

大学生酒店的实践报告 大学生社会实践 报告字酒店(通用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。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

大学生酒店的实践报告篇一

假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，当然也少不了假期的社会实践，一来可以学习服务和管理的技能，体验真实的生活；二来可以为自己赚点零花钱；三是为了完成学校布置的社会实践的作业。

上班的第一天，一名主管带领着我熟悉酒店内部结构和人员情况。从而让我知道了xx宾馆的大体楼房构造以及它们的用途：客房部有各种不同类型的房间：单人间，双人间，标准间，套房，总统套房等；以及会议中心和工程部等其他部门的情况。主管还向我讲解了酒店各服务人员名单，各岗位职责，上下班时间并打印了许多资料给我，让我熟悉了酒店的一些情况。头四天，并没有正式上岗，而是先熟悉酒店的情况，以便更好的开展接下来的工作。

作为一个合格的服务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，服务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘
2. 每日更换住客的床单和毛巾
3. 适当补充客房内易耗品(免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶

包)

4. 配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作
5. 必须接待好vip的客人，热情周到
6. 每日清理工作车，保持常新状态
7. 保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具
8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人
10. 报告领班每日退房遗留情况
11. 报告领班每日住客特殊情况
12. 填写工作报表(日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等)交班注意或重要

在那四天的巡视中，让我发现酒店虽是二星级的，在硬件设施方面虽然还不错，但软件方面，有待于大大提高。工作人员工作散慢，工作积极性低，工作期间串岗，脱岗情况时有发生。每天早上七点半我就会在酒店大门的保安处，看着员工上班的仪容仪表。由于我是该酒店的第一个质检员(往常都是总经理没事时亲自巡视的)之前没有正式的质检员，员工上班很不注意自己的仪容仪表，工作服穿戴不整齐，工号牌未佩带等。看到此类情况时，首先我会告之对方不足，希望他们能立刻改正。但在以后的工作中发现，让他们改掉一些不好的工作习惯真的很难。

熟悉酒店环境的四天时间很快就过去了，第五天(星期一)正式上岗上班了。早上八点参加了他们酒店的每周例会，由各部门的主管级以上的人员参加，总经理主持。会议期间，各部门分别向总经理汇报了上周工作情况，大家汇报的都比较大

实事求是，有的甚至指出自己所领导的部门出现的差错和不足，实事指出并表示会努力改善。感觉整体还好，让我了解了酒店内部领导平时是怎样安排日常事务的。不过期间却有一些“小插曲”，例如：有一名工程部的主管未到(在没有休假请假情况下)会议期间，手机铃声不断，大家并没有自觉的将手机关机或静音，甚至在会议期间当众大声接听电话，造成会议几次中断。这不免让我觉得酒店的领导人员并没有以身作则，起到很好的带头作用。

前五天天还做着自己该做的事和自己力所能及的事，一切都是那样的平淡，那么的累，但也从中慢慢体验着父母的艰辛，体验着生活的酸甜苦辣，明白了很多，也懂事了很多。最后一天做完工作，酒店也开始停业了，准备着过大年了，最后一天要把所有的椅子，桌子全给洗一下，也过一个干净的年，当事情都搞完时，老板给了我这个月的工作的工资，虽然不是很多，但是看着自己挣来的第一份工资心里无比的高兴和喜悦，还有老板的那句“你真行”让我兴奋了好几天，我终于完成了我的工作，我坚持下来了。生活是份责任，有苦有乐。我体验到了打工的乏味，每天重复着相同的工作，尤其是服务员每天都做着相同的程序，打扫卫生、摆台、收台、再摆台，服务顾客…我耐不住这样的生活，我试着问同事们如何坚持着，他们大都流露出一些无奈，服务员大多是初中毕业的青年，没有多少学历，所以只好从事服务员等行业，他们都说没办法或没能力去改变自己的一些，而赚钱是他们的唯一目标，或说是迫于生计，其实这也是生活的艰辛所在，为了生活，我们要工作着，我们无法逃避这些，这是生活的责任，对爸妈来说是家庭的责任，所以我们坚持着各自所生活的依托。其实这就反映了我们校园生活是多么的快乐，生活丰富多彩，爸妈供养着，只有学习这门事。一方面我回珍惜这份校园生活，另一方面我会向着那份社会中的生活责任做好准备，我迎接着那份重担，我相信乐趣无穷，工作的乐趣。

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。在那时我才真正明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。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。随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

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。

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。虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

