

2023年舆情事件处置三大原则 煤事故心得体会(大全9篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店暑期实践报告篇一

题目： 酒店暑期社会实习报告 学院： 商学院 专业：
会计 班级： 102班 姓名： 学号：

2011年 8月 25 日

实习时间： 2011年8月3日至8月25日

实习地点： 中天黄海大酒店

暑假社会实践报告自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，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，能够适应国内外的经济形势变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，在如东知品服饰有限公司实习一个月后，我走进了一家四星酒店，开始了我这个假期的又一次社会实践。这是一份在一般人看来很容易却只有身入其中的人才能了解其艰辛的工作——酒店服务员。

大包厢；次之的看2个大桌子外加一个小台或是在楼上看3桌

的或是2桌的包厢；新来的，或是不熟练的就只是看1张大桌或2个小台或是一个单包厢。总的来说，看包厢的要比看大厅的素质或能力高一点，因为包厢的顾客都比较挑剔一点，特别是有些包厢有最低消费。卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到11：30开始站岗，迎客。“欢迎光临”“请问几号台（包厢）”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。拆碗、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，东倒茶、西添酒的。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员虽然很多，但好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的还是特别辛苦的。“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌。待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐，然后等你这桌吃饭的人到齐了，你才可以动筷，每天几乎都要到2点多才有饭吃。饭后整理好自己的工作就可以下班了，下午4：30准时上班，再就重复上午的事情直到晚上9点多，吃完员工餐，点完名便可下班，但值班人员要等所有的顾客走完，所有的包厢、大厅卫生搞干净，洗手间、走廊冲洗好才能走。我就试过和同伴晚上11：30才离开酒店！

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，你不能坏酒店的声誉，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。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱；四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖；犯点小错，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，除了会计外，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，幸好有叔叔，阿姨们的耐心帮助，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。

水和不断的进取磨砺，有时甚至是牺牲自己的自尊与骄傲，才能换来的。虽然只是短短的二十几天的时间，但在这期间我流过汗、吃过苦、挨过训，通过自己的认真总结深刻的体会到了一些在校园里领悟不到的东西。这次与社会的亲身体验，让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的宝贵财富！一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用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，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

艰辛知人生，实践长才干。通过这次的社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并且在社会实践中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身的价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对自己有了一个正确的定位，增强了自身努力学习的信心和毅力，即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会，认识社会，适应社会。

回想这次社会实践活动，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在学校里是学不到的：

- 1、在社会上要善于与别人沟通。如何与别人沟通好，这门技术

是需要长期的练习的。以前没有工作的机会，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。人都要学会融入社会这个团体中，人与人之间齐心协力，才能使做事的过程更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要认真听取，虚心地接受。

2、在工作上要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出的肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来就什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，一切就变得容易解决了。

3、知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。要想把工作做好，就必须学会相关方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

这次亲身体会让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。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的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

暑期酒店社会实践报告(一)

(一)前言

1、实习的性质、目的和任务

性质：这是一次暑假假期实习，让我们用假期时间来体验理论与实际的结合。

目的：通过在大连国际金融会议中心实习，见识了很多，同时也作为我进入社会的一个平台，让我对社会有了一定的认识与了解。通过自己的亲身体会，我对服务行业有了一个具体的理解，达到了培养实际工作能力的目的。

任务：在饭店当服务员，能更好地了解服务人员的辛苦，对服务业有了深入的理解，为今后的导游-行业做准备。这次实习是理论与实际结合的实践。

2、实习的时间和地点

时间：2015年6月30日到2015年8月31日

地点：中国大连市西岗区滨海西路68号，大连国际金融会议中心

(二) 实习单位和岗位

1、实习单位简介

大连国际金融会议中心酒店位于付家庄银沙滩海滨风景区，2004年5月16日开业。它占地73000平方米，综合建筑面积26000平方米，地下一层，地上九层。东侧有4800平方米的室内网球馆，西侧有欧式风格别墅四栋，客房130间。

企业名称：国际上称为中国国际货币基金组织大连培训基地，对外使用的是大连国际金融会议中心，对内部叫做中国人民银行大连培训中心。

管理人员：中心主任李延军，四位副总王善宽、潘廷孝、刘蓬蓬、王军，还有多位总监等。

部门：有八个部门，分别是：营销部、房务部、康乐部、人力资源部、餐饮部、企划管理部、财务部和运行保障部。

这个单位是以会议为主，酒店为辅。来到这里开会的人是来自不同阶层，不同地区，所以不能当天离开，便在这里留宿、吃饭。这个原本对内使用的酒店慢慢地开始对外开放。

这是一个五星级酒店，因为多为中国人民银行内部使用，所

以不挂星。但是硬件设施与软件设施全部以五星级的标准来要求的，还特别学习了青岛海景的服务理念与管理理念。

2、实习岗位简介

我所在的实习岗位是大连国际金融啤酒世界，它原名啤酒花园，简称bbq是大连市最大的一家啤酒花园。他是一个野外烧烤，啤酒的种类比较齐全，是茶余饭后来了一个比较好的场所。

我的工作是一天八小时□a班从下午3点到晚上11点□b班从下午4点到晚上12点(b班是收档班，客人什么时候走员工就什么时候收档)。四天一休，五天一循环。每天的工作流程是：餐前准备掌握预定餐前例会迎候客人问候客人引导入座点菜重复菜品落单、分单上酒水席间服务结账送客清理桌面摆台。

我们有3个领班宋德洋、李玮、程雪。因为我们是在室外，工作环境比较轻松，没那么压抑，所以领班对我们的要求也比较宽松。但对我们的要求也是每天上班必须化妆，必须微笑，对客人必须绝对服从(这是中心要求员工对客人的态度，不理解，不认同，但也要绝对服从)。

我们的工作场地有一个白色大棚(今年新盖的)，还有一个舞台和一个大屏幕。舞台和屏幕是世界杯专用的，白色大棚有世界杯中的32面不同国家的国旗。这里还经常有包场，忙的不亦乐乎!

