

# 酒店前台社会实践报告(汇总5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么，报告到底怎么写才合适呢？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。

## 酒店前台社会实践报告篇一

终于来到了暑假了，怀着高兴和激动的心情我到了《我的港湾商务酒店》，在这里我享受了两个月的实习过程，学到了不少的东西，得到了很好的锻炼，不管是身体还是心理承受能力都得到了提高，所以这次实习是必要的。它不仅能够让我挣点钱而且在人际交往方面也有很大的帮助，大学期间就应该多接触社会，这样到了走出学校时，也不致于对外面的世界一无所知，只有多接触社会才能更好的融入社会。

刚开始时，觉得这是一份很小儿科的事情。在家里我也有做过的，洗洗碗，端端菜，但后来碰了不少的壁，才慢慢认识到这个工作的很多细节是我们容易忽视的。

第一天上班时，什么事情都不懂的我，哪里有事情可以做我就往哪里去，听说工作只要勤快就好了，我自认为我做的很好。可是，第一次开例会时，经理点名批评了我，有客人说我不太礼貌，一问三不知，什么都不懂。会后我认真的反思，是哪里我做的没让客人满意呢？可是，我却想不出来。上班时同事们各忙各的，没什么空理会我，想帮我也没什么时间，于是，我学会了察言观色，不问同事，跟着他们就行，看他们是怎么接待客人的，我自己也试着摸索，当第一天结束时，我知道我今天有收获了，那就是察言观色，用眼睛教自己学习。

他们身上，我学到了不少的工作技巧，学会了怎样和客人自如的交谈，学会了怎样交流才不会让客人生气，学会了怎样

高效地完成任务。有时候难免碰到一些爱找茬的客人，甚至是抵触了心里的那根底线，但我还是忍了下去，因为我明白做服务的这一行业必须要有足够的耐心，正如有句话讲的：客人不是要占便宜，而是要感到有一种占了便宜的感觉；客人不是要你阿谀奉承，而是要一种当“上帝”的感觉。就这样，我学会了处人跟处事，这与我在学校相比，要受益的多，同时我也知道了现实的残酷，要想在社会上立足，不仅仅要一张文凭，更需要的是能力跟自信。

的工作，能把它做好是我的希望，结果我真的做到了。当然，我也有做的不足的地方，经理给我指出来之后，我就立马的想到方法去改正它，这样我才能在接下来的工作中少出错，更好的完成工作。另一方面，我意识到了自己的不足，没有经验，没有与人交往的能力，有些东西以前没有尝试过，如果没有这次实践，以后从学校出去，很有可能没有立足之地，现在的社会不仅需要知识，还要拥有一些应变能力等综合素质，只在学校汲取知识是远远不够的，应该将理论与实践相结合，将理论运用到客观实际中去，使自己所学的知识有用武之地。只学不实践，那学的东西相当于没有学。

俗语说：纸上得来终觉浅。没有把理论用于实践是学的不深刻的，而我也深刻体会到了自己的经验的不足了，并且也认识到了我所学的浅薄，相信这次实习对我日后的学习和工作有所帮助。真心的感谢在这期间所有帮助过我的人！这段经历是我成长中的巨大的财富。

## 酒店前台社会实践报告篇二

摘要：通过20多天的大排档服务员工作，我亲身体会了基础的社会实践，这也是我大学以来第一个假期社会实践。我进行这次社会实践活动，一方面是为了让自己进一步接触社会，了解社会，体验社会工作和生活，提高自己的社会见闻；另一方面是不想自己总是从父母那里拿钱，而是要自己挣点生活费和零花钱，好凑钱准备买台电脑。通过在大排档的工作，

我发现自己存在有许多不足，特别是在社交服务方面，也认识到作为一个劳动工人，需要坚持不懈、吃苦耐劳和认真负责的态度。

关键词：客人 服务 热情 锻炼

我于20xx年1月30日至2月22日在惠州的一家大排档工作，这家大排档只要是经营夜宵的，一般工作是从下午5点到凌晨2点钟。我在这里是做服务员兼打杂，在店里工作就是冲茶递水、招呼客人、点菜买单、打扫卫生等等。虽然工资不是很高，但是这排档离我家比较近，上下班来比较方便。

