

西餐培训心得总结 西餐服务员总结(模板9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

西餐培训心得总结篇一

转眼间入职公司工作已半年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作总结如下：

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，异常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，共同提高。
- 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，明确各自的工作资料，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立刻清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、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供给重要依据，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景，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，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，缓解了因主角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，要求坚持良好的工作状态，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善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景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，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

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，工作较多的情景下，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。

20__年上半年是我实现自我挑战的半年，在这半年中，我有收获，也有不足。在下半年，我将努力改正过去半年工作中的不足，把接下来的工作做好。

西餐培训心得总结篇二

这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在酒店的主要工作总结如下。

一、端正态度，爱岗敬业

通过这一年的锻炼，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，

敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。

对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

二、虚心学习，不懂就问

在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

三、服从安排，任劳任怨

平时做到尊重领导，不要心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

四、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

五、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

西餐培训心得总结篇三

20xx年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为54.5%，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长。

上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

纵观一年以来，值得高兴的是本餐厅无一起安全事故的发生，这离不开上级领导的一再要求和重视，也充分体现了员工的自我防范意识比较强。

因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

西餐培训心得总结篇四

西餐一般以刀叉为餐具以面包为主食，多以长形桌台为台形。下面，小编为大家分享西餐厅社会实践总结，希望对大家有所帮助！

西餐厅服务与西方礼仪培训

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

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在豪尚豪西餐厅实践了半个月的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。

实践已划上了圆满的句号。在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。

还有那些中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的'在西餐厅铺台布、摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。

研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”[]第一个是“menu”(菜单)，第二个是“music”(音乐)，第三个是“mood”(气氛)，第四个是“meeting”(会面)，第五个是“manner”(礼俗)，第六个是“meal”(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特

别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

实践期间最刻骨铭心的是孙小姐竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么孙小姐的服务魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服

在那里实习的半个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

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

通过实训、实习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有

很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。

社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。

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

西餐培训心得总结篇五

20xx年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为54.5%，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长。

上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

纵观一年以来，值得高兴的是本餐厅无一起安全事故的发生，这离不开上级领导的一再要求和重视，也充分体现了员工的自我防范意识比较强。

因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

西餐培训心得总结篇六

礼仪是在人际交往中，以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等方面的内容。那么西餐礼仪又是怎样的呢?下面本站小编为大家整理了西餐礼仪的总结范文，欢迎阅读。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在涉外活动中，为照顾国外客人的饮食习惯，有时也要用西餐来招待客人。西餐十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。

4月12日，我们起航新闻5组全体成员一起在老师的带领下，在松雅湖西餐厅学习西餐礼仪，真是感觉很幸运，下面我就对这次学习西餐礼仪之旅做一个总结：

一、出发前的准备工作

在老师和制片人的准备下，订好了去西餐厅的时间(4月12日早上9点在西餐厅集合)，并且老师与餐厅的经理协商好了座位与讲课时间。同学们都着正装，打扮得得体，并准时到达。

安排了摄影的同学。

二、学习西餐礼仪的过程

同学们安静有序的坐到自己的座位，等待老师的讲课，以及观察西餐厅的环境。有很多同学都是第一次吃西餐，所以都很认真的学习西餐礼仪，餐厅经理也讲得非常详细和生动。照相的同学将我们大家在学习理论知识和就餐的画面拍摄下来，留住了这美好的时刻。以下是西餐礼仪知识的总结：

1、西餐的特点

“西餐”，是我国对欧美地区菜肴的统称，大致可以分为二类：一是以英、法、德、意等国为代表的“西欧式”，又称“欧式”，其特点是选料精纯、口味清淡，以款式多，制作精细而享有盛誉；二是以前苏联为代表的“东欧式”，也称“俄式”，其特点是味道浓，油重，以咸、酸、甜、辣皆具而著称。此外，还有在英国菜基础上发展起来的“美式”西餐等。美式西餐讲究甜品，喜欢用水果作菜。

