

酒店实践调查报告 大学生社会实践调研报告(大全10篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店实践调查报告篇一

调研地点:中国营业部

调研内容:会计对公业务及储蓄、*、*业务等

调研目的:认识国家经济宏观调控的必要性

调研意义:锻炼适应社会的能力,理解理论与实践结合的必要性

一银行实习调研内容

大学校园就像一个小社会,入学已经两年了,我们已经渐渐地适应了这个小社会的生活,然而作为大,接触社会,适应社会是必不可少的。所以,暑假作为一个很好的接触社会的契机自然不可浪费。于是继三下乡社会实践结束后,我于7月12日至7月28日在中国信合营业部进行了为期半个月的实习。此次实习的目的主要是在于进一步了解国家经济宏观调控的宗旨,其次就是锻炼自己的社交能力,丰富自己的社会经验。

经过在信合调研实习,我从客观上对自己在学校里所学的知识有了感性的认识,使自己更加充分了解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及到的内容主要是会计业务(对公业务)和储蓄业务,其他一般了解的有*业务,*业务。从这些业务上,我对国

家经济的宏观调控有了一些初步的认识。

二了解国家宏观调控的目标

在这个经济发展的关键时刻,作为国家经济机构核心的金融,无疑应当起到宏观调控的杠杆作用。国家宏观调控的目标是控制局部经济过热,重在调整结构。

长期以来,存贷利差一直是我国银行获取利润的主要手段。而众多银行均简单依靠存贷利差获取利润,所产生的结果必然是追逐热门行业,垒大户等现象的发生。这种银行与企业之间的高度依存关系也加大宏观调控的难度。

银行的发展有赖于整体经济环境的回好,但经济的健康运行并不是依靠银行无原则地放贷就可以完成的。这不仅需要银行通过对宏观调控经济整体形势的研究审慎确定信贷方向,同时也必须对我国目前这种简单的依赖存贷利差,特别是依赖对公业务获取利润的盈利模式加以改变。这种对银行可以形成一个稳定的利润来源,增强银行的抗风险能力和可持续发展能力;对企业,可以通过有针对性的淡化对公业务,使某些企业更加珍惜来之不易信贷资金,提高企业的资金运用水平,防止企业盲目扩张,增强企业的自我积累意识;对政府,可以降低经济调控的难度,避免因为银行与企业高度依存关系,而造成的在宏观调控政策实验中投鼠忌器现象的发生。

当然,银行调整盈利模式并不是鼓励银行放弃对企业的支持,而是要求银行在强化对自身抗风险能力的同时,将信贷资金真正送到规范运作,效益良好的企业手中。金融的稳定性,才是企业对经济的也是最少持续的支持。

三收获与体会

俗话说,千里之行,始于足下。这些基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的,所以基础的实物尤其是显得重要,特别是

目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要比大学本科生大,就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中,我体会到,如果我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起,用实践来检验真理,使一个本科生具备较强的处理基本任务的能力与比较系统的专业知识,这才是我们学习与实习的真正目的。

这半个月的实习,我认为对我今后走向社会祈祷了一个桥梁的作用。是我人生的一段重要的经历,也是一个重要步骤,对将来走向工作岗位也有着很大的帮助。向他人虚心求教,遵守组织纪律和单位的规章制度,与人文明相处等一些做人处事的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻,好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自公司领导 and 的教导,这是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到,在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学会做人,要明白做人的道理,如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对自己这样一个即将步入社会的人来说,需要学习的东西还有很多很多。我只有通过不断实践,才能使自己更加成熟。

酒店实践调查报告篇二

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,能在寒假有充足的时间进行实践活动,给了我们一个认识社会、了解社会,提高自我能力的重要的机会。作为大二的学生,社会实践也不能停留在大一时期的那种毫无目的的迷茫状态,社会实践应在结合我们实际情况,能真正从中得到收益,而不是为了实践而实践,为了完成任务而实践。我觉得我们在进行社会实践之前应该有一个明确的目标,为自己制定一个切实可行的计划。应注重实践的过程,从过程中锻炼自己、提高能力。

因此,为了更好的了解社会,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促销的工作，虽然仅有10多天时间，但我觉得受益非浅，基本上达到了自己的目的。短短的工作让我体会到了就业的力，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无法体会到的残酷竞争的“愉悦”。

促销是一种很好的工作体验，通过，人与人的沟通，可以了解一些跟我们专业相关的知识，比如不过的人过春节的习惯习俗，春节期间的旅游计划等等。我的促销工作主要是促销红酒。

