

大学生酒店社会实践报告(精选 15 篇)

大学生酒店社会实践报告 1

暑期刚至，我被分到__酒楼做服务生的工作。一心想要证明自己已经长大，可以和这个社会接洽，更深入的了解成人的世界，想要在这个社会立足应该学会些什么，在大学里应该做好什么样的准备，才能让这个社会接纳你，肯定是要和很多人打交道的，怎么样能让自己在众人面前交谈自如，和别人很好的沟通，这些应该是我现在最应该锻炼的。

早晨我早早的来到__酒楼，不一会儿，领班来了，我领完工作服，领班让一位老手带着我，她姓薛，我就跟着小薛姐姐了，来到一个陌生的地方确实有点怯怯的，小薛姐姐说，不用紧张，慢慢就熟悉了，我点了点头。我发现酒楼里真的好忙，一大清早大家就已经忙活开了，我也跟着大伙一起忙，一个配菜的师傅问我是哪里来的……大家好像都挺好奇的，都向我投来好奇的眼光，我笑了笑。时间过的很快，不一会儿，饭点的时间到了，客人陆续进来了，我跟着小薛姐姐，我们来到一个包间，她教我泡茶，然后是摆餐具，该上菜了，我看着小薛姐姐有点忙，于是我想帮她，我端菜递给她，谁知我俩都没端住拖菜的底盘，冷菜全掉地上了，在一旁打牌的客人像是被吓到了一样，我们也吓愣住了，我无助的望着小薛姐姐，她早已满脸通红了，我赶忙起身向客人道歉，客人很和气，有一位先生说：没关系，你别和领班说，要是问起来就说是我们打翻的，没事儿，不急，慢慢来啊……。听了这些话，提到嗓子眼的心总算放下了。我走出包间整个人又傻了，领班那儿，我该怎么交代呢？我犯的错误会不会影响酒店的声誉呢？说曹操，曹操到。领班走过来问我发生什么事了，我老实地告诉了她，她没有严厉地批评我，只是再三嘱咐我要小心，千万不能和客人起冲突。原以为会被解雇，现在总算松了口气，不过我也不敢再“嚣张”了。此后我不管做什么都很慢，我得悠着点。可奇怪的是，每当领班看见我端比较烫的菜时，她都会很慌张的跑过来接过我手中的菜交给老手上菜，我在自己心里想着，其实领班对我上次犯的错

还是有点后忌的，唉……看来我在领班的心中还是……唉……。中午午休的时候，我去冷盘间歇息，一位老厨师对我说：以后上菜要小心，有的菜你打碎了，到这儿来补，有时候也会没有菜的。我听取着大家的教导，感觉大家对我的失职没有尖锐的指责和排斥，我觉得自己已经慢慢融入这个整体了。至于我什么时候可以消除领班的顾忌，还得看自己的表现了，在这之后的工作中，我时刻记住，凡事要稳，不急慢慢来。慢慢的领班开始放手让我自己上菜了，心想自己一定要加油！

当我从厨师手中接过一盘盘美味的菜肴时，自个儿的心里甭提有多开心了，说实话自己亲手把一盘又一盘可口的菜端到客人的面前，真的是一件很骄傲，很幸福的事儿，骄傲是因为觉着这菜好像是自己烧出来的一样，幸福是因为自己虽然吃不到，可也大饱眼福了！可是麻烦有时也会眷顾一下你的，有一次我去上菜，客人问我这道菜叫什么，我顿时傻了眼，不好意思的笑了笑，回到厨房我立马向厨师请教，在上下一道菜的时候，我顺便说出了上道菜的名字，那个客人没好气儿的说：现在想起来啦！哗然……。从那次以后我知道了菜不仅要注意色香味，还得报出它的名儿。不然这道菜就不能算完整。付出总是有一点回报的，有一次我在给一个包间上菜的时候，那里的客人可热情了！每当我报完一道菜名的时候，有一位客人总是笑盈盈地夸赞说：恩—好菜，好—好—。从那里走出来真的很开心，那位客人走的时候还在领班面前夸奖了我一番，那一天虽然很累，但是打心底里的开心让我忘却了辛苦和疲劳。

一天，小薛姐姐对我说：今天三楼的包间有你负责，（解释：三楼的包间一般都是为高档的客人准备的）我一听傻了，不会吧，让我这个黄毛小子去招待这么高级的客人，那怎么成呢？我可不想再出点什么状况，可是小薛姐姐说：你是大学生应该学会去和大人物接触，见见大场面。我觉得这是一次很好的锻炼自己的机会，既然机会来找你，你怎么可以推开它呢。我硬着头皮答应了。那天正巧我值班，领班嘱咐我 4：30 把空调打开，下午我在卫生间洗毛巾时，突然听到大厅有人在叫唤我赶忙跑过去询问。

