

最新酒店餐饮社会实践报告 酒店的社会 实践报告(大全6篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

酒店餐饮社会实践报告篇一

一个月的实习生活虽短，但它却使我流连忘返。

首先是关于黄鹤楼这个连锁店的简介，然后根据其连锁店性质阐述了饭店集团，接下来的七大块资料分别为：服务质量，饭店人力资源管理，厨房生产，宴会管理，菜单，饭店组织结构图，饭店企业文化。这些都是透过把实习感受，实习所得与以前学过的理论知识结合起来而完成的。

实习经历：

7月31日—8月25日，盯六厅10号，11号，12号桌

8月26日—9月1日，盯“静川”“三峡”雅间

黄鹤楼大酒店简介：湖北素有“千湖之省，鱼米之乡”的美称，黄鹤楼大酒店集湖北菜肴之精华，考证了中国古今名人在湖北爱吃的菜肴，老一辈的革命家毛主席生前在湖北吃了“毛氏红烧肉”和“红烧武昌鱼”并且留下了“才饮长江水，又食武昌鱼”的经典诗句。林彪元帅对“珍珠丸子”和“铁板黄豆牛柳”爱不释口，李先念主席生前在湖北十分喜欢吃“竹香鲩鱼”和“金枕黄瓜”，还有董必武副主席，贺龙元帅，刘少奇副主席，朱德元帅也对“石烹腰花”，“酥炸藕夹”，“过江财鱼”，“三鲜豆腐包”，“明炉西柿牛楠”赞不绝口。

湖北黄鹤楼大酒店特聘湖北名师主理，将中国古今名人食过的菜肴介绍给全国的朋友品尝，同时，在继承和发扬传统美食文化的基础上，创立了黄鹤楼自我的具有特色风味的湖北菜肴，她既有登大雅之堂的传统大菜，又有让您回味无穷的风味小吃。

黄鹤楼菜肴进入市场以来，深受全国各地朋友的喜爱，目前在贵阳，深圳，西安，咸阳，石家庄，唐山，辛集，永平，呼和浩特，包头，鄂尔多斯，临河，太原，阳泉，青岛动有20余家连锁店。

有人曾说过，人生的岁月是一串珍珠，漫长的生活是一组乐曲，而温馨感人的经历是其中最精彩的乐章，由于某种经历而获得的独特魅力是任何人也无法取巧豪夺的财富。幸福不仅仅是已取得的成果，也是奋斗的过程，正如项链上的珍珠，每一颗都应是闪光的，震撼心灵的那些往昔经历，像洁白的雪，美丽的雨离去后，让人久久不舍，其实他们并没有离去，他们留在我们身上，开阔了心灵的视野。是的，犹如这次实习，当时看来无所谓的事情返校后讲给同学听后，不愉快的情绪都“挥发”掉了，留下的都是一些温馨感人的经历和震撼心灵的往事。

去年暑期，我是在客房实习，今年我选取了餐饮。

黄鹤楼大酒店在所有权上隶属于蒙达丽大饭店，蒙达丽大饭店是集餐饮，住宿，娱乐等于一体的一家大饭店，黄鹤楼大酒店是其餐饮部，它的餐饮部于20xx年8月18日正式加盟黄鹤楼这个饭店集团，在我们所学过的经营方式中，它属于委托经营，自从加入黄鹤楼这个连锁店以来，餐饮部的营业额直线上升，应为饭店集团有它独特的优势：

2、是经营管理优势，集团拥有一套先进的管理方法和操作规范，每个成员务必严格遵守，有利于提高成员饭店的管理水平和服务质量，组织所属饭店进行相互交流，取长补短。

3、资金优势，集团以入股，合资，合作，贷款等方式在资金上大力支持成员饭店，产权的多元化有利于提高资金利用效率，集团将千方百计帮忙成员饭店实现赢利，以防止出现财务困境，以此来维护集团声誉。

4、人力优势，集团拥有超多的各类专门人才，成员饭店凭借集团的声誉也容易吸引人才。透过内部调配和调动，不仅仅容易解决成员内部人员短缺问题，而且也有利于提高和提升部分有才干的人员到管理岗位。