2、餐具的用法

刀叉的使用。右手持刀，左手持叉，先用叉子把食物按住，然后用刀切成小块，再用叉送入嘴内。欧洲人使用时不换手，即从切割到送食物入口均以左手持叉。美国人则切割后，将刀放下换右手持叉送食入口。

匙的用法。持匙用右手，持法同持叉，但手指务必持在匙柄之端，除喝汤外，不用匙取食其他食物。

餐巾用法。进餐时，大餐巾可折起(一般对折)折口向外平铺在腿上，小餐巾可伸开直接铺在腿上。注意不可将餐巾挂在胸前(但在空间不大的地方，如飞机上可以如此)。拭嘴时需用餐巾的上端，并用其内侧来擦嘴。绝不可用来擦脸部或擦

刀叉、碗碟等。

3、进餐的礼仪

1). 餐具使用礼仪

吃西餐，必须注意餐桌上餐具的排列和置放位置，不可随意乱取乱拿。正规宴会上，每一道食物、菜肴即配一套相应的餐具(刀、叉、匙)，并以上菜的先后顺序由外向内排列。进餐时，应先取左右两侧最外边的一套刀叉。每吃完一道菜，将刀叉合拢并排置于碟中，表示此道菜已用完，服务员便会主动上前撤去这套餐具。如尚未用完或暂时停顿，应将刀叉呈八字型左右分架或交叉摆在餐碟上，刀刃向内，意思是告诉服务员，我还没吃完，请不要把餐具拿走。

使用刀叉时，尽量不使其碰撞，以免发出大的声音，更不可挥动刀叉与别人讲话。

2). 进餐的顺序

西餐内容齐全的西菜一般有七八道，主要由这样几部分构成：

第一，饮料(果汁)、水果或冷盆，又称开胃菜，目的是增进食欲。

第二，汤类(也即头菜)。需用汤匙，此时一般上有黄油、面包。

第三，蔬菜、冷菜或鱼(也称副菜)。可使用垫盘两侧相应的刀叉。

第四，主菜(肉食或熟菜)。肉食主菜一般配有熟蔬菜，此时要用刀叉分切后放餐盘内取食。如有色拉，需要色拉匙、色拉叉等餐具。

第五，餐后食物。一般为甜品(点心)、水果、冰淇淋等。最后为咖啡，喝咖啡应使用咖啡匙、长柄匙。

3). 面包等可用手取食

进餐时，除用刀、叉、匙取送食物外，有时还可用手取。如吃鸡、龙虾时，经主人示意，可以手撕着吃。吃饼干、薯片或小粒水果，可以手取食。面包则一律手取，注意取自己左手前面的，不可取错。取面包时，左手拿取，右手撕开，再把奶油涂上去，一小块一小块撕着吃。不可用面包蘸汤吃，也不可一整块咬着吃。

4). 用汤匙舀着喝汤

喝汤时，切不可用汤盘就口，必须用汤匙舀着喝。姿势是：用左手扶着盘沿，右手用匙舀，不可端盘喝汤，不要发出吱吱的声响，也不可频率太快。如果汤太烫时，应待其自然降温后再喝。

5). 不可整块肉送嘴里咬

吃肉或鱼的时候，要特别小心。用叉按好后，慢慢用刀切，切好后用叉子进食，千万不可用叉子将其整个叉起来，送到嘴里去咬。这类菜盘里一般有些生菜，往往是用于点缀和增加食欲的，吃不吃由你，不要为了面子强吃下去。

6). 吃东西不要发出很大声响

吃西餐时相互交谈是很正常的现象，但切不可大声喧哗，放声大笑，也不可抽烟，尤其在吃东西时应细嚼慢咽，嘴里不要发出很大的声响，更不能把叉刀伸进嘴里。至于拿着刀叉作手势在别人面前挥舞，更是失礼和缺乏修养的行为。