有什么需要帮忙的，后来才知道他就是今天晚上三楼的贵宾，我领他到三楼的包间，他不高兴地说：空调还没有打开啊，孵小鸡呢不成，我连忙给他道歉说：不好意思，是我疏忽了。刚给他倒好水，他就没好气地说：这些椅子要重新摆，这张打牌的桌子要重新擦，我按照他说的去做，他还在我旁边不停的指画，我那时真的很想用葵花点穴手点住他的哑穴看他还指指点点的，总算按他的指示把一切都搞好了，我刚到楼下，三楼的服务电话又响了，我接完电话发现才4：16。那位怎么来这么早，我们员工规定5：00才上班呢，我又跑到三楼，原来他找不到电视的遥控器，我打开电视，确定没有服务时，我这才安心的跑到楼底下继续洗毛巾，烧开水。快到五点的时候，三楼的客人陆续进来了，我领他们到三楼，接着就是我的站吧台任务了，三楼，可怕的三楼，太热了，终于熬到上菜的时间了，我进包间后，那位请客的先生说：怎么还不开酒，说实话，我不会开红酒和白酒，我瞎掰了好一会儿在客人的催促声中终于打开了，正当我准备退出去时，客人惊讶的问：你怎么不倒酒呢？“倒酒”——“我”？我在客人之间打转不知道怎么办，那位客人说：给我吧，大学生，没有用……听了这话，心里真的很难受。我又进去的时候，那位客人又让我给开酒，我正准备开，一位女士说：你开了你喝，我不管。那位客人说：你要是不开，剩下的酒全部你喝。我真火大，你们喝不喝酒。

关我什么事儿，有毛病呢…我什么也没说就退出来了。就在我在外边儿站吧台的时候，那位客人出来接了一通电话，原来是他的妹妹打过来的说是爸爸突然又发病了，让他赶回去。那位客人回复说：人到年龄了，我们尽到责任就行了……我现在赶不回去，你看情况不行，就把衣服给他买买吧…我吃完饭就回去。之后他进去，里面又传出嘻嘻的笑声，心想那位客人为了自己升职请科长吃饭，在接到家里的急电后还能…心里还真有点同情他。想想：一个人为了自己的生存，不得不…将来我踏入这个社会，又会变成什么样子呢？不是亲眼所见，我真不敢相信。客人走后，小党姐姐问我怎么样，我说出了心中的不满，小党姐姐说：客人花钱到这里来消费就要获得我们的服务，这样才公平呀。这就是我们的工作。小党姐姐对我真的很好，处处帮着我，有一次她无缘无故地被领班骂了一通，这件

事根本和她不搭嘎，小党姐姐说：我们做服务生有时候真的很委屈，既要让客人满意又得让老板获利，这其中，要是稍有处理不好，就又要挨骂。服务员真的很难当…有时候你忙的累了，饿了，渴了。没有人会来关心一下，服务生在大家眼里就是忙在人前，吃在人后，什么脏的，累的，做错了的都是服务员。其实在这之前，我也这么认为的，可是现在，当我亲身经历才发现，服务生这个行业也应该受到尊重，她们总是在您的物有所值不停的忙碌着，当然还有厨师…总之，我们应该尊重别人的劳动。

突然感觉到自己这个大学生真的很没有用，只能依靠书本，死理的东西告诉别人自己的存在，可是在实际问题上，自己却不能给予别人实际的帮助，唉，也许这就是大学生为什么要参加社会实践的原因吧，要把一个满腹经纶的学生变成一个具有实际经验的实用人才，看来还需要时间和困难的磨砺。

这次暑期社会实践真的让我收获很多，特别是让我看清了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，这次实践，虽然没能和我的专业直接接洽，但是通过这次实践我学会了做好管理最基础的东西，这些是在课本中学不到的。管理是要和许多不同的人沟通的，他们或许是高阶层的，也可能是生活在社会最低层，这次实践锻炼了我怎样与不同身份的人沟通才能达到预期的效果。才能实现双赢。我想：最基础的都做不好，是不可能有所作为的。这次暑期实践在我以后成人成才的路上一定是一块不可缺失的垫脚石。