5、成本优势，物品的统一采购和批量化降低了成本，广告的统一制作和宣传降低了费用。

当然任何事物都有利有弊，饭店集团亦然。

1、成员饭店的经营负担加重，投资收益减少，在我所实习的饭店，资方和管理方签订合同时，约定的管理费为营业额的2.5%。

2、成员饭店受集团的管理和干涉，容易在人事，财务等方面产生摩擦。黄鹤楼在这方面也体现的很突出。在人事方面，管理方给临河黄鹤楼调来一位领班，但投资方拒绝那位小伙子当领班，而把他下方为服务员。

从很多方面，我能够看到管理方老总所表现出的管理艺术，与大家打成一片，但是工作的时候，亦然个性严肃，认真。资方老板要的是效益，他认为基层员工再苦再累都是就应的，他从不与服务员交谈，失去了“民心”。有时甚至剥夺服务员的利益。显然资方的管理很不讲信用，而且既要马儿快跑，还不想给马儿多吃草。此刻，服务业提倡人性化管理，其口号为“顾客至上，员工第一”，说的就是饭店尽力满足基层员工的需要，基层员工再去满足顾客的需要，其实，这是一种需要的传递，饭店最终还是把需要让渡给顾客，最终会得到顾客的认可。

餐饮业也是一个情感型行业，以人的服务为精髓和特质，人格化服务是其主体产品和灵魂产品，餐饮业已经度过了它的暴利时期，呈现初供过于求的现状，硬件上的竞争已经不是主要竞争方面，各家酒店都把着眼点放在服务质量的竞争上，饭店服务质量具有整体性和多次服务的特性。饭店作为一个服务性企业，它的经营运作是群体合力的。因此，他的服务质量是一个透过一系列相互联系相互支撑的整体服务活动来体现。顾客也是从饭店服务的整体过程和整体形象来评价饭店的服务质量。饭店服务的这种整体评判尺度，对饭店服务人员，服务过程和服务设施的各个服务接口上的衔接，都提出了十分明确的要求。

服务质量包括服务设备设施质量，劳务服务质量，实物产品的质量，环境氛围质量，安全卫生质量。实习的时候，我发现一个问题：就是上至老总，下至员工，对服务质量的理解过于狭小。单纯认为服务态度好就是服务质量好。按等级标准来说，首先是服务项目，缺少了应有的服务项目，很多服务资料自然上不去。服务态度固然重要，但并不是说服务态度好，服务质量必须就会高，当客人爆满，生意火红的时候，厨房生产潜力，速度是有限的，有些客人就会因上菜慢而不满意了，这是服务效率问题。

在提高质量方面，我们必须要做到把握主动权，克服坐门等投诉，而要走出门去抓质量。主动与被动之间仅有一字之差，却反映了两种截然不一样的工作思路。我们都明白有一种管理方法叫全面质量管理，且不说其具体资料，我要说的是在这个循环中建立质检的必要性。质检部作为一个独立的部门出现后，它会尽职尽责的完成本职工作。在没有质检部，由本区域管理人员代行质检时，很容易出现“徇情枉法”。在服务中，有两个误区，一是认为区区小事，不足为奇，在实践中忽略对细节的重视，一是以无微不至才是优质服务。实际上服务不能过头，恰到好处才是最佳服务，服务人员就应把握好服务的“度”。一个有效的方法就是在满足客人需要的状况下，缩短“真实瞬间”，以减少出错机会。从中，我们也看

到了第一线服务人员的重要性，所以，要进行人力资源管理。

在市场经济条件下，饭店业的竞争愈演愈烈，人们越发感到市场竞争归根结底是智力之争，人才之争。饭店业是服务性行业，是劳动密集型行业，同时又是情感密集型行业。员工服务的对象是需要情感的宾客。现代饭店业的发展趋势表明此刻对各类水平和服务质量的要求越来越高。现代管理学认为，一切管理工作均应以调动人的用心性，作好人的工作为根本。所以对饭店从业人员的管理又是服务质量的保证。一句话，为了提高服务质量，为了创效益，我们务必进行人力资源管理。