3、实习过程

5月31日，我们到达大连国际金融会议中心，办了一些手续和准备工作，买了一些生活用品，第二天就开始进行培训，对中心有了一些了解，几天后□bbq就开业了，我们对一切都充满了陌生与好奇，同时又兴奋又期待。开业的前几天是试营业，多是对中心内部开放的，很多中心领导带来了他们的亲

朋好友。

上班的第一天，很兴奋有很紧张。这天我的分工是最后两排，都是拼的长桌，而我所执台的客人竟全是中心的老总，我更紧张了，赶紧想想工作流程，按照平时说的看到菜来了赶紧上，看到有垃圾赶紧倒，看到盘子脏了赶紧换，而且要一直保持微笑人越来越多，忙着忙着就不紧张了，也能主动与客人沟通了，就这样一直重复着在上班期间或走或跑，不可以坐，所以一直都是站着。说实话，真的很累，第二天浑身疼，腿脚也肿了。除了姜海洋外，我们一起来的11个女生都住在一起，所以我们经常彼此鼓励，我们必须坚持，因为我们是来锻炼的，锻炼自己是我们来的目的，也是我们的支柱！

得，真正理解想着想着就睡着了

在实习过程中也不是一一切都顺利。也会出现小错而引出不大不小的麻烦，如啤酒倒快了，啤酒沫就会洒出来；上菜弄脏了客人的衣服等，还好客人们很有绅士风度，道了歉就不再追究。偶尔也会遇到一些不讲理有要求苛刻的客人，对待这样的客人也要微笑，尽量达到客人的要求，最重要的就是有耐心，不能跟客人急，再过分的客人也就跟你急不起来了。这锻炼了我们的耐心。这点，我们的领班做的真是我们的榜样：有时客人故意找事儿，一会儿要投诉，一会要退菜，领班总是带着微笑地道歉，有时还会以酒赔礼道歉干什么都不容易，尤其是服务行业，即使是客人的不对，也不能与客人急，不理解，不认同，但也要绝对服从是服务行业的待客理念！

在这里实习了3个月，经常有包场，有婚宴，有自助餐，有联谊会，还经常会有中国人民银行内部人员，都是大规模地用餐。还有草坪婚礼，感人的，豪华的，都令人羡慕不已。

在忙碌中，三个月的实习就过去了，三十号是最后一天的班，三十一号办了离职的手续，九月一日坐上了火车，离开了这座刚刚熟悉的陌生城市。还记得刚来时的兴奋与期待，现在

就离开了，真有点不舍大连，我还会再来。以另一种方式来欣赏你的美！

4、实习的收获和体会

这次实习，不只让我对服务业有了一定的了解。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到形形色色的人，作为一只生活在单纯的学校的我，这真是进入社会钱的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

暑期酒店社会实践报告(二)

2015年的暑假，对于我来说是个有纪念意义的暑假，因为我真正步入社会去体验了一番，因为我真正获得了一笔不小的劳动所得，因为我成熟了不少。

蓝海金港饭店，是一家四星级酒店，我就是在这家星级酒店实习了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都在教会我一些实用的东西。我实习的岗位是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

1. 礼仪。这一个月来让我有最多感慨的当属礼仪方面了，众

所周知，礼仪对于一个星级酒店来说是至关重要的一环。为了给来用餐的客人最好的服务，我们领班给我们培训了很多礼仪方面的知识。比如30度迎客礼，45度路遇礼，60度送客礼。一遍一遍不厌其烦地重复，直到我们做的标准，声音到位，热情充沛。说实话，刚开始我确实非常抵触这样的繁琐，可是，当我站到四海厅门口对每一位来用餐的客人鞠躬迎接时，我心底升起一种难言的自豪感，因为我的礼数非常周到，因为我有机会对更多更多的陌生人问好，因为我可以客服我内心的尴尬来做一些有意义的事。站位的姿势也要非常标准，要不卑不亢，不能昏昏沉沉。堪比军训式的培训，现在想来，庆幸这样的严格要求。

2. 服务流程客人用餐过程中的服务是最关键的，因为一个服务员代表了一个酒店的整体形象。(1)从客人来到酒店，到入座，到用餐，到离开，每一个环节都不能出错，都要集中精力去服务每一人。每一个餐桌，都要分清哪位是主宾，倒茶，倒酒要从主宾开始顺时针进行；要分清哪位是主陪，主陪当然是在主宾旁边的那个位置；要分清哪位是副陪，上菜要从副陪左右位置进行，万不可犯错误在主宾旁边上菜。(2)在值台过程中，一定要精力集中，注意什么时候该换骨碟，注意不要让客人的酒杯是空的，注意当烟缸里的烟头超出三颗时要及时更换，注意及时撤下空盘子，注意清理桌面垃圾(3)上菜也是一种艺术，也需要智慧，首先，要遵循十字上菜法，顾名思义，第一道菜在副陪旁边上上之后，转动转盘到主宾面前，接着上第二道菜，然后，转动90度，上第三道，第四道上去后，则正好是一个十字。(4)高脚杯。为客人倒酒时，一定不能手碰到杯壁，而要抓住高脚杯的杯柱，杯子的正确拿法也是非常有必要去遵循的。啤酒要倒满，高级红酒只需倒到杯子的三分之一，白酒的量需要征询客人的意见，茶水千万不可以倒满。

3. 与客人之间。客人需要服务，一定第一时间去处理。这一个月，我都形成惯性了，只要有人叫服务员，我第一反应您好，然后去为客人解决问题。请，谢谢，打扰一下，稍等一

下，再见这些礼貌用语每天都要说个无数遍，我发现我的修为提高了不少，对每一个人微笑，问好。不管是出于强迫还是出于自愿，对每一位你见到的人问好都是内心的一种升华，尤其是有人会回你微笑。

理骨碟里和桌面上的垃圾。

5. 火锅区的服务。我被分配到了一楼的四海厅，即火锅区。对火锅从来没有印象的我，这次算是对火锅了解了个通透，从那些菜品，海鲜，菌类，荤菜，素菜，面食，锅底，这些菜品都是需要搭配的。比如，上菜需要先上海鲜调味，然后是菌类，然后依次是荤菜，素菜，面食，当然要注意十字上菜法，荤素搭配，切忌同类菜品摆到一块。给客人点菜当然要清楚每一样菜品的特点，产地，功效等，还有调料，海鲜配姜蓉酱，肉类配黑椒酱，蔬菜配茄子酱而且，我发现，客人几乎全部遵循一个原则，即，你给他推荐什么，他就肯定会点什么，再准不过了。这让我成就感不少。还有一些红酒类，白酒类的推荐，这真是考验一个人的表达能力，一瓶酒通常要几百几千元，如果真能推销出去，虽说没有任何提成，但内心的成就感还是蛮高的。