7) 坐姿要端正

吃西餐还应注意坐姿。坐姿要正，身体要直，脊背不可紧靠椅背，一般坐于座椅的四分之三即可。不可伸腿，不能翘起二郎腿，也不要将胳膊肘放到桌面上。

8). 酒杯不斟满，喝酒不劝酒

饮酒时，不要把酒杯斟得太满，也不要和别人劝酒(这些都不同于中餐)。如刚吃完油腻食物，最好先擦一下嘴再去喝酒，免得让嘴上的油渍将杯子弄得油乎乎的。干杯时，即使不喝，也应将酒杯在嘴唇边碰一下，以示礼貌。

4、餐位的安排

原则上男主宾坐在女主人右边，女主宾坐在男主人右边，而且多半是男女相间而坐，夫妇不坐在一起，以免各自聊家常话而忽略与其他宾客间的交际。

5、就餐着装

再昂贵的休闲服，也不能随意穿着上高档西餐厅吃饭，穿着得体是欧美人的常识。去高档的西餐厅，男士要穿整洁；女士要穿晚礼服或套装和有跟的鞋子，女士化妆要稍重因为餐厅内的光线较暗，如果指定穿正式的服装的话，男士必须打领带。进入餐厅时，男士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、点酒都应请女士来品尝和决定。

三、西餐礼仪课实训圆满结束

同学们学到了很多西餐知识，这对以后步入社会是很有帮助的。这次的西餐之旅还有一点让我感触深的就是，大家在一起学习，一起玩耍是一件很幸福的事，希望每个同学都能珍惜一起实训的机会。

一、我坚决执行小组的决定，但我保留意见。

我始终用中国共产党章程里的一句话做好我自己的事情：“对党的决议和政策如有不同意见，在坚决执行的前提下，可以声明保留”。我承认我是那个保留意见的人，因为我觉的我们小组讨论出来的结果不是我最理想状态的，我总觉的我们应该改变，应该要有创新。我也承认我是那个坚决服从命令的人，只要是组长和导演的决定，即使不是我所认同的，我仍是那个力求出色完成上级交予任务的人。所以，对于这个团队，我无悔。对于我个人，我也在突破。

见什么吃什么”为队歌，并且在开场show里播放劲爆的队歌配以舞蹈。在结束的时候配以抒情的手语表演。我观看并适当下载了很多视频，关于中餐礼仪，关于西餐礼仪，关于韩国料理，日本茶道等，希望可以用的上。我甚至做了一份策划草案和细节模拟，希望可以打动成员。可是当我展示完我的方案，我只得到了一小部分同学的认可，最为重要的是，我们的组长不同意我的方案。而最后小组讨论决定采纳李静同学的方案，即大家看到的用粉红女郎相亲为载体，融进餐饮礼仪的展示。我所做的方案在一开始就夭折了，但我并没有太大的感伤，因为我做好了充分的准备，去准备接受方案的失败或者成功。

其实，自从手语的音乐与上一个小组的对歌重复后，我是坚决抛弃手语表演的。可是成员们觉得练习了这么久，手语表演还是可以用的。还有我觉得小萍在剧终是应该跟一位心仪的男士牵手成功的。可是，有太多太多的因素。我的意见有很多总是没有被采纳。不过值得庆幸的是，我的一些建议还是被采纳了。这里就不一一记录。

二、做一名敬业的演员和善于包容不同意见的队员。

确定好方案后，我们的剧本框架基本构架出来，由于我不怎么会写情景剧剧本，写剧本的任务便是交给了其他同学。但是在剧本的后期编改中，我们是边排练边增删剧本，在这里，我深深地体会到了实践出真知的道理。我是被队友一致

推选为担任万人迷一角，为了演好万人迷，我又把电视剧粉红女郎翻出来，研究万人迷的一些语言特征和体态动作。我认为我是一个好组员，也是位好演员，在排练中，我尽力地去揣摩每一位角色的感觉，去提出自己的意见和个人见解。