对人力资源的管理首先是从对员工的招聘开始的。我们常见的招聘方式有：电话广告，杂志宣传，广告栏里的广告单等。这是招募人员的前奏，然后开始对人员进行选拔。选拔时，要进行智商测试和个性测试。透过对人员资料的审核，透过面谈，测试等决定是否录用。录用后，就开始了培训这一关，对员工的培训是十分重要的，培训能够提高员工的专业技术素质，进而提高服务质量。培训能够降低损耗和劳动成本，还能够减少事故的发生，培训能够降低员工的流动率，提高生产效率，培训还能够增强员工的纪律性，提高团体工作协调潜力，进而增强团体凝聚力，培训资料包括对职业道德，知识潜力培训。职业道德是员工身上体现的精神面貌与社会行业的总合。饭店职业道德植根在员工深层次服务中，直接影响宾客的心理感觉和身体健康，饭店职业道德的培养过程就是将职业规范转化为品质的过程，也是提高员工心理素质的过程。说到职业道德，使我又想到了实习生活。饭店员工的文化素质一般较低，尤其是前厅服务人员，传菜员，后厨厨师。这就不可避免地加大管理的难度。例如，他们喜欢占点小便宜，私拿酒店的低值易耗品。记得在举办某次宴会的时候，作为服务员的我在宴会大厅拾到100元钱，然后交给经理。事后，这位经理很平淡地把这100元钱交给吧台，再交到财务作为营业外收入。我并不是期望他在例会上怎样表扬我。只是觉得这样的事情宣传一下比较好。至少我是酒店的一员，

我的诚实代表了酒店的诚信。可她自始至终都很平静。对服务人员知识的培训重点在于掌握本岗位所需的知识，这是按速成性，需发性，阶段性的原则进行培训的，潜力培训是饭店培训的核心和重点。

饭店员工绩效考核是人力资源开发与管理的资料，考核务必坚持以贡献为主，长处为主的原则。坚持客观准确，公平公正的原则，坚持平时考核重于定期考核的原则，考核能够按定量考核，定性考核，考勤记录考核，也能够是三者的结合。

饭店酬劳是人力资源管理中的重要因素，也是饭店人力资源管理必然要研究的资料。因为金钱，物质酬劳不仅仅直接涉及到饭店的费用支出，而且直接影响到员工工作用心性的调动与发挥。酬劳主要包括工资制度，奖金和福利待遇。就拿我实习的酒店来说，服务员的工资结构是这样的：

基本工资：

新服务员是260，老服务员是300。

效益提成是个人推销饭菜的1%。

瓶盖费。

全勤奖（老服务员）。

月度优秀服务员奖金为200。

传菜员的固定工资是440元，迎宾员是500元。领班工资由700元降至600元。

厨房是餐饮产品的生产场地。厨房管理是餐饮管理的重要环节。厨房管理的成功与否对菜肴质量，食品成本，餐厅服务

质量及客人和饭店的利益都有着举足轻重的影响。厨房生产控制的目的是透过对厨房进行科学化管理，有效地控制厨房生产过程中的浪费。吸引更多的顾客光顾。从而获得最佳的效益。广义上的厨房生产包括采购，验收，贮存，厨房生产。采购时要进行质量控制，数量控制和价格控制，采购成本直接关系到厨房生产成本。因此，对采购人员的素质有必须的要求：有强烈的进取性和职责感，有较丰富的商品知识，有较强的社交活动潜力，有必须政策水平和理论知识，廉洁。验收要遵循必须的程序，建立科学合理的验收体系：选用称职的验收人员和实用的验收设备，器材。

宴会往往集饮食，社交，娱乐于一体，是人们为了必须的社交目的而举行的高级聚会。由于他规格高，影响大，服务讲究，利润颇丰，故历来受到酒店经营者的重视。一个高标准的宴会在必须程度上代表了一个酒店餐饮服务的烹调技术的最高水平，同时透过某个酒店的宴会，也折射也一个酒店的餐饮服务管理水平，对提高整个酒店的经济效益和社会效益都有着十分重要的好处。

我实习的酒店举办的宴会个性多，主要有婚宴，寿宴，机关团体宴，满月宴，丧宴。宴会设计是根据宾客的要求和承办单位的物质条件和技术条件等因素对宴会环境，台面，菜单及服务程序等进行统筹规划，并拟出实施方案和细则的创作过程。宴会设计要根据人，物，境，时，事对宴会场境，宴会台面，宴会酒水，宴会服务及程序，宴会设计时突出主题，特色鲜明，安全舒适，美观和谐，科学合算。

服务员和酒店都期望能多举办宴会，对于酒店来说，由于宴会统一制作菜肴，对原料浪费较少，因而举办宴会能给酒店带来丰厚的利润；同时，宴会还有必须的宣传效果，对于服务员来说，宴会一般都是288，318，368标准，两桌的提成比较可观，而且宴会服务是集中劳动，集中休息，所以黄鹤楼大酒店接待的宴会个性多，小到三四桌的满月宴，大到五六十桌的婚宴，有时一天要举办三场宴会，9月1日那天共计57