大学生酒店社会实践报告 2

我利用了暑假中的 10 天时间，做了一件让我一生都难忘的事——酒店服务社会实践。

最初，是爸爸命令我到自己家的酒店进行为期 10 天的服务员生活体验，而且会付给我 400 元的工资，当我听到这个命令后，我唯一的想法就是不情愿，以前在酒店吃饭，我也观察过当服务员的工作，又脏又累，对于我在家平时连垃圾都不倒的人来说，这无疑就是一个巨大的打击与考验。但是我哪敢违抗爸爸的命令啊？只好勉强接受了。

7 月 15 日晚上，我们一家刚刚回到__，坐了一天车的我筋疲力尽，管理酒店的叔叔和姑姑说让我第二天就上岗，啊呀！真实的！就不能让人家歇一天么？但是我很快的意识到，我的一切反抗都是徒劳。

7 月 16 日，我的体验开始了，早上 8:20 我从家来到了饭店，换好了衣服准备点名，一声声响亮的答声过后，我开始了我的自我介绍。当时，我没有一丝对未来 10 天的恐惧，因为我知道我是老板家的孩子，他们会帮助我的！但是在散会前，坐在一旁的爸爸给员工们下了命令：“谁都不许过度的帮助她，听见了么？”散会后，我的师傅开始一步步的教起我来。

7 月 19 日，工作的第四天，我打碎了一个盘子，那是我唯一一次打碎东西，客人们见我是一个小孩，就没有计较什么。

作为一个 12 岁未成年的小孩，当然避免不了被当做是童工，甚至桌桌客人都对我的年龄感兴趣，但你是否会觉得我被他们的天真无邪打败了？当然不会！反之，我每次都会像“中国好舌头”那样，微笑的解释。

业余时间，我还会到吧台帮忙收款。

10 天过去了，我的 400 元工资也就到手了！那种成就感根本不能用言语来形容。

10 天的工作，每天站立 8 个小时，真的很累，但我对这段经历和体验没有半点怨言，当我认真的想干好过这件事的时候，我就已经改变了，变得更明事理，更坚强，也更勤劳了。

大学生酒店社会实践报告 3

今年的冬天特别冷，正是因为有这样的环境，正激起了我要在寒假参加社会实践的决心。我要看看我能否在恶劣的环境中有能力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想通过亲身体会社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那么，我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。一开始，对自己期望很高，经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有工作经验的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如果需要的详，我会通知你的”。经过多次面试的失败，我总结了自己失败的原因。主要有两个方面的原因。一个方面是自己眼高手低，自己根本自身素质没有达到一定的水平，另一个方面是自己没有给自己一个很好的定位，没有找准自己的位置。

总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，工资是其次。第二天，我便开始了我的寒期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，心理有点失落加上有时有人还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

但是，人总是要适应自己自下而上的环境，我不想开始就干不下去了，不行，我一定要坚持下去。要在自己的式作的环境中让自己的工作做行很轻松，首先行把自己同事之间的关系搞好，因此我需要尽快地熟悉自己所在的工作环境。我所工作的地方是一个小酒楼，整体上可以分为三部分，前面是站台，中间就是饭桌和包房，最后是厨房。

厨房是厨师的战场，由其是是生意非常的时候，那种场面真的就跟战场上打战一样，厨师的工具以及厨房的任何摆设和物品（包括调味品和原材料）都是厨

师的武器，锅、碗、瓢、盘也为威望工作编奏出一首首生活的乐谱。墩子也叫切配，专六负责原材料的精加工，打盒负责将切好的原材料拿给灶上的师傅，并且做好装盘，菜品的装饰。蒸菜师傅负责使用蒸箱蒸菜，灶上师傅掌勺用来专门负责菜品的烹制，点心间的师傅专门负责面食点心的制作，凉菜间在另一间房里，负责冷菜的制作以及水果的制作，我们传菜间的工人很简单，只要反台上做好的菜将盘子边上多余的菜汁擦干净，需要配上味碟的将味碟配上，有汤的菜配上汤勺，并且注意菜品的出品顺序和出品的速度快慢并且要保持好住处的有效，随时传递好前台以及威望之间的住处所以每天工作和学习，在传菜部很累很辛苦，但是每天都活行很大有充实。

休息的时候，我也主动找同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我知道你是大学生大常有志向，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，不积小流无以成江海；不积跬步无以致辞千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一直很虚心地请都领班还对我说，我看一个人怎么样并不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人做事是否勤快踏实，然后他也跟我说：“你看到那掌勺的师傅和做基层工作的徒弟吗？你能看行出他们有什么区别吗和联系吗？”

