

大学生酒店社会实践报告(15 篇)

大学生酒店社会实践报告 1

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，它也象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。

我的工作任务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。

一个月的实践当中，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。实践结束后，总经理给予了我 1600 的工资，这是我的劳动所得。

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。我们每天 8 点半上班一直到晚上 9 点半。我们每天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。虽然说顾客就是上

帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

我刚开始一挺就觉得挺别扭的，乡下人又怎么了，怎么可以这样瞧不起人家呢？但是我到了那个房间，我刚给他们倒好茶，就那么一转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里去了。做为酒店也不好说什么。所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。

因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。大学生酒店社会实践报告 2

暑假一开始，我便踏上了__的路程，准备一个人去打工，以便补贴生活，减轻家庭负担和提高自己的社会阅历，锻炼自己的能力，使自己在将来的社会生活中更好地生存。

在我的打工生活中，我也明白了许多：在日常的工作中上级欺压、责备下级是不可避免的。虽然事实如此，但这也给我上了宝贵的一课。它让我明白到别人批评你或是你听取他人的意见时，一定要心平气和，只有这样才能表示你在诚心听他说话。虽然被批评是很难受的，而且要明确表示你是真心在接受他们的批

评。因为这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我们要学会从那里跌倒就从哪里爬起来，这才是我所应该做的。

来到__，经过三五天的奔波，在自己亲自找工作的情况下，我到了__商务酒店工作，进行了一次实践，接受了一次磨砺，收获了一笔财富，这个暑假也过得很充实。实践期间，我的职务是服务员兼咨客，实践之前并不是很重视这份工作，觉得一切都很简单，真正开始后才发现当好服务员也是一门很有深度学问的。

时光如白驹过隙，不知不觉法律诊所的结课悄然而至。到来的，除了岁末，还有我们的劳动法律诊所实习的剧终。有人说，曲终人散是一种凄凉，更是一种情调。

此次实习的职务是制票员，参与制受理单、送货等工作。因此主要锻炼了我的交际能力与语言技巧。面对客户的时候，有一种真正从课本中走到了现实中的感觉，一些书本上的很抽象的理论知识在应用到实际生活的时候总有一些难度，针对这一点就要求我开动脑筋随机应变了。

支教，对于我来说是一个具有挑战性的任务，当我知道去这所中学的时候，就知道哪里条件是比较艰苦的。但是能让我真正的去体会一次做老师的感受，能让我走进农村教育的一线，去了解中国农村教育的现状。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到

了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

记得上班第一天，我都不怎么开口，不知道如何开口与客人沟通，与同事之间也没有什么话要话。就简单的铺台布也大有学问，原以为只要铺上就好了，可在商务酒店里有很多要规范的，就连站姿都有商务的标准。夏天天气热工作那里有空调，工作环境与伙食还是相当不错的，刚开始我还有点飘飘然，感觉到了上流社会的生活，但酒店的人事管理很有问题，有好几次我都被气得想不干了，但我还是坚持了下来，认认真真做事。原来坚持下去，生活可以更加充实，原来“自力更生”是挑战与乐趣并存的。

在我的工作中，明白了很多很多：在工作时上司总有责备下属之时，这都是不可避免的。责备也要用适当的方式，既要与下属打成一片，也要保持自己的威严，虽然事实如此，但这也给我

上了宝贵的一课。它让我明白到别人的批评或是听取别人的意见时，一定要心平气和，只有这样才能表示你在诚心听他说话。虽然被批评是难受的，而且要明确表示你是真心接受他们的批评。因为这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我要学会从哪里跌倒就从哪里爬起来，这是我应该做的。

我也从工作中学会了人际交往和待人处世的技巧。在人与人效中，我体会到了同事之间真的没有知心朋友可言，在利益面前，第人都会为了自己。人往往是执着的，对待同事要圆滑点，不论做什么事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周边的人沟通思想，关心别人，支持别人。打工的日子，有喜有忧，有欢乐，也有苦泪，也许这就是打工生活的全部吧。我不知道多少打工人有过这种感觉，但总的来说，这次的打工生活是我人生中迈向社会的重要一步，值得回忆。即使曾经哭泣过，现在想想都已经没有什么大不了了。