1、促销的一天基本工作安排：

促销前的短暂培训，了解红酒的文化、品种、产地、年份等方面的知识，面对顾客时的语言组织，仪容仪表等。接下来就是正式的工作。每天早上8：30开始上班，到达指定地点后做好准备工作，摆好宣传资料，礼品赠品，然后调整好心态迎接顾客。每天工作7个小时，在下午工作完后还有个必须的程序一天的工作总结。经理、主管及促销员一起讨论一天促销工作中的战果及存在的问题。

促销通过，我实践我觉得就是通过，自己把厂商的产品推销给消费者，对于一个促销员来说，促销产品的同时也是向别人推销自己，同自己的言语、形态让他人了解自己。因此对于一个优秀的促销员来说必须具备以下素质：

1、要有良好的专业素质

当我们促销一种产品时，首先我们必须对产品的相关知识及厂商的具体情况要有一个明确的认识，大量的`相关知识的贮备可以使我们在促销过程中面对顾客的一系列问题，通过，自己的介绍可以使顾客了解产品的一些具体问题，能使客明明白白的消费(优习网)。

2、要有良好的语言表达能力及与陌生人交流的能力

促销是促销员跟顾客以产品为媒介的一种陌生的交流，所以语言表达必须合理得当，说话要有条理同时应让他人感觉你的亲和力。要通过，自己层次清醒的说明，把产品介绍给顾客。同时要用自己的魅力吸引顾客，让他们通过，自己来了解产品。另外在面对具体问题时我们应保持良好的心态，不能自乱手脚、语无伦次。

3、要有良好的心理素质及受挫折的心态

促销每天会面对社会上的形形色色的人，由于每个人的道德修养及素质的不同，会使工作中遇到很多问题。比如有的顾客会用各种方式刁难你，此时你必须保持良好的心态，不能跟顾客发生不愉快的事。有时候一天的工作可能收获不大，这时候我们不应气馁，要学会自我调节、自我鼓励，及时的自我总结，自我提高。

4、要有吃苦耐劳的精神，要坚持不懈。

促销是一种比较枯燥的工作，每天站着用一个笑脸面对不同的顾客，这生活需要我们坚持，要让自己在烈烈炎日下磨练。

在整整十天里,我感觉收获颇丰.

首先,我更深地体会到”态度决定一切”这句话的含义.曾一度鄙视销售行业,因为曾经单纯的我第一次做电器促销时没能适应当时的工作环境,把在学校里学的一套理论硬搬到实践上来,太过诚实而不讲技巧,最终得到销量低的结果.而看到周围的”老江湖”们将自家产品夸大优点,回避缺点,忽悠顾客,这种唯利是图,尔虞我诈却换来销售楷模的称号,顿时对现实社会失望和气愤.然而再次干销售,我似乎成熟了许多,能客观理性地看这个问题.第一,产品质量问题在于研发及生产部门而非销售环节,作为销售人员,应该提高业务水平,掌握销售技

巧,从企业利益角度出发做好销售工作.第二,销售人员应该相信企业,真诚对待顾客,尽全力为顾客做好服务工作.有了积极的态度,我的工作就变得充实而快乐而不是以前那样偏激.当小朋友经过我的柜台时我会主动提醒他到服务台领取赠品;当学生来选购时我会给他推荐质优价廉的手机,同时结合手机功能介绍一些学习方法,比如下载学习资料等;当老年人来选手机我则帮他选一款简单实用的,并耐心地教他操作.总之,我在销售的过程中尽量让顾客满意,把快乐传递给他们.

其次,我意识到和谐的工作环境和人际关系是工作顺利的保障.刚开始的时候我感到店里竞争激烈,尤其是在客流量小时,顾客进门就好比羊进了狼群的势力范围.由于我是新人,对环境还不熟悉,不敢冒进行事,只是观察周围情况并认真学习.我知道,各品牌都在进行多方面较量,惟有自信自强者才能胜出.我在遵守职业道德规范的同时还尽量帮助同事,每天早上我都提前到岗帮大家擦柜台.坚持了几天,我的努力得到了大家的认可,渐渐地也得到了大家的帮助.我想,我们之间既是竞争对手又是合作伙伴,既是不同品牌的代表又是同一家店的店员,只有互帮互助才能使彼此生意兴隆,全店的销售业绩也能更高.