我说：“看不出”。“那我来告诉你，领班说”，做切配的做打盒的徒弟经过长期的踏实的努力就能成为灶上的师傅就能掌勺就能独当一面，这就是他们之间的联系和区别”。领班还对我说：“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，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？”确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。

我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习东本，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用寒暑期时间

参与社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点东西，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。

总结我的这次时期社会实践活动，虽然一次很短的社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮助的。

大学生酒店社会实践报告 4

我是一名大一新生，今年暑假是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。__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。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。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。

1. 承担

这是在一次大型婚宴开始前宴会部运营经理傅强说的，他说：酒店的各个部门都是一家人，只是分了面客和后厨，如果客人有投诉菜品不够好或者是噪音过大，不要很不耐烦的说后厨部和工程部的事情，不该我们宴会部的事，这样的回答是不可以的。作为同一个酒店的各个部门都应该以对酒店负责的态度积极正确的处理客人的投诉。例如，客人投诉饭菜咸了或者不如曾经，如果我们有礼貌的向客人解释，事后向将此事反映上去，及时将菜品调整好，不但对酒店上座率有所提高，还会带动酒店相关部门的收入率，而且也会锻炼服务员的应变能力和责任感。

2. 热爱

这种感受还是从来到香格里拉经历几次挫折才得到的，不管是作为暑假工还是真正员工都要热爱自己的工作，则只有将自己的心态摆正就会避免很多的不愉快，例如自己假期打工若自己始终把自己当成帮工，如果工作强度一大就会有消极怠工的想法，会认为正式员工不干却让我们这些帮工做等，这样一来胡思乱想不但影响了工作质量也会让自己

感觉很委屈，严重的话就会抱怨身边没有一个真正好的人，酒店很黑暗等。不热爱自己的工作还会使自己怀疑自己当初选择酒店管理专业是否正确，但是入过我们是有一颗热爱的心，爱自己当初的选择，爱自己的同事，爱自己的工作，

多用发现美的眼睛去感受身边的人和事，用始终不变的心热爱身边的一切才会取得更大的成功。

3. 节约

进入香格里拉大酒店给我的第一印象就是就点上下都强调节约,不论是酒店文化墙上写的 节约,是一种美德,更是一种生活态度 ,还是员工餐厅的取餐口上方的标语 节约体现素质,一粥一粒当思来之不易、 谁知盘中餐粒粒皆辛苦等。每个部门也无处不体现节约,以我假期所在的宴会部为例,香格里拉大酒店在暑假期间召开过多次大大小小的会议,每次会议都提前备好信纸、铅笔、矿泉水、薄荷糖等,然而每次会议后都会都许多信纸在桌面上,有用掉的也有没用的,但是酒店服务人员在收拾会场时都会将它们回收,然后分开放置,用掉的放一块,没使用的放到宴会仓库的信纸盒中以备下次再用,即便是那些已经使用过的信纸也不会轻易丢掉,也是统一放到宴会仓库的废纸盒,里面的 废纸 却摆放得非常整齐,因为信纸通常只用正面,而背面是干净的,所以每次部门在印刷工作安排书和员工餐券时都会使用这些只用过正面的信纸,这样一来既节省了打印时的纸张,也提高了信纸利用率。酒店的节约理念也使得员工很好的养成了节约的好习惯,不论在任何时候有节约的意识显然非常重要。

5

一、实践内容:

通过应聘为酒店(深圳民间瓦缸煨汤坊)的服务员,正式成为一名酒店员工,直接参与公司日常工作,在自身工作实践中,发现问题,提出建议,最后对全体员工进行问卷调查,在调查中发现的问题,提出有利管理的建议与意见,促进公司管理水平的提高。

二、实践总结:

实践目的：为了体会在社会中的工作生活，体验打工的苦与乐，为将来融入社会打下基础与作好心理准备；同时响应学校培养与提高大学生综合素质能力的精神，理论联系实际，学以致用，用所学的科学方法和理论去指导实践，与时俱进，我满怀信心地踏上了社会实践之路。

实践经历：这学期的暑假，我只身去了深圳，深圳是个人才聚集的地方，特区的经济很发达。因为父母都在深圳的原因，所以就把深圳做为我的实践地点；在深圳福田区的福华路，我找到了家江西系的酒店，应聘成为了酒店的服务员，从7月20日开始了为期1个月的打工生活。

在起先的日子里，我只是以观察熟悉为主，学会一些酒店的工作流程和服务的程序，经过我耐心的观察和经理及同事的细心教导与指引，我熟悉了我所要做的工作，其实说到底就是把顾客服务好，但真正要做好它并不是那么容易，它也是人与人之间的一种交道，你要学会很多原则与方法。这当中多亏有同事们的帮助，让我得以应付我的工作。