6. 外国客人的接待。一个月来，接待过韩国客人，日本客人，还有一些讲英语的客人。我发现一个很奇妙的现象，一般来就餐的国外友人都很礼貌。为他们服务后，他们总会随口说一句谢谢或者thankyou让我非常开心。尤其是那次的燕喜堂，是一家日本公司的会议，里面全部是日本人，给他们倒茶后，他们几乎都对你点头表示感谢或者说一句不怎么清楚的谢谢。

7. 餐后的打扫工作。餐后的整理清洁几乎占据了三分之二的的时间，因为桌面，电磁炉都要擦得锃光瓦亮，餐具要擦得没有一丝水迹，地面也绝不能有一点垃圾。擦桌面，擦杯子，擦餐具，擦锅底，抹尘，都要用不同颜色的布草。餐洗净，消毒剂也要倒得不多不少。可是，即使这样，蓝海的卫生依

然让我发指，一块抹布闯天下绝不是吹得，餐具都用那一块布擦个遍，杯子，骨碟，汤碗也是一样，有些餐具里都没洗干净，一些菜叶子，肉类还飘在上面，全靠抹布去擦掉，脏死了。招牌柠檬水也绝不能去喝，那个大桶里不知有多少人插进去手了。果汁杯更是要刷一下再用。厨房里一股下水道的味道，每次去倒脏水，或者拎餐具时都是屏着呼吸的。总之，蓝海的卫生实在不合格，严重合格。尤其是大宴会上的餐具，那些员工都偷懒，基本只用清水冲一遍再用脏兮兮的布擦干。

不管怎么说，一个月的实习算是结束了。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，当这一天真的到来时，却会感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

酋长[1] 一、前言

对于大学生来说，暑假不意味着学习的终止，除了在家多陪陪父母，做一些力所能及的家务之外，真正地走到社会中去，锻炼自己也是一个很好的机会。

社会实践是大学生课外教育的一个重要方面，也是大学生自我能力培养的一个重要方式，因此对于我们在校大学生来说，能在暑假有充足的时间进行实践活动，是给了我们一个认识社会、了解社会，提高自我能力的机会。但是作为一名尚未毕业的大学生，由于本身具备的专业知识还十分的有限，所以我选择了去酒店做服务员作为第一次社会实践的方式。目的在于熟悉社会，增加一些工作经验。就职业本身而言，并无高低贵贱之分，存在即为合理。通过短短一个月的打工经历可以让长期处于校园的我们对社会有一种更直观的认识。

二、实习目的

其实，对于酒店的一切，我了解的很少很少，一点工作经验都没有，而像我们这样没有任何经验的新手，很容易被前辈欺负，也很容易犯一些低级错误，7月20号我怀着忐忑，焦虑的心情来到了酒店，开始了我全新的工作。我想通过这一次实践，能了解酒店的经营模式以及一些经营策略，甚至也可以多了解一些商业成功人士的经历。也能提高自己的社会交际能力。同时，也能在这次实践中给自己一个很好的定位，不能总是眼高手低，不能好高骛远，要扎扎实实从最基本的做起！总体来说，我总结了几个我这次实践的几个基本目的：

1. 为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力。
2. 通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。
3. 通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学会处理好人与人之间的关系，这样才能让自己更好的适应不同的环境。

三、实习内容

翰庭酒店，是一家四星级酒店。其拥有设备一流、设施顶级的现代化、智能化商务客房，并设有大、中、小型多功能、宴会厅和极具特色的中、西式餐厅、日式料理餐厅。饭店的休闲、会议、商务、娱乐、大型车场等设施齐全、功能卓越。我就是有这样一家星级酒店实践了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都在[1] 酋长，四川大学****学院，学号:201214144****、任课老师:邓宗豪、课序号:41、本人的联系电话:183****5834和电子邮箱122479***<http://>

四川大学2015年暑期社会实践报告

教会我一些实用的东西。我实践的岗位是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

四、实习过程

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”的酒店里，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。

就这样，我坚持了一个多星期，对于酒店的一些基本工作流程我也渐渐的熟悉了。接下来的日子，我就更有的受了，我们酒店规模算比较大的，但生意好的时候，人手是远远不够的，而且还有部分老员工偷懒，全把工作安排给我们新员工。所以，我的工作量远远超过简单的一个服务员的工作，常常是一个人做几个人的事。我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑是在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，这也造就了一些顾客素质越来越低下。有时候你在这边忙的要死，他们还是作死的叫服务员，吵得我心烦意乱，就更容易出错了。甚至还有顾客开骂，这叫我如何受得了，有时候我会回几句。我知道这样的脾气不好，这样做也很不对，但实在很难忍受别人的讥讽。最近一个星期，我不知道和顾客吵了多少次，领班因为觉得我还是个学生，毕竟也年轻气盛，也就包容了我，我自己也在慢慢改，我想，不管这个月多么的艰难，我必须得忍受过来，长这么大没受过这种气，但不管怎么样，我必须得坚持下去。并且，我也会学到很多学校学不到的东西，多接触不同类型的人，才会发现人与人之间的差距，才会学会如何与人相处，才会学会如何认清自己。一些人情世故，我想，我也该慢慢领会了。这样接触社会，我会受很多伤，但我不怕，受越多的伤，我的胆量却会越来越大，这更能磨练我的意志，我想，我的潜力还是有待激发的。

共 2 页

五、实习心得与建议

时间总是会过的很快，我结束了我的打工时代。临走的时候，当我拿着真正的属于自己的钱的时候，那种心情，我会永远记得。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，

当这一天真的到来时，却会感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

一. 实习心得总结

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. 要善于与人沟通。只有通过沟通，交流，才能真正了解某件事情、某个人，这样在做事的时候才会达到事半功倍的效果，别人给你的意见更要听取、耐心、虚心的接受。

3. 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。

4. 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。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有天早班时见到几个外国人，也许是因为语言的隔阂，几乎没有人去为他们服务。这时在戴尔特的口语锻炼就体现出来了，我可以轻易的上前和他们交谈，这也被领班表扬了一番。