仁者见仁，智者见智。同一件事情，可是得出来的看法和见解却不一样。不要戴偏见的、有色的眼镜去对待队友。在我们的排练中，总是会有争锋相对的意见，其实队友之间都只是从自身的角度去评判，都是为了这个组的成绩。所以从出发点和目的上都是一致的，只不过是达到的方式不一样。条条大道通罗马，没有必要去针对某一条路或者某一个人去猜疑，只是要达到的速度和沿途的风景不一样罢了。在确定某一条路后，更要坚持不懈的去完成，就像是从小地球的某一个点出发，只要坚持往同一个方向走，总有一天会回到原点。

三、战线不宜拉的太长，不能朝令夕改。

从写剧本到正式展示，我们足足花了三个星期的时间，期间有很多无用功。比如剧本的正式框架还未完全确定，写手们就凭直觉写好了剧本，可是当五个剧本合起来时，却发现有几个是多余的，浪费了写剧者的时间。特别是在后来排练期间，我写的一个小萍结业考试的剧本，都已经彩排了ppt也做好了，可是不知道什么原因，后来又说不需要这一幕了，天知道白费了多少人的心血。

我们其实都很努力，只是力气没有用到刀刃上。每一次的彩排都是会出现很多的争议，可是这些争议并没有一个统一的权威的答复，留下很多的不解和无奈。到最后，我选择了沉默，有很多建议都没能来的及分享。然而有的时候，沉默真的是金，行动才是真理。事实证明我是对的，少说多做，收获的会更多。

四、无私奉献，各尽其能，乃合作力量之源。

合作讲求的是每个人尽其所能的发挥自身最大的优势，在团体中

弥补自己的缺陷，使得小组取得最大的成就。由于我们这个组是全班的最后一个小组，同学们寄予了我们很高的期待，也纷纷帮助我们这个小组，谢素珍老大在观看彩排时，观察细微，几乎给我们组的每一位成员都有提出宝贵的意见。肖同学自愿充当我们的灯光控制师，陈、林、文等同学给我们化妆、服装造型，邹和陈同学帮忙做了精美的视频。无论是本组同学还是其他组的同学都给尽力地去为了这个组而努力，在合作中，不计较个人付出与得失，强调无私奉献才是团队合作的力量源泉。

其实，在这次团队合作中，我并没有做到物尽其能，我知道我的队友们还有我自己还有很多潜能没有发挥出来。特别遗憾的是，我在团队展示的时候离场了，没能给观众最后的惊喜。更没有亲自体验那结束的感人一幕，我只是从电话里听出了他们的喜悦。

总之，我觉得这次小组合作，有成功有失败。经过了，就把它化成成长路上美丽的雨花石，多年后还能熠熠生辉。

一般来讲，欧洲人使用刀叉时不换手，一直用左手持叉将食物送入口内。北美人则是切好后，把刀放下，右手持叉将食物送入口中。但无论何时，刀是绝不能送物入口的。

1. 除了婴儿和可以用手拿着吃的食物以外(比如：鸡翅膀，鸡大腿，比萨饼)，用叉子叉着吃食物。

2. 就座时，身体要端正，手肘不要支放在桌面上，不可跷足，与餐桌的距离以便于使用餐具为佳。餐桌上已摆好的餐具不要随意摆弄。将餐巾对折轻轻放在膝上。

3. 吃东西的时候，不要把过多的食物放入口中。在咀嚼食物

的时候，不要开口说话，因为口中塞满了食物的话，容易把满嘴的食物喷出来，这样比较不卫生。

4. 吃东西时要闭嘴咀嚼。没有人愿意看到你嘴巴里的食物，也不愿意听到咀嚼食物时的声音。喝汤的时候不要用嘴吸，以防止发出声音。喝汤时，用汤勺从里向外舀，汤快喝完时，用左手将汤盘的稍稍翘起，用汤勺舀净即可。