我的工作主要负责大厅的顾客，有五个大桌和两个小桌，碗、筷、台都由我负责处理；另外一个重要任务就是送外卖，外卖都是周围的生活小区、写字楼、商场。

一个月的实习当中，我亲身感受着酒店的每一个管理层面，听说着员工们的苦与乐，结合着自己所学的知识，同时也发现了些问题，便试着向酒店管理层提些浅薄的建议。

后来的工作中，我想到了用问卷调查的方式来反映酒店管理存在的问题，联系我工作中所发现的，打印了多份问卷，请员工们填写，我回收后总结了些问题与建议，提交给了总经理，希望对他有所帮助。

实习结束后，总经理给予了我1600的工资，这是我的劳动所得。

实践成果：

社会实践的目的主要看你所学到的和所得到的，这是最重要的，而不在于你所从事着怎么样的社会实践。你做个环境的调查报告，也许对你并没有多大的促进作用，所以在社会实践当中有无对自己有所促进，才是此次社会实践的评价标准。

通过本次的社会实践我学会了很多，也体会和感触了很多，我相信这些东西都对我以后成长成才都很有帮助。我总结了以下几项认识：

1、所学知识要用到实际工作中，需实践的经验，要下大功夫。在当服务员的过程中，我总把自己当作是个管理者来看待公司的日常工作，从一个领导者的角度来考虑着一些问题，总想着用所学过的管理方法与经验运用到实际工作当中去，但我发现，储存在我脑中的知识少之甚少，即便是些管理方面的知识，都未能想起一些，更何谈得来运用。那时我才发现我所学到的并没有那样的丰富，掌握的并没有那样的牢靠，就象一个不会打仗的战士，却拿着枪矛站在了战场上。大学四年之后，我是否也会象现在一样，没有准备好就踏入社会？其实这就让我学会了一种紧迫感，让我学好学更多掌握更多的紧迫感，大学四年并不漫长，也并不空闲，需要我们学得其实很多，只是我们还没有真正的发现。

运用所学的知识指导实践也是个难题，如何与实践相结合，运用所掌握的管理方法指导具体的工作更是难题。你不知道从何入手，你不能象套用数学公式那样地去代用你的管理思想；这个错综复杂的实际，需要你综合、大局式地考虑，你要替老板经理着想，也要替员工着想，而矛盾的存在如何更好地去平衡等等都是些头疼的问题，分工协作的多少，如何引导员工们的意见，团结员工们到一条心上来都是十分棘手。单单知道一个方法一个道理并不能顺利地解决问题，这当中更需要实践的经验，通过实践的经验，让实际来适用改造你的知识，在实践中认识到新的知识与经验。从而变成一个特殊而又普遍的实践规律，更好地指导你的工作。运用知识到实际工作当中还需花很大的工夫，我们在学校中仅仅是“纸上谈兵”，社会实践就是一个很好的实地操作演练。

我是一位大一新生，今年暑假是我大学生涯的第一个暑假，没有只顾顽耍，而是选择了往打工。往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。__年7月14日，我带着无穷向往和忐忑的心情坐上了潍坊往青岛的火车，提早两天往了青岛，意在将酒店地址和周边的公交车次熟习了一下，16号我们一行五人往香格里拉酒店报到，得知要往宴会部，但主管又说可能会传菜可能会看桌。

刚往酒店的第一天正好遇上几场婚宴，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，心想什么时候才能能够置办如此奢华的婚礼，顿感自己身上的责任重大。过了几天又摆台时，我依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，我很正确的说出了餐具间的间隔，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乃至怀疑过学酒店管理的选择，由于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他人说话，便来问我是否是还在生她的气，后来听她说到“学酒店管理的确切是比她们知道的多，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，曾屡次在青岛香格里拉做过帮工，只是经历很多了罢了。”经过与她的这次交谈，我顿感身上的担子轻了很多，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优点，例如，油滑的处事方式，善于与交换的态度等。我以为，假如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，

也不在于放工的时间早晚，而是在因而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很多，用几个词语表示便是：尊重、承当、酷爱、勤俭、付出、乐观、效力、外卖等。

1. 尊重

说到尊重，会有很多地方需要，比如说酒店员工之间、管理职员与普通员工之间、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“让客人喜出看外计划”，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，这对我的影响已不单单在于酒店业，在任何行业“尊重”都很重要，都值得的推行。