5. 知识和技术才是硬道理。就饭店内部相比，厨房里的平均工资至少比服务生多二分之一。而且用知识和技能挣钱更能得到别人的尊重。

6. 合作的重要性。虽然我工作的只是小小的一家餐厅，但是从点单到制作到递送到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家店的工作效率都大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。

在以后的学习和工作中，一定会要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

7. 在餐厅里每天面对形形色色的客人，重复着单调的工作。让从未涉世的我还是有那么一点点不适应的，但是坚持就是胜利。经过这次社会实践的磨练，我会渐渐变得更加成熟、更加自信，这对我以后的学习,生活和工作都将起到重要的影响。我会更加努力学习科学文化知识，用知识武装大脑，充实自己，让自己的人生更有价值。

共 3 页

二. 实习建议

实践出真知，社会实践活动是大学生生活的重要组成部份，培养当代大学生的历史使命感、社会责任感和积极向上的精神风貌，充分发挥实践育人的作用，提高大学生的综合素质，也是检验所学理论知识的标准，社会实践不但为大学生提供了一个发挥自我才能，展现自我风采的舞台，也是培养和锻炼同学们综合能力的一个阶梯，更是一个大学生进入社会，走上工作岗位前的演练场地。

暑期社会实践活动是大学生从象牙塔迈向社会的桥梁，它有助于大学生认识社会，了解社会，适应社会。实践活动可以提高自己的动手能力，锻炼自己的交际能力，加深对社会全面认识。但是，在实践中，我们是要真正走进基层，体会基层农民的生活，所以我们要放下学校里的纸上谈兵，放下家里的娇生惯养，虚心学习。既要对自己有只要我干我能行的信心，又不能自满自负，要踏踏实实一步一步地进行，急于求成只能是欲速则不达。虽然我们是受过高等教育的大学生，但我们了解的都是理论知识并没有实际经验，所以或许还不如未受过高等教育的农民，因为他们在实践中总结了许多宝贵的经验。因此，我们应该要摆正心态，用一颗平常心，一颗谦虚求教的心，一颗乐观的心去面对社会里的人。积极参与实践，总结经验，

积累宝贵的财富，使实践与认识相结合。我们可以通过调查研究了解实际情况，结合所学为公司部门提供决策参考是一件十分有意义的事情，既提高能力又服务大众，这是一种双赢的选择；二是志愿者服务，将专业知识与社会需求紧密结合起来，利用专长服务社会，回报社会；三是参加各种公益活动，培养自身的社会责任感，这是一种贯穿于日常生活当中的社会实践形式，以小见大，以细微之处见长，是进行社会实践活动的一种长效机制。

共 4 页

酒店暑期实践报告篇二

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xx□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！但是就在散会前，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。

酒店暑期实践报告篇三

暑假社会实践报告自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，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，能够适应国内外的经济形势变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，在如东知品服饰有限公司实习一个月后，我走进了一家四星酒店，开始了我这个假期的又一次社会实践。这是一份在一般人看来很容易却只有身入其中的人才能了解其艰辛的工作——酒店服务员。

大包厢；次之的看2个大桌子外加一个小台或是在楼上看3桌的或是2桌的包厢；新来的，或是不熟练的就只是看1张大桌或2个小台或是一个单包厢。总的来说，看包厢的要比看大厅

的素质或能力高一点，因为包厢的顾客都比较挑剔一点，特别是有些包厢有最低消费。卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到11：30开始站岗，迎客。“欢迎光临”“请问几号台（包厢）”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。拆碗、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，东倒茶、西添酒的。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员虽然很多，但好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的还是特别辛苦的。“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌。待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐，然后等你这桌吃饭的人到齐了，你才可以动筷，每天几乎都要到2点多才有饭吃。饭后整理好自己的工作就可以下班了，下午4：30准时上班，再就重复上午的事情直到晚上9点多，吃完员工餐，点完名便可下班，但值班人员要等所有的顾客走完，所有的包厢、大厅卫生搞干净，洗手间、走廊冲洗好才能走。我就试过和同伴晚上11：30才离开酒店！

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，你不能坏酒店的声誉，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。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱；四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖；犯点小错，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，除了会计外，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，幸好有叔叔，阿姨们的耐心帮助，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。

水和不断的进取磨砺，有时甚至是牺牲自己的自尊与骄傲，才能换来的。虽然只是短短的二十几天的时间，但在这期间我流过汗、吃过苦、挨过训，通过自己的认真总结深刻的体会到了—些在校园里领悟不到的东西。这次与社会的亲身体验，让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的`宝贵财富！一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用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，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

艰辛知人生，实践长才干。通过这次的社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并且在社会实践中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身的价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对己有了一个正确的定位，增强了自身努力学习的信心和毅力，即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会，认识社会，适应社会。

回想这次社会实践活动，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高，而这些在学校里是学不到的：

- 1、在社会上要善于与别人沟通。如何与别人沟通好，这门技术

是需要长期的练习的。以前没有工作的机会，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。人都要学会融入社会这个团体中，人与人之间齐心协力，才能使做事的过程更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要认真听取，虚心地接受。

2、在工作上要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出的肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来就什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，一切就变得容易解决了。

3、知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。要想把工作做好，就必须学会相关方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

这次亲身体会让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。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的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

暑期酒店社会实践报告(一)

(一)前言

1、实习的性质、目的和任务

性质：这是一次暑假假期实习，让我们用假期时间来体验理论与实际的结合。

目的：通过在大连国际金融会议中心实习，见识了很多，同时也作为我进入社会的一个平台，让我对社会有了一定的认识与了解。通过自己的亲身体会，我对服务行业有了一个具体的理解，达到了培养实际工作能力的目的。

任务：在饭店当服务员，能更好地了解服务人员的辛苦，对服务业有了深入的理解，为今后的导游-行业做准备。这次实习是理论与实际结合的实践。

2、实习的时间和地点

时间：2015年6月30日到2015年8月31日

地点：中国大连市西岗区滨海西路68号，大连国际金融会议中心

(二) 实习单位和岗位

1、实习单位简介

大连国际金融会议中心酒店位于付家庄银沙滩海滨风景区，2004年5月16日开业。它占地73000平方米，综合建筑面积26000平方米，地下一层，地上九层。东侧有4800平方米的室内网球馆，西侧有欧式风格别墅四栋，客房130间。