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。它也是一种动力，是体味人生的“百味筒”，是验证实力的“试金石”，它让我体味到生活的酸甜苦辣咸，父母的不易，懂得了各种滋味只有亲身参与才能体会的到，钱来之不易。走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，能力的有限。任何理论知识只有与实践紧密结合，才能真正发挥它的价值。行不行，实践中看！

[20大学生社会实践报告2000字酒店]

大学生酒店的实践报告篇二

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。

大学生酒店的实践报告篇三

文章一：

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，一定不能让手碰到杯壁，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。

4. 喜宴。其实，一个月来，我值了差不多10次婚宴，见证了那么多对新人的结婚仪式，还是蛮有意义的。喜宴的服务流程一般没有那么正式那么严格，因为整个大堂满满的好多人，一般一个服务员负责两桌的上菜倒茶或者客人的需要。菜一定要及时上，否则备餐台上没有那么多的地方去放置传菜员传上来的菜。刚开始的一两次，愁煞我的是那些盘子都一个个好大好重而且那么多道菜，转盘又特别小，菜根本都上不去。后来，渐渐地，我懂得了，菜一定要及时撤下，为后面

的菜滕地方，要学会把相同样式的菜品倒腾到一个盘子。每一样菜上过去的时候，要配上相应的餐具，叉勺之类的，方便客人食用。要及时为客人倒茶，清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。干过之后，我再也不相信任何星级酒店了。豪华体面的背后是那样的不堪入目。

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。

文章二：

大一第一学期过后，学校要求我们利用寒假时间出去外面打一下工，让我们在社会上锻炼一下我们的实践能力，让我们体验一下什么是社会的时候，爸爸妈妈无条件地接受学校的安排，还非常欣喜地赞扬学校教育的全方位。我当然也很高兴，因为我一直有自己亲自去工作的想法，且脑子里一直认为出去社会工作是件很好玩的事。

爸爸妈妈放手让我一个人到社会上实践，当然他们是不会帮我找工作让我去工作的，他们要我真正从零开始，让我明白找工作是工作的第一步。我之前什么都觉得简单容易，所以自认为自己是大学生找个工作还不容易嘛！谁知道处处碰壁……才知道中国大学生的现在就业状况很严峻，我上网搜索到很多有关大学生的就业问题的信息，从中了解到和认识到很多大学生就业的现存问题，让我明白很多书本上没有学到的东西。经过上网的搜索，我知道了现在大学生就业的不容易，很多大学生不愿意从事基层工作，认为自己毕竟是大学生的，不应该从事服务生，清洁工这些工作。经过深思，我

从中明白了自己不能以自己是大学生自居，应该踏踏实实地学好书本上的知识和认认真真对待每一份工作！

所以我去应聘了一份服务生的工作，是在酒店里端盘端菜的。一开始觉得很很不习惯，觉得自己去端饭端菜给人家吃，心里觉得特别扭。当然难免会有点羞涩，毕竟这是第一次。但在慢慢的工作中我知道自己会调整好心态，让自己克服自身的心理障碍，更好地被社会接纳。在酒店经理的安排与指点下，我懂得了这工作也是有技巧的。我们要懂得一些基本的礼节与仪态，要懂得与宾客交流，要抱着“顾客是上帝”的服务信念，才能让酒店的生意越来越好！信誉越来越高！所以，我从中明白酒店里的服务意识一定要强！为我在以后的工作道路上增加了更好的筹码，相信不但会对自己日后的工作会有帮助，而且让自己的社会服务意识增强，这是社会需要的。我们要做社会需要的人！

在工作的前几天，由于还不够熟悉店里的环境与熟练地招待客人和接待盘碟，有时不小心走错桌位和打烂了碟碗，在众人面前出错，觉得很丢脸和害怕；有时有些客人素质不是很好，会骂人，我心里直发毛；有时由于出错，经理会批评，心里不是滋味，觉得很委屈，觉得自己已经很努力很尽力了，却还是做不好，还是会被批评。一连串这样的事，开始真的有点吃不消，心里觉得很很不舒服，但慢慢地，我发现自己做的确实还不够，还需好好改进，所以在接下来的工作中，我更加努力做好，慢慢自己的熟练程度也上去了，心里也很欣慰，动力大增，就算受批评，心里也平静了很多，学会了接受很多，这也许就是成长吧，要知道出门在外是要有好的心态接受不能接受的，要学会丢脸，这样把脸皮磨得厚一点，才能更好地立足于社会！所以，我从中可以学到：我们的心理承受能力一定要增强，要学会抗压与减压，要有宽容的心态去接纳挫折，克服挫折，才能让自己的人生道路更宽阔！