现在想来，暑假的打工生活，我收获还是蛮大的。我所学到的生活道理是学校无法体会的，这也算是我的一等财富！暑期虽然只有短短 40 天，但是在这段时间里体会到了工作的艰辛，锻炼了一下意志品质，同时积累了一些社会经验和工作经验。更重要的是我的认识了客人雷生，是雷生陪着我一路走来，所以我坚持下来了。雷生是我的恩师，他是一个好人。

大学生除了学好书本知识之外，还需要参加社会实践。因为很多大学生都知道“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”已经不是现代社会需要的人才。大学生要在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题能力。大学生酒店社会实践报告 3

作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支书提供了参加实践活动的建议。

这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生提供一个社会实践的平台。

实践的时间是从 01 月 20 日到 02 月 10 号 3 为期一个月，实践的主题是进行相关的专业实践学习，主要内容有刷盘子、擦酒杯、上菜、收拾餐具等等。现将本次实践活动的有关情况报告如下：

基本情况以及工作体会：

我是通过熟人的介绍才找到的打工的机会。第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的酒店，这次的身份却是一个服务生。呵呵，第一个感觉就是首先要把心态调整好。酒店的老板娘我认识，平常都叫她阿姨。人很和善，

第一天来什么也不懂，她就叫了一个老生来教我们。

平常在酒店吃的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。我们第一天是试工，大家都在努力的学习，虽然说有点累，但我们每个同学都很积极、很投入，都感到很乐意，因为这毕竟是我们本次社会实践的第一步嘛。所以在那一天的时间里，虽然说有一点点累，但我们却都觉得挺充实的

先说说我在那里的工作情况吧：我们每天8点半上班一直到晚上9点半。我们每天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。

在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。虽然说顾客就是上帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。

要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

我刚开始一挺就觉得挺别扭的，乡下人又怎么了，怎么可以这样瞧不起人家呢？但是我到了那个房间，我刚给他们倒好茶，

就那么一转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里去了。做为酒店也不好说什么。

所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。

因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

我以“善用专业知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富暑假生活”为宗旨，利用假期参加这次有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。这次的社会实践收获不少。现在举例如下：

一在、社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的实践工作让我认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。

以前实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，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。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二、在社会实践中以及以后的工作中要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。就像刚开始时我到饭店

那样有一点胆怯，但后来是自信给了我勇气。有自信使你更有活力更有精神。

三、在社会中要克服自己胆怯的心态。自己觉得困难挺多的、缺乏社会经验等种种原因往往使自己觉得自己很渺小，自己懦弱就这样表露出来。所以应该尝试着克服自己内心的恐惧。相关新闻：超市售货员寒假社会实践报告范文

如有人所说的“在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。”

其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：“勇气通往天堂，怯懦通往地狱。”

四、在工作中要不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

此次社会实践，真正地填补了我在课堂上所没能学到的空白，真正增长了我的社会交际经验。一个人可以没有渊博的知识，但绝对不能没有社会交际的经验和能力，这也是我此次实践体会最深的一份心得。

存在的问题以及几点思考：

在实践过程中，我也发现了自身存在的一些问题：

第一，本人的人际交往的能力还欠佳，这还应在日后的日常生活、交际中有待加强和学习。

第二，缺乏社会经验，在为人处事方面尚还不太成熟，处理事物的态度和方法往往有时不得当。

虽然在实践中存在着一些问题，但是我觉得仍有一些值得骄傲的闪光点的。本人参加社会实践有着不畏困难的精神，敢于实践，对工作充满热情，细心真诚。

通过参加社会实践，我认识到，在生活中吸取周围人的经验和阅历，掌握一些社会礼仪的技巧是极为必要的。充分发扬本人自身的优点，取长补短，总结经验，吸取教训，使自己对将来充满信心，也为以后真正融入社会奠定坚实的基础

本次社会实践的问题和建议：

一、在同一个地方的时间有点太长，社会实践不完全等于上班工作，所以不应该总在一个地方，时间长了会让人有一种厌倦的感觉。所以建议应该在适当的时候调换一下实践岗位。

二、因为我的专业是经济方面的，虽然不知道自己的建议到底对不对。但还是觉得如果想要建立良好的社会经济秩序，一定是双方面的。商家和消费者都应该提高自身的素质，努力达到“双赢”。