企业名称：国际上称为中国国际货币基金组织大连培训项目基地，对外使用的是大连国际金融会议中心，对内部叫做中国人民银行大连培训中心。

管理人员：中心主任李延军，四位副总王善宽、潘廷孝、刘蓬蓬、王军，还有多位总监等。

部门：有八个部门，分别是：营销部、房务部、康乐部、人力资源部、餐饮部、企划管理部、财务部和运行保障部。

这个单位是以会议为主，酒店为辅。来到这里开会的人是来自不同阶层，不同地区，所以不能当天离开，便在这里留宿、吃饭。这个原本对内使用的酒店慢慢地开始对外开放。

这是一个五星级酒店，因为多为中国人民银行内部使用，所

以不挂星。但是硬件设施与软件设施全部以五星级的标准来要求的，还特别学习了青岛海景的服务理念与管理理念。

2、实习岗位简介

我所在的实习岗位是大连国际金融啤酒世界，它原名啤酒花园，简称bbq是大连市最大的一家啤酒花园。他是一个野外烧烤，啤酒的种类比较齐全，是茶余饭后来了一个比较好的场所。

我的工作是一天八小时□a班从下午3点到晚上11点□b班从下午4点到晚上12点(b班是收档班，客人什么时候走员工就什么时候收档)。四天一休，五天一循环。每天的工作流程是：餐前准备掌握预定餐前例会迎候客人问候客人引导入座点菜重复菜品落单、分单上酒水席间服务结账送客清理桌面摆台。

我们有3个领班宋德洋、李玮、程雪。因为我们是在室外，工作环境比较轻松，没那么压抑，所以领班对我们的要求也比较宽松。但对我们的要求也是每天上班必须化妆，必须微笑，对客人必须绝对服从(这是中心要求员工对客人的态度，不理解，不认同，但也要绝对服从)。

我们的工作场地有一个白色大棚(今年新盖的)，还有一个舞台和一个大屏幕。舞台和屏幕是世界杯专用的，白色大棚有世界杯中的32面不同国家的国旗。这里还经常有包场，忙的不亦乐乎!

3、实习过程

5月31日，我们到达大连国际金融会议中心，办了一些手续和准备工作，买了一些生活用品，第二天就开始进行培训，对中心有了一些了解，几天后□bbq就开业了，我们对一切都充满了陌生与好奇，同时又兴奋又期待。开业的前几天是试营业，多是对中心内部开放的，很多中心领导带来了他们的亲

朋好友。

上班的第一天，很兴奋有很紧张。这天我的分工是最后两排，都是拼的长桌，而我所执台的客人竟全是中心的老总，我更紧张了，赶紧想想工作流程，按照平时说的看到菜来了赶紧上，看到有垃圾赶紧倒，看到盘子脏了赶紧换，而且要一直保持微笑人越来越多，忙着忙着就不紧张了，也能主动与客人沟通了，就这样一直重复着在上班期间或走或跑，不可以坐，所以一直都是站着。说实话，真的很累，第二天浑身疼，腿脚也肿了。除了姜海洋外，我们一起来的11个女生都住在一起，所以我们经常彼此鼓励，我们必须坚持，因为我们是来锻炼的，锻炼自己是我们来的目的，也是我们的支柱！

得，真正理解想着想着就睡着了

在实习过程中也不是一一切都顺利。也会出现小错而引出不大不小的麻烦，如啤酒倒快了，啤酒沫就会洒出来；上菜弄脏了客人的衣服等，还好客人们很有绅士风度，道了歉就不再追究。偶尔也会遇到一些不讲理有要求苛刻的客人，对待这样的客人也要微笑，尽量达到客人的要求，最重要的就是有耐心，不能跟客人急，再过分的客人也就跟你急不起来了。这锻炼了我们的耐心。这点，我们的领班做的真是我们的榜样：有时客人故意找事儿，一会儿要投诉，一会要退菜，领班总是带着微笑地道歉，有时还会以酒赔礼道歉干什么都不容易，尤其是服务行业，即使是客人的不对，也不能与客人急，不理解，不认同，但也要绝对服从是服务行业的待客理念！

在这里实习了3个月，经常有包场，有婚宴，有自助餐，有联谊会，还经常会有中国人民银行内部人员，都是大规模地用餐。还有草坪婚礼，感人的，豪华的，都令人羡慕不已。

在忙碌中，三个月的实习就过去了，三十号是最后一天的班，三十一号办了离职的手续，九月一日坐上了火车，离开了这座刚刚熟悉的陌生城市。还记得刚来时的兴奋与期待，现在

就离开了，真有点不舍大连，我还会再来。以另一种方式来欣赏你的美！

4、实习的收获和体会

这次实习，不只让我对服务业有了一定的了解。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到形形色色的人，作为一只生活在单纯的学校的我，这真是进入社会钱的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

暑期酒店社会实践报告(二)

2015年的暑假，对于我来说是个有纪念意义的暑假，因为我真正步入社会去体验了一番，因为我真正获得了一笔不小的劳动所得，因为我成熟了不少。

蓝海金港饭店，是一家四星级酒店，我就是在这家星级酒店实习了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都在教会我一些实用的东西。我实习的岗位是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

1. 礼仪。这一个月来让我有最多感慨的当属礼仪方面了，众

所周知，礼仪对于一个星级酒店来说是至关重要的一环。为了给来用餐的客人最好的服务，我们领班给我们培训了很多礼仪方面的知识。比如30度迎客礼，45度路遇礼，60度送客礼。一遍一遍不厌其烦地重复，直到我们做的标准，声音到位，热情充沛。说实话，刚开始我确实非常抵触这样的繁琐，可是，当我站到四海厅门口对每一位来用餐的客人鞠躬迎接时，我心底升起一种难言的自豪感，因为我的礼数非常周到，因为我有机会对更多更多的陌生人问好，因为我可以客服我内心的尴尬来做一些有意义的事。站位的姿势也要非常标准，要不卑不亢，不能昏昏沉沉。堪比军训式的培训，现在想来，庆幸这样的严格要求。