桌在同一天上午举办，一楼都是288标准，二楼都是368标准，当天上午营业额近1.4万，下午晚上一楼之后接待零点，一天的收入比较可观，黄鹤楼的宴会预定很好，因为[经推出了一系列的优惠政策：10桌及以上免费为客人请歌舞团，免费摄像且送一桌。这也是一种营销手段吧！

菜单是餐饮经营者向客人推出的联贯市场供给和客人需求的菜点目录，在餐饮经营活动中，菜单一面联系经营者的产品供给，一面联系就餐客人的市场需求，成为餐饮管理开展市场营销和的桥梁。

黄鹤楼大酒店的菜单只有三种：零点菜单，宴会菜单，团体会议菜单。其零点菜单设计的比较有特色：古色古香的黄鹤楼祝你更上一层楼，菜单里有说明和图片。会议菜单和宴会菜单由预定员保管，无论哪个标准八凉十热送果拼这个标准是不变的。268和288标准相差不大，也就是换两个稍高档点的菜。268和388标准就不一样了，388讲究搭配，雕刻和菜品质量。

在激烈的市场竞争中，竞争的着眼点由价格竞争转到质量竞争，此刻提倡的是文化竞争，文化竞争潜力是最高层次的质量竞争，是高品位有竞争，是适应市场需要的竞争。

饭店文化要突出个性，文化要示个性，个性带来形象，形象增强竞争力，饭店文化要有特色，注重细节，有特色。永远都不会忘记上午下午晚上例会结束时黄鹤楼全体员工呼喊的企业宗旨：亲情服务，互相关爱，脚踏实地，永远第一，微笑！微笑再微笑，努力努力再努力！

在这次实习中我获得了许多关于餐饮和企业方面的实践知识，也感谢童老师个性化的授课所给我的. 启迪。

酒店餐饮社会实践报告篇二

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一样，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。

主体：在工作中，虽然我只是客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这儿的的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

社会实践是一笔财富。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，它让你开阔视野，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。

社会实践是一种动力。看到在土地上耕种的农民，在工地上挥汗的工人，在边防上守卫的战士，我明白了书桌的分量，一种强烈的责任感油然而生，是人民哺育了我，是国家培养了我，给了我知识和一切作为一名大学生，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识的一切奉献给祖国和人民。

社会实践是体味人生的“百味筒。”让我深刻体味了一下生活的酸甜苦辣咸，为以后出了社会后将所面对的现实作好了心理准备，是自己到时候不在迷茫、不在彷徨。

酒店餐饮社会实践报告篇三

在酒店社会实践报告应该怎么样写?下面就为大家带来了三篇酒店社会实践报告范文哦!

短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。

在楚天卢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。

在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。

第一次实践，第一次工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们的被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。