最后，很高兴能有这个实践的机会，虽然只是短短的一个月，但我觉得挺充实的，至少让我的寒假过得有意义。在今后我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识得更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面，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。真希望以后能再有这样的机会，也希望我们学校以后能有更多的同学有机会去参加这样的社会实践吧。

在这次社会实践中，系领导和老师对我们的支持是不可忽视的。正是系领导和老师的支持，才使我们多了一次与社会充分接触，增强了社交能力及实践能力的机会。

实践活动的成功，为我们下一次实践做了较好的铺垫，这也说明了，只要我们努力过，在那段烈日与汗水的日子里，一切显得更有意义。大学生酒店社会实践报告 4

在中原大酒店做了整个寒假的服务员。第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。我都不怎么开口，不知道如何开口与客人沟通，与同事之间也没有什么话要讲。第一天就那么的埋头的跟着先来的服务员学习铺台子，摆碗筷子，写菜单，拿酒水以及一些应付那些客人的刁蛮的“服务”。知道吗？就简

单的铺台布也大有学问，原以为只要铺上就好了，可在餐厅里有很多东西是很规范的，就连站姿都有一定的标准。工作环境与伙食还是蛮不错的，在这里了解到了上流社会的生活。

短短的一个月，如白驹过隙，我的寒假便已接近尾声。在__中原大酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。

我明白现在的我只不过是开在温室中的花朵，没有经历过太多的风吹雨打，所以在我来到户外的时候，我就会渐渐失去生机。虽然我多次参加社会实践活动，在酒店、超市、培训班、大街、工厂等等，我来来去去，走走停停，但是我还是不能如荒野的杂草那般坚韧。社会这本百科全书，太难懂了。为了生存，接触社会，了解社会，而投身社会，这是每个人必走的路。为了更好的迈向社会，只有走到社会这个大课堂中，去读去思这本百科全书。我明确我未来生活的目标，那么我在努力，从社会实践中，开拓我们的视野，增长我们的才干，为将来打下坚实的基础。

在一个贫困的家庭中长大的我，更能理解钱时多么重要，每天不断地重复同样的生活，只是为了那微薄的薪水，甚至周围阳光都已被腐烂的气息所包围，只是活着等死！我不想将来也是如此重复，重复一代代悲惨的命运，我只有大染缸里或是灯红酒绿

里寻找我的一米阳光。

如果说社会是一个混乱的大大世界，那么酒店就是一个缤纷的大染缸。什么样的人都有，只是为了生活来到同一个空间。每个人在生活的重复中，自己的思想和个性并未随着时间消逝，而是越来越鲜明。在生活的糜烂气息里，再也无心欣赏蓝天白云，无法克制心里的翻腾。但是我们需要合作或者说必须相互适应。这就是人际关系，人必须交往，待人处事是每个人必学的东西，要知道改变社会，或者改变别人总是难于改变自己。努力去适应，是我这样一个没有任何社会基础的人唯一的出路。在这里我看到了复杂的人际关系，更看到了一个成功者的斡旋能力。勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，沟通交流，共同协作，我在实践中进步。

在这里我只是小小的服务员，领班、主管、经理，一层层的管理着我们。每一个管理者每时每刻都在如何实行自己的管理方案，又在考虑上级的意 1

图，怎样让下面的员工服从管理，又可以的到上级的赏识。面对不同的顾客，又该以怎样的姿态去面对。亲近下属，讨好上级，服务客人，怎样更快更自然的变脸，这就是中级管理者。等到做到可以平淡带人时，哪怕只剩下职业性的微笑，大家还是乐此不疲。我亦如此，只希望可以不断的爬着阶梯，而依然可以真

诚的笑。做被管理者不易，做管理者亦然。都要不断学习，绝不懈怠！

虽然我的专业是应用化学，跟酒店完全不搭界，但是，我很清楚能够做一份与自己专业多口的工作有多难。我是如此希望将所学的运用与实际，不过，将来做了别的，我同样会做的很好，如何看待自己的工作，怎样看待自己的生活，只是与自己的态度有关。