2. 服务流程客人用餐过程中的服务是最关键的，因为一个服务员代表了一个酒店的整体形象。(1)从客人来到酒店，到入座，到用餐，到离开，每一个环节都不能出错，都要集中精力去服务每一人。每一个餐桌，都要分清哪位是主宾，倒茶，倒酒要从主宾开始顺时针进行；要分清哪位是主陪，主陪当然是在主宾旁边的那个位置；要分清哪位是副陪，上菜要从副陪左右位置进行，万不可犯错误在主宾旁边上菜。(2)在值台过程中，一定要精力集中，注意什么时候该换骨碟，注意不要让客人的酒杯是空的，注意当烟缸里的烟头超出三颗时要及时更换，注意及时撤下空盘子，注意清理桌面垃圾(3)上菜也是一种艺术，也需要智慧，首先，要遵循十字上菜法，顾名思义，第一道菜在副陪旁边上上之后，转动转盘到主宾面前，接着上第二道菜，然后，转动90度，上第三道，第四道上去后，则正好是一个十字。(4)高脚杯。为客人倒酒时，一定不能手碰到杯壁，而要抓住高脚杯的杯柱，杯子的正确拿法也是非常有必要去遵循的。啤酒要倒满，高级红酒只需倒到杯子的三分之一，白酒的量需要征询客人的意见，茶水千万不可以倒满。

3. 与客人之间。客人需要服务，一定第一时间去处理。这一个月，我都形成惯性了，只要有人叫服务员，我第一反应您好，然后去为客人解决问题。请，谢谢，打扰一下，稍等一

下，再见这些礼貌用语每天都要说个无数遍，我发现我的修为提高了不少，对每一个人微笑，问好。不管是出于强迫还是出于自愿，对每一位你见到的人问好都是内心的一种升华，尤其是有人会回你微笑。

理骨碟里和桌面上的垃圾。

5. 火锅区的服务。我被分配到了一楼的四海厅，即火锅区。对火锅从来没有印象的我，这次算是对火锅了解了个通透，从那些菜品，海鲜，菌类，荤菜，素菜，面食，锅底，这些菜品都是需要搭配的。比如，上菜需要先上海鲜调味，然后是菌类，然后依次是荤菜，素菜，面食，当然要注意十字上菜法，荤素搭配，切忌同类菜品摆到一块。给客人点菜当然要清楚每一样菜品的特点，产地，功效等，还有调料，海鲜配姜蓉酱，肉类配黑椒酱，蔬菜配茄子酱而且，我发现，客人几乎全部遵循一个原则，即，你给他推荐什么，他就肯定会点什么，再准不过了。这让我成就感不少。还有一些红酒类，白酒类的推荐，这真是考验一个人的表达能力，一瓶酒通常要几百几千元，如果真能推销出去，虽说没有任何提成，但内心的成就感还是蛮高的。

6. 外国客人的接待。一个月来，接待过韩国客人，日本客人，还有一些讲英语的客人。我发现一个很奇妙的现象，一般来就餐的国外友人都很礼貌。为他们服务后，他们总会随口说一句谢谢或者thankyou让我非常开心。尤其是那次的燕喜堂，是一家日本公司的会议，里面全部是日本人，给他们倒茶后，他们几乎都对你点头表示感谢或者说一句不怎么清楚的谢谢。

7. 餐后的打扫工作。餐后的整理清洁几乎占据了三分之二的的时间，因为桌面，电磁炉都要擦得锃光瓦亮，餐具要擦得没有一丝水迹，地面也绝不能有一点垃圾。擦桌面，擦杯子，擦餐具，擦锅底，抹尘，都要用不同颜色的布草。餐洗净，消毒剂也要倒得不多不少。可是，即使这样，蓝海的卫生依

然让我发指，一块抹布闯天下绝不是吹得，餐具都用那一块布擦个遍，杯子，骨碟，汤碗也是一样，有些餐具里都没洗干净，一些菜叶子，肉类还飘在上面，全靠抹布去擦掉，脏死了。招牌柠檬水也绝不能去喝，那个大桶里不知有多少人插进去手了。果汁杯更是要刷一下再用。厨房里一股下水道的味道，每次去倒脏水，或者拎餐具时都是屏着呼吸的。总之，蓝海的卫生实在不合格，严重合格。尤其是大宴会上的餐具，那些员工都偷懒，基本只用清水冲一遍再用脏兮兮的布擦干。

不管怎么说，一个月的实习算是结束了。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，当这一天真的到来时，却会感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

暑期的生活总是多姿多彩而又轻松的，我们有着充足的时间去安排各项活动，当然也少不了暑期的社会实践。

在这个暑假里，我们实践小组决定到宾馆实习，学习服务和管理的技能，体验真实的生活。首先，我们来到实习的宾馆，再简单地向经理交代实践的事情后，我们便开始了实习。我们分成了两个小组，第一个小组负责前台登记，账务结算。第二个小组负责客房的服务和打扫。然而，前台登记并没有我们想象的那么简单。我们先了解了怎样登记，怎样刷房卡，怎样扫描客人的身份证和输入客人的信息并发送到公安局。在简单学习怎样解决一些紧急状况之后，我们开始了实习。不一会儿，来了几个客人，询问了一下房间的价格，我们怀着微笑回答。或许因为我们热情的服务，客人二话不说便决定入住了。在我们登记了旅客的信息后，我们把刷好的房卡递给了客人，并示意微笑。第一次登记，便让我们几个成员有了成功感。我们继续保持着这份感觉，愉快的奋斗了一个早上。虽然有些辛苦，但汗水见证着我们的劳动，留下了我们辛苦后的痕迹。但下午的工作却没有早上那么顺利，在将近1