在这次的工作中，我的人际交往方面有了不小的扩展，我学会了与自己一起工作的人打交道，与他们有了不浅的交情。

他们对我很照顾，在工作上帮了我很多，教会了我很多我以前都没认识过的东西，在工作下也教我很多出到社会要懂得的问题技巧和做人方式，与他们一起工作的日子很美好，很单纯。是他们让我懂得更多人际交往中所需要的知识，也是他们让我懂得我们应该学会感恩。所以，无论在哪，都应有颗感恩的心，这样才能在人际交往中更好地交流与真实。

在酒店里与客人的交流中，有时会碰到外国的来客，这些外国来客不懂我们国语的情况下，这时我们需要用英语来接待，这时也是在锻炼了我的口语。我是学电子商务专业的，这专业是需要我们具有更好更强的英语口语能力，因为日后的商务工作很需要一口流利的口语，特别是在外贸中。但平时在学校的学习生活中，真正用英语交流投入生活中真的很少，这是远远不够的，只有把学到的英语知识运用到实际生活中才显得更有意义。所以学校安排我们在寒假中实践下是对我们的成长和见识是非常有其道理的，所以我们要好好把握和好好珍惜。在酒店里与外国客人的交流真的对提高自己的口语能力有很大帮助，我从中认识到自己口语的不足与缺陷，我又从中补习自己的不足和增强自己的口语交流能力，对自己的口语真的十分有利。有次，竟被几个外国客人称赞自己的口语好，当时心里很开心，但也知道自己应该更努力把英语学好，更好地运用到交流中，增强自己的表达能力与外语能力!就目前的前景看，似乎是学好英语，走到哪里都不怕。我很感谢这次当服务生的工作，让自己的口语得到提炼和交流能力得到提高，这是一个不错的平台。

这工作挺辛苦的，我每天干完活都会累得半死，特别是手，酸痛得要命!有时候真的想放弃不干了，但转念间又觉得不能这么轻易地放弃，想想，才短短的半个月都坚持不下去，更何况以后的漫漫人生路，“我不能够放弃，我要坚持下去”的信念支撑我干下去。从中我明白，很多时候只要你坚持一下，会得到你意想不到的好结果!所谓“坚持就是胜利”!坚持是很重要的，持之以恒才能抵达胜利的彼岸。每当想起在外面为我的大学学费和大学伙食而辛苦工作的父母，我这点

苦又算得了什么呢!父母为我们坚持了十几二十年,我短短的半个月又算得了什么呢!所以,再累也要坚持!坚持是我们的资本,使我们永恒的财富!

在这次的工作中感悟挺多的,明白工作的不容易,明白工作的艰辛,也了解和体会到爸爸妈妈工作的艰辛,让自己明白应该好好珍惜学习的机会与时间。从这次的实践中,我知道我们不能只会死读书而不懂得亲身实践,社会不需要只会读书而不会灵活运用知识到实际生活中的人,他们迟早会被社会所摒弃的,我们不能做这样的人,我们要做社会需要的人和有用的人。虽然这次的社会实践是在酒店里帮忙端盘端菜,貌似没什么知识收获,但在里面学到的东西却是很多的,且十分的有价值与有意义。不但锻炼了我的动手能力,还磨练了我的意志。这也许是为以后出去工作作铺垫的少少经验,人就是在经验教训中不断成长的,精神财富也是从中一点点累积的,没有什么是一蹴而就的,也没有什么是不劳而获的,我们要想收获那就得付出,正所谓“一分耕耘,一分收获”!

其实平时在学校里学到的知识,在日后的工作中或许不一定能用得上,但所谓“学到老,活到老”,相信学到的知识总会有用武之地的。利用暑假寒假进行社会实践,可以增长自己的见识和见闻,让自己在日后出到社会有很大的帮助,毕竟我们都要走进社会,了解社会,融入社会。所以我们要好好学习和掌握书本上的知识,运用好学校提供给我们的平台,让自己做个社会需要的有能力的人才!很多东西只有在自己亲身实践体验过才更显得可贵与更值得珍惜,人生财富才更显得宝贵。

[大学生社会实践报告酒店]

大学生酒店的实践报告篇四

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门,因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述,在刚刚走进工

作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等，再就是我们要会冲

各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

在客房部实习，对客房工作当然是了解了，今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了，说实话我在客房部实习时间比其他部门都久，我也大概的总结了几点。

一。需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1)记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2)记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3)熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4)严格按照做房程序清洁打扫房间。

二。工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三。查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为他有自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

一。接待

作为一个宾馆的酒店前台接待我们每日的工作包括了：

1. 检查并处理前一天的工作情况(08：30~09：00)