参加的实践多了，认识的新事物多了，对人生的感悟也多了，不断学习，只要自己喜欢，不在乎曾经是怎样的。总之我们要学会从实践中学习，从学习中实践，只有这样我们才能在竞争中突显自己，表现自己。社会实践重要的是学到什么，无关从事怎样的实践活动。

通过一次次的社会活动，我感触颇多，能有运用所学知识，需要机会，能够运用，却需要下大力气。在酒店曾遇到几个外国人就餐，学了几年英语，这是没有办法与他流利地进行简单对话，感觉自己想一个拿着枪却不知道如何战斗的士兵。当大学毕业，是否还是这样，而我已经大三了，我有了从来没有严峻的紧迫感。如何结合所学的知识，走向实际，在这个错综复杂的实际里，如何综合从大局去思考，又如何去平衡所有的矛盾，是个头痛的问题。

只有在实际中才能认识新的知识和经验，去印证书本中死板的文字。也明白学校中的生活是多么简单和快乐，在离开学校前的这短暂的日子里，更要去充实的学习，以及更珍惜这最后的校园生活。对生活不要走马观花，要对自己负起一份责任。

在社会这片广阔的天地里，盛年不再来，一日难再晨，及时宜自勉，岁月不待人。平淡的生活也要用心去品味。大学生酒店社会实践报告 5

那是我上大学后第一次打工，是去一家大酒店做小时工，也就是端盘子，收拾桌子之类。之前在暑假里也做过类似的工作，没有挑战性，所以不是特别想去，但是又一时冲动答应了人家，便不好推辞。但是在工作结束之后，我庆幸自己没有推辞，因为这是一次让我感受特别深刻的经历。

这是一家星级酒店，我们一去，先是签到，然后吃饭换衣服到大厅分配工作。经理交代完中午的工作分配和要求后，我知道今天中午是一个有钱人家的婚宴，档次要求很高，我们必须小心谨慎热情饱满地服务。随后我们开始工作，大约一点多的时候喜宴进入了尾声，客人也开始陆续离开，我看见桌子上还有很多菜，便主动过去问他们要不要打包，客人摇摇头说：“不用，都粘上别人的口水了。”我一怔，不知该再怎么说，于是又站到一边去。

一会儿客人都走了，我们开始收拾桌子，我走到桌边端起一盘只动过一口的鱼问：“姐，这鱼怎么办？”带我们的姐姐回过头来很疑惑地反问我：“什么怎么办？倒掉呀。”“只吃了一口呀！”和我一起的周晓梅说。“那也倒掉，桌子上的剩菜剩饭都倒掉。”姐姐头也没抬得边倒着菜边说。

我呆住了，我当时不知道怎么特别想流泪，我知道这样有点煽情了，但是我真的打了一个冷颤有流泪的冲动。桌子上好多菜，不是只剩了一点，而是只吃了一点，以我在暑假打工的经验估计，这家婚宴的标准至少一人120元。那么他们为什么不打包呢？是有别人的口水在菜上，但是刚才一起吃饭时不也吃了吗？那是面子问题吗？婚宴所以不好意思打包？那么就好意思浪费吗？我端起鱼，我下不去手，我倒不进垃圾桶里，我说：“周晓梅，要不你来，我真做不到。”晓梅也很无奈：“是呀，真浪费，多少人吃不上饭？多少人舍不得吃这么好的东西。”

我第一次见到这样的浪费，这是极大的浪费，这不仅是浪费钱浪费粮食的问题，是对吃不上饭的人的不尊敬！浪费可耻，虽然在日常生活中我们都会因为一些不得已浪费一点，但这些呢？是故意浪费！他们也有带小孩来的，他们这么做怎么去给小孩子讲“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦”的意思？！