最重要的一点,就是我认识到自己性格上的一大缺点:易于自卑.刚到店里的前三天都是零销量,看着周围没什么文化的同事都精明能干,我很自卑,甚至怀疑多年来为教育付出的时间,经历,金钱是否值得.然而朋友的一席话让我茅塞顿开.我分析了失败的原因有以下三点:首先,销售不是我的强项,我也未经过专业培训,更没太多实际经验,而且社会阅历少,和各类人交流过程中把握不好对方心理.其次,我和那些在社会上打拼的人的差距也许就在于此:他们早经历了我今天才遇到的挫折和困难,相比之下,我还是不成熟.而且社会角色不同,生活压力不同,对自己的要求也不同.这份工作对于他们来说也许是一家人生活的保障,也许是还贷的需求,也许是子女教育的来源,而对我来说却是对社会的初探,当然我没有那样大的动力.再次,我对产品不熟悉,

无真机演示等这些客观因素都直接导致销量低。分析了原因之后，我便下定决心尽自己最大努力去弥补差距。第二天我从公司配了主推机型的演示机，利用午休时间去周围大型手机卖场学习，以顾客身份亲身体会，到同品牌柜台前“取经”。晚上回到家，我便上网查找本品牌企业概况以及营销技巧。平时在卖场虚心向同事请教，取长补短。而且时刻进行积极心理暗示，及时调整心态不急不躁。在短短两天里，我觉得自己像变了个人似的，自信多了，推销起来也如鱼得水一般。在接下来的几天里，我不断积累经验，销量稳步上升，甚至超过其他品牌。我这时意识到，要永远坚定地相信自己，因为我还是有很多优点的，比如态度端正，做事认真负责。我们现在要根据自己的实际情况合理的为自己规划，找到自己的发展道路。要通过社会实践切身的了解自己的专业，而不是一味的抱怨。要循序渐进的提高自己的能力，锻炼自己，让自己成为社会优秀的人才，为社会服务。

短暂的促销工作的结束让我在劳累中得到快乐，在汗水中得到磨练，我觉得自己的能力有了一定的提高，达到了自己预定的目标，残酷的社会就业压力让我不在感到恐惧，我想，只要我们有能力有信心我们一定会创造一个属于自己的乐园。

酒店实践调查报告篇三

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xx

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。

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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店实践调查报告篇四

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，最后对全体公司员工进行问卷调查，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。

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的提些浅薄的建议。

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。

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。我总结了以下几些认识：

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。

酒店实践调查报告篇五

大学生要让自己多多参与实践，使得思想在实践中得到升华，更好的认识和适应社会生活，更好的领悟人生的真谛和做人的道理，下面是小编为大家收集的的大学生暑期社会实践调研报告，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友！

记得当知道疯狂英语在我们学校招暑假夏令营助教时，我的心情是顿时喜悦了起来，因为自己终于盼到了这样一个机会——在暑假的时候，去一个陌生的地方工作，认识一些陌生而又亲切的人，做一些有意义的事，然后在那个地方留下美好而难忘的回忆。之前听同学说过，当疯狂英语夏令营的助教很有意义，很难忘，是人生一段宝贵的回忆，所以这次机会来了，我一定要好好把握住。

疯狂英语助教的面试分两轮。但是，由于自己真的很想争取到这个机会，所以，即使是第一轮的面试，我也很认真地对待了。我是属于那种不轻易做决定，但是一旦决定了就全力以赴的那种人。我特意上网查了个人简历的格式，然后精心设计了自己的个人简历，将该写的都写进去了，既有所突出又做到不冗长，使简历让人看起来一目了然。然后，到面试的时间了。坐在等候室里，我回忆着自己事先试想过的问题和一些注意事项以再次提醒自己。终于到我了，我虽然挺紧张，但还是能够向面试官展示了我的热情和专业特长。通过自己的努力，第一轮面试顺利通过。

接着，是培训。现在回想过来，我觉得好在还是自己的决心够坚定以及自己有着认真的态度，才坚持了为期三个周末的培训。虽然培训不会很累，但我觉得还是够考验人的意志力的，因为这样的培训就好像平时上课那样子，还是要那么早醒，上课还经常“拖堂”，而且要利用周末的时间，不少通过了第一轮面试的人，最终因为诸如时间冲突或学习任务重(当时已接近期末考试了)的原因而放弃了。但是，我还是自觉地抵制了这样一种气氛。我抱着坚定的决心以及持着积极认真的态度，挺过了这个培训。在培训当中，我学到了美语的基本发音及领会了当一名助教所应具备的一些素质。终于，在复试中，我比较出色地通过了。当然，自己很是喜悦，因为自己的付出得到了收获。

我是安排去惠州的疯狂英语夏令营，时间是8月18号至8月27号，但我们助教要提前两天出发过去准备。所以从期末考试

结束到出发，我有六天的时间。在这六天中，我做了很多准备——继续练好自己的美音音标，上网查找了很多实用的名人名言，去图书馆找了一些教人玩游戏的书籍来参考，还就如何当好一名助教这个问题，咨询请教了一些有经验的朋友和长辈。因为我知道“不要打无准备的战”的道理，所以既然要做，就要做好充分的准备，全力以赴。更何况，我真的希望自己能实现当初的想法——做一些有意义的事，虽然夏令营的时间不是很长，但我真的希望在这不长的十天时间里能尽自己所能教给学生一点东西，起码能让他们体会到一名助教老师对待工作、对待学生的那一份热情与认真。