自走进大学以来，就业问题就成了大家的热议话题。经过一学期的大学生活，我就已经深深认识到作为一名大学生，不仅要学习好专业知识，掌握应学的本领，更重要的是要增加自己的社会历练和见识，要不断紧密自己与社会的接触，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高个人能力，为将来毕业走进社会积累经验。

因此，在年后（初八）我就决定到这家大排档来工作。或许很多人觉得到大排档当服务员是一个即累又低等的工作，而且还很不受人尊重。然而，我却不这么认为，我觉得做服务员虽然很吃苦，但是可以接触很多人，可以很好的接触社会，对一个还未走上社会的大学生来说是一个很好的锻炼机会，总比那些派传单的工作好，在那里浪费时间。

记得刚到大排档的第一天，我还非常生疏，对台桌的摆布、冲茶摆碗、招呼客人等等后不是很熟悉。万事开头难，我没有就此放弃，而且有老阿姨带着我，老板也很好认，经常教我一些基本的工作，没过一两天我就差不多进入角色了。

做服务员看起来简单，但要真正做起来却有很多困难。在20多天的工作里，我就遇到了不少的问题：

- 1、冲茶或上菜的时候，茶水或菜汁不小心倒到客人身上；
- 2、菜有问题，一碟菜里有头发或者苍蝇之类的异物；
- 3、点菜的时候听错了导致弄错菜被退货，或者把菜上错台号了；
- 4、在埋单的时候，客人总是嫌价钱贵或菜难吃，需要打折、优惠、或者索取发票；
- 5、一些喝醉酒的客人赖账或闹事等等。我个人认为以上这些问题，在饮食行业应该是普遍存在的，出现这样的情况，一方面是自身的问题；另一方面，也是因为确实存在一些比较“刁蛮”的顾客。针对以上的问题，我觉得最重要的就是要提高服务质量，我在工作中也慢慢领悟和掌握了一些技巧：
  - 2、点菜的时候要主动热情，根据客人的需要、口味，介绍或给客人建议性的菜色；
  - 4、上菜的时候微微注意一下整盘菜，检查是否存在异物，并查看台号以免上错菜；
  - 5、遇到喝醉酒的客人，一定要说好话，可以拍一下他的马屁，这样，埋单才能比较顺利；
  - 6、在埋单收或找客人的钱时，要用双手拿，并说声“谢谢”；
  - 7、客人埋完单要离开时，提醒客人有没有遗漏物品，并主动欢送客人，可以说些“老板，慢走，欢迎下次光临”等等。

说到底就是要提供优质的服务给客人，做到顾客至上。对于餐饮等服务行业，服务质量无疑是决定它生意好坏的重要因素，高水平的服务质量不仅能它给顾客留下深刻的印象，为顾客再次光临打下基础，而且能使顾客倍感尊荣，使它得到

顾客的信赖。

其实，有不少客人一眼就能看出我还是个学生，所以他们对我要求也不是很高，对我一般也不想对其他服务员那样“刁蛮”，而是十分照顾我，有些我们还聊得很投入。但，我也的确遇到有那些故意刁难我的客人，可能是出于我是大学生，比较生手的原因，最后要搞到老板亲自出马。仔细想想，我觉得这种情况也并不是那么的坏，至少它可以给我一个锻炼的机会，如何去处理他人刁难自己的问题。这最重要的我觉得应该是首先要锻炼自己的口才，提高社交能力，不要被别人说了什么，你就沉默不语了，而是要随机应变的回应他出的难题。

20多天的服务员工作，虽然辛苦，但也收获了很多。通过这次的寒假打工、社会实践，我不但提高了自身的服务意识和服务水平，而且还增长了不少社会工作经验，学会察人观事，学会怎样更好地和他人交流。

总的来说，这次的社会实践还是挺成功的。虽然我现在还是大一，离步入社会还早，但我一定会积极参与社会实践，通过工作不断地锻炼自己、完善自己、提高自身的价值，加强对社会的接触，让自己融入社会，积累社会经验，为将来在社会生存打下奠定良好的基础！

### **酒店前台社会实践报告篇三**

为了提高自己的实践能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的假期过得有意义，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。

我按照学校的要求，进行了暑期社会实践，到我们这的喜事临打工，喜事临是一个以经营蛋糕，面包为主，以bbq健身训练为辅的一个综合性营业场所。

而我则被安排到了在二楼的西餐厅当服务员，二楼主要是韩国著名鸡肉料理：比比客(bbq)不知不觉，我在这为期一个月的打工生活就这结束了，这是我第一次真真正正打工，感慨很多，在这里做服务员，我也真得学到了很多的东西...下面我就来谈谈自己的切身感受吧.....