大约有半个多小时我们终于打扫完桌子，我和晓梅实在不忍

心把那些没动过的馒头也扔掉，就用盘子盛着放在了一边。然后开始刷盘子，突然有一个客人风风火火地回来说手机放这里了，我不知道他放没放这里，因为不是我和晓梅负责的那几桌的客人，但是负责那几桌的服务员说没有看见，那个人开始不依不饶，说就放在桌子上忘了拿了，现在没了就是服务员藏起来了。我见那个人大约有些喝酒的样子，说话也特别难听，说什么服务员学历低就是没素质，一辈子服务员什么。那几个服务员也据理力争着。一会儿经理来了，还叫了那人的亲属，又纠缠了一会儿就去了经理办公室。我不知道最后事情是怎么处理的，但我生气的是那个客人的态度，服务员怎么了？工作没有贵贱之分，服务员为什么就要受到这种欺负？灵魂的高低是因工作的性质分辨的？！

回学校的路上，我一直在思考，我想了很多，为什么现在浪费这么严重？为什么学历低就没素质？是什么导致了这种思想观念？生活好的人生活得更加容易，山里面的孩子依旧很难走出大山。我突然问自己，自己以后想做什么，现在自己做的这一切包括学习，包括打工，包括参加活动，包括玩，是为了什么？我想不明白，我甚至还没规划好我的人生，而人生需要规划吗？计划赶不上变化，那我又应该做些什么呢？

看得清楚反而朦胧，越是了解反而越惶恐，保持沉默反而显

得你很脆弱，越是忍耐内心反而更加汹涌。我们这一代活得太容易，拥有的太多，反而更难放手。

我不知道怎么有了这些不着边际的感悟，我还想到了父母，想到了他们的付出，又想到自己，自己做的好吗？努力了吗？

大一，迷茫是有的，但我想说的是，不论何时，请先把自己力所能及的小事做好，因为不积跬步无以至千里。没有目标和规划也没有关系，去认真做你觉得有意义的每一件事，因为你永远也不知道未来需要什么经验。

大二，我想我应该做出打算了，因为青春是挽不回的水，我不想再像有的人一样，用力地浪费再用力地后悔。

加油吧，前路太长，从现在的小事起航！大学生酒店社会实践报告 6

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，历经十年风雨，在福建餐饮创造了一个又一个奇迹。目前在福州、厦门有 5 家大型连锁餐饮企业和 1 家准四星级酒店，总营业面积超过 5 万平方米，员工近 3000 人，是福州市民最理想的用餐场所。公司 2003 年进入酒店行业，成功从单纯的餐饮行业转变为多元化、集团化经营；经过十年的努力，牡丹获得了“国际餐饮名店”、“中国餐饮企业 100 强”、“中国十佳餐饮企业”、“城市文明单位”等数十项国际国内荣誉。今天，闪耀国际酒店之星的牡丹国际酒店正在崛起！

2. 实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部包括奥兰度咖啡厅、特色餐厅、大堂吧、池畔酒吧、行政酒廊等。有经理、主管、大厅领班、迎宾员、大厅服务员、酒吧店员、收银员、布菲店员、送餐员等。

(二) 实用工作介绍

奥兰多咖啡馆的服务员

- 1、熟悉和掌握餐厅的工作情况；
2. 上班前后做好大厅的准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐桌上的餐具用品是否整齐完整；
3. 工作时做到口、眼、手、脚勤快，及时了解客人的心态和需求，为客户提供服务；
4. 有扎实的业务操作知识，掌握并记住客人需要的每一种饮料和食物的用餐规则；
5. 接待客户要主动、热情、礼貌、耐心、周到，让客户有宾至如归的感觉；
6. 迎宾员带客人就位。服务员要主动给客人拉椅子，做好接待工作；
7. 善于使用礼貌语言，为客人提供最好的服务，礼貌待人，掌握原则，回答问题，做到简洁明了；
8. 善于向顾客介绍和销售本餐厅的饮料和特色菜；
- 9、责任心强，有独立处理事务的能力，及时汇报问题，善于在工作前或工作后提出问题，及时说出客人的意见；
- 10、配合领班，服从领班或以上领导指挥，团结并善于帮助同事工作；
- 11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