点半的时候，这一带突然停了电。这个时候正是一天中最热的时间段，很多客人打来了电话。有耐心询问的，当然也有大发牢骚，怒气冲天的。

但我们现在是服务生，所以我们平静自己焦躁的情绪后，耐心地为客人解释。虽然有些客人还是听不进去，但我们可以理解，依然耐心解释着。令人高兴的是半个小时后便来了电，我们也就松了一口气。当我上楼的时候，发现第二小组的成员忙不开交，干的都是累人的体力活，但是这也是一种工作，也要做好。他们首先要认别大小被单，被套，床单，床套。然后学会整理床，包括套被子，放床套，铺床单，套枕头套。还要打扫房间和卫生间，扫地和拖地，换掉用过的毛巾，浴巾，牙刷，牙杯，清洗浴缸等。不时在打扫的过程中，还要给房间的客人送去他们所需要的物品，为不会开门的客人开门。当然，打扫房间的质量要高。他们第一次打扫的时候没仔细，没清理掉墙角的烟灰，客人知道后便向经理反映。他们了解情况后也就吸取了教训，开始仔细认真地打扫，并热情地为客人送物品。但半天下来，他们便累趴下了（毕竟是第一次做房间的打扫，不时很习惯），但他们在中午休息一下后，又开始清理楼梯了。傍晚时分，经理来到楼下结账，而我们便在一旁看着并学习如何结账。因为这也有助于我们在以后的生活里更好地经营理财，规划等。

在接下来的几天里，两个小组都慢慢找到了感觉，慢慢开始熟练。前台登记的成员和客房清理的成员都提高了他们工作的效率和质量，开始默契地配合。例如，在客人退房后，我们总台的服务生会打电话通知打扫，他们打扫完后再通知总台，进行房间清理的登记。当在房间里的客人需要什么时，总台的服务生也会通知他们把东西送到房间。避免了自己运送的时间浪费，也提高了整个经营的运转效率。在快要结束的时候，我们向经理报告了几天的工作情况，房间的入住率。例如，在周末，节假日的时候往往房间间的入住率会比较高。当然这也会受到一些特殊情况的影响，像台风，停电，停水等等。所以我们认为应该要把握好房间入住率的基本情况，

针对现实的情况，实行相应的策略（像在入住率很高的情况下可以稍微提高房价，以增加销售额。在入住率低的情况下，推出一些优惠政策，以吸引更多的客人）。当然，在一段时间的经营后，可以考虑对房间进行一些装修，（可以参考一些高级宾馆的设施，吸收他们的优点，并结合自己宾馆的状况，改进不足的地方）从而可以大大提高房间的入住率，给客人带来新鲜的感觉，提高旅客的满意度，有利于做长久生意。

总而言之，我们不能拘泥于现状，要不断地推陈出新。这样，我们经营的宾馆才不会随着时间的推移而变老。同时，我们也要完善经营管理制度，实行奖罚分明的政策。在小的经营范围内形成一个良好的运作机制，从而能使宾馆可持续地，高效，健康的发展。在经营的同时，让自己不断学习经营之道，理财之道，规划之道，投资之道。结合科学理念和现实状况，使我们的工作事业蒸蒸日上！

酒店暑期实践报告篇四

这是一次暑假假期实习，让我们用假期时间来体验理论与实际的结合。

通过在xx国际金融会议中心实习，见识了很多，同时也作为我进入社会的一个平台，让我对社会有了一定的认识与了解。通过自己的亲身体验，我对服务行业有了一个具体的理解，达到了培养实际工作能力的目的。

在饭店当服务员，能更好地了解服务人员的辛苦，对服务业有了深入的理解，为今后的导游行业做准备。这次实习是理论与实际结合的实践。

时间□20xx年6月30日到20xx年8月31日

地点：中国xx市西岗区滨海西路68号□xx国际金融会议中心

xx国际金融会议中心酒店位于付家庄银沙滩海滨风景区，2004年5月16日开业。它占地73000平方米，综合建筑面积26000平方米，地下一层，地上九层。东侧有4800平方米的室内网球馆，西侧有欧式风格别墅四栋，客房130间。

国际上称为中国国际货币基金组织xx培训项目基地，对外使用的是xx国际金融会议中心，对内部叫做中国人民银行xx培训中心。

中心主任李xx□四位副总王xx□潘xx□刘xx□王xx□还有多位总监等。

有八个部门，分别是：营销部、房务部、康乐部、人力资源部、餐饮部、企划管理部、财务部和运行保障部。

这个单位是以会议为主，酒店为辅。来到这里开会的人是来自不同阶层，不同地区，所以不能当天离开，便在这里留宿、吃饭。这个原本对内使用的酒店慢慢地开始对外开放。

这是一个五星级酒店，因为多为中国人民银行内部使用，所以不挂星。但是硬件设施与软件设施全部以五星级的标准来要求的，还特别学习了xx海景的服务理念与管理理念。

我所在的实习岗位是xx国际金融啤酒世界，它原名啤酒花园，简称bbq□是xx市最大的一家啤酒花园。他是一个野外烧烤，啤酒的种类比较齐全，是茶余饭后来了一个比较好的场所。

我的工作是一天八小时□a班从下午3点到晚上11点□b班从下午4点到晚上12点(b班是收档班，客人什么时候走员工就什么时候收档)。四天一休，五天一循环。每天的工作流程是：餐前准备掌握预定餐前例会迎候客人问候客人引导入座点菜重复菜品落单、分单上酒水席间服务结账送客清理桌面摆台。

我们有3个领班宋xx□李xx□程xx□因为我们是在室外，工作环境比较轻松，没那么压抑，所以领班对我们的要求也比较宽松。但对我们的要求也是每天上班必须化妆，必须微笑，对客人必须绝对服从(这是中心要求员工对客人的态度，不理解，不认同，但也要绝对服从)。

我们的工作场地有一个白色大棚(今年新盖的)，还有一个舞台和一个大屏幕。舞台和屏幕是世界杯专用的，白色大棚有世界杯中的32面不同国家的国旗。这里还经常有包场，忙的不亦乐乎!

5月31日，我们到达xx国际金融会议中心，办了一些手续和准备工作，买了一些生活用品，第二天就开始进行培训，对中心有了一些了解，几天后□bbq就开业了，我们对一切都充满了陌生与好奇，同时又兴奋又期待。开业的前几天是试营业，多是对中心内部开放的，很多中心领导带来了他们的亲朋好友。

上班的第一天，很兴奋有很紧张。这天我的分工是最后两排，都是拼的长桌，而我所执台的客人竟全是中心的老总，我更紧张了，赶紧想想工作流程，按照平时说的看到菜来了赶紧上，看到有垃圾赶紧倒，看到盘子脏了赶紧换，而且要一直保持微笑人越来越多，忙着忙着就不紧张了，也能主动与客人沟通了，就这样一直重复着在上班期间或走或跑，不可以坐，所以一直都是站着。说实话，真的很累，第二天浑身疼，腿脚也肿了。除了姜海洋外，我们一起来的11个女生都住在一起，所以我们经常彼此鼓励，我们必须坚持，因为我们是来锻炼的，锻炼自己是我们来的目的，也是我们的支柱!