所以多参加社会实践活动是必须的也是必要的。

这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。

实践还可以让我们在社会中去开拓我们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。

社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚实的基础。

一 挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。

在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

二 人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。

大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。

我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

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。

三 管理者的管理

在一个酒店里面有许多管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。

要想成为一名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方

案。

以最好的管理方法去管理好自己的每一位员工。

但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的管理方案，这样你的员工才会服从你。

四 自强自立

在家里的时候我们有自己父母的照顾、关心、呵护，生活过的无忧无虑。

但是只有我们走进了社会，参加工作的时候，不管我们遇到了什么样的困难、挫折，都要靠我们自己独自一个人去解决，去承担。

在这一个月的实践中也让我懂得了自强自立。

凡事都要靠自己，现在就算父母不在我的身边我也能够自己独立。

在这一个月的实践中我中途差点就放弃了，工作的单调，脚上的病痛，天气的炎热，身上的痱子，都差点使我放弃。

但是我还是撑了过来，我战胜了自己，我也能自强自立。

五 专业的重要性

选择学烹饪专业的我，在这次实践中自然也比较关注和自己专业相关的事物。

虽然在厨房我只是一个打荷的，但是能把我在学校学到的知识真正的运用出来也使我颇然起劲。

在学校上课的时候，实践的时间一般都比较的少，自己对专

业的掌握大多属于理论的部分，在实际的操作当中有时根本就利用不到。

这使我明白如何把自己学到的理论知识与实际操作结合起来是一个非常重要的环节。

所以我们要更好的学好我们的专业知识，为我们以后的工作打好更为坚实的基础。

六 我是蚁族

在这一个月的实践中，由于我们工作的地方到我们的住处还有一段的距离，所以我们都是做公交上班，下班的时候走着回宿舍。

就这样我好像也成为了蚁族中的一员，也融入到了蚁族中的生活。

这样的生活也过的有滋有味的，我在想我奖来的生活会是这样的吗？在将来我会怎样去看待我的工作，怎样去看待我的生活。

七 认识来源于实践

一个月的实践让我认识到了亲身实践的必要性和重要性。

实践可以把我们在学校学到的知识运用到我们的实际操作中去，使自己学到的知识有用武之地。

只学不实践，那么所学的就等于零；只实践不学，那么你将永远原地踏步止步不前。

理论应与实践相结合，实践可以为我们以后的工作打基础。

通过这一次的实践，我学到了一些在学校学不到的东西，因

为环境的不同，接触到的人与事不同，从中所学的所认识的自然也就不同。

参加的实践多了你的收获也就会越多，所认识到的新事物新理念也就会越多。

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。

一：实践目的

在经历大学生生活一学期后，接受了更加系统和完备的文化知识教育，对当代经济社会有了理论上的初步认识。

然而作为当代大学生，我迫切希望更深刻的体验社会生活的点点滴滴。

加之，如今众多企事业单位都非常注重工作经验和实际生活工作能力。

我也深深体会到亲自参加感受工作生活的重要性。

借此寒假之际，我来到紫蓬大酒店参加社会实践工作，来提升个人综合素养和完善对社会生活其他方面的细微认知。

以自我亲身经历为基点，努力提升个人工作服务能力，拓宽认识领域，升华思想，全面提高个人综合素质。

二：实践单位简介

酒店餐饮社会实践报告篇四

我现在是一名即将步入大三的学生，说实话并没有真正的、独立的体验过生存的意义，更不能体会到一份工作对一个工

作者究竟意味着什么?不知道工作到底有多累?不知道工作中有什么乐趣?不知道自己到底能不能胜任一份工作?带着疑问,趁着暑假,我鼓起勇气做好所有的心理准备,打算要找一份工作。

经朋友介绍我在一家名为“味道制造”的酒店得到了一份酒店服务生的工作。在20__年7月1日报道,工作时间为每天18点到21点半,三个半小时,薪金30元/天,前三天实习不算工资。领完工作服。第二天正式上班。带着紧张的心情,期待着我的工作日的到来。但天有不测风云,上班的第一天我就突发感冒,不得不请假,这让我既生气又庆幸,生气是原计划的期待要推迟一天,庆幸是可以缓解一下激动的心情。

2日,我终于脱离了感冒的纠缠,一切就顺其自然的开始发生了.....

换好工作服,经经理介绍,找到了带我实习的部长,并安排了我所要服务的包厢,给我介绍讲解了一遍工作流程和要注意的工作细节,但所有的事情还都要通过亲身操作才能真正理解掌握。部长嘱咐过一切之后,并让隔壁的同事协助我,就这样真正的工作悄然而至,不会给你很多的适应时间。当然,一个新面孔的出现肯定会引来很多老员工的注意,虽然被看的很不习惯,但我必须适应,就这样带着忐忑的心情,开始了我的工作。面对到来的客人,我突然变得不知所措,不知道我要干些什么,于是我只能去隔壁同事寻求帮助,在得到一次帮助后,我就像抓住了一根救命稻草一样,从开始到结束,来来回回,我不知道我向她寻求了多少次帮助,几乎那天我的活都是她帮我做了,但她丝毫没有厌倦,很耐心的帮我,讲给我听工作细节。就这样很尴尬的结束了我的第一天工作。

面对迎面而来的一切我们选择的不能是躲,也不能总是去寻求帮助,我们要知难而上,几次经历之后一切都会游刃有余。之后的我就亲手试着要去做了,尽量少求帮助这样一切才能

上手的更快。

生活中我们总会碰到各种各样的挫折，但我们依旧要不畏艰险的努力前行。在我工作到7月21日的时候，我们安排的金工实习如约而至，而我面对的境遇就是白天参加金工实习，而晚上却要去继续工作，理论上并不冲突，但事实我却每天过着跟时间赛跑的日子，早上害怕从东区到尧山校区实习迟到，下午害怕上班迟到，只有中午饭才是我一天的幸福。一切就这样发生着，而我却欣然接受着，别人都说我的生活很充实，但又有谁知道想要生活充实却要承受着要赢得了时间的痛苦。每天倒数着实习的时间，就这样二十天“充实”生活还是转瞬即逝，二十天内我瘦了十斤，但我并没有后悔过，我觉得这就叫做生活。

