却很期待这样的会议。会议开始齐唱店歌：真心英雄。然后主管讲话，要我们注意，天气热，但没客人的时候不要开空调，客人不在的时候打打蚊子和苍蝇，还有蟑螂，上班时间不能聊天，见到客人和上司要说你好，上菜的时候要对菜单等等。

这是一家规模和信誉都不错的酒店，两年前还是国营单位，而后被员工，也就是我们现在的老板承包。

我当跑菜的了，也就是把菜从厨房端到领班指定的地方就可以，想想是再简单不过的事情。一天的工作基本是这样的：早上9点半到营业厅，然后打扫卫生，开全体员工会，10点吃饭，再跑菜到1点下班，下午4点赶到店里吃饭就可以，做事，到八点下班。事情单调而乏味，我却乐得能够不要与人大交道，这是有反我来的初衷的。似乎我在这个范围的多是一些随和的人，虽然事情简单但也要学着做，带我的那个和我同岁的小伙叫经生，我还是很谦虚地告诉他我什么都不懂，我也确实什么都不懂，他就跟我聊天说没什么的。我们专门跑菜的有个所谓的部门一班定里。我们夹在厨房与餐厅之间，也是厨师与服务员的桥梁。

在这一个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的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而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

## 服务员社会实践心得体会15

xx年xx月xx日，我们期待已久的实习终于正式拉开帷幕。根据学院领导的有关安排，我被分到了xx宾馆，在这里我将开始为期六个月的实习生活。在实习生涯中，让我对所学的专业知识及其在实践中的应用有一定的感性认识，也让我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，让我对专业基础和专业课的学习、理解和掌握有进一步的发展；在实习过程中，所学到的知识和

所遇到的人生经历，都将成为我生命中一笔非常宝贵的财富。回首这半年，内心充满着激动，也有着无限的感慨。在实习期间所学到的一切，会为我将来的就业与发展提供很大的帮助，也让我的前程路途变得更平坦。

xx宾馆是我国北方最大的园林式宾馆之一，也是xx省接待国宾和\*\*\*务活动的重要场所。作为新中国成立后设立的第一批\*\*\*务接待场所，xx宾馆始终牢记使命，热心服务，在奉献xx经济、\*\*\*\*、文化、社会各项事业发展的过程中，实现了自身由小到大、由计划到市场、由规范服务到超值服务的大踏步跃进，成为齐鲁大地最著名、最具特色的国宾馆品牌之一。这些年来，xx宾馆共接待了数百位外国国家\*\*、\*\*\*\*\*等重要客人，承担了许多重大\*\*\*务接待任务，满腔热情地为社会各方面搞好服务，赢得了社会各界的普遍好评，由此获得了全国商业服务业巾帼文明岗、全国十大潜力会议酒店、xx省服务名牌企业等一系列殊荣。

当我们来到宾馆的时候，心中期待着自己可以分到自己喜欢的工作岗位上，可是我们也同样明白不可能人人都如愿的，只有等待宾馆领导的安排，根据宾馆的人事安排及工作需要，有五人分到餐饮部，而我就是其中一位。

服务员的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和\*\*耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。实习期间，我也受到了委屈，受到了责备，即便如此，我依然会用最真诚的微笑去面对我的客人，它教我不能把个人情绪带到工作中，不能带给我的客人；同时，也教我即便有人故意刁难我、冷漠我，我依然可以学着用欣赏的、包容的、积极的心态去面对他们，努力为自己营造良好的融洽的氛围。

自助餐厅的实习生活中，我学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、鲁菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识，这才是“服务意识”的真正含义，这才是一个服务员真正素质的体现。

实习的日子很快就过去了，无论在专业知识还是在人生经历方面，这都是给我的一笔非常宝贵的财富，它教我不要简单地去执行工作任务，而是要思考如何才能将工作做得更好更高效；教我尊重细节，不可忽视每一点一滴的工作，因为往往最放心的地方也是最容易出错的地方；教我用一颗包容的、欣赏的、积极的、空杯的心态去面对他人，无论客人或同事，无论他对你好或不好。于是，我只把实习当作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。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，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，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

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去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。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，那样我们才会有大丰收。我们现在还没毕业，还有一段时间在学校学习，我们应该做好吃苦的心理准备，在学校这有限的时间里认真的想一想自己会什么，喜欢做什么，以及专业方面的知识巩固一下，做好打算。我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

更多实用文体 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发