5. 如果不是自助式餐，一定要等到所有的人都拿到食物，落座以后，才开始吃。

6. 不要拿着整块的面包咬，而应把面包掰成小块送入口中。抹黄油和果酱时也要先将面包掰成小块再抹。

7. 如果你要拿的菜离你太远够不着，你也不能站起来，而可以请邻座帮你把菜递过来。

8. 不要在人前剔牙。如果你觉得牙齿很不好受，你可以上洗手间，关起门了剔。

9. 就餐时，把餐巾放在腿上。如果需要，可以用餐巾轻擦或轻拍你的嘴。不要用餐巾擦脸或者擦鼻子。如果实在需要擦脸的话，可以离开餐桌，上洗手间擦。

10. 如果在别人家做客，或者在餐厅吃饭，一定要记得感谢主人，并告知主人你很喜欢他们做的菜。因为主人花费了很多时间和精力准备食物，你一定要让他们知道你很赞赏他们所付出的劳动。

西餐培训心得总结篇七

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，西餐成为我们生活的一部分，那么商务西餐的礼仪你了解多少呢？今天本站小编就

来告诉你商务西餐礼仪总结，欢迎阅读。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在涉外活动中，为照顾国外客人的饮食习惯，有时也要用西餐来招待客人。西餐十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。

周四，我们礼仪班全体成员一起在老师的带领下，在松雅湖西餐厅学习西餐礼仪，能够大家一起吃一次西餐，是一次很特别的经历。

一、出发前的准备工作

在老师和制片人的准备下，订好了去西餐厅的时间，并且老师与餐厅的经理协商好了座位与讲课时间。同学们都着正装，打扮得得体，并准时到达。搞笑的是我们坐的顺序和上牛扒时本来应该吃的很慢的牛扒很快就被我们消灭了。我们果然是饿着了。

二、学习西餐礼仪的过程

同学们安静有序的坐到自己的座位，等待大堂经理教我们西餐礼仪，以及观察西餐厅的环境。有很多同学都是第一次吃西餐，所以都很认真的学习西餐礼仪，餐厅经理也讲得非常详细和生动特别找了教学视频，让我们边看边学。照相的同学将我们大家在学习理论知识和就餐的画面拍摄下来，留住了这美好的时刻。

1、西餐的特点

“西餐”，是我国对欧美地区菜肴的统称，大致可以分为二类：一是以英、法、德、意等国为代表的“西欧式”，又称“欧式”，其特点是选料精纯、口味清淡，以款式多，制作精细而享有盛誉；二是以前苏联为代表的“东欧式”，也

称“俄式”，其特点是味道浓，油重，以咸、酸、甜、辣皆具而著称。此外，还有在英国菜基础上发展起来的“美式”西餐等。美式西餐讲究甜品，喜欢用水果做菜。

2、餐具的用法

刀叉的使用。右手持刀，左手持叉，先用叉子把食物按住，然后用刀切成小块，再用叉送入嘴内。欧洲人使用时不换手，即从切割到送食物入口均以左手持叉。美国人则切割后，将刀放下换右手持叉送食入口。

匙的用法。持匙用右手，持法同持叉，但手指务必持在匙柄之端，除喝汤外，不用匙取食其他食物。

餐巾用法。进餐时，大餐巾可折起(一般对折)折口向外平铺在腿上，小餐巾可伸开直接铺在腿上。注意不可将餐巾挂在胸前(但在空间不大的地方，如飞机上可以如此)。拭嘴时需用餐巾的上端，并用其内侧来擦嘴。绝不可用来擦脸部或擦刀叉、碗碟等。

3、进餐的礼仪

1). 餐具使用礼仪

吃西餐，必须注意餐桌上餐具的排列和置放位置，不可随意乱取乱拿。正规宴会上，每一道食物、菜肴即配一套相应的餐具(刀、叉、匙)，并以上菜的先后顺序由外向内排列。进餐时，应先取左右两侧最外边的一套刀叉。每吃完一道菜，将刀叉合拢并排置于碟中，表示此道菜已用完，服务员便会主动上前撤去这套餐具。如尚未用完或暂时停顿，应将刀叉呈八字型左右分架或交叉摆在餐碟上，刀刃向内，意思是告诉服务员，我还没吃完，请不要把餐具拿走。