终于，怀着兴奋的心情，我来到了惠州市惠阳高级中学，我的夏令营助教之旅就在，这个现在回想起来充满着回忆的地方，展开了。

但是，现实超出了我的设想，又或者是我将一切都想得过于美好了。在夏令营开始的第一天，现实就弄得我身心疲累了。早上六点起床洗漱——去学生宿舍召集本班学生——集队到操场进行晨练、早读及早餐考——组织学生上好大课——小班课及午餐考——午饭午休——下午大课——小班课及晚饭考——晚饭小息——晚上小课或外教课及睡前考——工作人员开会总结。这就是我们助教每天要做的事情，看起来已经够繁琐的了，但是在这里的每一件事情当中，其实还包括着很多。比如，因为我带的是小学生营，所以不少学生都挺调皮捣蛋的，特别是男生，而且有些学生十岁都没到，早上去宿舍集队时，这些“小小学生”会出现赖床的现象，晨练过程中可能会出现受伤的情况，至于上课时又会出现学生开小差不认真听讲的情况，还有宿舍的学生安全及学生生活问题等等，都是我们助教老师要解决的。以前我也参加过一些社会实践，但是对于这次，我感觉压力是最大的，自己的担子很重，因为在这些小学生面前，我就是他们的老师，很多时候他们累的时候其实我也累了，但是为了激励他们，我必须振奋起来；很多时候遇到一些突发情况，学生慌张了，其实我的内心也很紧张，但是我必须冷静下来去处理。之前我以为

来做助教就是和学生一起学习、一起玩，协助主教老师做好教学工作，让学生学一些东西，并且让大家拥有难忘的回忆就行的了。但实际情况比想象中的要困难很多。

现在还有很多或有趣或感人的事情历历在目。记得，仕浩早上起来时流鼻血，然后我和他吃完早餐到校医室，在校医室门口等校医过来的情形——其他一些学生看到我和仕浩在等，所以在还没有上课的时候，他们都陪着我俩，在校医室门口大家排排坐说着趣事笑话的情形，他们真是一群可爱的精灵啊。以前听高中的校长说过，即使她年纪大了，但因为经常和充满活力的学生在一起，她自己也感觉年轻很多。现在到我了，虽然我还属于年青的一代，但和这些90后的小朋友在一起，我真感觉自己又回到了童年，世界都变得简单快乐了很多。还记得，顺顺因为没学过英语，每次通关考试时，她都很难过关，有时她还会因为不懂而着急到哭了，我们大家看在眼里也觉得很难受，特别是我作为老师的，真有一种心疼的感觉。这也激起了我更大的决心和对学生的关爱之心，我对自己说，一定要让顺顺重拾学习的信心。所以，我利用午休的时间，过去顺顺的宿舍给她辅导。终于，在夏令营终考时，顺顺顺利通过了并取得了非常大的进步。依然记得，我们班最小的小朋友芷菡，她几乎是每个晚上大家在上小课时，都会走过我这来，可可怜怜地哭着跟我说想妈妈了，我擦着她的眼泪，安慰她说要做个坚强的好孩子，她起初答应着我，但很快，又还是情不自禁地哭起来了。看着芷菡那憋着劲哭的样子，谁看了都会心疼，很多次我看着哄着，自己几乎也要哭出来了。我跟芷菡说，老师也想妈妈，但是老师为了能让同学们都做个坚强的孩子，老师不哭；芷菡想妈妈，但是为了老师不哭，做个坚强的好孩子好吗？这时候，芷菡好像真的懂得我的意思，很认真地跟我点了头，这之后的最后三个晚上里，她真的都没哭了，而且都很适应过来了。

还有很多很多，例如文俊和沫阳两只小手“辛苦地”为我盛来汤水时，那懂事而又羞羞的表情；梁羽在课室外的窗台前真诚地跟我说着他和爸爸妈妈的事情；宿舍里一推学生扯着闹着

要和我聊天的情形；生日派对里大家一起玩一起疯狂的时光；总结大会上我们班荣获“优秀集体”时大家的激动与感动……这一切一切，让我想起来都感到温暖和幸福，因为我有着一班团结、懂事、可爱的学生，我真的感到很欣慰，我真的觉得我不枉此行。

最后，我想说的是，任何收获其实都是要通过自己的努力的，事情的开始总是比较艰难，但是一定要有信念并且要坚持自己的信念，用心去待人处事，不轻言放弃，最终的收获总会令人意想不到的。这也是我参加这次疯狂英语夏令营助教得出的最深刻的体会。