从6月11日到7月13日每天都有比赛，所以每天都有很多客人。比起人少的时候，还是人多比较好些，因为忙起来感觉过得很充实，很有意义在实习过程中也不是一切都顺利。也会出现小错而引出不大不小的麻烦，如啤酒倒快了，啤酒沫就会洒出来;上菜弄脏了客人的衣服等，还好客人们很有绅士风度，

道了歉就不再追究。偶尔也会遇到一些不讲理有要求苛刻的客人，对待这样的客人也要微笑，尽量达到客人的要求，最重要的就是有耐心，不能跟客人急，再过分的客人也就跟你急不起来了。这锻炼了我们的耐心。这点，我们的领班做的真是我们的榜样：有时客人故意找事儿，一会儿要投诉，一会要退菜，领班总是带着微笑地道歉，有时还会以酒赔礼道歉干什么都不容易，尤其是服务行业，即使是客人的不对，也不能与客人急，不理解，不认同，但也要绝对服从是服务行业的待客理念！

在这里实习了3个月，经常有包场，有婚宴，有自助餐，有联谊会，还经常会有中国人民银行内部人员，都是大规模地用餐。还有草坪婚礼，感人的，豪华的，都令人羡慕不已。

在忙碌中，三个月的实习就过去了，三十号是最后一天的班，三十一号办了离职的手续，九月一日坐上了火车，离开了这座刚刚熟悉的陌生城市。还记得刚来时的兴奋与期待，现在就离开了，真有点不舍xx□我还会再来。以另一种方式来欣赏你的美！

这次实习，不只让我对服务业有了一定的了解。我觉得自己在很多方面都有收获，能遇到各界各色的人，作为一只生活在单纯的学校的我，这真是进入社会钱的一个阶梯，为我今后进入复杂的社会奠定了基础。

这次实习让我明白了很多道理：在工作岗位上要有强烈的责任感，对自己的岗位负责，对自己的工作负责。当天的工作必须当天完成，如果出了差错，必须为自己的失误负责。在工作中要不怕辛苦，不怕困难，要有毅力，有耐心，才能将工作做好做完。

这次实习让同学之间增进了距离，让我们知道合作的重要性。实习时每个大学生都会拥有的一段难忘的经历，让我们在实践中了解社会，让我们学会了很多在课本上没有的东西，长

了见识。

酒店暑期实践报告篇五

20xx年8月3日至8月25日

中天黄海大酒店

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢？为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，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，能够适应国内外的经济形势变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，在如东知品服饰有限公司实习一个月后，我走进了一家四星酒店，开始了我这个假期的又一次社会实践。这是一份在一般人看来很容易却只有身入其中的人才能了解其艰辛的工作——酒店服务员。

这绝对是一项劳动能力要求强，工作时间长的辛苦型工作。决非一般人所看到的那样：只要是四肢健全，智商正常，无身体、心理缺陷的人就能拉去做服务生，做满几年就可升职当领班什么的。我每天和同事们10点半准时列队点名。点完名后，就按领班分配好的餐桌、包厢开始各自的卫生打扫。这决不是一般的扫扫地那样简单，需要由地及天的全范围清理，而且每天如是。包括擦（先用洗洁精水，后用清水）、整理、扫、拖、清理排风扇等等。若是那天你值班，还要加上卫生间和走廊的卫生，完后领班会来检查。所看的包厢和大厅桌子的大小、多少是根据员工的办事能力及表现来定的，当然，做得多，做的好，工资就高。老员工，所谓的顶力一点的看4个大桌子或是看大包厢；次之的看2个大桌子外加一个小台或是在楼上看3桌的或是2桌的包厢；新来的，或是不熟练的就只是看1张大桌或2个小台或是一个单包厢。总的来说，看包

厢的要比看大厅的素质或能力高一点，因为包厢的顾客都比较挑剔一点，特别是有些包厢有最低消费。卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到11：30开始站岗，迎客。

“欢迎光临”“请问几号台（包厢）”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。拆碗、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，东倒茶、西添酒的。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员虽然很多，但好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的还是特别辛苦的。“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌。待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐，然后等你这桌吃饭的人到齐了，你才可以动筷，每天几乎都要到2点多才有饭吃。饭后整理好自己的工作就可以下班了，下午4：30准时上班，再就重复上午的事情直到晚上9点多，吃完员工餐，点完名便可下班，但值班人员要等所有的顾客走完，所有的包厢、大厅卫生搞干净，洗手间、走廊冲洗好才能走。我就试过和同伴晚上11：30才离开酒店！

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，你不能坏酒店的声誉，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。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱；四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖；犯点小错，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，除了会计外，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，幸好有叔叔，阿姨们的耐心帮助，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。

别人都说你一个大学生干嘛来吃这种苦，这活累，又没几个钱。但我还是坚持了下来，即便因此哭过好几回，我知道我不为钱，只想尝试，因为苦都是要尝了才知道，像我们这一代的孩子，从小在父母的呵护下长大，任意花着父母的血汗钱，殊不知钱来得这么的不容易。且不说你的父母是靠当服务生挣点小钱，仔细想想，做哪行不需要付出艰辛与努力呢？你有真正想到过做父母的辛和酸吗？通过这次暑假的社会实践，我真的学到了很多很多，也看到了、明白了很多很多。

挣钱真的不容易，别看是一点小钱，那也是由宝贵的时间、辛勤的汗水和不断的进取磨砺，有时甚至是牺牲自己的自尊与骄傲，才能换来的。虽然只是短短的二十几天的时间，但在这期间我流过汗、吃过苦、挨过训，通过自己的认真总结深刻的体会到了一些在校园里领悟不到的东西。这次与社会的亲身体验，让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的宝贵财富！一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用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，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

艰辛知人生，实践长才干。通过这次的社会实践活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并且在社会实践中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身的价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对自已有了一个正确

的定位，增强了自身努力学习的信心和毅力，即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会，认识社会，适应社会。

回想这次社会实践活动，我学到了很多，从我接触的每个人身上学到了很多社会经验，自己的能力也得到了提高。