实习结束了，工作依然，直到8月26日离职。时间过的真的很快，快的我们根本来不及抓住些什么，剩下的只是回忆，所以我们要学会珍惜。在那里工作我很开心，因为有一群开心的人，那就是我的同事们，这里有很多的美德叫互相帮助，这里有最美的微笑叫做问候，这里有很有趣的事叫我的经历。在这里我经历了很多、学会了很多，与客人接触交流，锻炼了交际能力和应变能力，懂得了一些基本礼仪，锻炼了自己的耐性，懂得了珍惜，通过自食其力体会了工作的艰辛，培养了对社会的服务意识。

我的这个暑期我认为是充实的，它让我明白只要敢于去做、努力去尝试你可以胜任任何你想做的工作，天下没有免费的午餐，只有付出才能会有收获，工作的意义是靠个人体会去定位的，有些人工作意味着养家糊口，有些人工作是为了学习，有些人工作是为了寻找快乐···由此我体会到大学生的学习不能仅仅束缚在“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”上，这不是现今社会所需要的人才，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。通过参加一些实践性活动巩固所学的理论，增长一些书本上学不到的知识和技能。因为知识要转化成真正的能力要依靠实践的

经验来锻炼。

酒店餐饮社会实践报告篇五

实践时间□20xx年-1-28—xx年-2-28

实践活动：酒店大厅服务

实践目的；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

酒店介绍：

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。

酒店餐饮社会实践报告篇六

一、前言：

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅可谓是酒店管理的点睛之笔。

(一) 社会实践单位，社会实践时间，社会实践目的，社会实践任务

社会实践单位：湘潭市羊村酒店

社会实践时间□20xx年7月20日-----20xx年8月26日

社会实践目的：参加一定的社会实践，不至于荒渡过多的时间。

社会实践任务：酒店前台接待遇服务工作

(二) 工作的方法以及所取得的主要成果：

慢慢尝试着以一种谦逊的服务态度和认真真诚的处事态度，渐渐的学会和丰富了待人处事之道。

(三) 社会实践单位概况

羊村到今年有了十年的历史，目前已初具规模，现有分店一所。“到羊村,吃羊肉,发洋财,洋气!”,是这个初具规模的酒店

的广告语. 不言而喻, 这是一个打着羊肉招牌的特色酒店, 特色是一切与羊有关的东西, 在它的菜谱里, 羊肉, 羊杂, 羊血, 羊腿, 是热门菜; 同时经营着其它各类共同的酒店业务.....

(三) 内容摘要:

酒店服务是有形产品和无形服务的混合体, 酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点, 前厅代表酒店与宾客接触, 满足客人对酒店服务的各种需求, 接受客人的投诉, 解决客人的疑难问题, 是酒店的神经中枢。正是基于这些, 前厅的地位和作用就尤显重要。前厅虽然不是酒店主要的营业部门, 但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅可谓是酒店管理的点睛之笔, 而我, 这一个月的时间里, 主要就在前台渡过。

(三) 社会实践内容

1、前台接待处职能介绍

(1) 接待来客, 销售客房, 接待住店客人, 为客人办理入住登记手续, 分配房间;

(2) 掌握住店客人动态及信息资料, 控制房间状态;

(3) 协助制定客房营业日报等表格;

(4) 协调对客服务工作。

(5) 通知厨房相关餐饮服务及菜单

2、大堂接待处工作流程

(1) 销售客房, 接待住店客人, 为客人办理入住登记手续, 分配房间;

(2) 为人提前准备钥匙，以及检查钥匙是否做得正确

(3) 为当日需要送鲜花或水果及需要其它服务的房间提前下礼品单，以及通知管家部为需要无烟房的客人的房间做无烟处理。

(4) 为客人提供酒店内部部分问讯服务，如酒水服务、订餐服务。

(5) 接听部分客人来电，为客人提供客人预订服务及相关事宜。

(6) 协助制作客房营业日报表等表格

二、社会实践主要收获和体会

(一) 社会实践收获

通过这次在羊村酒店一个多月的时间社会实践，本人获益匪浅。酒店就等于是一个小社会的缩影。这次经历，对于我或许是为不久的将来踏入社会的我，提供一次重要的锻炼的机会，增加和丰富社会阅历。