二、实用内容

1. 西餐厅零服务

- (1) 礼貌地问候客人，询问用餐人数；
- (2) 为客人牵拉椅子、开餐巾纸；
- (3) 为客人打开菜单，介绍单日特色菜和单日汤；
- (4) 点饮料，上饮料；
- (5) 点菜(女士优先，点菜时站在客人的右后侧)；
- (6) 提供面包和黄油；
- (7) 结合客人点的菜，为客人更换餐具；
- (8) 服务菜(同上)；
- (9) 经常巡视餐桌，更换烟灰缸或多余食物和未使用餐具的托盘；
- (10) 询问客人对主菜质量是否满意；
- (11) 客人吃完后，将桌上的菜全部拿掉，有多余的食物和用过的餐具，用干净的餐巾纸将桌上的面包屑扫到一个菜上，将桌上的调味品收集起来。建议客人喝餐后酒或其他种类的饮料；
- (12) 建议甜品，写下顺序；
- (13) 提供甜点、咖啡或水；
- (14) 问客人还需要什么；
- (15) 确认客人账单和结账服务；

(16) 致谢和告别嘉宾；

(17) 安排和布置舞台。

2. 自助服务

①准备自助餐:**a.** 大部分工作要在饭前准备好, 比如定位、补充工作台、摆放调味品等。;**B.** 自助餐周围应该有一个宽阔的地方, 以减少客人的排队。其次, 布局要合理。如果客人从外面进来, 自助餐的块、刀、勺、菜要合理摆放;**c.** 对食物质量要求比较高, 规格要统一, 比如排骨的厚度, 否则客人要选择, 造成不卫生, 不整洁;**d.** 及时补充食物, 但要注意卫生, 不要给客人留下是多余食物的印象。

②自助餐客人须知:**a.** 招待员带人入座时, 要帮忙拉凳子, 告知服务员客人人数;

B. 服务员为客人打开餐巾纸, 倒冰水或问客人需要什么饮料;

C. 清点人数, 写下人数, 站号和负责人的名字。

D. 客人去拿吃的, 提醒带贵重物品, 叠好餐巾纸;

E. 当客人带着食物回家时, 为客人拉椅子;

F. 不停的给客人倒冰水, 换杯子;

G. 客人吃完菜后应立即退席;

H. 客人去拿甜品的时候, 把主菜刀叉拿走, 用干净的布把桌

上的面包屑扫干净；

一、客人使用甜品时，应询问是否需要咖啡或茶；

J. 结账时要看清站号，反复核对客人数是否有误；

K. 退房后谢谢，欢迎再次光临。

3 自助餐台注意事项:a. 饭前做好准备，准备足够的服务餐具；b. 特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等。，维持热量；c. 食物的品种要经常更换翻新，让客人真正感受到物美价廉，品种多样；d. 及时补充餐具，如大餐盘、甜品盘等；e. 自助餐台的服务餐具应经常更换，保持清洁；F. 餐桌应始终保持清洁；g. 注意血沉棕黄层炉中是否有足够的水；h. 自助餐结束后，通知厨房拿回食品柜台剩下的食物，厨师会处理。

三、实践的主要收获和经验

(1) 实际收益

1、提高服务意识

对于酒店等服务行业来说，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打动客户，还能为他们再次光临奠定基础。而且可以让客户感到荣幸，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，锻炼了自我服务意识，养成了在客人面前微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌地对待客人；理解学好一门外语的

重要性。

2. 服务水平的提高

经过一年的酒店实践，我们对酒店的基本业务和运营有了一定的了解。礼貌是一个人综合素质的集中体现，尤其是在酒店。我们应该敢于开口向客人问好。在招呼客人的过程中，也要量力而行。尽量满足客人的要求，尽量帮客人传达一些不在我们职责范围内的事情；虽然有些不合理的要求无法满足，但应该委婉地拒绝，帮助他找到其他解决办法。

3. 英语水平的提高

在五星级酒店，英语的实际应用能力，包括听、说、写，尤为重要。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为一种国际语言，发挥着它的重要性。没有它，我无法与客人交流，更不用说为他们服务了。在石材展期间，来自世界各地的客人。他们对厦门牡丹国际酒店并不熟悉，所以我们被要求用英语介绍他们，接受他们关于会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，并及时向客人出售和宣传酒店的形象。