白驹过隙，一转眼，我们已迎来了大学的第一个暑假，这也就意味着再等到新学期开始我们可就是学长学姐了，让我不得不再次感慨时间飞逝，是啊，去年的这个时候我们还是一个刚刚毕业的高中生而已，准备用整个暑假的时间把高中三年的压抑释放出来，而现在已然是一名大学生一年有余了（当然，如果按开学时间来算自然是不大到一年），弄不清是什么时候褪去的“新生”的外衣，但是这会儿却颇有一种“老生”的滋味。仿佛一切都在一夜之间变老，让人猝不及防。来不及多多回忆大一的生活，暑假伊始我就投入到另一种生活当中去了，说是辛劳却也充实，说是疲惫却也会觉得那是一种享受，是啊，付出劳动后并有所得，心总是会感到些许欣慰吧！不再多言，且说这个暑假我是如何度过的吧！

坦白说，本打算在暑假里到工厂找一份临时工作的，遗憾的是并没有找到，附近的工厂里都没有熟人，厂子里似乎也不缺人，远的工厂里就更不可能找到活干了（也许是不够远，后来听说许多同学都在外地打工，而没有回家，由此不免感到有些惭愧）。倒是在一开始找了一份在饭店端盘子什么的工作，不过离家较远加之还要上夜班，所以必须得住在那儿，后来让我给推辞掉了，因为那样一来几乎天天不能在家了，而我想多陪陪母亲。就这样一连十多天都闷在家里，没有找到任何工作。一天接到高中同学打来的电话，说是次日七八个同

学小聚一下，心想也是，毕竟一旦开学而同学又不在同一个城市，连见面都不太可能，更别说弄一个小小的聚会了，遂决定参加聚会。

事实证明，我的决定是非常正确的，聚会那天中午一起吃饭喝酒的时候，大家无话不说，最让我受益匪浅的是，有两个同学大一一年利用空闲时间自己挣了不少工资，更重要的是他们藉此锻炼了自己在社会上闯荡的能力，此外还有一个同学就在这个暑假办了一个补习班，收了五六十个即将上高中的学生，保守估计一个暑假下来净赚几千元。其间，“社会”一词必然成为话题的重中之重，彼此交流闯荡社会的经验、趣闻，以及个人对社会的认识，一顿饭的工夫，我觉得自己的思想已经相当落后了，自己对社会的认识恐怕多半是纸上谈兵吧！因此，我自是沉默而少言，有同学禁不住问我这个暑假没出去打工？我如实诉说，不想同学竟帮我出主意，他们比较了解我的性格，有些内向，所以出的主意多半是要我突破自己，多和人打交道，说在社会上不会交际是不行的！最后，一同学说暑假有很多商场都在搞活动，恰好他姨市某大型超市的经理，说可以帮我问问她那要不要人。我欣然说好！不几天同学打来电话叫我去他姨在的那家超市工作，同时还有另一个同学和我一块。到那儿之后，工作并不是当售货员，而是这段时间超市在搞家电“以旧换新”的活动，也是顺应国家号召家电下乡的举措，而我的工作就是负责向市民宣传这一活动兼咨询员的身份。具体细节，在下文中会有详细说明。

那是一个有点阴的早晨，给我介绍工作的那位同学和我一块去了那家大型超市，到那后与另一个参加工作的同学会面，然后我和那同学一块被引荐给给我们介绍工作的同学他姨，我们都很有礼貌的称她为姨。随后，她把我们俩领到了一个会议室，让我们在这先休息休息，过会儿会有人来告诉我们具体的工作流程等。是时，会议室已经有几人学生模样的人在那儿了。大约十分钟后，来了一个二十五六岁的男子，进门后他做了一个极其短暂的自我介绍，随即切入主题，现在

由他正是为我们培训。他发给我们一人一张活动宣传传单，不等我仔细看那张宣传单，那人便像我们介绍起来：“我们这次搞的这个活动叫做‘家电下乡，以旧换新’，什么意思呢？就是说，你们看着那张传单，你看那个电视是不是标有两个价，一个是原价，另一个是以旧换新价。什么叫以旧换新呢？怎么个换发呢？传单上说的很清楚，但是我还是要跟你们讲一遍，因为你们得比一般人更加明白，你们说是不是？！”在座的有人点头，有人说是，还有人在莫名的偷笑。那人接着半开玩笑似地说道“认真听啊！这可不跟你们上课一样，上课走个神一般不会有有什么严重后果，是吧？但是在这，一会没听明白给我走人。”我们都笑了。笑后想想，他说的很在理，等到真正参加工作时，如果态度不认真负责，那么结果很可能就是失去这份工作！那人仍在孜孜不倦地跟我们解释，不仅脸上的表情丰富，肢体语言也很有特色，似乎生怕我们不能理解他所说的任何一个字：“所谓的以旧换新就是把旧家电折合成一定的现金，当然这现金不能兑换，只能用于买传单上的那些电视机，旧家电不一定非得也是电视机，什么洗衣机、电磁炉的，只要是家电就行，当然手电筒是不行的。”我们又是一阵欢笑，渐渐佩服起他的幽默来，“这家电呢，不论它坏没坏，不管它坏的程度怎样，都能拿来换。当然有人会问，21英寸的旧电视跟25英寸的旧电视折合一样的钱？对！大家都知道，旧家电回收后就只是拆它的那一点稀有金属，而不管你是什么样的家电这部分的含量都是差不多的。说句实在话，旧家电值不多少钱，关键是国家补贴的那13%。不同价位的电视优惠不同，你看那传单上，是不是越贵的优惠的越多？”我看了一下，的确是。