2. 承当

这是在一次大型婚宴开始前宴会部运营经理傅强说的，他说：“酒店的各个部分都是一家人，只是分了面客和后厨，假如客人有投诉菜品不够好或是噪音过大，不要很不耐烦的说后厨部和工程部的事情，不该我们宴会部的事，这样的回答是不可以的。作为同一个酒店的各个部分都应当以对酒店负责的态度积极正确的处理客人的投诉。”例如，客人投诉饭菜咸了或不如曾，假如我们有礼貌的向客人解释，事后向将此事反映上往，及时将菜品调剂好，不但对酒店上座率有所进步，还会带动酒店相干部分的收进率，而且也会锻炼服务员的应变能力和责任感。

3. 酷爱

这类感受还是历来到香格里拉经历几次挫折才得到的，不论是作为暑假工还是真正员工都要酷爱自己的工作，则只有将自己的心态摆正就会避免很多的不愉快，例如自己假期打工若自己始终把自己当做帮工，假如工作强度一大就会有消极怠工的想法，会以为正式员工不干却让我们这些帮工做等，这样一来胡思乱想不但影响了工作质量也会让自己感觉很委屈，严重的话就会抱怨身边没有一个真

酒店很黑暗等。不酷爱自己的工作还会使自己怀疑自己当初选择酒店管理专业是不是正确，但是进过我们是有一颗酷爱的心，爱自己当初的选择，爱自己的同事，爱自己的工作，那末一切都将是美好的，多用发现美的眼睛往感受身边的人和事，用始终不变的心酷爱身边的一切才会获得更大的成功。

4. 勤俭

进进香格里拉大酒店给我的第一印象就是就点上下都夸大勤俭，不论是酒店文化墙上写的“勤俭，是一种美德，更是一种生活态度”，还是员工餐厅的取餐口上方的标语“勤俭体现素质，一粥一粒当思来之不容易”、“谁知盘中餐粒粒皆辛苦”等。每一个部分也无处不体现勤俭，以我假期所在的宴会部为例，香格里拉大酒店在暑假期间召开过量次大大小小的会议，每次会议都提早备好信纸、铅笔、矿泉水、薄荷糖等，然而每次会议后都会都很多信纸在桌面上，有用掉的也有没用的，但是酒店服务职员在整理会场时都会将它们回收，然后分开放置，用掉的放一块，没使用的放到宴会仓库的信纸盒中以备下次再用，即使是那些已使用过的信纸也不会轻易丢掉，也是同一放到宴会仓库的废纸盒，里面的“废纸”却摆放得非常整齐，由于信纸通常只用正面，而背面是干净的，所以每次部分在印刷工作安排书和员工餐券时都会使用这些只用过正面的信纸，这样一来既节省了打印时的纸张，也进步了信纸利用率。酒店的勤俭理念也使得员工很好的养成了勤俭的好习惯，不论在任什么时候候有勤俭的意识明显非常重要。

5. 付出

我以为酒店比较累的部分就数得上宴会不了，再来这之前觉得宴会不会和百川花园酒店的包间差未几，也是餐中服务或是传菜，但是到香格里拉后边深入体会到宴会部的辛劳，接连几场婚礼每次都需要好几十桌，记得有一天上午酒店一共要举行5场婚礼，人数也超过了好几千人，因而我们提早要布置场地，因才从前一天的下午3:00开始一直工作到第二天清晨5点多，主要是摆台，但是这么强的工作量也使我摆台产生了厌倦心理，但是工作还得继续，就这样40多个人分别在5个场地忙活了一个通宵，我最大的感慨是从看日落到看日出，一夜没

合眼也就如此，我明白了我人生的第一个通宵献给香格里拉大酒店了，这只是香格里拉的第四天，在到离职前不知不觉我已付出了七个不眠之夜。宴会的每个人都付出了，不管是经理、主管、酒店员工还是我们这些暑假帮工都在付出，付出自己的休息时间，能够得到客人的满意也是值得的。我觉得付出有时和快乐是成正比的，只要自己的心态摆正确便可。