使用刀叉时，尽量不使其碰撞，以免发出大的声音，更不可

挥动刀叉与别人讲话。

2). 进餐的顺序

西餐内容齐全的西菜一般有七八道，主要由这样几部分构成：

第一，饮料(果汁)、水果或冷盆，又称开胃菜，目的是增进食欲。

第二，汤类(也即头菜)。需用汤匙，此时一般上有黄油、面包。

第三，蔬菜、冷菜或鱼(也称副菜)。可使用垫盘两侧相应的刀叉。

第四，主菜(肉食或熟菜)。肉食主菜一般配有熟蔬菜，此时要用刀叉分切后放餐盘内取食。如有色拉，需要色拉匙、色拉叉等餐具。

第五，餐后食物。一般为甜品(点心)、水果、冰淇淋等。最后为咖啡，喝咖啡应使用咖啡匙、长柄匙。

3). 面包等可用手取食

进餐时，除用刀、叉、匙取送食物外，有时还可用手取。如吃鸡、龙虾时，经主人示意，可以用手撕着吃。吃饼干、薯片或小粒水果，可以用手取食。面包则一律手取，注意取自己左手前面的，不可取错。取面包时，左手拿取，右手撕开，再把奶油涂上去，一小块一小块撕着吃。不可用面包蘸汤吃，也不可一整块咬着吃。

4). 用汤匙舀着喝汤

喝汤时，切不可将汤盘就口，必须用汤匙舀着喝。姿势是：用左手扶着盘沿，右手用匙舀，不可端盘喝汤，不要发出吱

吱的声响，也不可频率太快。如果汤太烫时，应待其自然降温后再喝。

5). 不可整块肉送嘴里咬

吃肉或鱼的时候，要特别小心。用叉按好后，慢慢用刀切，切好后用叉子进食，千万不可用叉子将其整个叉起来，送到嘴里去咬。这类菜盘里一般有些生菜，往往是用于点缀和增加食欲的，吃不吃由你，不要为了面子强吃下去。

6). 吃东西不要发出很大声响

吃西餐时相互交谈是很正常的现象，但切不可大声喧哗，放声大笑，也不可抽烟，尤其在吃东西时应细嚼慢咽，嘴里不要发出很大的声响，更不能把叉刀伸进嘴里。至于拿着刀叉作手势在别人面前挥舞，更是失礼和缺乏修养的行为。

7) 坐姿要端正

吃西餐还应注意坐姿。坐姿要正，身体要直，脊背不可紧靠椅背，一般坐于座椅的四分之三即可。不可伸腿，不能翘起二郎腿，也不要将胳膊肘放到桌面上。

8). 酒杯不斟满，喝酒不劝酒

饮酒时，不要把酒杯斟得太满，也不要和别人劝酒(这些都不同于中餐)。如刚吃完油腻食物，最好先擦一下嘴再去喝酒，免得让嘴上的油渍将杯子弄得油乎乎的。干杯时，即使不喝，也应将酒杯在嘴唇边碰一下，以示礼貌。

4、餐位的安排

原则上男主宾坐在女主人右边，女主宾坐在男主人右边，而且多半是男女相间而坐，夫妇不坐在一起，以免各自聊家常

话而忽略与其他宾客间的交际。

5、就餐着装

再昂贵的休闲服，也不能随意穿着上高档西餐厅吃饭，穿着得体是欧美人的常识。去高档的西餐厅，男士要穿整洁；女士要穿晚礼服或套装和有跟的鞋子，女士化妆要稍重因为餐厅内的光线较暗，如果指定穿正式的服装的话，男士必须打领带。进入餐厅时，男士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、点酒都应请女士来品尝和决定。

三、西餐礼仪课实训圆满结束

厅里k歌的环节，这是在西餐厅里很难见的一种场景吧，特别是当兰娇玉唱起最炫民族风的时候。相信这会是我们大学里一段美好的回忆。

这是我第一次完整的学习有关商务礼仪和商务谈判的课程，这对我来说，受益良多。

在商务活动、公务活动、社交活动中越来越重视交往的细节，也许一个微小的细节决定了一个人的第一印象。俗话说：“没有规矩，不成方圆。”所以，做任何事情，都应有一定之规。礼仪，是一种在人与人交往中的行为准则和规范，是互相尊重的需要。