培训临近结束，那人说道“大家都明白了吧？不懂的抓紧问……一次机会，两次机会，好，没机会啦！”我们只是笑，听他讲的那么细，谁还会不懂呢？看见我们都懂了，他接着说“好。看来大家动明白了，那现在我给你们分派一下任务和地点，咱们还有几个分店，总店这边就留两个人。一会呢，你们每人拿一摞这个传单，到时有人向你们咨询时发给他一张，再一个，不咨询的碰上了也发一张。发了他不就咨询了

嘛。你们工作的地方呢，条件还是很好的，到时候在超市门口外边搭一个帐篷，你们就在那个帐篷里，有人就会过来问你们了。”之后，他给我们分了工作地点，我很幸运的留在总店。

其实，在以前我曾见过这种活动，所以这次培训效果还是比较显著的，没用多大点功夫我就熟知各项事宜。于是，不自觉的在心里做着各种各样的实景模拟，甚至在想到时要不要说普通话。想归想，还是要付诸实践才行。半个小时后，我已坐在帐篷里当起了“咨询员”，面前有张桌子，桌子右前方竖着一个牌子，上写着“咨询处”，而帐篷上也挂有横幅“家电下乡 以旧换新”。看着感觉着这些，心里莫名的感到一种自豪。原以为是两个人同在一顶帐篷里工作，不想却是分开的，超市有两个入口，可谓前后门，所以一个门口搭了一顶帐篷。不过，自己干就自己干，没什么大不了的。

我的第一个服务的对象是一位老大爷，他说一口地地道道的本地话，受他影响我怎么也说不出普通话来了。老大爷似乎对一切都很好奇，一直在问，问得很是仔细，我并没有感到厌烦，反而觉得能把我知道到表达出来，从而让别人明白，这是很令人自豪的事情。我发现在我耐心给老大爷解释的时候，老大爷的身后旁边又都聚集了好些人，他们都在全神贯注的听我讲解，忽然感到一阵紧张，在这之前我哪有当着这么多人说这么多的话过呀！我想这就是社会，这就是生活吧，与人打交道，没什么可畏惧的，想到这先前的紧张渐渐变得很淡很淡了。我尽自己最大的努力把自己知道的以及自己的理解统统告诉人们，看见他们带着一种理解了的表情离去，真的很是欣慰！

“以旧换新”的活动只持续了四五天，之后是商场各式各样的促销活动，工作方法大同小异，都是在一直跟人说话都是待在那顶帐篷里，再热的天有顶帐篷，心里也会感到一丝凉意的，这样一直工作了十几天直到商场活动告一段落。虽然时间不是很长，但是在此期间我还是学到了许多东西，明白

了许多道理，对人生也有了新的领悟。

这十几天的时间都处在跟人说话的状态，渐渐认识到说话也是一种艺术，要让别人心服口服的接受你的思想必须在说话上下大力气，要循序渐进，语气要恰当温和，要给人一种亲切的感觉。顾客是上帝，这话没错，一定要微笑待人，决不能板着一张脸，尤其是不能带着情绪上班，这是工作的大忌。社会是人的社会，在社会上就要认识人，认识更多的人，与人交流，与更多的人交流，而不能恪守所谓的不和陌生人说话，所有的一切且都是从零开始的，人和人都是从不认识到认识的，试着让自己去接受他人，同时也让别人乐于接受你。予人玫瑰，手有余香。纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。真的，通过实践，你会发现你所学到的要比从书本上或者从别人那里直接灌输过来的要深刻很多倍，通过实践你把自己的知识也好，思想也好，都和实践相联系，并不从实践中学得的东西真正转化成自己的一部分了。我想实践与认识的辩证关系在高中我们就已学过了，就没必要赘述了，我想强调的是，通过亲自实践你会更加明白实践与认识的关系的！