6. 乐观

工作不论是枯燥还是有趣，不论是繁忙还是清闲都应当有一颗乐观的心态。说起这一点还得历来酒店之前人力资源部说每周7个工作日工作5天休息2天，因而就在工作第三天时休了第一个假，依照这样的房价制度两个星期，知道八月份的第一周，我连休了5天，对酒店员工来讲是很兴奋的，但是对我们这些暑假帮工按小时计费的人来讲放假就意味着没工资，即使不为钱，总是休班对我这样抱着学习态度的人来讲也在浪费时间，哈哈，由于总是休班我乃至决定打道回家，以后才明白酒店在那段时间不是很忙，只要求酒店员工正常上班。然后在打算离职前的那一周却只休了一天，不难才猜出酒店这周是很忙的，但是连续工作6天有5天是夜班，虽没通宵但也是相当耗费精力的，因而又开始抱怨休班太少，哎，人有时就是这样没有时渴看得到，得到后却又想丢掉。这一切都应当有个乐观的心态面对，假如我们换位思考一下这休班和上班的关系，连续休班实在也是好事，可以往青岛的景点走走，往海边走走，好好轻松一下心态。连续上班亦不是坏事，可以把休班那几天没赚的工资补上，同时也学会酒店是如何非配员工和进行工作安排的等。乐观的心态在以后的工作中是相当重要的，它可以是你正确看待工作题目，正确处理自己与同事之间的关系，让你在否繁忙而枯燥的工作中寻到乐趣。

7. 效力

不管是甚么工作效是经常被提起的，就拿香格里拉酒店的宴会部来讲，天天都要承接很多会议或用餐，最麻烦的是会议翻成餐桌，由于会议和用餐的桌子是不同的，通常需要主管有很清楚的工作思路，员工有很积极的工作态度，这便体

现效力，通常只有几个小时的时间，但是听经理说最快的翻台速度是十分钟，明显提早将每桌餐具预备好，迅速翻台并摆台用的时间越短越能体现宴会部的效力，这便是五星级酒店的效力！工作是效力也是很必要的，原半小时完成的事情，假如中间出现消极怠工便会用一个小时，那末偷懒只为了让更多的人受苦。

8. 外卖

作为假期帮工我有幸参加了青岛香格里拉大酒店的两次外卖，之前觉得外卖就像肯德基等快餐情势，但是作为酒店外卖是走出酒店卖的是服务。参加的第一个外卖是一个在青岛剧院的小型酒会，就比如是“茶歇”，但是也让我知道了大型酒店外卖的能力和所需的物品等。第二次外卖——青岛国际帆船周外卖，此次外卖是在8月20号，可我起初打算这一天回家的，但是我却对酒店申请往参与外卖，经理很爽快的答应了，经理对我说：“这次外卖是最近几次外卖最为重要的了，是一次完全的系参加自助外卖，青岛市长等都参加。”我想肯定很辛劳，但从带的货物就知道一二，服务进程中确切也挺辛劳的，但是有幸接触如此这么高水准的外卖也给我的打工画了一个美满的句号。

短短的一个月的社会实践就这样结束了，学到很多，学会了如何工作，如何处理人际关系，学会了怎样对待上下关系等，青岛香格里拉大酒店承载了我太多的梦，谢谢你！行将开学，在这接下来的学习中一定会谨记在香格里拉酒店学到的点点滴滴，经过打工才明白学校学的只是理论知识，打工取得是社会经验，二者结合才是成为酒所需人才的必要条件，因此，将此次打工挫折失败的地方化作往后前进的动力才会到达成功！加油！

大学生酒店社会实践报告 7

我利用了暑假中的 0 天时间，做了一件让我一生都难忘的事——酒店服务社会实践。

最初，是爸爸命令我到自己家的酒店进行为期 0 天的服务员生活体验，而且会付给我 400 元的工资，当我听到这个命令后，我唯一的想法就是不情愿，以前在酒店吃饭，我也观察过当服务员的工作，又脏又累，对于我在家平时连垃圾都不倒的人来说，这无疑就是一个巨大的打击与考验。但是我哪敢违抗爸爸的命令啊？只好勉强接受了。

__月__日晚上，我们一家刚刚回到__，坐了一天车的我筋疲力尽，管理酒店的叔叔和姑姑说让我第二天就上岗，啊呀！真实的！就不能让人家歇一天么？但是我很快的意识到，我的一切反抗都是徒劳。

__月__日，我的体验开始了，早上 8: __ 年的小孩，当然避免不了被当做是童工，甚至桌桌客人都对我的年龄感兴趣，但你是否会觉得我被他们的天真无邪打败了？当然不会！反之，我每次都会像“中国好舌头”那样，微笑的解释。

业余时间，我还会到吧台帮忙收款。

__天过去了，我的 400 元工资也就到手了！那种成就感根本不能用言语来形容。

__天的工作，每天站立 8 个小时，真的很累，但我对这段经历和体验没有半点怨言，当我认真的想干好过这件事的时候，我就已经改变了，变得更明事理，更坚强，也更勤劳了。

大学生酒店社会实践报告 8

上学期的暑假，我只身去了北京，通过一位教授进入强强（北京）国际商务酒店，成为一名前台接待员的实习生。那一天 7 月 16 日下午，我刚刚卸下简单的行李，还来不及休息就穿上工服开始了自己为期一个月的实习生活。