1、沟通能力提高

沟通是一种重要的技巧和能力，时时都要巧妙运用。作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级对老板。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每

一天都要认真思考的问题。在这次社会实践中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、收获了情谊

所说的情谊，不仅仅只有友谊，也有很大一部分是，作为一个晚辈，所感受和得到的长者的照顾和帮助。人都是可以交流的，那些外表显得有些严肃的长辈其实并不是那么可怕，实际上，他们心地很好，很平易近人，很随和，让你和乐意和他们相处，听取他们的经历。此外，友谊也很珍贵，在这段时间里，认识和结交了一些很不错的人儿。他们中间，有很有骨气的男生，在很多方面和我志向相和；也有很厉害的姐姐式人物，她们让我看到了从容，让我懂得了真心的交往是没有隔阂和距离的。我会永远记住他们，我的朋友，那些长者。

3、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

4、工作独立处理能力提高

通过这次社会实践，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

5、服务意识提高

所谓服务业中服务的真谛，在我的理解，就是服务人员尽一切可能最大限度的满足客人的服务需求。作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。作为一名服务员，不应该有过多的情绪和抱怨，不然，这将会成为自身工作上的障碍，不仅会影响服务质量，甚至可能会成为老板指责的缘由。

6、对于前台的职位有了一定的了解

第一、前台工作要认真、仔细、对操作流程非常熟练。工作时必须聚精会神，不能有丝毫的马虎；对电脑系统要掌握得非常熟练，尽量免除客人排队等候，以造成不良影响。“三星”客服部有这样一句广告语：我们为您做到rwyw服务(repair while you wait)“有您等待的时候，我们为您服务”，多贴心的一句话。尤其是商务酒店的消费者，最忌讳的就是等待。“时间就是金钱”，对他们来说，这点尤为重要。所以前台接待要多设身处地地为客人考虑，这样才能得到顾客的好评。

第二、要善于沟通。前台接待的工作有时十分紧张忙碌，有时则会稍显空闲。如何利用稍空闲的时候跟客人沟通，这也是一门读不完的“社会经验学”。前台接待必须眼疾手快，耳听八方，眼观六路，能说会道而且具有说服力。这也是我这个暑假收获比较大的东西。第三、要善于发现宾客是那种类型的人，是脾气暴躁、易烦易乱的客人，是性格比较温和的客人，还是介于两者之间的人。前台接待得留意客人的脸部表情，善于揣摩客人的心理，并根据其心情来提供服务。对待任何人，只要抓住特点，就没有解不开的难题。

(二) 社会实践体会

1、自身不足与缺点

通过这一次的社会实践，我仿佛又发现了自身的很多不足以及缺点。一方面，在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通，更严重的时候，竟可能出现表达不清的状况，以致出现过非常尴尬窘迫的际遇。并且由于自身从事酒店服务业的工作经验非常不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便和麻烦。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作上不够细心，反应和应变能力很不怎么样，不够虚心接受老板的批评等等。但通过这接近一个多月的锻炼，我又得到了一定的改善，也就是在一次次次的改善中，我渐渐的进步和成熟。

2、要有热情和自信

其实，不管在哪个行业，热情和信心都是不可或缺的。热情和信心对于我们就像水和氧气对于鱼一样。热情让我们对工作充满激情，愿意为共同的目标奋斗；信心又让我们以必胜的决心细致地对待工作，力求做好每个细节，精益求精。激情与信心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才一能做到最好。

3、要讲究条理 如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理。”这是酒店刘经理给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。一个处事有条不紊的人，办事效率和质量必然会高。

4、要主动出击 当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。我想很多人和我一样，刚进一个地方做事的时候，都做过类似复印打字的“杂活”。或许同事们认为你是小字辈，要从小事做起，但有些时候，是因为他们心中没底，不知道你能做什么。做“杂活”是工作的必需，却无法让我学到什么。所以我们要下决定改变自己的命运。有些东西不能选择，有些东西却可以选择。份内的工作当然要认真完成，但勇敢的“主动请缨”却能为你赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，

就会有意想不到的收获。

5、待人要真诚 刚开始进入酒店，只见几个陌生的脸孔。我试着微笑着和他们打招呼。从那天起，我养成了一个习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早晨”或“早上好”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有一些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对同事对朋友的关怀，也让他人感觉到被重视与被关心。仅仅几天的时间，我就和同事们相互熟悉，休息之余打成一片。我想，应该是我的真诚，换取了同事的信任。他们把我当朋友，我也很乐意成为他们的朋友。