总而言之，作为大学生的我们，一定要让自己多多参与实践，使得思想在实践中得到升华，更好的认识和适应社会生活，更好的领悟人生的真谛和做人的道理，为将来以后走出校门，走向社会打下牢固的基础！

酒店实践调查报告篇六

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程序的程序，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，并且很棘手，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罚制度，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。

酒店实践调查报告篇七

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。

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的提些浅薄的建议。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。

酒店实践调查报告篇八

金都酒店有很多名目繁多的优惠券，免费券和免费房卡，客人如果要使用这些优惠券或免在金都实习已经20多天的时间了，在前台的工作也有半个多月了，现在我对收银接待的工作已经很熟悉了，接下来只有熟练程度的问题了，刚开始的几个月是一个发现问题的过程，接下来是解决问题的时间了，有些问题关乎个人的我们还有能力解决，但大部分的并不是靠我们自己的力量就能解决的，比如部门与部门之间的配合协调和部门内部各个岗位之间的的协调配合的问题就不是靠我们个人的力量能解决的了。

费券就要事先出示或提前告知前厅部，这样接待才会给出相应的房价，收银这边在夜审前才会对好房态给出相应的房价，但说实话由于各种的优惠券，免费券太多了，我都是花很唱时间才弄清那些券的用法，更何况客人就是宾券的销售人员的推销就购买了成套的贵宾卡和贵宾券，有些人根本就不明白那些券的用法，那一套贵宾卡贵宾券500元，送3个标间免费券，2个商务免费券，和一个套房免费券，还有一些买一增一券，升级券和抵值券等等，这一套500元的贵宾券是贵宾部推出的，贵宾部是由酒店承招出去不属于酒店管辖但与酒店有利益关系的一个部门，贵宾部也就是靠这套500元贵宾卡和贵宾券来盈利的。说实话，我认为除非长期住酒店的客人，

其他的散客花500元买这样一套的贵宾券是很不划算的，正因为这些优惠券免费券的名目太多，贵宾部在向客人推销和售卖这套券的时候就务必要向客人解释清楚各种券的用途，但大多数情况是客人在住店时还是弄不清那些券的用法，还是要询问我们，这就加大了我们的工作量。其实客人在入住前询问这些优惠券，免费卡的用法还是无所谓的，起码在住店核对好房价，夜审前会有相应的房价产生，这样退房时客人对房价也不会产生异议，收银的工作才会比较顺利好做。还有种情况就比较复杂麻烦了，就是客人不会或不懂用这套贵宾券，就委托当初卖他贵宾券的销售员帮忙预订房间也帮忙使用那一套优惠券，可问题出在客人在结帐时还是按照标准的房价付的房费，这样就给客人收银的工作带来不便，出现这种情况的原因有两个，第一是客人与贵宾部的销售员一已经交好，但贵宾部的销售员工作没有做到位，没有向前台这边交代好，使得房费不一致。

客人有异议，还有一种可能性就是贵宾部的销售员已经交代好客人的优惠券使用情况，可是前台接待或商务中心预订员这边粗心工作不到位，使得没有给出相应的房价，这样客人明明花钱买了一套优惠券，却没有得到使用，还是用原价付的房费，客人在结帐时就会提出异议引起投诉，也会对收银的工作带来很大的不便。这样的案例不在少数，我就曾经碰到过这样的情况，本来很简单的帐几分钟就能解决，但因为部门之间或部门内部的配合协调出现问题，导致这个帐结了将近一个小时，给我们的工作带来很大的不便，不过站在客人的角度想，自己花了两千多块钱却毫无用处，当然就很气愤了，投诉是很自然的事情了。说到贵宾部，很多人花500元就可以买到贵宾部的那套贵宾卡贵宾券，很多人以为花了500就真的酒店的vip了，因为这套卡就叫vip卡了，以为卡上有vip三个字就以为自己是vip。大家知道所谓的vip应该是社会名流，酒店业高层，政界要员，经济学家，科学家，体育娱乐明星等等，但这个酒店花个两千多块就可以成为vip。这样未免也太好笑了，我们虽都知道那拿vip卡的人都不是vip。但

客人以为自己是，常常来住店时都自称自己是vip，经常为难工作人员，有时登记退房也不按规定来，比如住店时说自己是vip不拿证件登记，让我们接待都很为难，因为公安局和酒店都有规定住店必须登记，住几人就登记几人的信息，但那些所谓的vip经常是颐指气使地来，也经常不配合我们的工作，说实话这家酒店的vip本来就很少，加上商务客人就更少了，这种花钱买vip的行为不仅降低了客人的档次也降低了酒店自己的档次，加上这家酒店名目繁多的优惠券和免费券，搞的房价不明确，而且还有一些半天房和钟点房，使得自己和经济酒店一样，更是自降身份。