另外，我开始一直觉得自己作为一个假期工，那些长期工会欺负我，会什么都让我自己做，所以开始去的时候总是小心翼翼，生怕出错，可是事实并不是那样，她们对我都很好，我身体不舒服，她们会给我买药，帮我干活，帮我请假....所以我们很快就打成一片，成为无话不谈的朋友了。真是一群可爱的小曼儿!哈哈...谢谢你们!谢谢你们教会我很多很多东西，有技术上的，有社会经验，真得是“三人行，必有我师”啊!以前总认为自己是大学生，就自视清高，可是我现在觉得自己在她们面前是“书呆子”一个，很多很多事情，真的是需要跟她们请教!所以我觉得，这也是我的收获之一!

还有，就是以前花钱时从不觉得累，但挣钱时就不一样了，由于在学校坐习惯了，突然站7.8个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了!哎...其实以前听别人也说赚钱不容易，可是总没有自己去亲身的体会，而这次，自己通过切身的体会，真的是...是....三个字：不容易!所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，虽然我平时已经比较节俭了，可是还是有时候会头脑发热，乱花钱，以后真得不能再这样了，要理智消费!另外，虽然，觉得累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告诉自己：要坚持一会，这是一个难得的锻炼的机会!有时候，人真得需要发挥主观能动性，每当我这么想的时候，我就会真得坚持下来!真得战胜自己，所以总有一种成就感!

再者，在那我也确实学到了一些知识，比如说比萨的做法，可乐，冰激凌，汉堡包的配料什么的，以及各种咖啡，奶茶，奶昔等等...虽然有些只是理论上的学习，可是我觉得这是很难得的机会，一般人是不能这样去了解，去接触的，所以我觉得的这些都是些很宝贵的财富，我确实确实的去体会了，感同深受了，所以印象深，感触深，心里真得很开心!!

最后，我想再说一下自己对服务行业的感受，在那里打工的这一个月，所遇到的人大部分是比较有素质的，可是总有一些人是那么的横，虽说“顾客是上帝”，但也不能拿着钱如此的折腾别人，看着别的小女孩被为难，甚至被气哭，我真是感到人与人是那么的不一樣，为什么不能多尊重别人一下呢?哪怕一个善意的微笑，一个理解的眼神，就足以让我们的心情保持一天的晴朗!而一句恶言恶语则让我们心情阴霾一天!所以，学会尊重别人，理解别人，你也会觉得别人对自己也是友好善意的!你的生活会变的多彩，美妙!

我还想再谈一下当我拿到那仅有的几张票票时的感受，当时，真得是激动万分，因为那毕竟是我自己的劳动成果，手里紧握着那些钱，感觉自己像个小大人一样，可以自己赚钱，可以靠自己赚取生活费，虽然微不足道，但足以让我激动好一会了，这种感觉很美妙!!

## 酒店前台社会实践报告篇四

20xx年的夏季如期而至，这也是我大学的第二个暑假。我给自己布置的作业时社会实践。此次，我在餐馆进行了为期一个月的社会实践，感到受益匪浅。

通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的店，是以餐饮服务业为主的，为人们提供了方便快捷的高品质的服务以及物有所值，安全美味的食品。