6、就业前景 据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆10000来家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然不是很简单就能成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验及其丰富的阅历和优秀的工作能力。其中，一线工作经验是十分重要的，虽然一线的基层工作，有时候会很累很脏很忙碌，但是正真的锻炼和成长也在于此。所以，作为已经毕业的和不久也将要毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备，抱着“低不就”的心态，最终可能会“高不成”。

(三) 社会实践想法和建议

1、想法

本次打工经历给予了我一个很好的机会了解这个社会，是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次社会实践面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个多月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在羊村酒店感受最深的是它的员工管

理制度问题。虽然羊村酒店还没有达到星级酒店的先进的完善的规范式管理，但是它拥有较长的经营历史，自己已经形成了一套比较完善以及人性化的员工管理制度。毕竟，羊村酒店还没有很成熟，所以无论是在管理制度及经营体制还不是十分完善。再加上羊村酒店是属于“家族生意”，并非都是先进的管理，大部分的管理人员可能还缺乏一定酒店管理经验。所以，羊村酒店在员工的职业素质上是与那些星级酒店比不上的。如果，羊村酒店，在不久的将来能够得到进一步的发展，相信它会有一番新的模样。

2、建议

在同行中进行比较，羊村职工的待遇不是很好。我认为，在酒店一定的效益前提下，可以适当提高职员的薪金待遇。其次，虽然我并没有在职工宿舍住，但是曾经有去参观过，个人觉着宿舍的环境不是很好，职工的生活配套设施也不过完善。所以，酒店应该要想职工所想，尽快完善职工的生活条件；这样，职员的生活条件好了，他们的工作积极性会相应提高，自然酒店的效益也会得到相应提高。

3、存在问题及解决办法

(1) 经营方法问题

今年，湖南省全运会在湘潭市举行。期间，湘潭市靠近体育馆的酒店生意相比往常，比较火爆，甚至会出现有房间不够住的情况。因此，羊村酒店也可能出现爆房的情况。对于酒店而言，如果事先预订的顾客在抵达之前突然取消了预订、或者比预订的时间晚了几天才抵达、甚至根本就没有出现，以上任何一种情况都会减少酒店的收入。事实上，这样的事情在酒店中每天都有发生。所以，在全运会期间，酒店会预收客人的第一晚房费当作是保证金，即保证性预定，从而减少风险，有效的防止酒店收入的减少。

(2) 员工管理体制问题

太过人性化而不够严谨的员工管理制度必定导致员工的工作心态松散。羊村酒店在员工管理制度上存在一定的漏洞。我认为，作为一家出具规模的酒店，除了必须拥有必要的硬件设施同时也必须拥有软件设施。所谓的软件设施必须包括员工的服务态度，衣着以及一切无法以实物表现的服务。在羊村酒店，我看到过个别员工是染了夸张颜色的头发，手指上长长的指甲，不统一的鞋子，对客人的服务不够热情与周到，甚至员工在客人面前做打闹嬉戏。这一切都是由于员工管理制度不够严谨，酒店管理层的对酒店管理缺少经验的表现。

(3) 解决方案

酒店应该考虑聘请专业的酒店管理集团来对酒店进行一段时间的管理，学习酒店管理集团的管理体制，并且定制出一套更完善的自身管理体制。聘请拥有多年酒店管理经验的人才协助管理层管理酒店业务。

古人有云：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。社会实践使同学们找到了理论与实践的最佳结合点。尤其是我们学生，只重视理论学习，忽视实践环节，往往在实际工作岗位上发挥的不很理想。通过实践所学的专业理论知识得到巩固和提高。就是紧密结合自身专业特色，在实践中检验自己的知识和水平。通过实践，原来理论上模糊和印象不深的得到了巩固，原先理论上欠缺的东西在实践环节中得到补偿，加深了对基本原理的理解和消化。自从走进了大学，距离工作就不远了，为了拓展我们学生自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高我们的能力，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的变化，真正的了解和接触社会，一定的认识社会实践很有必要。认识社会实践是教学与社会实践相结合的重要实践性教学环节。它不仅让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，还使我们开阔了视野，增长了见识，了解一个行

业是怎样经营和运作。

短期的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。