最后一点，酒店应有中餐厅和西餐厅，西餐应分为美式和欧式西餐，西餐的正餐服务也应有头盘，汤，色拉，主菜，甜点，我们就不要什么特色餐厅了，但西餐厅起码是必不可少，但这家酒店的所谓西餐厅就是自助餐厅，这也是不专业酒店不规范的表现。

酒店实践调查报告篇九

暑期刚至，我被分到xx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xx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，我老老实实地告诉了她，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，回到厨房我力马向厨师请教，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，有毛病呢…我什么也没说就退出来了。就在我在外边儿站巴的时候，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，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。

酒店实践调查报告篇十

xx年-1-28—xx年-2-28

酒店大厅服务

第一，勤工俭学；

第二，锻炼自己与人交往的能力，增加社会经验

实践经历及收获：

这是我上大学以来的第二个寒假，一年到头，忙于学业，在外奔波，理所当然要回家和父母亲人团聚。不过身为当代大学生，总不该“日出三竿而起，日落西山而息”地无所作为。

况且也是大二学生，应该出去锻炼一下了。回到家后，我与父母商量，准备找一份工作。我家不远就是肥牛大世界，放假的第二天就去应聘了。

我先从传菜干起的，在我的印象中，传菜不外乎是把菜交到服务员手里就啥事没有了，但实际上我想错啦，酒店里的传菜员工作很多，当点完名后，就要把前一天的酒瓶都收起来放到洗刷间等人来卖掉，不能小看这活，当你面对成山的瓶子时就有感触啦。然后去给大厅打热水以供客人喝，两个人抬八十多斤的水桶，起初还不习惯，胳膊酸得抬不起来，慢慢适应了才缓过劲来。接下来就是最脏的活了——打扫厕所。由于下水道管子细，又难找人疏通(清扫工过年下班)。就只有我们拿塞子哼哧哼哧的干啦，好几次都想呕了，真不容易啊!当这些活干完，我已是气喘吁吁了，这时候心理开始不平衡来，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，可现在只能干这些零活，怎么着在学校里也是个学生会干部，多少也有点社会能力，不免有点失落。

我们正式站位时差不多是中午十一点和晚上五点钟。这一站就是四五个小时不能歇着，师傅先教我认了台号和房间，当客人陆陆续续进来时，正式传菜才开始。我眼睛都跟不上刨肉机的速度，我必须集中精力接好每一盘肉和菜，接肉时还要懂规矩，就是每接盘肉都要大喊菜名，喊菜员告知你地点，你必须回一声才能去传，刚开始我羞于出口，总是惜字如金，总是挨批，后来随着环境的熟悉，拘束感没了，自然也就没事啦。传菜可有学问，它不仅练体力，还练反应能力和菜名，几十种菜名几天就认清了，但体力是有点吃不消了，晚上回到家时累得一句话也不想说，睡觉时腿抽筋很厉害，开始那会真想打退堂鼓了。

累只是一方面，真正的考验是如何服务好客人，在打工期间里，服务员有的休班回家过年，留下来继续工作的不多，我们传菜员就客串了一回服务员，负责备小菜，出锅，酒水服

务。不干不知道其中不易啊!作为80年代后的我们，平时在家象个小皇帝，享受着年轻所应有的优越，让我们一下子放下这一切去服务别人真是不习惯，客人有时是很苛刻的，对服务要求很高，我初来乍到，就惹了不少祸。大年初一，我在收拾台面时，不小心将汤桶弄翻，结果弄了旁边的客人一身，客人很生气，找到了老板，并喝叱我，当时我吓坏了，不知如何是好，这件事整整斡旋了两个小时才解决了，老板出于同情，并未罚我工资，但经过此事，我真是害怕了，做事反而拘束的不得了，心情也很差，从初一到初三这几天里，我始终是战战兢兢，也不知是怎么过来的，精神始终不振。

好不容易修了一天班调整，我也主动找我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，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认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己，凡事要坚强，拿得起放得下。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，听了我的领班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。

从那天开始，我重新树立了目标，重新找回了信心，在这几天里，我从没犯任何差错，始终默念一条原则，“客人永远没有错，我们永远有不足”。终于我的努力有了回报，我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，却没有此句这么让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味，真的!我也认真学习其他工作，慢慢琢磨，总结，后来我成了多面手，除了传菜员，还能胜任

洗刷工，喊菜员，吧台结算员等多种角色。

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知识，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用寒假期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本领，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。这个假期，我过得是如此的充实，如此有意义。它是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就一定会有收获。在社会实践中可以学到在书本中学不到的知识，它让我开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。更何况参加社会实践活动的过程、阅历本身就是一笔宝贵的财富。