(1) 查看交班记录，了解未完成的工作事项。

(2) 检查夜审报表情况，检查各种报表的分送登记，查看夜班钥匙清点记录和有无过夜的留言信件。

(3) 分析房间误差原因，查阅有无超越权限的房价签字等。

2. 了解并处理当天的主要工作(08: 00~09: 00)

(1) 贵宾抵离情况和宴会、活动通知。

(2) 当天进店团队散客情况，当天离店团队散客情况。

(3) 当天客房销售余缺情况等。

3. 检查日常工作(09: 00~14: 00)。

(1) 内宾登记表和外宾登记表。

(2) 订单保存和介绍信、会客登记、邮件、留言传递及发送。

(3) 权限、价格执行情况，设施设备及维修情况及卫生及阅览架陈列。

(4) 资料存档。

4. 检查工作完成情况(14: 00~17: 00)。

(1) 次日离店表、加班表和客房误差表。

(2) 检查工作的完成情况及其它。

5. 思考及了解。

(3) 明日贵宾抵离活动情况，明日客房出租和余缺情况及其它。

6. 下班交接。主要是未完全成事项和工作要求。

7. 注意事项。

及时向部门通报前台信息，包括：客房出租的余缺情况；未预订贵宾的到店情况。

(1) 客人向前台反映的投诉情况，与其它部门未能协调的情况，大厅发生的重要事件。

(2) 协调好同事关系。

二。退房及费用结算

前台收银分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。但是，问题也是显而易见的由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。

互相推诿，本来就是人的天性。所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高

感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。另外，宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20—30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。

但是在由于现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提出，一定要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

- 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和责任分工。

- 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。

3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自

己继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学！

：汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己的梦想！

大学生酒店的实践报告篇五

单位名称□xxxx饭店

单位简介□xxxx饭店坐落在世界自然与文化遗产——峨眉山山麓，与天下名刹“报国寺”相距不足200米□xxxx饭店系峨眉山旅游股份有限公司直属的四星级旅游酒店。饭店系园林式建筑，格调清新，设计典雅。

（二）实习部门：前厅部、餐饮部

（三）实习内容：前台接待、问询、收银；餐饮服务、宴会服务

（四）实习时间□xx年1月17日至xx年1月31日

经过了暑期实习以及一个学期对酒店管理理论知识的学习，让我对这次寒假的酒店实习充满了期待，回到家后，我便动身前往峨眉山风景区内的温泉饭店。这家温泉饭店的前身是峨眉山大酒店，经过xx年的改建和装修后，改名xxxx饭店，

是一家按五星级标准打造的四星级饭店，在当地有很高的知名度。它不同于暑假我所接触的红珠山国宾馆，因此我也是抱着想体验不同酒店的管理文化而选择了这家酒店。来到温泉饭店的人事部后，我向经理作了自我介绍并把寒假学校的实习要求作了简短的说明，人事部宋经理问了我几个有关专业及英语能力方面的问题，我也充分表达了对此次实习认真的态度和学习的心态。通过这个简短的“面试”，宋经理给了我这个实习的机会，并询问我关于岗位的要求。于是，我得到了在温泉饭店前厅部及餐饮部实习半个月的机会。关于这半个月的酒店实习，我对酒店业有了新的认识与想法，并让我更坚定了对做好酒店业的信心。

在这半个月的时间里我主要是在前台学习，实习的后半阶段又到餐饮部的宴会服务帮忙与学习，在这个过程中，对前台的感悟颇深，在这里主要记录在前台的实习体会。

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接等。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在温泉饭店尤为的体现出来。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，我们都会耐心地一一帮助解决。

温泉饭店的前台的前台分为早班、中班和晚班三个班，轮换工作，并一周一休。除晚班为一入外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一入收银，一入登记推销，另一入负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可

以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，这样很快就能上手。

但这种情况，工作基本处于没有精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。但在酒店固有的经验管理的操作下，想要在管理决策上做出改变还是有困难的，当我在实习过程中遇到这样的问题是，也没有办法说服酒店的管理层，感觉到了一些挫败感。

虽然在温泉饭店前台实习的时间不长，但我也发现了一些问题。温泉饭店已经拥有了比较合适的房态显示和处理系统，但是并没有得到充分的应用。现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。我认为，一定要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作

流程和责任分工。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

1、实习不是体验生活

实习占用了我们寒假的时间，但是这和我以往的兼职经历不同，在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实习过程中，我不会因为还是实习生而受到特别的礼遇，和其他新员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次社会实践实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习期与温泉饭店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护温泉饭店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，

只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地甚至全世界前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这短短的半个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这半个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多。也要感谢学校老师的教育和引导。希望这是我从事酒店业的良好开端。