强强是一所四星级豪华酒店，没想到自己第一次走进这样的酒店却意外成为了一名职工，很荣幸，稍许紧张。第一次只身一人从家里坐车来到北京，然后在

城市里辗转找到酒店的地址，社会这个纷繁复杂的环境就缓缓向我敞开了大门。穿上有些长的工作服，我站在前台她们工作的后面，那一刻才知道这不是在做梦，那是真实的自己，一个刚卸下学生模样，站在酒店前台穿起工作服的我。

起先的日子，我只是以观察熟悉为主，学会一些酒店的工作流程和服务的程序，还好上司都很好，我不懂的他们都会笑着告诉我，有时候他们很忙，也会在偶时向自己带来一个微笑。随后我开始接触电脑，房卡制作，复印身份证，护照，接着抄客人的资料，填写表格，在懵懂中把一件件事情做起来。我不能不感谢前台那几个美丽又热心的小姑娘，还有小姐姐，要不是他们的帮助我不会在短短的一个月就可以帮忙办理客人入住的手续，要知道，一个前台的职员跟我说过，他做了两年的前台才知道怎样办理客人入住。

一个月的实习当中，我亲身感受着酒店的每一个管理层面，感受着员工们的苦与乐。结合自己所学的东西，同时也发现了些问题，可惜没有机会向上司们表达自己的想法，匆匆一个月把一些遗憾留在了酒店，留在了北京的缤纷的夜晚。

在前台工作的日子里，我发现前台就是整个酒店的纽带，并且这个纽带有触一发而动全身的作用。先是客人入住，登记结账付款，客人入住后会因为各方面的问题打电话给前台寻求帮助，随后由前台通知酒店各部门处理客人问题。一旦出现紧急情况，比方说客人投诉，酒店领导会第一时间知道，然后处理。在此期间，我也遇到过一次客人投诉的事情，并且很扎手，由于房卡打不开房门，客人就很不舒服的下来问原因，接待员一紧张就告知是房间错了，马上又补了一张新房卡，没想到，刚等客人进电梯，接待员就发现房间没有错，而是房卡的原因打不开房门，更糟糕的是新开的那间房里已经有客人在住，接下来，情况可想而知，客人当晚就发火了。第二天他退房，副总经理马上接到情况赶来解决问题，最后前台上夜班的领班被扣工资，因为是她也是实习生，酒店还没有正式的实习生奖励制度，错误就只能由正式职工承担了。

后来我想在前厅部门的会议上提出制订完善的实习生制度的设想，可是总经理说完就早早离开，我也没有再提，这不得不是一个遗憾。

在实习的一个月，我经历的是从校园到社会过渡的阶段，尝到的是在校园里不曾有的东西，正如强强贴在职工通道的那句话：今天不努力工作，明天努力找工作。将这句话放到学业上它一样的实用。这时我突然记起在系里面一次小型的学生会干部会议上，一位主席当着大家的面说到的那句话：不要太悲观了啊，出去还是能找到工作的。当时我真想反驳她，反驳她的幼稚，难道我们学习四年只是为了出去找到一份工作就可以了吗？现在学校正在转型时期，教学质量还有问题，虽然总体上，我们不能和那些名牌大学的大学生相比，但是不思进取就定会

出现上面那句幼稚的话而培养出来的所谓大学生。

大学还有两年，我不得不从这一次经历上更认真的看待学业与人生，其实读大学难，成为一位合格的大学生更难，那句古话可以让我明鉴一辈子：人生在世，不索何获？

大学生酒店社会实践报告 9

一、前言

(一) 引进实习单位

1. 实习单位：__国际酒店

__国际酒店位于厦门市莲前大道，与浮山联板商务区、国际会展中心相连，毗邻厦门岛最高的旅游景点云顶岩，总面积近 5 万平方米，其中近 3000 平方米的国际会议厅配备了世界上最先进的视听及同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，参考国内外最新的五星级酒店设计风格，严格遵循国际五星级标准；配套设施齐全，服务项目齐全，整体建筑线条流畅，布局合理，风格华丽时尚，豪华气派，是一家具有强烈时代感的国际五星级商务旅游酒店。

牡丹企业成立于 1997 年，其十年的发展历程造就了牡丹品牌。牡丹人以“创新、务实、开拓、进取”的企业精神和“先做强、后做大”的发展理念，历经十

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/608143117115006136>