我国是一个历史悠久的文明古国，素以“礼仪之邦”的美称，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。在中国更加向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的时代内涵。随着人与人，国与国之间交往的日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际关系，显得尤为重要。人们对商务礼仪的需求，也达到了空前的高涨。

商务礼仪是人在商务交往中的艺术, 商务礼仪不仅体现着个人的自身素质, 也折射出所在企业的企业文化水平和企业的管理境界. 在商务场合当中, 礼节, 礼貌都是人际关系的“润滑剂”, 能够非常有效地减少人与人之间的摩擦, 最大限度的避免人际冲突, 使商务场合的人际交往成为一件非常愉快的事情. 在满足人们的社会交往需求的同时, 也满足了人们被尊重的需求. 良好商务礼节能营造良好的商务交往氛围, 为企业的合作奠定良好的基础. 相反, 可能会给企业造成不良的影响和带来巨大的损失.

首先, 从老师的教学方式中, 经常有互动的环节, 对学生提出一些问题, 让我们积极的回答, 认真的思考, 在这样一种教学方式下, 相比较于传统的单一式教学能让学生学到更多。

同时, 老师经常结合实际的案例, 对我们进行教授, 能让学生觉得很有趣味, 在吸引学生的同时能让学生学习到更多实际的东西。

先后顺序等等, 让我觉得获益良多。

就单纯的对商务礼仪来说, 我觉得商务礼仪就是一种与人和谐相处的潜规则, 这里面包含了许多的国际惯例, 让个人更加的国际化, 同时也加入了很多民族文化特色, 使之大包容大融合, 从而演变成了现代的商务礼仪, 在我所接触过的商务礼仪中有这么一些, 标准的坐姿, 走姿、站姿等, 以前在学习这些东西的时候, 多是通过网络的文件以及视频进行的学习, 没有人进行专门的讲解, 通过这次实训的专门学习, 让的对我以前有所了解的商务礼仪有了更加深刻的了解, 同时又让我学到了更多的东西, 还接触到了一样东西, 那便是商务谈判。

所谓商务谈判, 是指不同的经济实体各方为了自身的经济利益和满足对方的需要, 通过沟通、协商、妥协、策略等各种方式, 把可能的商机确定下来的活动过程。

谈判中各方充分利用谈判技巧，在追求自身最佳得益的前提下，获取最有利的交易条件。

总的来说，本次实训让我明白了很多职场上以及生活中与人相处的技巧，同时锻炼了我的口才，让我真正的感觉到这门课是一门很实用的学问。以后会更加在这一方面花功夫，让自己的这一方面的知识更加完善。

商务西餐礼仪中的点餐，主要涉及到点什么、什么时候点的问题，总结起来有下面的几大原则。

从来不要代替客人点餐

商务西餐礼仪中要特别注意从来都不要代替客人点餐，如果您看到客人犹豫不决，或者是客人主动要求帮助，您可以要求餐厅的服务员为客人提供建议，推荐合适的菜品，千万不可擅自主张为客人点餐。

点餐的顺序

当服务员接受点餐时，要注意一定要让客人先点，您需要等到客人点完之后再点。这样做的有两个好处。第一是表示对客人的尊重，第二是可以了解客人的喜好和用餐顺序。特别是第二点至关重要，譬如客人没有点开胃菜，而您却点了开胃菜，这样当您在享用开胃菜的时候，您的客人只能眼巴巴地看着您，反而这是对客人的大不敬。

菜品的选择

上面提到的您需要等到客人点餐之后再点餐，主要是为了解客人的喜欢喝用餐顺序，其实这也是为了创造出迎合客户的用餐环境。假如您的客人是一个素食主义者，那么您在同客人一起就餐时最好也迁就对方，同样选择素菜，通过这样的一种方式您可以传达出您同客人在某些方面具有共性，这