(二) 实践经验

1. 修行不是体验生活

实习占了我们大学的最后一个学期，但这和过去的暑期工作不一样。在工作过程中，我们并不是单纯的出卖自己的劳动来换

取报酬，而是把自己作为酒店的一员，与各个部门的同事紧密合作，维护酒店形象，创造最大的效益。

实际上，我们不会因为还是学生而受到特殊的礼遇。和其他员工一样，我们开始了解酒店的基础知识和自己的工作，偶尔也会犯错，没人会站队。

2. 实践是接触社会的过程

通过这次实践，我对酒店的组织架构和业务运营有了全面的了解，认识了各种各样的客人，认识了很多好同事和朋友。他们让我对社会的理解更加深刻，开阔了我的视野，教会了我如何适应社会，融入社会。

3. 实习期间与牡丹国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿着制服，一定要处处维护牡丹国际酒店的权益，与酒店紧密联系，熟悉酒店信息，时刻注意一言一行都代表酒店的利益，时刻宣传酒店，提高酒店的形象。

4. 实践与就业

在实践过程中，我提前接触了社会，了解了目前的就业情况，并对自己近期的就业计划做了提前规划。通过这次实践，我找到了自己和酒店的契合点，为我的就业方向提供了指引。此外，牡丹国际酒店的人才培养体系为我们提供了大量的学习机会和就业机会。实践其实是一种就业锻炼。大学生酒店社会实践报

告 7

一、前言

(一) 实践单位介绍

1、实践单位：__国际大酒店

__国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区、国际会展中心相联，相依厦门岛内最高峰旅游景点云顶岩，总面积近五万平方米，其中近 3000 平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五星级酒店设计风格，严格按照国际五星级标准兴建；酒店配套设施完善，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，是一座具有很强时代感的国际五星级商务旅游酒店。

牡丹企业创立于 1997 年，十年的发展历程，铸就了牡丹品牌，牡丹人以“创新务实，开拓进取”的企业精神，以“先做强，再做大”的发展理念，经历十年的风雨兼程，缔造了福建餐饮一个又一个奇迹，目前在福州、厦门拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四星级宾馆，总营业面积五万多平方米，日客流量稳居同行前列，拥有员工近三千人，是福厦市民心目中最理想的用餐场所。企业于 03 年进军酒店业，成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营；十年的努力，牡丹荣获“国际餐饮名店”、

“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣。今天，牡丹国际大酒店，一颗璀璨的国际酒店新星正在升起！

2、实践部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

（二）实践职位介绍

奥兰朵咖啡厅服务员

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备；

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务；

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律；

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感；

6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做

好接待工作；

7、善于运用礼貌语言，为客人提供最佳服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅；

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题。及时转告客人提出的意见；

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作；

11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

二、实践内容

1、西餐厅零点服务

(1) 礼貌问候客人并询问用餐人数；

(2) 引领并为客人拉椅子，打开餐巾；

(3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤；

(4) 点酒水，并服务酒水；

(5) 点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）；

(6) 服务面包和黄油；

(7) 结合客人所点食品，为客人换餐具；

(8) 服务菜品（同上同撤）；

(9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具；

(10) 询问客人对主菜质量是否满意；

(11) 当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水；

(12) 建议甜品并记下订单；

(13) 服务甜品、咖啡或添水；

(14) 询问客人是否需要其他东西；

(15) 确认客人的账单，结帐服务；

(16) 感谢和欢送客人的光临；

(17) 整理并摆台。

2、自助餐服务

①自助餐的准备工作：

a 绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等；

b 在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理

放好；

c 对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁；

d 要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物。

②自助餐待客须知：a。当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数；

b 服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水；

c 开单并写上人数、台号、经手人的名字。；

d 当客人去取食物时，提醒客人带好自已的贵重物品，并将客人的餐巾折好；

e 客人取食物回位时，要替客人拉椅；

f 要不停地替客人斟冰水及换酒杯；

g 客人食完的餐碟要立即撤走；

h 当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净；

i 客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶；

j 买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误；

k 结账后要谢客，并欢迎再次光临。

③自助餐台的注意事项：

a 做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具；

b 特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量；

c 食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样；

d 要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等；e。自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净；

f 餐台要时常保持干净；

g 留意布菲炉的水是否足够；

h 自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

三、实践主要收获和体会

（一）实践收获

1、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，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带

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/888003133040007030>