在此期间没，我学到了许多东西，而这些东西将让我终生受益。

我于七月底进入工作实习。主要负责柜台的点餐与收银工作。柜台的点餐与收银是餐厅运营的重要环节，对服务员的要求较高。因此我收到了专业全面的培训。工作的过程看似简单，但真正在规定时间内正确的实施下来是需要一定技巧的。因为，毕竟顾客没有快速点餐的意识也不了解点餐流程。因此我们必须在顾客犹豫不决的时候，时刻为顾客做决定，以缩短点餐时长。方便服务下一位顾客，从而提高餐厅营运效益。厨房制作以及备餐元呈递一般情况下不超过三分钟，以避免顾客长时间的等待。由于甜品站点的独立性时的速度没有严格的'要求。但我们仍然要尽量在最短时间内为顾客提供食品与服务。当顾客量较少时，我们也不能闲着，必须积极主动地找事情做。例如随手保洁，不全柜台纸巾，浆料纸杯等等，以确保营运高峰时流程顺畅，为下一轮高峰做好充分准备。由此可见，这里干净整洁的环境，高效便捷的速度都是通过全体员工每时每刻不断努力创造出来的。

由于大量的客流量以及长时间的工作，使我感到非常疲惫。我必须一遍又一遍重复同样的对话，细心解释同样的问题，作者同样的动作。嘈杂的环境让我无法喘息，身体的劳累使我有时面对顾客有些不耐烦，服务质量随着客流增多下降。有时不免于顾客产生摩擦，还有上下班时夏日高温让我感到非常难受。虽然挫折很多，困难很多，但我都坚持下来了，我也努力让自己做到最好。于是，我也得到经理们的认可与赞扬，还有顾客们对我的服务很满意地微笑道谢感到很欣慰。

一. 忍耐。每当与顾客发生摩擦或不被理解时，我就感受到了社会真实的打击与残酷。我们这些平时在家娇生惯养在学校无忧无虑的大学生们似乎真的不懂得人间疾苦。后跟少接触社会的我们都太脆弱，我们的自尊心太强，受不了谩骂与误解。受不了挫折就急着为自己辩护。其实，社会就是这样真实，不会把你宠着，也不是每一个人都会顾及你的感受。每

当受到误解时我们不应该以强硬的态度反抗，毕竟架是永远吵不完的，毕竟不是每一个人都能无私的为你着想，理解你。我们能做的先世在原则下忍耐，原则外不理睬。然后反思自己是否有错，然后不断的提高自己的工作能力以避免顾客的不满。若错不在己，则以理服人，心平气和的解释。每当我受挫，我就提醒自己不冲动，退一步海阔天空，心里也就平和许多。

二. 和谐的人际关系。员工多总要与人打交道。从前的我不爱理不熟的人。现在我强烈的感到人际关系的和谐又多么重要，它有利于自己工作顺畅，毕竟在社会工作团队协作非常重要，一个人是无法完成的。它也有利于你工作顺畅，每天微笑与人打交道自然心情好，工作效率也提高了。

三. 自制。不要将个人情绪带到工作中去。于是，我深感一个成熟的人必须具备控制情绪的能力。试着转移情绪，安慰自己。自我安慰可以带来快乐，快乐地工作你会有意想不到的收获。

四. 提高自己的竞争力。我学会了不断努力，是时虚心请教他人，不断提高自己的技能。同时，我也深感我们必须在工作实践中勤于钻研，不断学习不断积累，于是我也学会独立解决问题。并且不可不懂装懂，否则运用于实践中发生错误后果比较严重。

五. 赚钱的辛酸。工作的劳累使我疲惫，这让我体会到了赚钱的不易。花钱容易赚钱难。今后，我会珍惜每一分每一角，体会父母的辛酸。

社会时间让我受益良多。今后一定好好学习，提高自己的专业技能，提高自己的社会竞争力，完善自己的思想品德，做一个社会优秀的人才。

# 酒店前台社会实践报告篇五

xx年7月x日至x日

xx西餐服务有限公司

西餐厅服务与西方礼仪培训

通过实习了解西餐厅的基本操作过程，掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司实践了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号。

在这里，第一次接触社会的实践生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作；快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默；快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏；乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程。

其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七

八成熟？不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布。摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻。

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”（第一个是“menu”（菜单），第二个是“music”（音乐），第三个是“mood”（气氛），第四个是“meeting”（会面），第五个是“manner”（礼俗），第六个是“meal”（食品），这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。

在xxx实习最刻骨铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供“温馨细微，物有所值”的服务。还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的魅力有表现在哪呢？那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望。

有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个星期，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

通过实践学习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。

社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在实践中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。