样会增加您的亲和力。

所以在客人点餐时要用心倾听，看看客人点的是什么，自己所点的菜品数量一定要同客人所点的数量相当，菜品的风格最好也同客人所点的菜品风格相当。譬如客人点了开胃菜您也要点开胃菜，不然客人也不好意思在您面前让您看着他吃菜，又譬如客人点了一份烤牛排，那么您最好就不要为了省几块钱而去吃冷盘青菜沙拉。

酒并不是必须的

商务西餐中是否应该饮酒呢？其实这并没有特殊的规定，但是一般情况下，像商务午宴是不会点酒的，因为下午还要继续工作，喝酒了多多少少会影响工作效率，对个人的形象也会产生负面影响，而如果是商务晚宴的话，可以适当喝酒，毕竟工作时间已经结束了。当然，您也可以象征性地询问一下客人是否需要点酒，很多情况下客人也都会回绝您。

无论在什么时候，商务西餐中，您喝酒的速度一定要比客人慢，喝的量也一定要比客人少，更不要喝醉，否则闹出的就不仅仅是笑话了，您在客人心目中的形象也全没了。

西餐培训心得总结篇八

在xx酒店工作已经快一年的时间了，从笨手笨脚到现在的独立做事，这些进步都与师傅的关心和同事们的潜移默化的影响是分不开的。

下面将一年来的工作与体会总结如下：

就要想尽各种办法把自己的技术提高，有了过硬的技术，才是我们立足的根本，否则就没有底气，专业技能不过关，别人就不会看重你！干一行，爱一行，只要自己喜欢，就要把

他做到极致，全心全意地为之而奋斗，形成自己的王牌。

我们明确了方向，就是要注意学习的方法。首先按照师傅的要求做，不懂得地方就要刨根问底，不耻下问，然后自己要实际操作，多思考为什么，勤于记笔记，善于总结。形成学习——实践——再学习——再实践的套路。养成勤劳的习惯，用心去做，勤动脑筋，善于运用统筹方法。正确每做一次都比上一次有进步，多动手，多去做，不怕苦不怕累，与困难作斗争。做的次数多了，质量就会提升，这就是量变到质变的转化。

我们在国庆长假就可以体会到，如果不是大家的通力合作，相互帮助，那样大的工作量真的很难个体单独完成，个人的成长离不开集体的力量，没有优秀的团队，就不会有先进的个人！虽然很忙很累，但是我们大家很开心，时间也过得特别快，感觉更加充实。

在工作中没有必要灰心丧气，我们可以取长补短，每个人都有自己的特长，没有必要那么不自信，更要有勇气，敢于挑战，要热忱，青春就是有活力，敢想敢干，树立起目标，一周一周的去实现他，及时发现自己的不足，及时地去追踪，每天进步一点，日积月累，就是大的进步，坚持，就是要坚持，坚持的力量是十分强大的。

在忙碌之余的闲暇时间，看看英语，记忆一些词汇，背诵些经典段落，这样还可以提高沟通的能力。真的，一个人的会说话能力也是职场很重要的能力之一。记得一个清华大学的员工厨师，自己学习外语还考了托福，真不能不说后天的努力也可以改变自己的命运吧，他就是英语神厨——张立勇先生的感人事迹。

多看看其他地方的出品，多想想为什么，想在烘焙比较发达的地方，日本、法国的烘焙资讯很丰富，我们可以看看充实一下知识的结构，还有些大师在这里有他们的直营店，个性

而又递到的出品更是我们学习的绝佳之地。

20xx年就要来临了，总结上年的不足，使为了更好的提升自己，让我们为充满希望和活力20xx年而奋斗把！

西餐培训心得总结篇九

我们xx级、烹饪与管理专业的五名学生有幸进入君悦大酒店，进行我们为几个月的专业实习。我和同行四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，我被分配到西餐厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了顺华君悦大酒店，开始了我们的实习。实习的4个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

俗话说：只学不实践，那么所学的就等于零。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。